

## การสนทนากลุ่มออนไลน์ : เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ในยุคการเว้นระยะห่างทางสังคม

### Online Focus Group Discussion: Qualitative Data Collection Technique in the Era of Social Distancing

#### The Online Focus Group Discussion: Qualitative Data Collection Technique During the Period of Social Distancing

วรานันท์ อิศรปรีดา<sup>1</sup>

Waranan Isarapreeda<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งนำเสนอเทคนิคการสนทนากลุ่มออนไลน์ ในฐานะที่เป็นทางเลือกใหม่ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในสถานการณ์ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคมอันเนื่องมาจากการเกิดภัยคุกคามจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยได้อธิบายประวัติความเป็นมา มโนทัศน์พื้นฐานของการสนทนากลุ่ม ประเภทของการสนทนากลุ่มออนไลน์ทั้งแบบซิงโครนัส ซึ่งผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มอยู่ต่างสถานที่ได้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มในเวลาเดียวกัน และแบบอะซิงโครนัส ซึ่งผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มอยู่ต่างสถานที่ได้เข้าร่วมกลุ่มต่างเวลากัน นอกจากนี้ ยังนำเสนอแนวทางการดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มออนไลน์ ตั้งแต่ระยะก่อนเริ่มการสนทนากลุ่ม จนถึงระยะระหว่างการสนทนากลุ่ม และระยะหลังการสนทนากลุ่ม เทคนิคในการเก็บข้อมูลที่นำเสนอ มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดหลายประการ ซึ่งผู้วิจัยควรคำนึงถึงและพิจารณาสารสนเทศดังกล่าวนี้เพื่อนำไปดำเนินการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

**คำสำคัญ :** การสนทนากลุ่มออนไลน์ เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ การเว้นระยะห่างทางสังคม

#### Abstract

This article aimed to present the online focus group discussion technique as a qualitative data collection alternative in social distancing situation due to the threat of coronavirus disease 2019 (COVID-19). The paper emphasized on history and fundamental concept of focus group discussion, types of online focus group; comprised the synchronous format, in which participants from different

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Assistant Professor, Faculty of Education, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

Email : waranan.isa@gmail.com

locations were required to engage in group discussion at the same time, and the asynchronous format, in which participants from different locations joined the group and discussed the topics at the different time. In addition, it also presented a guideline for conducting and managing online focus group discussion, beginning from before the session starts, leading to during the session, and after the session of online focus group discussion. This qualitative data collection technique revealed many advantages and limitations. Researchers should take into account and consider some information for further implementation appropriately.

**Keyword:** Online Focus Group Discussion, Qualitative Data Collection Technique, Social Distancing

วันที่รับบทความ : 31 สิงหาคม 2564

วันที่แก้ไขบทความ : 21 เมษายน 2565

วันที่ออกรับตีพิมพ์บทความ : 21 เมษายน 2565

## 1. บทนำ

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้กลายเป็นภัยคุกคามต่อสุขภาพมนุษย์ทั่วโลก ผลกระทบนี้ส่งผลอย่างใหญ่หลวงต่อระบบการรักษาพยาบาล การดำรงชีวิต และกิจกรรมทางสังคมอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง ทำให้มีมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เช่น ให้หลีกเลี่ยงการประชุมสัมมนา เว้นระยะการทำงานร่วมกับผู้อื่น หลีกเลี่ยงการสัมผัสกัน หลีกเลี่ยงการเดินทางหรือใช้บริการขนส่งสาธารณะ หลีกเลี่ยงการรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, 2563, น. 1-4) มาตรการและข้อกำหนดดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อและเป็นอุปสรรคสำคัญต่อกระบวนการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมีส่วนร่วมของนักวิจัยในบริบทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้ากัน (Lathen & Laestadias, 2021, p.1)

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นเทคนิคสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ และเป็นวิธีที่มีความเที่ยงตรงสูงในการสำรวจความคิดเห็น ประสบการณ์ และมุมมองของผู้ให้ข้อมูล เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสำรวจและทำความเข้าใจ เจตคติ ความรู้สึก ความเชื่อ และอารมณ์ของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Dos Santos Marques, Fouad, Vickers, & Searinci, 2020, p1) แต่จากมาตรการและข้อกำหนดให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม ให้หลีกเลี่ยงการประชุม อภิปรายด้วยวิธีแบบเดิม การจัดกลุ่มสนทนาแบบดั้งเดิมจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการสนทนากลุ่มได้มีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์และชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น แพลตฟอร์มการประชุมทางไกลเสมือนจริง และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าไปใช้ในการดำเนินการ ซึ่งเรียกชื่อว่า การสนทนากลุ่มออนไลน์ (Online Focus Group Discussion)

ในระยะของการระบาดของโรคที่เกิดจากไวรัสโคโรนา 2019 ได้มีนักวิจัยนำเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มออนไลน์ไปใช้หลายโครงการ เช่น การศึกษาผลกระทบของ COVID-19 ต่อการดำเนินชีวิตของผู้ลี้ภัยในตุรกี (Turkish Red Crescent, 2021) การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นและพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของชุมชนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งรัฐเพนซิลเวเนีย (Johnson & Odhner, 2021) เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยทั้งสอง

โครงการนี้ต่างก็ยืนยันว่า เทคนิคการสนทนากลุ่มออนไลน์ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ข้อมูลอย่างครอบคลุม ปลอดภัย สะดวกสบาย ประหยัดมากขึ้น และเหมาะสมกับสถานการณ์ในชีวิตวิถีใหม่ยุคการระบาดของโรคที่เกิดจากไวรัสโควิด-19 ด้วยเหตุนี้จึงมีจำนวนมากขึ้นที่เชี่ยวชาญในการประเมินเจตคติและการรับรู้ของประชากรเชิงคุณภาพได้เสนอให้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลเฉพาะบนเว็บเท่านั้น แต่ก็มีประเด็นที่มีผู้ไม่เห็นด้วย เพราะยังคงคลั่งใจและไม่มั่นใจว่าการสนทนากลุ่มเสมือนจริงทางออนไลน์จะสามารถแทนที่การสนทนากลุ่มแบบเห็นหน้ากันแบบดั้งเดิมในโลกแห่งความเป็นจริงได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามในบทความนี้ จะไม่เน้นที่ประเด็นนี้ข้อโต้แย้งนี้เป็นหลัก แต่จะนำเสนอวิธีการทางเลือกที่มีประโยชน์และเหมาะสมกับสถานการณ์จากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ผู้วิจัยสามารถนำไปปรับใช้ได้โดยมีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. ประวัติความเป็นมาของการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่ม เดิมใช้คำว่า การสัมภาษณ์เชิงลึก (Focus Interview) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกลุ่ม (Group Depth Interview) (Marczak & Sewell, 2008, p.1) ซึ่งเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยที่นักสังคมศาสตร์เข้ามาเป็นเวลานานแล้ว แต่ไม่ปรากฏให้เห็นในกลุ่มนักวิจัยภาคสนามในช่วงแรก ๆ Malinowski หนึ่งในผู้นำด้านมนุษยวิทยาวัฒนธรรม ได้เขียนไว้ในบันทึกของเขาเกี่ยวกับการสัมภาษณ์กลุ่มในหมู่ชาวเกาะ Trobraiad พื้นเมือง แต่ก็ไม่ได้อธิบายข้อกำหนดหรือรายละเอียดของการสัมภาษณ์กลุ่มเหล่านี้อย่างชัดเจน ในทำนองเดียวกัน William Foote Whyte ก็ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มกับสมาชิกแก๊งบอสตัน แต่ก็ไม่ได้กล่าวถึงอย่างชัดเจนว่าได้ใช้การสัมภาษณ์กลุ่มเป็นเครื่องมือในการวิจัยของเขา (Madriz, 2003, p.366) เทคนิคการสนทนากลุ่มที่ปรากฏหลักฐานให้เห็นอย่างชัดเจนในด้านสังคมศาสตร์ ก็คือ ในปี ค.ศ. 1941 เมื่อ Paul Lazarsfeld และ Robert Merton ซึ่งทำงานที่มหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ได้ใช้วิธีนี้เพื่อศึกษาผลกระทบของสื่อต่อเจตคติของผู้คนที่มีต่อการเข้าร่วมในสงครามโลกครั้งที่ 2 ของสหรัฐอเมริกา ก่อนหน้าของการศึกษานี้ ผู้รับฟังวิทยุในรายการที่ออกแบบมาเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในภาษาสงครามจะถูกร้องขอให้กดปุ่ม เพื่อบ่งชี้ความรู้สึกของผู้ฟังว่ามีความคิดเห็นต่อรายการวิทยุที่ฟังนั้นว่าเป็นบวกหรือลบ ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้ผู้วิจัยจะไม่ทราบรายละเอียดเลยว่าผู้ตอบมีเหตุผลอย่างไรในคำตอบนั้น ๆ ดังนั้น Lazarsfeld และ Merton จึงได้พัฒนาเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบกลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในประเด็นการวิจัยโดยผู้ร่วมสนทนาจะอยู่ในพื้นที่จริง และในบริบทที่ผู้สนทนากลุ่มมีปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้ากันและกัน ซึ่งวิธีนี้ได้กลายมาเป็นเทคนิคการสนทนากลุ่มในการวิจัยเชิงคุณภาพในเวลาต่อมา (Liamputtong, 2011, p.9)

เทคนิคการสนทนากลุ่มได้เป็นที่สนใจเพิ่มขึ้นในโลกธุรกิจ ในปี ค.ศ. 1960 มีบริษัทธุรกิจจำนวนมากใช้การสนทนากลุ่มเป็นกลยุทธ์ในการวิจัยตลาด โดย Thomas Greenbaum เป็นผู้ดำเนินการพัฒนาเผยแพร่วิธีการสนทนากลุ่มในโลกการค้า โดยเฉพาะการวิจัยตลาด เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ในปี ค.ศ. 1980 การสนทนากลุ่มได้ถูกนำกลับไปใช้ศึกษาและทางสังคมศาสตร์อย่างแพร่หลายอีกครั้งหนึ่งหลังจากเงียบหายไปนาน เมื่อ Merton ได้ตีพิมพ์รายงานเกี่ยวกับการสัมภาษณ์แบบกลุ่มในงานวิจัยของเขา (Liamputtong, 2011, p.10) และในทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา นักการศึกษาได้นำเทคนิคการสนทนากลุ่มมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยเฉพาะการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินโครงการ นโยบายเกี่ยวกับหลักสูตร การสอน การประเมินความต้องการ ปัญหาการเรียน การสำรวจค่านิยม รวมถึงเทคโนโลยีในสถานศึกษา (Gizir, 2007, p.4)

สำหรับการสนทนากลุ่มออนไลน์นั้น ได้กำเนิดขึ้นจากผลการวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างทางเลือกออนไลน์ใหม่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เช่น การสำรวจทางเว็บไซต์ การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพออนไลน์

หรือการประชุมทางวิดีโอ (Teleconference) และมีแอปพลิเคชันบนเว็บไซต์ที่หลากหลายที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น อีเมล โลก บล็อก หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ Skype เป็นต้น การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม (Traditional Focus Group) จึงได้พัฒนาเป็นการสนทนากลุ่มออนไลน์ ซึ่งแนวทางส่วนใหญ่ได้พัฒนาจากการวิจัยการตลาดโดยอิงจากงานก่อนของ Merton และ Lazarsfeld ที่เริ่มใช้ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 และในช่วงทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา นักวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้ใช้วิธีการสนทนากลุ่มออนไลน์มากขึ้น และมีการใช้มากขึ้นในสถานการณ์ที่เกิดโรคระบาดจากไวรัสโคโรนา 2019 อย่างหนักทั่วโลกในปัจจุบัน (Morgan & Lobe, 2015, p.1)

### 3. ความหมายและลักษณะสำคัญของการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่ม เป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการสนทนาในลักษณะการอภิปรายของบุคคลที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์ในประเด็นที่จะวิจัย บุคคลที่เข้าร่วมสนทนาจะมีคุณสมบัติสำคัญคล้ายคลึงกัน (Homogeneous Group) สมาชิกกลุ่มดังกล่าว จะได้รับการคัดเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างเจาะจง เพื่ออภิปราย ถกเถียง ให้ข้อมูลในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเป็นการเฉพาะ โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้จุดประเด็น และชักนำจูงใจให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็น เสนอปัญหา และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ อย่างกว้างขวางลึกซึ้งร่วมกัน ผู้ดำเนินการสนทนาจึงต้องเป็นผู้มีทั้งความรู้ในเรื่องที่สนทนามีทักษะในการจัดการพลวัตกลุ่ม และมีทักษะในการดำเนินการสนทนากลุ่ม ต้องเตรียมคำถามที่ผ่านการคัดกรองมา และสร้างบรรยากาศที่ดีในการสนทนา (Dishad & Latif, 2013, p.192)

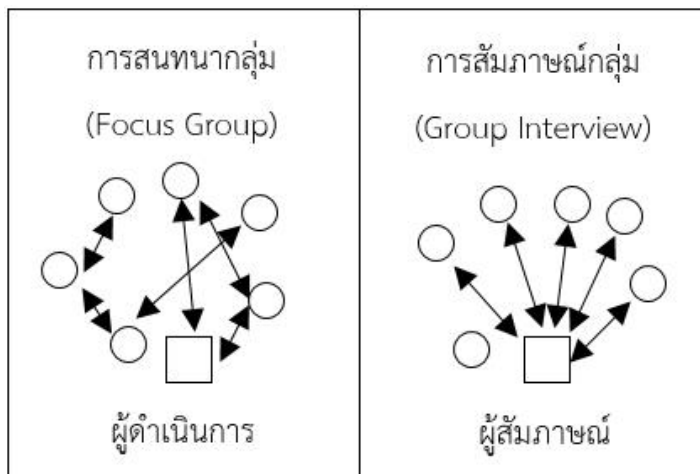
สำหรับการสนทนากลุ่มออนไลน์นั้น Fleetwood (2021, p.1) ได้ให้นิยามไว้ว่า หมายถึง “เทคนิคการรวบรวมข้อมูลการวิจัย ที่ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้ซอฟต์แวร์ หรือใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ” ซึ่งโดยทั่วไปเป็นที่นิยมใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจ การตลาด ผู้บริโภค หรือการวิจัยเกี่ยวกับการเมือง ในการวิจัยทางการแพทย์ หรือด้านสังคมศาสตร์สาขาต่าง ๆ การสนทนากลุ่มออนไลน์ ก็มีลักษณะคล้าย ๆ กับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม คือ สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนจะได้ฟังความคิดเห็นของสมาชิกอื่น ๆ และเพิ่มเติมความคิดของตนเข้าไป ข้อมูลที่แต่ละคนเสนอไม่จำเป็นต้องสอดคล้องไปในแนวเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากการสนทนากลุ่มไม่ต้องการความเห็นหรือคำตอบที่เป็นเอกฉันท์ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงมีความหลากหลาย เป็นมุมมองในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจและเห็นข้อมูลที่อยู่ในบริบททางสังคมที่ครอบคลุมประเด็นที่สนทนา

ในปัจจุบัน การสนทนากลุ่มมีการนำไปใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพในศาสตร์สาขาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และมีการดำเนินการที่มีความแตกต่างกัน จึงอาจทำให้เกิดความสับสนว่าการสนทนากลุ่มมีลักษณะอย่างไร การสนทนาในรูปแบบใดที่เป็นสนทนากลุ่มตามแนวคิดของนักวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับเรื่องนี้ Morgan (1998, pp.33-35, อ้างถึงใน เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2562, น.19) ได้อธิบายถึงลักษณะของการสนทนากลุ่ม และที่ไม่ถูกต้องไว้ว่าเป็นการสนทนากลุ่มซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงลักษณะของการสนทนากลุ่มได้ชัดเจนขึ้น ดังนี้

1. การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ กลุ่มที่มีการพบปะกันเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ จะไม่ใช่การสนทนากลุ่ม เช่น กลุ่มครุภัณฑ์ประชุมและมีสนทนาการเป็นกลุ่มเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ในกลุ่มสาระการเรียนรู้ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ดี
2. ในการสนทนากลุ่ม การอภิปรายในกลุ่มจะทำให้ได้ข้อมูล ดังนั้น กลุ่มประเภทอื่น ๆ มารวมกลุ่มกันเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งโดยไม่ใช้การอภิปรายจึงไม่ใช่การสนทนากลุ่ม เช่น Nominal Groups หรือ Delphi Groups เป็นต้น

3. การสนทนากลุ่มต้องเป็นการดำเนินการที่มีการวางแผนอย่างรอบคอบที่จะเชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม และเตรียมคำถามในการสนทนาเพื่อให้ได้คำตอบในการวิจัย โดยจะต้องมีผู้ดำเนินการที่รับผิดชอบในการดูแลให้กลุ่มได้สนทนาตรงประเด็นที่กำหนดไว้

นอกจากลักษณะสำคัญดังที่กล่าวข้างต้นแล้ว การสนทนากลุ่มยังมีความแตกต่างจากการสัมภาษณ์กลุ่ม ซึ่งนักวิชาการกล่าวว่างกลุ่มทั้ง 2 ประเภทมีลักษณะที่ต่างกัน โดยการสนทนากลุ่มเป็นการสนทนาอภิปรายโต้ตอบอย่างอิสระระหว่างสมาชิกในกลุ่มตามประเด็นที่กำหนด สมาชิกทุกคนในกลุ่มเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในกลุ่ม และนักวิจัยจะมีบทบาทในการเอื้ออำนวย (Facilitator) หรือบทบาทเป็นผู้ดำเนินการ (Moderator) ให้เกิดการอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้ร่วมสนทนา ไม่ใช่เป็นเพียงผู้ถามคำถามและเป็นผู้ควบคุมกระแส หรือความเคลื่อนไหวของกลุ่มเท่านั้น ในขณะที่การสัมภาษณ์กลุ่มเป็นการถามตอบระหว่างนักวิจัยหรือผู้สัมภาษณ์กับสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม โดยมีผู้สัมภาษณ์เป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในกลุ่ม ซึ่งลักษณะความแตกต่างระหว่างกลุ่ม 2 ประเภทนี้สามารถแสดงด้วยภาพ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การเปรียบเทียบระหว่างการสนทนากลุ่มกับการสัมภาษณ์กลุ่ม (วรรณ คุณดิลกมล, นิตยา วงศ์ยศ, เพชรรัตน์ เอื้อกสิทธิวงศ์ และสลิระ เผือกประพันธ์, 2559, น.113)

นอกจากนี้ยังมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกลักษณะหนึ่ง คือ การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ซึ่งในปัจจุบันนี้มีการนำมาใช้มากขึ้น นักวิจัยหลายคนระบุว่าเป็นวิธีการสนทนากลุ่ม แต่หากพิจารณาถึงลักษณะและเป้าหมายของการดำเนินการแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันเช่นกัน กล่าวคือ การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเดิมเป็นวิธีการที่ใช้ในการวิพากษ์หรือชื่นชมงานศิลปะ หรืออาหาร เครื่องดื่ม โดยผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ ต่อมา Eisner (1976, อ้างอิงใน เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2562, น.20) เป็นผู้นำมาประยุกต์ใช้ในการประเมิน นำเสนอเป็น “Connoisseurship Model” โดยให้แนวคิดว่าการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้ที่จะประเมิน ตัดสินหรือชื่นชมกับคุณลักษณะหรือคุณภาพของเรื่องนั้น ๆ ได้ จำเป็นต้องเป็นผู้รู้หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นอย่างแท้จริง ดังนั้น การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จึงเป็นการดำเนินการที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญที่แท้จริงในสาขานั้น ๆ เพื่อที่จะประเมินปรากฏการณ์หรือนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นว่ามีความเหมาะสมหรือมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด จึงเห็นได้ว่า วิธีการสัมภาษณ์

กลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญ มีความแตกต่างจากการสนทนากลุ่ม ในประเด็น ดังนี้ 1) การเลือกผู้ให้ข้อมูล สำหรับการสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญต้องเน้นที่เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรง ในขณะที่การสนทนากลุ่มเป็นกลุ่มทั่วไปที่มีความคิดเห็นหรือประสบการณ์ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะตอบคำถามการวิจัยได้ โดยเน้นให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีคุณสมบัติสำคัญ ๆ ที่คล้ายคลึงกัน (Homogeneous Group) และ 2) การสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญเป็นการเน้นการพิจารณาคัดสินคุณค่าหรือการสรุปความเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในขณะที่การสนทนากลุ่มเป็นการให้ความเห็นและอภิปรายทั่วไป ไม่ต้องการการประเมินตัดสินหรือการสรุปลงความเห็น

ดังนั้น การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์กลุ่ม และการสนทนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญ ต่างก็มีลักษณะเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งนักวิจัยที่จะนำเทคนิคการสนทนากลุ่มมาใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย จึงต้องพิจารณาว่าแนวทางที่ตนนำไปใช้นั้นเป็นการสนทนากลุ่มหรือไม่

#### 4. ประเภทของการสนทนากลุ่มออนไลน์

การสนทนากลุ่มออนไลน์ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การสนทนากลุ่มแบบซิงโครนัส (Synchronous or Real-time Online Focus Group) และการสนทนากลุ่มแบบอะซิงโครนัส (Asynchronous or Bulletin Online Focus Group) (Abrams & Gaiser, 2020, pp.438-440 ; Fleetwood, 2021, pp.3-4)

##### 4.1 การสนทนากลุ่มออนไลน์แบบซิงโครนัส

การสนทนากลุ่มออนไลน์แบบซิงโครนัส เป็นการสนทนากลุ่มที่ผู้เข้าร่วมสนทนาอยู่คนละสถานที่แต่มีกิจกรรมการสนทนากลุ่มร่วมกันในเวลาเดียวกัน (Different Places, Same Time) โดยผู้ดำเนินการและผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้กำหนดเวลาไว้ล่วงหน้า การสนทนากลุ่มอาจมีระยะเวลาสนทนา 30-90 นาที และมีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม 6-10 คน (Fleetwood, 2021, p. 4) ผู้ดำเนินการจะเป็นผู้ดูแลกลุ่มสนทนาเหล่านี้ และจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพไปใช้ การสนทนากลุ่มดังกล่าวจะต้องอาศัยซอฟต์แวร์ เครื่องมือ และแพลตฟอร์มทางเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในกิจกรรม แม้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มจะอยู่คนละสถานที่ แต่การสนทนาจะเป็นแบบเรียลไทม์ (Real Time) ผู้เข้าร่วมสามารถโต้ตอบกันและกันได้ตลอดเวลาภายใต้การกำกับของผู้ดำเนินการ การสนทนากลุ่มออนไลน์แบบซิงโครนัส เป็นรูปแบบที่ใช้งานมากที่สุดในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยที่มุ่งศึกษาแนวคิด เจตคติ และแนวโน้มของพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ทางธุรกิจในปัจจุบัน

##### 4.2 การสนทนากลุ่มออนไลน์แบบอะซิงโครนัส

การสนทนากลุ่มออนไลน์แบบอะซิงโครนัส เป็นการสนทนากลุ่มที่ผู้เข้าร่วมสนทนาอยู่คนละสถานที่และเข้าร่วมสนทนาในเวลาที่แตกต่างกัน (Different Places, Different Time) เนื่องจากผู้เข้าร่วมซึ่งอยู่ในสถานที่ต่าง ๆ และไม่ได้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในเวลาเดียวกัน การดำเนินการจึงใช้เวลาหลายวันหรืออาจยืดเวลาออกไปเป็นหลายสัปดาห์หรือหลายเดือนก็ได้ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มสามารถเข้าไปดูความคิดเห็นผู้อื่น และแสดงความคิดเห็นของตนด้วยข้อความหรือด้วยการตอบคำถามในประเด็นที่ผู้ดำเนินการกำหนดไว้ ในกระดานข่าวการสนทนา อาจมีทั้งข้อความ ภาพ วิดีโอหรือใช้สื่อในรูปแบบต่าง ๆ ทางออนไลน์ ด้วยเหตุนี้ บางครั้งจึงมีผู้เรียกว่า การสนทนากลุ่มออนไลน์แบบกระดานข่าว (Bulletin Board Focus Group) หรือชุมชนการวิจัย (Research Communities)

เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงทำให้การดำเนินการสนทนากลุ่มออนไลน์แบบอะซิงโครนัสเป็นไปได้สะดวกและง่ายมากขึ้น ผู้เข้าร่วมไม่จำเป็นต้องเดินทางมาร่วมกิจกรรม ณ ที่ใดที่หนึ่งที่ผู้วิจัยกำหนด ไม่จำเป็นต้องร่วมสนทนาในเวลาเดียวกัน จึงเป็นการเก็บข้อมูลที่ทั้งผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ มีความคุ้มค่ามากขึ้น นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้ยังได้รับการเสนอในรูปแบบของไฟล์ต่าง ๆ จึงสามารถบันทึกและนำไปวิเคราะห์ผลได้อย่างรวดเร็ว

Morgan และ Lobe (2015, p.206) ได้ให้ข้อคิดว่า การจะเลือกวิธีการจัดการสนทนากลุ่มออนไลน์แบบอะซิงโครนัสหรือแบบอะซิงโครนัสนั้น ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ ที่สำคัญที่สุด ก็คือ ต้องพิจารณาว่า การสนทนากลุ่มออนไลน์ประเภทใด เหมาะกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการวิจัยมากกว่ากัน หากพิจารณาในมุมกว้างแล้วรูปแบบการสนทนากลุ่มออนไลน์แบบอะซิงโครนัสมีลักษณะและผลลัพธ์ที่ใกล้เคียงกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมมากที่สุด แต่ก็ต้องพิจารณาต่อไปว่าจะได้ข้อมูลเพียงพอตามวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ ในทางตรงข้าม การสนทนากลุ่มออนไลน์แบบอะซิงโครนัสจะใช้เวลามากขึ้น ผู้ตอบมีเวลาคิดไตร่ตรองมากขึ้นในการให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามที่กำหนด แต่แบบอะซิงโครนัส ก็มีข้อด้อยที่ผู้ร่วมสนทนาไม่ได้ติดตามสารอย่างต่อเนื่อง ก็อาจขาดการติดตามหรือเกาะประเด็นที่สำคัญนั้น ๆ ไป นอกจากนี้ ยังมีประเด็นเชิงปฏิบัติที่ต้องพิจารณาข้อดีและข้อจำกัดอื่น ๆ สำหรับทีมวิจัยและภาคส่วนของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มด้วย เช่น การสนทนากลุ่มออนไลน์แบบอะซิงโครนัส มีข้อดีที่ทีมวิจัยใช้เวลาเพียงสั้น ๆ ในช่วงที่จัดการสนทนากลุ่ม แต่ก็มีข้อจำกัดที่ผู้เข้าร่วมประชุมอาจขาดหายไปเนื่องจากมีภาระกิจในช่วงเวลานั้น ซึ่งผู้วิจัยก็ต้องเสียเวลาในการสรรหาบุคคลอื่นเข้าร่วมเพิ่มเติม ส่วนการสนทนากลุ่มออนไลน์แบบอะซิงโครนัส มีข้อจำกัดที่ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลของการสนทนากลุ่มยาวนานกว่า แต่มีข้อดีที่มีจำนวนผู้เข้าร่วมคงที่ไม่ขาดหายไปเพราะเขาสามารถเข้าไปให้ความเห็นได้ในเวลาที่สะดวก ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลหลากหลายครอบคลุมมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ก็ต้องพิจารณาลึกลงไปอีกว่า ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มนั้น มีความเต็มใจหรือยอมที่จะให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามที่ใช้เวลานานมากนั้นหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะต้องนำทางเลือกของรูปแบบการจัดการสนทนากลุ่มทั้งสองแบบไปพิจารณาเปรียบเทียบและหาข้อสรุปเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเหมาะสมต่อไป

จากที่กล่าวมา จะเห็นว่าการสนทนากลุ่มออนไลน์ทั้งสองประเภทมีรายละเอียดย่อยที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามโดยหลักการทั่วไปแล้วการสนทนากลุ่มทั้ง 2 ประเภท ก็มีความคล้ายคลึงกัน เป็นการสนทนากลุ่มที่มุ่งประเด็นใดประเด็นหนึ่งในเรื่องเฉพาะตามวัตถุประสงค์การวิจัย เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระตามการรับรู้และประสบการณ์ของแต่ละคน โดยเน้นให้เกิดการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบซึ่งกันและกันภายใต้บรรยากาศที่ดี ดังนั้นเพื่อให้การนำเสนอเกี่ยวกับการเตรียมการและการดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มในหัวข้อต่อไปเป็นไปด้วยความกระชับ ผู้เขียนจึงขอแนะนำและจำกัดวงเฉพาะการสนทนากลุ่มออนไลน์แบบอะซิงโครนัสเท่านั้น

## 5. การเตรียมการจัดการสนทนากลุ่มออนไลน์

ในการจัดการสนทนากลุ่มออนไลน์ ควรมีการเตรียมการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

### 5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการสนทนากลุ่ม

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการสนทนากลุ่มออนไลน์ ได้มาจากการวิเคราะห์ประเด็นหรือตัวแปรที่ต้องการศึกษาในโครงการวิจัย โดยต้องศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและบริบทที่ต้องการศึกษา ผู้วิจัยต้องตอบคำถามที่ว่า มีความคาดหวังที่จะได้ข้อมูลเชิงลึกอะไรบ้าง ที่จะนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่กำหนดไว้ สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การกำหนดประเด็นคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ต้องการต่อไป

## 5.2 การกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ร่วมสนทนากลุ่ม

การกำหนดกลุ่มที่จะเข้าร่วมสนทนากลุ่มออนไลน์ ต้องนึกถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัยเป็นหลัก โดยพิจารณาว่ากลุ่มประชากรที่จะให้ข้อมูลคือกลุ่มใด เป็นผู้บริหารสถานศึกษา ครู หรือผู้บริหารในสถานประกอบการ พนักงาน ผู้มีความรู้ประสบการณ์ในประเด็นที่จะศึกษา หรือผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยต้องกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าร่วมสนทนากลุ่มให้ชัดเจน และเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติสำคัญ ๆ ที่คล้ายคลึงกัน (Homogeneous Group) เพื่อให้การดำเนินการสนทนากลุ่มเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากในกรณีนี้เป็นการสนทนากลุ่มออนไลน์ จึงต้องกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือการสื่อสารเพิ่มเติมจากกรณีการสนทนากลุ่มปกติ Lobe, Morgan, และ Haffman (2020, p.2) ได้เสนอไว้ว่า ผู้ที่จะเข้าร่วมสนทนากลุ่มออนไลน์นั้น ควรมีคุณลักษณะและมีเงื่อนไขข้อนี้

5.2.1 มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ดิจิทัลที่เหมาะสม (เช่น แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน ฯลฯ) ซึ่งมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีความแรงและความเร็วเพียงพอกับการใช้งาน

5.2.2 มีการเชื่อมต่อและติดตั้งอุปกรณ์ เช่น ไมโครโฟน ลำโพง หูฟัง และกล้อง เพื่อใช้กับแพลตฟอร์มหรือโปรแกรมที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ซึ่งสามารถได้ยินเสียงและเห็นหน้าผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้

5.2.3 มีห้องที่จะใช้ในการสนทนากลุ่มที่เป็นส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอยู่ในสถานที่ที่เงียบ มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด นอกจากนั้น ก็เพื่อให้ผู้เข้าร่วมตระหนักถึงการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เข้าร่วมให้มากที่สุด และในช่วงที่ร่วมสนทนาต้องปิดแอปพลิเคชันอื่น ๆ ปิดเสียงโทรศัพท์ ฯลฯ เพื่อให้แน่ใจว่าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสนทนากลุ่ม

## 5.3 การกำหนดขนาดของกลุ่มและช่วงเวลาการสนทนากลุ่ม

ในการสนทนากลุ่มออนไลน์แบบซิงโครนัส ขนาดของกลุ่มจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากที่สุดและจัดการได้ง่าย ควรมีจำนวนสมาชิกเข้าร่วม 6-10 คน หากขนาดกลุ่มใหญ่เกินไปจะทำให้การแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมไม่ทั่วถึง และหากจำนวนน้อยเกินไป ก็จะทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ระยะเวลาในการสนทนากลุ่มไม่ควรเกิน 90 นาที และไม่ควรถ่ำกว่า 30 นาที (Fleetwood, 2021, pp.3-4)

## 5.4 การเตรียมเครื่องมือ

การสนทนากลุ่มออนไลน์แบบซิงโครนัส จำเป็นต้องใช้เครื่องมือการสื่อสารที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มสามารถโต้ตอบกัน และมีปฏิสัมพันธ์กันและกัน อุปกรณ์และโปรแกรมที่ใช้ควรเป็นแพลตฟอร์มที่รองรับภาพและเสียงแบบ Real Time บันทึกทั้งภาพ วิดีโอ และเสียงได้ สามารถใช้งานได้ง่าย และมีตัวเลือกที่เหมาะสมกับการใช้งานในการสนทนากลุ่ม แพลตฟอร์มการประชุมทางวิดีโอที่นิยมใช้ในการจัดสนทนากลุ่มในปัจจุบันมีหลายตัวเลือก ได้แก่ Google Hangouts, Adobe Connect, Zoom, Go To Meeting, Web Ex, Skype เป็นต้น (Lobe, Morgan, & Hoffman, 2020, pp.2-4)

แพลตฟอร์มข้างต้นนี้ ผู้ใช้มักใช้ในลักษณะวิดีโอคอลเป็นส่วนใหญ่ เมื่อต้องการการระดมสมอง ก็จะค่อนข้างเสียเวลามาก เพราะผู้จัดบันทึกจะค่อย ๆ จดตามที่ละคน และข้อมูลก็อาจตกหล่นไป ยิ่งถ้าหากผู้ร่วมสนทนากลุ่มต้องมีการทำงานร่วมกันหรือต้องแสดงแนวคิดในรูปผังงาน (Flow Chart) หรือผังความคิด (Mind Map) ก็จะเกิดปัญหาและไม่สะดวก ดังนั้น จึงควรเตรียมแพลตฟอร์มอื่น ๆ เสริม เช่น Whimsical, Miro และ Mural เป็นต้น

## 5.5 การเตรียมประเด็นคำถาม

การตั้งคำถามมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการสนทนากลุ่มออนไลน์อย่างยิ่ง เพราะจะเป็นสิ่งขับเคลื่อนการสนทนากลุ่มทั้งหมด Gizir, (2007, p.10) สรุปไว้ว่า คำถามจะจำแนกออกเป็นคำถามทั่ว ๆ ไป และคำถาม



เฉพาะ แต่ละคำถามจะมีความสำคัญต่อประเด็นการวิจัยต่างกัน ในการเตรียมคำถาม จะต้องใช้คำถาม ทั่ว ๆ ไปในช่วงต้น และใช้คำถามเฉพาะในตอนท้ายของการสนทนากลุ่ม และควรจัดเรียงคำถามที่มีความสำคัญมากไว้ในช่วงต้น และคำถามที่มีความสำคัญน้อยกว่าจะอยู่ตอนท้ายของการสนทนากลุ่ม Krueger (1998 as cited in Gizer, 2007, pp.10-12) ได้ให้หลักการสำคัญในการเตรียมคำถามในการสนทนากลุ่มไว้ดังนี้

5.5.1 ควรเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เช่น ท่านคิดอย่างไรต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีในโรงเรียน หรือ รูปแบบการดำเนินการที่เหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีในโรงเรียนควรเป็นอย่างไร เป็นต้น

5.5.2 หลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ให้เลือกเฉพาะคำตอบที่ "ถูก" หรือ "ผิด"

5.5.3 ควรตั้งคำถามว่า "ทำไม" ให้น้อยลง และควรใช้คำถามที่เกี่ยวกับคุณลักษณะหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดสิ่ง นั้น ๆ แทน

5.5.4 ควรเป็นประเด็นคำถามที่กระตุ้นให้ผู้ร่วมสนทนาตื่นตัวและมีส่วนร่วมการสนทนาตลอดเวลา โดยอาจยกตัวอย่างที่สะท้อนภาพเหตุการณ์ หรือใช้รูปภาพประกอบ เป็นต้น

5.5.5 พยายามใช้รูปแบบของคำถามที่หลากหลายใน 5 รูปแบบของคำถาม ประกอบด้วย คำถามเปิดประเด็น (Opening Questions) คำถามนำเข้าสู่ประเด็น (Introductory Questions) คำถามส่งผ่านประเด็น (Transition Questions) คำถามประเด็นหลัก (Key Questions) และคำถามปิดท้าย (Ending Questions)

5.5.6 ควรเป็นคำถามที่ใช้ภาษาง่าย ๆ ตรงไปตรงมา สื่อความหมายได้ชัดเจนและหลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะ

## 5.6 บุคลากรที่จัดการสนทนากลุ่มออนไลน์

บุคลากรซึ่งเป็นทีมงานในการจัดการสนทนากลุ่มออนไลน์ควรประกอบด้วย ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ผู้จดบันทึกข้อมูล (Note-taker) และผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator)

5.6.1 ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม เป็นบุคคลสำคัญที่จะทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมประเด็นการวิจัยที่ต้องการ จึงต้องมีการพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินการ เช่น มีบุคลิกภาพดี มีความรู้ ประสบการณ์ มีทักษะการสื่อสาร เป็นผู้เปิดใจยอมรับความคิดใหม่ ๆ ทักษะการฟัง อารมณ์ขัน นอกจากนี้ ยังต้องเป็นผู้มีมีลักษณะกัลยาณมิตร สามารถใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นและยินดีเสียสละเวลาเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว

5.6.2 ผู้จดบันทึกข้อมูล ทำหน้าที่จดบันทึกสาระสำคัญจากการสนทนากลุ่ม การถอดเทปการสนทนา และในกรณีที่จำเป็นอาจช่วยเตือนเสริมประเด็นที่ผู้นำการสนทนาข้ามหรือยังไม่ได้ถาม ดังนั้น ผู้บันทึกข้อมูลจึงเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเตรียมไว้ ทำหน้าที่เสมือนเลขานุการของผู้ดำเนินรายการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มมุ่งใส่ใจที่การดำเนินการในกลุ่มและจรรยาบรรณโดยไม่ต้องพะวงกับการบันทึก

5.6.3 ผู้อำนวยความสะดวก ทำหน้าที่ดูแลเครือข่ายออนไลน์ ตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องมือและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ และคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์และการเข้าถึงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

## 5.7 การดำเนินการสนทนากลุ่ม

ในการดำเนินการสนทนากลุ่มออนไลน์ อาจจำแนกออกได้เป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนเริ่มการสนทนากลุ่ม ระยะระหว่างการสนทนากลุ่ม และระยะหลังการสนทนากลุ่ม

### 5.7.1 ระยะก่อนเริ่มการสนทนากลุ่ม

ก่อนเริ่มการสนทนากลุ่ม ผู้อำนวยการความสะดวกและทีมงานต้องตรวจสอบการทำงานของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ว่ามีความพร้อมและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก่อนเริ่มสนทนากลุ่มประมาณ 10-15 นาที ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มจะขอให้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มลงชื่อเข้าใช้เพื่อตรวจสอบความพร้อมข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่การงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบทางการศึกษาและอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการสนทนากลุ่ม

### 5.7.2 ระยะระหว่างการสนทนากลุ่ม

ในระหว่างการสนทนากลุ่ม Krueger (2002, p.4) ได้สรุปไว้ว่า ควรเริ่มต้นด้วยบรรยากาศที่ทำให้ผู้เข้าร่วมสนทนารู้สึกเป็นกันเอง อบอุ่น และกัลยาณมิตร ในช่วงแรกควรเป็นการทักทายกัน หลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นหลัก เมื่อเริ่มอย่างเป็นทางการ ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มจะเริ่มต้นตามรูปแบบต่อไปนี้ คือ กล่าวต้อนรับและขอบคุณผู้เข้าร่วม ผู้ดำเนินรายการแนะนำตนเองพร้อมทีมงาน (ผู้จัดบันทึกและผู้อำนวยการความสะดวก) เชิญผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแนะนำตนเอง อธิบายถึงจุดมุ่งหมายในการสนทนากลุ่ม วัตถุประสงค์การวิจัย ภาพรวมของประเด็นการสนทนา อธิบายให้ผู้ร่วมทราบว่าเหตุใดจึงเลือกท่านเหล่านั้นมาร่วม และเน้นให้ผู้เข้าร่วมทราบว่า สิ่งในแต่ละท่านจะให้ข้อมูลในวันนี้เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท่านจะไม่เปิดเผยรายชื่อในการรายงานผล แล้วเริ่มคำถามแรกที่เป็นคำถามเพื่อสร้างความคุ้นเคย

เมื่อเกิดความคุ้นเคย ผู้ดำเนินการจะเริ่มถามตามประเด็นที่ได้จัดเตรียมไว้ ทั้งช่วงให้มีการถกประเด็นและโต้แย้งกันได้พอสมควร อาจเลือกถามผู้ที่คิดว่ามีข้อมูลมากที่สุดแล้วจึงถามผู้เข้าร่วมสนทนาอื่น ๆ โดยกระตุ้นให้แต่ละคนแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก อย่างเปิดเผย สำหรับคำถามหลักหรือประเด็นหลักนั้น ผู้ดำเนินการอาจยกประเด็นขึ้นมาแล้วเชิญผู้ร่วมสนทนาคนแรกให้ความเห็น จากนั้นถามรวมทั้งกลุ่มว่ามีท่านใดมีความเห็นที่แตกต่างจากที่ได้รับฟัง ถ้าหากมีผู้เห็นต่างก็ให้อภิปรายร่วมกัน หากไม่มีก็ให้ตั้งคำถามสืบเนื่องเพื่อถามผู้อื่น ๆ ต่อไป

ในระหว่างการสนทนาผู้ดำเนินรายการต้องพยายามสร้างบรรยากาศให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระหว่างผู้ร่วมสนทนา กระตุ้นให้กลุ่มแสดงความคิดเห็นไม่ให้หยุดนิ่ง ไม่ซักถามคนในคนหนึ่งมากเกินไป ไม่ควรถามเฉพาะคนคนเดียว อย่านำให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นที่ชักนำให้ผู้อื่นคล้อยตาม (Dominate) ต้องพยายามให้ผู้ที่ไม่ค่อยพูดมีโอกาสแสดงความคิดเห็นออกมาให้ได้

เมื่อเสร็จสิ้นการสนทนากลุ่ม ผู้ดำเนินรายการควรสรุปประเด็นสำคัญ และให้โอกาสผู้เข้าร่วมเพิ่มเติมข้อสรุปของตน หากเห็นว่าสรุปยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ในการการสรุปนั้น อาจสรุปแต่ละประเด็นหรือสรุปรวมในตอนท้ายของการสนทนากลุ่มก็ได้

### 5.7.3 ระยะหลังการสนทนากลุ่ม

1) การเขียนสรุปบันทึกการสนทนากลุ่ม เป็นงานที่ควรดำเนินการโดยทันทีภายหลังการสนทนากลุ่ม เพราะ ผู้วิจัยยังสามารถจดจำคำพูดหรือรายละเอียดของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแต่ละราย สามารถขยายความจากบันทึกคำย่อของผู้บันทึกให้ชัดเจน และเพิ่มเติมส่วนที่ขาดหายไปได้ และเมื่อพิจารณาร่วมกับภาพวิดีโอและเสียงบันทึกที่ถอดจากเครื่องบันทึกก็จะสามารถอธิบายรายละเอียดได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

2) การวิเคราะห์บทสรุปบันทึกการสนทนากลุ่ม ซึ่งควรเริ่มด้วยการอ่านบันทึกการสนทนากลุ่มทั้งหมดโดยรวม และพิจารณาความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม แบ่งแยกประเภทด้วยข้อความหรือแผนภาพ วิเคราะห์ความถี่ความคิดเห็นที่ซ้ำกัน แล้วสรุปผลจากการวิเคราะห์และอ้างอิงข้อความเห็นที่ปรากฏ

3) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งรายงานนี้จะมีรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น อาจมีหัวข้อความเป็นมา วัตถุประสงค์ ของการสนทนากลุ่ม และมีรายละเอียดในระหว่างการประชุมสนทนากลุ่มโดยอาจจัดลำดับข้อคำถามและสาระที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มและสรุปสาระสำคัญที่ได้

การดำเนินการสนทนากลุ่มออนไลน์ตามที่กล่าวข้างต้นนี้ ล้วนมีความสำคัญในทุกๆระยะ โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา ผู้บันทึกข้อมูล และผู้อำนวยการความสะดวกทำหน้าที่ตามบทบาทที่กำหนด ในระยะก่อนเริ่มสนทนากลุ่ม เป็นระยะเตรียมการเพื่อความพร้อมทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี และสมาชิกที่เข้าร่วม ระยะระหว่างการประชุมสนทนากลุ่ม จะเริ่มด้วยการสร้างความคุ้นเคย การสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นตามประเด็นคำถาม และการสรุปในแต่ละประเด็น ส่วนระยะหลังการประชุมสนทนากลุ่ม เป็นการสรุปผลการบันทึกผลการสนทนากลุ่มทุกประเด็นเพื่อนำไปวิเคราะห์และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

### 5.8 ข้อดีและข้อจำกัดของการสนทนากลุ่มออนไลน์

การสนทนากลุ่มออนไลน์ มีลักษณะการดำเนินการคล้ายกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมหลายประการ เช่น ขนาดกลุ่มสนทนา รูปแบบและขั้นตอนการประชุมสนทนากลุ่ม ชุดคำถามมีลักษณะเชิงลึก เป็นต้น แต่การประชุมสนทนากลุ่มออนไลน์ก็แตกต่างจากการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมเนื่องจากการประชุมทางไกลผ่านแพลตฟอร์มทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบ Real Time เสมือนจริง จึงมีข้อดีที่เด่นกว่าการประชุมแบบดั้งเดิมหลายประการ ขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดหรือข้อด้อยหลายข้อเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (Collabito, 2020 ; Provoke Insight, 2020)

#### 5.8.1 ข้อดี

- 1) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการสนทนากลุ่ม เช่น ไม่ต้องค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ไม่ต้องเช่าห้องประชุม เป็นต้น
- 2) ไม่มีข้อจำกัดทางสภาพภูมิศาสตร์ ผู้เข้าร่วมที่อยู่ห่างไกลคนละเมืองหรือคนละประเทศ ก็สามารถเข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้
- 3) สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เข้าถึงได้ยากได้ง่ายขึ้น คนบางกลุ่มมีเวลาน้อยที่จะเข้าร่วมสนทนากลุ่มของผู้วิจัย เช่น กลุ่มผู้บริหารของธุรกิจหนึ่งกับอีกธุรกิจหนึ่ง (B2B) ผู้บริหารสถานศึกษาทางไกล หรือนักพัฒนาหรืออื่น ๆ เป็นต้น
- 4) ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เนื่องจากการสนทนากลุ่มออนไลน์มีผู้เข้าร่วมซึ่งอยู่ห่างไกลกัน ไม่ต้องเผชิญหน้าระหว่างผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ไม่มีการเปิดเผยตัวตน ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มจึงกล้าเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับประเด็นที่สนทนา
- 5) ลดการโน้มน้าวคำตอบจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มด้วยกัน ในบรรยากาศการประชุมแบบดั้งเดิมที่มีการพบหน้ากัน ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มบางคนมีลักษณะทรงอิทธิพล เมื่อเสนอความคิดเห็นออกมาแล้วไม่มีใครกล้าขัดแย้ง แต่การประชุมสนทนากลุ่มออนไลน์จะช่วยลดปัญหาดังกล่าว เพราะไม่พบหน้ากันจริงและ ไม่ได้มาจากพื้นที่เดียวกัน

#### 5.8.2 ข้อจำกัด

- 1) ความล่าช้าของการดำเนินการสนทนากลุ่มออนไลน์ เพราะผู้ดำเนินการสนทนาจะมีบทบาทลดลงสามารถควบคุมการดำเนินการสนทนาได้ยากขึ้น เนื่องจากการสนทนาผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร
- 2) ความไม่เหมาะสมกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ในกรณีที่ให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแสดงความคิดเห็นด้วยการโพสต์ภาษาที่เป็นสัญลักษณ์แทนอารมณ์ (เช่นใช้ Emojis หรือ Emoticons) บนคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลลักษณะนี้ ทำให้ผู้วิจัยไม่อาจคาดหวังคำตอบที่ลึกซึ้งได้มากนัก

3) ความไม่พร้อมในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มอาจมีปัญหาในการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ การลงชื่อเข้าใช้ หรือการตั้งค่า

4) ความไม่เสถียรอินเทอร์เน็ต แม้ในปัจจุบันจะมีการใช้อินเตอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลาย แต่ก็มีปัญหาความไม่เสถียรอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับความแรงและความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการดำเนินการสนทนากลุ่ม

5) การเสียสมาธิของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เนื่องจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มอาจใช้สถานที่ภายในบ้านเป็นห้องสนทนากลุ่ม อาจมีสัตว์เลี้ยงหรือสมาชิกในครอบครัวเข้ามารบกวนหรือขัดจังหวะความคิดของเขาทำให้สูญเสียสมาธิได้

## 6. บทสรุป

ในยุคของการเว้นระยะห่างทางสังคม อันเนื่องมาจากการระบาดของโรคที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) นักวิจัยทางสังคมศาสตร์หลายสาขาต่าง ๆ ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การสนทนากลุ่มออนไลน์เป็นทางเลือกใหม่ของการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกแทนการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเห็นหน้ากันอันเป็นวิธีการแบบดั้งเดิม

การสนทนากลุ่มออนไลน์ เป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ผู้ดำเนินการการสนทนากลุ่มจะใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างผู้เข้าร่วมสนทนาแบบเสมือนจริง โดยมีรูปแบบที่แตกต่างกัน 2 รูปแบบ คือ แบบซิงโครนัสและแบบอะซิงโครนัส การสนทนากลุ่มออนไลน์ทั้ง 2 แบบนี้ ต่างก็มีผู้ดำเนินการสนทนา เป็นผู้ดำเนินการในการตั้งประเด็นคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลตามประเด็นหรือวัตถุประสงค์การวิจัยในการสนทนากลุ่มออนไลน์ ผู้วิจัยต้องมีการเตรียมการล่วงหน้าหลายประการ เช่น การกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม การเตรียมเครื่องมือหรือแพลตฟอร์มที่จะใช้ โดยพิจารณาเลือกใช้ตามที่เหมาะสมจากแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น Google Hangouts, Adobe Connect, Zoom, Go To Meeting, Web Ex, Skype ฯลฯ และเลือกแพลตฟอร์มอื่น ๆ เช่น Whimsical, Miro หรือ Mural เพื่อใช้ในการระดมสมองหรือเสนอความคิดเห็น หรือทำงานร่วมกันเพิ่มเติมตามความจำเป็น ในการดำเนินการสนทนากลุ่มออนไลน์แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนการสนทนากลุ่ม ระยะระหว่างการสนทนากลุ่ม และระยะหลังการสนทนากลุ่ม แต่ละระยะจะมีลักษณะใกล้เคียงกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม แต่มีรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกัน การสนทนากลุ่มออนไลน์ มีทั้งข้อดีและข้อด้อย ข้อดีที่เห็นได้ชัดก็คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการสนทนากลุ่ม ไม่มีข้อจำกัดทางสภาพภูมิศาสตร์ สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เข้าถึงได้ยากได้ง่ายขึ้น ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น และลดการโน้มน้าวคำตอบจากผู้ร่วมสนทนากลุ่มด้วยกัน ส่วนข้อจำกัดก็มีหลายข้อ เช่น ความล่าช้าของการดำเนินการสนทนากลุ่มออนไลน์ ความไม่เหมาะสมกับเนื้อหาที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก ความไม่พร้อมในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ความไม่เสถียรอินเทอร์เน็ต และการเสียสมาธิของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

นอกจากประเด็นต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว การสนทนากลุ่มออนไลน์ยังได้รับการวิจารณ์อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับปัญหาการคัดกรองผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยไม่แน่ใจเลยว่า ผู้ให้ข้อมูลในเชิงลึกนั้นมีตัวตนที่แท้จริงอย่างไร เนื่องจากเขาปิดบังไม่แสดงตัวตนที่ชัดเจน ข้อมูลที่ได้โดยเฉพาะการวิจัยตลาดและธุรกิจจึงอาจมีอคติหรือความลำเอียงแฝงอยู่ อีกประเด็นหนึ่ง คือปัญหาทางเทคนิค มีข้อจำกัดหลายประการที่ผู้วิจัยไม่สามารถทราบความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลได้จากสภาพแวดล้อมการสนทนาที่ใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผู้ดำเนินการกับผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถสบตากันจริง ๆ

ได้ จึงเป็นการยากที่จะประเมินความรู้สึกของสมาชิกในกลุ่ม การตีความจากข้อมูลอาจไม่ได้รายละเอียดครบและไม่ตรงจริง เพราะผู้วิจัยมักถอดความจากเสียงที่เป็นคำพูดเท่านั้น โดยไม่ได้พิจารณาภาษากายอื่น ๆ ประกอบ เช่น ความเจ็บ น้ำเสียง ความขัดแย้งจากสีหน้า ท่าทาง อย่างไรก็ตาม ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน ที่มีการเชื่อมต่อเครือข่ายบรอดแบนด์ (Broadband Interconnections) การเพิ่มขึ้นของเทคโนโลยีเว็บแคม (Webcam Technology) และการสตรีมวิดีโอแบบเรียลไทม์ (Real-time Video-streaming) ปัญหาและข้อจำกัดเหล่านี้ก็ลดลง

กล่าวโดยสรุป การสนทนากลุ่มออนไลน์ เป็นทางเลือกหนึ่งในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยที่ใช้เทคนิคนี้ควรคำนึงข้อจำกัดที่กล่าวมา และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่มีอยู่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## 6. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563). 7 ตัวอย่างการเว้นระยะทางสังคม (Social Distancing). สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2565 จาก <https://www.mhesi.go.th/index.php/content-page/item/1515-7exam-social-distancing.html>
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2562). การสนทนากลุ่ม : เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ*, 12(1), 17-30
- วรรณ คุณดิลกมล, นิตยา วงศ์ยศ, เพชรรัตน์ เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ และสธิระ เผือกประพันธุ์. (2559). การสนทนากลุ่มออนไลน์ : ทางเลือกใหม่สำหรับการวิจัยในยุคนโยบายไทยแลนด์ 4.0. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 2(1), 110-120
- Abrams, K. M., & Gaiser, T.J. (2020). *Online focus groups*. Retrieved July 20, 2021 from <https://www.researchgate.net/profile/Katie-Abrams/publication/315114356-Online-focus-group/Links/...>
- Collabito. (2020). *Advantages and Disadvantages of Online Focus Groups*. Retrieved July 20, 2021 from <https://www.collabito.com/advantages-and-disadvantages-of-focus-groups/>
- Dilshad, R.M., and Latif, M.I. (2013). Focus Group Interview as a Tool for Qualitative Research : An Analysis. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 33(1), 191-198
- Dos Santos Marques, I.C., Fouad, M.N., Vickers, S.M., and Scarinci, I. (2020). *Implementation of virtual focus groups for qualitative data collection in a global pandemic*. Retrieved August 1, 2021 from <https://www.researchgate.net/profile/Isabel-Dos-Santos-Marques/publication/346196129...> Doi : 10.1016/j. amjsurg.2020.10.009

- Fleetwood, D. (2021). *What is an online focus group? An in-depth guide including examples, types, and steps with advantages*, Retrieved August 5, 2021 from <https://www.questionpro.com/blog/online-focus-group/>
- Gizir, S. (2007). Focus Groups in Educational Studies. *Mersin University Journal of the Faculty of Education*, 3(1), 1-20
- Johnson, B. and Ochner, K. (2021). Focus groups from home: Conducting virtual focus groups during the COVID-19 pandemic and beyond. *College & Research Libraries News*, 82(6), 1-5
- Krueger, R.A. (2002). *Designing and Conducting Focus Group Interviews*, Retrieved July 20, 2021 from <https://www.eiu.edu/ihec /Krueger-Focus-roupInterviews.pdf>
- Lathen, L. and Laestadius, L. (2021). *Reflections on Online Focus Group Research with Low Socio-Economic Status African American Adults During COVID-19*. Retrieved March 29, 2022 from <https://journals. Sagepub.com/doi/10.1177/16094069211021713>
- Liamputtong, P. (2011). *Focus Group Methodology : Principles and Practices*. Los Angeles, C.A.: Sage Publishing
- Lobe, B., Morgan, D. and Hoffman, K.A. (2020). Qualitative Data Collection in an Era of Social Distancing, *International Journal of Qualitative Methods* 19, 1-8, DOI : 10.1177/1609406920937875
- Madriz, E. (2003), Focus groups in feminist research. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.) *Collecting and Interpreting Qualitative Materials* (2nd ed., pp.363-387). London : Sage.
- Marczak, M. & Sewell, M. (2008). *Using Focus Groups For Evaluation*. Retrieved August 5, 2021 from <https://cals.arizona. edu/sfcs/cyfernet/cyfar/focus.htm>
- Morgan, D.L., and Lobe, B. (2015). *Online Focus Groups*. Retrieved August 2, 2021 from [https://www.researchgate.net/profile/David-Morgan-43/publication/273809338\\_Online\\_Focus\\_Groups/links/550c/ Online\\_Focus\\_Groups.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/David-Morgan-43/publication/273809338_Online_Focus_Groups/links/550c/ Online_Focus_Groups.pdf?origin=publication_detail)
- Provoke Insights. (2020). *The Pros and Cons of Online Focus Groups*. Retrieved July 22, 2021 from <https://provokeinsights. com/the-pros-and-cons-of-online-focus-groups/>
- Turkish Red Crescent .(2021). *Adapting to New Normal: Remote Focus Group Discussion During COVID-19*. Retrieved March 31, 2022 from <https://reliefweb.int/report/turkey/adapting-new-normal-remote-focus-group-discussions-during-covid-19>