

เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่มีประสิทธิภาพ

ปัญญา ธีระวิทยเลิศ¹

บทนำ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิจัยเชิงปริมาณหรืองานวิจัยเชิงคุณภาพอาจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้หลากหลายวิธีและผู้วิจัยสามารถเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถตอบโจทย์วิจัยได้อย่างน่าเชื่อถือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีหนึ่งก็คือวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของชุมชน/บุคคล วิถีชีวิต ความเชื่อ ความต้องการหรือพฤติกรรมต่างเป็นวิธีการที่ได้ข้อมูลที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีการตรวจสอบกันเองในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ปัจจุบันจึงมีการนำเทคนิคการสนทนากลุ่มมาใช้เพื่อนำข้อมูลจากผลการสนทนากลุ่มมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามต่อไป หรือใช้วิธีการสนทนากลุ่มนี้เพื่อต้องการคำอธิบายมากกว่าการนำเสนอผลในรายละเอียดบางประเด็นหรือเพื่อการหาคำตอบที่สำหรับใช้ในการตัดสินใจบางประเด็นที่มีความเห็นขัดแย้งกันมาก

ความหมายของการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่ใช้การกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มขนาดเล็ก อธิบายโต้แย้ง แสดงความเห็นตามประเด็นการสนทนาที่ผู้วิจัยเตรียมการไว้ก่อน การสนทนากลุ่มเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล (ทวิศักดิ์ นพเกษร: 2551, รัตนะ บัวสนธ์: 2556, Pearson , 2014, p.471) ที่กระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มประมาณ 6-12 คน ได้อภิปรายแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางในประเด็นที่เฉพาะเจาะจงตามจุดมุ่งหมายโดยมีผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนาเพื่อชักจูงให้กลุ่มแสดงความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและตรงประเด็น เปิดเผยโดยไม่มีผู้ชี้นำความคิดเห็นหรือการตัดสินใจใดๆ และเป็นการวิจัยโดยมีปฏิสัมพันธ์กันของสมาชิกในกลุ่มและมีการตรวจสอบกันเองในกลุ่มด้วยซึ่งเป็นการสนทนาแบบ Two way Communication

ความสำคัญของการสนทนากลุ่มในงานวิจัย

การสนทนากลุ่ม เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยง่าย และสามารถใช้ได้กับประเด็นปัญหาที่มีความขัดแย้งกัน (Controversial) และเปราะบางไวต่อความรู้สึก (Sensitive) เพราะมีความยืดหยุ่นและสามารถสืบค้นข้อมูลเชิงลึกได้ดี และผู้สนทนากลุ่มสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ซึ่งการใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยทางประชากรและพฤติกรรมสุขภาพ การพัฒนาชุมชน การประเมิน การพัฒนาองค์กร ส่วนมากจะเลือกประเด็นที่เกี่ยวกับสาธารณสุขต่างๆ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ข้อจำกัดของการสนทนากลุ่ม

ข้อจำกัดในการใช้วิธีการสนทนากลุ่มผู้ดำเนินการประชุมอาจไม่สามารถควบคุมการประชุมได้หากมีผู้ร่วมสนทนาบางคนแสดงความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นเพียงความคิดเห็นจากคนกลุ่มน้อย พฤติกรรมบางอย่างซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ยอมรับในชุมชนอาจจะไม่ได้รับการเปิดเผยในการสนทนากลุ่ม อาจเกิดการแบ่งชั้นความคิดเห็นในระหว่างพูดคุย ไม่สามารถใช้เวลาการประชุมสนทนาวานเพราะอาจเหนื่อยถ้าได้จึงควรใช้เวลาสนทนากลุ่มไม่เกิน 30 นาที ประเด็นหลักที่ใช้ในการประชุมประมาณ 3-5 ประเด็น คำถามหลักและคำถามรองรวมกันแล้วไม่เกิน 10 คำถาม การสนทนากลุ่มอาจได้ข้อค้นพบใหม่ๆ น้อยกว่าการสัมภาษณ์รายบุคคลไม่สามารถบรรยายละเอียดทั้งหมดในการออกแบบการสนทนากลุ่ม

วิธีการสนทนากลุ่ม

กำหนดผู้จัดการประชุมสนทนากลุ่มควรประกอบด้วย 3 คนคือผู้ดำเนินการประชุม (Moderator) ทำหน้าที่ดำเนินการประชุมสร้างบรรยากาศในการสนทนาให้เป็นกันเองไม่เคร่งเครียด ควบคุมการสนทนาและกำหนดการสนทนาให้อยู่ในเรื่องจำกัดตรงประเด็นและควบคุมไม่ให้เกิดการขัดแย้งกันอย่างมากของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ผู้ดำเนินการประชุมอาจเป็นหัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยที่มีศักยภาพในการเป็นพิธีกร ผู้จดบันทึก (Note Taker) เป็นบุคคลที่ช่วยดำเนินการประชุมโดยมีหน้าที่จดบันทึกการประชุมอย่างสรุปให้ครบทุกประเด็น และควรอยู่ในการประชุมตลอดการประชุมโดยทำการบันทึกเสียงจดหัวข้อสำคัญของการสนทนาและไม่ควรแสดงความคิดเห็นใดๆ ในการประชุมซึ่งอาจใช้วิธีการจดบันทึกในกระดานไวท์บอร์ดในประเด็นที่สมาชิกพูดหรือเสนอความคิดเห็นเพื่อให้สมาชิกท่านอื่นเห็นข้อมูลความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิกคนอื่นทุกคน และผู้ดำเนินการประชุมจะได้ใช้ข้อมูลที่บันทึกเพื่อการสรุปด้วย และบุคคลอีกคนคือผู้ช่วยเหลือทั่วไป (Assistance) ทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกในทุกเรื่องโดยไม่ประจำอยู่ที่ใดที่หนึ่ง เริ่มจากการต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุม จัดหาที่นั่งประชุมให้ ดูแลเรื่องเครื่องดื่มอาหารว่าง บันทึกภาพ และช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ ทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกให้การประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ระหว่างการประชุมผู้ดำเนินการประชุมควรสร้างสถานการณ์ให้มีการการพูดคุยเป็นไปตามธรรมชาติโดยให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีไม่มีการชี้นำ และผู้ดำเนินการประชุมควรกระตุ้นให้สมาชิกที่มีสถานภาพด้อยในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นด้วยและควบคุมสมาชิกที่มีอำนาจสูงในกลุ่มที่ร่วมประชุมพูดแสดงความคิดเห็นมากเกินไปจนขอบเขต เช่น ในกลุ่มผู้ร่วมประชุมที่เป็นครูชั้นประถมศึกษาที่มีครูบางท่านมีประสบการณ์การสอนและการวิจัยมากกว่าครูท่านอื่นๆ มากหรือเคยมีประสบการณ์เป็นผู้บริหารมาก่อนทำให้เข้าใจเรื่องต่างๆ ได้ดีกว่าและแสดงภูมิรู้มากเกินไปจนขอบเขตที่ผู้ดำเนินการประชุมต้องควบคุมไม่ให้เกิดความแตกต่างกันอย่างชัดเจน และต้องควบคุมการประชุมให้อยู่ในประเด็นที่ต้องการถ้ามีการพูดออกนอกประเด็นควรดึงกลับเข้าประเด็นโดยที่ไม่ทำให้ผู้สนทนาท่านใดรู้สึกเสียหน้า

ตัวอย่างรายงานการวิจัยที่มีการใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม

1. เรื่องการพัฒนาการสื่อสารในครอบครัวเพื่อป้องกันพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางสังคมของเยาวชนไทยในภาคกลาง โดย จุไรรัช ทงคำชื่นวิวัฒน์ (2557) ใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มเพื่อการตรวจสอบสามเส้ากับนักเรียนและผู้ปกครองจำนวน 7 คน เกี่ยวกับประเด็นสาเหตุการเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางสังคมของเยาวชนไทยในประเด็นการสนทนากลุ่มคือ สาเหตุพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง สาเหตุพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศ และสาเหตุพฤติกรรมใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมซึ่งพบว่าสาเหตุที่สำคัญคือสื่อละครโทรทัศน์ ภาพยนตร์ เกมคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ

2. เรื่องการพัฒนาคู่มือการวัดผลประเมินผลที่สอดคล้องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ โดย ปัญญา ธีระวิทย์เลิศ (2558) ในการวิจัยนี้ได้ใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 6 คน ประเด็นการสนทนากลุ่มคือการวัดคุณลักษณะนักศึกษาด้านการใช้ มคอ.3 การสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะประสิทธิภาพของคู่มือการวัดผลประเมินผล คุณค่าประโยชน์ของคู่มือการวัดผลประเมินผล ผลการสนทนากลุ่มคือคู่มือการวัดผลประเมินผลสามารถช่วยให้ผู้สอนมีแนวทางการสร้างเครื่องมือได้อย่างถูกต้องและมีความมั่นใจในการสร้างเครื่องมือวัดผล

วิธีการจัดสนทนากลุ่มที่มีประสิทธิภาพ

1. การเลือกกลุ่มเข้าร่วมประชุมควรเลือกกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกัน (Homogeneous) เช่น เป็นเกษตรกรเหมือนกันหรือเป็นข้าราชการ เป็นแม่ค้า หรือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ไม่ควรเลือกบุคคลหลายกลุ่มที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันอย่างมากมาร่วมประชุม เช่นเลือกผู้ปกครอง นักเรียน และครู มาประชุมพร้อมกัน หรือเลือกกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชาวบ้าน และเจ้าของร้านค้ามาประชุมในคราวเดียวกัน เพราะจะทำให้ไม่สามารถสรุปประเด็นได้เพราะข้อมูลที่ได้จะมีความขัดแย้งกันอย่างมาก เช่น เยาวชนอาจเสนอให้ความเห็นว่าร้านเกมในชุมชนมีจำนวนน้อยไปไม่เพียงพอกับเยาวชนในชุมชน ผู้ปกครองอาจคิดว่าร้านเกมมีมากไปทำให้เยาวชนไปมั่วสุมในร้านเกม ซึ่งความขัดแย้งทางข้อมูลเหล่านี้จึงไม่สามารถลงข้อสรุปได้ หรือแม่ค้าต้องการให้เพิ่มพื้นที่จำหน่ายและขยายเวลาจำหน่ายผลผลิตแต่เจ้าหน้าที่ของรัฐอาจเห็นว่าควรกำหนดพื้นที่จำหน่ายสินค้าให้จำกัดเพื่อ่ายในการบริหารจัดการและช่วงลดเวลาจำหน่าย ซึ่งไม่สามารถสรุปผลได้ถ้ากลุ่มบุคคลมีความแตกต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้งมากเนื่องจากผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง

2. ไม่ควรเลือกบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นๆ เข้ามาประชุมด้วย เช่นกลุ่มผู้สนทนาส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านแต่มีผู้ใหญ่บ้านหรือปลัดอำเภออยู่ในกลุ่มสนทนาด้วยซึ่งมีอิทธิพลต่อการสนทนาทำให้การแสดงออกของบุคคลอื่นๆถูกจำกัด ข้อเท็จจริงที่สำคัญจึงไม่ได้รับการจากการประชุมกลุ่ม

3. ไม่ควรเลือกกลุ่มที่มีทัศนคติหรือความสนิทสนมหรือเครือญาติกันมาประชุมร่วมกัน เช่น สมาชิกบางท่านที่เป็นญาติพี่น้องกันเอง หรือเป็นญาติพี่น้องกับผู้ดำเนินการประชุมเพราะอาจทำให้ไม่แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา

4. การจัดพื้นที่นั่งควรจัดที่นั่งไม่ควรจัดที่นั่งประชุมให้สมาชิกหันหน้าเข้าหาผู้ดำเนินการคนเดียวหรือผู้ดำเนินการประชุมอยู่บนเวทีสูงกว่าสมาชิกกลุ่ม เหมือนกับการฟังบรรยายในห้องเรียนหรือห้องสัมมนาทำให้สมาชิกไม่สามารถพูดคุยได้สะดวก ดังภาพ



ภาพที่ 1 ภาพการจัดโต๊ะประชุมที่ไม่เหมาะสม



ภาพที่ 2 ภาพการจัดโต๊ะประชุมที่เหมาะสม

5. ในการจัดที่นั่งประชุมกลุ่ม ควรให้ผู้ดำเนินการประชุมและสมาชิกนั่งอยู่ในระดับเดียวกันโดยผู้ดำเนินการประชุมอยู่หัวโต๊ะและผู้บันทึกนั่งอยู่ข้างๆ ติดกัน ควรจัดโต๊ะประชุมเป็นรูปวงรี ให้สมาชิกในกลุ่มหันหน้าเข้าหากันและหันหน้าตรงกับผู้ดำเนินการประชุมเพื่อให้การพูดคุยแลกเปลี่ยนกันได้ดี ทุกคนสามารถมองเห็นกันทุกคน และมีผู้ช่วยเหลือผู้ดำเนินการประชุมบ้างเล็กๆ เพื่อบันทึกข้อมูลต่างๆรวมถึงช่วยในการเขียนกระดานเมื่อต้องการระดมความคิดเห็นในแต่ละเรื่องเพื่อหาข้อสรุป

6. ผู้ดำเนินการประชุมจะต้องเตรียมตัวคือประเด็นการประชุมกลุ่มที่เป็นคำถามหลักและคำถามรอง รายชื่อพร้อมประวัติส่วนตัวสมาชิกที่เชิญเข้าร่วมประชุมกลุ่ม ที่ควรกำหนดไว้ประมาณ 4-6 กลุ่มโดยเลือกบุคคลภายในกลุ่มเดียวกันที่มีคุณลักษณะคล้ายกัน แต่บุคคลระหว่างกลุ่มจะมีลักษณะที่แตกต่างกันมาก เช่น

กลุ่มผู้บริหารภาครัฐ กลุ่มเจ้าของผู้ประกอบการสินค้า OTOP กลุ่มเยาวชนที่ติดเกม เป็นต้น ถ้าไม่มีข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกที่เข้าร่วมประชุมอาจใช้วิธีการให้สมาชิกแนะนำตัวเองในที่ประชุมก่อนเริ่มการประชุมหรือสอบถามด้วยตนเองก่อนเริ่มการประชุมสนทนา

7. ในการใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มผู้วิจัยที่เป็นหัวหน้าโครงการวิจัยหรือผู้ร่วมวิจัยที่มีความสามารถเป็นผู้ดำเนินการประชุมเองหรือให้บุคคลอื่นเป็นผู้ดำเนินการประชุมให้ถ้าผู้วิจัยมีส่วนได้ส่วนเสียกับกลุ่มบุคคลหรือประเด็นการประชุมทำให้เกิดอคติต่อการประชุมได้ อาจใช้บุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการได้ เช่น ในการวิจัยเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับการบริการของตำรวจ ผู้ร่วมประชุมเป็นชาวบ้านถ้าให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นตำรวจดำเนินการประชุมอาจไม่ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์เพราะชาวบ้านอาจไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นผลกระทบกับการทำงานของตำรวจ จึงควรให้บุคคลในสายอาชีพอื่นมาเป็นผู้ดำเนินการประชุมให้แทน

8. ควรจัดหาบุคลากรช่วยบันทึกการสนทนากลุ่มและดูความเรียบร้อยมีการนัดหมายกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนและเลือกสถานที่ที่เหมาะสมในการประชุมกลุ่มควรจัดโต๊ะเป็นรูปตัว U ดังภาพที่ 2

9. สิ่งที่สำคัญผู้ดำเนินการประชุมคือควรจำชื่อผู้ร่วมประชุมให้ได้ทุกคนโดยศึกษามาก่อนว่าใครบ้างที่จะมาเข้าร่วมประชุม แต่ถ้าจำไม่ได้จริงๆ ควรทำป้ายชื่อหรือป้ายหน้าโต๊ะนั่ง เพื่อสามารถเรียกชื่อผู้เข้าร่วมประชุมได้ถูก และควบคุมการสนทนากลุ่มได้อย่างเรียบร้อย โดยผู้ดำเนินการไม่ควรเรียกชื่อตามลักษณะเด่นที่ปรากฏ เช่น

น้องที่ใส่เสื้อสีแดง

ลุงที่นั่งอยู่ซ้ายสุด

ป้าที่ใส่แว่นสายตา

ควรเรียกชื่อให้ถูก เช่น ถามว่า

คุณพี่สมศักดิ์เห็นด้วยกับท่านอื่นๆ ไหม

ทำไมน้องดวงพรคิดว่าไม่ควรจัดสรรงบประมาณด้านการท่องเที่ยวเหมือนปีก่อนๆ

อาจารย์สมจิตรมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับนโยบายลดเวลาเรียน

การที่เรียกชื่อสมาชิกได้ถูกต้องทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณดำเนินการประชุมสนใจหรือให้เกียรติผู้เข้าร่วมประชุมทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการประชุม

10. ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มต้องพยายามเชื้อเชิญสมาชิกที่ไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นได้แสดงความคิดเห็นทุกประเด็นที่นำมาสนทนาเพราะตามหลักการสมาชิกทุกคนควรแสดงความคิดเห็นในประเด็นจะเหมือนหรือแตกต่างจากคนอื่นไม่มีผิดไม่มีถูกเพราะเป็นความคิดเห็นส่วนตัว

11. เมื่อการอภิปรายสิ้นสุด ผู้ดำเนินการประชุมควรสรุปโดยไม่ใช้ความคิดเห็นส่วนตัวในการสรุป ควรสอบถามสมาชิกกลุ่มอีกครั้งว่าเห็นด้วยกับข้อสรุปนี้หรือไม่เพื่อไม่ให้เกิดข้อกังขาขึ้นในการประชุม

สรุป

เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่ช่วยให้การได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น สะดวกและประหยัด ทั้งนี้ผู้ดำเนินการประชุมต้องเป็นผู้มีประสบการณ์สูงในการจัดการประชุมสนทนากลุ่มให้ราบรื่นได้ควบคุมการประชุมตัดสินใจเฉพาะหน้า โน้มน้าวและสร้างบรรยากาศในการ

ประชุมให้เป็นมิตร เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนตรงประเด็นมีความถูกต้องเชื่อถือได้ เทคนิคการประชุมกลุ่มที่มีประสิทธิภาพคือมีการเลือกกลุ่มผู้ร่วมสนทนาที่เหมาะสมการควบคุมการประชุมสนทนากลุ่มให้ได้ข้อมูลตรงประเด็นที่น่าเชื่อถือลดอคติที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการวิจัย

บรรณานุกรม

- คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2558). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพและปัญหาการผลิต
การใช้และการพัฒนาครูการศึกษาขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับความต้องการในอนาคต.
กรุงเทพฯ:สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.
- จุไรรัตน์ ทองคำชื่นวิวัฒน์. (2557). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาการสื่อสารในครอบครัวเพื่อป้องกัน
พฤติกรรมเบี่ยงเบนทางสังคมของเยาวชนไทยในภาคกลาง. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ทวีศักดิ์ นพเกษร. (2551) วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ 1 : คู่มือปฏิบัติการประยุกต์เพื่อพัฒนาคน
อาสาสมัครชุมชน สังคม. นครราชสีมา: โชคเจริญมาเกิดตั้ง จำกัด.
- ปัญญา อีระวิทย์เลิศ. (2555). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มือการวัดผลประเมินผลที่สอดคล้องกับ
กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย
สายวิชาการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- รัตน์ะ บัวสนธิ์. (2556). การวิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Lawewnce; N. (2504). Social Research Method : Quantitative and Qualitative
Approadres. Person New International Edition: Harlow England.