

การสนทนากลุ่มออนไลน์ : ทางเลือกใหม่สำหรับการวิจัยในยุคไทยแลนด์ 4.0

Online-Focus Group: New Alternative for Research in Thailand 4.0

วรรณ คุณดิลกกลม*

นิตยา วงศ์ยศ**

เพชรรัตน์ เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ ***

กานดา สุขทุม****

บทนำ

เป็นเวลากว่าครึ่งศตวรรษนับตั้งแต่ ปี 1920s ที่นักวิจัยได้ใช้การสนทนากลุ่มตัวอย่างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ในทางสังคมศาสตร์ (MORGAN, 1997:4) ซึ่งการวิจัยโดยการสนทนากลุ่มตัวอย่างแบบดั้งเดิมนั้นเป็นการใช้การดำเนินวิจัยที่ใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวเป็นหลัก แต่ด้วยการเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นอย่างมากในปัจจุบันนั้นได้เปิดโอกาสใหม่ๆ สำหรับการเก็บรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการวิจัยโดยการวิจัยซึ่งใช้ระบบออนไลน์เป็นเครื่องมือนั้น กำลังกลายเป็นที่นิยมมากขึ้น และได้มีการนำไปใช้ในการวิจัยอย่างกว้างขวาง ซึ่งการวิจัยผ่านทางสื่อออนไลน์นั้นทำให้ผู้วิจัยประหยัดเงินและเวลารวมทั้งสามารถทำการวิจัยได้ทั่วโลก ซึ่งทำวิจัยได้ทั้งแบบตัวต่อตัวและแบบกลุ่ม ซึ่งการวิจัยรูปแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นไม่ได้มีประโยชน์แต่เฉพาะการวิจัยทางการตลาดเท่านั้นแต่ ยังเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ในทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ทางการแพทย์สาธารณสุข รวมทั้งทางการศึกษาด้วย ซึ่งมีการประยุกต์ใช้สื่อออนไลน์ในการวิจัยเพิ่มมากขึ้น

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอมิติต่างๆ ของการสนทนากลุ่มออนไลน์ และการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม ซึ่งทำให้สามารถเปรียบเทียบการสนทนากลุ่มออนไลน์ และการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม ในฐานะที่เป็น

รูปแบบการวิจัยที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้นในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยบทความนี้จะแบ่งเป็นสามส่วนดังนี้ ในส่วนแรกเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปของการวิจัยแบบการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและวิธีการจัดแบบการสนทนากลุ่มออนไลน์ จากนั้นจะเป็นการรวบรวมและสังเคราะห์ความแตกต่างและผลลัพธ์ที่ได้ระหว่างการวิจัยแบบการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและวิธีการจัดแบบการสนทนากลุ่มออนไลน์ สุดท้ายเป็นการนำเสนอสถานการณ์ที่เหมาะสมในการใช้การสนทนากลุ่มออนไลน์ (Online-Focus Group) ในการทำการวิจัยเพื่อก้าวสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0

การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและสนทนากลุ่มออนไลน์

การจัดสนทนากลุ่มแบบเดิม (Traditional Focus Group)

การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) มักถูกกำหนดให้ใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และมีประวัติศาสตร์อันยาวนานในการใช้เพื่อวิจัยตลาด (Morgan, 1988: 10) โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นั้นเป็น กลุ่มของบุคคลที่ถูกเลือกโดยผู้วิจัย เพื่อทำการอภิปรายและให้ความคิดเห็น แลกเปลี่ยนทัศนะกันอย่างกว้างขวางในประเด็นต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะเจาะจง เพื่อที่จะหาข้อมูลที่ต้องการตรงประเด็นสำหรับตอบคำถามวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (Powell and Single, 1996: 499, วรรณ แกมเกตุ, 2551: 254-255) ระหว่างผู้นำการ

*อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

**อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

***อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

****อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

สนทนาและผู้ร่วมสนทนา หรือระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือผู้รู้ (Key Informants) โดยควรมีสมาชิกในวงสนทนา 7-8 คน เพื่อความพอเหมาะในการโต้แย้ง ซึ่งผู้นำการสนทนาต้องกำหนดประเด็นคำถามล่วงหน้า ที่เป็นหลักในการศึกษา และ คำถามทุกข้อต้องประกอบด้วยตัวแปร ที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ได้ชัดเจน รวมทั้งคำถามแต่ละข้อต้องตั้งสมมุติฐานย่อยๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้คำตอบในเชิงเหตุผล (อรุณี อ่อนสวัสดิ์, 2551: 146)

เป้าหมายหลักการวิจัยแบบการจัดสนทนากลุ่มคือการเรียนรู้และทำความเข้าใจใน ความเชื่อ ทศนคติและความรู้สึกของผู้เข้าร่วมสนทนา ซึ่ง แนนอนหลายคนเห็นว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วมสนทนาเป็นกุญแจสำคัญของวิธีการ ที่มีแนวคิดว่าการระดมการกลุ่มสามารถช่วยให้ผู้เข้าร่วมสนทนา ชี้แจงหรืออธิบาย ความคิดและทัศนคติของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งช่วยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้ที่มีรู้สึกว่าพวกเขามีสิ่งน้อยที่จะพูด ซึ่งการพูดคุยสื่อสารกันของผู้เข้าร่วมสนทนาจะช่วยแจกแจงถึงความคิดเห็น ทัศนคติ หรือค่านิยม ที่มีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันที่แสดงออกมา (Freeman, T, 2006:493)

สำหรับในการเก็บข้อมูลในการวิจัยแบบการจัดสนทนากลุ่มนั้นเป็นการรวมเอาองค์ประกอบที่สำคัญของที่ใช้ในการเก็บ ข้อมูลเชิงคุณภาพคือการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวมารวมกันแต่ในบางงานวิจัยซึ่งมีจุดมุ่งหมายเฉพาะเช่น ต้องการข้อมูลที่มีสภาพตามธรรมชาติข้อมูลที่มีลักษณะพิเศษ การสนทนากลุ่มก็ไม่สามารถมาแทนที่วิธีการ ทั้งสองได้ (Morgan, 1988) โดยการจัดสนทนากลุ่มไม่ใช่กระบวนการตามธรรมชาติ แต่เป็นกระบวนการที่มีแบบแผน การจัดสนทนากลุ่มมีประโยชน์อย่างยิ่งเมื่อมีความแตกต่างระหว่างผู้ร่วมกลุ่มสนทนาและผู้เชี่ยวชาญ และเมื่อภาษาที่ใช้ในแต่ละวันและวัฒนธรรมของกลุ่มเฉพาะเป็นสิ่งที่น่าสนใจ รวมทั้งเมื่อแต่ละบุคคลต้องการที่จะวินิจฉัยระดับของความคิดเห็น

ส่วนใหญ่ในหัวข้อที่นำเสนอด้วย (Morgan and Kreuger, 1993: 62)



นอกจากนั้นการจัดสนทนากลุ่มนั้นช่วยให้ค้นพบหรือก่อให้เกิดสมมุติฐานการวิจัยและพัฒนาคำถามหรือแนวคิดสำหรับแบบสอบถามและร่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ อย่างไรก็ตามวิธีการนี้ก็ยังมีข้อจำกัดในด้านความสามารถของการอ้างอิงไปสู่ประชากรทั้งหมด ซึ่งโดยหลักแล้ว เป็นเพราะจำนวนสมาชิกที่ร่วมสนทนากลุ่มมีขนาดเล็ก และมีความเป็นไปได้ที่กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถเป็นตัวแทนประชากรที่ดีที่สุด ตัวอย่างของงานวิจัยที่ใช้การจัดสนทนากลุ่ม ได้แก่ Developing HIV Education in Zimbabwe (Munodawafa et al 1995), Understanding How Media Messages Are Processed (Kitzinger 1994 & 1995), Exploring People's Fear of Woodlands (Burgess 1996) and Distance Interviewing of Family Doctors (White & Thomson 1995) (Anita Gibbs, 1997: 2)

สำหรับความเข้าใจผิดที่มักเกิดขึ้นระหว่างวิธี "การสนทนากลุ่ม" กับ "การสัมภาษณ์กลุ่ม" นั้น ชาย โพลิสิตา (2547: 209) กล่าวว่า การสนทนากลุ่มต่างจากวิธีการที่เกี่ยวกับกลุ่มแบบอื่นๆ กล่าวคือ การสนทนากลุ่มไม่ใช่การสัมภาษณ์คนเป็นกลุ่ม (Group Interview) ที่มุ่งหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่นักวิจัยต้องการ ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพก็ได้ เช่นการสัมภาษณ์กลุ่มผู้นำชุมชนหลายคนพร้อมกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับชุมชนนั้นๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชากร เศรษฐกิจ การศึกษา และสุขภาพอนามัยของคนในชุมชนโดยรวม เป็นต้น ในการสัมภาษณ์กลุ่มเช่นนั้น ผู้สัมภาษณ์มักใช้แบบสอบถามที่มีคำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด แต่การสนทนากลุ่ม เป็นการอภิปรายมากกว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ ขณะเดียวกันการสนทนากลุ่มก็ไม่ใช่การระดมสมองกลุ่ม ผู้รู้ จุดต่างอยู่ที่การระดมสมองนั้นมุ่งหาข้อสรุปที่ลงตัว (consensus) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่การสนทนากลุ่ม

มุ่งหาความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ร่วมสนทนา ซึ่งอาจแตกต่างกันหลากหลายไม่จำเป็นต้องสอดคล้องลงรอยกันเสมอไป นอกจากนั้นทวิตต์ นพเกษร (2548:153 อ้างในปราณี โพธิสุข, 2550: 4) ได้เตือนนักวิจัยที่ขาดความ

เข้าใจและประสบการณ์ถึงข้อแตกต่างระหว่างการสนทนา กลุ่ม กับการสัมภาษณ์กลุ่ม ดังตารางสรุปเปรียบเทียบ ลักษณะข้อแตกต่างดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อแตกต่างระหว่างการสนทนากลุ่ม กับการสัมภาษณ์กลุ่ม

การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)	การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group interview)
<p>มีลักษณะเป็นการสนทนา อภิปรายโต้ตอบอย่างอิสระระหว่างสมาชิกในกลุ่มกันเองตามประเด็นที่กำหนด โดยสมาชิกทุกคนในกลุ่มเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในกลุ่ม</p>	<p>เป็นการถามตอบระหว่างผู้สัมภาษณ์กับสมาชิกแต่ละคนโดยมีผู้สัมภาษณ์เป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในกลุ่ม</p>
 <p style="text-align: center;">ผู้ดำเนินรายการ</p>	 <p style="text-align: center;">ผู้สัมภาษณ์</p>

จากข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า โดยคุณค่าของการจัดสนทนากลุ่ม นับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีทั้งศักยภาพและข้อจำกัด ซึ่งการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นการอภิปรายที่มีแบบแผนอันเป็นกิจกรรมกลุ่มในสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กลุ่มดังกล่าวสร้างผล การวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้

การสนทนากลุ่มออนไลน์ (Online focus groups)

การสนทนากลุ่มออนไลน์ เป็นแพลตฟอร์ม อินเทอร์เน็ตที่มีการอภิปรายและสนทนาที่มีลักษณะเสมือนจริง ซึ่งมีกระบวนการและบทบาทคล้ายกับการสนทนากลุ่มดั้งเดิม เช่น ใช้เพื่อสำรวจมุมมองของตัวแสดงในสังคม

เกี่ยวกับประเด็นด้านความยั่งยืนทางนโยบายบางอย่าง (Angela Guimarães Pereira, 2017) โดยการสนทนากลุ่มออนไลน์สามารถดำเนินการได้สองวิธีคือ การจัดพร้อมกัน (Synchronously) หรือ การจัดไม่พร้อมกัน (Asynchronously) โดยการการจัดพร้อมกัน(Synchronously) กล่าวคือสมาชิกกลุ่มสนทนามีส่วนร่วมในเวลาเดียวกันทุกคนในการสนทนาหรือการประชุมทางออนไลน์ และการจัดไม่พร้อมกัน (Asynchronously) นั้นมักเป็นการใช้อีเมล หรือรายชื่ออีเมล โดยสมาชิกกลุ่มสนทนาสามารถอ่านความคิดเห็นของผู้อื่นและแสดงความคิดเห็นได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับใคร (Rezabek, Roger, 2000)

อย่างไรก็ตาม ในการสนทนากลุ่มออนไลน์ ผู้เข้าร่วมนั้นสามารถอยู่ในที่ใด ๆ ก็ได้ในโลกที่มีอินเทอร์เน็ตเข้าถึงและการสนทนาจะทำในรูปแบบปกติ โดยองค์ประกอบสำคัญของการสนทนากลุ่มออนไลน์ คือ การประชุมทางอินเทอร์เน็ต ที่ผู้เข้าร่วมและผู้ดำเนินรายการได้รับเชิญให้เข้าร่วมสนทนากลุ่มตามเกณฑ์ที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งจำนวนประชากรในการสนทนากลุ่มออนไลน์ควรมีจำนวนประมาณ 10 ถึง 15 คน (Pereira, Angela G., 2017) และทุกคนสามารถพูดคุยและแสดงความคิดเห็นต่อผู้ดำเนิน

รายการและผู้คนในกลุ่มสนทนาที่ออนไลน์ได้ซึ่งจะช่วยให้มีการสนทนาโต้ตอบกันโดยตรงเป็นกลุ่มแบบซิงโครนัส ผู้ดำเนินรายการนั้นคล้ายกับผู้ดำเนินรายการที่อยู่ในกลุ่มสนทนาแบบดั้งเดิมที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการอภิปราย ถามคำถาม ชี้แจง สรุปการอภิปรายและเพื่อให้มั่นใจว่าการสนทนาทั้งหมดนั้นอยู่ในประเด็นที่สำคัญในการวิจัย ส่วนจุดแข็งและข้อจำกัดของการจัดการสนทนากลุ่มออนไลน์สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จุดแข็งและข้อจำกัดของการจัดการสนทนากลุ่มออนไลน์

จุดแข็ง	ข้อจำกัด
(1) ช่วยให้ผู้ที่อยู่ห่างไกลกันสามารถเข้าร่วมในกลุ่มสนทนาได้	(1) สมาชิกกลุ่มสนทนาคัดเลือกได้แต่เฉพาะผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้น
(2) มีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการจัดการกลุ่มสนทนาแบบดั้งเดิมเนื่องจากตัดค่าใช้จ่ายบางส่วนออกไป เช่น ค่าเช่าห้องประชุม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ดำเนินรายการ เป็นต้น	(2) ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาอาจประสบปัญหาทางเทคนิคในการโต้ตอบ เช่นการสูญเสียการเชื่อมต่อ
(3) คุณลักษณะของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างรวดเร็ว	(3) อัตราการเข้าร่วมหรือการมีปฏิสัมพันธ์ต่ำ
(4) ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาให้ความเห็นจำนวนมากขึ้น แม้ว่าจะสั้นและง่ายก็ตาม	(4) ไม่สามารถ วิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูดได้ดีเท่ากับการสนทนากลุ่มแบบเดิม
(5) การเปิดไม่ต้องเปิดเผยตัวตนระหว่างผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาเป็นการลดความเสี่ยงในการขัดขวางบทบาทตามธรรมชาติของผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา	(5) บทบาทของผู้ดำเนินรายการจะลดลงอย่างมากอันเนื่องมาจากการที่ไม่เห็นหน้ากันของกลุ่มผู้สนทนา
(6) การกรกลุ่มสนทนาใช้การพิมพ์ผ่านระบบออนไลน์ การคัดลอกทำได้ทันทีเมื่อจบการสนทนา	(6) หัวข้อการอภิปรายและพลวัตของกลุ่มมีข้อจำกัด มากขึ้น
(7) การสนทนากลุ่มออนไลน์ นั้นมีศักยภาพในการเข้าถึงผู้เข้าร่วมที่มีเวลาว่างน้อยเช่นผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่ต้องเดินทางบ่อย	(7) ความสามารถในการควบคุมผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาที่ต่ำ อาจส่งผลเสียต่อข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เข้าร่วม
(8) สะดวกและใช้งานง่าย	(8) ข้อจำกัดในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากผู้ดำเนินรายการไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนานั้นเป็นผู้ที่สร้างข้อมูลจริงหรือไม่
(9) การมีส่วนร่วมมีความสมดุลในแง่ของจำนวนข้อคิดเห็นจากสมาชิก	(9) ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาไม่ได้นั่งใกล้กับผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาคนอื่น ดังนั้นพวกเขาจึงทำได้แต่การติดต่อผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาได้แค่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์
	(10) ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาอธิบายถึงเหตุผลหรือเหตุผลของตนเองได้ไม่มาก ถึงเขียนข้อความเฉพาะข้อความที่ให้ความคิดเห็นที่ดีหรือไม่เหมาะสมเท่านั้น และนั่นกลายเป็นการกั้นพวกเขาในการให้ความสนใจในหัวข้อที่วิจัย

ที่มา: ดัดแปลงจาก Murgado-Armenteros et al., (2012: 78)

การสนทนากลุ่มออนไลน์นั้นแม้มีข้อจำกัดที่ในหลายประเด็น แต่อย่างไรก็ตามวิธีนี้นั้นมีจุดเด่นในเรื่องประหยัดค่าใช้จ่าย เวลาในการวิจัย และมีศักยภาพในการเข้าถึงผู้เข้าร่วมที่มีเวลาว่างน้อยหรืออยู่ห่างไกลกัน ทำให้การสนทนากลุ่มออนไลน์เป็นที่น่าสนใจสำหรับงานวิจัย

อย่างไรก็ตามในการจัดสนทนากลุ่มออนไลน์นั้นจำเป็นต้องใช้ซอฟต์แวร์แบบพิเศษในการช่วยนักวิจัยในการเป็นผู้ดำเนินรายการในการจัดสนทนากลุ่ม โดยผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนานั้นไม่จำเป็นต้องมีซอฟต์แวร์แบบพิเศษแต่มีคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเท่านั้น ซึ่งซอฟต์แวร์จะช่วยให้การส่งคำเชิญและการแจ้งเตือนไปยังผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา รวมถึงลิงค์ไปยังเว็บไซต์ เพื่อซื้อล็อกอิน นอกจากนี้ซอฟต์แวร์ยังช่วยให้นักวิจัยสามารถเตรียมคำแนะนำการสนทนากับคำถามที่สำคัญล่วงหน้าและผู้ดำเนินรายการสามารถคลิกที่คำถามเหล่านี้ได้ในช่วงการสนทนาซึ่งจะช่วยลดการพิมพ์ รวมทั้งยังช่วยกระตุ้น เช่น ส่งรูปภาพไปที่หน้าจอของผู้เข้าร่วมสนทนา เพื่อเป็นการช่วยให้ผู้เข้าร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นได้ในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ยังสามารถให้ผู้สังเกตการณ์คนอื่น ๆ สามารถติดตามการสนทนาและส่งคำพูดโดยตรงไปยังผู้ดำเนินรายการได้ การอภิปรายจะมีการบันทึกโดยอัตโนมัติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ที่ในภายหลัง (Brygggen, Elisabeth & Willems, Pieter, 2009: 365) โดยขั้นตอนทั่วไปในการใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มออนไลน์ในการวิจัยนั้น Wascher, D.(2013) กล่าวว่ามียู่ 3 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน คือ ผู้ดำเนินรายการเตรียมวาระการอภิปรายและคัดเลือก/เชิญผู้เข้าร่วมการสนทนา 2) สถานที่จัดการสนทนา คือ ผู้เข้าร่วมการสนทนาและผู้ดำเนินรายการพบกันในห้องเสมือนจริงและมีการอภิปรายในวันและเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และ 3) การรายงาน คือ การวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยนักวิจัยในกรณีนี้ ข้อดีที่เกิดเทคนิคการสนทนากลุ่มออนไลน์คือข้อเท็จจริงที่ว่าเรื่องที่อภิปรายกันนั้นอยู่ในรูปลายลักษณ์อักษรอยู่แล้ว

สำหรับตัวอย่างการใช้สนทนากลุ่มออนไลน์ในการวิจัยนั้นมีหลายแห่ง ที่อนุญาตให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการอภิปรายกลุ่มสนทนาแบบออนไลน์จริงๆ ซึ่งสามารถทำได้โดยการลงทะเบียนกับพวกเขาแล้ว ผู้ช่วยของกลุ่มสนทนาจึงจะนำคุณสู่กระบวนการออนไลน์ซึ่งหากมีโครงการการวิจัยที่ต้องใช้สนทนากลุ่มออนไลน์ในการวิจัย วิธีนี้น่าจะคุ้มค่า ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการวิจัย ตัวอย่างได้แก่

- The Worldwatch Institute เว็บไซต์ <http://www.worldwatch.org/live/> มีการอภิปรายทางอินเทอร์เน็ตแบบเรียลไทม์
- Joint Research Centre เว็บไซต์ <https://ec.europa.eu/jrc/en> มีการพัฒนาการกลุ่มสนทนาออนไลน์ เพื่อการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ความคิดเห็นทางวิทยาศาสตร์ และการเรียนรู้ ซึ่งเป็นของสหภาพยุโรป
- American Consumer Opinion เว็บไซต์ <http://www.acop.com/> สามารถประเมินผลิตภัณฑ์ใหม่ ทดสอบโฆษณาใหม่และบอกกับ บริษัท ว่าคุณชอบหรือไม่ชอบอะไรและต้องการอะไรในอนาคต
- iOpinion เว็บไซต์ <http://www.iopinion.com/> เป็นฟอรัมในการอภิปรายกลุ่มสนทนาออนไลน์และการสำรวจออนไลน์
- SurveyGuy.Com - <http://www.surveyguy.com/> ให้บริการแบบสำรวจออนไลน์สำหรับธุรกิจองค์กรและผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยตลาด

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและการสนทนากลุ่มออนไลน์

กลุ่มการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอเป็นการสนทนากลุ่มออนไลน์ที่มีความคล้ายคลึงกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมมากที่สุด แต่มีัยการศึกษาประเภทนี้้น้อย โดยเฉพาะในด้านความเหมาะสมและไม่เหมาะสมในการใช้งาน ซึ่ง Murgado-Armenteros et al., (2012: 79)

ได้สำรวจความเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ 112 คน ในการศึกษาเชิงประจักษ์ถึงความแตกต่างระหว่างการสนทนากลุ่มออนไลน์และการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม สามารถอธิบายความแตกต่างที่พบในการสนทนากลุ่มออนไลน์ ซึ่งสรุปได้ดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ความแตกต่างที่พบในการสนทนากลุ่มออนไลน์

องค์ประกอบที่พิจารณา	ความแตกต่างที่พบในการสนทนากลุ่มออนไลน์
ความหมายหรือแนวคิด	การติดต่อระหว่างบุคคลผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ไม่มีความใกล้ชิดทางกายภาพ
พลวัตรของจุดมุ่งหมาย	ในหลักการ ไม่มีความแตกต่าง ถึงแม้ว่าจะมีข้อดีและข้อเสียที่แนะนำว่าเหมาะสมสำหรับเฉพาะบางกรณีและไม่เหมาะสมสำหรับบางกรณี
ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	สมาชิก 6-8 คน (ขนาดกลุ่มตัวอย่างเล็กกว่าแบบดั้งเดิมเล็กน้อย)
องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง	ความเหมือนกันของสมาชิกภายในกลุ่ม (Homogeneity) ความต่างกันของสมาชิกในกลุ่ม (Heterogeneity) ไม่ใช่ตัวแปรหลักในการออกแบบ ความยากลำบากคือการตรวจสอบโปรไฟล์ของผู้เข้าร่วม ซึ่งไม่อาจรับรองว่าผู้เข้าร่วมมีโปรไฟล์ที่ต้องการจริงๆ (ไม่ใช่ข้อมูลปลอม) การรับสมัครบนอินเทอร์เน็ตหรือวิธีการอื่นๆ
พลวัตรของผลลัพธ์	การสนทนาโดยตรงสูง (ควบคุมระยะเวลาและหัวข้อได้มาก)
ผู้ดำเนินรายการ	มีความสำคัญมาก ต้องมีทักษะในการชักนำการอภิปรายเกี่ยวกับหัวข้อการวิจัย, สร้างแรงจูงใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ต้องสามารถบังคับและการควบคุมความยาวของรอบ ความเป็นผู้นำมากขึ้นในการกำกับพฤติกรรมของกลุ่ม
พลวัตรและข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - ช่วยลดการเปิดเผยตัวตน แต่ทำให้การมีส่วนร่วมส่วนบุคคลลำบาก - ช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้เข้าร่วมที่มีจำนวนน้อยและผู้ดำเนินรายการมีบทบาทมากขึ้น - ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติมากกว่า แต่มีความลึกน้อยอันเป็นผลมาจากบทบาทของผู้ดำเนินรายการ - การปฏิสัมพันธ์กันมีจำกัดมากกว่าเนื่องเป็นการออนไลน์
ผลกระทบของผู้มีส่วนร่วม	ความคิดเห็นจำนวนมากนั้นสั้นและง่าย โดยมีกราวีเคราะห์ด้วยตนเองและสะท้อนให้เห็นภาพน้อย
พลวัตรของความแกร่ง	ในแง่ของการปฏิบัติและทางการเงิน ความเร็วของการดำเนินการ ค่าใช้จ่ายน้อย เป็นไปได้ในการเข้าถึงผู้เข้าร่วมที่เป็นเรื่องยากที่จะรับเข้าร่วมเนื่องจากปัญหาด้าน เวลา สถานที่หรือการเดินทาง
พลวัตรของจุดอ่อน	ความสมบูรณ์ หรือ ความลึกของข้อมูลน้อย ความเป็นไปได้ของการสังเกตพฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูดน้อย (ภาษากาย) ยากที่จะได้รับข้อมูลในหัวข้อที่มีปฏิสัมพันธ์กลุ่มเป็นสิ่งที่สำคัญ ยากมากที่จะจับอารมณ์และบางครั้งการปรากฏตัวของเว็บแคมและเกิดการมองโดยตรงไปที่ใบหน้าจำนวนมากเป็นอุปสรรคสำหรับบางคน

ที่มา: Murgado-Armenteros et al. (2012: 80)

จากข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและการสนทนากลุ่มออนไลน์ นั้นต่างกันในเรื่องของผลลัพธ์ซึ่งแต่ละอันก็มีลักษณะเฉพาะของตนเองต่อระดับความเหมาะสมสำหรับใช้ในการวิจัยตามแต่สถานการณ์ ซึ่ง Brýggen, Elisabeth & Willems, Pieter (2009:377) กล่าวว่าสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมนั้นข้อมูลที่ได้จะมีความลึกเพียงพอสำหรับทุกประเด็นของคำถามการวิจัย และยังยึดหยุ่นในแง่ของการตั้งคำถามที่จะนำไปสู่การอภิปรายที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังสร้างปฏิริยาการตอบรับที่ดีจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างไรก็ตาม วิธีนี้ยังมีข้อเสียโดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาต้องเดินทางไปยังที่ๆ จัดไว้สำหรับการวิจัยซึ่งทำให้เป็นการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมนั้นมีต้นทุนที่สูง รวมทั้งเพิ่มความยากลำบากในการสรรหา หากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มที่ไม่มีเวลว่างหรือมีข้อจำกัด ทางภูมิศาสตร์ นอกจากนี้ระยะเวลาในการอภิปรายกลุ่มดังกล่าวยังนานกว่าวิธีการออนไลน์อีกด้วย ข้อจำกัดเหล่านี้ของการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม เป็นสิ่งที่ทำให้การวิจัยโดยใช้การสนทนากลุ่มออนไลน์เป็นที่น่าสนใจ แม้การสนทนากลุ่มออนไลน์จะมีข้อจำกัดในด้านมีความลึกเกิดขึ้นก็ตาม แต่ก็ให้การตอบสนองที่รวดเร็วและความเป็นธรรมชาติของผู้ตอบแบบสอบถามในแง่มุมมองต่างๆ ของคำถามการวิจัย รวมทั้งยังมีความยืดหยุ่นในแง่ของการตอบคำถามซึ่งช่วยทำให้มันเป็นวิธีการวิจัยที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังมีประโยชน์อย่างมากสำหรับการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากทดสอบการสนทนากลุ่มออนไลน์ในท้องถิ่นกับต่างประเทศ

สถานการณ์ที่เหมาะสมระหว่างการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม (Traditional focus groups) และการ

สนทนากลุ่มออนไลน์ (Online-focus group) ในการทำการวิจัย

โดยทั่วไปแล้วการจัดสนทนากลุ่มนั้นสามารถนำมาใช้ในช่วงเริ่มต้นหรือช่วงบุกเบิกของการวิจัย, ระหว่างการวิจัย, บางครั้งก็ใช้เพื่อประเมินหรือพัฒนากิจกรรม รวมทั้งการดำเนินการต่างๆ ในการวิจัย นอกจากนั้นยังใช้ใน ช่วงหลังจากการวิจัยได้ โดยการใช่วิธีการจัดสนทนากลุ่มนั้น เพื่อประเมินผลกระทบหรือก่อให้เกิดเส้นทางการวิจัยที่ได้ไป ได้ไกลกว่าที่มีอยู่เดิม วิธีนี้สามารถถูกใช้ได้ทั้งในฐานะวิธีการจัดสนทนากลุ่มโดยตรง หรือในฐานะการเติมเต็มให้แก่วิธีการวิจัยอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อการสอบย้อนข้อมูล (Triangulation) และการตรวจสอบความสมบูรณ์ (Validity Checking) ก็ได้ (Race et al., 1994: 730) (Race K.E., Hotch D.F., Parker T. Rehabilitation Program Evaluation: Use of Focus Groups to Empower Clients. Evaluation Review 18, 6(1994): 730-740.) ซึ่งสิ่งที่นักวิจัยต้องทำคือการเลือกวิธีการวิจัยที่เหมาะสมกับประเภทของงานวิจัยที่ดำเนินการ ด้วยเหตุนี้ นักวิจัยจึงต้องเข้าใจว่าการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและการสนทนากลุ่มออนไลน์นั้นอาจไม่เหมาะสมสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพทั้งหมดหรือกลุ่มสนทนาทุกกลุ่ม ซึ่ง Brýggen, Elisabeth & Willems, Pieter (2009:379) (Race K.E., Hotch D.F., Parker T. Rehabilitation Program Evaluation: Use of Focus Groups to Empower Clients. Evaluation Review 18, 6(1994): 730-740.) ได้สรุปความสำคัญและความเป็นไปได้สำหรับการประยุกต์ใช้การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและการสนทนากลุ่มออนไลน์เอาไว้ดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ความสำคัญและความเป็นไปได้สำหรับการประยุกต์ใช้การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและการสนทนากลุ่มออนไลน์

กา รสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม (Traditional focus groups)	การสนทนากลุ่มออนไลน์ (Online-Focus Group)
<ul style="list-style-type: none"> • การวิจัยมีขอบเขตที่กว้างขวางและมีมุมมองในการวิจัยที่หลากหลาย • ปัญหาการวิจัยที่ซับซ้อน • การวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการผลิตและผลผลิต • การวิจัยตำแหน่ง • สิ่งเร้าที่ไม่สามารถสัมผัสได้จากภาพ เช่น กลิ่น, รส, ความรู้สึก เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> • การพิจารณาแบบเร่งด่วน (โดยการให้ภาพเป็นตัวอย่าง) • ขั้นตอนก่อนหรือหลังการวิจัย • การตรวจสอบระหว่างประเทศ • การวิจัยอัตลักษณ์ของแบรนด์ • การวิจัยตำแหน่ง • กลุ่มเป้าหมายไม่มีเวลาว่าง • ผู้เข้าร่วมต้องมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

จากข้างต้นชี้ให้เห็นว่าการสนทนากลุ่มออนไลน์นั้นเปิดโอกาสใหม่สำหรับการวิจัยที่ต่างจากการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม เพราะช่วยให้สามารถสร้างกลุ่มสนทนาจากคนที่อยู่ไกลกันได้ ซึ่งจากข้อดีนี้ช่วยให้เกิด การวิจัยในระดับนานาชาติในหลากหลายประเทศซึ่งเป็นเรื่องยากมากในการดำเนินการ แต่ในกรณีนี้ Murgado-Armenteros et al. (2012:78-79) กล่าวว่าสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือการตั้งประเด็นปัญหาเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความซับซ้อนและความยากลำบากให้ผู้วิจัย โดยผู้วิจัยต้องจำไว้ว่าสิ่งสำคัญในการการตั้งประเด็นปัญหาการวิจัยคือต้องผสมผสานระหว่างคนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในเซสชันเดียวกัน และนั่นอาจมีผลต่อการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา เนื่องจากไม่ได้รับรู้ถึงอารมณ์ของกลุ่ม ที่อาจนำไปสู่ความเป็นธรรมชาติที่น้อยลงและทำให้แนวคิดหลายอย่างอาจไม่ได้แสดงออกมาเนื่องจากความไม่แน่นอนเกี่ยวกับการตีความโดยกลุ่ม โดยอีกปัจจัยที่สำคัญที่ต้องคำนึงคือความคุ้นเคยของผู้ดำเนินรายการกับวัฒนธรรมของกลุ่มสนทนา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะสามารถนำกลุ่มได้รวมทั้งสามารถกระตุ้นผู้เข้าร่วมกลุ่ม เจาะลึกเข้าไปในบางประเด็นหรือ

แม้แต่การ เปลี่ยนหัวข้อได้ สุดท้ายปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นคือการตีความผลการวิจัยซึ่งสามารถทำได้เฉพาะเมื่อผู้ดำเนินรายการและผู้เข้าร่วมมีความใกล้ชิดทางวัฒนธรรมเท่านั้น แม้ว่าจะมีการศึกษาที่ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับลักษณะทางวัฒนธรรมในการวางแผนการสนทนากลุ่มก็ตาม ซึ่งการวิจัยจำนวนมากต้องการในส่วนนี้อย่างไรก็ตามคำถามพื้นฐานที่เกิดขึ้นคือคือ การปฏิบัติเหล่านี้เป็นการสนทนากลุ่มที่แท้จริงหรือไม่ การสนทนากลุ่มออนไลน์นั้นแม้มีข้อจำกัดที่ในหลายประเด็น แต่อย่างไรก็ตามวิธีนี้นั้นมีจุดเด่นในเรื่องประหยัดค่าใช้จ่าย เวลาในการวิจัย และมีศักยภาพในการเข้าถึงผู้เข้าร่วมที่มีเวลาน้อยหรือผู้ห่างไกลกัน ทำให้การสนทนากลุ่มออนไลน์เป็นที่น่าสนใจสำหรับงานวิจัยที่มีงบประมาณการวิจัยจำกัดหรือจำเป็นต้องได้รับข้อมูลการวิจัยที่อย่างรวดเร็ว ซึ่งเหมาะสำหรับสถานการณ์ที่ไม่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวระหว่างผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม แต่ทั้งนี้ต้องเข้าใจว่าการสนทนากลุ่มออนไลน์เป็นเพียงเครื่องมือในการวิจัยอีกเครื่องมือหนึ่ง ดังนั้นควรใช้เฉพาะเมื่อเหมาะสมและไม่ใช้แทนวิธีอื่น ๆ

สรุป

ในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นสิ่งที่นักวิจัยคำนึงถึงคือการเลือกกลยุทธ์การรวบรวมข้อมูลอย่างรอบคอบเหมาะสมกับประเด็นที่ทำการวิจัย ด้วยเหตุนี้นักวิจัยจึงต้องเข้าใจว่าการสนทนากลุ่มออนไลน์นั้นอาจไม่เหมาะสมสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพทั้งหมด เนื่องจากการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและการสนทนากลุ่มออนไลน์ นั้นต่างกันในเรื่องของผลลัพธ์ซึ่งแต่ละอันก็มีลักษณะเฉพาะของตนเองรวมทั้งระดับความเหมาะสมสำหรับใช้ในการวิจัยตามแต่สถานการณ์ ซึ่งการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมนั้นข้อมูลที่ได้อาจมีความลึกเพียงพอสำหรับทุกประเด็นของคำถามการวิจัย และยังยืดหยุ่นในแง่ของการตั้งคำถามที่จะนำไปสู่การอภิปรายที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสร้างปฏิกริยาการตอบรับที่ดีจากกลุ่มสนทนา แต่อย่างไรก็ตามการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมนั้นยังมีข้อเสียโดยเฉพะอย่างยิ่งการที่ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาต้องเดินทางไปยังที่ๆ จัดไว้สำหรับการวิจัยซึ่งทำให้เกิดความยากลำบากในการสรรหา หากกลุ่มสนทนาเป็นกลุ่มที่ไม่มีเวลาว่างหรือมีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ในการเดินทาง และวิธีนี้ต้องใช้ทุนสูงในการวิจัย นอกจากนี้ยังใช้ระยะเวลาในการอภิปรายกลุ่มนานกว่าวิธีการออนไลน์อีกด้วย ข้อจำกัดเหล่านี้ของการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม เป็นสิ่งที่ทำให้การใช้สนทนากลุ่มออนไลน์ในการวิจัยเป็นที่น่าสนใจ แม้การสนทนากลุ่มออนไลน์จะมีข้อจำกัดในด้านมีความลึกของข้อมูล แต่มันก็ได้รับการชดเชยด้วยรูปแบบเฉพาะที่มีประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในการนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัย รวมทั้งมีการตอบสนองที่รวดเร็วและเป็นธรรมชาติของกลุ่มสนทนาในการตอบถาม

ในแง่มุมมองต่างๆ ของคำถามการวิจัย และยังสะดวกต่อกลุ่มสนทนาที่มีเวลาว่างน้อยหรือมีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ในการเดินทาง เนื่องจากไม่ต้องเดินทาง ส่วนในเรื่องที่การสนทนากลุ่มออนไลน์นั้นไม่สามารถเก็บข้อมูลที่เป็นอนุวัจนภาษาได้นั้น ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีการพัฒนาเป็นอย่างมากในปัจจุบัน โดยการประชุมทางเสียงและวิดีโอออนไลน์นั้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการประชุมเสมือนจริงผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็ได้ช่วยลดจุดด้อยในเรื่องนี้ให้น้อยลง และการสนทนากลุ่มออนไลน์ยังมีประโยชน์อย่างมากสำหรับการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการสนทนากลุ่มออนไลน์ในท้องถิ่นกับต่างประเทศที่การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมไม่สามารถทำได้

จากที่กล่าวมาแม้ว่าวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้การสนทนากลุ่มออนไลน์จะไม่สามารถแทนที่การวิจัยแบบดั้งเดิมได้อย่างสิ้นเชิง แต่กระนั้นการสนทนากลุ่มออนไลน์ก็ได้เปิดโอกาสใหม่สำหรับการวิจัยที่ต่างจากการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม ที่ทำให้สามารถสร้างกลุ่มสนทนาจากคนที่อยู่ไกลกันได้ จากข้อดีนี้ช่วยให้เกิดการวิจัยในระดับนานาชาติในหลากหลายประเทศซึ่งเป็นเรื่องยากมากในการใช้การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมในการดำเนินการ ด้วยศักยภาพที่ดีในข้อนี้ทำให้การสนทนากลุ่มออนไลน์นอกจากช่วยในการวิจัยยังสามารถนำไปใช้ในกระบวนการพัฒนานโยบายและแก้ไขปัญหาทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลกได้ โดยสามารถสร้างกลุ่มสนทนาจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในพื้นที่ต่างๆ ได้ทั่วโลก นั้นทำให้การสนทนากลุ่มออนไลน์เป็นที่น่าสนใจและจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในยุคไทยแลนด์ 4.0

เอกสารอ้างอิง

- ชาย โพลีลิตา. (2547). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร : อัมรินทร์พริ้น ดิงแอนด์พับลิชซิง.
- ปราณี โพลีสุข. (2551). **แนวทางการใช้การสนทนากลุ่มอย่างเต็มศักยภาพสำหรับการวิจัยในสถานศึกษาและชุมชน**.วารสารลักทอง. 14(2), 10-25.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2551). **วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณี อ่อนสวัสดิ์. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- Bryggen, Elisabeth & Willems, Pieter. (2009). A critical comparison of offline focus groups, online focus groups and e-Delphi. **International Journal of Market Research**. 51(3), (363-381)
- Murgado-Armenteros, Eva M., Torres-Ruiz, Francisco J., & Vega-Zamora, Manuela. (2012). Differences between Online and Face to Face Focus Groups, Viewed through Two Approaches. **Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research**, 7(2), 73-86.
- Freeman, T. (2006). Best practice' in focus group research: making sense of different views. **Journal of Advanced Nursing**, 56(5): 491-497.
- Gibbs, Anita. (1997). Focus Groups. Social Research Update. Retrieved from <http://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU19.html>
- Morgan, D. L. (1997). **Focus groups as qualitative research**. (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage
- Morgan, D.L. (1988). **Focus Groups as Qualitative Research**. London: Sage. Powell R.A., Single H.M., Lloyd K.R. Focus Groups in Mental Health Research: Enhancing the Validity of User and Provider Questionnaires. *International Journal of Social Psychology* 42, 3(1996): 193-206.
- Pereira, Ángela G. (2014). **Electronic Focus Group (eFocus Groups)**. Retrieved from http://www.ivm.vu.nl/en/Images/PT1_tcm234-161506.pdf
- Rezabek, Roger. (2000). Online Focus Groups: Electronic Discussions for Research. **Forum: Qualitative Social Research**, 1(1), Art. 18, Retrieved from <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1128/2509>
- Race K.E., Hotch D.F., Parker T. (1994). Rehabilitation Program Evaluation: Use of Focus Groups to Empower Clients. **Evaluation Review**. 18(6), (730-740).
- Wascher, D. (2013). **Focus group. LIAISE Toolbox**. Retrieved from <http://beta.liaise-toolbox.eu/ia-methods/focus-group>