

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ที่มุ่งแสวงหาความรู้หรือข้อเท็จจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การพรรณาสภาพการและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน โดยมีระเบียบการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ข้อมูล

ข้อมูลที่มีความจำเป็นในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

- ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวด ได้แก่ข้อมูลด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนา

- ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวดต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว ด้านกายภาพและสิ่งแวดลอม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้า ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

- ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว ด้านกายภาพและสิ่งแวดลอม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้า ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

#### 3.2 แหล่งของข้อมูล

##### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1.1 ข้อมูลที่ได้มาโดยตรงจาก การสำรวจและการเก็บข้อมูลในพื้นที่ศึกษา โดยใช้ชุดข้อคำถามที่ประกอบเป็นแบบนำสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวดชาวไทย

1.2 ข้อมูลจากบุคคล ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ รวมไปถึงผู้นำและประชาชนในท้องถิ่น เช่น เจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติ ดอยสุเทพ-ปุย สมาชิกสภาตำบลของหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่บริการการท่องเที่ยวเขตรับผิดชอบหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง (พนักงานขายบัตรผ่านประตู) ผู้ใหญ่บ้านหรือผู้นำชุมชน และประชาชนในหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง

## 2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลจากเอกสาร จะศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานและระบบการท่องเที่ยว จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือเขต 1 จังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ สำนักงานอุทยานแห่งชาติคอกสุเทพ-ปุย

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาเที่ยวชมหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง อุทยานแห่งชาติคอกสุเทพ - ปุย ในช่วงเวลาสำรวจ ที่มีอายุตั้งแต่ 14 ปีขึ้นไป

เนื่องจากว่าจำนวนนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นประชากรไม่สามารถเช็คจำนวนได้แน่ชัดด้วยความจำกัดในเรื่อง เวลา งบประมาณ ผสมกับผู้ทำการศึกษาได้ให้ความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องของเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้จึงได้เลือกสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 ราย ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบนำสัมภาษณ์ซึ่งประกอบไปด้วยชุดข้อคำถามที่มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีทั้งปลายปิดและปลายเปิด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามปลายและคำถามปลายเปิด ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง โดยการสร้างคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

- 2.1 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อด้านสภาพและสิ่งแวดลอม
- 2.2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อด้านสาธารณูปโภค
- 2.3 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.4 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อความหนาแน่น
- 2.5 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อธุรกิจการขายสินค้า
- 2.6 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 มาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง โดยการสร้างคำถามเป็นแบบประเมินค่า ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

- 3.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
- 3.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อด้านสาธารณูปโภค
- 3.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความหนาแน่น
- 3.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อธุรกิจการขายสินค้า
- 3.6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการต่อการจัดการสภาพแวดล้อม มีลักษณะที่เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

ลักษณะของชุดข้อคำถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามปลายปิด ที่ได้กำหนดคำตอบไว้ให้ตอบตามต้องการและข้อคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น โดยชุดข้อคำถามที่มีข้อความให้นักท่องเที่ยวแสดงความคิดเห็น มี 5 ระดับ ซึ่งให้ตอบว่า คาดหวังมากที่สุด คาดหวังมาก คาดหวังปานกลาง คาดหวังน้อย คาดหวังน้อยที่สุด กับข้อความที่กำหนด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อคำถามแสดงความรู้สึกในทางบวก เมื่อตอบว่า

คาดหวังมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
คาดหวังมาก	ให้	4	คะแนน
คาดหวังปานกลาง	ให้	3	คะแนน
คาดหวังน้อย	ให้	2	คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ข้อคำถามแสดงความรู้สึกในทางลบ เมื่อตอบว่า

คาดหวังมากที่สุด	ให้	1	คะแนน
คาดหวังมาก	ให้	2	คะแนน
คาดหวังปานกลาง	ให้	3	คะแนน
คาดหวังน้อย	ให้	4	คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด	ให้	5	คะแนน

ชุดข้อคำถามที่มีข้อความให้นักท่องเที่ยวแสดงความรู้สึกของความพึงพอใจ ซึ่งให้ตอบว่า พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด กับข้อความที่กำหนดให้ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อคำถามแสดงความรู้สึกในทางบวก เมื่อตอบว่า

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ข้อความแสดงความรู้สึกในทางลบ เมื่อตอบว่า

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	1	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	5	คะแนน

### 3.5 เกณฑ์ในการแปลผลจากค่าคะแนน

จากเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังกล่าวแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาปรับเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ทั้งนี้เพื่อให้การอธิบายความหมายมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายขึ้น

อนึ่ง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ชุดข้อคำถามเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจมีประเด็นที่เหมือนกันและมีจำนวนข้อคำถามเท่ากันดังนั้นในการแปลผลจากค่าคะแนนโดยรวมจึงสามารถแปลผลโดยใช้ค่าคะแนนตามเกณฑ์เดียวกัน ดังแสดงตามตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงการแปลผลค่าคะแนนใน 3 ระดับ จำแนกตามรายชื่อ

ตัวแปรการจัดการสภาพแวดล้อมทั้ง 6 ด้าน	ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ		
	ระดับต่ำ (คะแนน)	ระดับปานกลาง (คะแนน)	ระดับสูง (คะแนน)
1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดลอม			
1.1 สภาพการเข้าถึงและการคมนาคม	3-6	7-10	11 ขึ้นไป
1.2 การจัดวางผังบริเวณหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง	1-2	3	4 ขึ้นไป
1.3 สภาพภูมิทัศน์	1-2	3	4 ขึ้นไป
1.4 อาคาร / สิ่งปลูกสร้าง	4-8	9-13	14 ขึ้นไป

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรการจัดการสภาพแวดล้อมทั้ง 6 ด้าน	คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ		
	ระดับต่ำ (คะแนน)	ระดับปานกลาง (คะแนน)	ระดับสูง (คะแนน)
<b>1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)</b>			
1.5 ขยะ / สิ่งปฏิกูล	3-6	7-10	11 ขึ้นไป
1.6 คุณภาพน้ำ	3-6	7-10	11 ขึ้นไป
1.7 คุณภาพอากาศ	2-4	5-7	8 ขึ้นไป
1.8 เสียง (การไม่มีเสียงรบกวน)	1-2	3	4 ขึ้นไป
ภาพรวมด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	18-41	42-66	67 ขึ้นไป
<b>2. ด้านสาธารณูปโภค</b>			
2.1 ที่จอดรถ	4-8	9-13	14 ขึ้นไป
2.2 น้ำดื่ม - น้ำใช้	3-6	7-10	11 ขึ้นไป
2.3 ห้องน้ำ - ห้องสุขา	7-15	16-25	26 ขึ้นไป
ภาพรวมด้านสาธารณูปโภค	14-33	34-53	54 ขึ้นไป
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
3.1 ถนนภายในหมู่บ้านชาวเขาแค่มัง	1-2	3	4 ขึ้นไป
3.2 ป้ายสื่อความหมาย	2-4	5-7	8 ขึ้นไป
3.3 ม้านั่ง	4-8	9-13	14 ขึ้นไป
3.4 บริการชายค้ำ	5-11	12-19	20 ขึ้นไป
3.5 ศาลาที่พัก	4-8	9-13	14 ขึ้นไป
3.6 บริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อน	3-6	7-10	11 ขึ้นไป
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	19-43	44-69	70 ขึ้นไป
<b>4. ด้านความหนาแน่น</b>	1-2	3	4 ขึ้นไป
<b>5. ด้านธุรกิจการขายสินค้า</b>			
5.1 ร้านค้า	2-4	5-7	8 ขึ้นไป
5.2 รูปแบบของแผงสินค้า	2-4	5-7	8 ขึ้นไป
5.3 จำนวนร้านค้าพอเหมาะ	1-2	3	4 ขึ้นไป
5.4 ผลิตภัณฑ์ที่มีไว้จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว	2-4	5-7	8 ขึ้นไป
รวมด้านธุรกิจการขายสินค้า	7-15	16-25	26 ขึ้นไป

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรการจัดการสภาพแวดล้อมทั้ง 6 ด้าน	คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ		
	ระดับต่ำ (คะแนน)	ระดับปานกลาง (คะแนน)	ระดับสูง (คะแนน)
<b>6. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย</b>			
6.1 ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย	1-2	3	4 ขึ้นไป
6.2 ความปลอดภัยในการเยี่ยมชมและใช้สถานที่	1-2	3	4 ขึ้นไป
6.3 ความปลอดภัยจากธรรมชาติ	1-2	3	4 ขึ้นไป
ภาพรวมด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย	3-6	7-10	11 ขึ้นไป
<b>7. ภาพรวมความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง ทั้ง 6 ด้าน</b>	62-145	146-228	229 ขึ้นไป

## 3.6 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

- ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้อง ค้นคว้าจากตำรา เอกสาร งานวิจัย วารสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดขอบเขตในส่วนเนื้อหาของคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมตัวแปรต่าง ๆ ที่ทำการศึกษาและมีลักษณะตามคุณสมบัติที่ดีของแบบสอบถาม
- สร้างแบบสอบถาม นำเรียนเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไข ตลอดจนเสนอแนะ เพื่อให้แบบสอบถามมีเนื้อหาสมบูรณ์ครบถ้วน
- ทำการปรับภาษาที่ใช้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่แท้จริงได้จากนั้นจึงนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบอีกครั้ง
- นำเครื่องมือ ที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบการสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันและปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนจะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

แบบสอบถามนำไปทดสอบ ( Pretest ) กับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง อุทยานแห่งชาติคอยสุเทพ - ปุย หลังจากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจให้คะแนนแก้ไขจุดบกพร่องก่อนจะนำไปใช้จริง

### 3.7 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยได้นำหนังสือราชการที่ทางสาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ออกให้ไปยื่นเพื่อขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมด้วยตนเองและประสานงานร่วมกับพนักงานนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาด้วยบริษัทนำเที่ยว โดยการใช้ชุดข้อคำถามเป็นแบบนำสัมภาษณ์ ใช้สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวตามกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง อุทยานแห่งชาติคอยสุเทพ-ปุย ทั้งในวันธรรมดา และวันเสาร์อาทิตย์ โดยในการตอบชุดข้อคำถามได้แบ่งออกเป็นสองขั้นตอน ซึ่งผู้วิจัยและผู้ช่วยในการเก็บข้อมูลร่วมกับพนักงานนำเที่ยว ได้อธิบายให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อความถูกต้องและความสะดวกในการตอบชุดข้อคำถาม คือ

1. การตอบชุดข้อคำถามก่อนการเข้าเที่ยวชม เป็นการตอบชุดข้อคำถามในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวัง ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว ของหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง
2. การตอบชุดข้อคำถามหลังการเที่ยวชม เป็นการตอบชุดข้อคำถามในส่วนที่ 3 มาตราวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งและส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง

### 3.8 การตรวจสอบข้อมูล

เมื่อนำแบบสอบถามกลับทั้ง 200 ชุด ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด ก่อนที่จะทำการถอดรหัส (Decoding) ลงกระดาษกรอกรหัส (Coding Sheet) และถ่ายข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์

### 3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามหลังจากทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบและทำการลงรหัสข้อมูลให้เป็นตัวเลขทั้งหมดแล้วได้ประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS โดยแยกตามวัตถุประสงค์ดังนี้

3.9.1 ข้อมูลพื้นฐานของประชากร กำหนดค่าอยู่ในระดับกลุ่มชั้น (Nominal Scale) ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปการแจกแจงความถี่และการหาอัตราส่วนร้อยละ

3.9.2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้า ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบชุดข้อความแบบประเมินค่า (Rating Scale) จากนั้นจึงปรับค่าให้อยู่ในระดับช่วง (Interval Scale) ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปของการแจกแจงความถี่ ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.9.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้า ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ทำการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อให้ทราบถึงทิศทางและระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร

3.9.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่มีต่อระดับคาดหวังและระดับความพึงพอใจวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่า  $t$ -test

3.9.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนา ที่มีต่อระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)