

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจาคลอहित ศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภาภาษีอากรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการ ที่คาดหวัง และที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจาคลอहितที่มีต่อการรับบริจาค โลहित ภายใน ศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภาภาษีอากรไทย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Reserch) แบบภาคตัดขวาง (Cross – Sectional Survey) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริจาคลอहितที่มาบริจาค โลहितภายในศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภาภาษีอากรไทย

2. ประชากรและตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริจาคลอहितที่มาใช้บริการบริจาค โลहितภายในศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภาภาษีอากรไทย ในปี 2549

2.2 ตัวอย่าง คือ ผู้บริจาคลอहितที่มาใช้บริการบริจาคโลहितภายในศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภาภาษีอากรไทย ดำเนินการเก็บตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างมีระบบ(Systematic Sampling) จากผู้บริจาคลอहितที่มาใช้บริการการรับบริจาค โลहितภายในศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภาภาษีอากรไทย ซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่างได้มาจากการรวบรวมสถิติจำนวนประชากรผู้บริจาคลอहितภายใน ศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภาภาษีอากรไทยตั้งแต่ 1 มกราคม 2548 - 31 ธันวาคม 2548 จำนวนทั้งสิ้น ประมาณ 150,000 คน

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (ชานินทร์ ศิลปจารุ 2548:49) ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดของตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{150,000}{1 + 150,000(0.05)^2}$$

$$= 398.936$$

ดังนั้นได้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน

การเก็บตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างมีระบบ(Systematic Sampling) โดยอาศัยข้อมูลจากการสำรวจจำนวนผู้บริจาดโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย พ.ศ.2548 จำแนกตามวันและช่วงเวลาที่มาบริจาดโลหิตภายในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีลักษณะการมารับบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ดังนี้

1) ผู้บริจาดโลหิตวันจันทร์ – วันศุกร์ ร้อยละ 86 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลในวันจันทร์-วันศุกร์ 344 คน แบ่งตามช่วงเวลา ดังนี้

ช่วงเวลา 8.00 น. – 11.00น. ร้อยละ 25 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 86 คน

ช่วงเวลา 11.01น. – 13.00น. ร้อยละ 27 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 93 คน

ช่วงเวลา 13.01น. – 16.30น. ร้อยละ 48 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 165 คน

2) ผู้บริจาดโลหิตวันเสาร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 5 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 20 คน แบ่งตามช่วงเวลา ดังนี้

ช่วงเวลา 8.00น. – 11.00น. ร้อยละ 89 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 18 คน

ช่วงเวลา 11.01น. – 13.00น. ร้อยละ 11 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 2 คน

3) ผู้บริจาดโลหิตวันอาทิตย์ ร้อยละ 9 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 36 คน แบ่งตามช่วงเวลา ดังนี้

ช่วงเวลา 11.01น. – 13.00น. ร้อยละ 9 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 3 คน

ช่วงเวลา 13.01น. – 16.30น. ร้อยละ 91 คิดเป็นขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 33 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลา 20 วัน กำหนดหาจำนวนตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลต่อวัน จำแนกตามวันและช่วงเวลาที่ผู้บริจาดโลหิตมารับบริการบริจาดโลหิต แล้วนำไปสุ่มตัวอย่างจากผู้บริจาดโลหิตที่มาบริจาดโลหิตภายในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยทั้งหมดโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน ตามวันและช่วงเวลาดังกล่าว ซึ่งการสุ่มตัวอย่างผู้บริจาดโลหิตจะสุ่มจากหมายเลขจุดบรรจุโลหิตประจำตัว(Unit number) ที่ผู้บริจาดโลหิตจะได้รับในขั้นตอนที่ 3 คือ จุดบริการจัดทำ

ทะเบียนประวัติและบันทึกข้อมูลสถิติของผู้บริจาดโลหิต การกำหนดช่วงห่างระหว่างหมายเลขในการสุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตร ช่วงห่างระหว่างหมายเลข $(I) = N/n$ แล้วจับฉลากเลือกหมายเลขเริ่มต้นสุ่มที่หมายเลขระหว่าง 1-(I) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยเริ่มต้นจากหมายเลขที่จับฉลากได้เรียงลำดับไปเรื่อยๆทุกช่วงห่างระหว่างหมายเลข (I) จนได้ตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเป็นแบบสอบถาม สำหรับผู้บริจาดโลหิต แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้ คือ

3.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของผู้บริจาดโลหิตภายในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา เหตุจูงใจมาใช้บริการบริจาดโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติแห่งนี้

3.1.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการการรับบริจาดโลหิตที่ผู้บริจาดโลหิตคาดหวังก่อนรับบริการและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริจาดโลหิตภายหลังรับบริการแล้ว ซึ่งสร้างตามกรอบแนวคิดของเซทามล์และคณะ และนำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับมาตรฐานการรับบริจาดโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยข้อคำถามในส่วนนี้ทั้งหมดจะครอบคลุมเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการการรับบริจาดโลหิตทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1-9
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 10-19
- 3) ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 20-26
- 4) ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 27-33
- 5) ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 34-40

ลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์การเลือกตอบโดยให้คะแนนระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังและคะแนนระดับคุณภาพบริการที่รับรู้ ตามเกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale ดังนี้

- 1 คะแนน เท่ากับ มีความคาดหวัง/รับรู้ น้อยที่สุด หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้น/รับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นน้อยที่สุด หรือ เห็นด้วย ร้อยละ 0 – 20
- 2 คะแนน เท่ากับ มีความคาดหวัง / รับรู้ น้อย หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้น /รับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นน้อย หรือ เห็นด้วย ร้อยละ 21 – 40
- 3 คะแนน เท่ากับ มีความคาดหวัง / รับรู้ ปานกลาง หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้น /รับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นปานกลางหรือเห็นด้วย ร้อยละ 41 – 60
- 4 คะแนน เท่ากับ มีความคาดหวัง / รับรู้ มาก หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้น /รับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นมาก หรือ เห็นด้วย ร้อยละ 61 – 80
- 5 คะแนน เท่ากับ มีความคาดหวัง / รับรู้ มากที่สุด หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้น /รับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นมากที่สุด หรือเห็นด้วยร้อยละ 81 – 100

เกณฑ์การแปลผลคะแนนในแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจากละ 10 ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ทั้งรายด้านและโดยรวม โดยหาค่าเฉลี่ยของคะแนนคำตอบจากข้อมูลที่เก็บมาจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วใช้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจากละ 10 โดยจัดลำดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ช่วงตามเกณฑ์การคำนวณช่วงการวัดเพื่อแบ่งระดับคะแนนของเบสท์ (Best, 1977:174) และให้ความหมาย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันดับ}} \\
 &= \frac{5-1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถาม คือ
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจา
 โลहित อยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจา
 โลहित อยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจา
 โลहित อยู่ในระดับมาก

3.1.3 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นในการจัดลำดับความสำคัญของบริการทั้ง
 5 ด้านที่ผู้บริจาโลहितมีความเห็นหรือความต้องการให้มีการจัดทำเป็นอันดับแรกและอันดับ
 รองลงมา

3.1.4 ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นอื่นๆ ต่อบริการ เป็นส่วนที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบ
 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นตามความต้องการ

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา(Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่
 สร้างและปรับปรุงแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหา รวมทั้ง
 ความถูกต้องของการใช้ภาษา เมื่อผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วจึงนำแบบสอบถาม
 พร้อมโครงร่างวิทยานิพนธ์และแบบฟอร์มการประเมินความตรงของเครื่องมือ นำไปให้
 ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเนื้อหา ทฤษฎี และการสร้างเครื่องมือของเรื่องที่ทำวิจัย
 จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาในแบบสอบถามและ
 ความเหมาะสมของสำนวนภาษารวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำผลการ
 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องจาก
 สูตร(นิรันดร์ อิมานี, 2545 : 162)

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC = ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ = ผลรวมคะแนนทั้งหมดของผู้ทรงคุณวุฒิ
 N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามพบว่า ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน +1 ในทุกข้อคำถามภายหลังที่ได้แก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะแล้ว และได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม = 1 หลังจากนั้นได้เสนอแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและได้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ก่อนนำไปเก็บข้อมูล

4.2 การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย 1 ท่าน ที่ผ่านการอบรมให้เข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามแล้ว ทำการทดลองเก็บข้อมูลกับผู้บริจาคลอहितภายในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราช (Conbrach' Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามส่วนระดับความคาดหวังและระดับการได้รับจริงเท่ากับ .956 และ .928 ตามลำดับ เมื่อปรับปรุงบางข้อ และนำไปใช้จริงได้ค่า .986 และ .976 ตามลำดับ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

5.1 นำหนังสือจากบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงผู้อำนวยการศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3 อบรมผู้ช่วยวิจัย เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล

5.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้ผู้บริจาคลอहितที่มารับบริการบริจาคลอहितที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จนครบจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยใช้เวลาเก็บข้อมูล 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน – 15 ตุลาคม 2549

5.5 ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา

6.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา นำมา แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตาราง

6.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการการรับบริจาคโลหิต ที่ผู้บริจาคโลหิตคาดหวังและที่ได้รับจริงตามการรับรู้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทั้งโดยรวม รายด้านและรายข้อ นำเสนอในรูปตาราง

6.1.3 ข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

6.1.4 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะปลายเปิด มีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และนำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

6.2 สถิติวิเคราะห์

6.2.1 วัดระดับความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการการรับบริจาคโลหิตที่คาดหวัง และที่ได้รับ ตามการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิต โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Paired t-test

6.2.2 วัดระดับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการการรับบริจาคโลหิตที่คาดหวัง 5 ด้าน กับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริจาคโลหิต ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุจูงใจในการมารับบริการ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่าง จะทดสอบหาคู่ที่มีความแตกต่างกัน ด้วยวิธี LSD ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของ 2 กลุ่มระหว่างเพศชายและเพศหญิงใช้สถิติ t-test

6.2.3 วัดระดับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพบริการการรับบริจาคโลหิต 5 ด้าน กับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริจาคโลหิต ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุจูงใจในการมารับบริการ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างเพื่อทดสอบหาคู่ที่มี

ความแตกต่างกัน ด้วยวิธีLSD ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของ 2 กลุ่มระหว่างเพศชายและเพศหญิงใช้สถิติ t-test

6.2.4 กรณีที่มีกลุ่มย่อยเปรียบเทียบหลายกลุ่มและข้อมูลไม่เป็นตามข้อตกลงที่จะใช้ One-Way ANOVA จะใช้สถิติ Kruskal Wallis Test