

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

Public Confidence in the Performance of Khon Kaen University.

วรวิทย์ สิริพานูวัฒน์

Worawit Siripanuwat

กองสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี Communication Affairs Division

มหาวิทยาลัยขอนแก่น Khon Kaen University

*Corresponding author, e-mail: worawit@kku.ac.th

Received: January 5, 2026 Revised: May 15, 2026 Accepted: May 25, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยศึกษาความเชื่อมั่นประชาชนเทศบาลขอนแก่นต่อการดำเนินงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น (มข.) และเปรียบเทียบความเชื่อมั่นกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ข้อมูลพื้นฐานการดำเนินการกิจ มข. และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 494 ชุด จากประชากรประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล เก็บข้อมูลในปีงบประมาณ 2567 วิเคราะห์สถิติพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงอนุมานด้วย One-way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD เพื่อหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45-60 ปี ระดับปริญญาตรี อาชีพอิสระ รายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน รับรู้ข่าวสารผ่าน ป้ายประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชน ขณะที่สื่อออนไลน์ Facebook YouTube และเว็บไซต์ มข. และเป็นช่องทางที่ติดตามเป็นประจำ ภาพรวมความเชื่อมั่นระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านการบริการวิชาการและรักษาพยาบาล ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร ด้านบุคลากรและบริหารองค์กร และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้ เพศหญิง เพศหลากหลาย วัยทำงานอายุ 35-60 ปี ปริญญาตรีขึ้นไป ที่อาชีพมั่นคง มักมีความเชื่อมั่นสูงกว่า เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลและเข้าใจบทบาทมากกว่า ขณะที่ผู้สูงอายุและการศึกษาน้อยกว่า หรือประกอบอาชีพอิสระ เกษตรกร หรือว่างงาน จะมีความเชื่อมั่นต่ำกว่า เพราะมีข้อจำกัดในการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูล แม้รายได้ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ แต่พบว่ากลุ่มรายได้สูงเชื่อมั่นมากกว่ารายได้ต่ำบางช่วงอย่างมีนัยสำคัญ

การวิจัยชี้ มข.มีบทบาทสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน โดยเฉพาะบริการวิชาการและการรักษาพยาบาล มีความเชื่อมั่นสูงสุด แสดงถึงประโยชน์ที่ประชาชนสัมผัสและเข้าถึงง่าย ขณะที่ด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และนวัตกรรม และการพัฒนาคุณภาพองค์กรยังคงเชื่อมั่นระดับมาก แม้งานวิจัยที่ตอบโจทย์ชุมชนต้องพัฒนาผลลัพธ์ และรับรู้มากขึ้น ผลวิจัยยังชี้ว่าความเชื่อมั่นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับ การบริการจากมหาวิทยาลัย และโครงสร้างทางสังคม การพัฒนานโยบายการสื่อสาร การบริการเชิงรุก และการผลักดันผลงานวิจัยแก่ชุมชน จะเพิ่มความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างยิ่ง

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น, การดำเนินงาน, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, มข.

Abstract

This study examined public confidence in the performance of Khon Kaen University across demographic factors including gender, age, education level, occupation, and monthly income. Quantitative research design was employed using concepts related to public confidence and institutional operations, and related studies. Data were collected using questionnaires from 494 residents aged 18 and above living in Khon Kaen Municipality during the 2024 fiscal year. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics using one-way ANOVA with LSD post hoc comparisons.

The findings indicated that most respondents were female, aged 45–60, held a bachelor's degree, were self-employed, and earned 5,000–10,000 baht per month. Primarily received university news through public relations signs, community leaders, and community radio, while Facebook was the most frequently used online platform, followed by YouTube and the university website. Overall public confidence in the university was high, particularly in academic and healthcare services, followed by graduate production, research and innovation, organizational quality development, personnel and management, and arts and culture preservation. Higher confidence levels were observed among working women and diverse gender groups aged 35–60 with higher education and stable occupations, likely due to greater access to university information and services. Conversely, younger individuals, those with lower education levels, and people in less secure occupations reported lower confidence. Although income was not a major determinant, higher-income groups occasionally demonstrated significantly stronger confidence.

The findings indicate that Khon Kaen University play a significant role in fostering public trust through academic and healthcare services, which received the highest level of trust, reflecting their accessibility and tangible benefits to the community. Confidence in graduate production, research and innovation, and organizational development also remained high; however, community-oriented research outcomes and public awareness still require further improvement. In addition, public confidence is influenced by service experiences and social structures. Therefore, strengthening communication policies, proactive services, and promoting research outcomes to the community are essential for enhancing public engagement and supporting sustainable institutional development.

Keywords: Confidence, Operations, Khon Kaen University, KKU

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงและมีความสำคัญอย่างมากในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีการจัดการเรียนการสอนในหลายสาขาวิชา มีผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ และมีความร่วมมือกับองค์กรทั้งในและต่างประเทศ และยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชนในภูมิภาคนี้ โดยแผนยุทธศาสตร์การบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2567-2570 (กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566) กำหนดทิศทางการบริหารมหาวิทยาลัยใน 4 ปีข้างหน้า ด้านประชาคม หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย โดยการบริการวิชาการ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งกับชุมชนและสังคม รวมถึงการสร้างคุณค่าด้านชุมชนสัมพันธ์ และสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน โดยปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จคือความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แต่การขยายตัวของเมืองที่มีสถานศึกษาเป็นศูนย์กลางจากนโยบายการขยายพื้นที่ความเจริญไปยังระดับภูมิภาคตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านวิถีชีวิต ประชากร ตลอดจนการใช้ประโยชน์ของที่ดินชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ก็ได้รับผลกระทบจากการที่มีจำนวนนักศึกษาเข้ามาอาศัยอยู่บริเวณมหาวิทยาลัยขอนแก่นและขยายวงกว้างมากขึ้น ทั้งยังมีการก่อสร้างสถานพยาบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มขึ้นของบุคลากรทางการแพทย์ โดยมีการกระจายอยู่ตามพื้นที่ชุมชนหลายชุมชน ก่อให้เกิดปัญหาของการรุกร้าเชิงพื้นที่ดั้งเดิม ความพร้อมด้านที่ดินเพื่อการก่อสร้าง ทำให้เกิดการขยายตัวของสิ่งปลูกสร้าง และเกิดความหนาแน่นของพื้นที่ที่เพิ่มขึ้น พื้นที่ในจังหวัดขอนแก่นปรับเปลี่ยนสภาพกลายเป็นธุรกิจให้บริการ อาทิ คอนโด หอพัก ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหารและกาแฟ มีการเพิ่มขึ้นของมลภาวะ จากการใช้น้ำมัน ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาน้ำเน่าเสีย ปัญหาขยะ ปัญหามลภาวะทางอากาศ การแออัดของชุมชน วิถีการดำเนินชีวิตของชุมชนเดิมจึงเปลี่ยนแปลงไปความเป็นชนบทหายไปและมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น โดยการเข้ามาอยู่อาศัยของนักศึกษาและบุคลากร ทำให้มีการเข้ามาของนายทุน ก่อให้ชุมชนมีการเจริญเติบโตทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค การประกอบอาชีพ (ปริญญานนท์ ศรีแก่นจันทร์ และ ศิวชัย ศรีโกคางกุล, 2562) ให้เกิดผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อชุมชน ทั้งด้านกายภาพ สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม (รวี หาญเผชิญ, 2554) และความเชื่อมั่น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า “ความเชื่อมั่น” เป็นแนวคิดสำคัญที่สะท้อนถึงความเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความคาดหวังเชิงบวกของบุคคลหรือประชาชนต่อบุคคลหรือองค์กร โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ถึงความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และเจตนาที่ดี ภายใต้บริบทของความเสี่ยงและการยอมรับผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความเต็มใจในการไว้วางใจ การยอมรับความเสี่ยง และความคาดหวังต่อพฤติกรรมของอีกฝ่าย ขณะเดียวกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ได้แก่ คุณลักษณะขององค์กร เช่น ความโปร่งใส ธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงมีการศึกษาความเชื่อมั่นต่อองค์กรของรัฐ ซึ่งได้พัฒนาไปสู่การมองในลักษณะหลากหลายมิติ โดยเน้นความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาล การดำเนินงานของรัฐ และการรับรู้ของประชาชน โดยมีกรอบแนวคิดที่กำหนด

ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นตัวแปรอิสระต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เป็นตัวแปรตาม ซึ่งพิจารณาตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยประเมินผ่านองค์ประกอบสำคัญในแต่ละด้าน กรอบแนวคิดดังกล่าวสะท้อนความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับการรับรู้และประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งนำไปสู่ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในภาพรวมอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความร่วมมือของประชาชนและความสำเร็จของการบริหารภาครัฐ และพบว่ยังไม่มีการศึกษาในบริบทมหาวิทยาลัยระดับภูมิภาคโดยตรง เนื่องจากที่ผ่านมามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านความพึงพอใจและคุณภาพการศึกษา มากกว่าความเชื่อมั่น แต่ก็สามารถสะท้อนการยอมรับด้านคุณภาพการศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง จากรางวัลการันตีต่าง ๆ และล่าสุดรางวัล TQC Plus: Societal Contribution ที่สะท้อนความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการองค์กร เน้นการสร้างคุณค่าและพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ยังเข้าสู่กระบวนการประเมิน ITA ซึ่งทำให้ “ความเชื่อมั่น” เป็นตัวชี้วัดคุณค่าต่อสังคมของมหาวิทยาลัย

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนในชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีส่วนสำคัญในการสร้างความเจริญและการพัฒนาเมืองย่นนำมาซึ่งเหรียญสองด้านเสมอเพื่อผลที่ได้ไปกำหนดทิศทางการพัฒนาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่น ความศรัทธา และการยอมรับของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่งตามแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งสะท้อนมุมมองและความคิดเห็นของประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองต่อบริบทของพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของประชาชนในชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปมีภูมิลำเนา ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 93,471 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น, 2561)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) จากจำนวนประชากร 93,471 คน เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน $398.65 \approx 400$ คน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 600 ชุด ได้รับกลับคืน 494 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด โดยไม่จำเป็นต้องเป็นตัวแทนที่สมบูรณ์แบบของประชากรทั้งหมด เนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านเวลา ทรัพยากร และความสะดวกในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 3 สอบถามระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ และรักษาพยาบาล ด้านการทุนบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านบุคลากรและบริหารองค์กร และด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วน (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ระดับความเชื่อมั่นมาก ระดับความเชื่อมั่นปานกลาง ระดับความเชื่อมั่นน้อย และระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

สามารถแจกแจงตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาตามสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

3.3.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน

3.3.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน

3.3.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน

3.3.4 สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน

3.3.5 สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน

3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยนี้ โดยศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม พร้อมกำหนดกรอบแนวคิดและขอบข่ายในการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นสร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้นิยามศัพท์เฉพาะ ตามตัวแปรที่กำหนดไว้ เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดผลในสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้คำแนะนำตรวจแก้ไขสำนวนภาษาและความถูกต้องและปรับปรุงให้เหมาะสมในด้านเนื้อหาความชัดเจน ความครอบคลุมของเนื้อหา ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดังต่อไปนี้

3.4.1 ความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รักษาการแทนผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร รักษาการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา และอาจารย์ประจำสาขาสังคมศาสตร์ วัฒนธรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามตามวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ โดยค่าเฉลี่ยของคำถามใดสูงกว่า 0.5 ถือว่าพอใช้ได้ และเมื่ออยู่ในระดับ 0.9 ถึง 1.0 จะถือว่าดีมาก ผลปรากฏว่าได้ค่า 1 จำนวน 17 ข้อ ถือว่าแบบสอบถามดีมาก ได้ค่า 0.67 จำนวน 3 ข้อ ถือว่าแบบสอบถามพอใช้ได้ และได้ค่า 0.33 จำนวน 1 ข้อ และจึงได้ปรับปรุงแบบสอบถามข้อดังกล่าว

3.4.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ในภาคสนามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 30 คน จากประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น การทดสอบก่อนการศึกษานี้เพื่อหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามว่ากลุ่มตัวอย่างนี้มีความเข้าใจแบบสอบถามหรือไม่ ซึ่งจะเลือกคำนวณเฉพาะส่วนของแบบสอบถามที่สามารถนำมาตีค่าเป็นคะแนนได้ (Rating Scale) เท่านั้น สำหรับค่าความน่าเชื่อถือที่ใช้ในการศึกษานี้จะใช้สูตรของวิธีสัมประสิทธิ์แบบอัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (Cronbach, 1990) โดยแบบสอบถามที่นำไปทดสอบก่อนใช้จริง ผลการทดสอบ ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือได้จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 จึงถือว่าแบบทดสอบนั้นมีความเชื่อมั่น (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์,

2548) เพราะฉะนั้น หากทดสอบแล้วได้น้อยกว่า 0.7 จะต้องทำการแก้ไข แบบสอบถาม แล้วทำการทดสอบแบบสอบถามที่แก้ไขกับกลุ่มตัวอย่างใหม่จนกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7

จากการทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ทำการศึกษาค่า สัมประสิทธิ์ Alpha เท่ากับ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่น โดยได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ทัศนคติโดยรวม	ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.97
ด้านการผลิตบัณฑิต	ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.72
ด้านการวิจัยและนวัตกรรม	ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.82
ด้านการบริการวิชาการและรักษาพยาบาล	ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.84
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.86
ด้านบุคลากรและบริหารองค์กร	ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.87
ด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร	ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.86

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยผู้วิจัยเลือกชุมชนแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 ชุมชน เป็นประธานชุมชนที่รู้จักกันและสามารถประสานงานได้ และให้ประธานชุมชนกระจายแบบสอบถามไปยังประชาชนในพื้นที่ชุมชนแบบสะดวก (Convenience Sampling) ชุมชนละ 50 ชุด จากนั้นได้รับแบบสอบถามรวบรวมกลับมา พร้อมตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาจำนวน 494 ชุด เพื่อใช้ในการดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (f) ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ

สำหรับการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์จากคะแนนเฉลี่ยได้ 3 ระดับ ดังนี้ ความถี่ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร บางครั้ง (เดือนละ 1-2 ครั้ง) บ่อยครั้ง (สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง) และเป็นประจำ (สัปดาห์ละ 4 ครั้ง)

3.6.2 วิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สำหรับการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากคะแนนเฉลี่ยโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.21-5.00 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41-4.20 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

2.61-3.40 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

1.81-2.60 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.80 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.6.3 ใช้วิธีรวบรวมข้อความจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ระบุไว้ในตอนท้ายของแบบสอบถาม และนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing: NLP) เพื่อจำแนกทัศนคติที่แฝงอยู่ในข้อความออกเป็น ความรู้สึกเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง กำหนดเป็นค่า -1 0 และ 1 แล้วนำค่าเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งระดับความรู้สึกออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ความรู้สึกเชิงลบ หมายถึง ข้อความที่สะท้อนถึง ปัญหา อุปสรรค ความไม่พึงพอใจ หรือประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถาม ความรู้สึกเป็นกลาง หมายถึง ข้อความที่เป็นลักษณะ ข้อมูลทั่วไป รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อความที่ไม่แสดงอารมณ์หรือทัศนคติ ที่ชัดเจน และความรู้สึกเชิงบวก หมายถึง ข้อความที่สะท้อนถึงการยอมรับ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น หรือทัศนคติในเชิงสนับสนุน ต่อการดำเนินงานหรือบริการ จากนั้นนำผลที่ได้มาเขียนพรรณนา นำเสนอตามหัวข้อในแต่ละด้าน

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.7.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้สถิติพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.7.2 วิเคราะห์พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้สถิติพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3.7.3 วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3.7.4 ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นของประชาชน โดยใช้ One-way ANOVA สำหรับตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือความเชื่อมั่น 95% และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Posthoc) ด้วยสถิติ LSD

3.6.5 วิเคราะห์ความรู้สึกเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

วิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 8 ตอน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 เพศชาย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และ LGBTQ+ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 รองลงมา ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45–60 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมา คืออายุ 35–45 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ตามลำดับ โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อาชีพ อาชีพอิสระ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อาชีพรองลงมา คือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7

4.2 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลผ่านป้ายประชาสัมพันธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.14 รองลงมาคือประธานชุมชน คิดเป็นร้อยละ 93.12 และหอกระจายเสียงชุมชน คิดเป็นร้อยละ 84.01 สำหรับช่องทางสื่อสังคมออนไลน์พบว่า เฟซบุ๊กเป็นช่องทางที่ประชาชนรับรู้ข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.56 รองลงมาคือยูทูบ คิดเป็นร้อยละ 58.30 และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 54.05 และความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารพบว่า ประชาชนรับรู้ข้อมูลผ่านเฟซบุ๊กบ่อยครั้งที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.22 รองลงมาคือยูทูบ มีค่าเฉลี่ย 2.18 และเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 2.14 ซึ่งสะท้อนว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่ประชาชนให้ความสนใจติดตามข้อมูลของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

4.3 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ มข. ตามภารกิจหลัก 6 ด้าน

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านการผลิตบัณฑิต	4.20	0.62	มาก	2
ด้านการวิจัยและนวัตกรรม	4.16	0.60	มาก	3
ด้านการบริการวิชาการและรักษาพยาบาล	4.28	0.56	มากที่สุด	1
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.07	0.58	มาก	5
ด้านบุคลากรและบริหารองค์กร	4.11	0.52	มาก	4
ด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร	4.16	0.54	มาก	3
รวม	4.16	0.44	มาก	

4.3.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการวิชาการและรักษาพยาบาล พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.56$) กล่าวคือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า การบริการวิชาการมีประสิทธิภาพ การรักษาพยาบาลมีคุณภาพมาตรฐาน และคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นแล้ว พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความสามารถในการให้การรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.64$) รองลงมา คือ เชื่อมั่นว่าการให้บริการรักษาพยาบาลและการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.63$)

4.3.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการผลิตบัณฑิต พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.62$) กล่าวคือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า หลักสูตรมีความทันสมัย บัณฑิตมีคุณภาพและความสามารถ ผู้เรียนมีการเรียนรู้และทักษะในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นแล้ว พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและความสามารถเพียงพอที่จะตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและการพัฒนาประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.66$) รองลงมา คือ ประชาชนเชื่อมั่นว่า หลักสูตรการศึกษาในรูปแบบที่ใ้บุคคลสามารถเรียนรู้ได้ตลอดช่วงชีวิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะผู้เรียน ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.70$)

4.3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.54$) กล่าวคือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับการจัดอันดับที่ดีในระดับนานาชาติ องค์กรมีความเป็นเลิศ และการศึกษามีคุณภาพ เมื่อพิจารณารายประเด็นแล้ว พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าการที่กลุ่มสาขาวิชาของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ แสดงถึงความมุ่งมั่นในการรักษาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.59$) รองลงมา คือ การได้รับการจัดอันดับจากสถาบันต่าง ๆ อาทิ THE Impact Ranking QS World Ranking เป็นสิ่งที่สะท้อนความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.60$)

4.3.4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการวิจัยและนวัตกรรม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.60$) กล่าวคือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า งานวิจัยและนวัตกรรมมีประสิทธิภาพ ได้รับความร่วมมือจากเอกชนได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นแล้ว พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพและได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยมีการตีพิมพ์ในวารสารที่มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.65$) รองลงมา คือ เชื่อมั่นว่า

ผลงานวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ได้รับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญามีศักยภาพในการนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีมูลค่าเพิ่ม ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.68$)

4.3.5 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านบุคลากรและบริหารองค์กร พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.59$) กล่าวคือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า บุคลากรมีความรู้ความสามารถ การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานมีธรรมาภิบาล ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เมื่อพิจารณารายประเด็นแล้ว พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จึงเลือกลำดับจากประเด็นที่มีค่า SD น้อยที่สุด ดังนี้ ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการบริหารจัดการองค์กรที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.65$) รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการบริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.66$)

4.3.6 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.58$) กล่าวคือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า การอนุรักษ์และสืบสานศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ ได้รับความร่วมมือจากชุมชน และได้รับการยอมรับในระดับประเทศ เมื่อพิจารณารายประเด็นแล้ว พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่ากิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.63$) รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถนำองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมมาสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับชุมชน ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.61$)

4.4 ระดับความรู้สึกจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะคำถามปลายเปิด ตามภารกิจหลัก 6 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับความรู้สึกเชิงบวก ($\bar{X} = 0.26$, $SD = 0.23$) สะท้อนให้เห็นว่าข้อความส่วนใหญ่ที่ประชาชนระบุ มีลักษณะสะท้อนความพึงพอใจหรือทัศนคติในเชิงสนับสนุนมากกว่าความรู้สึกด้านลบ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เสนอแนะให้ข้อคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุดในด้านการผลิตบัณฑิต ($\bar{X} = 0.29$) ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรและบริหารองค์กร และ ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 0.27$) อยู่ในลำดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในลำดับที่ 4 ($\bar{X} = 0.27$) และลำดับถัดมาคือ ด้านการบริการวิชาการและรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 0.25$) อยู่ในลำดับที่ 5 ขณะที่ ด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม แม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 0.23$) แต่ยังคงอยู่ในช่วงคะแนนเชิงบวก แสดงให้เห็นว่าประชาชนสะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในทุกด้านในเชิงสร้างสรรค์ โดยไม่มีด้านใดที่สะท้อนความรู้สึกเชิงลบโดยเฉพาะ

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.5.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน

ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD) พบว่า มี 2 คู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) คู่ที่ 1 เพศชาย กับ เพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดย เพศชาย มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่า เพศหญิง

2) คู่ที่ 2 เพศชาย กับ เพศ LGBTQ+ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดย เพศชาย มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่า เพศ LGBTQ+

4.5.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามอายุ

ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD) พบว่า มี 3 คู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี กับ ประชาชนที่มีอายุ 35-45 ปี มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอายุประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 35-45 ปี

2) คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 45-60 ปี มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชน ที่มีอายุประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 45-60 ปี

3) คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอายุ 35-45 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอายุประชาชนที่มีอายุ 35-45 ปี มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

4.5.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD) พบว่า มี 6 คู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้

0.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอิสระ

2) คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร กับประชาชนที่มีอาชีพอาสาสมัคร มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพอาสาสมัคร

3) คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร กับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญ

4) คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพอิสระ กับประชาชนที่มีอาชีพอาสาสมัคร มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพอิสระ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพอาสาสมัคร

5) คู่ที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพอิสระ กับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพอิสระ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญ

6) คู่ที่ 6 ประชาชนที่มีอาชีพว่างงาน กับประชาชนที่มีอาชีพอาสาสมัคร มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพว่างงาน มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพอาสาสมัคร

7) คู่ที่ 7 ประชาชนที่มีอาชีพว่างงาน กับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพว่างงาน มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญ

4.5.5 สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกรายได้ต่อเดือน

ผลการทดสอบไม่ยอมรับสมมติฐาน โดยรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่น

5. สรุปผล

จากการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น สรุปผลได้ดังนี้

5.1 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.44$) แสดงให้เห็นว่าประชาชนโดยรวมมีความไว้วางใจต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในทุกด้านอย่างดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่น ด้านการบริการวิชาการและรักษาพยาบาล มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.56$) รองลงมาคือ ด้านการผลิตบัณฑิต ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.62$) และ ด้านการวิจัยและนวัตกรรม รวมถึง ด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.16$ โดยมี $SD = 0.60$ และ 0.54 ตามลำดับ) ถัดมาคือ ด้านบุคลากรและบริหารองค์กร ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.52$) และ ด้านการทุนบำรุงศิลปวัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.58$) ตามลำดับ ซึ่งกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในหลายภารกิจสำคัญ โดยมีการบริการวิชาการและการรักษาพยาบาลเป็นภารกิจที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุด สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพสูงและเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ประชาชนยังเชื่อมั่นในความสามารถของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ในด้านการวิจัยและนวัตกรรม และด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร ที่ประชาชนเชื่อมั่นในระดับเท่ากัน ยังคงความสามารถในการแข่งขันในตลาดแรงงาน และได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะในแง่ของการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน รวมถึงด้านบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประชาชนเชื่อมั่นในความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล และสุดท้ายด้านการทุนบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของมหาวิทยาลัยในการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

ทั้งนี้ เนื่องมาจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานภารกิจทุกด้านไปพร้อมกัน มหาวิทยาลัยขอนแก่นมุ่งมั่นให้บริการวิชาการและรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพสูงและเข้าถึงได้ง่าย ส่งผลให้ได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชนอย่างกว้างขวาง ด้านการผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ทำให้บัณฑิตมีคุณภาพและได้รับการยอมรับ ส่วนด้านการวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสร้างสรรค์ผลงานที่ใช้งานได้จริง มีความร่วมมือกับชุมชนและภาคเอกชน และการพัฒนาคุณภาพองค์กรเน้นการปรับปรุงและได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ด้านบุคลากรมหาวิทยาลัยเน้นการบริหารจัดการโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล และภารกิจด้านศิลปวัฒนธรรม มุ่งอนุรักษ์และเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่น จึงกล่าวได้ว่าการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน อภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

5.2 ด้านการบริการวิชาการและการรักษาพยาบาลของมหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงเนื่องจากมหาวิทยาลัยมีแนวทางชัดเจนในการเสริมสร้างสังคมและชุมชน โดยเน้นการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) รวมถึงโครงการแก้ปัญหาสุขภาพ

เช่น โรคพยาธิใบไม้ตับและมะเร็งท่อน้ำดี และการพัฒนาด้านสุขภาพในรูปแบบดิจิทัล บริการจากโรงพยาบาล ศรินครินทร์และหน่วยงานด้านสุขภาพช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการรักษาพยาบาล ความสำเร็จนี้ แสดงถึงการมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยในการแก้ปัญหาชุมชนอย่างยั่งยืน

5.3 ด้านการผลิตบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานปัจจุบัน หลักสูตรใหม่แบบบูรณาการข้ามศาสตร์และแนวคิดการศึกษาใหม่ (New Paradigm Curriculum) ช่วยให้นักศึกษามีทักษะที่เหมาะสมกับยุคดิจิทัล นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และระบบคลังหน่วยกิต (Credit Bank) ซึ่งเพิ่มความยืดหยุ่นในการศึกษาความร่วมมือกับองค์กรนานาชาติ เช่น Alibaba Business School และ APEC HRDWG ยังเสริมการเชื่อมโยงการศึกษาระดับสากล สุดท้าย ผลสำรวจการมีงานทำของบัณฑิตที่มีสัดส่วนสูง ยืนยันถึงคุณภาพของบัณฑิตที่ผลิตออกมา ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในศักยภาพของมหาวิทยาลัย

5.4 ด้านการวิจัยและนวัตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากความสามารถในการสร้างงานวิจัยคุณภาพสูงที่ส่งผลต่อชุมชนและสังคม การได้รับงบประมาณสนับสนุนจำนวนมากและการมีนักวิจัยศักยภาพสูง เช่น นักวิจัยอาวุโสและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ช่วยให้ผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ นอกจากนี้ การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาและการพัฒนาผลงานวิจัยสู่การใช้งานจริงและเชิงพาณิชย์ ยังสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนและประเทศ ความร่วมมือระหว่างสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่ยากและซับซ้อนเป็นอีกปัจจัยที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน

5.5 ด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเนื่องจากความโดดเด่นในด้านการจัดอันดับระดับโลกที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น THE Impact Ranking, QS World Ranking และ CWTS Leiden มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับอันดับ 1 ของประเทศใน THE Impact Ranking โดยเฉพาะหมวด SDG1 (No Poverty) และ SDG2 (Zero Hunger) ความสำเร็จนี้สะท้อนถึงคุณภาพทางวิชาการ การพัฒนาองค์กรที่เข้มแข็ง และการยกระดับมาตรฐานสู่ระดับสากล การรักษาระดับในเอเชียและโลกตลอดหลายปีเป็นปัจจัยที่สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

5.6 ด้านบุคลากรและการบริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความเชื่อมั่นในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากมหาวิทยาลัยแสดงความสามารถในการพัฒนาบุคลากรให้ทันสมัย โดยเพิ่มทักษะดิจิทัล การทำงานออนไลน์ และพัฒนาระบบฝึกอบรมออนไลน์อย่างรวดเร็วในช่วง COVID-19 นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังพัฒนาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Learning Center For All เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และทำงาน การบริหารความเสี่ยงและสร้างรายได้จากทรัพย์สินแสดงถึงการจัดการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารที่มีธรรมาภิบาลจากผู้บริหาร ทำให้มหาวิทยาลัยได้รับความไว้วางใจจากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.7 ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความเชื่อมั่นในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเนื่องจากบทบาทสำคัญในการอนุรักษ์ สืบสาน และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของภูมิภาคอีสานและภูมิปัญญาท้องถิ่น โครงการต่าง ๆ เช่น สัปดาห์เทศกาล และการอบรมเชิงปฏิบัติการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ชุมชน ช่วยสร้างคุณค่าทางวัฒนธรรมและเศรษฐกิจ มหาวิทยาลัยได้วิจัยและพัฒนาศิลปวัฒนธรรมโดยใช้ความรู้และนวัตกรรมสร้างสรรค์ เสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับท้องถิ่นและอนุภาคลุ่มน้ำโขง การพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์และการทำให้ผลิตภัณฑ์วัฒนธรรมเป็นที่รู้จักในวงกว้างเป็นปัจจัยที่ทำให้มหาวิทยาลัยได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน

5.8 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความรู้สึกรู้สึกต่อข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก สะท้อนถึงความพึงพอใจและการยอมรับบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณค่าต่อสังคม

5.9 ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นผ่านทั้งสื่อชุมชนและสื่อสังคมออนไลน์ โดยสื่อดั้งเดิม อาทิ ป้ายประชาสัมพันธ์ ประธานชุมชน และหอกระจายเสียงชุมชน ยังคงมีบทบาทสำคัญในการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ ขณะที่สื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก ยูทูบ และเว็บไซต์ เป็นช่องทางที่ประชาชนติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่องและมีความถี่ในการรับรู้สูงที่สุด สะท้อนถึงพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทยุคดิจิทัล ทำให้มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพัฒนาการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ควบคู่กับสื่อชุมชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลและสร้างการรับรู้ต่อประชาชนได้อย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง

5.10 ผลการเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยได้เปรียบเทียบกับงานวิจัยขององค์กร ได้แก่ หน่วยงานราชการ องค์กรอิสระ องค์กรปกครอง และองค์กรชุมชน ซึ่งไม่มีมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นองค์กรในกำกับของรัฐ เพราะการศึกษาความเชื่อมั่นต่อสถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะในบริบทมหาวิทยาลัยระดับภูมิภาคยังมีอยู่อย่างจำกัด เนื่องจากงานวิจัยที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านความพึงพอใจและคุณภาพการศึกษามากกว่าความเชื่อมั่น อีกทั้งมหาวิทยาลัยมิได้ถูกจัดเป็นหน่วยงานที่ใช้อำนาจรัฐโดยตรงในกรอบแนวคิดดั้งเดิม ส่งผลให้เกิดช่องว่างทางองค์ความรู้ที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม

5.10.1 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามเพศ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์ (รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์, 2557) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ และนุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (นุชจรี ก่อศิริมงคลชัย, 2560) ที่ศึกษากับองค์กรอิสระ พบว่าเพศชายมีระดับความเชื่อมั่นต่ำกว่าเพศหญิงและเพศ LGBTQ+ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ทองศรี ชัยละคร (ทองศรี ชัยละคร, 2552) ที่ศึกษากับองค์กรอิสระ ดวงเดือน ใจหาญ (ดวงเดือน ใจหาญ, 2554) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ ดวงรัตน์ รอดณรงค์

และพงษ์พันธ์ รอดณรงค์ (ดวงรัตน์ รอดณรงค์ และพงษ์พันธ์ รอดณรงค์, 2554) ที่ศึกษากับองค์กรปกครอง และพิราณี ตันวิเศษ (พิราณี ตันวิเศษ, 2555) ที่ศึกษากับองค์กรชุมชน พบว่าเพศไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น

5.10.2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามอายุ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะกลุ่มวัย 35-60 ปี ที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ตรงกับบริการของมหาวิทยาลัย เช่น บริการทางการแพทย์ บริการวิชาการ หรือมีบุตรหลานศึกษาในมหาวิทยาลัย จึงเกิดการรับรู้เชิงบวกมากกว่ากลุ่มอายุน้อยและผู้สูงอายุ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์ (รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์, 2557) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ และนุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (นุชจรี ก่อศิริมงคลชัย, 2560) ที่ศึกษากับองค์กรอิสระ พบว่าความเชื่อมั่นแตกต่างกันตามอายุ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ทองศรี ชัยละคร (ทองศรี ชัยละคร, 2552) ที่ศึกษากับองค์กรอิสระ และดวงเดือน ใจหาญ (ดวงเดือน ใจหาญ, 2554) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ พบว่าความเชื่อมั่นไม่ได้แตกต่างกันตามอายุอย่างมีนัยสำคัญ

5.10.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความเชื่อมั่นสูงกว่าทุกกลุ่มการศึกษาที่ต่ำกว่า ได้แก่ กลุ่มต่ำกว่าประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญาตรี (ปวช./ปวส.) และปริญญาตรี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ยิ่งมีระดับการศึกษาสูงเท่าใด ยังมีแนวโน้มที่จะรับรู้และประเมินภาพลักษณ์การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ในเชิงบวกมากขึ้น ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์ (รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์, 2557) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ ดวงเดือน ใจหาญ (ดวงเดือน ใจหาญ, 2554) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ และนุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (นุชจรี ก่อศิริมงคลชัย, 2560) ที่ศึกษากับองค์กรอิสระ พบว่าระดับการศึกษามีผลต่อความเชื่อมั่น อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ทองศรี ชัยละคร (ทองศรี ชัยละคร, 2552) ที่ศึกษากับองค์กรอิสระ ดวงรัตน์ รอดณรงค์ และพงษ์พันธ์ รอดณรงค์ (ดวงรัตน์ รอดณรงค์ และพงษ์พันธ์ รอดณรงค์, 2554) ที่ศึกษากับองค์กรปกครอง และพิราณี ตันวิเศษ (พิราณี ตันวิเศษ, 2555) ที่ศึกษากับองค์กรชุมชน พบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความเชื่อมั่น

5.10.4 ความเชื่อมั่นการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ อาสาสมัคร และข้าราชการบำนาญ มีระดับความเชื่อมั่นสูงกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร อาชีพอิสระ และผู้ว่างงาน สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างด้านประสบการณ์ การรับรู้ข้อมูล และระดับการมีปฏิสัมพันธ์กับบริการของมหาวิทยาลัยในแต่ละอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาโดย รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์ (รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์, 2557) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ และนุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (นุชจรี ก่อศิริมงคลชัย, 2560) ที่ศึกษากับองค์กรอิสระ ที่พบว่าความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานมีความแตกต่างตามอาชีพ โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐ ที่มีความเชื่อมั่นสูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ได้ผลลัพธ์ในทำนองเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ขัดแย้งกับการศึกษา ทองศรี ชัยละคร (ทองศรี ชัยละคร, 2552)

และดวงเดือน ใจหาญ (ดวงเดือน ใจหาญ, 2554) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ พบความเชื่อมั่นหน่วยงานต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ รวมถึงงานวิจัยของ ดวงรัตน์ รอดนรงค์ และพงษ์พันธ์ รอดนรงค์ (ดวงรัตน์ รอดนรงค์ และพงษ์พันธ์ รอดนรงค์, 2554) ที่ศึกษากับองค์กรปกครอง และพิราณี ตันวิเศษ (พิราณี ตันวิเศษ, 2555) ที่ศึกษากับองค์กรชุมชน

5.10.5 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเมื่อ จำแนกตามรายได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยรายได้ต่อเนื่องไม่ใช่ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งสะท้อนว่าการรับรู้บทบาทและคุณค่าของมหาวิทยาลัยเกิดขึ้นอย่างเท่าเทียมกันในทุกกลุ่มรายได้ สอดคล้องกับการศึกษาโดย ทองศรี ชัยละคร (ทองศรี ชัยละคร, 2552) ที่ศึกษากับองค์กรอิสระ และดวงเดือน ใจหาญ (ดวงเดือน ใจหาญ, 2554) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ พบว่ารายได้ไม่ได้มีผลต่อความเชื่อมั่น แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์ (รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์, 2557) ที่ศึกษากับหน่วยงานราชการ และนุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (นุชจรี ก่อศิริมงคลชัย, 2560) ที่ศึกษากับองค์กรอิสระ พบว่ารายได้มีผลต่อความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการบริการวิชาการและรักษาพยาบาลมากที่สุด รองลงมาเป็นการผลิตบัณฑิต การวิจัยและนวัตกรรม การพัฒนาคุณภาพองค์กร บุคลากรและบริหารองค์กร และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามลำดับ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มีข้อเสนอแนะดังนี้

6.1.1 มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายขยายบริการวิชาการและบริการสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชนทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริการสุขภาพดิจิทัล เช่น Telemedicine และระบบนัดหมายออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ นอกจากนี้ควรประสานความร่วมมือเชิงนโยบายกับหน่วยงานสาธารณสุขท้องถิ่นในการจัดโครงการตรวจสุขภาพเชิงรุก และควรกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารสาธารณะเพื่อเผยแพร่ข้อมูลบริการอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

6.1.2 ควรวางนโยบายการพัฒนาหลักสูตรที่ทันสมัย โดยเน้นการบูรณาการข้ามศาสตร์และตอบสนองต่อทักษะอนาคต รวมทั้งส่งเสริมระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตและระบบคลังหน่วยกิตให้เป็นนโยบายหลักของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ควรผลักดันความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับภาคอุตสาหกรรมใหม่ เช่น อุตสาหกรรมดิจิทัล สมาร์ทฟาร์มมิ่ง และเฮลท์เทค เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบัณฑิต ควบคู่กับการกำหนดนโยบายในการติดตามผลบัณฑิตอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ข้อมูลปรับปรุงหลักสูตรต่อไป

6.1.3 ควรส่งเสริมนโยบายด้านการวิจัยเชิงประยุกต์ที่มุ่งแก้ไขปัญหาของชุมชนในประเด็นด้านสุขภาพ เกษตร และคุณภาพชีวิต พร้อมทั้งผลักดันการสื่อสารผลงานวิจัยสู่สาธารณะให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล

ได้ง่ายและเข้าใจประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากงานวิจัย ควรสนับสนุนการสร้างสตาร์ทอัพจากฐานวิจัยของมหาวิทยาลัย และผลักดันการนำทรัพย์สินทางปัญญาไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ รวมทั้งกำหนดกรอบนโยบายในการขยายความร่วมมือด้านวิจัยระดับประเทศและนานาชาติอย่างต่อเนื่อง

6.1.4 ควรกำหนดนโยบายเพื่อยกระดับมาตรฐานองค์กรให้สามารถรักษาผลการจัดอันดับระดับสากล เช่น THE Impact Ranking, QS และ CWTS Leiden พร้อมทั้งสนับสนุนการจัดทำรายงานคุณภาพองค์กรประจำปีเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสในกระบวนการดำเนินงาน ควรพัฒนานโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล การบริหารความเสี่ยง และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ตลอดจนส่งเสริมนโยบายการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อสร้างความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1.5 ควรวางนโยบายพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรทุกระดับให้สามารถรองรับการทำงานในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องผ่านระบบฝึกอบรมออนไลน์ การอบรมภายใน และโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรชั้นนำ นอกจากนี้ควรกำหนดนโยบายในการสร้างระบบบริหารจัดการที่โปร่งใส เช่น ระบบ Dashboard การบริหารองค์กร และส่งเสริมนโยบายการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานและการเรียนรู้ และพื้นที่สีเขียวเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของบุคลากร

6.1.6 ควรจัดทำนโยบายความร่วมมือกับชุมชนในการส่งเสริมกิจกรรมวัฒนธรรมเชิงพื้นที่ เช่น สีสถานเทศกาล การแสดงพื้นบ้าน และเวิร์กช็อปภูมิปัญญา เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความภูมิใจในอัตลักษณ์ท้องถิ่น พร้อมทั้งกำหนดนโยบายพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมร่วมกับชุมชนเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจผ่าน Creative Economy ควบคู่กับการจัดทำฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมและนิทรรศการออนไลน์เพื่ออนุรักษ์มรดกภูมิปัญญาท้องถิ่น และผลักดันความร่วมมือระดับภูมิภาคและนานาชาติเพื่อยกระดับศิลปวัฒนธรรมอีสานให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

6.2.1 ควรขยายบริการวิชาการและสุขภาพสู่ชุมชนผ่านคลินิกชุมชน บริการสุขภาพเคลื่อนที่ และระบบ Telemedicine พร้อมเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางชุมชนและสื่อออนไลน์

6.2.2 ควรพัฒนาศักยภาพอาจารย์ด้านการสอนข้ามศาสตร์ เปิดหลักสูตรระยะสั้นสำหรับกลุ่มเป้าหมาย และขยายความร่วมมือกับภาคเอกชนในการฝึกงานและติดตามบัณฑิต

6.2.3 ควรส่งเสริมการวิจัยร่วมกับชุมชน จัดระบบเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สาธารณะ และสนับสนุนการพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญาและสตาร์ทอัพจากงานวิจัย

6.2.4 ควรพัฒนาความรู้ด้านมาตรฐานคุณภาพองค์กร ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง และตั้งคณะทำงานติดตามธรรมาภิบาลในทุกหน่วยงาน

6.2.5 ควรพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร ใช้ระบบ Dashboard เพื่อเพิ่มความโปร่งใส และพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิต

6.2.6 ควรจัดกิจกรรมวัฒนธรรมร่วมกับชุมชน พัฒนาผลิตภัณฑ์วัฒนธรรม และจัดทำฐานข้อมูล และนิทรรศการออนไลน์เพื่อเผยแพร่อัตลักษณ์อีสานอย่างกว้างขวาง

6.3 ข้อเสนอสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

6.3.1 ควรใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนหรือแบบชั้นภูมิ เพื่อเพิ่มความเป็นตัวแทนของ ประชากรและความแม่นยำของผลการวิจัย

6.3.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในแต่ละภารกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ กองสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนการวิจัย และขอขอบคุณบุคลากรกองสื่อสารองค์กรทุกท่าน ที่สนับสนุนเป็นกำลังใจและที่ปรึกษาในทุก ๆ ด้าน ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยความเรียบร้อย

8. เอกสารอ้างอิง

กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2566). *แผนยุทธศาสตร์การบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2567 - 2570*. ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2567, จากเว็บไซต์: <https://strategy.kku.ac.th/docs/แผนยุทธศาสตร์การบริหาร/>.

ดวงเดือน ใจหาญ. (2554). *ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน จังหวัด เชียงใหม่ สาขาสันทราย*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร องค์กรภาครัฐและเอกชน, สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ดวงรัตน์ รอดณรงค์ และพงษ์พันธ์ รอดณรงค์. (2554). *ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ทองศรี ชัยละคร. (2552). *ความคิดเห็นและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของ คณะกรรมการการเลือกตั้งประจําจังหวัดบุรีรัมย์*. [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต], สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

นุชจรี ก่อศิริมงคลชัย. (2560). *ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำ จังหวัดตราด*. [งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปรียาภรณ์ ศรีแก่นจันทร์ และ ศิวัช ศรีโกคางกุล. (2562). ผลกระทบของการกลายเป็นเมืองต่อชุมชนบริเวณรอบข้างมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษาชุมชนบ้านโนนม่วง หมู่ 12 เทศบาลตำบลศิลา จังหวัดขอนแก่น. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 6(2). 285-287. ค้นเมื่อ 12 เมษายน 2566, จาก <https://shorturl.asia/yod7Z>
- พิราณี ตันวิเศษ. (2555). ความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีต่อสถาบันการจัดการเงินทุนชุมชนตำบลห้างสูง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี. [งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต], สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รวี หาญเผชิญ. (2554). ผลกระทบของการลงทุนภาครัฐเพื่อการพัฒนาเมืองศูนย์กลางความเจริญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจเมืองขอนแก่น. [วิทยานิพนธ์การวางแผนภาคและเมืองดุขุภีบัณฑิต], จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งโรจน์ พรนรินทร์ทิพย์. (2557). ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจชุมชนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี. [งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต], สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น. (2561). จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. ค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2567, จากเว็บไซต์: <https://www.kkmuni.go.th/basic-data/population-data/pop-014.pdf>
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2548). เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : หลักการ วิธีการและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory statistic*. 2nd ed. New York: Harper & Row.