

## บทคัดย่อวิทยานิพนธ์

**ชื่อเรื่อง** ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกร กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

**ผู้วิจัย** นายสุพงษ์ เล็กศรีณยพงษ์ ปริญญา ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

**กรรมการที่ปรึกษา** ดร. รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานกรรมการ

ผศ. ศศิธร ทองชัย กรรมการ

อาจารย์อรรณณ จิตระวัง กรรมการ

สถาบันราชภัฏมหาสารคาม 2544

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกองค์กรต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่ 2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กร กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร 3) ข้อเสนอแนะของสมาชิกองค์กรต่อการดำเนินงาน

ประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตร ลูกค้ายุทธการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และสมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตน์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน แยกเป็นสามองค์กร ๆ ละ 150 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ เว้นเบียงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติไค - สแควร์

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50 ปีขึ้นไป การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือนจำนวน 4 - 6 คน เฉลี่ย 5.07 คน ระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรมีความใกล้เคียงกันระหว่าง 5 - 8 ปี กับ 9 ปีขึ้นไป เฉลี่ย 8.52 ปี การขอรับบริการเฉลี่ย 7.85 ครั้งต่อปี ด้านการใช้บริการมากที่สุดมี

2 ด้านใกล้เคียงกัน คือ ด้านการกู้เงิน และด้านการซื้อสินค้า สาเหตุหลักที่เข้าองค์กร เพราะต้องการกู้เงิน

2. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัด เป็นดังนี้

2.1 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านการให้บริการธุรกิจ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านการช่วยเหลืออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านสถานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ลูกค้ายุทธศาสตร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตน์ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านการให้บริการธุรกิจ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 สมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตน์ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในทุกด้านที่ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย

3. ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองจากค่าสถิติ Cramer's V ได้ค่าเท่ากับ .271 ซึ่งเป็นค่าที่บ่งบอกระดับความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรว่าอยู่ในระดับที่ไม่สูงนักเช่นเดียวกัน และระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองจากค่าสถิติ Cramer's V ได้ค่าเท่ากับ .266 ซึ่งไม่สูงมากนัก

**Title:** A Study of Effects of Educational Levels and Length of Membership of Organizations Providing Financial Assistance to Farmers on Members' Satisfaction Regarding Organizational Operation.

**Author:** Mr. Surapong Leksarunyapong      **Degree:** M.A. (Social Sciences for Development)

**Advisors:** Dr. Rungsun Singhalert      (Chairperson)

Mrs. Sasithorn Thongchai

Ms. Orawan Jitrawang

**Rajabhat Institute Mahasarakham, 2001**

### ABSTRACT

This research aimed at studying 1) levels of organizational members' satisfaction regarding their organizations' operation, 2) effects of educational levels and length of membership on members' satisfaction regarding their organizational operation and 3) their suggestions for improvement of organizational operation.

The population for this study were members of agricultural co-operatives, customers of the Bank of Agriculture and Co-operatives, and members of agricultural co-operatives in Patumrat District, Roi-et Province. The subjects for the study were 450 people randomly selected from the population through a multi-staged random sampling, who were then assigned into three organizational groups of 150 each. Data were collected by using the questionnaire developed by this author and later analyzed by using the SPSS program for Windows. The statistics used were Mean, Percentage, Frequency, Standard Deviation, Content Analysis and the Qui-Square

The study revealed the following findings:

1. Most of the subjects for the study were male, over 50 years of age, finished primary education, with 4-6 household members (5.07 average), and their organizational membership ranging from 5-8 years and over 9 years ( 8.52 average). Their average number of requested services per year was 7.85. The two most preferable services were loans and goods purchases. Their main reason for acquiring membership was to be eligible for loans.
2. The levels of members' satisfaction regarding their organizations' operation were found as follow:
  - 2.1 Members of Agricultural Co-operatives in Patumrat District had a moderate level of satisfaction regarding business services, employees and reception, convenience, length of service, and other forms of assistance. Their

satisfaction concerning the physical setting was at a high level while the overall impression of the organization was rated at the moderate level.

2.2 Customers of the Patumrat Branch of the Bank of Agriculture and Co-operatives expressed moderate satisfaction regarding business services, employees and reception, convenience, length of service and physical setting, while other forms of assistance were rated with little satisfaction. However, their overall satisfaction of the bank was found at the moderate level.

2.3 Farmers in Patumrat District expressed little satisfaction in every area of operation and their overall impression of the organizational operation was also found at a low level.

3. Members' levels of education were found to be significantly related to satisfaction regarding their organizational operation, with the significance determined at the 0.01 level; and the relationship between the two variables, computed by using Cramer's V, was .271, a moderate level. Lengths of organizational membership were also found to be significantly related to members' satisfaction regarding organizational operation, with the significance determined at the 0.01 level. Computing by using Cramer's V revealed the relationship of the two variables at .266, indicating only a moderate level.