

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา และระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกร (สหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร) กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษาอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านระดับการศึกษา และระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรของผู้สังกัดองค์กรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร และผู้ที่สังกัดองค์กรทั้งสามองค์กร คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตร ลูกค้ายานการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร จะมีความพึงพอใจต่อองค์กรอย่างไร นอกจากนี้จะมีแนวทาง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร โดยได้สัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ทำการวิจัยผลการวิจัยได้นำเสนอเรียงลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อองค์กรที่ตนเองสังกัด
3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร
4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร
5. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

สถานภาพทางเพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	325	72.2
เพศหญิง	125	27.8
รวม	450	100.0

จากตารางที่ 2 สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 และเป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ในสัดส่วนของจำนวนสถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งพบว่าเป็นเพศชายสูงถึงร้อยละ 72.2 สาเหตุอาจเนื่องมาจากในสังคมชนบท โดยเฉพาะสังคมเกษตรกรรมผู้เป็นหัวหน้าครอบครัวมักจะเป็นผู้นำในการตัดสินใจ ดังนั้นในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งจะต้องมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันและต้องการการตัดสินใจ ผู้นำครอบครัวจึงเป็นผู้ที่สมัครเข้าองค์กรและผู้นำครอบครัวส่วนใหญ่มักเป็นเพศชาย จึงทำให้สัดส่วนเพศชายสูงกว่าเพศหญิง

1.2 อายุ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ 20 – 29 ปี	12	2.7
2. อายุ 30 – 39 ปี	73	16.2
3. อายุ 40 – 49 ปี	130	28.9
4. อายุ 50 ปีขึ้นไป	235	52.2
รวม	450	100.0

ค่าเฉลี่ยอายุ	43.54 ปี
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	10.67 ปี
อายุสูงสุด	75 ปี
อายุต่ำสุด	25 ปี

จากตารางที่ 3 กลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 450 คนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 235 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.2 กลุ่มรองลงมาอันดับสองมีอายุอยู่ในช่วง 40 – 49 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 กลุ่มรองลงมาอันดับสามมีอายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีอายุอยู่ในช่วง 20 – 29 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 โดยอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ที่ 43.54 ปี มีส่วนเบี่ยงเบน 10.67 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยที่สุด อายุ 25 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากที่สุด อายุ 75 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	353	78.4
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	59	13.1
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย – ปวช.	19	4.2
4. อนุปริญญาขึ้นไป	19	4.2
รวม	450	100.0

จากตารางที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 กลุ่มรองลงมาอันดับสองเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 กลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงระดับ ปวช. และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนกลุ่มละ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 เท่ากัน

1.4 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ครัวเรือนที่มีสมาชิก 1 – 3 คน	39	8.7
2. ครัวเรือนที่มีสมาชิก 4 – 6 คน	347	77.1
3. ครัวเรือนที่มีสมาชิกตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป	64	14.2
รวม	450	100.0

ค่าเฉลี่ยจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5.07 คน
 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.38 คน
 จำนวนสมาชิกสูงสุดในครัวเรือน 10 คน
 จำนวนสมาชิกต่ำสุดในครัวเรือน 3 คน

จากตารางที่ 5 จำนวนสมาชิกในครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดจะมีสมาชิกที่อยู่ในครัวเรือนระหว่าง 4 – 6 คน จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 กลุ่มรองลงมาจะมีสมาชิกอยู่ในครัวเรือนตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด จะมีสมาชิกอยู่ในครัวเรือนระหว่าง 1 – 3 คน ซึ่งมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

1.5 ระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กร

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กร

ระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มเข้าใหม่ระยะเวลา 1 - 4 ปี	143	31.8
2. กลุ่มอยู่ระยะปานกลาง ระยะเวลา 5 - 8 ปี	151	33.6
3. กลุ่มที่อยู่ยาวนาน ระยะเวลา 9 ปีขึ้นไป	156	34.7
รวม	450	100.0

ค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กร 8.52 ปี
 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.05 ปี
 ระยะเวลาที่เข้าสังกัดองค์กรนานสุด 27 ปี
 ระยะเวลาที่เข้าสังกัดองค์กรสั้นสุด 1 ปี

จากตารางที่ 6 ระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 450 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดเป็นกลุ่มที่เข้าสังกัดอยู่ในองค์กร ระยะเวลา 9 ปีขึ้นไป ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มอยู่ยาวนาน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาจะเป็นกลุ่มที่เข้าสังกัดอยู่ในองค์กรระยะเวลา 5 - 8 ปี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มอยู่ระยะปานกลาง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด เป็นกลุ่มที่เข้าสังกัดอยู่ในองค์กร ระยะเวลา 1 - 4 ปี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มเข้าใหม่ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8

1.6 จำนวนครั้งของการขอรับบริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งของการขอรับบริการ

จำนวนครั้งของการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การรับบริการ จำนวน 1 – 3 ครั้ง	149	33.1
2. การรับบริการ จำนวน 4 – 6 ครั้ง	120	26.7
3. การรับบริการ จำนวน 7 – 9 ครั้ง	57	12.7
4. การรับบริการ จำนวน 10 – 12 ครั้ง	49	10.9
5. การรับบริการ จำนวน 13 – 15 ครั้ง	25	5.6
6. การรับบริการ จำนวน 16 ครั้งขึ้นไป	50	11.1
รวม	450	100.0

ค่าเฉลี่ยของการขอรับบริการ 7.85 ครั้ง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.78 ครั้ง

การขอรับบริการสูงสุด 48 ครั้ง

การขอรับบริการน้อยสุด 1 ครั้ง

จากตารางที่ 7 จำนวนครั้งของการขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดขอรับบริการ จำนวน 1 – 3 ครั้ง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 กลุ่มรองลงมาอันดับสองขอรับบริการ จำนวน 4 – 6 ครั้ง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 กลุ่มรองลงมาอันดับสามขอรับบริการ จำนวน 7 – 9 ครั้ง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 กลุ่มรองลงมาอันดับสี่ขอรับบริการ จำนวน 16 ครั้งขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1

กลุ่มรองลงมาอันดับห้าขอรับบริการ จำนวน 10 – 12 ครั้ง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดขอรับบริการ จำนวน 13 – 15 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

1.7 ด้านการใช้บริการ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการใช้บริการ

ด้านการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กู้เงิน	154	34.2
2. ซื้อสินค้า	149	33.1
3. การช่วยเหลือต่าง ๆ	91	20.2
4. ฝาก - ถอนเงิน	32	7.1
5. ขายผลผลิต	24	5.3
รวม	450	100.0

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 8 การใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดใช้บริการด้านกู้เงิน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 กลุ่มรองลงมาอันดับสองใช้บริการด้านซื้อสินค้า จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 กลุ่มรองลงมาอันดับสามใช้บริการด้านการช่วยเหลือต่าง ๆ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 กลุ่มรองลงมาอันดับสี่ใช้บริการด้านฝาก - ถอนเงิน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดใช้บริการด้านขายผลผลิต จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

1.8 สาเหตุของการเข้าสังกัดองค์กร

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุของการเข้าสังกัดองค์กร

สาเหตุของการเข้าสังกัดองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการกู้เงิน	202	44.9
2. ต้องการใช้บริการด้านอื่น ๆ	115	25.6
3. เพราะความศรัทธา	99	22.0
4. เข้าตามเพื่อน	29	6.4
5. มีผู้ขอร้องให้เข้า	5	1.1
รวม	450	100.0

จากตารางที่ 9 สาเหตุของการเข้าสังกัดองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดเข้าสังกัดองค์กรเพราะต้องการกู้เงิน มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 กลุ่มรองลงมาอันดับสองเข้าสังกัดองค์กรเพราะต้องการใช้บริการด้านอื่น ๆ มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 กลุ่มรองลงมาอันดับสามเข้าสังกัดองค์กรเพราะความศรัทธา มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 กลุ่มรองลงมาอันดับสี่เข้าสังกัดองค์กรเพราะเข้าตามเพื่อน มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดเข้าสังกัดองค์กรเพราะมีผู้ขอร้องให้เข้า มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อองค์กรที่ตนสังกัด

2.1 ด้านการให้บริการธุรกิจ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านการให้บริการธุรกิจ

องค์กร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. สหกรณ์การเกษตร	150	3.24	.57	ปานกลาง
2. ธ.ก.ส.	150	2.53	.46	ปานกลาง
3. กลุ่มเกษตรกร	150	2.13	.39	น้อย
รวม	450	2.63	.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตต์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการบริการธุรกิจ เท่ากับ 3.24 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ายุทธการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการบริการธุรกิจ เท่ากับ 2.53 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการบริการธุรกิจ เท่ากับ 2.13 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านพนักงานและการต้อนรับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านพนักงานและการต้อนรับ

องค์กร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. สหกรณ์การเกษตร	150	3.38	.72	ปานกลาง
2. ธ.ก.ส.	150	2.94	.51	ปานกลาง
3. กลุ่มเกษตรกร	150	2.21	.49	น้อย
รวม	450	2.84	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตต์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ เท่ากับ 3.38 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ายุทธศาสตร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ เท่ากับ 2.94 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง และสมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ เท่ากับ 2.21 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวม เท่ากับ 2.84 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความสะอาดที่ได้รับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านความสะอาดที่ได้รับ

องค์กร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. สหกรณ์การเกษตร	150	3.44	.74	ปานกลาง
2. ธ.ก.ส.	150	2.61	.60	ปานกลาง
3. กลุ่มเกษตรกร	150	2.20	.43	น้อย
รวม	450	2.75	.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตต์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความสะอาดที่ได้รับ เท่ากับ 3.44 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ายุทธศาสตร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความสะอาดที่ได้รับ เท่ากับ 2.61 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง และสมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าความพึงพอใจในด้านความสะอาดที่ได้รับ เท่ากับ 2.20 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวมเท่ากับ 2.75 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านสถานที่

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านสถานที่

องค์กร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. สหกรณ์การเกษตร	150	3.68	.86	มาก
2. ธ.ก.ส.	150	2.63	.63	ปานกลาง
3. กลุ่มเกษตรกร	150	2.27	.41	น้อย
รวม	450	2.86	.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตต์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสถานที่ เท่ากับ 3.68 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับมาก ลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสถานที่ เท่ากับ 2.63 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง และสมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสถานที่ เท่ากับ 2.27 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวม เท่ากับ 2.86 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านระยะเวลาการให้บริการ

องค์กร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. สหกรณ์การเกษตร	150	3.34	.71	ปานกลาง
2. ธ.ก.ส.	150	2.81	.72	ปานกลาง
3. กลุ่มเกษตรกร	150	2.20	.53	น้อย
รวม	450	2.78	.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตต์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการ เท่ากับ 3.34 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ายุทธศาสตร์และการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการ เท่ากับ 2.81 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง และสมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการ เท่ากับ 2.20 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวม เท่ากับ 2.78 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ

องค์กร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. สหกรณ์การเกษตร	150	3.03	.76	ปานกลาง
2. ธ.ก.ส.	150	2.09	.60	น้อย
3. กลุ่มเกษตรกร	150	2.00	.41	น้อย
รวม	450	2.37	.77	น้อย

จากตารางที่ 15 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตต์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ เท่ากับ 3.03 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ายุทธศาสตร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ เท่ากับ 2.09 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย และสมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ เท่ากับ 2.00 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวม เท่ากับ 2.37 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย

2.7 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานรวมทุกด้าน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดรวมทุกด้าน

องค์กร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. สหกรณ์การเกษตร	150	3.34	.56	ปานกลาง
2. ธ.ก.ส.	150	2.58	.44	ปานกลาง
3. กลุ่มเกษตรกร	150	2.17	.31	น้อย
รวม	450	2.70	.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ รวมทุกด้าน เท่ากับ 3.34 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ รวมทุกด้าน เท่ากับ 2.58 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง และสมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ รวมทุกด้าน เท่ากับ 2.17 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านนี้โดยภาพรวม เท่ากับ 2.70 ซึ่งตีความหมายจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร

ตารางที่ 17 ความถี่ และค่าไค - สแควร์ของระดับความพึงพอใจกับระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กร

ระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กร	ระดับความพึงพอใจ			รวม	χ^2	df	Cramer'V	Sig.
	น้อย	ปานกลาง	มาก					
1 - 4 ปี	98	38	7	143	63.71	4	.27	.01
5 - 8 ปี	58	70	23	151				
9 ปีขึ้นไป	39	80	37	156				
รวม	195	188	67	450				

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กร ระหว่าง 1 - 4 ปี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มเข้าใหม่ จำนวน 143 คน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับน้อยมีมากที่สุด คือ 98 คิดเป็นร้อยละ 68.53 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับปานกลาง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 26.57 และจำนวนน้อยที่สุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กรระหว่าง 5 - 8 ปี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มอยู่ระยะเวลาปานกลาง จำนวน 151 คน มีความพึงพอใจต่อการ

ดำเนินงานขององค์กรในระดับปานกลางจำนวนมากที่สุด คือ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.36 รองลงมามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับน้อย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.41 และจำนวนน้อยที่สุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับมาก จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.03 กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กร 9 ปีขึ้นไป ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่อยู่นาน จำนวน 156 คน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับปานกลางมากที่สุด คือ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 51.28 รองลงมามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับน้อย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และจำนวนน้อยที่สุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับมาก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.72

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ได้ค่าไค - สแควร์ เท่ากับ 63.71 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กรของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ค่าที่บ่งบอกถึงความเข้มหรือความมาก - น้อย ของความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรผู้วิจัย ใช้ค่าสถิติ Cramer's V ได้ค่าเท่ากับ .27 ซึ่งถือว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองไม่สูงนัก

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ ในการดำเนินงานขององค์กร

ตารางที่ 18 ความถี่ และค่าไค - สแควร์ ของระดับความพึงพอใจกับระดับการศึกษา

ระดับ การ ศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			รวม	χ^2	df	Cramer'V	Sig.
	น้อย	ปาน กลาง	มาก					
1. ระดับประถมศึกษา	170	147	36	353	33.01	2	.27	.01
2. ระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป	25	41	31	97				
รวม	195	188	67	450				

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 353 คน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับน้อยมากที่สุด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 48.16 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับปานกลาง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.64 จำนวนน้อยที่สุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับมาก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป จำนวน 97 คน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับปานกลางมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ

42.27 รองลงมามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับมาก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.96 จำนวนน้อยที่สุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.77

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ได้ค่าไค - สแควร์ เท่ากับ 33.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือระดับการศึกษาของสมาชิกองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ค่าที่บ่งบอกถึงความเข้มหรือความมาก - น้อย ของความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของสมาชิกองค์กรกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ Cramer's V ได้ค่าเท่ากับ .27 ซึ่งถือว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองไม่สูงนัก

5. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตรวจสอบส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะข้อคิดเห็น และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานองค์กรผู้วิจัยได้จัดเรียงลำดับความสำคัญตามลำดับความถี่ของประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามแนะนำและให้สอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้

1. การให้บริการในด้านธุรกิจต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1.1 ต้องการให้เพิ่มวงเงินกู้ให้มากขึ้น ลดขั้นตอนในการขอกู้เงินให้เร็วขึ้น ลดอัตราดอกเบี้ยลง และลดหลักประกันเงินกู้ให้น้อยลง
- 1.2 ต้องการให้ซื้อผลผลิตในราคาสูง ลดขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพ และให้มีการรับซื้อผลผลิตอย่างต่อเนื่อง
- 1.3 ต้องการให้จำหน่ายสินค้าในราคาที่ถูกลงกว่าท้องตลาด มีสินค้าให้เลือกมาก มีปริมาณสินค้าอย่างพอเพียง และมีบริการที่ดี
- 1.4 ต้องการให้เพิ่มดอกเบี้ยเงินฝากให้สูงขึ้น

2. ด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการให้ความช่วยเหลืออย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันกับความต้องการและพอเพียง

3. ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีสถานที่เป็นสำนักงานอย่างถาวร มีความกว้างขวางพอเพียงกับการให้บริการ มีสถานที่จอดรถพอเพียงเป็นสัดส่วน มีที่พักของผู้รับบริการ

4. ด้านพนักงานและการต้อนรับ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้พนักงานอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างชัดเจนเพื่อให้เข้าใจ การทำงานขอให้รวดเร็ว พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีพนักงานบริการอย่างพอเพียงกับปริมาณงาน

5. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลงเพื่อให้รวดเร็วขึ้นในด้านการกู้เงิน การรับซื้อผลผลิต และการจำหน่ายสินค้า

6. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เพิ่มการบริการขนส่งสินค้าให้ถึงบ้านเพื่อความสะดวก

ในข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแยกเป็นองค์กรจะได้ลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. สหกรณ์การเกษตร

1.1 ด้านธุรกิจต่าง ๆ

- 1) ความต้องการให้เพิ่มวงเงินกู้ ลดอัตราดอกเบี้ย ลดขั้นตอนการขอกู้เงิน
- 2) การจำหน่ายสินค้าควรมีราคาถูกกว่าท้องตลาด มีปริมาณและคุณภาพดี มีบริการขนส่งถึงบ้าน
- 3) การรับซื้อผลผลิตในราคาที่สูง ลดขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพ
- 4) การรับฝากเงินให้มีการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้สูงขึ้น

1.2 การช่วยเหลืออื่น ๆ ให้ช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว พอเพียงและเท่าเทียมกัน

- 1.3 ด้านสถานที่ ให้มีที่จอดรถ ที่พักผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- 1.4 ด้านพนักงาน ให้อธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน พุดจาสุภาพ
- 1.5 ด้านระยะเวลา ให้ลดขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การบริการรวดเร็วขึ้น
- 1.6 ด้านความสะดวก ให้มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน

2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.1 ด้านธุรกิจต่าง ๆ

- 1) เพิ่มวงเงินกู้ ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ลดขั้นตอนการขอกู้และหลักประกัน
- 2) การจำหน่ายสินค้าให้สามารถซื้อได้เอง และให้มีสินค้าให้เลือกมาก ๆ
- 3) การรับซื้อผลผลิตอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ราคาผลผลิตให้สูง ลดขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพ
- 4) การฝากเงินให้เพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

2.2 ด้านการช่วยเหลือ ขอให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ

2.3 ด้านสถานที่ ให้จัดที่พักผู้มารับบริการและที่จอดรถเพิ่มเติม ขยายอาคารสำนักงาน

2.4 ด้านพนักงานและการต้อนรับ ให้มีการอธิบายขั้นตอน เพิ่มพนักงานให้พอเพียง พุดจาสุภาพ

2.5 ด้านระยะเวลาการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอน

2.6 ด้านความสะอาด ลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง การบริการด้านต่าง ๆ เร็วขึ้นจะได้รับความสะอาดมากขึ้น

3. กลุ่มเกษตรกร

3.1 ด้านธุรกิจต่าง ๆ

- 1) ต้องการให้มีการจ่ายเงินกู้แก่สมาชิก
- 2) การจำหน่ายสินค้าอย่างพอเพียง ทันความต้องการ มีปริมาณและชนิดสินค้าพอเพียง ราคาถูกกว่าท้องตลาด
- 3) ให้มีการรับซื้อผลผลิตอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง

3.2 ด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ ต้องการให้มีความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว พอเพียงและเท่าเทียมกัน การช่วยเหลือทางด้านการประกอบอาชีพ

3.3 ด้านสถานที่ ต้องการให้มีสำนักงานเป็นของตนเองอย่างถาวร

3.4 ด้านพนักงานและการต้อนรับ ต้องการให้มีพนักงานทำงานประจำรับผิดชอบงาน

3.5 ด้านความสะอาด ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ให้มีผู้รับผิดชอบงานประจำ การติดต่อจะได้สะดวกรวดเร็ว

3.6 ด้านระยะเวลาการให้บริการ ต้องการให้ลดขั้นตอนการให้บริการ
เหลือน้อยและรวดเร็วขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY