

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกร (สหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร) กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ลูกค้ายุทธการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่

2. เพื่อศึกษาผลของปัจจัยด้านระดับการศึกษาและระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรกับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ลูกค้ายุทธการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ลูกค้ายุทธการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและสมาชิกกลุ่มเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่

ประชากร ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด ลูกค้ายุทธการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกตามองค์กรกลุ่มละ 150 คน คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด จำนวน 450 คน ลูกค้ายุทธการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 150 คน และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร จำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปเรื่องสถานภาพทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทางสภาพเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ลูกค้ายุทธการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร เป็นคำถามเกี่ยวกับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ ประกอบด้วย 6 ด้านคือ 1 การให้บริการด้านธุรกิจต่าง ๆ จำนวน 4 ด้านบริการ

2 ด้านพนักงานและการต้อนรับ 3 ด้านความสะอาดที่ได้รับ 4 ด้านสถานที่ 5 ด้านระยะเวลาการให้บริการ 6 ด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ โดยมีคำถามในตอนนี้รวมทั้งหมด 37 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานที่จะมีเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบชนิดปลายเปิด การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Sampling) โดยในขั้นแรกสุ่มโดยวิธีจับฉลากเลือกกลุ่ม จำนวน 45 กลุ่ม จากองค์กรทั้ง 3 องค์กร จากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากกลุ่มดังกล่าวอีกกลุ่มละ 10 คน จนครบ 450 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วจึงแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows

สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรใช้การรวมคะแนนความพึงพอใจทั้งรายด้านและภาพรวมทั้งหมดนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร ใช้ค่าสถิติไค - สแควร์ (Chi - square) ทดสอบสมมติฐานเพื่อหาผลของระดับการศึกษาและอายุการเข้าเป็นสมาชิกองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในองค์กรที่ตนสังกัด การวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานองค์กร ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปบรรยาย

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา คือ ระดับการศึกษาและระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กร ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
สรุปลงผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปลงผลการวิจัยเป็น 5 ส่วน ดังนี้

#### 1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชายมากที่สุดถึงร้อยละ 72.2 เป็นเพศหญิงเพียงร้อยละ 27.8 ส่วนใหญ่จะมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมามีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ

28.0 และอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ ส่วนน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.7 อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม 49.54 ปี ผู้ที่มีอายุมากที่สุด อายุ 75 ปี ผู้ที่มีอายุน้อยที่สุด อายุ 25 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 13.1 ส่วนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย – ปวช. และระดับอนุปริญญาขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.2 เท่ากัน สำหรับจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน จำนวน 4 – 6 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมา มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.2 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 8.7 เป็นครัวเรือนที่มีสมาชิกจำนวน 1 – 3 คน จำนวนสมาชิกในครัวเรือนโดยเฉลี่ย 5.07 คน ครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกสูงสุด มีสมาชิก 10 คน ครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกต่ำสุด มีสมาชิก 3 คน

ระยะเวลาของการเข้าถึงองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาของการเข้าถึงองค์กรใกล้เคียงกันเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าถึงองค์กร 9 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.7 กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าถึงองค์กร 5 – 8 ปี ร้อยละ 33.6 และกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าถึงองค์กร 1 – 4 ปี ร้อยละ 31.8 สำหรับระยะเวลาการเข้าถึงองค์กรโดยเฉลี่ย 8.52 ปี ผู้ที่มีระยะเวลาการเข้าถึงองค์กรน้อยที่สุด 1 ปี ผู้ที่มีระยะเวลาการเข้าถึงองค์กรมากที่สุด 27 ปี ในส่วนของจำนวนครั้งในการขอรับบริการกลุ่มใหญ่ที่สุดรับบริการ จำนวน 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงไปเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มรับบริการ 4 – 6 ครั้ง ร้อยละ 26.7 กลุ่มรับบริการ 7 – 9 ครั้ง ร้อยละ 12.7 กลุ่มรับบริการ 16 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 11.1 กลุ่มรับบริการ 10 – 12 ครั้ง ร้อยละ 10.9 และกลุ่มรับบริการ 13 – 15 ครั้ง ร้อยละ 5.6 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยของการขอรับบริการ 7.85 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอรับบริการสูงสุด จำนวน 48 ครั้ง รับบริการจำนวนน้อยที่สุด 1 ครั้ง ด้านการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดที่ใช้บริการด้านกู้เงินและซื้อสินค้าในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 34.2 และ 33.1 รองลงมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บริการด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ ร้อยละ 20.2 ใช้บริการด้านฝาก – ถอนเงิน ร้อยละ 7.1 และใช้บริการด้านขายผลผลิตน้อยที่สุด ร้อยละ 5.3 ส่วนสาเหตุของการเข้าถึงองค์กรส่วนใหญ่เข้าถึงองค์กรเพราะสาเหตุต้องการกู้เงิน ร้อยละ 44.9 รองลงมา มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ต้องการใช้บริการด้าน ๆ อื่น ๆ ร้อยละ 25.6 และเพราะความ

ศรัทธา ร้อยละ 22.0 ส่วนสาเหตุที่เข้าตามเพื่อนมีร้อยละ 6.4 และเข้าเพราะมีผู้ขอร้องให้เข้าอย่างน้อย ร้อยละ 1.1

## 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัด แยกเป็นองค์กรจะเป็นดังนี้

2.1 สหกรณ์การเกษตรปทุมรัตต์ จำกัด สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตต์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนเองสังกัดในด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ด้านพนักงานและการต้อนรับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 สำหรับระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตต์ จำกัด ในภาพรวมการให้บริการทั้ง 6 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

2.2 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตต์ ลูกค้ายุทธการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตต์ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนเองสังกัดในด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 ด้านพนักงานและการต้อนรับมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ด้านความสะดวกที่ได้รับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 และด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 สำหรับระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตต์ ในภาพรวมการให้บริการทั้ง 6 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

2.3 กลุ่มเกษตรกร สมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตต์ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนเองสังกัดในด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 ด้านพนักงานและการต้อนรับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ด้านความสะดวกที่ได้

รับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 สำหรับระดับความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตต์ ในภาพรวมการให้บริการทั้ง 6 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17

### 3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาเข้าสังกัดองค์กร 1 - 4 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อยมากที่สุด ร้อยละ 68.53 กลุ่มที่มีระยะเวลาเข้าสังกัดองค์กร 5 - 8 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 46.36 และกลุ่มที่มีระยะเวลาเข้าสังกัดองค์กร 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 51.28 ซึ่งจากการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กรยาวนานขึ้นระดับความพึงพอใจต่อองค์กรจะมากขึ้นตาม ดูได้จากค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจและเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยทดสอบค่าไค - สแควร์ พบว่า ค่าไค- สแควร์เท่ากับ 63.71 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรของสมาชิกมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร แต่ค่าที่บ่งบอกถึงความเข้มหรือความมาก - น้อย ของความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ Cramer's V ได้ค่าเท่ากับ .26 ซึ่งถือว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองไม่สูงนัก

### 4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้สังกัดองค์กรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 48.16 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 42.27 ซึ่งจะสังเกตเห็นว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นระดับความพึงพอใจต่อองค์กรจะมากขึ้นตามไปด้วย ดูได้จากค่า

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ และเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยทดสอบค่าไค - สแควร์ พบว่าค่าไค - สแควร์ เท่ากับ 33.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ระดับการศึกษาของสมาชิกองค์กรมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร แต่ค่าที่บ่งบอกถึงความเข้มหรือความมาก - น้อย ของความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของสมาชิกองค์กรกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ Cramer's V ได้ค่าเท่ากับ .27 ซึ่งถือว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองไม่มากนัก

#### 5. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะแนวทาง และข้อคิดเห็นเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้

1. การให้บริการด้านธุรกิจต่าง ๆ เช่น การเพิ่มวงเงินกู้ ลดอัตราดอกเบี้ย ให้รับซื้อผลผลิตในราคาสูง จำหน่ายสินค้าในราคาต่ำกว่าท้องตลาด มีปริมาณสินค้ามาก มีบริการที่ดี และการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
2. ด้านการช่วยเหลืออื่น ๆ เช่น ให้ช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เท่าเทียมกันและพอเพียง
3. ด้านสถานที่ เช่น ให้มีสำนักงานที่ถาวรเป็นของตนเอง มีที่พักผู้มาติดต่อขอรับบริการ และที่จอดรถอย่างพอเพียง
4. ด้านพนักงานและการต้อนรับ เช่น ให้พนักงานอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน ทำงานอย่างรวดเร็ว พุดจาสุภาพ และมีพนักงานบริการอย่างพอเพียง
5. ด้านระยะเวลาการให้บริการ เช่น ลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้น้อยลง เพื่อให้บริการได้รวดเร็วขึ้น
6. ด้านความสะดวกที่ได้รับ เช่น ต้องการให้บริการขนส่งสินค้าให้ถึงบ้าน

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำมาอภิปราย ดังนี้

## 1. สภาพทั่วไปของสมาชิกองค์กร

สมาชิกองค์กรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50 ปีขึ้นไป การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือนอยู่ระหว่าง 4 - 6 คน ระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรส่วนใหญ่มีระยะเวลาใกล้เคียงกัน คือ 5 - 8 ปี และ 1 - 4 ปี จำนวนครั้งของการใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1 - 3 ครั้ง ด้านบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2 ด้าน ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ ด้านกู้เงินและซื้อสินค้า ในส่วนของสาเหตุที่เข้าสังกัดองค์กร เข้าสังกัดเพราะสาเหตุต้องการกู้เงิน

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า สมาชิกองค์กรส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายสาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจมาจากวัฒนธรรมของสังคมไทยในชนบทที่หัวหน้าครอบครัวมักจะเป็นผู้นำในการร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม และหัวหน้าครอบครัวมักเป็นเพศชาย เช่น สามีหรือพ่อ เป็นต้น ดังนั้นหัวหน้าครอบครัวจึงเป็นผู้ที่เข้าเป็นสมาชิกองค์กรเพื่อร่วมในการดำเนินกิจกรรม แต่อย่างไรก็ดีก็มีบางส่วนที่หัวหน้าครอบครัวเป็นเพศหญิง และเป็นผู้เข้าร่วมองค์กรและเป็นส่วนน้อย ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการเป็นแม่หรือสามีไปทำงานต่างพื้นที่เป็นประจำ ระดับการศึกษาที่ส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษาเป็นไปตามลักษณะปกติที่ประชากรในภาคการเกษตรและชนบทมักจะมีระดับการศึกษาไม่สูง และมีจำนวนการศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาถึงระดับอุดมศึกษาน้อย อันเนื่องมาจากต้องออกไปประกอบอาชีพช่วยเหลือครอบครัว การใช้บริการขององค์กรและสาเหตุการเข้าสังกัดองค์กรเหตุผลหลักเนื่องมาจาก คงเป็นเพราะต้องการเงินทุนเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพเพื่อให้มีรายได้มาจุนเจือครอบครัวเป็นเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ

## 2. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัด

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกองค์กรต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดเป็นไปตามสมมุติฐาน 2 องค์กรคือ ลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับปานกลาง และสมาชิกกลุ่มเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับน้อย ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน 1 องค์กร คือสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับปานกลาง ขณะที่ตั้งสมมุติฐานว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร

ในระดับมาก ผลที่พบจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทั้งที่เป็นไปตามสมมุติฐานและไม่เป็นไปตามสมมุติฐานอาจมีสาเหตุที่อธิบายได้ ดังนี้

2.1 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่ในระดับปานกลาง ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน อาจเนื่องมาจาก

2.1.1 นโยบายของรัฐบาลในเรื่องการพักชำระหนี้ของเกษตรกร ซึ่งนโยบายนี้ไม่ครอบคลุมช่วยเหลือถึงสมาชิกสหกรณ์การเกษตรส่งผลให้สมาชิกสหกรณ์การเกษตรไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายนี้ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจต่อองค์กรเพราะคิดว่าองค์กรไม่ดำเนินการช่วยเหลือหรือผลักดันให้ได้รับประโยชน์นี้ จึงเป็นไปได้ว่านโยบายของรัฐบาลมีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ทำให้เกิดอุปสรรคไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ได้ และสาเหตุในเรื่องนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในระยะเวลาที่กระชั้นชิดแต่มีผลต่อความรู้สึกของสมาชิกสหกรณ์ค่อนข้างมาก

2.1.2 ความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับ สมาชิกสหกรณ์มักจะมี ความคาดหวังต่อสหกรณ์ค่อนข้างสูง ว่าเมื่อตนเองสมัครเข้าเป็นสมาชิกแล้วจะได้รับการตอบสนองในทุกด้านตามความประสงค์หรือความต้องการของตนเองเป็นอย่างดีและสามารถจะได้รับประโยชน์ต่าง ๆ จากการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยสังเกตได้จากการแสดงความคิดเห็นในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามที่เป็นแบบปลายเปิดมีการแสดงข้อคิดเห็นในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ได้ตามความประสงค์ ยกตัวอย่างเช่น การรับซื้อผลิตผลจากสมาชิกในราคาที่ต่ำเกินไปตามที่สมาชิกต้องการ การขายปัจจัยการผลิตในราคาที่สมาชิกคิดว่าแพง การคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ไม่เป็นไปตามความต้องการของสมาชิก เป็นต้น

2.1.3 การดำเนินงานขององค์กร สมาชิกสหกรณ์มีความเข้าใจว่า สหกรณ์จะต้องดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมทุกด้านและตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ ซึ่งในความเป็นจริงการดำเนินงานของสหกรณ์ในบางด้านยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการสมาชิกได้ครบถ้วน เนื่องจากสาเหตุขัดข้องบางประการจากปัจจัยบางอย่างขององค์กร เช่น เครื่องมือ – อุปกรณ์ เงินทุน พนักงาน เป็นต้น ดังนั้นเมื่อการดำเนินงานของสหกรณ์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างครบถ้วนจึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์

2.1.4 สภาวะทางเศรษฐกิจ ในขณะที่ประเทศไทยประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจช่วงระยะเวลา 2 - 3 ปี ที่ผ่านมา สหกรณ์ก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาทางเศรษฐกิจด้วย ทำให้เกิดภาวะค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น ต้นทุน



การให้บริการในด้านการขายสินค้า อัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในรวบรวมผลิตผลสิ่งเหล่านี้ มีผลกระทบต่อการให้บริการต่อสมาชิกสหกรณ์ เพิ่มภาระให้สหกรณ์และสมาชิกสหกรณ์ ส่งผลให้การบริการที่สหกรณ์จัดให้สมาชิกมีต้นทุนสูงขึ้นทำให้สมาชิกเกิดความไม่พอใจ

2.1.5 การประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของสหกรณ์มีจุดอ่อนที่เป็น ปัญหาหนึ่งที่ควรพิจารณา จากคำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยพบในคำถามปลายเปิด ของแบบสอบถาม คือความไม่เข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการรวมทั้งความไม่ เข้าใจในการดำเนินงานขององค์กร สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงการขาดการประชาสัมพันธ์ถึงการ ทำงานขององค์กร วัตถุประสงค์ขององค์กรทำให้สมาชิกสหกรณ์ไม่ทราบถึงวิธีการดำเนินงาน ขั้นตอนการให้บริการ และไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์หลักขององค์กรปัญหาเหล่านี้ อาจมีมานานและถูกละเลย หากสหกรณ์ได้มีการแก้ไขให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอสร้างความเข้าใจและ ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับสมาชิก จะสามารถแก้ปัญหาความไม่เข้าใจนี้ได้ มากขึ้น

2.2 ลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตต์ มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับปานกลาง และสมาชิกกลุ่ม เกษตรกรในอำเภอปทุมรัตต์ มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับ น้อย เป็นไปตามสมมุติฐานทั้ง 2 องค์กร ซึ่งพอจะอธิบายได้จากเหตุผล ดังนี้

2.2.1 การดำเนินงานเพื่อให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตรยังให้บริการไม่ครบทุกด้าน เช่น ด้านการรวบรวมผลิตผล การขายสินค้า การให้ความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดขององค์กร เองที่เป็นธนาคารซึ่งถือว่าเป็นสถาบันการเงินไม่สามารถที่จะดำเนินกิจกรรมนอกเหนือ จากวัตถุประสงค์หลักในเรื่องการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการรับ - ผากเงิน และการปล่อย สินเชื่อ แต่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแก้ปัญหาเหล่านี้ด้วยการสนับสนุน ให้มีการตั้งองค์กรขึ้นมาทำกิจกรรมเหล่านี้แทนเพื่อให้บริการในด้านการซื้อผลิตผล การ ขายสินค้าแต่การให้บริการยังไม่ดีนัก อย่างไรก็ตามธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสามารถตอบสนองในเรื่องเงินกู้ซึ่งเป็นการให้บริการที่ถือว่าเป็นประเด็นสำคัญ ได้ดีจึงขาดเซยจุดอ่อนในด้านอื่น ๆ ได้ ระดับความพึงพอใจต่อสมาชิกขององค์กรจึงอยู่ใน ระดับปานกลาง และหากสามารถพัฒนาการให้บริการในด้านที่เป็นจุดอ่อนต่าง ๆ ให้ ตอบสนองความต้องการของสมาชิกองค์กรได้ คาดว่าสมาชิกองค์กรจะมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัดในระดับมาก

2.2.2 กลุ่มเกษตรกรในเขตอำเภอปทุมรัตน์ ยังไม่สามารถให้บริการเพื่อตอบสนองแก่สมาชิกองค์กรได้ดีในทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มเกษตรกรยังไม่มี ความมั่นคง การบริหารงานของกลุ่มเกษตรกรไม่เป็นระบบขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารธุรกิจ ขาดปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ทั้งด้านเงินทุน บุคลากร เครื่องมือ - อุปกรณ์ และสถานที่ ความไม่พร้อมเหล่านี้ทำให้กลุ่มเกษตรกรไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกองค์กรได้ สมาชิกองค์กรจึงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับน้อย

### 3. ความสัมพันธ์ด้านระดับการศึกษาและระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัด

จากผลการศึกษาวิจัยผู้วิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ด้านระดับการศึกษาและระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานแต่ค่าที่บ่งบอกถึงความเข้มหรือความมาก - น้อย ของความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองไม่สูงมากนัก สำหรับสาเหตุที่ทำให้ระดับการศึกษาและระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรที่ตนสังกัด อาจมีสาเหตุจากเหตุผล ดังนี้

3.1 สมาชิกขององค์กรที่มีระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรมากจะมีความรักความผูกพันและเข้าใจในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร ทราบข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่รวมทั้งอาจได้รับทราบข้อมูลข่าวสารหรือได้มีการสื่อสารกับผู้บริหารองค์กรมากกว่า จึงเกิดความเข้าใจในวิธีดำเนินงานขององค์กรมากกว่าสมาชิกที่เข้าสังกัดองค์กรในระยะสั้น ๆ ไม่นาน ซึ่งสมาชิกกลุ่มนี้อาจไม่เข้าใจถึงระบบการดำเนินงานขององค์กรอย่างลึกซึ้ง ความผูกพันต่อองค์กรมีน้อยแต่ต้องการประโยชน์ตอบสนองต่อความต้องการมากเป็นหลัก อาจกล่าวได้ว่าไม่เข้าใจถึงจิตวิญญาณขององค์กรและหากพิจารณาถึงสมาชิกองค์กรที่มีระยะเวลาการเข้าสังกัดองค์กรนานหลายปีหรือมีระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรนานมาก ๆ ประเภทสมาชิกรุ่นแรกหรือรุ่นจัดตั้งจะยังมีความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างสูง และมีมุมมองต่อองค์กรในด้านบวกเป็นส่วนใหญ่ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญญะพัฒน์ จันทอรุไร (2531 : บทคัดย่อ) พบว่า ปลัดอำเภอที่มีอายุราชการมากมีขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าปลัดอำเภอที่มีอายุราชการน้อย ของนิยม เพชรผุด (2515 : บทคัดย่อ) พบว่าเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ

ราชการมากจะมีขวัญในปฏิบัติงานสูง หรือสมชาย สันติสุทธิ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการรับบริการมากครั้ง มีทัศนคติต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์จังหวัดกาฬสินธุ์ในระดับมาก และ เฉลิมพล พลวัน (2526 : บทคัดย่อ) พบว่า ตัวแปรด้านอายุ และระดับการศึกษาของข้าราชการมีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่าง

กัน  
 ดังนั้นจากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และผลการศึกษาวิจัยที่ผู้วิจัยค้นคว้าพบจาก เอกสารที่มีผลสอดคล้องกัน จึงอนุมานได้ว่าระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กร ระยะเวลา การปฏิบัติราชการ ประสบการณ์ในการรับบริการ อายุราชการ ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึง กันที่บ่งบอกถึงการอยู่ในองค์กรนั้น ๆ จะมีผลต่อความคิดเห็น ทัศนคติและความพึงพอใจ

3.2 สมาชิกขององค์กรที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความเข้าใจในระบบการดำเนินงาน กิจกรรมขององค์กร มีการเรียนรู้และสามารถทำความเข้าใจในระบบต่าง ๆ ขององค์กรได้ รวดเร็ว รวมทั้งมีการซักถามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการ ทั้งนี้เพราะระดับการศึกษา จะมีผลต่อความคิดของบุคคลผู้มีการศึกษาสูงย่อมมีความนึกคิดที่กว้างไกลมากกว่าผู้ที่มี การศึกษาต่ำกว่าเป็นส่วนมาก ดังนั้นสมาชิกองค์กรที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมจะมีความ เข้าใจความเป็นไปต่าง ๆ ขององค์กรได้มากกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาต่ำกว่าและยอมรับใน ข้อจำกัดขององค์กรที่อาจส่งผลให้บริการต่าง ๆ ด้วยคุณภาพไม่เป็นไปตามความประสงค์ ของสมาชิกองค์กรได้อย่างมีเหตุผล ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิยม เพชรผุด (2515 : บทคัดย่อ) พบว่า เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ผู้ที่มีระดับ การศึกษาสูงจะมีขวัญในปฏิบัติงานสูง ของบุญญะพัฒน์ จันทอรุไร (2531: บทคัดย่อ) พบว่า ปลัดอำเภอที่มีการศึกษาสูงมีขวัญในปฏิบัติงานสูงกว่าปลัดอำเภอที่มีการศึกษา ไม่สูง ของพิมพ์ศิริ ณ เชียงใหม่ (2529 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ คือ ระดับการศึกษา โดยที่ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความ พึงพอใจรวมสูงกว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า หรือเฉลิมพล พลวัน (2626 : บทคัดย่อ) พบว่า ตัวแปรด้านอายุและระดับการศึกษาของข้าราชการมีผลต่อ ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และวราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้น จากผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และผลของการศึกษาวิจัยที่ผู้วิจัยค้นคว้า พบจากเอกสารที่มีผลสอดคล้องกัน จึงอนุมานได้ว่า ระดับการศึกษาจะมีผลต่อความ คิดเห็น ทัศนคติ และความพึงพอใจ ถือได้ว่าระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้ความคิด เห็นของบุคคลแตกต่างกันออกไปในเรื่องเดียวกันของผู้ที่ได้รับการศึกษาต่างระดับกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากการทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลา การเข้าสังกัดองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกร ต่อความพึงพอใจในการดำเนินงาน ขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลสภาพ ปัญหาและข้อเสนอแนะซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรทั้ง สามองค์กร คือ สหกรณ์การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาอำเภอปทุมรัตน์ และกลุ่มเกษตรกรในอำเภอปทุมรัตน์ เพื่อให้สามารถ สนองตอบต่อความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้ได้มากที่สุด จะเป็นผลให้สมาชิกของ องค์กรเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานนำพามาซึ่งความรัก ความศรัทธาสังสร้างความ แข็งแกร่งและมั่นคงขององค์กรและจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมวลสมาชิกได้สอดคล้องกับ ความต้องการที่แท้จริง โดยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากผลของการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ในเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อองค์กรซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานอยู่หนึ่งองค์กร คือสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปทุมรัตน์ จำกัด ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจากที่ตั้งสมมุติฐานว่าควร จะเป็นระดับมาก ผู้วิจัยพบว่าสาเหตุเนื่องจากการตอบสนองต่อความต้องการในการให้ บริการแก่สมาชิกองค์กรยังมีความไม่สมบูรณ์ ขาดประสิทธิภาพและมีความเข้าใจที่ไม่ตรง กันระหว่างผู้บริหารงานกับสมาชิกองค์กรที่ใช้บริการบางประการ ซึ่งควรที่จะต้องทำความเข้าใจเพื่อให้เข้าใจถึงการดำเนินงานขององค์กรว่าเป็นอย่างไรและวัตถุประสงค์หลักของ องค์กรคืออะไร

2. การอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการรวมถึงการชี้แจงทำความเข้าใจถึง วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กรและผลประโยชน์ที่สมาชิกพึงมีพึงได้เป็นสิ่ง สำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ที่ควรจะทำอย่างเร่งด่วนและต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากพบว่า ปัญหาหลายประการเกิดจากความไม่เข้าใจของสมาชิกองค์กรและขาดการประชาสัมพันธ์ทำ ความเข้าใจของผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ตัวอย่างเช่น สมาชิกจะมีระดับ ความพึงพอใจในระดับต่ำต่อการให้บริการด้านเงินกู้และมีข้อเสนอแนะในเรื่องอัตรา ดอกเบี้ยว่าควรจะลดให้ต่ำมาก ๆ และให้ลดขั้นตอนการขอกู้ การขอลดในเรื่องหลัก ประกันการกู้เงิน ซึ่งเรื่องเหล่านี้บางครั้งเป็นสิ่งที่ยากลำบากและดำเนินการได้ยากแต่ผู้ บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานไม่ชี้แจงถึงสาเหตุว่าเหตุใดจึงปฏิบัติตามความต้องการของ สมาชิกไม่ได้ หรือได้แต่ไม่ตรงตามความต้องการนักเพื่อทำความเข้าใจ หรือปัญหาการ รับซื้อผลผลิตที่ผู้ขายมักต้องการขายในราคาสูง ๆ และไม่ต้องการให้มีการตรวจสอบ

คุณภาพ แต่องค์กรผู้ให้บริการในด้านนี้ไม่สามารถสนองตอบได้ทั้งหมดและไม่มีการชี้แจงทำความเข้าใจถึงสาเหตุหรือชี้แจงไม่ตรงประเด็นทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันขึ้น เหล่านี้เป็นต้น

3. การดำเนินงานขององค์กรควรมีการดำเนินงานอย่างจริงจัง ครอบคลุมด้านการให้บริการหรือครบวงจร และมีความต่อเนื่องไม่ควรจะดำเนินงานหรือให้บริการเป็นช่วง ๆ ขาดผู้รับผิดชอบ ตัวอย่างของกลุ่มเกษตรกรเป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดว่า ขาดผู้ที่รับผิดชอบอย่างจริงจัง ตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกองค์กรไม่ได้หรือได้น้อย ทำให้ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อองค์กรมีน้อย และอีกสององค์กรคือ สหกรณ์การเกษตรและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรบางด้านก็ไม่สมบูรณ์จึงทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกต่อองค์กรไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นควรปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การจัดสวัสดิการในเรื่องการช่วยเหลืออื่น ๆ เช่น เมื่อเกิดภัยธรรมชาติหรือการศึกษาของบุตรหลานสมาชิก การสงเคราะห์ต่าง ๆ องค์กรควรจะคำนึงและควรมีเพื่อเป็นการช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรสร้างความศรัทธาต่อองค์กรและถือเป็นการคืนกำไรให้แก่สังคม ทั้งนี้เพื่อให้การบริการช่วยเหลือแก่สมาชิกองค์กรครบทุกด้าน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรเพียงสองตัว คือ ระดับการศึกษาและระยะเวลาของการเข้าสังกัดองค์กรต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งในความเป็นจริงแล้วยังมีตัวแปรอีกหลายตัวแปรที่อาจมีความสัมพันธ์และมีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร ที่ควรจะนำมาศึกษา

2. ผู้วิจัยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจากสามองค์กร ซึ่งมีวิธีการให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรคล้ายกัน แต่ในการจัดองค์กรและโครงสร้างขององค์กร การบังคับบัญชา การดำเนินงานมีความแตกต่างกันบางประการทำให้เกิดความยากลำบากและเป็นข้อจำกัดในบางเรื่อง หากจะดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรเลือกศึกษาวิจัยเฉพาะองค์กรจะมีความเหมาะสมมากกว่า