

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตศรัทธาของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในลักษณะคำอธิบายประกอบตารางตามลำดับ แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตศรัทธาของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการบริหารงานตามหลักจิตศรัทธาของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (n = 266 คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	94	35.30
	หญิง	172	64.70
อายุ	21- 30 ปี	40	15.00
	31- 40 ปี	108	40.60
	41- 50 ปี	81	30.50
	51 ปีขึ้นไป	37	13.90

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 266 คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	5.60
ปวส./อนุปริญญา	67	25.20
ปริญญาตรี	166	62.40
สูงกว่าปริญญาตรี	18	6.80
ตำแหน่งงาน		
ปลัดเทศบาล	2	0.80
รองปลัดเทศบาล	2	0.80
ผู้อำนวยการกอง	14	5.30
หัวหน้าฝ่าย	26	9.80
พนักงานเทศบาล	52	19.50
ลูกจ้างประจำ	18	6.80
พนักงานจ้างภารกิจ	47	17.70
พนักงานจ้างทั่วไป	105	39.50

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้บริหารระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติการของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา คือ พนักงานเทศบาล จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และเป็นพนักงานจ้างภารกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน ตามหลักจิตสมดุ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. ด้านโครงสร้างองค์การ	3.50	0.37	ปานกลาง	3
2. ด้านวัฒนธรรมองค์การ	3.89	0.42	มาก	1
3. ด้านการบริหารองค์การ	3.57	0.76	มาก	2
4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.28	0.75	ปานกลาง	5
5. ด้านระบบและวิธีการ	2.87	0.58	ปานกลาง	7
6. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา	3.04	0.55	ปานกลาง	6
7. ด้านภาวะผู้นำ	3.37	0.41	ปานกลาง	4
รวม	3.36	0.34	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37, S.D. = 0.36$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในสูงสุด ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.42$) รองลงมาคือ ด้านการบริหารองค์การ ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.76$) และด้านโครงสร้างองค์การ ($\bar{X} = 3.50, S.D. = 0.37$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลัก
 ลัทธิจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านโครงสร้างองค์การ

ด้านโครงสร้างองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. การจัดระเบียบกิจกรรมต่างๆของเทศบาล เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นระบบเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	3.26	0.44	ปานกลาง	5
2. ในเทศบาลมีบุคคลที่เชี่ยวชาญงานเฉพาะด้านแต่ละฝ่าย	3.53	0.89	มาก	3
3. มีการประสานให้ความร่วมมือภายในเทศบาล	3.77	0.78	มาก	1
4. มีกระบวนการในการพัฒนาและการปฏิบัติตามโครงสร้าง องค์การที่เหมาะสม	3.36	0.90	ปานกลาง	4
5. มีการจัดสรรทรัพยากร การแบ่งหน้าที่ในแต่ละฝ่ายเพื่อให้ การบริหารงานบรรลุจุดมุ่งหมาย	3.60	0.71	มาก	2
รวม	3.50	0.37	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านโครงสร้างองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.37) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ มีการประสานให้ความร่วมมือภายในเทศบาล ($\bar{X} = 3.77$, S.D.= 0.78) รองลงมาคือ มีการจัดสรรทรัพยากร การแบ่งหน้าที่ในแต่ละฝ่ายเพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดมุ่งหมาย ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.71) และ ในเทศบาลมีบุคคลที่เชี่ยวชาญงานเฉพาะด้านแต่ละฝ่าย ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.89)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลัก
 ลัทธิจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. เทศบาลมีวัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมและสนใจ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร	3.86	0.89	มาก	3
2. การทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีมของพนักงาน	3.89	0.94	มาก	2
3. มีวัฒนธรรมเน้นการปรับตัวเพื่อพัฒนาการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร	3.80	0.67	มาก	4
4. การปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สร้างสรรค์ พร้อมรับ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	3.86	0.80	มาก	3
5. วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบโดยองค์กร สนใจที่สภาพแวดล้อมภายใน	4.07	0.73	มาก	1
รวม	3.89	0.42	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมมูล
 ของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D.= 0.42)
 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและ
 กฎระเบียบโดยองค์กรสนใจที่สภาพแวดล้อมภายใน ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.73) รองลงมาคือ การทำงาน
 เป็นกลุ่ม เป็นทีมของพนักงาน ($\bar{X} = 3.89$, S.D.= 0.94) และเทศบาลมีวัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วม
 และสนใจความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร ($\bar{X} = 3.86$, S.D.= 0.89)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลัก
 ลัทธิจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านการบริหารองค์การ

ด้านการบริหารองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. เทศบาลมีการบริหารเพื่อเปลี่ยนความต้องการในรูปของ แผนที่กำหนดไว้	3.82	0.92	มาก	2
2. การบริหารเทศบาลเป็นไปตามโครงสร้างของภาระหน้าที่ และอำนาจ	3.58	0.90	มาก	3
3. การบริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบและหน้าที่ของ แต่ละบุคคล	3.96	1.03	มาก	1
4. มีการกำหนดงานของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน	3.35	1.12	ปานกลาง	4
5. การบริหารงานได้ปฏิบัติตามการจัดองค์การตามโครงสร้าง ที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม	3.20	1.05	ปานกลาง	5
รวม	3.57	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมมูล
 ของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านการบริหารองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$, S.D.=0.76)
 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบและ
 หน้าที่ของแต่ละบุคคล ($\bar{X}=3.96$, S.D.=1.03) รองลงมาคือ เทศบาลมีการบริหารเพื่อเปลี่ยนความต้องการ
 ในรูปของแผนที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.92) และ การบริหารเทศบาลเป็นไปตามโครงสร้างของ
 ภาระหน้าที่และอำนาจ ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.90)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลัก
 ลัทธิจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. มีการกำหนดการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาล	3.10	1.11	ปานกลาง	6
2. มีกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในเทศบาลอย่างเหมาะสม	3.42	1.21	ปานกลาง	1
3. สนับสนุนโดยให้บุคลากรในเทศบาลเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา	3.23	1.23	ปานกลาง	5
4. มีการบริหารจัดการค่าตอบแทน และสวัสดิการให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม	3.38	1.05	ปานกลาง	2
5. การสร้างความสัมพันธ์และสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.29	0.85	ปานกลาง	3
6. มีการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาล	3.26	0.86	ปานกลาง	4
รวม	3.28	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในเทศบาลอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 1.21) รองลงมาคือ มีการบริหารจัดการค่าตอบแทน และสวัสดิการให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 1.05) และการสร้างความสัมพันธ์และสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.86)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลัก
 ลักษณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านระบบและวิธีการ

ด้านระบบและวิธีการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานประจำของแต่ละ ส่วนงานในเทศบาล	3.37	0.74	ปานกลาง	1
2. ในระเบียบที่กำหนดมีการบ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติงาน ต่างๆแต่ละส่วนงานในเทศบาลที่ชัดเจน	2.65	0.88	ปานกลาง	7
3. มีระบบและวิธีการค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยของระบบ ต่างๆในแต่ละส่วนงาน	2.78	0.85	ปานกลาง	4
4. การนำระบบข้อมูลข่าวสารไปปฏิบัติงานในเทศบาล	2.76	1.02	ปานกลาง	5
5. มีระบบการปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่ถูกต้องและ สามารถตรวจสอบได้	3.04	0.90	ปานกลาง	2
6. มีการปรับปรุงระบบการให้บริการกับประชาชน ในการติดต่องานเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	2.69	0.74	ปานกลาง	6
7. มีระบบการควบคุมคุณภาพและระบบการวัดผลงาน ภายในเทศบาล	2.82	1.06	ปานกลาง	3
รวม	2.87	0.58	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักลักษณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านระบบและวิธีการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานประจำของแต่ละส่วนงานในเทศบาล ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.74) รองลงมาคือ มีระบบการปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.04$, S.D.= 0.90) และมีระบบการควบคุมคุณภาพและระบบการวัดผลงานภายในเทศบาล ($\bar{X} = 2.82$, S.D.= 1.06)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลัก
 ลัทธิเศรษฐกิจของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา

ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. เทศบาลมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย การพัฒนาอย่างชัดเจน	2.88	0.72	ปานกลาง	4
2. เทศบาลมีการวางแผนปฏิบัติ แผนยุทธศาสตร์พัฒนา โดยคำนึงถึงปัญหาในชุมชน	2.77	0.72	ปานกลาง	5
3. การนำแผนสู่การปฏิบัติตรงตามแผนยุทธศาสตร์ ที่กำหนดไว้	2.93	0.72	ปานกลาง	2
4. มีการติดตามประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ ที่กำหนดไว้	2.90	1.17	ปานกลาง	3
5. มีการนำผลการประเมินที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาด บกพร่องที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามเป้าหมาย	3.77	0.67	มาก	1
รวม	3.04	0.55	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักลัทธิเศรษฐกิจของ
 เทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D.=0.55)
 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการนำผลการประเมินที่ได้มาแก้ไขปรับปรุง
 ข้อผิดพลาดบกพร่องที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.77$, S.D.= 0.67) รองลงมาคือ มีการนำ
 แผนสู่การปฏิบัติตรงตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 2.93$, S.D.= 0.72) และมีการติดตาม
 ประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 2.90$, S.D.= 1.17)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลัก
 ลัทธิธรรมคฤของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านภาวะผู้นำ

ด้านภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. ผู้บริหารมีคุณลักษณะในการสร้างวิสัยทัศน์	3.50	0.51	ปานกลาง	3
2. ผู้บริหารมีการพัฒนาและสื่อสารด้านการแลกเปลี่ยน วิสัยทัศน์	3.64	0.58	มาก	2
3. ผู้บริหารมีการกำหนดความคาดหวังและสามารถนำ ผู้อื่นได้ด้วยการเป็นตัวอย่างที่ดี	3.98	0.66	มาก	1
4. ผู้บริหารมีการสร้างแรงจูงใจแสดงให้เห็นถึง ความเชื่อมั่นเพื่อความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ	2.95	0.95	ปานกลาง	4
5. ผู้บริหารมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นโดย แสดงออกถึงความสนับสนุนผู้อื่น และการแสดง ความเห็นอกเห็นใจของผู้อื่น	3.64	0.87	มาก	2
รวม	3.37	0.41	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักลัทธิธรรมคฤของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านภาวะผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้บริหารมีการกำหนดความคาดหวังและสามารถนำผู้อื่นได้ด้วยการเป็นตัวอย่างที่ดี ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= 0.66) รองลงมาคือ ผู้บริหารมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยแสดงออกถึงความสนับสนุนผู้อื่น และการแสดงความเห็นอกเห็นใจของผู้อื่น และ ผู้บริหารมีการพัฒนาและสื่อสารด้านการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ ($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.87) และผู้บริหารมีคุณลักษณะในการสร้างวิสัยทัศน์ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.51)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมือง ในจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมือง
ในจังหวัดชุมพร จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุ ของเทศบาลเมือง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. ด้านการเงิน	3.42	0.52	ปานกลาง	2
2. ด้านลูกค้า	2.92	0.56	ปานกลาง	4
3. ด้านกระบวนการภายใน	3.43	0.60	ปานกลาง	1
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.34	0.42	ปานกลาง	3
รวม	3.28	0.37	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัด
ชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ด้านการเงิน
($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.52) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมือง
ในจังหวัดชุมพร ด้านการเงิน

ด้านการเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ ที่
1. การประหยัดงบประมาณในการปฏิบัติงานทุกส่วนงาน ของเทศบาล	3.71	0.65	มาก	2
2. การใช้งบประมาณในการพัฒนาโครงการต่างๆ มีความ คุ้มค่าและเป็นประโยชน์กับส่วนร่วม	2.92	0.92	ปานกลาง	5
3. เทศบาลได้ใช้งบประมาณให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ที่วางแผนไว้	3.64	0.73	มาก	3
4. มีการตรวจสอบป้องกันในใช้งบประมาณในการบริหาร จัดการของเทศบาล	3.76	0.69	มาก	1
5. มีการป้องกันการทุจริตในการบริหารงาน ของเทศบาล	3.12	0.90	ปานกลาง	4
รวม	3.42	0.52	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัด
ชุมพร ด้านการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D.= 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การตรวจสอบป้องกันในใช้งบประมาณในการบริหารจัดการของเทศบาล
($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ การประหยัดงบประมาณในการปฏิบัติงานทุกส่วนงานของ
เทศบาล ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.65) และ เทศบาลได้ใช้งบประมาณให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้
($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.73)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมือง
ในจังหวัดชุมพร ด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการประชาชนผู้มารับบริการอย่าง เสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.24	0.94	ปานกลาง	1
2. การบริหารเทศบาลได้คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เป็นหลัก	3.17	0.64	ปานกลาง	2
3. การบริการประชาชนผู้มารับบริการอย่างยุติธรรมและ ถูกต้อง	2.92	0.46	ปานกลาง	3
4. การพัฒนาโครงการต่างๆ เป็นไปตามความต้องการ ของประชาชนในชุมชน	2.63	0.89	ปานกลาง	5
5. เทศบาลนำความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มาเป็นตัวชี้วัดในการปรับปรุงการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ	2.65	0.90	ปานกลาง	4
รวม	2.92	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัด
ชุมพร ด้านลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการประชาชนผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.94) รองลงมาคือ การบริหารเทศบาลได้คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก
($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.64) และ การบริการประชาชนผู้มารับบริการอย่างยุติธรรมและถูกต้อง
($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมือง
ในจังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. จำนวนบุคลากรมีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านเพิ่มขึ้น	3.60	0.98	มาก	2
2. กระบวนการทำงานภายในที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	3.41	0.90	ปานกลาง	3
3. จำนวนบุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	3.40	0.72	ปานกลาง	4
4. ระบบการทำงานภายในเทศบาลที่มีประสิทธิภาพ	3.11	0.74	ปานกลาง	5
5. มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วมและทำงาน ระบบทีมมากขึ้น	3.64	0.95	มาก	1
รวม	3.43	0.60	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร
ด้านกระบวนการภายใน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วมและทำงานระบบทีมมากขึ้น
($\bar{X}=3.64$, S.D.=0.95) รองลงมาคือ จำนวนบุคลากรมีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพิ่มขึ้น
($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.98) และกระบวนการทำงานภายในที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.41$, S.D.=0.90)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมือง
ในจังหวัดชุมพร ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญตาม สายงานที่รับผิดชอบมากขึ้น	3.55	1.02	มาก	2
2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาระดับการศึกษา ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมากขึ้น	3.47	0.77	ปานกลาง	3
3. บุคลากรในเทศบาลได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับ การปฏิบัติงานในระบบการให้บริการกับประชาชนมากขึ้น	3.37	0.77	ปานกลาง	4
4. บุคลากรในเทศบาลได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยี สารสนเทศทุกคน	3.62	0.82	มาก	1
5. เทศบาลได้นำผลงานวิจัยมาพัฒนาองค์ความรู้ ในการบริหารงานและปฏิบัติงาน	2.74	0.84	ปานกลาง	5
รวม	3.34	0.42	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณา
รายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากรในเทศบาลได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ทุกคน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.82) รองลงมาคือ จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญตาม
สายงานที่รับผิดชอบมากขึ้น ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 1.02) และจำนวนบุคลากรได้รับการพัฒนาระดับ
การศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมากขึ้น ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.77)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานกับผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานกับผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงาน	ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุ				รวม
	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านกระบวนการภายใน	ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	
1. ด้านโครงสร้างองค์กร	0.098	0.217**	0.049	0.054	0.120
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	0.029	0.160**	0.031	0.076	0.035
3. ด้านการบริหารองค์กร	0.125*	0.058	0.056	0.006	0.089
4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	0.279**	0.193**	0.105	0.078	0.234*
5. ด้านระบบและวิธีการ	0.339**	0.255**	0.117	0.118	0.294*
6. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา	0.334**	0.179**	0.166**	0.154*	0.294*
7. ด้านภาวะผู้นำ	0.456**	0.496**	0.013	0.011	0.353*
รวม	0.386**	0.329**	0.122*	0.071	0.327**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานกับผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ($r = 0.327, p = .000$)

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านลูกค้ำ ด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการเงิน และด้านระบบและวิธีการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการเงิน

ตอนที่ 5 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยและความสำคัญของปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสำเร็จในการบริหารของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง มีรายละเอียดดังนี้

1.1 โครงสร้างองค์การ พบว่า เทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรมีการจัดระเบียบกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเพื่อให้สอดคล้องและเป็นระบบเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้โดยการแบ่งสายงานและการรับผิดชอบหน้าที่ของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการจัดสรรทรัพยากร การแบ่งหน้าที่ในแต่ละฝ่ายเพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายและมีกระบวนการในการพัฒนาและการปฏิบัติตามโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมไว้การบริหารงานก็ตามสายการบังคับบัญชาผ่านปลัดเทศบาล เช่น ผ่านปลัดเทศบาลก็จะเป็นหัวหน้าส่วนต่างๆและก็ลงไปเป็นลูกน้องส่วนต่าง ๆ โดยหัวหน้าสูงสุดคือ ปลัดเทศบาล แล้วก็ถึงนายกเทศมนตรี ซึ่งไม่สามารถข้ามขั้นตอน (สายการบังคับบัญชา) ได้ แต่ถ้าในกรณีที่เร่งด่วนก็สามารถมอบอำนาจปฏิบัติตามพื้นที่เอง เช่น งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปัจจุบันก็มีการมอบอำนาจการบริหารงานจากนายกเทศมนตรีมากขึ้น

1.2 วัฒนธรรมองค์การ พบว่า ภายในเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรมีวัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมโดยเน้นระบบการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในเทศบาลเมืองส่วนใหญ่เน้นการปรับตัวเพื่อพัฒนาการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอยู่ตลอดเวลา และมีวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบของเทศบาลที่กำหนดไว้ การบริหารงานมีการปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ มีการพูดคุยกัน จะปรึกษาหารือกันในการทำงานตลอดเวลา ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นก็จะร่วมกัน ปรึกษาหารือกันและจากการสังเกตจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสนิทสนมกันอย่างมาก และมีการทำงานร่วมกันของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการทำงานนั้นทุกคนในองค์กรจะให้ความสำคัญต่อความสำเร็จที่เกิดกับเทศบาลมากกว่าความสำเร็จเฉพาะฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือของคนเดียว เจ้าหน้าที่คนหนึ่งจะทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จก็จะมาช่วยเพื่อนร่วมงานที่ยังทำไม่เสร็จ ทั้งนี้เพื่อให้งานเสร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้นในการทำงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงมีการทำงานที่เป็นลักษณะช่วยกันทำงานเพื่อเป้าหมายความสำเร็จเดียวกัน การทำงานก็จะเน้นการร่วมคิด ร่วมทำเป็นทีม เช่น การทำงานก็จะมีการประชุมตัดสินใจร่วมกัน ประสานความร่วมมือกับ

ทุกฝ่ายอยู่ตลอดเวลา ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ดังนั้นการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ดีต่อกันยังเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการบริหารงานจะเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำงาน สามารถปรึกษาหารือกันคิดโครงการใหม่ๆ หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่เข้ามาใช้ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลจนแล้วอยู่เสมอ ไม่จำกัดความคิดเห็นทั้งนี้เพราะทุกคนเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ

1.3 การบริหารองค์การ พบว่าเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรมีการบริหารเพื่อเปลี่ยนความต้องการในรูปของแผนที่กำหนดไว้ และมีการบริหารเทศบาลเป็นไปตามโครงสร้างของภาระหน้าที่และอำนาจทุกประการ รวมทั้งได้ปฏิบัติการจัดองค์การตามโครงสร้างที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสมที่เทศบาลได้กำหนดไว้ และมีการกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ เป้าหมายในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจนแล้วที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น และในขณะเดียวกันก็สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด อำเภอ ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาจังหวัดด้วย รวมทั้งการกำหนดวิสัยทัศน์จะเริ่มตั้งแต่การเข้ารับตำแหน่งทั้งผู้บริหาร หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่มาคุยกันถึงวิสัยทัศน์ของสมาชิกเทศบาลว่าอยากให้เทศบาลเป็นอย่างไร จากนั้นก็มาทำแผนกลยุทธ์ว่าจะใช้กลยุทธ์อะไรบ้าง ทำแผนพัฒนา 3 ปีเพื่อนำมาสู่แผนการปฏิบัติงาน ทำข้อบัญญัติงบประมาณซึ่งก็เอาโครงการในแผนพัฒนาสามปีมาทำและดำเนินการตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเพื่อให้เกิดขึ้นตามวิสัยทัศน์ผู้บริหารก็จะมีนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี 2 คน เลขานุการ หัวหน้าส่วน ปลัดและแกนนำชุมชน โดยในการกำหนดวิสัยทัศน์ของเทศบาล

1.4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ผู้บริหารเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรมีการกำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาล มีการกำหนดไว้ในแผนสามปี แผนปฏิบัติงานประจำปี และระบุไว้ในเทศบัญญัติของเทศบาล โดยมีนโยบายสนับสนุนโดยให้บุคลากรในเทศบาลเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาอยู่เสมอ รวมทั้งมีการบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานของเทศบาลจะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เทศบาลบัญญัติซึ่งจะบอกว่าเทศบาลมีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง บังคับให้ต้องทำอะไรมาใช้ นอกจากนี้ในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ต้องมีอำนาจในการทำกิจกรรมนั้นๆด้วย ไม่มีอำนาจก็ทำไม่ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วอำนาจต่างๆก็จะครอบคลุมทั้งหมดอยู่แล้ว

1.5 ระบบและวิธีการ พบว่า ผู้บริหารเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรมีการกำหนดและบ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติงานต่างๆแต่ละส่วนงานในเทศบาลไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในการบริหารงานมีระบบและวิธีการค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยของระบบต่าง ๆ ในแต่ละส่วนงาน มีการวิเคราะห์ SWOT ภายใน

เทศบาล รวมทั้งในการบริหารงานมีระบบการควบคุมคุณภาพและระบบการวัดผลงานภายในเทศบาล โดยวัดผลจากโครงการพัฒนาว่ามีความสำเร็จกี่โครงการ และความพึงพอใจของประชาชนมาเป็นตัวชี้วัดในการบริหารงาน และมีการบริหารองค์การตามระเบียบและมีการกำหนดระบบงานและขอบเขตของงานที่รับผิดชอบตามหน้าที่ของส่วนต่างๆ ในองค์การแตกต่างกันไปตามความรู้ความสามารถและความชำนาญภายใต้กฎหมายที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด จึงทำให้เจ้าหน้าที่รู้หน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ผลงานที่ออกมาก็มีคุณภาพและส่งผลให้การบริหารประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ได้

1.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาพบว่า ผู้บริหารเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรมีการบริหารงาน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายการพัฒนาอย่างชัดเจน เพื่อนำไปวางแผนการบริหารงานพัฒนาต่างๆ ของเทศบาล รวมทั้งมีการวางแผนปฏิบัติ แผนยุทธศาสตร์พัฒนาโดยคำนึงถึงปัญหาในชุมชนและความต้องการของประชาชนในชุมชนอย่างแท้จริง และในการการนำแผนสู่การปฏิบัติตรงตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ เพราะได้พัฒนางานตามแผนที่เทศบาลได้กำหนดไว้ และในการบริหารงานของเทศบาลจะเป็นการบริหารที่เกิดจากการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้และเป็นที่ยอมรับขององค์กรต่างๆ กล่าวคือ เทศบาลจะมีการร่วมกันคิดร่วมกันทำอยู่ตลอดเวลา เห็นได้จากผู้บริหารของเทศบาลที่เป็นผู้นำที่พยายามศึกษาหาความรู้ คิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ในการบริหารองค์การอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะว่าในปัจจุบันโลก มีการเปลี่ยนแปลง มีการแข่งขันในด้านต่าง ๆ สูงขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น

1.7 ภาวะผู้นำ พบว่า ผู้บริหารเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรมีการพัฒนาและสื่อสารด้านการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ มีการกำหนดความคาดหวังและสามารถนำผู้อื่นได้ด้วยการเป็นตัวอย่างที่ดี รวมทั้งมีการสร้างแรงจูงใจแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นเพื่อความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จอยู่ตลอดเวลา ผู้นำขององค์กรเป็นผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leaders) เน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยจะเห็นว่าผู้นำของเทศบาลจะเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมปรึกษาหารือถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารก็ยอมรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่างๆ ของเจ้าหน้าที่อย่างมีเหตุมีผลด้วย ทั้งนี้เพราะว่าเจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจะเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและจะเข้าใจถึงความเป็นไปได้ของแนวทางแก้ไขปัญหานั้นตรงจุด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานตามหลักจิตสมมูล ลักษณะและวิธีการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ จากการสัมภาษณ์มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านการเงิน พบว่า ในการบริหารงานมีการประหยัดงบประมาณในการปฏิบัติงานทุกส่วนงานของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร มีการใช้งบประมาณในการพัฒนาโครงการต่าง ๆ มีความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์กับส่วนรวม และใช้งบประมาณให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้ งบประมาณในการบริหารนั้นมีที่มาของงบประมาณ 3 แหล่งด้วยกัน คือ จากภาษีที่เทศบาลจัดเก็บได้เอง ซึ่งงบประมาณส่วนนี้จะนำมาเป็นอาหารกลางวัน นมแก่เด็กนักเรียนในท้องถิ่น และรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บ เช่น จากภาษีสุรา สรรพสามิต งบประมาณมีไม่เพียงพอ งบประมาณมีจำกัด จึงทำให้การดำเนินงานต้องจำกัดไปด้วย ทำให้เกินกว่าที่กำหนดในงบประมาณก็ไม่ได้ เพราะหากเราทำนอกเหนือจากอำนาจที่กำหนดไว้ งบประมาณที่ใช้ไปทั้งหมดก็จะถูกส่วนกลางเรียกเก็บคืน (สตง.) ดังนั้นการใช้จ่ายเงินทุกอย่างต้องอ้างอิงกฎหมายด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ชัดเจนมากและทุกคนก็รับรู้

2.2 ด้านลูกค้า พบว่า ในการบริหารงานของเทศบาล ผู้บริหารได้คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก โดยการนำความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการมาเป็นตัวชี้วัดในการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และในการบริหารงานการพัฒนาโครงการต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในชุมชน ได้ปรับปรุงการให้บริการกับประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเพื่อความอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

2.3 ด้านกระบวนการภายใน พบว่า กระบวนการทำงานภายในที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการประเมินผลการทำงานของแต่ละส่วนงานของเทศบาลเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในการบริหารงานภายในเทศบาลมีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วมและทำงานระบบทีม และมีระบบการทำงานภายในเทศบาลที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมาติดต่อและรับบริการจากเทศบาล การติดต่อสื่อสารมีทั้งภายในและภายนอกองค์กร คือ การสื่อสารกับภายนอกมีรูปแบบ ดังนี้ ระบบอินเตอร์เน็ต เสียงตามสาย VDO Conference วิทยุสื่อสาร วิทยุชุมชน ข้อมูลข่าวสาร ส่วนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีรูปแบบ ดังนี้ ได้แก่ โทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์มือถือวิทยุสื่อสาร เดินคุย จดหมายเวียน/เซ็นรับ และการประชุม ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งการประชุมก็มีการประชุมบุคลากร เดือนละครั้ง ประชุมกลุ่มย่อย Work Shop ของแต่ละส่วนงานและประชุมผู้บริหารกับหัวหน้าส่วนงาน ประชุมเกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน ความก้าวหน้าของงานเป็นอย่างไร

2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า ผู้บริหารเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพิ่มขึ้น โดยสนับสนุนให้บุคลากร

ได้รับการฝึกอบรม รวมทั้งมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานในเทศบาลให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะทางตามสายงานด้วย รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรก็มีการอบรม ประชุม (นายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลเป็นผู้กำหนด) โดยการส่งไปอบรมในที่ต่างๆ เรื่องเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ปัจจัยสู่ความสำเร็จ และมีประชุมของผู้บริหาร การประชุมร่วมกันของเจ้าหน้าที่กับผู้บริหาร การประชุมในฝ่ายต่างๆ ก็เป็นการพัฒนาบุคลากรได้อย่างหนึ่ง ทั้งนี้ เพราะในการประชุมจะเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันของผู้บริหาร ของเจ้าหน้าที่ในการทำงานร่วมกัน