

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในประเด็นที่เกี่ยวกับการขยายตัวและการเจริญเติบโตของเทศบาลในเรื่องงบประมาณและการบริหารงานบุคคล รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเทศบาลที่มีต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการและนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของเทศบาล โดยใช้ข้อมูลงบประมาณและอัตรากำลังของเทศบาลในช่วงปี 2540 - 2544 มาวิเคราะห์โครงสร้างรายรับ-รายจ่าย แหล่งที่มาการขยายตัวและสถานะการคลังของเทศบาล การขยายตัวของอัตรากำลัง การเปรียบเทียบอัตรากำลังที่มีอยู่จริงกับกรอบอัตรากำลังที่กฎหมายกำหนด และใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่ม จำนวน 244 ราย แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยอัตราร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า งบประมาณของเทศบาลไม่คงที่แน่นอน แปรผันเพิ่มขึ้นและลดลงตามปริมาณของเงินอุดหนุนที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปี แต่มีแนวโน้มของการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น รายได้หลักมาจากเงินอุดหนุน รองลงมาเป็นภาษีอากร รายได้ที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นสูงสุดคือรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต รองลงมาเป็นรายได้จากเงินอุดหนุน ส่วนรายจ่ายของเทศบาลเป็นรายจ่ายพิเศษที่มีจำนวนสูงที่สุด รองลงมาเป็นรายจ่ายของหน่วยงาน รายจ่ายที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นสูงสุดคือรายจ่ายงบกลาง รองลงมาเป็นรายจ่ายพิเศษ สถานะการคลังของเทศบาลอยู่ในภาวะเกินดุลมาโดยตลอด การบริหารงานบุคคลพบว่าอัตรากำลังโดยรวมของเทศบาลมีการขยายตัวลดลง เทศบาลใช้บุคลากรต่ำกว่ากรอบที่กฎหมายกำหนด ส่วนการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่ม พบว่า พนักงานเทศบาลมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานและมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้รับบริการในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการดำเนินการตามขั้นตอนของการให้บริการและพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ส่วนนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจสูงสุดในด้านความสะดวกสบายในการเดินทางและพึงพอใจต่ำสุดในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน