

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน มีงบประมาณและรายได้เป็นของตนเอง และผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน การดำเนินกิจการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน ได้แก่ การสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการต่าง ๆ น้ำประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา ฯลฯ การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัย การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ การจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน และการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะต้องคำนึงถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นเป็นรูปแบบแรก ภายหลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครอง เมื่อ พ.ศ. 2475 เป็นองค์กรที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่มีความเจริญก้าวหน้ามากที่สุด ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 กำหนดให้มีเทศบาล 3 ระดับ คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ปัจจุบันในประเทศไทยมีเทศบาลรวมทั้งสิ้น 1,162 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 18 มกราคม 2550) เป็นเทศบาลนคร 22 แห่ง เทศบาลเมือง 120 แห่ง และเทศบาลตำบล 1,020 แห่ง การจัดแบ่งส่วนราชการของเทศบาลแบ่งออกเป็นสำนักปลัดเทศบาล และส่วนราชการอื่นที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย เช่น สำนัก/กองคลัง สำนัก/กองช่าง สำนัก/กองการศึกษา สำนัก/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนัก/กองวิชาการและแผนงาน สำนัก/กองสวัสดิการสังคม สำนัก/กองการประปา สำนัก/กองการแพทย์ เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีอิสระในการบริหารกิจการของตน และมีตัวแทนของประชาชน ซึ่งประชาชน

ผู้เป็นเจ้าของอำนาจเป็นผู้กำหนดตัวบุคคลเข้ามาดำรงตำแหน่งสำคัญ ๆ ในเทศบาล เป็นการส่งเสริมประชาธิปไตยระดับท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นเรียนรู้การปกครองตนเองอันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทำให้มีความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองอันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตยโดยประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศโดยรวม สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้วางรากฐานให้ท้องถิ่นมีความอิสระ ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศภายใต้หลักการสำคัญ คือ รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น (มาตรา 282)

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านอำนาจของท้องถิ่น ใน พ.ศ. 2542 ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ และการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการกระจายอำนาจมากขึ้น จะต้องรับผิดชอบจัดบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และตรงความต้องการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเป้าหมายให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใน 4 ปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่พร้อมรับการถ่ายโอนภารกิจภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจให้แล้วเสร็จภายใน 10 ปี กำหนดถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 245 ภารกิจ (สนธิ จรอนันต์ 2548: 134 – 135) แบ่งภารกิจที่ถ่ายโอนออกเป็น 6 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

เมื่อถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น ทำให้บทบาทภารกิจ และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น ไปด้วย ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญ จะต้องสำรวจตรวจสอบตนเองว่ามีความพร้อมหรือไม่ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ได้ดำเนินการไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคใน

การบริหารงานอย่างไร ซึ่งการบริหารงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง จะส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ดังนั้นเทศบาลจะต้องเตรียมความพร้อม ทั้งในด้านการบริหารจัดการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ด้านการเงินการคลัง และด้านบุคลากรเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ

ในการบริหารนั้น ปัจจัยหรือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร คือ คน เพราะถ้าขาดคนที่มีคุณภาพแล้วทรัพยากรอย่างอื่นก็ไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพได้ แต่ในการบริหารงานของเทศบาลก็มีปัญหาที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลในการบริหารงานสาธารณะ เป็นปัญหาที่สำคัญยิ่ง เพราะบุคลากร คือตัวจักรหรือกลไกหลักในการบริหารงาน การบริหารงานของท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับบุคลากร โดยทั่วไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักต้องประสบกับปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถและศักยภาพสูงมักไม่เลือกทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากมองว่าค่าตอบแทนต่ำ โอกาสก้าวหน้ามีน้อยกว่างานอื่น ท้องถิ่นเองก็มักไม่มีกำลังพอที่จะจ้าง บุคลากรฝีมือดี อย่างไรก็ตามในหลายท้องถิ่นต้องประสบปัญหาคนล้นงาน มีบุคลากรมากเกินไปจนรายได้ของท้องถิ่นต้องหมดไปกับค่าจ้างทำให้ไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินโครงการพัฒนาท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังมีปัญหาบุคลากรมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับงาน บุคลากรมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การทุจริต การใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ การละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ (รศคณธ์ รัตนเสริมพงศ์ 2547: 135 – 136) ซึ่งเป็นปัญหาที่สะสมเรื่อยมา

ในช่วงรัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ได้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2546 พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ออกมาเพื่อให้หน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ดี ที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน การมีความโปร่งใสในการทำงาน มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า มีการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีการประเมินผลการทำงาน มีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ผลของกฎหมายฉบับนี้ทำให้เทศบาลจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาระดับท้องถิ่นเรื่องด้วยประสิทธิภาพ เพราะขาดบุคลากรที่มีคุณภาพและต้องรับภาระเพิ่มขึ้นจากการถ่ายโอนภารกิจ เพื่อให้พนักงาน

เทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลก้าวไปสู่ระบบราชการยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพ สร้างประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เป็นที่เชื่อถือศรัทธา เป็นที่พึ่งของประชาชน การบริหารงานของเทศบาลหลายแห่งประสบความสำเร็จ จนได้รับรางวัลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สถาบันพระปกเกล้า และกระทรวงมหาดไทย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเทศบาลนครที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมหลายรางวัล เช่น รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพยายามในการจัดเก็บภาษี และรางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารงานที่โปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ เทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุดรธานี และเทศบาลนครตรัง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง สร้างความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุครัฐุระบอบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุดรธานี และเทศบาลนครตรัง

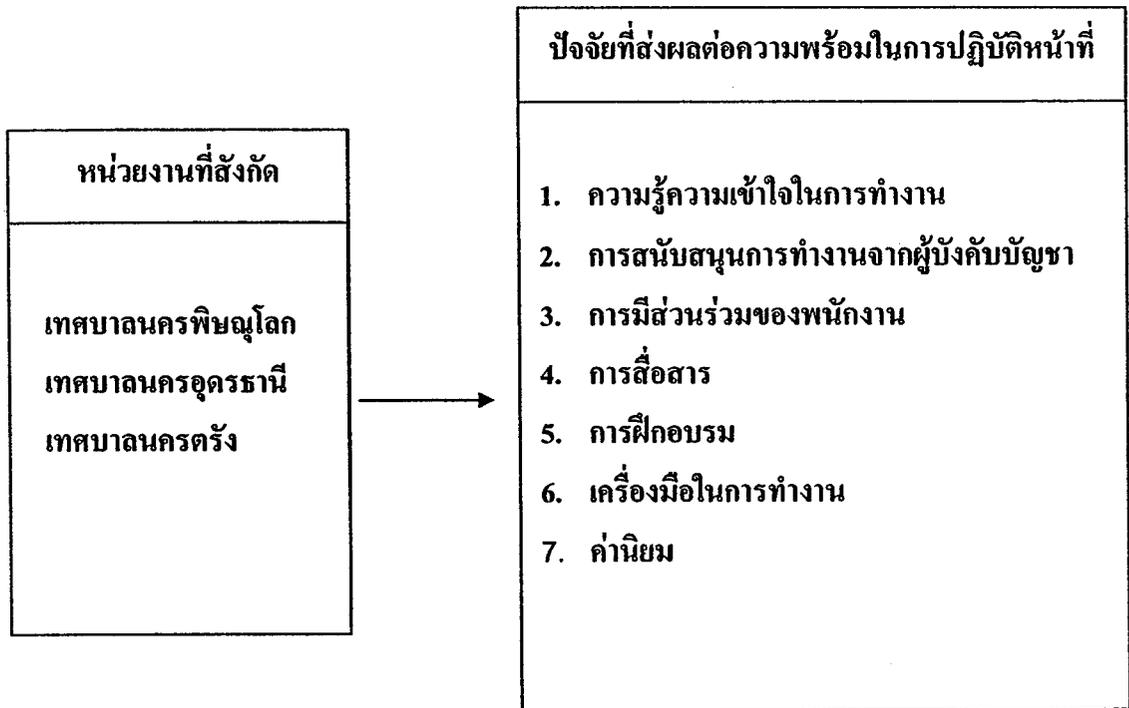
2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุครัฐุระบอบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุดรธานี และเทศบาลนครตรัง

2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุครัฐุระบอบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุดรธานี และเทศบาลนครตรัง

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุครัฐุระบอบราชการของพนักงานเทศบาล

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน แล้วนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการที่มีนักวิชาการ ได้อธิบาย เสนอหลักการสำคัญของการปฏิรูประบบราชการ เช่น ปรีชา วัชรากัย และปัทมา สุขสันต์ (2548: 291 – 295) ได้อธิบายถึงการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและสร้างค่านิยม สร้างสรรค์ วรรณ เศรษฐ (2540: 10 – 16) ได้เสนอหลักการว่าต้องมุ่งสร้างการมีส่วนร่วม สมาน รังสิโยภักดิ์ (2542: 160) ได้เสนอหลักการว่าต้องมีการพัฒนาบุคลากร และรุ่ง แก้วแดง (2538: 200 – 291) ได้อธิบายว่าต้องมีการปฏิรูปงาน ปฏิรูปกระบวนการทำงาน และปฏิรูปบุคลากร และแนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ปภาวดี ประจักษ์สุนนิต (2548: 5 - 59) อธิบายถึงวิธีการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง กิ่งแก้ว เทพย์ปฏิพัทธ์ (2543: 72 – 74) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานการบริหารการเปลี่ยนแปลง รุ่ง แก้วแดง (2538: 282 – 294) ได้ อธิบายถึงการปฏิรูปบุคลากร การประชาสัมพันธ์ การมีส่วนร่วม การฝึกอบรมและสัมมนา วรรณ เศรษฐ (2543: 34) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) ได้นำเสนอองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารการเปลี่ยนแปลง สำนักงาน ก.พ. (2549) ได้กำหนดค่านิยมสร้างสรรค์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2547: 10) ได้อธิบายถึงค่านิยมของข้าราชการ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด สรุปลเป็นกรอบแนวคิดด้านปัจจัย ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล คือ ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมของพนักงาน การสื่อสาร การฝึกอบรม เครื่องมือในการทำงาน และค่านิยม ดังในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มุ่งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุครัฐประหารของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรฝ่ายนิติบัญญัติ บุคลากรฝ่ายบริหาร และพนักงาน ของเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง จำนวน 716 คน

5. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง องค์ประกอบที่ส่งผลให้พนักงานเทศบาลมีคุณสมบัติ หรือศักยภาพ ที่จะสามารถรับการเปลี่ยนแปลงในยุครัฐประหารได้อย่างมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุคปฏิรูประบบราชการ หมายถึง ยุคที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของกลไกของรัฐซึ่งครอบคลุมทั้งหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือข้าราชการให้ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลมีความรู้ ความเข้าใจ วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่

การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงระบบราชการ เป็นผู้นำ เป็นผู้แก้ไข และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล

การมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา และการวางแผน เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ นโยบายที่เหมาะสม และตามความต้องการของท้องถิ่นตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาล

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดความรู้ ข่าวสาร เพื่อให้พนักงานเทศบาลได้รับรู้ เข้าใจ ในสิ่งที่สื่อสารและสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ในการสื่อสารนั้น ๆ

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของเทศบาลในการพัฒนาพนักงานเทศบาลให้มีความรู้ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

เครื่องมือในการทำงาน หมายถึง หน่วยงานมีเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ หรืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

ค่านิยม หมายถึง ระบบความคิด ความเชื่อ ของพนักงานเทศบาล ที่มีลักษณะถาวรซึ่งยึดถือหรือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง

6.2 ผลการวิจัยทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค ต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง

6.3 ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล