

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งตั้งอยู่บนใจกลางของคาบสมุทรอินโดจีน ระหว่างละติจูดที่ 14 - 23 องศาเหนือ ลองจิจูดที่ 100 - 108 องศาตะวันออก มีพื้นที่โดยรวมประมาณ 236,800 ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็นภาคพื้นดิน 230,800 ตารางกิโลเมตร ภาคพื้นน้ำ 6,000 ตารางกิโลเมตร โดยลาวเป็นประเทศที่ไม่มีทางออกสู่ทะเล เนื่องด้วยตลอดแนวชายแดนของประเทศลาว ซึ่งมีความยาวรวม 5,083 กิโลเมตร ล้อมรอบด้วยชายแดนของประเทศเพื่อนบ้าน 5 ประเทศ เรียงตามเข็มนาฬิกา ดังนี้ ทิศเหนือ ติดกับประเทศจีน (423 กิโลเมตร) ทิศตะวันออก ติดกับประเทศเวียดนาม (2,130 กิโลเมตร) ทิศใต้ ติดกับประเทศไทย (1,754 กิโลเมตร) และประเทศกัมพูชา (541 กิโลเมตร) ทิศตะวันตก ติดกับประเทศไทย (1,754 กิโลเมตร) และประเทศพม่า (235 กิโลเมตร) ภูมิประเทศของลาวอาจแบ่งได้เป็น 3 เขต คือ เขตภูเขาสูง เป็นพื้นที่ที่สูงกว่าระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ย 1,500 เมตรขึ้นไป พื้นที่นี้อยู่ในเขตภาคเหนือของประเทศเขตที่ราบสูง คือพื้นที่ซึ่งสูงกว่าระดับน้ำทะเลเฉลี่ย 1,000 เมตร ตั้งแต่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของที่ราบสูงเมืองพวนไปจนถึงชายแดนกัมพูชา เขตที่ราบสูงนี้มีที่ราบสูงขนาดใหญ่อยู่ 3 แห่ง ได้แก่ ที่ราบสูงเมืองพวน (แขวงเชียงขวาง) ที่ราบสูงนากาย (แขวงคำม่วน) และที่ราบสูงบริเวณ (ภาคใต้) เขตที่ราบลุ่ม เป็นเขตที่ราบตามแนวฝั่งแม่น้ำโขงและแม่น้ำต่าง ๆ เป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์มากที่สุดในเขตพื้นที่ทั้ง 3 เขต นับเป็นพื้นที่ที่ชุ่มชื้นน้ำที่สำคัญของประเทศ แนวที่ราบลุ่มเหล่านี้เริ่มตั้งแต่บริเวณตอนใต้ของแม่น้ำโขง เรียกว่า ที่ราบลุ่มเวียงจันทน์ ผ่านที่ราบลุ่มสุวรรณเขต ซึ่งอยู่ตอนใต้เซบั้งไฟ และเซบั้งเหียง และที่ราบจำปาศักดิ์ทางภาคใต้ของสปป.ลาว ซึ่งปรากฏตามแนวแม่น้ำโขงเรื่อยไปจนจดชายแดนประเทศกัมพูชา ทั้งนี้เมื่อนำเอาพื้นที่ของเขตภูเขาสูงและเขตที่ราบสูงมารวมกันแล้วจะมากถึง 3 ใน 4 ของพื้นที่ประเทศลาวทั้งหมด โดยจุดที่สูงที่สุดของประเทศลาวอยู่ที่ภูเบ็ญ ในแขวงเชียงขวาง วัดความสูงได้ 2,817 เมตร (9,242 ฟุต) ความยาวพื้นที่ประเทศลาวตั้งแต่เหนือจรดใต้ยาวประมาณ 1,700 กิโลเมตร

ส่วนที่กว้างที่สุดกว้าง 500 กิโลเมตร และที่แคบที่สุด 140 กิโลเมตร เนื้อที่ทั้งหมด 236,800 ตารางกิโลเมตรประเทศลาวแบ่งเป็น 18 แขวง และ 1 นครหลวง (ได้แก่ นครหลวงเวียงจันทน์) แขวงแต่ละแขวงจะแบ่งเป็นเมือง ซึ่งจะมีหนึ่งเมืองเป็นเมืองหลวงของแขวงเรียกว่า เมืองเอก ภาวะเศรษฐกิจของประเทศลาวมีพัฒนาการที่ดีตามลำดับ โดยในช่วง 20 ปี นับตั้งแต่ปรับเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจแบบสังคมนิยมสู่ระบบเศรษฐกิจเสรี การตลาดเมื่อปี พ.ศ. 2529 ประเทศลาวมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 6.2 ต่อปี ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นจากประมาณ 200 ดอลลาร์สหรัฐเมื่อปี พ.ศ. 2529 เป็น 491 ดอลลาร์สหรัฐในปี พ.ศ. 2548 ภาคอุตสาหกรรมขยายตัวในอัตราไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 10 ต่อปี โดยอุตสาหกรรมพลังงานไฟฟ้าเป็นสาขาหลักที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ

อย่างไรก็ตามสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังคงประสบปัญหาที่จะต้องเร่งแก้ไขที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น ปัญหาการขาดดุลการค้าในอัตราสูง ค่าเงินกีบไม่มีเสถียรภาพ การจัดเก็บรายได้ต่ำกว่าเป้าหมาย และปัญหาการรั่วไหลของทรัพยากรสำคัญของประเทศ ได้แก่ ไม้ ดีบุก ยิบซัม ตะกั่ว หินเกลือ เหล็ก ถ่านหินลิกไนต์ สังกะสี ทองคำ อัญมณี หินอ่อน น้ำมัน และแหล่งน้ำผลิตไฟฟ้า การลงทุน รัฐบาลได้มีการปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเพื่อสร้างบรรยากาศให้เอื้ออำนวยต่อการลงทุนมากยิ่งขึ้น อาทิ มาตรการด้านภาษี อนุญาตให้นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงจำปาสักและแขวงหลวงพระบาง มีอำนาจในการอนุมัติโครงการลงทุนที่มีมูลค่าไม่เกิน 2 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ส่วนแขวงอื่น ๆ สามารถอนุมัติโครงการลงทุนที่มีมูลค่าลงทุนไม่เกิน 1 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทำให้การลงทุนจากต่างประเทศในลาวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2546 มีมูลค่า 465 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี พ.ศ. 2547 มีมูลค่า 533 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และปี พ.ศ. 2548 มีมูลค่า 1.6 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ นักลงทุนที่สำคัญ ได้แก่ ไทย เวียดนาม ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย และจีน เป็นต้น (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2560, ออนไลน์)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจ – สังคมแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ปี พ.ศ. 2559 การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในการพิจารณาจากส่วนกลางซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีบริบทและปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนแต่ปัจจุบันรัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจการปกครอง

โดยสนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการหน่วยงานได้เองตาม รัฐธรรมนูญสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หมวดที่ 5 มาตรา 53 ข้อ 1 ตามมติ ของสภาแห่งชาติ ฉบับที่ 02/ สพช นครหลวงเวียงจันทน์ ประกาศใช้เมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2543 หมวด 3 มาตรา 11 และหมวด 6 การจัดตั้งปฏิบัติด้านการบริการสาธารณสุข เพื่อตอบสนองทางด้านระเบียบการของการบริการของแผนกโยธาธิการและขนส่ง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 29 และมาตรา 31 ได้กำหนดสิทธิหน้าที่ของกระทรวงโยธาธิการส่วนกลาง และแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวง (จังหวัด) ให้มีการจัดตั้งอบรม ระเบียบ กฎหมายซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจาย อำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนในท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเอง (แผนพัฒนาเศรษฐกิจ - สังคม สปป.ลาว, 2558, หน้า 3) ดังนั้นยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมแห่งชาติ ครั้งที่ 7 พ.ศ. 2555-2558 ได้กล่าวว่า ในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผลนั้นทุกองค์การต้องให้ความสำคัญกับประชาชนหรือผู้มารับบริการให้ดีที่สุด เช่น ความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และปรับปรุง ทางด้านกายภาพเพื่อรองรับประชาคมอาเซียนในกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เกี่ยวกับการ ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน การปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร การรื้อ ปรับระบบการเงินและการงบประมาณ การสร้างระบบราชการของรัฐให้ทันสมัย การเปิด ระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (แผนกโยธาธิการและขนส่ง สปป.ลาว, 2558, หน้า 2)

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีระบบการบริหารประเทศทั้งหมด 18 กระทรวงและ 4 องค์การเทียบเท่า ได้แก่ หอว่าการประธานประเทศ หอว่าการ รัฐบาล กระทรวงกลาโหมและป่าไม้ กระทรวงศึกษาธิการและกีฬา กระทรวงพลังงาน และป่อแร่กระทรวงการเงิน กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงานและ สวัสดิการสังคมกระทรวงป้องกันประเทศ กระทรวงแผนการและการลงทุน กระทรวง สาธารณสุข กระทรวงป้องกันความสงบ กระทรวงโยธาธิการและขนส่ง กระทรวงภายใน กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงไปรษณีย์ โทรคมนาคม และการสื่อสาร องค์การตรวจตรารัฐบาล และธนาคาร แห่ง สปป.ลาว (กระทรวงภายใน, 2560, หน้า 9)

สภาพปัจจุบันของกระทรวงโยธาธิการและขนส่งสาธารณรัฐประชาชนลาว  
 ประชาชนลาวก่อตั้งขึ้นโดยภาครัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองบริหารจัดการเกี่ยวกับการ  
 การพัฒนาโครงสร้างด้านเศรษฐกิจสังคมภายใน มีภารกิจหลักในการคุ้มครอง อาท  
 งานออกแบบ การประเมินมูลค่าโครงการ ควบคุมดูแลงานก่อสร้างและทะนุบำรุงถนน  
 สะพานอาคารเคหะที่อยู่อาศัย ด้านการขนส่ง ด้านการบริการงานทะเบียนการขับขี และ  
 ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้นแผนกโยธาธิการและขนส่ง เป็นหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง  
 ของสาธารณรัฐประชาชนลาว โครงสร้างการบริหารจัดการหน่วยงาน ได้แก่  
 หน่วยงานจัดตั้ง - บริหาร หน่วยงานงบประมาณและสถิติ หน่วยงานทางบก หน่วยงาน  
 ทางน้ำ หน่วยงานตรวจสอบ หน่วยงานเคหะผังเมืองและสิ่งแวดล้อม หน่วยงานคุ้มครอง  
 การขนส่ง และหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี การบริหารจัดการของแผนกโยธา -  
 ธิการและขนส่ง มีการจัดทำโครงการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยการผ่านการ  
 เห็นชอบจากหัวหน้าแขวงแล้วเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงโยธาธิการและขนส่ง ปัญหา  
 ในการบริหารจัดการของแผนกโยธาธิการและขนส่งที่ยังไม่สามารถแก้ไขให้สำเร็จได้ เช่น  
 ด้านประสิทธิผลของบุคลากร ด้านคุณภาพการให้บริการ การปรับเปลี่ยนกระบวนการและ  
 วิธีการทำงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านเทคโนโลยีและด้านการพัฒนา  
 องค์การ ทำให้องค์การไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย (บทสรุปรายงานของท่าน หัวหน้า  
 กระทรวงโยธาในกองประชุมโยธาทั่วประเทศปี 2558, หน้า 13 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจ  
 - สังคมของสาธารณรัฐประชาชนลาว ฉบับที่ 8 ปี พ.ศ. 2558 - 2563, หน้า  
 78)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการเพิ่ม  
 ผลผลิตในการบริหารงานภาครัฐ โดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานเป็นหัวใจหลัก  
 สำคัญ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด (Economy) ประสิทธิภาพ (Efficiency)  
 และประสิทธิผล (Effectiveness) (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2554, หน้า 36) มองว่าวิธีการ  
 บริหารจัดการย่อมเหมือนกัน (Business - Like Approach) จะต่างกันก็ตรงที่วัตถุประสงค์  
 เท่านั้น ซึ่งแนวทางของการจัดการเป็นการบูรณาการแบบผสมผสานกับทฤษฎีทาง  
 เศรษฐศาสตร์ได้ทำให้เกิดเป็นแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ วัตถุประสงค์หลักของ  
 การบริหารภาครัฐแนวใหม่ คือ ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาคราชการโดยใช้  
 วิธีการทางการบริหารจัดการและวิธีการที่ใช้กันในภาคเอกชนแต่ประสิทธิภาพเป็นเพียง  
 หลักการเดียวของกระบวนการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม นอกเหนือจากหลัก

ความรับผิดชอบตรวจสอบได้ (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การเปิดเผย (Openness) ความยุติธรรม (Fairness) และความเสมอภาค (Equity)

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสำคัญต่อแผนกโยธาธิการและขนส่งซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของแผนกโยธาธิการและขนส่งและยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงมีความสำคัญของการปฏิรูปการจัดการองค์การเพื่อ

- 1) แก้ไขปัญหาพื้นฐานเดิมที่องค์การแบบระบบราชการมีอยู่ เนื่องจากเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ มีความซับซ้อนสูง มีการทำงานที่ยืดหยุ่นระเบียบเป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดหน้าที่เป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชาที่ยาว ทำให้มีการยืดหยุ่นระเบียบมากกว่ายึดเป้าหมาย มีความล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งมีข้อจำกัดในการตอบสนองของความต้องการและความคาดหวังของประชาชนและไม่สามารถแก้ไข้ปัญหาของประชาชนได้
- 2) เป็นเครื่องมือในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการบริหารงานภาครัฐอาจจะมาจากทั้งภายในและภายนอกองค์การ การปฏิรูปการจัดการภาครัฐจะทำให้การบริหารงานภาครัฐเกิดความชัดเจนในพันธกิจและความรับผิดชอบ ซึ่งนำไปสู่การปรับโครงสร้างขององค์การภาครัฐ
- 3) ทำให้เกิดความทันสมัยขององค์การที่เป็นทางการจะต้องเป็นองค์การที่ใช้รูปแบบของเหตุและผลและความมีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับความทันสมัยของสังคมที่เกิดขึ้น โดยองค์การจะต้องมีการแสดงออกถึงคุณค่าในการทำงานที่ใช้วิธีการทำงานในการบรรลุเป้าหมายโดยใช้หลักเหตุและผล ยึดหลักความมีประสิทธิภาพและการเพิ่มผลผลิต (Productivity) และ
- 4) ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2556, หน้า 3)

จากความเป็นมาและปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลพร้อมทั้งใช้เป็นสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าในด้านวิชาการหรือการวิจัย ยังช่วยแก้ปัญหาเดิม ๆ ในระบบราชการได้ ทำให้เกิดการสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการขึ้น สามารถวัดค่าความสำเร็จของงานได้เป็นรูปธรรม เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการลง มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ลดภารกิจ

ที่ไม่มีความจำเป็นด้วยการจ้างเหมาเอกชนเข้ามาดำเนินการแทน ปรับเปลี่ยนระบบราชการให้สามารถทำงานได้เท่าทันสถานการณ์ปัจจุบัน และปรับปรุงให้ระบบราชการมีการทำงานที่ทันสมัยสอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์สามารถแข่งขันกับนานาประเทศ

### คำถามของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ลักษณะเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปัจจัยมีอะไรบ้าง
3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นอย่างไร

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาตัวแบบเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3. เพื่อนำตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุเพื่อหาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป เช่น แผนกโยธาธิการและขนส่งระดับชั้นเมือง และระดับชั้นบ้านที่มีลักษณะการบริหารจัดการที่คล้ายคลึงกันในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

### **ความสำคัญของการวิจัย**

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

#### **1. ประโยชน์ในเชิงวิชาการ**

กระทรวงโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

#### **2. ประโยชน์ในการประยุกต์ใช้**

2.1 แผนกโยธาธิการและขนส่ง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวสามารถนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลางในการดำเนินงานที่ดีและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการจัดการภายในองค์การแห่งนี้และแห่งอื่น ๆ ที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน

2.2 กระทรวงโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและข้อมูลสารสนเทศในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

### **ขอบเขตของการวิจัย**

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

## 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหลักนิติธรรมและ ด้านหลักคุณธรรม 2) ด้านหลักความเปิดเผยโปร่งใส 3) ด้านหลักความมีส่วนร่วม 4) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม และ 5) ด้านหลักความเสมอภาค

1.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) การวัดและประเมินผล 2) การส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรและแรงจูงใจ 3) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนและ 4) ความมีประสิทธิภาพ

1.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ มีองค์ประกอบ 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในและความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก

1.4 บริบทแผนกโยธาธิการ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย จุดประสงค์ ที่ตั้งภารบทบาท ขอบเขตสิทธิหน้าที่ โครงสร้างการจัดตั้งองค์การ โครงสร้างของบุคลากร ระบบแบบแผนวิธีการทำงานและบทบัญญัติ

## 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรของกระทรวงโยธาธิการและขนส่ง ในเขตภาคกลาง จำนวน 1,037 คน จำแนกออกเป็น 5 แขวง ได้แก่ แขวงคำม่วน จำนวน 146 คน แขวงสะหวันนะเขต จำนวน 221 คน แขวงบอลิคำไซ จำนวน 147 คน แขวงเวียงจันทน์ จำนวน 186 คน และนครหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 337 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.2.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน ได้แก่ รองเจ้าแขวง 1 คน รองประธานสภาแห่งชาติ 1 คน เจ้าเมือง 1 คน หัวหน้าแผนกโยธาธิการแขวงบอลิคำไซ 1 คน หัวหน้าแผนกโยธาธิการ 1 คน และตัวแทนผู้รับบริการ จำนวน 5 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสร้างตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพล



ต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รวมทั้งสิ้น 566 คน จำแนกเป็น ภาคประชาชนในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 400 คน และภาครัฐ จำนวน 166 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973, p.1086) ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.2.3 กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการพัฒนาตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุเพื่อหาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำนวน 9 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### 3. ขอบเขตด้านระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ซึ่งแบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการการดำเนินงานที่ดีและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 10 คน ระยะที่ 2 การสร้างตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 566 คน ระยะที่ 3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำนวน 9 คน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สรุปผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

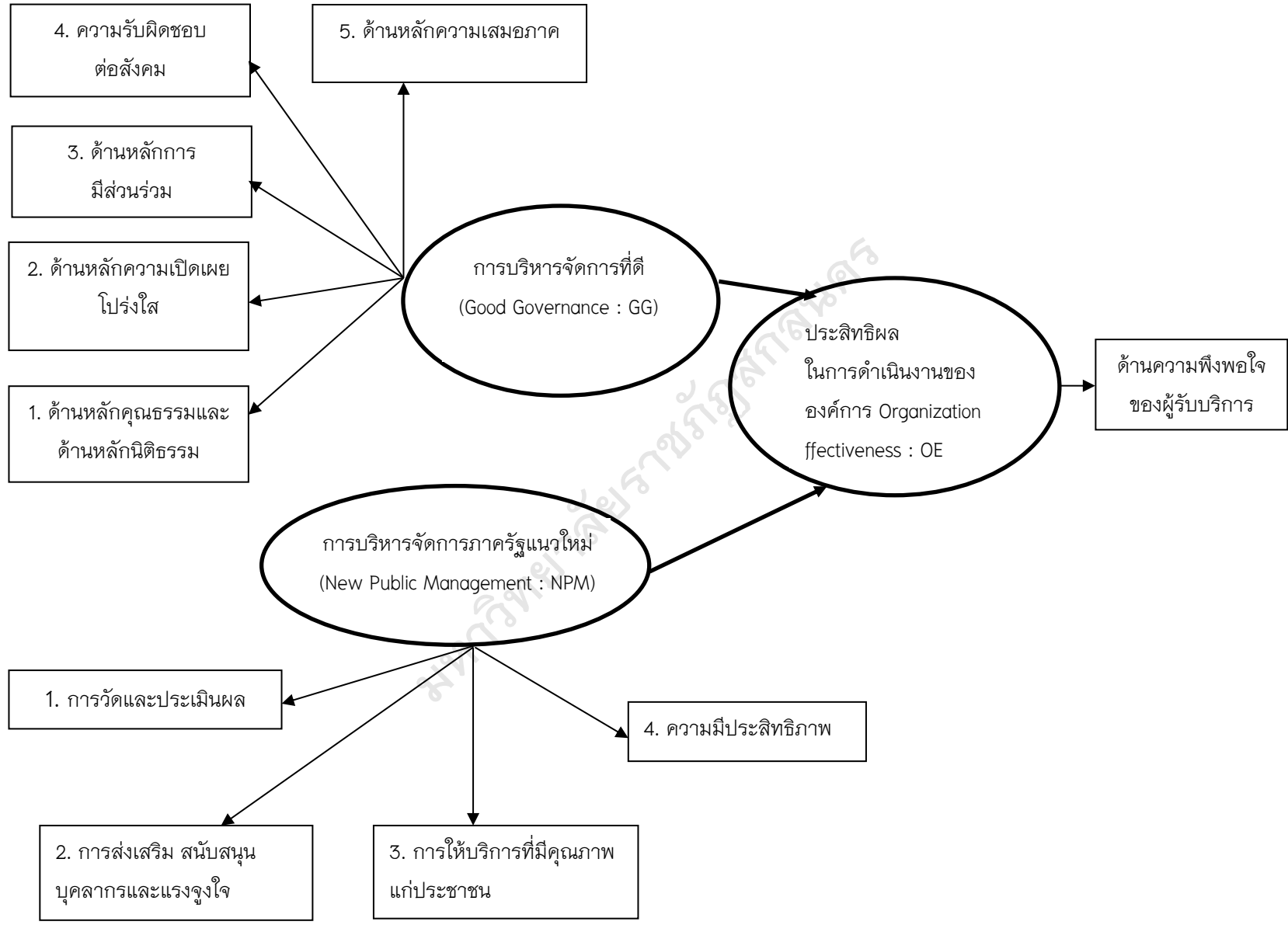
### 4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

ของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว  
มีวิธีดำเนินการวิจัย 3 ระยะ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2561  
เป็นระยะเวลา 2 ปี

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน  
ของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัย  
ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ซึ่งแบ่งการวิจัยออกเป็น  
3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน  
ของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว  
มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและ  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก ระยะที่ 2 การสร้างตัวแบบปัจจัย  
เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่ง  
ในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการแจกแบบสอบถามและระยะ  
ที่ 3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการ  
และขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก  
ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดของการวิจัย  
ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## นิยามคำศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้นิยามคำศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

1. อิทธิพล หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของการบริหารจัดการที่ดีและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .01

2. การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การสร้างธรรมาภิบาลเพื่อการปฏิรูปการบริหารการปกครองประเทศให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และการกระตุ้นและเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกฝ่าย ทุกระดับ ร่วมกันพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองการปกครอง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างและกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ อันนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน ประกอบด้วย

2.1 ด้านหลักนิติธรรมและด้านหลักคุณธรรม หมายถึง การดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อตกลงอย่างถูกต้องและชัดเจน มีพิจารณาออกคำสั่งต่าง ๆ ยึดหลักความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของภาครัฐที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด การออกกฎ ระเบียบโดยคำนึงถึงสิทธิหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ยังเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะส่งผลบังคับใช้ ยึดหลักความเป็นธรรม ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและกล้ายืนหยัดสิ่งที่ถูกต้อง มีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การของท่านเป็นไปตามหลักกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับทราบเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีผลบังคับใช้กับประชาชน สร้างจิตสำนึกภายในองค์การให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักนิติธรรม

2.2 ด้านหลักความเปิดเผยโปร่งใส หมายถึง การดำเนินงานของแผนก การและขนส่งมีการจัดประชุมชี้แจงให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบทิศทางการดำเนินงาน สิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับอย่างโปร่งใส กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ได้อย่างชัดเจนจัดระบบการกระจายอำนาจ การตัดสินใจสู่ระดับบุคลากรอย่างชัดเจน มีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาทุกเรื่องอย่างโปร่งใส มีเกณฑ์ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็น รูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณชน รายงานผลการปฏิบัติงานขององค์การให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ระบบกระบวนการทำงาน สามารถเปิดเผย ตรงไปตรงมาพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบตลอดเวลา ความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสาร ที่สามารถเผยแพร่ มีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริง มีการตรวจสอบวัดและประเมินผล การดำเนินงานจากภายนอกที่เน้นให้ทุกส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบอย่างเป็น ธรรมมีประกาศหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบเกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ ในการได้รับสวัสดิการต่าง ๆ

2.3 ด้านหลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การดำเนินงานของแผนกโยธาธิการ และขนส่งได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม กำหนดแนวทางพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาสำคัญ ๆ ร่วมกันจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีการส่งเสริมสนับสนุน ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสร้างเครือข่ายในการทำงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เสนอความคิดเห็น ในการแก้ไขปัญหา การดำเนินงาน และการประเมินผลงานร่วมกัน มีการใช้กระบวนการ ตัดสินใจโดยใช้เสียงส่วนใหญ่ประชาชนหรือองค์การอื่น ๆ สามารถเข้ามาร่วมในการระดม ความคิดเห็นหรือรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2.4 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินงานของแผนก โยธาธิการและขนส่งในการให้บริการเคลื่อนที่เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การปลูกป่า วันชาติ มีการปฏิบัติงานขององค์การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เอาใจใส่ต่อปัญหา และรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การให้บริการต่าง ๆ ขององค์การที่ยึด หลักจรรยาบรรณเพื่อปลูกจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม การให้บริการขององค์การ มีความกระชับ รวดเร็ว ทันเวลาในทุกกระบวนการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มุ่งเน้นผู้มีส่วน เกี่ยวข้องภาคประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงเข้ามามีส่วนร่วมในการจัด สิ่งแวดล้อมขององค์การ มีการประกาศ และกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานต่อ

การให้บริการอย่างชัดเจน ได้จัดโครงการ/ กิจกรรมเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนอย่างสม่ำเสมอ มีการส่งเสริมบุคลากรให้มีการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

2.5 ด้านหลักความเสมอภาค หมายถึง การดำเนินงานของแผนกโยธาธิการ และขนส่งการปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนกต่าง ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน – หลังอย่างเป็นระบบมีบุคลากรให้บริการด้วยความเป็นกันเองต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกับ ผู้อื่น มีความเสมอภาคกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างชัดเจนในการให้คำแนะนำและการให้บริการ มีการวัดและประเมินผลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการอย่างความเสมอภาค เป็นธรรมและเท่าเทียมกันมีการใช้บริการที่เท่าเทียมกับผู้อื่น โดยปราศจากความลำเอียง มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่าง เท่าเทียมกัน และส่งเสริมการดำเนินงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การ ได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง เป็นกระบวนการทัศน์ ที่เป็นทางเลือกที่ต้องการปรับเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการดำเนินงานในการจัดทำบริการ สาธารณะของภาครัฐให้มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุดในเวลา โดยให้ ความสำคัญกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่าสิ่งนำเข้าและกระบวนการ การเปิดให้มีการ แข่งขันและลดการผูกขาด การใช้ระบบสัญญา การมีบทบาทเป็นผู้กระตุ้นแทนการ ดำเนินการเอง การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงการจัดการทรัพยากร มนุษย์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเป็นผู้ประกอบการ การคาดการณ์ล่วงหน้า การยึดคุณค่าพื้นฐานแบบปัจเจกบุคคลนิยม การใช้วิธีการเชิงกลยุทธ์ การปรับปรุงระบบ งบประมาณ การใช้กลไกตลาด การสนองความต้องการของประชาชน การใช้รูปแบบการ จัดการจากภาคเอกชน การแบ่งแยกหน่วยงานและการจัดองค์การที่ยืดหยุ่น การกระจาย อำนาจ การตัดสินใจ และการดำเนินงานโดยผู้จัดการมืออาชีพ การมีมาตรฐานและตัวชี้วัด การปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการวางตัวเป็นกลางทางการเมือง ซึ่งประกอบด้วย

3.1 การวัดและประเมินผล หมายถึง การดำเนินงานของแผนกโยธาธิการ และขนส่งได้มีการนำผลการปฏิบัติงานขององค์การบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนด สามารถเปิดเผยผลการปฏิบัติงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ มีการประเมินผล

การปฏิบัติงานเป็นระบบและมีความยุติธรรมดำเนินงานสำเร็จได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด การปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับเป้าหมาย การให้หน่วยงานภายนอก หรือองค์การอิสระเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานและรูปแบบ การควบคุม ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการนำผลที่ได้จากการประเมิน มาปรับปรุงแก้ไขในองค์การ

3.2 การส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรและแรงจูงใจ หมายถึง การดำเนินงาน ของแผนกโยธาธิการและขนส่งให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของในการทำงาน เป็นทีมของบุคลากร มีการส่งเสริม บุคลากรให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อกระตุ้น แรงจูงใจในการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรหรือ หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการฝึกอบรมด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการ ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองในการตัดสินใจ ปัญหาโดยอาศัยข้อมูลและข้อเท็จจริงอย่างมีวิจารณญาณ มีการส่งเสริม สนับสนุน เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างเต็มที่ มีผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นที่จะ ปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อผลสำเร็จของตนเอง มีความมุ่งมั่นการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ และการพิจารณาความสำเร็จในการทำงานโดยการเลื่อน ขึ้น เลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายอย่างโปร่งใสตรวจสอบและได้จัดระบบการยกย่อง ชมเชยบุคลากรไว้อย่างชัดเจนและยุติธรรม

3.3 การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน หมายถึง การดำเนินงาน ของแผนกโยธาธิการและขนส่ง มีใช้สื่อประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบให้แก่ประชาชน มีความหลากหลายและเพียงพอของช่องทางให้บริการโดยจัดช่องทางหลากหลาย ให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลประโยชน์ในการให้บริการจัดรูปแบบการให้บริการ ทั้งในเวลา นอกเวลาและนอกสถานที่เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เสร็จทันกำหนดเวลา ให้บริการที่มี คุณภาพตามมาตรฐานและตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ประชาชน ได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพคุ้มค่าและมีประโยชน์และประชาชนได้รับการให้บริการ ที่มีคุณภาพความถูกต้อง แม่นยำ และตรงตามความต้องการ

3.4 ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งมีผลการดำเนินงานคุ้มค่ากับเงินงบประมาณองค์การ มีการให้บริการมีส่วนร่วมช่วยทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การท่านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการให้บริการอย่างสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า สามารถประสานงานเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายได้มีการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อสร้างสรรค์และเปลี่ยนแปลงสำหรับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการรับฟังปัญหาจากผู้ให้บริการเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานและการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนในการให้บริการที่ได้รับเป็นที่น่าพึงพอใจการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่ายเกิดประสิทธิภาพ

4. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์การได้กำหนดไว้หรือความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดตามตัวบ่งชี้ที่บอกได้ว่าองค์การใดมีประสิทธิภาพหรือองค์การใดไม่มีประสิทธิภาพไว้ โดยคำนึงต้นทุน เช่น การใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วย

4.1 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายใน) หมายถึง การดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน – หลัง การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่เกี่ยวกับงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ องค์การจัดช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย ความเหมาะสม ความสะดวกและความปลอดภัยในการให้บริการขององค์การ ความสามารถในการให้คำแนะนำและการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการ ความกระตือรือร้น ความสุภาพในการให้บริการคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการและผลที่ได้จากการให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อองค์การและตนเอง

4.2 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) หมายถึง การดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่งในการให้บริการเคลื่อนที่ชุมชน เช่น การตอบใบอนุญาตขับขี มีการให้เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เรื่องการขับขีอย่างปลอดภัย มีป้ายบ่งบอกเส้นทาง



คมนาคมตามท้องถนน มีแสงสว่างส่องทางในสถานที่ไม่ปลอดภัยต่อการขับขี่หรือการใช้เส้นทางคมนาคม มีการซ่อมแซม บำรุงอย่างสม่ำเสมอ มีการแบ่งเส้นช่องทางจราจรอย่างชัดเจน มีขอบเขตหรือที่กั้นป้องกันตามโค้งอันตราย มีสัญญาณหรือป้ายเตือน ระวังในการขับขี่หรือใช้เส้นทางคมนาคม มีป้ายรถประจำทางและศาลาพักริมทาง และมีหน่วยกู้ภัยหรือตู้โทรศัพท์สาธารณะในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินบนท้องถนน

5. แผนกโยธาธิการและขนส่ง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หมายถึง หน่วยงานราชการที่ออกแผนพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานโยธาธิการและขนส่งภายใต้การเห็นชอบของเจ้าแขวงแล้วนำเสนอรัฐมนตรีพิจารณาลงนามเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติของแผนกโยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

6. ภาคกลาง หมายถึง แขวง (จังหวัด) ที่ตั้งเป็นศูนย์กลางของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่ถูกจัดให้เป็นภาคกลาง ประกอบด้วย แขวงคำม่วน แขวงสะหวันนะเขต แขวงบอลิคำไซ แขวงเวียงจันทน์ และนครหลวงเวียงจันทน์