

บทที่ 6

การประเมินผลการทดลองใช้คู่มือปฏิบัติงาน

ในบทที่ 4 ได้กล่าวถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน จากนั้นในบทที่ 5 จึงออกแบบจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการออกใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินการด้านการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน

สำหรับเนื้อหาบทนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดการนำเอกสารการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นทดลองใช้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน และผู้ยื่นเอกสารเพื่อขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานจากหน่วยงาน พร้อมกล่าวถึงผลการปฏิบัติงานหลังจากทดลองใช้เอกสารปฏิบัติงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น

6.1 ผลการทดลองใช้คู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน

จากการจัดคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน เพื่อเป็นแนวทางช่วยให้การออกใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานรวดเร็วขึ้น ในงานวิจัยครั้งนี้คู่มือการออกใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานและรายการตรวจสอบเอกสารประกอบกิจการพลังงานที่จัดทำขึ้นเป็นการศึกษานำร่อง ยังไม่ได้นำมาใช้จริงในกระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานในปัจจุบัน ไม่มีการเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกรับทราบ

ดังนั้นในส่วนของนี้ผู้วิจัยได้นำคู่มือการออกใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานทดลองกับกลุ่มผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตที่อยู่ในกระบวนการขอรับใบอนุญาตแต่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานทั้งหมด เนื่องจากจำนวนผู้ที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตมีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยทดลองใช้คู่มือเป็นระยะเวลาสี่เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์ ผลการทดลองใช้งานคู่มือขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานมีดังต่อไปนี้



6.1.1 จำนวนเอกสารประกอบการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเอกสารที่มีปัญหานั้นนับตั้งแต่วันที่ยื่นเอกสารเพื่อขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน จนถึงหลังจากการทดลองใช้คู่มือประกอบกิจการพลังงานแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 จำนวนเอกสารของผู้ยื่นใบอนุญาตก่อน-หลังการทดลองใช้คู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน

ตัวอย่างที่	จำนวนเอกสารขาด นับตั้งแต่วันยื่นครั้งแรก (รายการ)	จำนวนเอกสาร(รายการ)			
		ก่อนการทดลองใช้คู่มือ		หลังการทดลองใช้คู่มือ	
		ยื่นเพิ่มเติม	ขาด	ยื่นเพิ่มเติม	ขาด
1	7	4	3	3	0
2	5	2	3	3	0
3	6	4	2	2	0
4	10	4	6	6	0
5	8	3	5	5	0
6	9	4	5	5	0
7	11	3	8	8	0
8	8	4	4	4	0
9	6	2	4	4	0
10	11	3	8	6	2
11	13	3	10	6	4
12	17	4	13	3	10
13	15	3	12	2	10
14	10	3	7	2	5
15	9	3	6	3	3
16	8	2	6	2	4
17	7	4	3	2	1
18	14	3	11	10	1

ตารางที่ 6.1 จำนวนเอกสารของผู้ยื่นใบอนุญาตก่อน-หลังการทดลองใช้คู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน (ต่อ)

ตัวอย่างที่	จำนวนเอกสารขาด นับตั้งแต่วันครั้งแรก (รายการ)	จำนวนเอกสาร(รายการ)			
		ก่อนการทดลองใช้คู่มือ		หลังการทดลองใช้คู่มือ	
		ยื่นเพิ่มเติม	ขาด	ยื่นเพิ่มเติม	ขาด
19	15	5	10	3	7
20	17	4	13	7	6
21	14	3	11	5	6
22	16	4	12	4	8
23	11	3	8	2	6
24	16	3	13	3	10
25	12	3	9	4	5
26	10	3	7	2	5
27	14	3	11	8	3
28	12	2	10	6	4
29	10	2	8	5	3
30	9	2	7	4	3
เฉลี่ย	11.00	3.17	7.83	4.30	3.53

จากข้อมูลในตารางที่ 6.1 เป็นการเปรียบเทียบจำนวนเอกสารที่จัดส่งเพิ่มเติม ของกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย เป็นการแสดงจำนวนเอกสารของกลุ่มตัวอย่าง นับตั้งแต่วันแรกที่ยื่นเอกสารมายังหน่วยงานก่อนและหลังมีคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน พบว่าจำนวนเอกสารเฉลี่ยที่จัดส่งเพิ่มเติมมายังหน่วยงานหลังจากการนำคู่มือการขอรับใบอนุญาตไปใช้งานเพิ่มขึ้นก่อนการนำคู่มือไปใช้ในกระบวนการจาก 3.17 รายการเป็น 4.30 รายการ

จากนั้นทำการเก็บข้อมูลของเอกสารที่ขาดส่งมายังหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยข้อมูลที่เก็บเป็นข้อมูลของจำนวนเอกสารที่ยังขาดส่งก่อนการทดลองใช้คู่มือเป็นเวลา 4 เดือน และข้อมูลของเอกสารหลังจากทดลองใช้คู่มือ

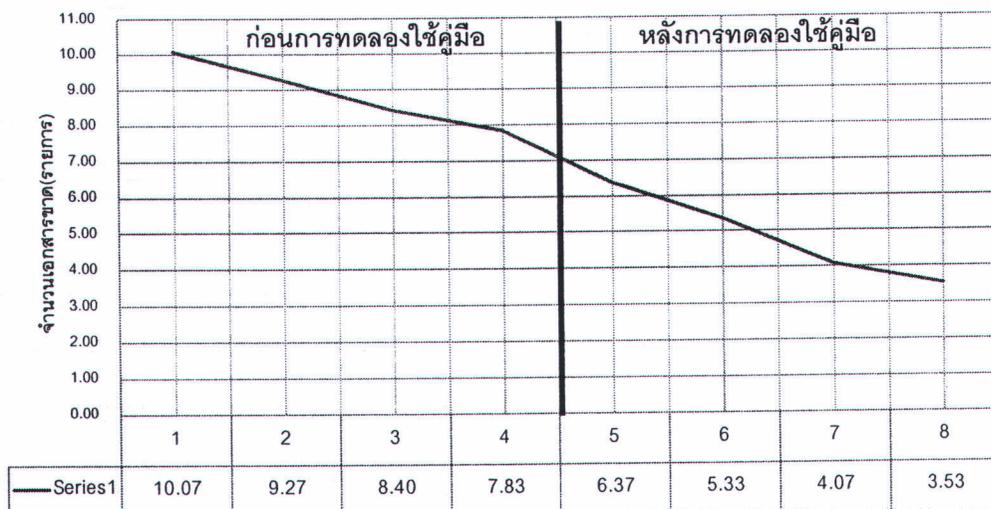
การขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานเป็นเวลา 4 เดือนเช่นเดียวกัน
รายละเอียดดังตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.2 จำนวนเอกสารที่ยังขาดส่งของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่	ก่อนการทดลองใช้				หลังการทดลองใช้			
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	4	4	4	3	2	0	0	0
2	5	4	4	3	0	0	0	0
3	5	3	2	2	1	0	0	0
4	10	8	8	6	5	2	1	0
5	8	5	5	5	3	1	0	0
6	9	8	8	5	3	0	0	0
7	11	11	9	8	3	2	0	0
8	8	6	4	4	3	2	0	0
9	6	6	5	4	2	2	0	0
10	11	10	10	8	7	6	4	2
11	11	11	11	10	10	8	6	4
12	15	15	14	13	13	12	11	10
13	14	12	12	12	12	12	10	10
14	8	8	7	7	6	6	5	5
15	8	6	6	6	4	4	3	3
16	7	7	6	6	5	5	4	4
17	5	5	4	3	3	2	1	1
18	13	11	11	11	8	5	1	1
19	13	13	10	10	8	8	8	7
20	15	15	13	13	10	8	7	6
21	13	13	12	11	9	7	6	6
22	12	12	12	12	11	11	9	8

ตารางที่ 6.2 จำนวนเอกสารที่ยังขาดส่งของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่	ก่อนการทดลองใช้				หลังการทดลองใช้			
	1	2	3	4	5	6	7	8
23	11	10	9	8	8	7	7	6
24	16	13	13	13	13	11	11	10
25	11	11	9	9	8	8	6	5
26	8	8	7	7	7	7	6	5
27	14	14	11	11	8	6	4	3
28	12	12	10	10	8	7	5	4
29	10	8	8	8	5	5	3	3
30	9	9	8	7	6	6	4	3
เฉลี่ย	10.07	9.27	8.40	7.83	6.37	5.33	4.07	3.53



รูปที่ 6.1 กราฟแสดงจำนวนเอกสารเฉลี่ยที่ขาดส่งในแต่ละเดือนก่อน-หลังการทดลองใช้คู่มือ

จากรูปที่ 6.1 พบว่าการลดลงของจำนวนเอกสารที่ขาดส่งหรือเอกสารที่มีปัญหามีจำนวนเฉลี่ยที่ลดลงหลังจากการนำคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานไปใช้โดยมีแนวโน้มลดลงเร็วกว่าก่อนมีการจัดทำและนำคู่มือปฏิบัติงานไปใช้

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า หลังจากมีคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ทำให้สามารถเพิ่มจำนวนเอกสารต้องจัดส่งเพิ่มเติมมายังหน่วยงานมากขึ้น จำนวนเอกสารที่ขาดส่งมีแนวโน้มลดลงที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการทดลองใช้งาน ส่งผลให้จำนวนเอกสารที่มีปัญหาลดลงมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนมีคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน

6.1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดเตรียม และแก้ไขเอกสารที่ไม่ถูกต้อง

จากตารางที่ 6.3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดเตรียมเอกสารเพิ่มเติม และแก้ไขเอกสารในกรณีที่เอกสารผิดพลาด ซึ่งวิธีการคำนวณระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้แก้ไขเอกสารดังนี้

$$\text{เวลาเฉลี่ยที่ใช้แก้ไขเอกสาร} = \frac{\text{ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินการ}}{\text{จำนวนเอกสารที่ยื่นเพิ่มเติม}}$$

ตารางที่ 6.3 ระยะเวลาในการดำเนินงานจัดเตรียม แก๊สเอกสารประกอบการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานสำหรับการจัดสงเพิ่มเติม

ตัวอย่างที่	ก่อนการทดลองใช้คู่มือ			หลังการทดลองใช้คู่มือ			ระยะเวลาที่ลดลง (วัน)	ร้อยละเวลาที่ลดลง (วัน)	ร้อยละเวลาที่ลดลง (วัน)
	ระยะเวลาตั้งแต่ยื่นเอกสารครั้งแรก(วัน)	จำนวนเอกสารที่ยื่นเพิ่มเติม (รายการ)	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ แก๊สเอกสาร (วัน)	ระยะเวลา (วัน)	จำนวนเอกสารที่ยื่นเพิ่มเติม (รายการ)	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ แก๊สเอกสาร (วัน)			
1	164	4	41.00	21	3	7.00	34.00	82.93	
2	144	2	72.00	28	3	9.33	62.67	87.04	
3	199	4	49.75	85	2	42.50	7.25	14.57	
4	199	4	49.75	85	6	14.17	35.58	71.52	
5	199	3	66.33	44	5	8.80	57.53	86.73	
6	175	4	43.75	44	5	8.80	34.95	79.89	
7	185	3	61.67	85	8	10.63	51.04	82.77	
8	117	4	29.25	71	4	17.75	11.50	39.32	
9	101	2	50.50	74	4	18.50	32.00	63.37	
10	241	3	80.33	120	6	20.00	60.33	75.10	
11	217	3	72.33	120	6	20.00	52.33	72.35	

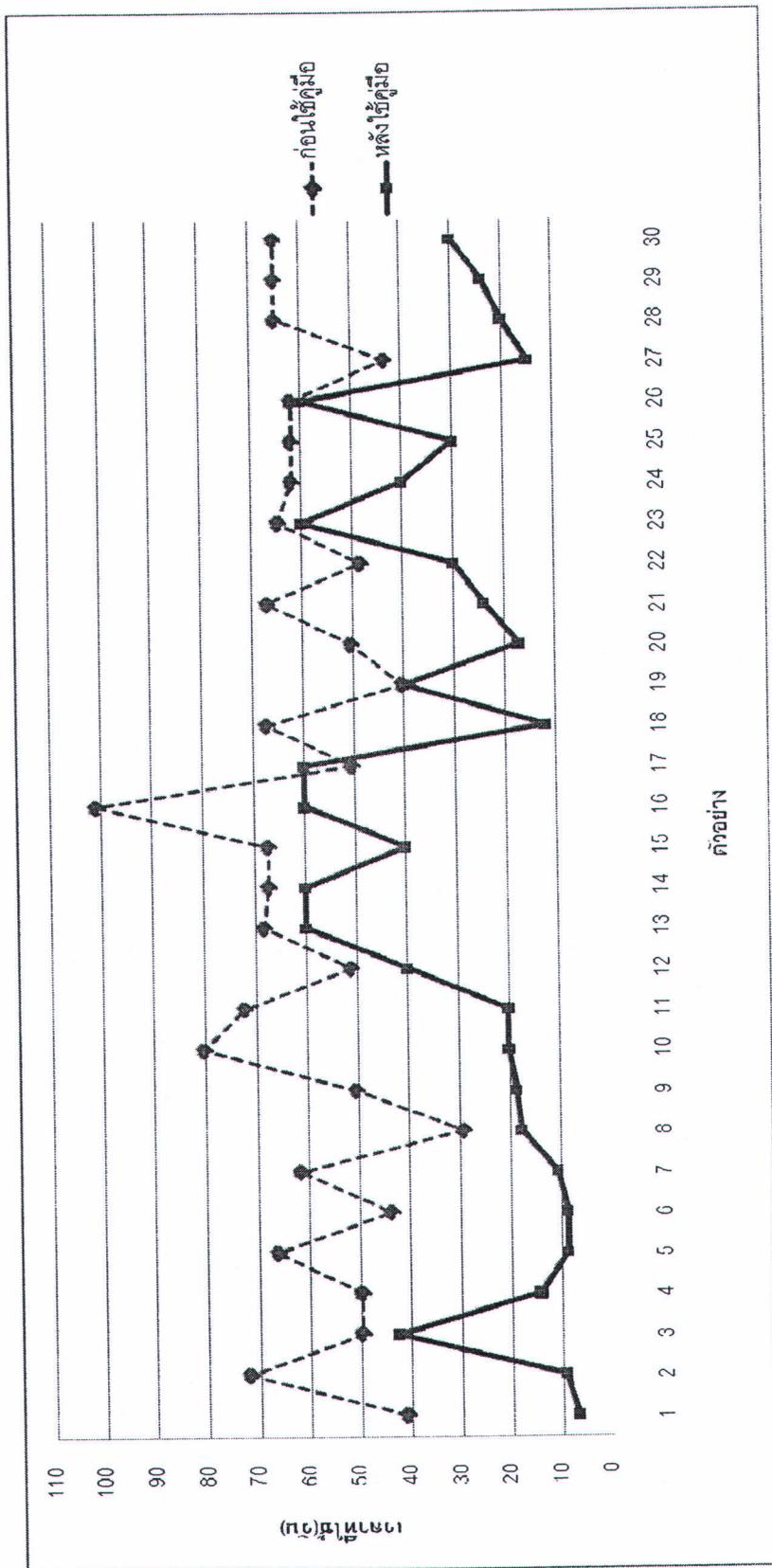
ตารางที่ 6.3 ระยะเวลาในการดำเนินงานจัดเตรียม แก้ไขเอกสารประกอบารขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานสำหรับการจัดสงเพิ่มเติม (ต่อ)

ตัวอย่างที่	ก่อนการทดลองใช้คู่มือ			หลังการทดลองใช้คู่มือ			ระยะเวลาที่ลดลง (วัน)
	ระยะเวลาตั้งแต่ยื่นเอกสารครั้งแรก(วัน)	จำนวนเอกสารที่ยื่นเพิ่มเติม (รายการ)	เวลาเฉลี่ยที่ใช้แก้ไขเอกสาร (วัน)	ระยะเวลา (วัน)	จำนวนเอกสารที่ยื่นเพิ่มเติม (รายการ)	เวลาเฉลี่ยที่ใช้แก้ไขเอกสาร (วัน)	
12	205	4	51.25	120	3	40.00	11.25
13	205	3	68.33	120	2	60.00	8.33
14	202	3	67.33	120	2	60.00	7.33
15	202	3	67.33	120	3	40.00	27.33
16	202	2	101.00	120	2	60.00	41.00
17	202	4	50.50	120	2	60.00	-9.50
18	202	3	67.33	120	10	12.00	55.33
19	202	5	40.40	120	3	40.00	0.40
20	202	4	50.50	120	7	17.14	33.36
21	201	3	67.00	120	5	24.00	43.00
22	194	4	48.50	120	4	30.00	18.50

ตารางที่ 6.3 ระยะเวลาในการดำเนินการจัดเตรียม แก้วเอกสารประกอบการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานสำหรับการจัดส่งเพิ่มเติมมา (ต่อ)

ตัวอย่างที่	ก่อนการทดลองใช้คู่มือ		หลังการทดลองใช้คู่มือ			ระยะเวลาที่ลดลง (วัน)	ร้อยละเวลาที่ลดลง (วัน)	ร้อยละเวลาที่ลดลง
	ระยะเวลาตั้งแต่ยื่นเอกสารครั้งแรก(วัน)	จำนวนเอกสารที่ยื่นเพิ่มเติม (รายการ)	เวลาที่เสียไป แก้วเอกสาร (วัน)	ระยะเวลา (วัน)	จำนวนเอกสารที่ยื่นเพิ่มเติม (รายการ)			
23	194	3	64.67	120	2	60.00	4.67	7.22
24	186	3	62.00	120	3	40.00	22.00	35.48
25	186	3	62.00	120	4	30.00	32.00	51.61
26	186	3	62.00	120	2	60.00	2.00	3.23
27	130	3	43.33	120	8	15.00	28.33	65.38
28	130	2	65.00	120	6	20.00	45.00	69.23
29	130	2	65.00	120	5	24.00	41.00	63.08
30	130	2	65.00	120	4	30.00	35.00	53.85
เฉลี่ย	181.07	3.17	59.51	101.90	4.30	29.99	29.52	48.79

หมายเหตุ : เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการแก้วเอกสารเป็นการเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดเตรียมแก้วเอกสารต่อ 1 รายการ



รูปที่ 6.2 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระยะเวลาที่ใช้จัดเตรียมและแก้ไขเอกสารก่อนและหลังทดลองใช้คู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน

จากตารางที่ 6.3 และ รูป 6.2 เป็นข้อมูลการเปรียบเทียบระยะเวลาดำเนินการจัดเตรียม และแก้ไขเอกสารก่อน-หลังการทดลองใช้คู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ผลปรากฏว่าระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเตรียมและแก้ไขเอกสารก่อนการทดลองใช้คู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานเป็นเวลาเฉลี่ย 59.51 วัน ขณะที่หลังการนำคู่มือไปใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการจัดเตรียม และแก้ไขเอกสารพบว่าระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการดำเนินการ 29.99 วัน จากผลการเปรียบเทียบพบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดเตรียม และแก้ไขหลังจากการทดลองใช้คู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานระยะเวลาที่ลดลงร้อยละ 48.79

จากผลการเปรียบเทียบระยะเวลาดังกล่าวพบว่าสามารถลดปัญหาที่สำคัญของหน่วยงาน คือ ความล่าช้าในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานที่เกิดจากการจัดส่งเอกสารเพิ่มเติม ซึ่งการลดปัญหาในกิจกรรมการยื่นเอกสาร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นใบอนุญาต และภาพลักษณ์ของหน่วยงานกำกับกิจการพลังงาน

6.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นเอกสารกลุ่มตัวอย่าง และผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน

จากวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน สำหรับกระบวนการขอรับใบอนุญาต เพื่อให้ผู้ที่ประสงค์ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานสามารถนำไปศึกษาและประยุกต์ใช้ได้นั้นมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานให้มีความสอดคล้องกับการทำงานจริง

ดังนั้นผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม(ตัวอย่างแบบสอบถามสามารถศึกษาได้ในภาคผนวก ข) ขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ยื่นเอกสารขอรับใบอนุญาตทั้งที่เคยได้รับใบอนุญาต และยังอยู่ระหว่างการพิจารณาเพื่อรับใบอนุญาตเกี่ยวกับคู่มือการขอรับใบอนุญาตที่จัดทำขึ้นและผลการปฏิบัติงานหลังจากการทดลองใช้งานคู่มือปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น ซึ่งการเก็บข้อมูลจริงนั้น ไม่สามารถทำการเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมดได้ ดังนั้นจึง

จำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 ท่าน ซึ่งเป็นตัวแทนของ
กลุ่มผู้ที่ยื่นขอรับใบอนุญาตทั้งหมด โดยกำหนดคะแนนในการประเมินผลความ
คิดเห็นที่มีต่อคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 แสดงถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 แสดงถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 แสดงถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 แสดงถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 แสดงถึง ไม่มีความพึงพอใจ

สามารถสรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของ
บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ได้แสดง
ในตารางที่ 6.4 ดังนี้

ตารางที่ 6.4 ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อคู่มือขอรับใบอนุญาตประกอบ
กิจการพลังงานที่จัดทำขึ้น

ที่	หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ให้คะแนน					คะแนนเฉลี่ย
		ระดับคะแนน					
		5	4	3	2	1	
1	เนื้อหา มีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	10	24	11	-	-	3.98
2	เนื้อหาสาระครบถ้วนสมบูรณ์เป็นประโยชน์ มีคุณค่า ช่วยเพิ่มเติมความรู้	16	21	8	-	-	4.18
3	ใช้เป็นแนวทางเพื่อวางแผนการจัดเตรียมเอกสารสำหรับยื่นขอรับใบอนุญาต	15	17	13	-	-	4.04
4	เข้าใจกระบวนการขอรับใบอนุญาตทำให้การดำเนินการง่ายขึ้น	18	19	8	-	-	4.22
5	ช่วยให้การดำเนินการขอรับใบอนุญาตรวดเร็วยิ่งขึ้น	19	15	11	-	-	4.18
เฉลี่ย							4.12

จากตารางที่ 6.4 คะแนนเฉลี่ยจากทุกหัวข้อประเมิน คือ 4.12 แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยและความพึงพอใจอย่างมากเกี่ยวกับเนื้อหาภายในคู่มือขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานทั้ง 2 ประเภท คู่มือขอรับใบอนุญาตทั้ง 2 เล่มที่จัดทำขึ้นสำหรับผู้ประสงค์ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ช่วยให้ลดระยะเวลาในการค้นคว้า ความรู้เกี่ยวกับเอกสารประกอบการขอรับใบอนุญาตจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยสามารถศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานได้จากคู่มือการขอรับใบอนุญาตพลังงาน ในด้านของเนื้อหารายละเอียดของคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานที่จัดทำขึ้น สามารถนำไปใช้เป็นความรู้ และเป็นแนวทางสำหรับการเตรียมเอกสารสำหรับการขอรับใบอนุญาต ทำให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น อีกทั้งจากผลการทดลองนำไปใช้ปฏิบัติงานพบว่าช่วยลดระยะเวลาในการจัดเตรียมเอกสาร และสามารถจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมได้มากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการจัดทำคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการตอบแบบสอบถามโดยกลุ่มบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม เรื่องปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับใบอนุญาตสำหรับการยื่นเอกสาร โดยผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงกระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานให้มีเพื่อความสะดวกต่อการดำเนินการขอรับใบอนุญาตต่อไปในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เรื่องเอกสารประกอบการขอรับใบอนุญาตที่มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ใช้เวลาในการเตรียมสอบเอกสารค่อนข้างนาน อีกทั้งเอกสารต้องการการดำเนินการจากหน่วยงานราชการอื่นๆ และยังเห็นว่ายังมีเอกสารที่หน่วยงานกำกับกิจการพลังงานกำหนดให้ยื่นนั้นมีข้อมูลซ้ำซ้อน
- ไม่มีลำดับขั้นตอนการขอรับใบอนุญาตต่างๆ ที่ควรดำเนินการก่อนหลัง สร้างภาระงานให้แก่ผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตเป็นอย่างยิ่ง
- ปัญหาที่พบจากการทดสอบการใช้งานคือ ผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าเอกสารมีจำนวนมาก อีกทั้งยังต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงานซึ่งเป็นการเสียเวลา และสร้างความยุ่งยากในการ



ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้การดำเนินการยื่นขอรับใบอนุญาตต้องใช้เวลาในดำเนินงานนาน ถึงแม้ว่าจะช่วยลดระยะเวลาเกี่ยวกับการแก้ไขเอกสารแล้วก็ตาม

6.2 ผลการทดลองใช้คู่มือตรวจสอบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานและรายการตรวจสอบเอกสาร(checklist)

การทดลองใช้คู่มือตรวจสอบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานและรายการตรวจสอบเอกสาร (Checklist) ที่จัดทำขึ้นในกระบวนการตรวจสอบเอกสาร สำหรับขั้นตอนการทดลองใช้งานมีดังนี้คือ

- เจ้าหน้าที่ศึกษาข้อมูลความรู้ รายละเอียดของเอกสารที่ต้องดำเนินการตรวจสอบจากคู่มือตรวจสอบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการไฟฟ้า และกิจการก๊าซธรรมชาติ
- ตรวจสอบเอกสารโดยใช้รายการตรวจสอบเอกสาร (Checklist) พร้อมทั้งนำความรู้จากคู่มือการตรวจสอบประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

ตัวอย่างการตรวจสอบเอกสารประกอบคำขอรับใบอนุญาตผลิตไฟฟ้า ด้วยรายการตรวจสอบเอกสารแสดงดังรูปที่ 6.3

รายการเอกสารและหลักฐาน		สำหรับเจ้าหน้าที่ เหน็บ	
11. แบบวงจรไฟฟ้าเส้นเดียว (Single line diagram)			
<input checked="" type="checkbox"/> <p>แผนผังประกอบกิจการไฟฟ้า ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ แผนที่แสดงลักษณะที่ตั้ง และขอบเขตของโรงผลิตไฟฟ้า แผนที่วงจรถวายไฟฟ้าเส้นเดียว (Single Line Diagram) แสดงวงจรรวมของระบบผลิตไฟฟ้า ระบบป้องกัน และระบบควบคุมไฟฟ้า มีเอกสารรับรองโดย วิศวกรวิศวกรรม ควบคุม สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า ช่างไฟฟ้ากำลัง ที่กฎหมายกำหนด (งานออกแบบและคำนวณ)</p> <p><input type="checkbox"/> มีใบก. ระดับภาคี ระบบหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีขนาดไม่เกิน 1,000 กิโลโวลต์แอมแปร์อัตราการผลิตไอน้ำหรือไออย่างอื่นไม่เกิน 5 ,000 กิโลกรัมต่อชั่วโมง</p> <p><input type="checkbox"/> มีใบก. ระดับสามัญ ระบบหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่มี ขนาดไม่เกิน 50,000 กิโลโวลต์แอมแปร์ หรือที่มีขนาด แรงดันระหว่างสายในระบบไม่เกิน 36,000 โวลต์</p> <p><input type="checkbox"/> มีใบก. ระดับวุฒิ ระบบหรืออุปกรณ์ไฟฟ้า ทุก ประเภท ทุกขนาด</p> <p>ชื่อวิศวกรควบคุมนาย XXX.....เลขที่..... นมดอายุวันที่.....</p> <p><input type="checkbox"/> มีลายมือชื่อวิศวกรลงนามกำกับเอกสารแบบแปลน</p> <p><input type="checkbox"/> มีสำเนาใบก. พร้อมรับรองสำเนา</p>	<input type="checkbox"/> ครบ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่ครบ ระบุ...ขาดเอกสาร ใบก.	<input type="checkbox"/> ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง ระบุ.....	
12. มีแสดงที่ตั้งเครื่องจักร			
<input checked="" type="checkbox"/> <p>มี ถ้ามี</p> <p>วิศวกรวิศวกรรมควบคุมสาขาวิศวกรรมเครื่องกลที่กฎหมายกำหนด(งานออกแบบและควบคุม)</p> <p><input type="checkbox"/> ใบก. ระดับภาคี ระบบหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีขนาดไม่เกิน 1,000 กิโลโวลต์แอมแปร์อัตราการผลิตไอน้ำหรือไออย่างอื่นไม่เกิน 5,000 กิโลกรัมต่อชั่วโมง</p> <p><input type="checkbox"/> ใบก. ระดับสามัญ เครื่องจักรมีขนาดรวมกัน ไม่เกิน 750 กิโลวัตต์ต่อเครื่อง อัตราการผลิตไอน้ำหรือไออย่างอื่นไม่เกิน 20,000 กิโลกรัมต่อชั่วโมง</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ใบก. ระดับวุฒิ เครื่องจักร อุปกรณ์ ทุกประเภททุกขนาด</p> <p>ชื่อวิศวกรควบคุมเลขที่..... นมดอายุวันที่.....</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> มีลายมือชื่อวิศวกรลงนามกำกับเอกสารแบบแปลน</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> มีสำเนาใบก. พร้อมรับรองสำเนา</p>	<input checked="" type="checkbox"/> ครบ <input type="checkbox"/> ไม่ครบ ระบุ.....	<input checked="" type="checkbox"/> ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง ระบุ.....	
13. เอกสารแสดงรายละเอียดของกระบวนการผลิตไฟฟ้า			
<input type="checkbox"/> <p>มีแสดงกระบวนการผลิต</p> <p><input type="checkbox"/> รายละเอียดแสดงกระบวนการผลิต ชนิด แหล่งที่มา ของพลังงานปริมาณการใช้พลังงานต่อปี</p> <p><input type="checkbox"/> รายละเอียดแสดงกระบวนการผลิต ชนิด แหล่งที่มา ของพลังงานปริมาณการใช้พลังงานต่อปี</p> <p><input type="checkbox"/> รายการคำนวณสมดุลของมวลสาร พลังงาน และ น้ำ</p> <p><input type="checkbox"/> รายการคำนวณประสิทธิภาพของระบบผลิตไฟฟ้า</p>	<input type="checkbox"/> ครบ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่ครบ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง ระบุ.....	
14. เอกสารและหลักฐานแสดงรายละเอียดเครื่องจักร			
<input checked="" type="checkbox"/> <p>มี โดยระบุชื่อเครื่องจักร อายุการใช้งาน ขนาด แหล่งที่มา เป็นต้น</p>	<input checked="" type="checkbox"/> ครบ <input type="checkbox"/> ไม่ครบ ระบุ.....	<input checked="" type="checkbox"/> ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง ระบุ.....	

รูปที่ 6.3 ตัวอย่างการตรวจสอบรายการตรวจสอบเอกสาร (Checklist)

จากการนำคู่มือการตรวจสอบเอกสารการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานและรายการตรวจสอบเอกสารการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานใช้ในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารแสดง ดังตัวอย่างรูปที่ 6.3 พบว่ารายการตรวจสอบเอกสารช่วยให้การตรวจสอบเอกสารง่ายขึ้น มีรูปแบบที่ชัดเจน ทราบรายละเอียดของเอกสารที่ต้องการตรวจสอบ พร้อมทั้งสามารถระบุข้อผิดพลาดสำหรับเอกสารที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการตรวจสอบเอกสาร สร้างมาตรฐานสำหรับการตรวจสอบเอกสารแต่ละประเภทขึ้น พร้อมทั้งช่วยส่งผลให้การดำเนินการด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นเอกสารขอรับใบอนุญาต สำหรับการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องการดำเนินการแก้ไข ซึ่งแจ้งปัญหาของเอกสารที่เกิดขึ้นได้โดยมีหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งสามารถแนะนำข้อควรปฏิบัติแก่ผู้ยื่นเอกสาร ส่งผลให้กระบวนการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจนและสมบูรณ์มากขึ้น อีกทั้งผู้ยื่นเอกสารประกอบกิจการพลังงานสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ถึงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับเอกสาร ซึ่งตรวจสอบได้จากรายการตรวจสอบเอกสารที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเนื่องด้วยมีรายการตรวจสอบเอกสารเป็นหลักฐานอ้างอิงในการสื่อสาร

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคู่มือการตรวจสอบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานและรายการตรวจสอบเอกสาร(Checklist) เพื่อประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรเกี่ยวกับคู่มือการตรวจสอบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานและรายการตรวจสอบเอกสารที่จัดทำขึ้นเกี่ยวกับความเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้งาน ซึ่งการเก็บข้อมูลจริงนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามคือบุคลากรภายในฝ่ายใบอนุญาตรวมทั้งหมด 4 คน โดยกำหนดคะแนนในการประเมินผลความคิดเห็นเป็น 5 ระดับดังนี้

- ระดับคะแนน 5 แสดงถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 แสดงถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับคะแนน 3 แสดงถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 แสดงถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนน 1 แสดงถึง ไม่มีความพึงพอใจ

ซึ่งแสดงข้อมูลแบบสอบถามในภาคผนวก ข สามารถสรุปผลการ
ประเมินความคิดเห็นของบุคลากรภายในหน่วยงาน ได้ตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.5 ผลการประเมินความคิดเห็นต่อเอกสารปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น

หัวข้อการประเมิน	จำนวนผู้ให้คะแนน(คน)					คะแนนเฉลี่ย
	ระดับคะแนน					
	5	4	3	2	1	
1. ร่างคู่มือการตรวจสอบเอกสาร และแบบตรวจสอบเอกสารที่จัดทำขึ้นง่ายต่อการกรอกข้อมูล	2	1	1	-	-	4.25
2. ร่างคู่มือการตรวจสอบเอกสาร และแบบตรวจสอบเอกสารที่จัดทำขึ้นมีรายละเอียดเอกสารที่จำเป็นครบถ้วน	2	1	1	-	-	4.25
3. ร่างคู่มือการตรวจสอบเอกสาร และแบบตรวจสอบเอกสารที่จัดทำขึ้นช่วยให้ทำงานได้อย่างถูกต้อง	1	1	2	-	-	3.75
4. ร่างคู่มือการตรวจสอบเอกสาร และแบบตรวจสอบเอกสารที่จัดทำขึ้นช่วยลดการถามย้อนกลับเรื่องรายละเอียดของงาน	1	2	1	-	-	4
5. ร่างคู่มือการตรวจสอบเอกสาร และแบบตรวจสอบเอกสารที่จัดทำขึ้นช่วยให้ท่านมีความชัดเจนในการทำงาน	1	2	1	-	-	4
6. ร่างคู่มือการตรวจสอบเอกสาร และแบบตรวจสอบเอกสารที่จัดทำขึ้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อประสานระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นเอกสารขอรับใบอนุญาต	2	2	-	-	-	4.5
เฉลี่ย						4.13

จากตารางที่ 6.5 แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยในทุกหัวข้อประเมินเท่ากับ 4.13 พบว่าอยู่ในเกณฑ์ดี บุคลากรผู้ประเมิน มีความเห็นด้วยอย่างมากกับร่างคู่มือการตรวจสอบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน และรายการตรวจสอบเอกสารที่จัดทำขึ้นสำหรับกระบวนการขอรับใบอนุญาต

ประกอบกิจการพลังงาน มีคุณลักษณะตามหัวข้อที่ประเมินทุกหัวข้อ แสดงว่าเจ้าหน้าที่เห็นประโยชน์ของร่างคู่มือการตรวจสอบและรายการตรวจสอบเอกสารประกอบกิจการพลังงานในระดับสูง จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจกับร่างคู่มือการตรวจสอบและรายการตรวจสอบเอกสารประกอบกิจการพลังงานในงานวิจัยครั้งนี้มาก

สรุปผลการประเมินการทดลองใช้ร่างคู่มือการตรวจเอกสารประกอบกิจการพลังงานและรายการตรวจสอบเอกสารที่จัดทำขึ้น ได้ดังนี้

- ผลจากการสังเกตการปฏิบัติงานจริง พบว่าเมื่อนำร่างคู่มือการตรวจสอบเอกสารไปใช้ประกอบกับการตรวจสอบเอกสาร สิ่งที่เห็นได้ชัดเจน คือ เมื่อมีร่างคู่มือปฏิบัติงาน ช่วยลดการตอบคำถาม บ่อยครั้งที่คู่มือช่วยตอบคำถามง่าย ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น เอกสารที่เป็นสำเนาต้องมีการลงนามรับรองเอกสารหรือไม่ ทั้งนี้ยังเป็นการช่วยลดเวลาสอนงาน
 - ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายใบอนุญาต เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นว่าการนำร่างคู่มือปฏิบัติงานมาใช้ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน จากเดิมที่ตรวจสอบเอกสาร ไม่แน่ใจในข้อมูลรายละเอียดบางประการ ไม่มั่นใจว่าการตรวจสอบเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อกำหนดหรือไม่ การมีร่างคู่มือปฏิบัติงานช่วยลดปัญหาเหล่านี้และดำเนินการตรวจเอกสารด้วยความมั่นใจยิ่งขึ้น
 - ผลการตรวจสอบเอกสารหลังจากนำร่างคู่มือปฏิบัติงานเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน และมีรายการตรวจสอบเอกสาร (Checklist) เป็นแบบฟอร์ม ช่วยเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน สามารถใช้ร่างคู่มือปฏิบัติงานเป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบ และปรับให้มีรูปแบบการตรวจสอบเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ยังทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกถึงการดำเนินงานเป็นแบบมืออาชีพ สามารถอธิบายกระบวนการงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพแก่ผู้ขอรับใบอนุญาตที่ต้องการคำปรึกษา
- ผลการทดลองใช้ร่างคู่มือการตรวจสอบเอกสารการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

6.3 สรุปผลการทดลองใช้เอกสารปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น

ผลการจัดทำคู่มือการออกใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน และรายการตรวจสอบเอกสาร (Checklist) งานวิจัยครั้งนี้ได้สรุปผลการนำเอกสารปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นไปใช้งานโดยการเปรียบเทียบระหว่างการดำเนินการด้านใบอนุญาตก่อนการจัดทำเอกสารปฏิบัติงานกับการดำเนินการหลังจากนำเอกสารปฏิบัติงานไปทดลองใช้ในกระบวนการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานดังตารางที่ 6.6

ตารางที่ 6.6 การเปรียบเทียบผลการดำเนินการด้านใบอนุญาตก่อน-หลังการจัดทำคู่มือการออกใบอนุญาตและรายการตรวจสอบเอกสาร

สิ่งที่ประเมิน	ก่อนการจัดทำเอกสาร	หลังการจัดทำเอกสาร
1. เอกสารประกอบการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบจำนวนเอกสารที่ต้องยื่นมาเพื่อขอรับใบอนุญาตแต่ละประเภทใบอนุญาต - ไม่ทราบคุณลักษณะของเอกสารแต่ละประเภทที่ต้องจัดเตรียมเพื่อยื่นประกอบการขอรับใบอนุญาต - ไม่ทราบว่าต้องขอรับเอกสารจากหน่วยงานใดบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - ทราบจำนวนเอกสารที่ต้องจัดเตรียมตามประเภทของใบอนุญาตที่ประสงค์ยื่นขอรับใบอนุญาต - ทราบขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารเพื่อขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานแต่ละประเภท - ทราบความสัมพันธ์ระหว่างเอกสารต่างๆกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงข้อควรคำนึงเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่างๆที่จำเป็น

ตารางที่ 6.6 การเปรียบเทียบผลการดำเนินการด้านใบอนุญาตก่อน-หลังการจัดทำคู่มือการออกใบอนุญาตและรายการตรวจสอบเอกสาร (ต่อ)

สิ่งที่ประเมิน	ก่อนการจัดทำเอกสาร	หลังการจัดทำเอกสาร
2. การติดต่อสื่อสารเมื่อจำเป็นต้องติดตามเอกสารเพิ่มเติม	<ul style="list-style-type: none"> - รูปแบบการสื่อสารไม่เป็นทางการ - ระหว่างการสื่อสาร ข้อมูลที่สื่อสารไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจนทำให้ผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตเกิดความสับสน ไม่แน่ใจ - มีการติดต่อสื่อสารเพื่อซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับเอกสารหลายครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารมีรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร ชัดเจน สมบูรณ์ - จำนวนครั้งในการติดต่อสื่อสารเพื่อซักถามข้อสงสัยระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตลดลง - สามารถระบุสาเหตุ และข้อควรปฏิบัติที่ชัดเจนให้กับผู้ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเอกสารเพื่อจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมกลับมายังหน่วยงาน
3. การตรวจสอบเอกสารประกอบกิจการพลังงานโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายใบอนุญาตประจำหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดข้อมูล ความรู้ที่ต้องใช้ในการตรวจสอบเอกสาร - ไม่มีรูปแบบการตรวจสอบเอกสารที่เป็นมาตรฐานชัดเจน - มีคำถามเกิดขึ้นระหว่างการตรวจสอบเอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถเรียนรู้รูปแบบการตรวจสอบเอกสารที่ถูกต้องได้จากคู่มือตรวจสอบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน - มีรายการตรวจสอบเอกสาร (Checklist) ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น มีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปในเดียวกันไม่ว่าเจ้าหน้าที่ท่านใดดำเนินการตรวจสอบเอกสาร - รายการตรวจสอบเอกสารระบุข้อบกพร่องเอกสารได้ชัดเจน สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้หากมีข้อสงสัยจากผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต

จากการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หลังจากการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้สามารถสรุปผลการดำเนินการได้ดังตารางที่ 6.7 ดังนี้

ตารางที่ 6.7 ผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้น

ตัวชี้วัด	สิ่งที่จะพิจารณา	ผลการพิจารณา
1. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (Time)	- การลดระยะเวลาของกระบวนการขอรับใบอนุญาต	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดเตรียมและแก้ไขหลังจากการทดลองใช้คู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ลดลงร้อยละ 48.79
2. คุณภาพของงาน	- ความถูกต้องของงาน (Accuracy) - จำนวนงานที่ผิดพลาด (Reject) - ความสม่ำเสมอ (Consistency)	- จำนวนเอกสารที่จัดส่งเพิ่มเติมในแต่ละเดือนมีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้เอกสารที่ขาดลดลงอย่างต่อเนื่อง - จำนวนเอกสารที่ผิดพลาดในการจัดส่ง
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ความถูกต้องของงาน (Accuracy)	- ความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต การติดต่อสื่อสารสามารถชี้แจงรายละเอียดข้อมูลที่ต้องการทราบ และตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับเอกสารที่ผิดพลาดได้

สรุปผลการประเมินการทดลองใช้คู่มือการออกใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการทำงานร่วมกันนั้น จำเป็นต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ และลดข้อผิดพลาดจากการที่ไม่รู้งาน หรือลดเวลาในการทำงาน ช่วยให้ประหยัดเวลาสำหรับการออกใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน รวมถึงช่วยลดปัญหาของการทำงานหลายมาตรฐาน มาเป็นการทำงานมาตรฐานเดียวกัน