

ระบบแจ้งเตือน การบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน NOTIFY ME

การพัฒนานวัตกรรม

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 6



FLOW การจัดการเรื่องร้องเรียน

01

รับแจ้งเรื่องร้องเรียน
นำเข้าระบบ ECAP

ตรวจสอบ/ทำ ส. แจ้งฯ
ในพื้นที่ (45วันทำการ)

02

03

ทำ ส. ติดตาม กรณีไม่ได้
รับแจ้งผล 35 วันทำการ

ทำ ส. รายงานผู้ร้องเรียน
ทราบ / ยุติเรื่อง

04

PAIN POINT

ต้องเปิดเข้าไปตรวจสอบดูในระบบ
ECAP ทุกครั้ง(หรือทุกวัน) กรณีที่
ต้องการทราบว่ามีการร้องเรียนใด ที่ใกล้
จะครบกำหนดระยะเวลา 35 วันทำการ
หรือ 45 วันทำการ

แนวคิดในการแก้ Pain Point

1. นับจำนวนวันทำการโดยอัตโนมัติ
2. แจ้งเตือนเมื่อครบ 35 วันทำการ
3. แจ้งเตือนผ่าน Application LINE
4. ให้แจ้งเตือน 09.00 น.

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. สร้างฐานข้อมูลเพื่อแจ้งเตือนโดยใช้ Google Sheet ข้อมูลประกอบด้วย รหัสเครื่องรื้อเรียน การดำเนินการ วันที่รับเรื่องจำนวนวันทำการ ชื่อสถานประกอบการ และจังหวัดที่ตั้ง
2. นับ “จำนวนวันทำการ” ใน Google Sheet ใช้สูตร
`=ArrayFormula(IF(D2:D="", "", (NETWORKDAYS(D2:D, today(), SPH!A1:A)))`
3. สร้างกลุ่มไลน์ผู้รับการแจ้งเตือน กลุ่มไลน์ชื่อ EPO-06 Complain Notification
4. นำข้อมูลจากไลน์กลุ่มไปออก Token
5. เขียน Code (Apps Script) ตามความต้องการที่กำหนดไว้
6. นำ Token ไปวางใน Apps Script เพื่อเชื่อมต่อให้แจ้งเตือนไปยังกลุ่มไลน์ที่ตั้งไว้
7. ทดสอบการใช้งาน



ปี 67 เครื่องรื้อเรียน สบ.สศพ.6

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100% 8% 123 Sarab... 11 B I A

FI = {"นับวันงาน":ArrayFormula(IF(D2:D="", "", (NETWORKDAYS(D2:D, today(), SPH!A1:A))))}

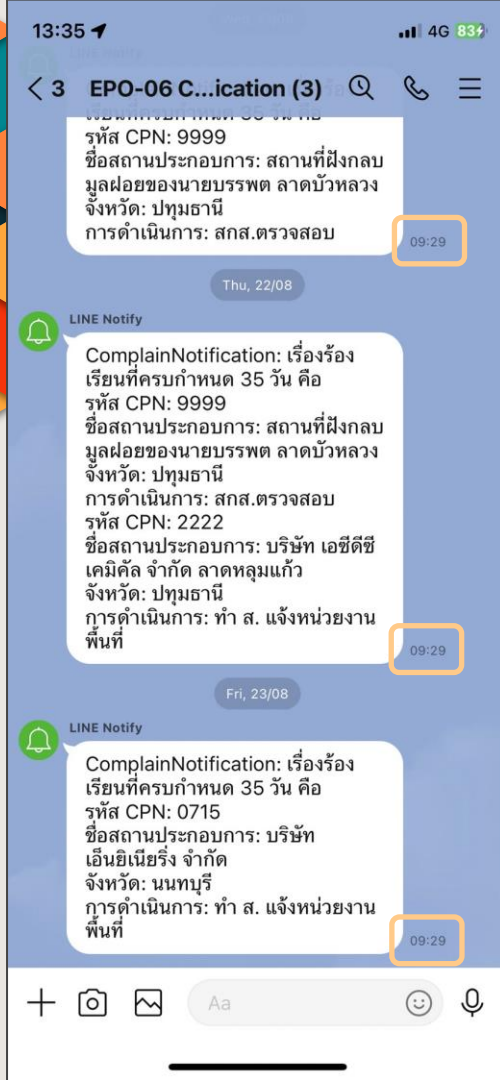
A	B	C	D	E	F	G	H
ลำดับ	รหัสเครื่องรื้อเรียน	การดำเนินการ	วันที่รับเรื่อง	นับระยะเวลา (วัน)	นับวันทำงาน	นับวันทำการ	ชื่อสถานประกอบการ
76	75	0623	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	11/6/2024	80	54	โครงการบ้านเอื้ออาทรสศพของ 2
77	76	0633	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	11/6/2024	76	52	บริษัท ราชพฤกษ์โปรดักส์ จำกัด
78	77	0635	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	11/6/2024	76	52	ก.จรัส สติ
79	78	0686	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	27/6/2024	60	40	บริษัท ฟอสเทค ออโต้ กรุ๊ป จำกัด (ชื่อเดิม บริษัท จักัด
80	79	0715	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	2/7/2024	55	37	บริษัท ชันเรีย เอ็นบีเอริง จำกัด
81	80	0763	สคบ.สำรวจและทำ ส. แจ้ง	11/7/2024	46	30	สถาบันบริหารบ้านขึ้นชื่อเพลิงฟ้า สาขา 01951 อำเภอ
82	81	0755	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	18/7/2024	39	25	บริษัท เอสดี ก็ชรี อินเทอร์เน็ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด (
83	82	0762	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	23/7/2024	34	23	บริษัท ไทย ยูนิฟิ อินสตาท์ จำกัด (ชื่อเดิมบริษัท นิ
84	83	0767	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	26/7/2024	31	20	บริษัท เค.ที. แอส โอเค เซอร์วิส
85	84	0801	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	2/8/2024	24	16	บริษัท ชายนันท์ โกลด์ จำกัด
86	85	0810	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	5/8/2024	21	15	1. บริษัท วันชัย วิเนียร์ แอสทิว จำกัด และ 2
87	86	0840	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	15/8/2024	11	8	บริษัท เกลือฮวาโกโร่ อินเทอร์เน็ต จำกัด
88	87	0843	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	16/8/2024	10	7	บริษัท ชินใหม่ จำกัด (ตั้งอยู่ในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม
89	88	0850	สคบ.สำรวจ	16/8/2024	10	7	การก่อสร้างโครงการเพชรเม็ด พลัส ราชพฤกษ์-รัตน
90	89	5555	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	27/6/2024	60	40	โรงงานปลาร้า นาสารวรรณพร แยกทราย
91	90	9999	สคบ.สำรวจ	29/6/2024	58	38	สถานที่ฝึกกลบฝังของขยะอันตราย ตลาดบัวหลวง
92	91	2222	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานขึ้น	29/6/2024	58	38	บริษัท เอชซีซีเคมีภัณฑ์ จำกัด ตลาดหลุมแก้ว

+ ECAP TrackRec แยกสายจังหวัด แยกตามแหล่ง ชีต9 ComplainTypes ชีต4 SPH รับแจ้งเรื่องเรียน

Apps Script แจ้งเตือนเรื่องร้องเรียนที่จ...

Files code.gs Libraries NotifyApp Services

```
1 function checkDates() {
2   // Set up the sheet and timezone
3   var sheet = SpreadsheetApp.getActiveSpreadsheet().getActiveSheet();
4   var timezone = 'Asia/Bangkok';
5
6   // Get all data in the sheet
7   var data = sheet.getDataRange().getValues();
8   var datesToNotify = [];
9
10  for (var i = 1; i < data.length; i++) { // Skip header row
11    var cpnNo = data[i][1]; // Column B: CPN No
12    var processType = data[i][2]; // Column C: Process Type
13    var dateIn = data[i][3]; // Column D: Date of receiving
14    var dateCount = data[i][6]; // Column G: Date Count
15    var placeName = data[i][7]; // Column H: Name of Pollution Sources
16    var province = data[i][8]; // Column I: Province
17    var notificationSent = data[i][9]; // Column J: Notification Sent
18
19    // Check if the number in column C is equal to 35 and notification has not been sent
20    if (dateCount === 35 && notificationSent !== 'Yes') {
21      datesToNotify.push({cpnNo: cpnNo + "\n" + "ชื่อสถานประกอบการ: " + placeName + "\n" + "จังหวัด: " + province + "\n" + "ประเภท: " + processType});
22
23      // Mark the notification as sent in column J
24      sheet.getRange(i + 1, 10).setValue('Yes');
25    }
26  }
27}
```



ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการ

- มีการนับวันทำการให้อัตโนมัติ โดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประเพณี หรือวันหยุดที่รัฐบาลประกาศกำหนด
- แจ้งเตือนเรื่องร้องเรียนที่ครบกำหนด 35 วันทำการ
 - ✓ ผ่าน Application Line ในกลุ่มไลน์ที่ได้เชื่อมต่อไว้
 - ✓ แจ้งเตือนในวันที่ครบกำหนด 35 วันทำการ
 - ✓ แจ้งเตือนเวลา 09.29 น.

ประโยชน์ที่ได้จากการพัฒนานวัตกรรม

1. ลดระยะเวลาและลดภาระงานของ จนท.ที่ต้อง Log in เข้าระบบตรวจสอบวันทำการของเรื่องร้องเรียน
2. การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดลำดับความสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ใกล้จะครบกำหนดระยะเวลา และประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว
3. สนับสนุนการดำเนินการตัวชี้วัดดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายใน 45 วันทำการ
4. ระบบที่ใช้งานไม่มีค่าใช้จ่าย (ฟรี) ไม่มีค่าติดตั้งและค่าบำรุงรักษาระบบ

การต่อยอดหรือการประยุกต์ใช้ระบบ Notify Me

1. การนับระยะเวลาและแจ้งเตือนภายหลังจากการออกคำสั่งทางปกครองให้แหล่งกำเนิดมลพิษจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย (ระยะเวลาการโต้แย้งสิทธิครบกำหนดระยะเวลาการอุทธรณ์คำสั่งฯ เป็นต้น)
2. การนับระยะเวลาและแจ้งเตือน 30 วัน นับจากการติดสติ๊กเกอร์ “ห้ามใช้ชั่วคราว” ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจวัดควันดำจากยานพาหนะ



แบบฟอร์มการจัดทำข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม

กรณีที่ 1

สรุปผลการประเมินด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและพัฒนานวัตกรรม

ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 6

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ระบบแจ้งเตือนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน “Notify Me”

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2565 ลงวันที่ 6 กรกฎาคม 2565 ข้อ 15 ให้สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 1-16 ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ด้านมลพิษและสนับสนุนการปฏิบัติการเหตุฉุกเฉินด้านมลพิษ ประกอบกับสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 6 ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน สคพ.6 ให้เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนและหน่วยงานภายนอกด้านการจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม

ปี พ.ศ. 2566 สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 6 ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน 174 เรื่อง ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมลพิษสิ่งแวดล้อม ระบบ ECAP ของกรมควบคุมมลพิษ 128 เรื่อง และผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 6 จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนนทบุรี จำนวน 46 เรื่อง โดยในแต่ละเดือนมีเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาในระบบเป็นจำนวนมาก ในบางกรณี หากมิได้มีการติดตามอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องก็อาจจะต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการเป็นเวลานาน โดยเฉพาะกรณีเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแจ้งรายงานผลการดำเนินการกลับมานั้น มีโอกาสทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 6 จึงได้จัดทำระบบแจ้งเตือนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ‘Notify Me’ ขึ้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดย Notify Me จะทำหน้าที่ติดตามระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเตือนในขั้นตอนการทำงานที่อาจจะล่าช้ากว่าที่ได้กำหนดไว้ โดยผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดตั้งค่าการแจ้งเตือน (Customize) ตามระยะเวลาที่ได้ทำข้อตกลงร่วมกันไว้ในแต่ละขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับกรมควบคุมมลพิษได้กำหนดตัวชี้วัดระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการ ดังนั้น Notify Me จึงจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที โดยระบบฯ จะช่วยแจ้งเตือนระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตามเวลาที่กำหนด

2. วัตถุประสงค์

2.1 ออกแบบและพัฒนาระบบ Notify Me เพื่อใช้งานในการแจ้งเตือนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 6

2.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการติดตามเรื่องร้องเรียน

2.3 เพื่อติดตามการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

3. การดำเนินการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีระยะเวลาดำเนินการ ทั้งการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและการทำหนังสือแจ้งประสานไปยังหน่วยงานในพื้นที่ที่มีอำนาจดำเนินการ รวมทั้งรอผลการดำเนินการและรายงานกลับไปยังผู้ร้องเรียน รวมทุกกระบวนการ ต้องแล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการ (ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดพิเศษตามการประกาศของรัฐบาลฯ) โดยในระบบ ECAP จะมี การระบุจำนวนวันที่ดำเนินการไว้ในระบบฯ

CPN/No.	รหัสตรวจสอบ	ชื่อสถานประกอบการ	จำนวนวันดำเนินการ	สถานะเวลาการทำงาน	จังหวัด
67-R06/0840	467750463		0	น้อยกว่า 30 วัน	พระนครศรีอยุธยา
67-R06/0810	267972851		7	น้อยกว่า 30 วัน	ปทุมธานี
67-R06/0801	267847650		8	น้อยกว่า 30 วัน	ปทุมธานี
67-R06/0767	167354619		12	น้อยกว่า 30 วัน	ปทุมธานี
67-R06/0762	267196382		15	น้อยกว่า 30 วัน	พระนครศรีอยุธยา
67-R06/0755	267106724		17	น้อยกว่า 30 วัน	นนทบุรี
67-R06/0763	367495823		22	น้อยกว่า 30 วัน	ปทุมธานี

ภาพที่ 1 แสดงจำนวนวันดำเนินการที่ปรากฏในระบบ ECAP

อย่างไรก็ดี ดังนั้น ในการปฏิบัติงานแต่ละวัน เจ้าหน้าที่จะต้อง Log in เข้าสู่ระบบ ECAP เพื่อตรวจสอบใช้ระยะเวลาดำเนินการที่วันทำการแล้ว และต้องระมัดระวังมิให้ระยะเวลาดำเนินการเกินกว่าที่ตัวชี้วัดกำหนด รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญสำหรับเรื่องร้องเรียนที่ใกล้จะครบระยะเวลาดำเนินการตามที่ตัวชี้วัดกำหนดไว้ (45 วันทำการ)

จากข้ออุปสรรคในการดำเนินการข้างต้น สคพ.๖ จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบการแจ้งเตือนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน “Notify Me” โดยได้จัดประชุมระดมความคิดเห็นจากส่วนงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในแต่ละขั้นตอนพร้อมกำหนดและระบุเป้าหมายให้ดำเนินการแจ้งเตือน ดังนี้

1. ให้แจ้งเตือนเจ้าหน้าที่โดยอัตโนมัติในกรณีที่ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนล่วงเลยมาเป็นเวลา 35 วันทำการ โดยไม่ต้อง Log in เข้าไปจัดการในระบบ ECAP
2. ช่องทางในการแจ้งเตือน ให้แจ้งผ่าน Application Line (ไลน์กลุ่ม)
3. ข้อมูลการแจ้งเตือน ประกอบด้วย เลข CPN Number ชื่อสถานประกอบการ จังหวัดที่ตั้ง และประเภทของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (ตรวจสอบหรือทำหนังสือประสานฯ)
4. วัน/เวลาในการแจ้งเตือน ให้แจ้งเตือนครั้งเดียว ในวันที่เรื่องร้องเรียนครบกำหนด 35 วันทำการ เวลา 09.00 น.

การจัดทำระบบการแจ้งเตือนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน “Notify Me” มีขั้นตอนการพัฒนา ระบบ ดังนี้

1. การจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนและการนับจำนวนวันทำการ

เนื่องจากระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ECAP ของกรมควบคุมมลพิษ มิได้จัดทำส่วนเชื่อมต่อโปรแกรมประยุกต์ หรือ API เพื่อเชื่อมการใช้งานกับระบบภายนอก ดังนั้น หากต้องการจัดทำระบบการแจ้งเตือน จึงต้องจัดทำ “ฐานข้อมูล” เพื่อรองรับการใช้งาน ซึ่งผู้พัฒนาเลือกใช้ Google Sheet สำหรับเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนสำหรับประมวลผล และส่งการแจ้งเตือนไปยัง Application Line

ปี 67 เรื่องร้องเรียน สบ.สคพ.6									
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help									
F1 สูตร =({=INDEX(ฐานข้อมูล;ArrayFormula(IF(D2:D="",,"",(NETWORKDAYS(D2:D,today()),SPH(A1:A))))})									
1	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	ลำดับ	รหัสเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ	วันที่รับเรื่อง	นับระยะเวลา (วัน)	นับวันตามสูตร	นับวันทำการ	ชื่อสถานประกอบการ	จังหวัด
72	71	0566	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	24/5/2024	83	56	55	ทำท...	นนทบุรี
73	72	0580	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	28/5/2024	79	54	53	บริษัท...	สิงห์บุรี
74	73	0605	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	5/6/2024	71	49	48	บริษัท...	ปทุมธานี
75	74	0614	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	6/6/2024	70	48	47	พระนครหรืออยุธยา	ปทุมธานี
76	75	0623	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	7/6/2024	69	47	46	โคร...	ปทุมธานี
77	76	0633	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	11/6/2024	65	45	44	บริษัท...	ปทุมธานี
78	77	0635	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	11/6/2024	65	45	44	ก.จ...	นนทบุรี
79	78	0686	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	27/6/2024	49	33	32	บริษัท...	เจ้าแก้ว นนทบุรี
80	79	0715	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	2/7/2024	44	30	29	บริษัท...	นนทบุรี
81	80	0763	สคบ.ตรวจสอบและทำ ส.แจ้งฯ	11/7/2024	35	23	22	สภา...	สงขลา ปทุมธานี
82	81	0755	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	18/7/2024	28	18	17	บริษัท...	ท.ไซ นนทบุรี
83	82	0762	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	23/7/2024	23	16	15	บริษัท...	รริร์รี พระนครศรีอยุธยา
84	83	0767	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	26/7/2024	20	13	12	บริษัท...	ปทุมธานี
85	84	0801	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	2/8/2024	13	9	8	บริษัท...	ปทุมธานี
86	85	0810	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	5/8/2024	10	8	7	1. บ...	เลนดี ปทุมธานี
87	86	7777	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	25/6/2024	51	35	34	บริษัท...	นนทบุรี
88	87	8888	ทำ ส. แจ้งหน่วยงานพื้นที่	25/6/2024	51	35	34	บริษัท...	ปทุมธานี
89									
90									
91									
92									
93									

ภาพที่ 2 แสดงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนใน Google Sheet

วิธีการนับ “จำนวนวันทำการ”

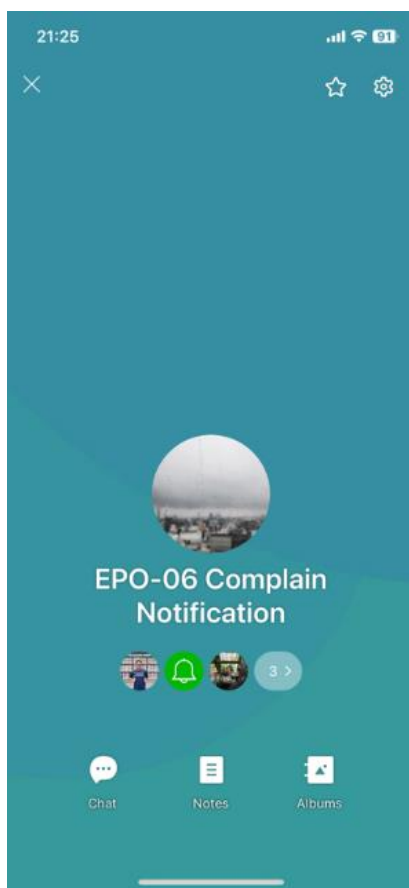
ในระบบฐานข้อมูลดังกล่าว จะมีการระบุวันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ซึ่งปรากฏในคอลัมน์ D (ตามภาพที่ 2) โดยการนับ “จำนวนวันทำการ” เริ่มนับจากวันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการของระบบ ECAP ของกรมควบคุมมลพิษ จะใช้สูตร

={"นับวันตามสูตร";ArrayFormula(IF(D2:D="", "",(NETWORKDAYS(D2:D,today(),SPH!A1:A))))}

ดังที่ปรากฏในคอลัมน์ F และในการนับวันทำการจะไม่นับวันที่ปัจจุบัน ดังนั้น จึงต้องนำค่าที่ปรากฏในคอลัมน์ F ลบด้วย 1 จึงปรากฏเป็นผลลัพธ์จำนวนวันทำการในคอลัมน์ G ซึ่งมีค่าสอดคล้องและตรงตามจำนวนวันที่ดำเนินการในระบบ ECAP

2. การจัดเตรียมข้อมูลผู้รับการแจ้งเตือนใน Application Line และการออก Token

เนื่องจากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๖ มีเจ้าหน้าที่ร่วมดำเนินการหลายราย ดังนั้น จึงเลือกให้มีการแจ้งเตือนผ่านกลุ่มไลน์ โดยได้ตั้งกลุ่ม ชื่อ EPO-06 Complain Notification



ภาพที่ 3 แสดงการตั้งกลุ่ม Line เพื่อรับข้อมูลการแจ้งเตือนฯ

การออก Token ของกลุ่ม Line ที่ตั้งขึ้น

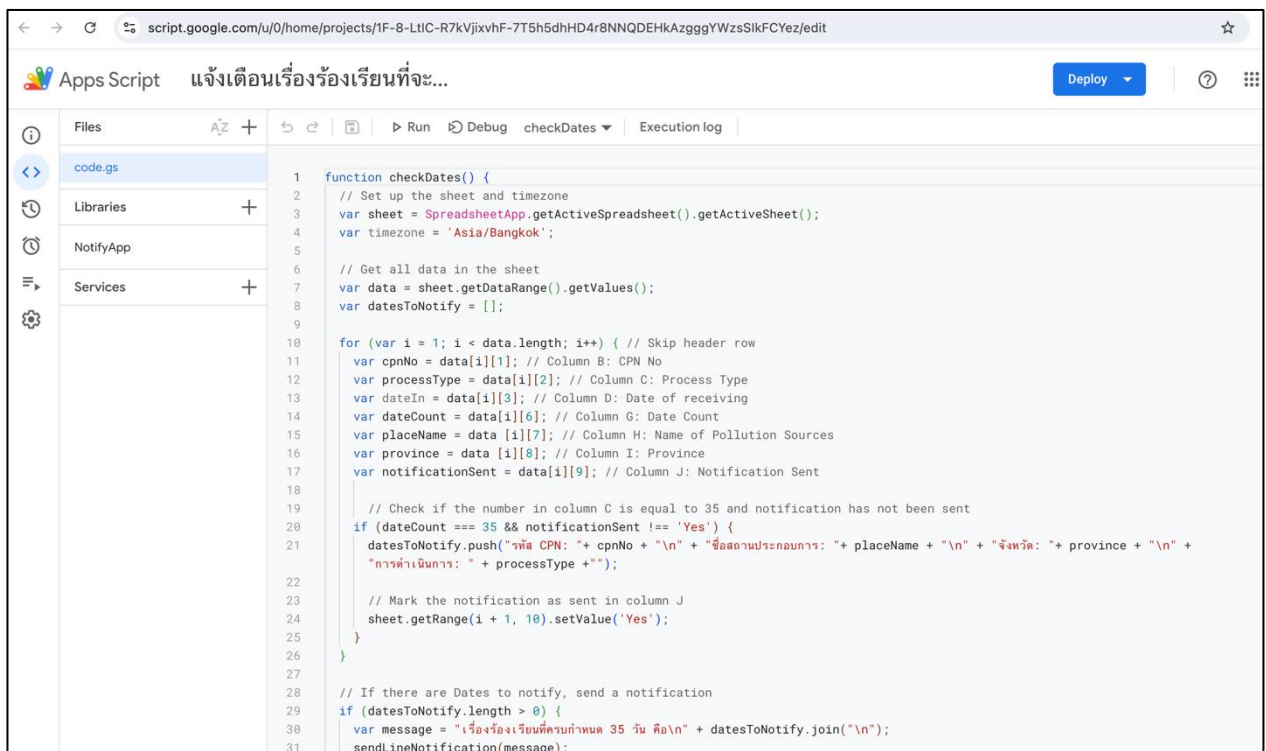
Line Token หมายถึง ระบบความปลอดภัยจากบริการ Line notify ที่จัดทำขึ้นเพื่อแก้ปัญหา หากผู้ใช้งาน Application Line ไม่ต้องการแสดง ID Line ให้ผู้อื่นทราบ เพราะอาจทำให้เกิดการส่งข้อความให้ผู้ใช้งานไม่ต้องการ Line จึงคิดค้นวิธีการออก Token หรือรหัสที่เกิดจากการสุ่มตัวอักษรและตัวเลขไม่ซ้ำกัน เพื่อสามารถนำมาใช้กับบริการอย่าง Line notify ซึ่งเป็นบริการที่จะทำให้สามารถรับข้อความการแจ้งเตือนจากเว็บเซอร์วิสต่างๆ ได้ ช่วยให้บัญชีข้อมูลผู้ใช้งานมีความปลอดภัยขึ้นในอีกระดับ

* ทั้งนี้ วิธีการออก Token สามารถติดตามรายละเอียดได้จาก <https://notify-bot.line.me/th/>

3. การเขียน Apps Script เพื่อแจ้งเตือนข้อมูลไปยัง Application Line

ขั้นตอนสุดท้ายคือการเขียน Code หรือ Apps Script และการตั้งค่า Trigger เพื่อให้มีการแจ้งเตือนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ (เรื่องร้องเรียนมีจำนวนวันทำการครบ 35 วันทำการ ให้แจ้งไปยัง Line Group ที่กำหนดไว้ โดยมีเงื่อนไขให้แจ้งเตือนในวันที่ครบ 35 วันทำการ ในเวลา 9.00 น.)

การเขียน Script สามารถเขียนได้โดย เปิดไฟล์ Google Sheet เลือก Extensions และเลือก App Script



```
function checkDates() {  
  // Set up the sheet and timezone  
  var sheet = SpreadsheetApp.getActiveSpreadsheet().getActiveSheet();  
  var timezone = 'Asia/Bangkok';  
  
  // Get all data in the sheet  
  var data = sheet.getDataRange().getValues();  
  var datesToNotify = [];  
  
  for (var i = 1; i < data.length; i++) { // Skip header row  
    var cpnNo = data[i][1]; // Column B: CPN No  
    var processType = data[i][2]; // Column C: Process Type  
    var dateIn = data[i][3]; // Column D: Date of receiving  
    var dateCount = data[i][6]; // Column G: Date Count  
    var placeName = data[i][7]; // Column H: Name of Pollution Sources  
    var province = data[i][8]; // Column I: Province  
    var notificationSent = data[i][9]; // Column J: Notification Sent  
  
    // Check if the number in column C is equal to 35 and notification has not been sent  
    if (dateCount === 35 && notificationSent !== 'Yes') {  
      datesToNotify.push("รหัส CPN: " + cpnNo + "\n" + "ชื่อสถานประกอบการ: " + placeName + "\n" + "จังหวัด: " + province + "\n" +  
        "การดำเนินการ: " + processType + "");  
  
      // Mark the notification as sent in column J  
      sheet.getRange(i + 1, 10).setValue('Yes');  
    }  
  }  
  
  // If there are Dates to notify, send a notification  
  if (datesToNotify.length > 0) {  
    var message = "เรื่องร้องเรียนที่ครบกำหนด 35 วัน คือ\n" + datesToNotify.join("\n");  
    sendLineNotification(message);  
  }  
}
```

ภาพที่ 4 แสดง Script ที่ใช้ Run เพื่อให้แจ้งเตือนไปยัง Application Line

ภาพที่ 5 แสดงการตั้งค่า Trigger ตามเงื่อนไขที่กำหนด (แจ้งเตือนรายวันช่วง 09.00-10.00 น.)

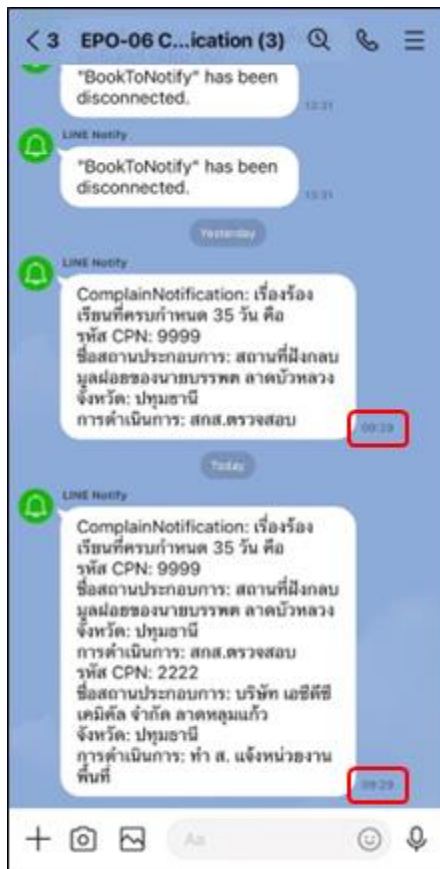
4. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ระบบการแจ้งเตือน Notify Me จะช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ที่จะต้อง Log in เข้าสู่ระบบ ECAP เพื่อตรวจสอบระยะเวลาดำเนินการว่าใกล้จะครบกำหนดหรือไม่ และเมื่อได้รับแจ้งข้อมูลข้างต้นผ่าน Application Line แล้ว จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับความสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ใกล้จะครบกำหนด ระยะเวลาก่อนหลัง รวมทั้ง จะได้ทำหนังสือติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบ กรณีที่ยังไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการกลับมา เพื่อมีให้ระยะเวลาการดำเนินการทั้งหมดเกินกว่า ๔๕ วันทำการ ตามที่ตัวชี้วัด กำหนดไว้

ประโยชน์ต่อกรมควบคุมมลพิษคือ ระบบการแจ้งเตือนฯ ดังกล่าวทำให้ระบบงานจัดการเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่จะเข้าไปจัดการเมื่อได้รับการแจ้ง เตือนจากระบบ) ทำให้บุคลากรของกรมควบคุมมลพิษสามารถใช้เวลาไปดำเนินงานอื่น ๆ และประชาชนได้รับ ประโยชน์จากการลดระยะเวลาการดำเนินการ นอกจากนี้ ระบบฯ ที่จัดทำขึ้นไม่มีค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียงบประมาณ ในการจัดทำหรือบำรุงรักษา และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

5. ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ภายหลังจากการนำระบบแจ้งเตือนดังกล่าวมาใช้งานทำให้เกิดผลการดำเนินงานและผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม คือ ระบบจะทำการแจ้งเตือนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้



ภาพที่ 6 แสดงการแจ้งเตือนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ (ระบบแจ้งเตือนในเวลา 09.29 น.)

การต่อยอดหรือการประยุกต์ใช้งานระบบ Notify Me

การประยุกต์ใช้แนวคิด หลักการ วิธีการ หรือ Apps Script ไปพัฒนาต่อยอดใช้กับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการนับระยะเวลา และแจ้งเตือนผ่าน Application Line เช่น

- การนับระยะเวลาและแจ้งเตือน ภายหลังจากการออกคำสั่งทางปกครองให้แหล่งกำเนิดมลพิษดำเนินการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย ครบกำหนดระยะเวลาการโต้แย้งสิทธิ ครบกำหนดระยะเวลาการอุทธรณ์ เป็นต้น

- การนับระยะเวลาและติดตามผล หลังพ้นจาก 30 วัน นับจากวันที่ติดสติ๊กเกอร์ “ห้ามใช้ชั่วคราว” ในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ตรวจวัดควันดำจากยานพาหนะ และแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป