



การให้บริการ Lost & Found ของหายต้องได้คืน!!

ณ อาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก อุทยานหลวงราชพฤกษ์ (SERVICE & INFORMATION CENTER)

ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)



ประกาศแนวทางการยกระดับปฏิบัติการของหายต้องได้คืน (Lost & Found) ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์



สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
Highland Research and Development Institute (Public Organization)

ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

เรื่อง แนวทางการยกระดับปฏิบัติการของหายต้องได้คืน (Lost & Found) ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ด้วยอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้ดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการแบบสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เบ็ดเสร็จได้ ณ จุดเดียว โดยการดำเนินงานที่ผ่านมาได้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และทำให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ในระดับพื้นฐาน ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนา แนวปฏิบัติเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและเพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้ได้รับผลดี ตลอดจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงเห็นสมควรออกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวทางการยกระดับการปฏิบัติการของหายต้องได้คืน (Lost & Found) ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดังนี้

ข้อ ๑. กรณีได้รับแจ้งจากผู้รับบริการว่าทรัพย์สินสูญหายในพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์

๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแจ้งข้อมูลจากผู้รับบริการ ดำเนินการแจ้งข้อมูลมายังเจ้าหน้าที่ ประจำอาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก (SERVICE & INFORMATION CENTER: GECC) ทันที

๑.๒ เมื่อได้รับแจ้งตามข้อ ๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร GECC บันทึกข้อมูลลงในแบบ บันทึกการรับแจ้ง/เรื่องร้องเรียน โดยต้องขอข้อมูลชื่อ - สกุล และเบอร์โทรสำหรับติดต่อเจ้าของทรัพย์สินไว้ เป็นสำคัญ และรีบประสานข้อมูลไปยังงานประชาสัมพันธ์เพื่อทำการประกาศเสียงตามสายขอความร่วมมือให้ ทุกคนช่วยกันติดตามหาทรัพย์สินดังกล่าว ตลอดจนสื่อสารด้วยช่องทาง Line Our Park Rajapruek เพื่อส่งข้อมูลการติดตามหาของหายอีกทางหนึ่ง

๑.๓ เมื่อดำเนินการข้อ ๑.๒ แล้ว หากปรากฏว่ามีผู้พบทรัพย์สินให้นำทรัพย์สินดังกล่าวมาส่ง มอบคืนที่อาคาร GECC เพื่อประสานข้อมูลไปยังเจ้าของทรัพย์สินให้มารับทรัพย์สินคืน และรายงานผลการ ปฏิบัติตามบันทึกการรับแจ้งต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพื่อทราบและให้ข้อสั่งการในเรื่องที่ เกี่ยวข้อง โดยส่งเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทาง Line: GECC.RPRP ซึ่งเป็นช่องทางการดำเนินงาน ที่สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

แต่หากปรากฏว่าเมื่อครบกำหนด ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งว่าทรัพย์สินหายโดยไม่มีผู้พบ ทรัพย์สินนั้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำบันทึกตามข้อ ๑.๒ เป็นผู้รับผิดชอบรายงานผลการปฏิบัติโดยแจ้งข้อมูล การติดตามไปยังเจ้าของทรัพย์สินให้ทราบถึงการดำเนินงาน เพื่อเป็นการแสดงออกว่าอุทยานหลวง ราชพฤกษ์ไม่ได้เพิกเฉยต่อเรื่องที่รับแจ้ง และดำเนินการบันทึกรายงานผลการรับแจ้งดังกล่าวเสนอต่อ ผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพื่อทราบและให้ข้อสั่งการในเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยส่งเป็นเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทาง Line: GECC.RPRP

ข้อ ๒. กรณี...

- ๒ -

ข้อ ๒. กรณีมีผู้เก็บทรัพย์สินได้ในพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์

๒.๑ให้นำทรัพย์สินดังกล่าวมาส่งมอบที่อาคาร GECC

๒.๒ ให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร GECC รับทรัพย์สินไว้ โดยเก็บรักษาทรัพย์สินไว้ในกล่องสำหรับ เก็บของ Lost & Found และแนบภาพถ่ายลงในอัลบั้ม “ของที่นักท่องเที่ยวทำตกไว้ในอุทยานฯ” ในช่องทาง Line GECC.RPRP แล้วประสานข้อมูลไปยังงานประชาสัมพันธ์เพื่อทำการประกาศเสียงตามสายหาเจ้าของทรัพย์สิน

๒.๓ เมื่อดำเนินการข้อ ๒.๒ แล้ว หากมีผู้มาติดต่อขอรับทรัพย์สินคืน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ อาคาร GECC สอบถามข้อมูลลักษณะ/สี/ประเภท หรือคำนิของทรัพย์สิน เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลว่า ผู้ที่มาขอรับทรัพย์สินเป็นเจ้าของทรัพย์สินจริง ทั้งนี้ เมื่อยืนยันข้อมูลแล้วให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร GECC นำทรัพย์สินดังกล่าวส่งมอบคืนแก่เจ้าของและขออนุญาตบันทึกภาพถ่ายการรับมอบทรัพย์สินคืนไว้เป็นหลักฐาน และให้รายงานผลการปฏิบัติต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ตามแบบบันทึกการของหายต้องได้คืน (Lost & Found) แนบท้ายโดยส่งเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทาง Line: GECC.RPRP ซึ่งเป็น ช่องทางการดำเนินงานที่สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

แต่หากปรากฏว่า เมื่อครบกำหนด ๑ ปีนับแต่วันที่ผู้เก็บทรัพย์สินได้และนำมาเก็บรักษา ไว้ที่อาคาร GECC โดยไม่มีผู้มาติดต่อขอรับทรัพย์สินคืน ให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร GECC รายงานผลการปฏิบัติ ต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และขออนุมัติดำเนินการแก่ทรัพย์สินด้วยการนำออกบริจาคแก่ผู้ที่ มีความจำเป็น หรือทำลายทิ้ง ตามความเห็นชอบของผู้ผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยพิจารณาจาก ประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ดี หากรายการทรัพย์สินที่ไม่มีผู้มารับคืนเป็นทรัพย์สินที่ปรากฏข้อมูลส่วนบุคคล หรือเป็นทรัพย์สินที่สามารถสืบหาเบาะแสของเจ้าของทรัพย์สินได้ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีเป็นบัตรประชาชน ใบขับขี่ หรือบัตรอื่นใดที่ปรากฏชื่อและที่อยู่บนบัตร: ให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร GECC นำบัตรฯ ดังกล่าวส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียนตอบรับ โดยฝากส่งที่งานธุรการ กลุ่มอาคาร อุทยานหลวงราชพฤกษ์ เพื่อส่งทรัพย์สินกลับคืนแก่เจ้าของตามข้อมูลที่ปรากฏบนบัตรฯ แล้ว บันทึกข้อมูลการปฏิบัติตามแบบบันทึกการของหายต้องได้คืน (Lost & Found) แนบท้าย เพื่อรายงาน ผลการปฏิบัติต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยส่งเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทาง Line: GECC.RPRP

๒) กรณีเป็นบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรกดเงินสด สมุดบัญชีของธนาคาร: โดยที่ทรัพย์สินดังกล่าวจะปรากฏข้อมูลที่สามารถสืบหาเบาะแสของเจ้าของทรัพย์สินได้ อาทิ ชื่อเจ้าของ ทรัพย์สิน ตราสัญลักษณ์ธนาคารผู้ออกบัตรฯ เป็นต้น ซึ่งหากมีผู้นำทรัพย์สินประเภทดังกล่าวมาส่งมอบที่ อาคาร GECC ให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคารฯ ผู้รับทรัพย์สิน นำทรัพย์สินมาฝากส่งที่งานการเงินและบัญชี กลุ่มอาคาร อุทยานหลวงราชพฤกษ์ เพื่อที่เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีฯ จะได้นำทรัพย์สินส่งคืนที่ เคาน์เตอร์ของธนาคารที่มีตราสัญลักษณ์ปรากฏบนบัตรฯ และถ่ายภาพการส่งมอบไว้เป็นหลักฐาน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ GECC ผู้ฝากส่งทรัพย์สินเป็นผู้รายงานผลการปฏิบัติต่อผู้อำนวยการ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ตามแบบบันทึกการของหายต้องได้คืน (Lost & Found) แนบท้าย เพื่อรายงาน ผลการปฏิบัติต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยส่งเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทาง Line: GECC.RPRP

ข้อ ๓. ให้คณะ...

- ๓ -

ข้อ ๓. ให้คณะทำงานและเลขานุการคณะทำงานมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เป็นผู้รวบรวมข้อมูลตามบันทึกการรับแจ้ง/ร้องเรียนไว้เพื่อจัดทำบันทึกสรุปผลการดำเนินงานในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน (นับตามปีงบประมาณ) ซึ่งสอดคล้องตามแนวทางการรายงานผลการปฏิบัติของศูนย์ราชการ สะดวกตามข้อสั่งการของสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อ ๔. ให้ผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้

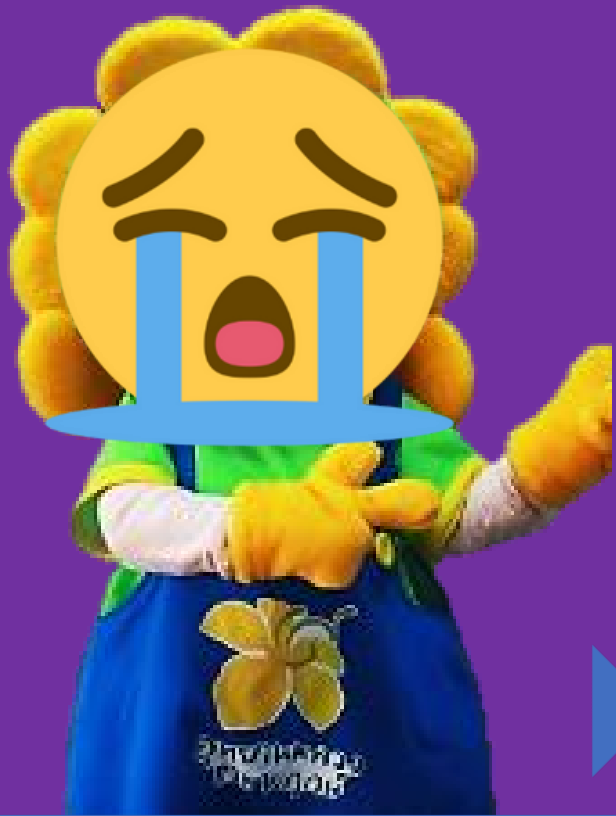
ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ หรือประกาศนี้ไม่ได้กำหนดเรื่องใดไว้ ให้ผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นผู้ตีความ และวินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยนั้นให้เป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายวิรัตน์ ปราบทุกข์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง





Flowchart กรณีได้รับแจ้งว่า ของนักท่องเที่ยวหาย

นักท่องเที่ยวแจ้ง
ว่าของหาย
(สามารถแจ้ง
ผ่านเจ้าหน้าที่
ภายในอุทยาน)

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแจ้ง
ของหาย ประสานแจ้ง
ข้อมูลมายังเจ้าหน้าที่
ประจำอาคารบริการ
ข้อมูลและอำนวยความสะดวก
(GECC) ทันที

- เจ้าหน้าที่ GECC
บันทึกข้อมูลตามแบบ
ฟอร์ม “บันทึกการ
รับแจ้ง/เรื่องร้องเรียน”
- ประสาน PR ประกาศ
เสียงตามสาย
- ประกาศตามหา
ของหายใน
Line Our Park

-กรณีพบทรัพย์สิน:
ประสานเจ้าของ
ให้มารับคืนทันที
และทำรายงานและ
ภาพถ่ายเสนอ
ผอ. อุทยานฯ
ทราบทาง Line
GECC.RPRP

-กรณีไม่พบ และ
ครบ 7 วันที่ตามหา
ทรัพย์สินให้แจ้งไป
ยังเจ้าของทรัพย์สิน
ถึงผลการติดตาม
และแจ้ง ผอ.อุทยาน
ทราบต่อไปทาง
Line GECC.RPRP

ภายใน 1 วัน
ไม่มีค่าธรรมเนียม



Flowchart กรณีมีผู้เก็บของได้

มีผู้เก็บสิ่งของที่
นักท่องเที่ยวทำหล่น
ได้ในพื้นที่อุทยานฯ

- นำทรัพย์สินดังกล่าว
มาเก็บรักษา
ที่อาคาร GECC
- เจ้าหน้าที่ประจำ
อาคารบันทึกข้อมูล
ตาม “แบบบันทึก
รายการของหาย
ต้องได้คืน
(Lost & Found)”

- เก็บของไว้ในกล่อง
Lost & Found
- ถ่ายภาพของที่
นักท่องเที่ยวทำตกไว้
- ประสาน PR ประกาศ
เสียงตามสายเพื่อตาม
หาเจ้าของ

- กรณีมีผู้มาติดต่อ ขอรับ
ทรัพย์สินคืน:

ให้แจ้งยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับ
สิ่งของ และคืนให้เจ้าของทันที
พร้อมทั้งถ่ายภาพเพื่อเป็น
หลักฐานการรับของ

- กรณีครบ 1 ปีและ
ไม่มีผู้มาติดต่อขอรับ
ของคืน

เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร
จะทำรายงานเสนอต่อ
ผอ.อุทยานเพื่อพิจารณา
บริจาค/ทำลายของนั้น
(แล้วแต่กรณี)

ภายใน 1 วัน

ไม่มีค่าธรรมเนียม

แบบบันทึกการรับแจ้ง/เรื่องร้องเรียน กรณีได้รับแจ้งว่าของนักท่องเที่ยวหาย

บันทึกการรับแจ้ง/เรื่องร้องเรียน	
1. สำหรับผู้ร้องเรียนภายนอก วันที่แจ้ง <u>19 กันยายน 2565</u> ชื่อ-สกุล <u>โกศบวิรัช</u> เบอร์โทรศัพท์ <u> </u>	1. สำหรับผู้ร้องเรียนภายใน วันที่แจ้ง สิ่งกีดขวาง งาน
ข้อร้องเรียน ☐ ฟุ่มเฟือย ☐ เลี้ยงคิงคอง ☐ ขยะ ☐ น้ำเสีย ☐ กลิ่นรบกวน ☒ อื่นๆ ระบุ <u>เรื่องเรียนเรือนกล้วยไม้ เรือนไม้คอกไม้สวย และคนขับรถรางไม่มีความกระตือรือร้น</u>	รายละเอียด ☐ มีแผนแบบ การจัดกิจกรรม ระหว่างวันที่ <u>19 กันยายน 2565</u>
ผู้รับเรื่อง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก หน่วย/งาน อุทยานหลวงราชพฤกษ์ โทร 053-114110 ถึง 2	
2. หน่วยงานรับคำร้องเรียน	การวิเคราะห์คำร้องเรียน ☒ ยอมรับ ☐ ไม่ยอมรับ
กรณี Accept คำร้อง คัดลอกส่งผู้ร้องขอ ☐ อาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก ☐ FAX ☒ โทรศัพท์ ☐ เดินทางไปพบ ☐ Email ☐ Facebook/ Line OA	
การแก้ไข รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์จากโกศบวิรัช เรื่อง เรือนกล้วยไม้และเรือนไม้คอก คอกไม้ไม่สวย และพนักงานขับรถรางไม่มีความกระตือรือร้น ได้กล่าวขอภัยและชี้แจงเหตุผลของคอกไม้ที่ถูกร้องเรียนเนื่องจากเป็นช่วงฤดูฝน น้ำเรื่องเรือนผู้บริหาร และอยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากผู้บริหาร	
3. สำหรับผู้รับทิศขอบการแก้ไข	4. การประเมินผล ☐ ดีมาก ☐ ดี ☐ พอใช้ ☐ ควรปรับปรุง ☐ ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
การวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา เนื่องจากเป็นช่วงฤดูฝนจึงทำให้กระทบกับคอกไม้บางจุดให้เกิดความเสียหาย จึงจำเป็นต้องมีการรื้อถอนเพื่อเปลี่ยนคอก	

แบบบันทึกการรับแจ้ง/เรื่องร้องเรียน กรณีมีผู้เก็บของได้

 อุทยานหลวงราชพฤกษ์	
แบบบันทึกการหายของของต้องได้คืน (Lost & Found)	
1. รายการทรัพย์สินที่มีผู้เก็บได้..... 2. ลักษณะของทรัพย์สิน..... 3. สถานที่พบทรัพย์สิน..... 4. ข้อมูลของผู้ที่เก็บได้ ☐ นักท่องเที่ยว ชื่อ-สกุล..... เบอร์โทรศัพท์..... ☐ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/ผู้ปฏิบัติงานอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ชื่อ-สกุล..... เบอร์โทรศัพท์..... ประจำจุด..... 5. การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ณ อาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก (GECC) ☐ รับทรัพย์สินไว้ โดยเก็บรักษาทรัพย์สินไว้ในกล่อง Lost & Found และแนบภาพถ่ายใน Line GECC.RPPR ☐ ประกาศเสียงตามสาย และช่องทาง Line Our Park Rajapruek เพื่อติดตามหาเจ้าของทรัพย์สิน ☐ กรณีเป็นบัตรประชาชน ใบขับขี่ หรือบัตรอื่นใดที่ปรากฏชื่อและที่อยู่บนบัตร: นำฝากส่งไปรษณีย์แบบลงทะเบียนตอบรับไปยังเจ้าของตามข้อมูลที่ปรากฏบนบัตร โดยฝากส่งที่งานธุรการกลุ่มอำนวยความสะดวก และรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ตามแบบฟอร์มแนบท้าย) ☐ กรณีเป็นบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรกดเงินสด สมุดบัญชีเงินฝากของธนาคาร หรือทรัพย์สินประเภทเดียวกัน: นำฝากส่งที่งานการเงินและบัญชี กลุ่มอำนวยความสะดวก เพื่อนำส่งคืนที่เคาน์เตอร์ธนาคารที่มีตราสัญลักษณ์ปรากฏบนบัตรฯ ถ่ายภาพการส่งมอบไว้เป็นหลักฐาน และรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ตามแบบฟอร์มแนบท้าย) ☐ เจ้าของทรัพย์สินมาติดต่อขอรับคืนที่อาคาร GECC เรียบร้อยแล้ว ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
ลงชื่อ.....ผู้บันทึกข้อมูล (.....)	
“ของหายต้องได้คืน” ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)	

รับแบบฟอร์มได้ที่

อาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก อุทยานหลวงราชพฤกษ์
(SERVICE & INFORMATION CENTER)