



คู่มือการใช้งานระบบการขอคืนเปลี่ยนบุหรี่ที่ชำรุด/เสียหาย หรือขาดบรรจุ ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (E-CLAIM) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย

(สำหรับตัวแทนร้านขายส่งยาสูบของ ยสท.)

ปีงบประมาณ 2568

ขั้นตอนการใช้งานระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ที่ชำรุด /เสียหาย หรือขาดบรรจุ ผ่านระบบ อินเตอร์เน็ต (E-Claim) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย

ขั้นตอน ตรวจสอบความพร้อม

ก่อนใช้ระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ฯ ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (E-Claim)

1. คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน จะต้องถูกเชื่อมต่อเข้ากับอินเตอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ เรียบร้อยแล้ว

2. เปิดโปรแกรม Internet Explorer หรือ Google Chrome ซึ่งเป็น Icon แสดงอยู่บนหน้าจอ คอมพิวเตอร์

3. ให้ไปช่อง Address : และพิมพ์ <u>http://www.thai-tobacco.com</u>

 จะเข้าสู่หน้าจอของการยาสูบแห่งประเทศไทย โดยผู้ใช้จะต้องใส่รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านถึงจะเข้าไปใช้ งานระบบได้

≻ แนะนำการใช้งานระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ฯ

เมื่อผู้ใช้งานเข้า Address : <u>http://www.thai-tobacco.com เรียบร้อย</u>แล้ว จะแสดงหน้าจอใหม่ซึ่งเป็น หน้าจอแรก ดังภาพ



ผู้ใช้งานที่จะทำการเข้าสู่ระบบเพื่อทำการเปลี่ยนคืนบุหรี่ฯ หรือตรวจสอบสถานะของการเปลี่ยนคืน บุหรี่ฯ ให้ทำการกรอกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านให้เรียบร้อย ผ่านทางระบบสมาชิก และกดปุ่ม Login เพื่อเข้าสู่ ระบบ (ดังภาพ)

ระบบสมาชิ		\$
รหัสผู้ใช้ : รหัสผ่าน :	Login	

เมื่อกรอกรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน เพื่อเข้าไปใช้งานระบบ (E-Commerce) แล้วจะปรากฏหน้าจอส่วนของ ข่าวสารที่เน้นความสำคัญหรือข่าวใหม่ จากนั้นจะเป็นข่าวสารที่มีความสำคัญรอง ๆ ลงมา หรือข่าว ประชาสัมพันธ์ที่เคยลงประกาศก่อนหน้านี้ (ดังภาพ)



ด้านซ้ายมือจะเป็นเมนูการใช้งานให้ผู้ใช้เข้าเมนู "ใบเปลี่ยนบุหรี่ขาดบรรจุ" (ดังภาพ)

Þ	หน้าแรก	
Þ	ข่าวสารโรงงานยาสูบ	
Þ	สถานะโควต้า & ยอดหนี้ฯ	
Þ	ใบสั่งขี้อ-บุหรื่	
Þ	ดูใบสั่งซื้อ-บุหรี่(ย้อนหลัง)	
Þ	ใบคำร้องขอเพิ่มโควต้า	
Þ	ใบสั่งขี้อ-ยาเส้น <mark>update!!</mark>	
	ดูใบสั่งซื้อ-ยาเส้น(ย้อนหลัง)	
	update!!	
Þ	ใบเปลี่ยนบุหรี่ขาดบรรจุ 🧲	
Þ	ใบเปลี่ยนบุหรี่ (ย้อนหลัง)	
Þ	รายงานสรุปผล	
Þ	บาร์โค้ดยาสูบ	
Þ	กฎหมาย ขายบุหรี่	
	แบบฟอร์ม & คู่มือ	
1	เอกสาร VAT <mark>update!!</mark>	
Þ	ถาม-ตอบ VAT	
Þ	แก้ไขรายละเอียดผู้ใข้	
Þ	เปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน	
•	แบบสำรวจฯ	

เมนูใบเปลี่ยนบุหรี่ขาดบรรจุ

เป็นเมนูสร้างใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ เมื่อต้องการขอเปลี่ยนบุหรี่ที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ ให้กด**สร้างใบเคลมบุหรี่** (ดังภาพ)



การจัดทำใบเคลมบุหรี่

- กด สร้างใบเคลมบุหรี่ จะแสดงหน้าจอใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ ผู้ใช้สามารถ กรอกจำนวนบุหรี่ลงในช่อง "การขาดบรรจุ" (จำนวนซอง, ห่อ หรือหีบ) พร้อมทั้งระบุสาเหตุในช่อง "หมายเหตุ"
- แนบไฟล์รูปตามกรณีบุหรี่ที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ แบ่งได้เป็น 2 กรณี ดังนี้
 2.1 กรณีบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุภายในซอง/ห่อ ให้แนบไฟล์รูปถ่าย อย่างน้อย 2 รูป ดังนี้

- รูปถ่ายหัวห่อ หรือวันที่ข้างซองของบุหรี่ที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ (รูปที่ 1)





(รูปที่ 1)

- รูปถ่ายลักษณะการชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุในห่อ/ซอง (รูปที่ 2)







2.2 กรณีบุหรี่บรรจุไม่ครบหีบ ให้แนบไฟล์รูปถ่าย อย่างน้อย 3 รูป ดังนี้

- รูปถ่ายข้างหีบบุหรี่จุดที่พิมพ์รหัสการผลิต และโรงงานผลิต (รูปที่ 1)



(รูปที่ 1) - รูปถ่ายหน้าหีบบุหรี่จุดที่พิมพ์รหัสการผลิต และโรงงานผลิต (รูปที่ 2)





- รูปถ่ายลักษณะการขาดบรรจุ (รูปที่ 3)



(รูปที่ 3)

3. ยืนยันการสร้างใบคำร้อง หน้าจอจะแสดงสถานะให้ทางร้านขายส่งยาสูบ ว่าขณะนี้ใบคำร้องขอเปลี่ยน

บุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ ของทางร้านกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการขั้นตอนใด

ตัวอย่างหน้าจอใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ

ใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ

รายละเอียดร้านค้า :

เลขที่ใบคำร้อง : <<New>> วัน-เวลา ที่สร้าง : 4 เมษายน 2562 09:32 น.

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายขาย

ด้วย สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ 184 ถนนพระราม 4 แขวงคลองเดย เขดคลองเดย กทม. 10110 ได้รับสินค้าจากโรงงานยาสูบ พบว่ามีบุหรี่ขาดบรรจุ ดังรายการต่อไปนี้

				การขาดบรรจ/สำนวน		
เลือก	ชื่อสินค้า		ซ่อง	ห่อ	หีบ	หมายเหตุ
	กรุงทอง 90		0	0	0	
	กรองทิพย์ 90		0	0	0	
	สายฝน 90		0	0	0	
	WONDER (สีแดง) <mark>(สินค้าหมดชั่วคราว)</mark>		0	0	0	
	WONDER (สีเขียว) (สินคำหมดชั่วคราว)		0	0	0	
•	SMS (สีแดง)		0	0	0	
	SMS (สีเขียว)		0	0	0	
	สามิด 90		0	0	0	
	รยส. 90 (สินค้าหมด)		0	0	0	
	รอยัลฯ 90 เดอลุกซ์ <mark>(สินค้าหมด)</mark>		0	0	0	
	GOAL (สีแดง)		0	0	0	
	GOAL (สีเขียว)		0	0	0	
	KRONG THIP 7.1 (สีแดง)		0	0	0	
	KRONG THIP 7.1 (สีเขียว)		0	0	0	
	LINE 7.1 (สีแดง)		0	0	0	
	์ LINE 7.1 (สีเขียว)		0	0	0	
	🔲 LINE (สีแดง)		0	0	0	
	LINE (สีเขียว)		0	0	0	
	WONDER S (สีแดง)		0	0	0	
	WONDER S (สีเขียว)		0	0	0	
	KNIGHT (Blue) (เริ่มจำหน่าย 18 มกราคม 2562)		0	0	0	
	TUK TUK (เริ่มขาย 18 ม.ค. ส่งสินค้า 24 ม.ค.62)		0	0	0	
	ยาเส้นฆ้อง		0	0	0	
	ยาเส้น LINE		0	0	0	
	e-แต่น		0	0	0	
	e-แต่น สูตร 2		0	0	0	
	แมนปัฟอ์รปอวพ 1	เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์	ໃດ			
	00000 0000 g101 101 1		-			
	แนบไฟล์รูปภาพ 2	เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์	โด			
	แนบไฟล์รูปภาพ 3	เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์	ได			
	แนบไฟล์รูปภาพ 4	เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์	ใด			

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป พร้อมนี้ ได้ส่งบุหรี่ที่ขาดบรรจุ มาพร้อมด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

นางนันทวัน พงศ์เฉลิมพร ผู้จัดการ

<u>ทมายเหต</u> 1. <u>กรณีนหรี่น่ารุด/เสียหาย ขาดบรรจุกายในข่อง/ห่อ</u> ให้ส่งซ่องหรือห่อ ที่น่ารุด/เสียหาย ขาดบรรจุมาที่ กองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย พร้อมทั้งแนบรูปถ่ายดังนี้ 1.1 ถ่ายภาพลักษณะการน่ารุด/เสียหาย ขาดบรรจุในภายในช่อง/ห่อทันทีที่พบ 2 จุด ดังนี้ - หัวห่อ หรือวันที่ข้างช่องของมุนรี่ที่น่ารุด/เสียหาย ขาดบรรจุ - ลักษณะการน่ารุด/เสียหาย ขาดบรรจุในห่อ/ช่อง 2. <u>กรณีนหรื่มรรจุไม่ครบณี</u>น ให้แนบรูปถ่ายดังนี้ 2.1 ถ่ายภาพลักษณะการขาดบรรจุทันที่ที่พบ 3 จุด ดังนี้ - ข้างหีบบุหรี่จุดที่พิมพ์รหัสการผลิต และโรงงานผลิต - หน้าหีบบุหรี่จุดที่พิมพ์รหัสการผลิต และโรงงานผลิต - ลักษณะการขาดบรรจุ

สร้างใบค่าร้อง

🔇 Back | 🙆 Top

การยาสูบแห่งประเทศไทย

เปลี่ยนแปลงข้อมูลขอเปลี่ยนบุหรีฯ หรือทำการยกเลิกใบคำร้องฯ จากนั้นทำการตรวจสอบข้อมูลขอเปลี่ยนบุหรี่ฯ ให้ถูกต้อง ก่อนกดปุ่ม <u>ส่งให้ ยสท.</u> (ดังภาพ) เพื่อส่งใบคำร้องฯ ให้ ยสท. ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
เอกสารร่าง Draft 1 วันทุกวัน	รหัส : 2101001 - สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานดร ใบเคลมเลขที่ : 62M000034 วันที่สร้างเอกสาร : 04/04/2562 สถานะ : ปกติ หมายเหตุ : -	จำนวน : 0.00 ชอง จำนวน : 1.00 ห่อ จำนวน : 0.00 หีบ	 ฐีบัญล

สถานะ 2 ส่งเรื่องให้ทางยาสูบ พนักงาน จะกดรับใบคำร้องฯ จากระบบ E-Claim (เปลี่ยนจากสถานะ 2 เป็น

สถานะ 3) พร้อมกับพิมพ์ใบคำร้องฯ

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
ส่งเรื่องให้ทาง ยสท. Release 2 วันทุกวัน	รหัส : 2101001 - สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ใบเคลมเลขที่ : 62M000034 วันที่สร้างเอกสาร : 04/04/2562 สถานะ : ปกติ หมายเหตุ : -	จำนวน : 0.00 ซอง จำนวน : 1.00 ห่อ จำนวน : 0.00 หีบ	🕵 <u>ดูข้อมูล</u> 🛜 <u>ยกเลิก</u>

สถานะ 3 รับเรื่องและรออนุมัติ หลังจากที่พนักงาน รับใบคำร้องๆ จากระบบ E-Claim เรียบร้อยแล้ว จะ บันทึกข้อมูลใบคำร้องๆ ลงแบบใบขอเปลี่ยนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย หรือรับบุหรี่ที่ขาดบรรจุจากการผลิต พร้อมกับ ตรวจสอบสาเหตุบุหรี่ชำรุด/เสียหายเบื้องต้น เพื่อขอเปลี่ยนคืนบุหรี่จากฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบต่อไป

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจ/จำนวน	เหตุการณ์
รับเรื่องและรออบุมัติ Inprocess วันพุธ	รหัส : 3308001 - ใบเคลมเลขที่ : 62M000033 วันที่สร้างเอกสาร : 26/03/2562 สถานะ : ปกติ หมายเหตุ : -	จำนวน : 0.00 ของ จำนวน : 1.00 ห่อ จำนวน : 0.00 หีบ	🔏 ดูข้อมูล

<u>ตัวอย่างแบบใบขอเปลี่ยนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย หรือรับบุหรี่ที่ขาดบรรจุจากการผลิต</u>

(TE)		0 110100110	01140 111	1 1 2005101	
-	วันที				
ถึง โรงงานผลิตยาสู	ุบ ของร้าน	·	จังหวัด -		
	กองลูกค้าสัมพันธ์ ขอความกรุณ	าเปลี่ยนบุหรี/รับบุหรี ดัง	งนี้		
1. v. d				จำนวน	
สาดบท	รายการ		หีบ	ห่อ	ଏତଏ
1					
0	4 P. M. 4. 4 P. P.	ลงช่อ	,		
รงงานผลตยาลูบ		downia	1) Na sé
ถงขย	,	N. IPAUPA	изицат	เองถูกหาดมห	110
ด้าแหน่ง					
THE REPORT					
องลกค้าสัมพันธ์ ได้	วับบหรื่แล้ว		กองคลังผลิ	ตภัณฑ์ ได้รับ	บุหรี่แล้ว
ลงชื่อ		ลงชื่อ			,
()		(
ด้าแหน่ง		ตำแหน่ง			

ขั้นตอนการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่จากฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ

พนักงาน นำเอกสารใบคำร้องฯ (จากระบบ E-Claim), เอกสารที่มีรูปถ่าย (ตามไฟล์ที่ร้านขายส่งยาสูบ แนบมา),แบบใบขอเปลี่ยนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย หรือรับบุหรี่ที่ขาดบรรจุจากการผลิต และบุหรี่ที่ชำรุด/เสียหายส่ง ให้โรงงานผลิตยาสูบ 3, 4 และ 5 เพื่อขอรับบุหรี่ชดใช้คืนให้กับร้านขายส่งยาสูบ

สถานะ4 อนุมัติเคลม เป็นสถานะที่พนักงาน กดส่งให้ทางร้านขายส่งยาสูบทราบว่า ยสท. ได้ดำเนินการตาม ขั้นตอนขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ฯ เรียบร้อยแล้ว รอการจัดส่งผ่านบริษัทผู้รับจ้างขนส่ง ไปพร้อมกับ Invoice ของร้าน ขายส่งยาสูบตามรอบการขนส่งบุหรี่

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
وبيٽة(مهي Wait pay متعادي تuقري	รหัส : 2208002 - ใบเคลมเลขที่ : 62M000027 วันที่สร้างเอกสาร : 05/03/2562 สถานะ : ปกติ หมายเหตุ : -	จำนวน : 0.00 ชอง จำนวน : 1.00 ห่อ จำนวน : 0.00 หีบ	ช ื่ ⊌ัภูอทัย

เรียบร้อยแล้ว (เปลี่ยนจากสถานะ 4 เป็น สถานะ 5)

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
จบขั้นตอน Invoice 5 วันทุกวัน	รหัส : 2103001 - ใบเคลมเลขที่ : 62M000028 วันที่สร้างเอกสาร : 13/03/2562 สถานะ : ปกติ หมายเหตุ : -	จำนวน : 1.00 ซ่อง จำนวน : 0.00 ห่อ จำนวน : 0.00 หีบ	of งี่มีอทีย

ขั้นตอนการสรุปผล และการจัดเก็บข้อมูล

พนักงาน จะจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์ Excel และจัดทำบันทึกการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย

ขาดบรรจุประจำเดือน ส่งให้ฝ่ายวางแผนการผลิต เพื่อดำเนินการตรวจสอบต่อไป