



การยาสูบแห่งประเทศไทย
Tobacco Authority of Thailand

คู่มือการใช้งานระบบการขอคืนเปลี่ยนบุหรี่ที่ชำรุด/เสียหาย หรือขาดบรรจุ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-CLAIM) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย (สำหรับตัวแทนร้านขายส่งยาสูบของ ยสท.)



ประจำปีงบประมาณ 2569

ขั้นตอนการใช้งานระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ที่ชำรุด /เสียหาย หรือขาดบรรจุ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Claim) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย

ขั้นตอน ตรวจสอบความพร้อม

ก่อนใช้ระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Claim)

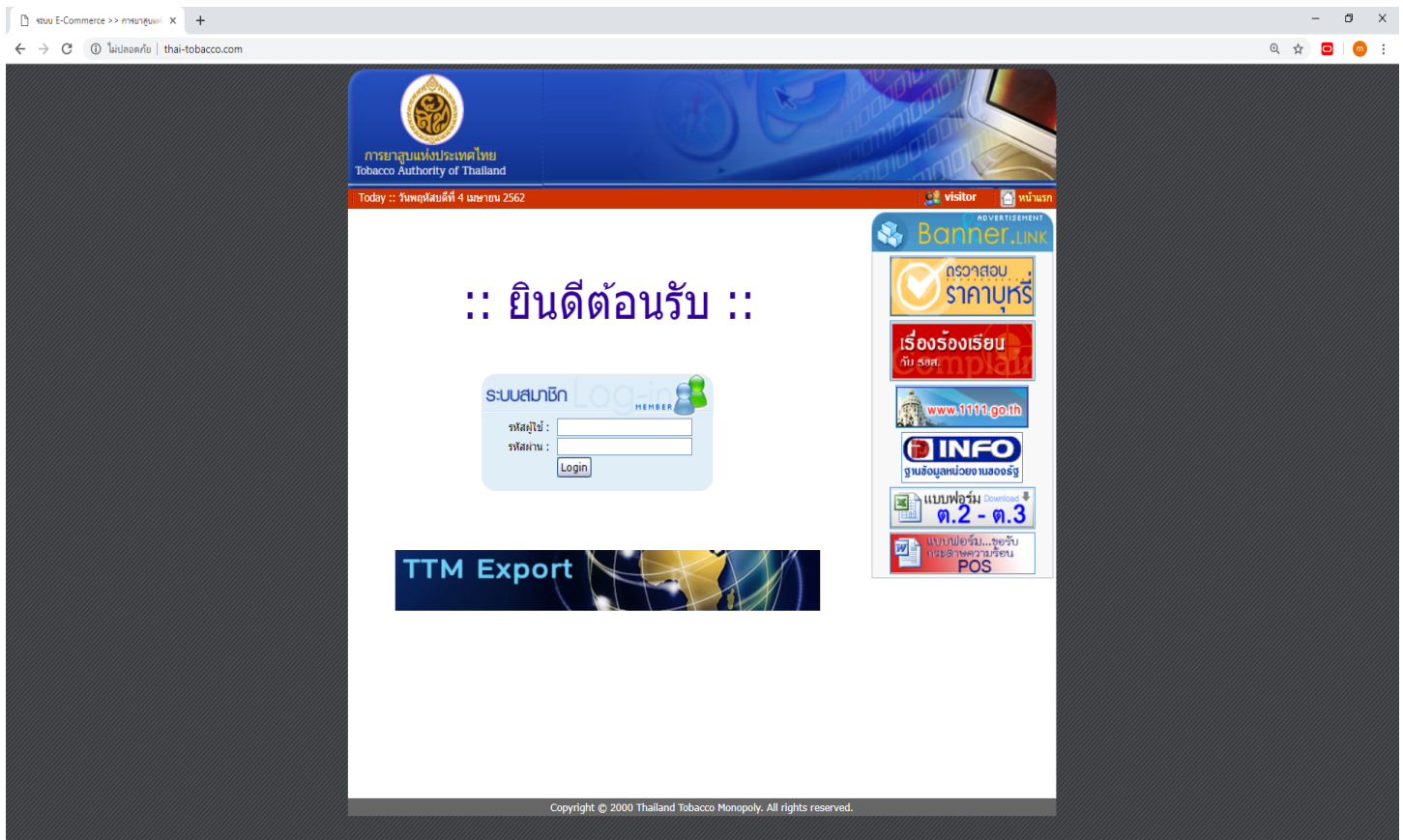
1. คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน จะต้องถูกเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ เรียบร้อยแล้ว
2. เปิดโปรแกรม Internet Explorer หรือ Google Chrome ซึ่งเป็น Icon แสดงอยู่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์

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

4. จะเข้าสู่หน้าจอของการยาสูบแห่งประเทศไทย โดยผู้ใช้งานจะต้องใส่รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านถึงจะเข้าไปใช้งานระบบได้

➤ แนะนำการใช้งานระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ฯ

เมื่อผู้ใช้งานเข้า Address : <http://www.thai-tobacco.com> เรียบร้อยแล้ว จะแสดงหน้าจอใหม่ซึ่งเป็นหน้าจอแรก ดังภาพ



ผู้ใช้งานที่จะทำการเข้าสู่ระบบเพื่อทำการเปลี่ยนคืนบุหรีฯ หรือตรวจสอบสถานะของการเปลี่ยนคืนบุหรีฯ ให้ทำการกรอกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านให้เรียบร้อย ผ่านทางระบบสมาชิก และกดปุ่ม Login เพื่อเข้าสู่ระบบ (ดังภาพ)

เมื่อกรอกรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน เพื่อเข้าไปใช้งานระบบ (E-Commerce) แล้วจะปรากฏหน้าจอส่วนของข่าวสารที่เน้นความสำคัญหรือข่าวใหม่ จากนั้นจะเป็นข่าวสารที่มีความสำคัญรอง ๆ ลงมา หรือข่าวประชาสัมพันธ์ที่เคยลงประกาศก่อนหน้านี้ (ดังภาพ)

ด้านซ้ายมือจะเป็นเมนูการใช้งานให้ผู้ใช้เข้าเมนู “ใบเปลี่ยนบุหรี่ยาสูบ” (ดังภาพ)

- ▶ หน้าแรก
- ▶ ข่าวสารโรงงานยาสูบ
- ▶ สถานะโควตา & ยอดหน้า
- ▶ ใบสั่งซื้อ-บุหรี่
- ▶ ดูใบสั่งซื้อ-บุหรี่(ย้อนหลัง)
- ▶ ใบคำร้องขอเพิ่มโควตา
- ▶ ใบสั่งซื้อ-ยาเส้น **update!!**
- ▶ ดูใบสั่งซื้อ-ยาเส้น(ย้อนหลัง)
- ▶ **update!!**
- ▶ ใบเปลี่ยนบุหรี่ยาสูบ ←
- ▶ ใบเปลี่ยนบุหรี่ (ย้อนหลัง)
- ▶ รายงานสรุปผล
- ▶ บาร์โค้ดยาสูบ
- ▶ กฎหมาย ขายนุหรี่
- ▶ แบบฟอร์ม & คู่มือ
- ▶ เอกสาร VAT **update!!**
- ▶ ทถาม-ตอบ VAT
- ▶ แก้ไขรายละเอียดผู้ใช้
- ▶ เปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน
- ▶ แบบสำรวจฯ
- ▶ ออกจากระบบ

เมนูใบเปลี่ยนบุหรี่ยาสูบ

เป็นเมนูสร้างใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรี่ยาสูบ/เสียหาย ยาสูบ เมื่อต้องการขอเปลี่ยนบุหรี่ยาสูบ/เสียหาย ยาสูบ ให้กดสร้างใบเคลมบุหรี่ยาสูบ (ดังภาพ)

☑ **ใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรี่ยาสูบ/เสียหาย ยาสูบ**

สร้างใบเคลมบุหรี่ยาสูบ ←

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
	ไม่มีรายการ		

Back | Top

การจัดทำใบเคลมบุหรี

1. กต สร้างใบเคลมบุหรี จะแสดงหน้าจอใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรีชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ ผู้ใช้สามารถกรอกจำนวนบุหรีลงในช่อง “การขาดบรรจุ” (จำนวนซอง, ห่อ หรือหีบ) พร้อมทั้งระบุสาเหตุในช่อง “หมายเหตุ”
2. แนบไฟล์รูปตามกรณีบุหรีที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ แบ่งได้เป็น 2 กรณี ดังนี้
 - 2.1 กรณีบุหรีชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุภายในซอง/ห่อ ให้แนบไฟล์รูปถ่าย อย่างน้อย 2 รูป ดังนี้

- รูปถ่ายหัวห่อ หรือวันที่ข้างซองของบุหรีที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ (รูปที่ 1)



หรือ



(รูปที่ 1)

- รูปถ่ายลักษณะการชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุในห่อ/ซอง (รูปที่ 2)



หรือ



(รูปที่ 2)

2.2 กรณีบุหรีบรรจุไม่ครบหีบ ให้แนบไฟล์รูปถ่าย อย่างน้อย 3 รูป ดังนี้

- รูปถ่ายข้างหีบบุหรือจุดที่พิมพ์รหัสการผลิต และโรงงานผลิต (รูปที่ 1)



(รูปที่ 1)

- รูปถ่ายหน้าหีบบุหรือจุดที่พิมพ์รหัสการผลิต และโรงงานผลิต (รูปที่ 2)



(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 สนับสนุนงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ 184 ถนนพระราม 4 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กทม. 10110 ได้รับสินค้าจากโรงงานยาสูบ พบว่ามีบุหรี่ขาดบรรจุ ดังรายการต่อไปนี้

รายการ เลือกสินค้า :

เลือก	ชื่อสินค้า	การขาดบรรจุ/จำนวน			หมายเหตุ
		ช่อง	ห่อ	หีบ	
<input type="checkbox"/>	กรงทอง 90	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	กรงทิพย์ 90	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	สายฝน 90	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	WONDER (สีแดง) (สินค้าหมดชั่วคราว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	WONDER (สีเขียว) (สินค้าหมดชั่วคราว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	SMS (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	SMS (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	สามัคคี 90	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	รยส. 90 (สินค้าหมด)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	รอยัล 90 เทคอลลูทซ์ (สินค้าหมด)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	GOAL (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	GOAL (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	KRONG THIP 7.1 (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	KRONG THIP 7.1 (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	LINE 7.1 (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	LINE 7.1 (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	LINE (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	LINE (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	WONDER S (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	WONDER S (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	KNIGHT (Blue) (เริ่มจำหน่าย 18 มกราคม 2562)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	TUK TUK (เริ่มขาย 18 ม.ค. ส่งสินค้า 24 ม.ค.62)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	ยาเส้นซอง	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	ยาเส้น LINE	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	e-แต่น	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	e-แต่น สูตร 2	0	0	0	

แบบไฟล์รูปภาพ 1	เลือกไฟล์	ไม่ได้เลือกไฟล์ใด
แบบไฟล์รูปภาพ 2	เลือกไฟล์	ไม่ได้เลือกไฟล์ใด
แบบไฟล์รูปภาพ 3	เลือกไฟล์	ไม่ได้เลือกไฟล์ใด
แบบไฟล์รูปภาพ 4	เลือกไฟล์	ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป พร้อมนี้ ได้ส่งบุหรี่ที่ขาดบรรจุ มาพร้อมด้วยแล้ว






ขอแสดงความนับถือ
นางนันทวัน พงศ์เฉลิมพร
ผู้จัดการ

หมายเหตุ




- กรณีบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุภายในช่อง/ห่อ ให้อัปโหลดรูปหรือห่อ ที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุมาที่ กองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย พร้อมทั้งแนบรูปถ่ายดังนี้
 - 1.1 ถ่ายภาพลักษณะการชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุในภายในช่อง/ห่อทันทีที่พบ 2 จุด ดังนี้
 - หัวห่อ หรือวันที่ข้างซองของบุหรี่ที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ
 - ลักษณะการชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุในห่อ/ซอง
- กรณีบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุในห่อ/ซอง
 - 2.1 ถ่ายภาพลักษณะการขาดบรรจุทันทีที่พบ 3 จุด ดังนี้
 - ข้างหีบมหรืจุดที่พิมพ์รหัสการผลิต และโรงงานผลิต
 - หน้าหีบมหรืจุดที่พิมพ์รหัสการผลิต และโรงงานผลิต
 - ลักษณะการขาดบรรจุ

[สร้างใบคำร้อง](#)


เปลี่ยนแปลงข้อมูลขอเปลี่ยนบุหรืฯ หรือทำการยกเลิกใบคำร้องฯ จากนั้นทำการตรวจสอบข้อมูลขอเปลี่ยนบุหรืฯ ให้ถูกต้อง ก่อนกดปุ่ม **ส่งให้ ยสท.** (ดั่งภาพ) เพื่อส่งใบคำร้องฯ ให้ ยสท. ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
เอกสารร่าง  1 วันทุกวัน	รหัส : 2101001 - สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ใบเคลมเลขที่ : 62M000034 วันที่สร้างเอกสาร : 04/04/2562 สถานะ : ปกติ หมายเหตุ : -	จำนวน : 0.00 ซอง จำนวน : 1.00 ห่อ จำนวน : 0.00 ทับ	   

สถานะ 2 ส่งเรื่องให้ทางยาสูบ พนักงาน จะกดรับใบคำร้องฯ จากระบบ E-Claim (เปลี่ยนจากสถานะ 2 เป็นสถานะ 3) พร้อมกับพิมพ์ใบคำร้องฯ


สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
ส่งเรื่องให้ทาง ยสท.  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 ทับ	 

สถานะ 3 รับเรื่องและรออนุมัติ หลังจากทีพนักงาน รับใบคำร้องฯ จากระบบ E-Claim เรียบร้อยแล้ว จะบันทึกข้อมูลใบคำร้องฯ ลงแบบใบขอเปลี่ยนบุหรืชำรุด/เสียหาย หรือรับบุหรืที่ขาดบรรจุจากการผลิต พร้อมกับตรวจสอบสาเหตุบุหรืชำรุด/เสียหายเบื้องต้น เพื่อขอเปลี่ยนคืนบุหรืจากฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบต่อไป

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
รับเรื่องและรออนุมัติ  3 วันพุธ	รหัส : 3308001 - ใบเคลมเลขที่ : 62M000033 วันที่สร้างเอกสาร : 26/03/2562 สถานะ : ปกติ หมายเหตุ : -	จำนวน : 0.00 ซอง จำนวน : 1.00 ห่อ จำนวน : 0.00 ทับ	

ตัวอย่างแบบฟอร์มการขอเปลี่ยนบุหรี ขำรุด/เสี่ยหาย ขาดบรรจ

FM SLD 01 Rev.00
 CCR No...../65



แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนบุหรี ขำรุด/เสี่ยหาย ขาดบรรจ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วย ร้าน/บริษัท/ร้าน/ร้าน/ร้าน/สหกรณ์/สโมสร.....จังหวัด.....

ได้รับสินค้าจากการยาสูบแห่งประเทศไทย พบว่ามีบุหรีขำรุด/เสี่ยหาย ขาดบรรจ ดังรายการต่อไปนี้

ลำดับที่	รายการ	จำนวน			สาเหตุ
		หีบ	ห่อ	ซอง	

(.....)

พนักงานคลังสินค้า

เรือน ฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป
 เรือน บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง

เปลี่ยนบุหรี ตามจำนวนที่ร้านค้า แจ้ง
 ไม่เปลี่ยน เนื่องจาก.....

ลงชื่อ
(.....)

ตำแหน่ง

ขั้นตอนการขอเปลี่ยนคืนบุหรีจากฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

พนักงานนำเอกสารใบคำร้องฯ (จากระบบ E-Claim) เอกสารที่มีรูปถ่าย (ตามไฟล์ที่ร้านขายส่งยาสูบแนบมา) แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนบุหรี ขำรุด/เสี่ยหาย ขาดบรรจ และหลักฐาน(บุหรีขำรุดฯ) นำส่งให้ฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ตรวจสอบหาสาเหตุ และเปลี่ยนคืนบุหรีเพื่อชดใช้ให้กับร้านขายส่งยาสูบ ต่อไป

สถานะ 4 อนุมัติเคลม เป็นสถานะที่พนักงาน กดส่งให้ทางร้านขายส่งยาสูบทราบว่า ยสท. ได้ดำเนินการตาม ขั้นตอนขอเปลี่ยนคืนบุหรีฯ เรียบร้อยแล้ว รอการจัดส่งผ่านบริษัทผู้รับจ้างขนส่ง ไปพร้อมกับ Invoice ของร้านขายส่งยาสูบตามรอบการขนส่งบุหรี

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจ/จำนวน	เหตุการณ์
อนุมัติเคลม  4 วันทุกวัน	รหัส : 2101001 - สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ใบเคลมเลขที่ : 65M000065 วันที่สร้างเอกสาร : 19/08/2565 สถานะ : ปกติ หมายเหตุ : -	จำนวน : 1.00 ซอง จำนวน : 0.00 ห่อ จำนวน : 0.00 หีบ	ดูข้อมูล รับใบเคลม ยกเลิก

เรียบร้อยแล้ว (เปลี่ยนจากสถานะ 4 เป็น สถานะ 5)

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
จบขั้นตอน  วันทุกวัน	รหัส : 2103001 - ใบเคลมเลขที่ : 62M000028 วันที่สร้างเอกสาร : 13/03/2562 สถานะ : ปกติ หมายเหตุ : -	จำนวน : 1.00 ชอง จำนวน : 0.00 หอ จำนวน : 0.00 หีบ	 ดูข้อมูล

ขั้นตอนการสรุปผล และการจัดเก็บข้อมูล

พนักงาน จะจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์ Excel และจัดทำบันทึกการขอเปลี่ยนคืนบุหรืชำรุด/เสียหาย
ขาดบรรจุประจำเดือน ส่งให้ฝ่ายวางแผนการผลิต เพื่อดำเนินการตรวจสอบต่อไป