



TAS

TOBACCO & ALCOHOL Surveillance System

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน

ผ่านโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศ

เพื่อเฝ้าระวังการละเมิดกฎหมายควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

กลุ่มเฝ้าระวังและบังคับใช้กฎหมาย

สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1 - 6
1.1 วัตถุประสงค์	1
1.2 กลุ่มเป้าหมาย	1
1.3 ขอบเขต	1
1.4 นิยามศัพท์	3
1.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	4
1.6 หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
บทที่ 2 วิธีปฏิบัติ	7 - 12
2.1 ข้อกำหนดที่สำคัญ	7
2.2 ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน	7
2.3 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
บทที่ 3 วิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์	12 – 40
3.1 การใช้งาน TAS รูปแบบโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile App)	12
3.1.1 การเข้าสู่ระบบ	13
3.1.2 วิธีสมัครสมาชิก	14
3.1.3 การตั้งรหัสผ่านใหม่ (Reset)	15
3.1.4 หน้าจอสำหรับตั้งรหัสผ่านแบบหมายเลขพิน (Pin Number)	16
3.1.5 เมนูหลักของระบบ	17
3.1.6 การแสดงรายการร้องเรียน	18
3.1.7 การลงพื้นที่ตรวจสอบตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผล	19
3.1.8 การลงพื้นที่ตรวจสอบโดยไม่มีเรื่องร้องเรียนและรายงานผล	23
3.1.9 แอปพลิเคชัน และแอปสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่	26
3.1.10 การแสดงแจ้งเตือน	27
3.1.11 หน้าจอสำหรับแสดงสถิติการดำเนินงาน	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.1.12 หน้าจอสำหรับแสดงหน้าคลังความรู้	29
3.2 การใช้งาน TAS รูปแบบโปรแกรมประยุกต์บนเว็บไซต์ (http://tas.go.th)	30
3.2.1 หน้าจอสำหรับแสดงเมนูหลักของระบบ	30
3.2.2 การแสดงรายการร้องเรียน	31
3.2.3 การแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	32
3.2.4 หน้าจอสำหรับแสดงส่วนประกอบแบบฟอร์มการเพิ่มเรื่องร้องเรียน	35
3.2.5 หน้าจอสำหรับแสดงส่วนประกอบแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบ	37
3.2.6 การแสดงข้อมูลผลการดำเนินงานผ่าน TAS (แดชบอร์ด)	40
บทที่ 4 ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	41 – 43
บทที่ 5 การติดตามผลการดำเนินงาน	44

บทที่ 1 บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ผ่านโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อเฝ้าระวังการละเมิดกฎหมายควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (Tobacco & Alcohol Surveillance หรือ TAS) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานทราบว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด และใครเป็นผู้รับผิดชอบ อีกทั้งเป็นประโยชน์กับผู้บริหารในการติดตามงานทุกขั้นตอน ลดความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ยังใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารในการประสานงานลดช่องว่างระหว่างภาครัฐและประชาชน ให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข

1.2 กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560 สังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12 สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 จังหวัด สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต 50 เขต

1.3 ขอบเขต

การปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนการฝ่าฝืนกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560 รวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อเฝ้าระวังการละเมิดกฎหมายควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (Tobacco & Alcohol Surveillance System หรือ TAS)

กรอบแนวคิด

เป้าหมายการดำเนินงาน SDG การพัฒนาที่ยั่งยืน และเป้าหมาย NCDs global target จะลดอัตราการสูบบุหรี่หรือร้อยละ 30 และลดการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ลง ร้อยละ 10 ภายในปี 2568 (คิดเทียบกับฐานปี 2553) ซึ่งเป็นเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนควบคุมยาสูบและแอลกอฮอล์ระดับชาติแล้วเช่นกัน คือ ความชุกของผู้สูบบุหรี่ของประชากรไทย อายุ 15 ปีขึ้นไปไม่เกินร้อยละ 15 และปริมาณการบริโภคแอลกอฮอล์ต่อหัวประชากรต่อปีในอายุ 15 ปีขึ้นไป ไม่เกินร้อยละ 6.4 ในปี 2568

แผนยุทธศาสตร์นโยบายแอลกอฮอล์ระดับชาติ

ภารกิจด้านเฝ้าระวังและบังคับใช้กฎหมาย ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 มีการดำเนินงานควบคุมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์นโยบายแอลกอฮอล์ระดับชาติ (แผน 10 ปี พ.ศ.2554 – 2563) กล่าวคือ

ยุทธศาสตร์ 1 ควบคุมการเข้าถึง (เศรษฐศาสตร์ และ กายภาพ)

ยุทธศาสตร์ 2 ปรับเปลี่ยนค่านิยมและลดแรงสนับสนุนการดื่ม

ยุทธศาสตร์ 3 ลดอันตรายของการบริโภค

ยุทธศาสตร์ 4 การจัดการปัญหาสุราในระดับพื้นที่

ยุทธศาสตร์ 5 พัฒนากลไกการจัดการและสนับสนุนที่เข้มแข็ง

โดยมีมาตรการสนับสนุนตามยุทธศาสตร์นโยบายแอลกอฮอล์ระดับชาติเพื่อลดการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ได้แก่

มาตรการที่ 1 : พัฒนาระบบฐานข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์

ฐานข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และกลไกของปัญหาจากการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายในทุกระดับ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการทำงานควบคุมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่สามารถนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน ติดตามความก้าวหน้า และประเมินผลการดำเนินงาน สามารถจำแนกเป็น

1. ข้อมูลด้านสุขภาพ เช่น จำนวนผู้ดื่ม จำนวนผู้ดื่มประจำ จำนวนผู้ดื่มหนัก จำนวนผู้มีปัญหาจากการดื่ม และจำนวนผู้ติดสุรา เป็นต้น
2. ข้อมูลด้านสังคม เช่น ข้อมูลจำนวนใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ข้อมูลร้านค้าจำหน่ายสุรา ข้อมูลการเฝ้าระวังการกระทำผิดกฎหมาย ข้อมูลการบังคับใช้กฎหมาย ข้อมูลการตรวจระดับแอลกอฮอล์ในผู้ขับขี่ ข้อมูลอุบัติเหตุ หรือทะเลาะวิวาท หรือทำร้ายร่างกายที่มีเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ร่วมด้วย เป็นต้น

มาตรการที่ 2 : ควบคุมการเข้าถึงเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการควบคุมโฆษณา และส่งเสริมการขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

การดำเนินการตามที่ได้ระบุไว้ในกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อลดหรือจำกัดการเข้าถึงเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้โดยง่ายจนเกินไปของประชาชน โดยอาศัยกฎหมายเป็นเครื่องมือ ซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามจะมีโทษตามที่กฎหมายกำหนด จำแนกเป็น (1) การควบคุมการเข้าถึงทางกายภาพ (2) การควบคุมการเข้าถึงทางจิตใจ

มาตรการที่ 3 : สื่อสารสาธารณะ เพื่อปรับเปลี่ยนค่านิยมและลดแรงสนับสนุนในการดื่ม

กระบวนการสื่อสารให้ประชาชนมีความรอบรู้หรือตระหนักรู้ (Health Literacy) และมีทักษะในการปฏิบัติตนเพื่อ ลด ละ เลิกการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตลอดจนการสร้างค่านิยมใหม่ในการเข้าสังคมและการสังสรรค์ ให้สามารถสนุกได้แม้ไร้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ รวมถึงการสร้างโอกาสในการ ลด ละ เลิก ในวิถีชีวิตประจำวัน เช่น การงดเหล้าเข้าพรรษา การจัดงานศพ งานบุญประเพณี ปลอดเหล้า นำไปสู่การงดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของประชาชน

มาตรการที่ 4 : มาตรการระดับชุมชน

ดำเนินการผลักดันให้ชุมชนมีความสามารถในการกำหนดนโยบายและขับเคลื่อนนโยบายเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในระดับชุมชน ส่งเสริมวัฒนธรรมชุมชนใหม่ไม่ดื่มแอลกอฮอล์ เช่น ชุมชนต้นแบบ, ครอบครัวต้นแบบ และ บุคคลต้นแบบต่างๆ รวมทั้ง สนับสนุนให้เกิดผู้นำชุมชนในการรณรงค์/ สร้างกระแสเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนค่านิยม และลดแรงสนับสนุนในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว ชุมชน ในการลด ละ เลิก บริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

มาตรการที่ 5 : สนับสนุนมาตรการคัดกรองและบำบัดรักษา

ผลักดันให้สถานพยาบาลดำเนินการตามแนวปฏิบัติการคัดกรองและบำบัดรักษาฟื้นฟูสภาพผู้มีปัญหาการดื่มสุรา ของกระทรวงสาธารณสุข และพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขให้มีความรู้ความสามารถในการคัดกรองบำบัดรักษา ผู้มีปัญหากจากการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ รวมถึงการกระจายหน่วยบริการในการคัดกรองบำบัดรักษาให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในระดับชุมชน

แผนยุทธศาสตร์การควบคุมยาสูบแห่งชาติฉบับที่สอง พ.ศ.2559-2562

ยุทธศาสตร์ 1 เสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาขีดความสามารถในการควบคุมยาสูบของประเทศ

ยุทธศาสตร์ 2 ป้องกันมิให้เกิดผู้เสพยาสูบรายใหม่และเฝ้าระวังธุรกิจยาสูบที่มุ่งไปยังเด็ก เยาวชน และนักสูบหน้าใหม่

ยุทธศาสตร์ 3 ช่วยผู้เสพให้เลิกใช้ยาสูบ

ยุทธศาสตร์ 4 ควบคุมและเปิดเผยส่วนประกอบผลิตภัณฑ์ยาสูบ

ยุทธศาสตร์ 5 ทำสิ่งแวดล้อมปลอดควันบุหรี่

ยุทธศาสตร์ 6 ใช้มาตรการทางภาษีและปราบปรามเพื่อควบคุมยาสูบ

โดยโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อเฝ้าระวังการละเมิดกฎหมายควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (Tobacco & Alcohol Surveillance System : TAS) เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสนับสนุนการดำเนินงานตามมาตรการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อควบคุมการเข้าถึงการทางกายภาพ เช่น การควบคุมอายุผู้ซื้อ การควบคุม วัน เวลา สถานที่จำหน่ายและบริโภค การควบคุมวิธีการจำหน่าย และการควบคุมการเข้าถึงทางจิตใจ เช่น การควบคุมการโฆษณา ส่งเสริมการขาย การสื่อสารการตลาด การควบคุมฉลากเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ก่อให้เกิดฐานข้อมูลด้านสังคม เช่น ข้อมูลร้านค้าจำหน่ายสุรา ข้อมูลการเฝ้าระวังการกระทำผิดกฎหมาย ข้อมูลการบังคับใช้กฎหมาย จากการดำเนินงานเฝ้าระวังและบังคับใช้กฎหมายในพื้นที่

1.4 นิยามศัพท์

TAS (ทาส) หมายถึง โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อเฝ้าระวังการละเมิดกฎหมายควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (Tobacco & Alcohol Surveillance System)

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อเฝ้าระวังการละเมิดกฎหมายควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (Tobacco & Alcohol Surveillance System : TAS) ในเรื่องการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560 รวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่ได้รับความเสียหาย หรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นการกระทำความผิด หรือพบเห็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560 แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านโปรแกรมประยุกต์ TAS แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการตรวจสอบการกระทำความผิดตามกฎหมาย

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560 ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ

ผู้มีอำนาจสั่งการ หมายถึง นายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12 ผู้อำนวยการสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง และผู้อำนวยการสำนักงานมัย

สคอ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค

สคร. 1-12 หมายถึง สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12

สปกม. หมายถึง สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง

สสจ. หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

กลั่นกรอง หมายถึง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นเพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนได้

การตอบสนอง หมายถึง ส่วนราชการได้ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบผ่านโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อเฝ้าระวังการละเมิดกฎหมายควบคุมยาสูบและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (Tobacco & Alcohol Surveillance System : TAS) ภายใน 60 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

1.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

- (1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 55,56 และ 59
- (2) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 14,15 และ 25
- (3) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 10 การร้องทุกข์ มาตรา 122,123,124 และ 125
- (4) พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37,38,39,41 และ 42

1.6 หน้าที่ความรับผิดชอบ

พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

ตามมาตรา 34 ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) เข้าไปในสถานที่ทำการของผู้ผลิต นำเข้า หรือขายเครื่องดัดแปลงแอลกอฮอล์ สถานที่ผลิต นำเข้า หรือขายเครื่องดัดแปลงแอลกอฮอล์ สถานที่เก็บเครื่องดัดแปลงแอลกอฮอล์ ในเวลาทำการของสถานที่นั้น รวมถึงเข้าตรวจสอบยานพาหนะเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(2) ยึดหรืออายัดเครื่องดัดแปลงแอลกอฮอล์ของผู้ผลิต ผู้นำเข้า หรือผู้ขายที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(3) มีหนังสือเรียกบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งเอกสารหรือให้ส่งวัตถุใดมาเพื่อประกอบการพิจารณา

พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560

ตามมาตรา 47 เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหมวด 4 ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) เข้าไปในสถานที่ใด ๆ ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น หรือเข้าไปในยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจค้นในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามหมวด 4

(2) นำผลิตภัณฑ์ยาสูบในปริมาณเท่าที่จำเป็นไปเพื่อตรวจสอบ

(3) ยึดหรืออายัดผลิตภัณฑ์ยาสูบหรือสิ่งอื่นใดทั้งหมดหรือบางส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการผลิต การนำเข้า การขาย หรือการดำเนินการที่เป็นการกระทำความผิดตามหมวด ๔ เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินคดี

(4) มีหนังสือสอบถามหรือมีหนังสือเรียกบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งคำชี้แจง เอกสารข้อมูล หรือวัตถุใดที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือเพื่อการดำเนินคดี

(5) ถ่ายภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว บันทึกเสียง หรือเก็บรวบรวมวัตถุอื่นใด เพื่อเป็นพยานหลักฐาน

และตามมาตรา 48 เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหมวด 5 ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) เข้าไปในสถานที่สาธารณะหรือสถานที่ทำงาน ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการของสถานที่นั้น

(2) เรียกให้หยุดหรือเข้าไปในยานพาหนะ เพื่อตรวจสอบให้เป็นไปตามหมวด ๕ ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิด

(3) มีหนังสือสอบถามหรือมีหนังสือเรียกบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งคำชี้แจง เอกสาร ข้อมูล หรือวัตถุใดที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือเพื่อการดำเนินคดี

(4) เรียก ขอดูบัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารอื่นใด ซึ่งระบุชื่อ ที่อยู่ และปรากฏรูปถ่ายของผู้ถือบัตรเพื่อบันทึกข้อมูล ในกรณีที่มีการกระทำความผิดหรือกรณีที่มีหลักฐานตามสมควรว่ามีการกระทำความผิดตามหมวด 5

(5) ถ่ายภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว บันทึกเสียง หรือเก็บรวบรวมวัตถุอื่นใด เพื่อเป็นพยานหลักฐาน

(6) ออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อให้ชำระเงินค่าปรับตามที่เปรียบเทียบในกรณีที่มีการกระทำความผิดตามหมวด 5 ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการออกคำสั่ง และแบบของหนังสือดังกล่าว ให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดโดยคำแนะนำของคณะกรรมการ

ด้านการดำเนินงานรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน มีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- อธิบดีหรือรองอธิบดี : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หรือผู้อำนวยการ : สั่งการและอนุมัติแผนการลงพื้นที่และอนุมัติการปฏิบัติงานลงพื้นที่ตรวจสอบ ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทาง TAS กลั่นกรองข้อร้องเรียน และทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน
- เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ ประสานงาน ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบผ่านระบบ TAS
- พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สังกัด สคร.1-12 สปค. และ สสจ. (Admin) :
 - (1) บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนผ่าน TAS หากเห็นว่าเรื่องร้องเรียนใดไม่มีการดำเนินงาน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็วภายใน 1-3 วัน นับจากวันที่มีการร้องเรียนใน TAS และติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนภายในกำหนด
 - (2) แก้ไขปัญหาให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสังกัด สสจ.เบื้องต้นเพื่อให้สามารถจัดการข้อร้องเรียนให้ช้อยติโดยเร็ว
- พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สังกัด สคอ. : ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนและลงพื้นที่ตรวจสอบ ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อนด้านการดำเนินคดีอาญา หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีปัญหาในทางปฏิบัติ
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

บทที่ 2 ข้อปฏิบัติ

2.1 ข้อกำหนดที่สำคัญ

Process/Sub-Process	ข้อกำหนด (what)	Lag KPI
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของประชาชนผ่านระบบ สารสนเทศเพื่อเฝ้าระวังการละเมิด กฎหมายควบคุมยาสูบและ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ TOBACCO & ALCOHOL SURVEILLANCE SYSTEM: TAS	สามารถดำเนินการ ตอบสนองตามข้อร้องเรียน ของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	- ดำเนินการตอบสนองเรื่อง ร้องเรียนได้ภายใน 60 วันทำ การ นับจากวันที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน - ร้อยละ 80 ของการตอบสนอง เรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา ที่กำหนด

2.2 ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้ให้บริการ / ผู้ให้บริการ				ผู้รับผิดชอบ
		ปช.	สสจ.	สคร.	สคอ.	
1	ร้องเรียนผ่าน TAS					
2	เข้าระบบ TAS / กลั่นกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น					เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน
3	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอความเห็น (พิมพ์เอกสารเรื่องร้องเรียนจาก TAS)					เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน
4	พิจารณาและสั่งการ					นพ.สสจ.
5	เตรียมการลงพื้นที่ตรวจสอบ (จัดทำอนุมัติ/ประสานเครือข่าย/จัดเตรียมอุปกรณ์)					เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่
6	วางแผนการลงพื้นที่ตรวจสอบ (กำหนดเป้าหมาย / แบ่งหน้าที่)					เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่
7	แสดงบัตรพนักงานเจ้าหน้าที่ และชี้แจงวัตถุประสงค์					เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่
8	ตรวจสอบและถ่ายภาพรวบรวมพยานหลักฐาน					เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่
9	บันทึกผลการตรวจสอบ					
10	แจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้ประกอบการ					เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่
11	รายงานผลการตรวจสอบในระบบ TAS					เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่

Flowchart details: The process starts at step 1 (Start node) and goes to step 2 (Process node). From step 2, a red arrow points to a red box labeled "ตรวจสอบ ภายใน 1-3 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน". From step 3, a blue arrow goes to a decision diamond. If "No", it loops back to step 3. If "Yes", it goes to step 5. From step 5, it goes to step 6, then 7, 8, 9, 10, and finally to step 11 (End node). A red arrow points from step 11 to a red box labeled "ตรวจสอบ ภายใน 60 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน".

2.3 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1 ร้องเรียนผ่าน TAS

ประชาชนสามารถเข้าใช้งาน TAS เพื่อทำการร้องเรียนการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560 รวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 กลั่นกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (Admin) เข้าระบบ TAS และดำเนินการกลั่นกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น โดยมีหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- (1) ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องไม่เป็นข้อความอันเป็นเท็จ
- (2) ข้อร้องเรียนต้องมีการระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ
- (3) ข้อร้องเรียนต้องระบุสถานที่เกิดเหตุอย่างชัดเจน โดย TAS มีฟังก์ชันการทำงานบังคับให้ผู้ร้องต้องทำการกรอกข้อมูลชื่อสถานประกอบการ ตำบล อำเภอ จังหวัด และฟังก์ชันเสริมกรณีผู้ร้องอยู่สถานที่เกิดเหตุ สามารถใช้การค้นหาข้อมูลที่ตั้งอัตโนมัติเพื่อระบุพิกัดสถานประกอบการ โดยต้องเป็นข้อมูลที่ตั้งสถานประกอบการที่ถูกต้อง
- (4) ข้อร้องเรียนต้องระบุข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดการกระทำความผิดพอสังเขปที่สามารถเข้าใจได้ว่ากระทำความผิดใด
- (5) แนบภาพถ่ายหรือวิดีโอประกอบ (ถ้ามี)
- (6) จัดเก็บข้อมูลผู้ร้องไว้เป็นความลับ ห้ามทำการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวไม่ว่ากรณีใด ๆ

ขั้นตอนที่ 3 การเสนอความเห็น

เมื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต้องจัดพิมพ์เอกสารเรื่องร้องเรียนทาง TAS และทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา โดยความเห็นมี 4 ประเภท ได้แก่

- (1) เห็นควรลงพื้นที่ตรวจสอบ : กรณีข้อร้องเรียนผ่านหลักเกณฑ์มีข้อมูลเพียงพอต่อการลงพื้นที่ตรวจสอบ หรือกรณีสืบเนื่องจากขั้นตอนรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมและข้อมูลครบถ้วนเพียงพอต่อการลงพื้นที่ตรวจสอบแล้ว
- (2) รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม : กรณีข้อร้องเรียนมีข้อมูลค่อนข้างครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ แต่อาจมีความผิดพลาดหรือขาดหายเล็กน้อย เช่น สถานที่ตั้งระบุคลาดเคลื่อน หรือข้อมูลการกระทำความผิดไม่ชัดเจน แต่ยังคงสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ เช่น สืบค้นข้อมูลทางสื่อโซเชียลมีเดีย
- (3) ไม่เป็นความผิดและขอยุติเรื่องร้องเรียน : กรณีข้อร้องเรียนไม่เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560 รวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (4) ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการลงพื้นที่ตรวจสอบและขอยุติเรื่องร้องเรียน : กรณีเรื่องร้องเรียนข้อมูลไม่เพียงพอต่อการลงพื้นที่ตรวจสอบ และไม่สามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นได้

ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาและสั่งการ

ผู้มีอำนาจสั่งการพิจารณาความเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน และสั่งการให้ดำเนินการ ดังนี้

- (1) มอบทีมลงพื้นที่ตรวจสอบ
- (2) ยุติเรื่องร้องเรียน : กรณีข้อร้องเรียนมีข้อมูลไม่เพียงพอ หรือข้อร้องเรียนไม่เป็นความผิด

ขั้นตอนที่ 5 เตรียมการลงพื้นที่ตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ ดำเนินการเตรียมการลงพื้นที่ ได้แก่

- (1) จัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการกระทำความผิดและทีมลงพื้นที่ตรวจสอบ เช่น ข้อมูล วัน เวลา สถานที่ บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (2) จัดเตรียมทีมงานพร้อมอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บัตรประจำตัวพนักงาน เจ้าหน้าที่ บันทึกการตรวจสอบสถานที่ กล้องถ่ายภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว (ถ้ามี) สื่อประชาสัมพันธ์ ข้อกฎหมาย เช่น แผ่นพับ ใบปลิว และโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมสัญญาณอินเทอร์เน็ตสำหรับเข้าใช้งาน TAS
- (3) จัดทำหนังสือราชการขออนุมัติไปราชการ หนังสือราชการประสานกับหน่วยงานในพื้นที่ และเครือข่ายต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 6 วางแผนการลงพื้นที่ตรวจสอบ

การลงพื้นที่ตรวจสอบแต่ละครั้งสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้หลายเรื่องหากมีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี ในการวางแผนให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบพิจารณาข้อมูลที่สำคัญและแบ่งบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ดังนี้

- ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ พื้นที่เป้าหมาย ประเภทของสถานประกอบการที่กระทำผิด เช่น ผับบาร์ ร้านอาหาร ร้านขายของชำ รายละเอียดหรือพฤติการณ์การกระทำความผิด ฐานความผิด เป้าหมายในการดำเนินงาน เช่น ดำเนินคดี ประชาสัมพันธ์ข้อกฎหมาย

- การแบ่งบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

(1) พนักงานเจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อกฎหมาย ต้องมีบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย และมีความพร้อมในการอธิบายพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2560

- (2) ผู้ทำบันทึกผลการตรวจสอบ
- (3) ผู้ถ่ายภาพนิ่ง
- (4) ผู้ถ่ายภาพเคลื่อนไหว
- (5) ผู้รายงานผลการตรวจสอบผ่าน TAS

การปฏิบัติงานลงพื้นที่ตรวจสอบ

ขั้นตอนที่ 7 แสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ และชี้แจงวัตถุประสงค์

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบที่มีหน้าที่ในการชี้แจงข้อกฎหมาย ให้ทำการแนะนำตัวต่อผู้ประกอบการ พร้อมแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบการกระทำความผิดตามกฎหมายแล้วจึงดำเนินการตรวจสอบ

ขั้นตอนที่ 8 ตรวจสอบและถ่ายภาพรวบรวมพยานหลักฐาน

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบที่มีหน้าที่ถ่ายภาพนิ่ง ทำการถ่ายภาพที่เกิดเหตุ โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและถ่ายภาพในประเด็นสำคัญใน 3 ระยะ ได้แก่

ภาพมุมไกล : ให้เห็นสภาพแวดล้อม ภาพรวมของการกระทำผิดและลักษณะของสถานประกอบการ

ภาพมุมกลาง : ให้เห็นว่าการกระทำผิดเกิดขึ้นในบริเวณใดของสถานประกอบการ

ภาพมุมใกล้ : ให้เห็นว่ารายละเอียดการกระทำความผิดมีอยู่อย่างไร เช่น เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ถูกค้าบริโภคอะไร หรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ขายเป็นยี่ห้อใด มีจำนวนเท่าใด และแก้วน้ำที่บริโภคอยู่ในจุดไหนบนโต๊ะ หรือสื่อโฆษณาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มีข้อความอย่างไร

ส่วนการถ่ายภาพเคลื่อนไหวเพื่อรวบรวมพยานหลักฐาน เน้นการบันทึกคำพูดของผู้ประกอบการที่ตอบข้อซักถามต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมถึงพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกขณะการตรวจสอบ ถ้าหากมีเวลามากพอสามารถถ่ายภาพสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการได้ แต่ต้องไม่หลุดโฟกัสเป้าหมายสำคัญ คือ คำพูดของผู้ประกอบการที่ตอบคำถามของพนักงานเจ้าหน้าที่

สำหรับการรวบรวมพยานหลักฐาน สามารถพิจารณารายละเอียดในแต่ละฐานความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ดังนี้

มาตรา	ฐานความผิด	พยานหลักฐาน
27 , 31	ขาย , บริโภค เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ในสถานที่หรือบริเวณ ที่กฎหมายกำหนด	(1) ภาพการขายหรือบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (2) ภาพสถานที่จุดตั้งขายหรือบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และอาณาบริเวณของสถานที่ห้ามดังกล่าว (3) ภาพผู้ขายหรือผู้บริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (4) ภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบในที่เกิดเหตุ (5) ภาพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มีไว้เพื่อขาย (6) ภาพใบอนุญาตขายสุราของสถานประกอบการ (7) ภาพบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของสถานประกอบการ / ผู้ดูแลรับผิดชอบสถานประกอบการ
28	วัน เวลา ห้ามขาย เครื่องดื่มแอลกอฮอล์	(1) ภาพปฏิทิน นาฬิกา หรือสิ่งอื่นใดที่สามารถระบุวันและเวลาเกิดเหตุ (2) ภาพการขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (3) ภาพผู้ขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (4) ภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบในที่เกิดเหตุ (5) ภาพการลงลายมือชื่อในบันทึกการตรวจสอบ (6) ภาพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มีไว้เพื่อขาย (7) ภาพใบอนุญาตขายสุราของสถานประกอบการ (8) ภาพบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของสถานประกอบการ / ผู้ดูแลรับผิดชอบสถานประกอบการ

มาตรา	ฐานความผิด	พยานหลักฐาน
29 (1)	ขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้กับบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์	(1) ภาพบุคคลซึ่งมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่ใช้บริการภายในร้าน หรือบุคคลที่มีอาการมึนเมาจนครองสติไม่ได้ (พร้อมหลักฐานแสดงตัวบุคคล เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ใบขับขี่) (2) ภาพการขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่นำมาบริการบุคคลดังกล่าว ซึ่งต้องสามารถระบุยี่ห้อและจำนวนของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ได้นำมาบริการ
29 (2)	ขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้กับบุคคลที่มีอาการมึนเมาจนครองสติไม่ได้	(3) ภาพใบเสร็จ(ถ้ามี) (4) ภาพผู้ขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (5) ภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบในที่เกิดเหตุ (6) ภาพการลงลายมือชื่อในบันทึกการตรวจสอบ (7) พยานบุคคลที่อยู่ในที่เกิดเหตุ (8) ภาพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มีไว้เพื่อขาย (9) ภาพใบอนุญาตขายสุราของสถานประกอบการ (10) ภาพบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของสถานประกอบการ / ผู้ดูแลรับผิดชอบสถานประกอบการ
30	ขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์โดยวิธีการหรือลักษณะอันฝ่าฝืนกฎหมาย	(1) ภาพถ่ายแสดงวิธีการขายหรือลักษณะฝ่าฝืนกฎหมาย (2) ภาพผู้ขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (3) ภาพใบเสร็จ (ถ้ามี) (4) ภาพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ได้ทำการขาย (5) ภาพผู้ซื้อหรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มีการซื้อขายตามการขายโดยวิธีการหรือลักษณะฝ่าฝืนกฎหมาย (6) ภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบในที่เกิดเหตุ (7) ภาพการลงลายมือชื่อในบันทึกการตรวจสอบ (8) ภาพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มีไว้เพื่อขาย (9) ภาพใบอนุญาตขายสุราของสถานประกอบการ (10) ภาพบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของสถานประกอบการ / ผู้ดูแลรับผิดชอบสถานประกอบการ
32	โฆษณาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	(1) ภาพสื่อโฆษณาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ มุมไกล สามารถเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมที่ตั้งสื่อโฆษณาส่งเสริมให้ประชาชนเห็นสื่อได้หรือไม่ เช่น ริมถนน จำนวนของสื่อโฆษณาที่นำมาใช้ จนถึงขนาดเห็นถึงความเชื่อมโยง

มาตรา	ฐานความผิด	พยานหลักฐาน
		(2) ภาพสื่อโฆษณา มุมกลาง สามารถเห็นว่าสื่อโฆษณาตั้งอยู่บริเวณใดของสถานประกอบการ (3) ภาพสื่อโฆษณาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ มุมใกล้ สามารถเห็นได้ถึงข้อความต่าง ๆ ลวดลายของสื่อ สี และอัตลักษณ์อื่น ๆ (4) ภาพลักษณะพื้นที่ของสถานประกอบการหรือสถานที่ทำกิจกรรมพิเศษ (5) ภาพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในที่เกิดเหตุ ทุกยี่ห้อ และปริมาณในจำนวนที่แสดงให้เห็นได้ว่ามีเพื่อการขาย (6) ภาพเจ้าของหรือผู้รับผิดชอบในที่เกิดเหตุ (7) ภาพการลงลายมือชื่อในบันทึกการตรวจสอบ (8) ภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ในที่เกิดเหตุ (9) ภาพใบอนุญาตขายสุราของสถานประกอบการ (10) ภาพบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของสถานประกอบการ / ผู้ดูแลรับผิดชอบสถานประกอบการ

ขั้นตอนที่ 9 บันทึกผลการตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ ที่ทำหน้าที่จัดทำบันทึกการตรวจสอบ ให้ใช้แบบฟอร์มบันทึกการตรวจสอบสถานที่ ระบุวัน เดือน ปี ที่ตรวจสอบ รายละเอียดข้อเท็จจริงที่พบ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 10 แจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้ประกอบการ

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ ที่ทำหน้าที่ชี้แจงข้อกฎหมาย วิเคราะห์ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบพบ และแจ้งผลการตรวจสอบพร้อมอธิบายข้อกฎหมาย วิธีดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมาย

ขั้นตอนที่ 11 รายงานผลการตรวจสอบในระบบ TAS

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ ที่มีหน้าที่บันทึกข้อมูล ทำการบันทึกผลการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนในระบบ TAS ซึ่งสามารถรายงานผลการตรวจสอบผ่านระบบ TAS ย้อนหลังได้ โดยมีข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

- (1) ไม่พบ / พบการกระทำผิด
- (2) กรณีพบการกระทำผิด ดำเนินการอย่างไร – กล่าวโทษ / จับกุม / อื่นๆ
- (3) ฐานความผิดที่เกี่ยวข้อง
- (4) สถานที่เกิดเหตุ
- (5) ข้อมูลผู้ประกอบการ

บทที่ 3 วิธีการใช้งานโปรแกรม TAS

3.1 การใช้งาน TAS รูปแบบโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile App)



รูปที่ 1 แสดงหน้าลงทะเบียน / ยืนยันตัวตนเข้าระบบ

3.1.1 การเข้าสู่ระบบ

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอเข้าสู่ระบบ

- ฟังก์ชันที่ 1 : แบบฟอร์มเข้าสู่ระบบ ใช้สำหรับกรอกข้อมูลเพื่อลงชื่อเข้าใช้
- ฟังก์ชันที่ 2 : ปุ่มที่ใช้สำหรับเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี Facebook
- ฟังก์ชันที่ 3 : ปุ่มที่ใช้สำหรับเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี Google +
- ฟังก์ชันที่ 4 : ลิงก์ที่ใช้สำหรับสมัครสมาชิกแบบทั่วไป
- ฟังก์ชันที่ 5 : ลิงก์ที่ใช้สำหรับการรีเซตรหัสผ่าน

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบหน้าจอเข้าสู่ระบบ

(1) การเข้าสู่ระบบแบบทั่วไป

- กรอกอีเมลและรหัสผ่านที่ได้ลงทะเบียนไว้เรียบร้อยแล้ว ลงในแบบฟอร์มของการเข้าสู่ระบบ
- กดปุ่มเข้าสู่ระบบ จากนั้นระบบจะไปยังหน้าแสดงเมนูหลักของระบบ

(2) การเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี Facebook

- กดปุ่มเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี Facebook
- เมื่อกดปุ่มเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี Facebook แล้ว ระบบจะไปยังหน้าแสดงเมนูหลักของระบบ

(3) การเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี Google +

- กดปุ่มเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี Google +
- เมื่อกดปุ่มเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี Google + แล้ว ระบบจะไปยังหน้าแสดงเมนูหลักของระบบ

(4) การสมัครสมาชิกแบบทั่วไป

- กดลิงก์สมัครสมาชิก
- เมื่อกดลิงก์สมัครสมาชิกแบบทั่วไปแล้ว ระบบจะไปยังหน้าสมัครสมาชิก

(5) การรีเซ็ตรหัสผ่าน

- กดลิงก์ลิ้มรหัสผ่าน
- เมื่อกดลิงก์ลิ้มรหัสผ่านแล้ว ระบบจะไปยังหน้าลิ้มรหัสผ่าน

3.1.2 วิธีสมัครสมาชิก

The image displays two side-by-side screenshots of a Thai registration form titled 'สมัครสมาชิก' (Register). The left screenshot, marked with a red box containing the number '1', shows the initial form with fields for 'รูปโปรไฟล์' (Profile Picture), 'อีเมล*' (Email), 'รหัสผ่าน*' (Password), 'รหัสผ่านอีกครั้ง*' (Confirm Password), 'ชื่อ*' (First Name), 'นามสกุล*' (Last Name), 'เลขบัตรประชาชน*' (ID Card Number), and 'เลขที่*' (Phone Number). The right screenshot, marked with a red box containing the number '2', shows the same form with dropdown menus for 'จังหวัด*' (Province) set to 'กรุงเทพมหานคร' (Bangkok), 'อำเภอ/เขต*' (District/City) set to 'กรุงเทพมหานครอำเภอ/เขต' (Bangkok District/City), and 'ตำบล/แขวง*' (Sub-district/Zone) set to 'กรุงเทพมหานครตำบล/แขวง' (Bangkok Sub-district/Zone). A 'รหัสไปรษณีย์*' (Postal Code) field is also present. At the bottom of the right form is a dark blue button labeled 'สร้างบัญชี' (Create Account).

รูปที่ 2 แสดงหน้าลงทะเบียน

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของการลงทะเบียน

ฟังก์ชันที่ 1 : แบบฟอร์มสมัครสมาชิก ใช้สำหรับกรอกข้อมูลเพื่อสมัครสมาชิก

ฟังก์ชันที่ 2 : ปุ่มที่ใช้สำหรับสร้างบัญชี

รายละเอียดขั้นตอนการลงทะเบียนและแจ้งข้อมูลเพื่ออนุญาตสิทธิ Admin

- (1) กรอกรายละเอียดข้อมูลของผู้ใช้ให้ครบถ้วนบนแบบฟอร์ม
- (2) เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว กดที่ปุ่มสร้างบัญชี
- (3) เมื่อกดปุ่มสร้างบัญชีแล้ว ระบบจะไปยังหน้าเข้าสู่ระบบ ทั้งนี้ การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ใน

ระดับ Admin ต้องได้รับการอนุญาตเสียก่อน

หมายเหตุ กรณีกดสร้างบัญชีไม่สำเร็จ ระบบจะแจ้งเตือน ให้ผู้ใช้ทำตามที่แจ้งเตือนระบุ

- (4) ทำการแจ้งข้อมูลเพื่ออนุญาตสิทธิ Admin โดยการสแกน

คิวอาร์โค้ด (QR Code) และกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม ได้แก่ หน่วยงาน

ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง ชื่อที่ใช้ในการสมัครสมาชิก TAS จดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และหมายเลขโทรศัพท์มือถือ



เมื่อทำการแจ้งข้อมูลเรียบร้อยแล้ว Super Admin จะทำการอนุญาตสิทธิ Admin พร้อมแจ้งผลทางจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ได้ทำการลงทะเบียนไว้

***** ข้อความระวัง** โปรดกรอกข้อมูลจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ให้ถูกต้อง และรู้ Password ของตนเองแต่เพียงผู้เดียว เนื่องจากเป็นที่ยืนยันตัวบุคคลในการเข้าใช้งาน และต้องใช้เป็น User Name , Password ในการ Log In เข้าสู่ระบบ รวมถึงระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ Push Notification จะทำการส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ได้ลงทะเบียนไว้ในระบบ

3.1.3 การตั้งค่ารหัสผ่านใหม่ (Reset)

รูปที่ 3 แสดงหน้ารีเซตรหัสผ่าน

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอร์ีเซตรหัสผ่าน

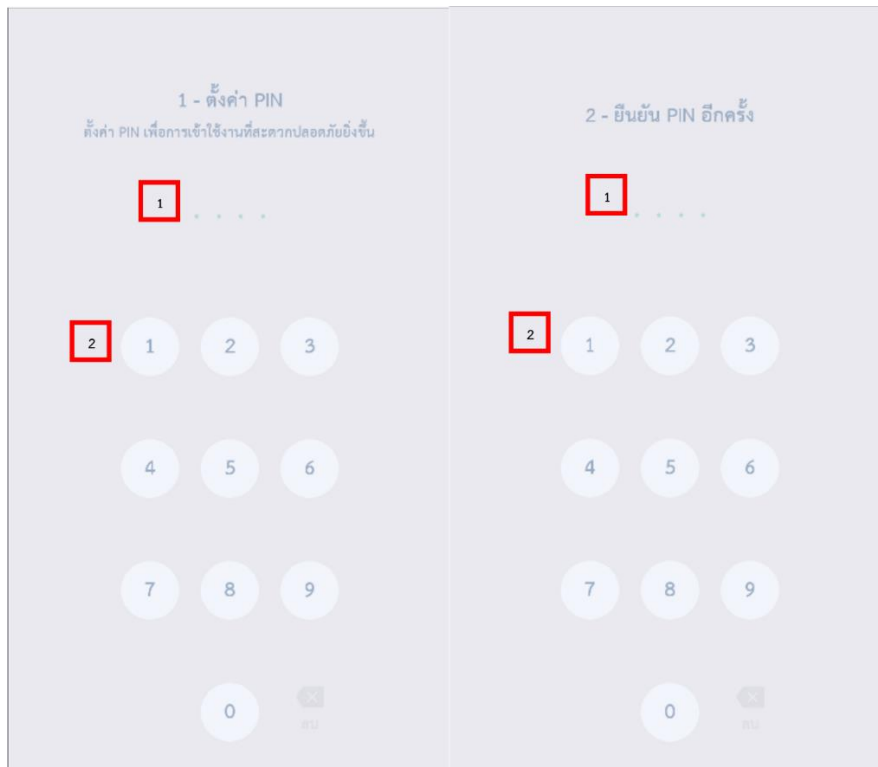
ฟังก์ชันที่ 1 : แบบฟอร์มการรีเซตรหัสผ่าน ใช้สำหรับกรอกอีเมลเพื่อทำการรีเซตรหัสผ่าน

ฟังก์ชันที่ 2 : ปุ่มที่ใช้สำหรับการรีเซตรหัสผ่าน

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบหน้าจอร์ีเซตรหัสผ่าน

- (1) กรอกอีเมลบนแบบฟอร์ม เพื่อทำการรีเซตรหัสผ่าน
- (2) เมื่อกรอกอีเมลเรียบร้อยแล้ว กดปุ่มรีเซต
- (3) เมื่อกดปุ่มรีเซตแล้ว ระบบจะส่งขั้นตอนการรีเซตรหัสผ่านไปยังอีเมลที่ผู้ใช้ได้ลงทะเบียนไว้
- (4) กรณีผู้ใช้งานไม่ได้สมัครบัญชีแบบทั่วไป จะไม่สามารถรีเซตรหัสผ่านได้

3.1.4 หน้าจอสำหรับตั้งรหัสผ่านแบบหมายเลขพิน (Pin Number)



รูปที่ 4 แสดงหน้าตั้งรหัสพิน

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนหน้าจอตั้งรหัสพิน

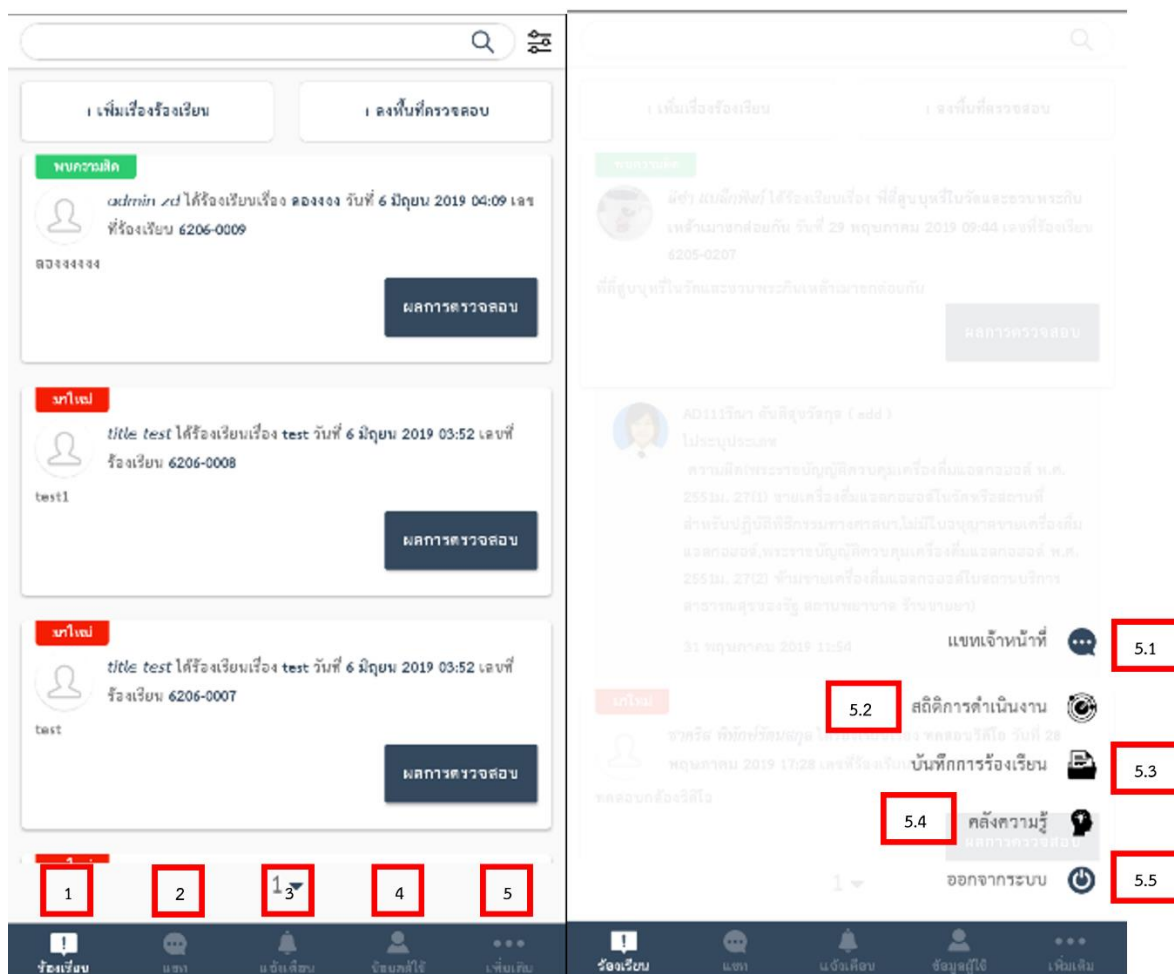
ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้แสดงการตั้งรหัสพิน

ฟังก์ชันที่ 2 : แป้นที่ใช้สำหรับการตั้งรหัสพิน

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบหน้าจอตั้งรหัสผ่านพิน

- (1) กรอกรหัสพิน 4 ตัว
- (2) กรอกรหัสพิน 2 ครั้ง เพื่อยืนยันรหัสพิน

3.1.5 เมนูหลักของระบบ



รูปที่ 5 แสดงเมนูหลักของระบบ

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอสำหรับแสดงเมนูหลักของระบบ

ฟังก์ชันที่ 1 : เมนูรายการร้องเรียน รวบรวมเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้ที่ได้แจ้งเข้าไป

ฟังก์ชันที่ 2 : เมนูแชทสำหรับซัพพอร์ต

ฟังก์ชันที่ 3 : เมนูแจ้งเตือน เมื่อมีการเคลื่อนไหวในระบบ

ฟังก์ชันที่ 4 : เมนูข้อมูลผู้ใช้สามารถแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานได้

ฟังก์ชันที่ 5 : เมนูเพิ่มเติม กดเมื่อต้องการเมนูเพิ่มเติม

ฟังก์ชันที่ 5.1 : เมนูแชทสำหรับเจ้าหน้าที่

ฟังก์ชันที่ 5.2 : เมนูสถิติการดำเนินงาน

ฟังก์ชันที่ 5.3 : เมนูบันทึกการร้องเรียน กดเมื่อต้องการแสดงบันทึกฉบับร่าง

ฟังก์ชันที่ 5.4 : เมนูคลังความรู้ แสดงคู่มือการใช้งานหรือข้อมูลความรู้ด้านกฎหมาย

ฟังก์ชันที่ 5.5 : เมนูออกจากระบบ ปุ่มที่ใช้สำหรับออกจากระบบ

3.1.6 การแสดงรายการร้องเรียน



รูปที่ 6 แสดงหน้ารายการร้องเรียน

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอแสดงรายการร้องเรียน

- ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้สำหรับค้นหาเรื่องร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 2 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มเรื่องร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 3 : ส่วนที่ใช้สำหรับลงพื้นที่ตรวจสอบ
- ฟังก์ชันที่ 4 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงเรื่องร้องเรียนที่เพิ่มเรียบร้อยแล้ว
- ฟังก์ชันที่ 5 : ปุ่มที่ใช้สำหรับแสดงผลการตรวจสอบ

3.1.7 การลงพื้นที่ตรวจสอบตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผล

< ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน 1 >

2 เลขการร้องเรียน : 6205-0207

ชื่อผู้ร้องเรียน
สีข้า นบถักพิงก์

เบอร์โทรผู้ร้องเรียน
0839912465

ช่องทางการร้องเรียน
โมบายล์

เรื่องร้องเรียน
ที่ตู้สูบบุหรี่ในวัดและชวนพระภิกษุเหล้ามาขายค้ายกัน

ประเภทเรื่องลงพื้นที่ตรวจสอบ
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาสูบ

วันที่ เวลา
29 พฤษภาคม 2019 09:23

บรรยายพฤติกรรมการกระทำผิด
ที่ตู้สูบบุหรี่ในวัดและชวนพระภิกษุเหล้ามาขายค้ายกัน

ชื่อสถานประกอบการ / สถานบริการ / สถานที่
คดอยเต่า

< ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน >

ชื่อสถานประกอบการ / สถานบริการ / สถานที่
คดอยเต่า

ประเภท
อื่น ๆ - โปรดยระบุ

โปรดยระบุ
วัดสถานปฏิบัติธรรม

เลขที่ หมู่ที่
- -

ซอย ถนน
- -

จังหวัด อำเภอ/เขต
เชียงใหม่ คดอยเต่า

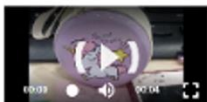
ตำบล/แขวง ตำบล/แขวง
ท่าเคือง 50260

ละติจูด ลองจิจูด
18.0080556 98.7505556



< ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน >

หลักฐานรูปภาพ / วิดีโอ

3 หน่วยงานที่ดำเนินการ
สคค.

กำหนดหน่วยงานที่ดำเนินการ

4 หน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ
กฤษฎาหน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ

หมายเลขโทรศัพท์

< ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน >

หน่วยงานสังกัดจังหวัด
กฤษฎาจะบุนหน่วยงานสังกัดจังหวัด

หน่วยงานสังกัดอำเภอ/เขต
กฤษฎาจะบุนหน่วยงานสังกัดอำเภอ/เขต

วันที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ

เวลาที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ

ค้นหาสถานที่กำหนดตำแหน่ง

ละติจูดที่ลงตรวจสอบ ลองจิจูดที่ลงตรวจสอบ
13.829999 100.657655

ชื่อสถานที่ที่ลงตรวจสอบ
คดอยเต่า

เลขที่*
9

รูปที่ 7 แสดงหน้ารายละเอียดเรื่องร้องเรียน

< ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

เลขที่*
9

หมู่ที่

ซอย

ถนน

จังหวัด*
กรุงเทพมหานคร

อำเภอ/เขต*
เมือง

ตำบล/แขวง*
นวลจันทร์

รหัสไปรษณีย์*
10230

< ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ใบอนุญาตขายสุราเล่มที่

ใบอนุญาตขายสุราเลขที่

ใบอนุญาตขายสุรอกับใบอนุญาตโคก

ใบอนุญาตขายยาเล่มที่

ใบอนุญาตขายยาเลขที่

ใบอนุญาตขายยาสุบออกใบอนุญาตโคก

ประเภทของการร้องเรียน
การละเมิดสิทธิของประชาชน

ร้องเรียน

ร้องเรียน

< ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

การละเมิดสิทธิของประชาชน

อีเมลของผลิตภัณฑ์

หลักฐาน
เลือกรูปภาพ/วิดีโอ

รายละเอียดผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผลการตรวจสอบ*
พบความผิด

ดำเนินการต่อ

< ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

11

ฐานความผิด

ฐานความผิด
ม. 27(1) ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวัดหรือสถานที่สำหรับปฏิบัติพิธีกรรมทางศาสนา

ไม่มีใบอนุญาตขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

ม. 27(2) ห้ามขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในสถานบริการสาธารณะของรัฐ สถานพยาบาล ร้านขายยา

การละเมิด

+ เพิ่มความผิด

ดำเนินการต่อ

ร้องเรียน

ร้องเรียน

รูปที่ 8 แสดงหน้ารายละเอียดผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

รูปที่ 9 แสดงหน้ารายละเอียดดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

- ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้สำหรับตอบกลับผู้ใช้งาน
- ฟังก์ชันที่ 2 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 3 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดหน่วยงานที่ดำเนินการ
- ฟังก์ชันที่ 4 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดหน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ
- ฟังก์ชันที่ 5 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดใบอนุญาตของสถานประกอบการ
- ฟังก์ชันที่ 6 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดประเภทของการร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 7 : ปุ่มที่ใช้สำหรับเพิ่มหลักฐานรูปภาพ/วิดีโอ
- ฟังก์ชันที่ 8 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดผลการตรวจสอบพอสังเขป
- ฟังก์ชันที่ 9 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดผลการตรวจสอบ กรณี พบความผิด
- ฟังก์ชันที่ 10 : ปุ่มที่ใช้สำหรับดำเนินการต่อ
- ฟังก์ชันที่ 11 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดเข้าข่ายความผิดในมาตรา
- ฟังก์ชันที่ 12 : ปุ่มที่ใช้สำหรับดำเนินการต่อ
- ฟังก์ชันที่ 13 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดการดำเนินการ
- ฟังก์ชันที่ 14 : ปุ่มที่ใช้สำหรับย้อนกลับ
- ฟังก์ชันที่ 15 : ปุ่มที่ใช้สำหรับดำเนินการต่อ
- ฟังก์ชันที่ 16 : ปุ่มที่ใช้สำหรับกลับสู่หน้าหลัก

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

(1) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (Admin) พิจารณาเรื่องร้องเรียนและกลั่นกรองข้อมูลเบื้องต้น พร้อมทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา โดยการดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน สามารถกดดาวน์โหลดที่ปุ่ม นำออก และจะปรากฏส่วนที่แสดงรหัสผ่าน และปุ่มสำหรับกดดาวน์โหลด เมื่อทำการดาวน์โหลดเสร็จสิ้น ให้ทำการแตกไฟล์ โดยกรอกรหัสตามที่ปรากฏ

(2) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (Admin) กำหนดรายละเอียดหน่วยงานที่ดำเนินการ กดที่ปุ่ม กำหนดหน่วยงานที่ดำเนินการ เลือกชื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12 สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง หรือหน่วยงานอื่น ๆ ในการลงพื้นที่ตรวจสอบ

(3) เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ เมื่อเข้าสู่หน้าแบบฟอร์มตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโปรดกรอกรายละเอียดการลงพื้นที่ตรวจสอบให้ครบถ้วน ตามที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่

- หน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ
- เลขที่ใบอนุญาตของสถานประกอบการ
- ประเภทของการร้องเรียน
- เพิ่มรูปภาพหรือวิดีโอเพื่อเป็นหลักฐาน
- รายละเอียดผลการตรวจสอบพอสังเขป

(4) เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ เลือกสถานะผลการตรวจสอบ

- กรณีเลือก พบความผิด กดปุ่มดำเนินการต่อระบบจะไปยังหน้าจอฐานความผิดกรอกข้อมูลฐานความผิดตามที่กำหนด และทำการกดปุ่มดำเนินการต่อระบบจะไปยังหน้าจอการดำเนินการ กรอกข้อมูลการดำเนินการตามที่กำหนด ผู้ใช้งานสามารถเลือก กดปุ่มย้อนกลับ หรือ กดปุ่มดำเนินการต่อ กรณีกดปุ่มดำเนินการต่อ จะแสดงหน้าจอบันทึกสำเร็จ จากนั้นกดปุ่มกลับสู่หน้าหลัก
- กรณีเลือก ไม่พบความผิด กดปุ่มดำเนินการต่อ จะแสดงหน้าจอบันทึกสำเร็จ

3.1.8 การลงพื้นที่ตรวจสอบโดยไม่มีเรื่องร้องเรียนและรายงานผล

1

2

3

4

5

6

รูปที่ 10 แสดงหน้าส่วนประกอบแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบ

ลงพื้นที่ตรวจสอบ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

10

ฐานความผิด

การดำเนินการ

ฐานความผิด

ม. 27(2) ห้ามขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ สถานพยาบาล ร้านขายยา

การกระทำ

+ เพิ่มความผิด

7

รายละเอียดผลการตรวจสอบพบสิ่งผิด

8

ผลการตรวจสอบ*

พบความผิด

9

ดำเนินการต่อ

11

ดำเนินการต่อ

12

ฐานความผิด

การดำเนินการ

วันที่ดำเนินการ

1 มิถุนายน 2019

เวลาที่ดำเนินการ

12:19

ดำเนินการ

กล่าวโทษ

สน./สภ. ระบุชื่อ

+ เพิ่มรูปแบบการดำเนินการ

13

14

15

ย้อนกลับ

ดำเนินการต่อ

กลับสู่หน้าหลัก

การตรวจสอบของห่าน
ถูกส่งเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไปเรียบร้อยแล้ว

รูปที่ 11 แสดงหน้าส่วนประกอบแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบ (ต่อ)

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนหน้าจอแสดงส่วนประกอบแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบโดยไม่มีเรื่องร้องเรียน

- ฟังก์ชันที่ 1 : ปุ่มที่ใช้สำหรับบันทึกฉบับร่าง
- ฟังก์ชันที่ 2 : ส่วนที่ใช้สำหรับกรอกรายละเอียดลงพื้นที่ตรวจสอบ
- ฟังก์ชันที่ 3 : ส่วนที่ใช้สำหรับกรอกรายละเอียดหน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ
- ฟังก์ชันที่ 4 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดใบอนุญาตของสถานประกอบการ
- ฟังก์ชันที่ 5 : ส่วนที่ใช้สำหรับกรอกรายละเอียดประเภทของการร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 6 : ปุ่มที่ใช้สำหรับเพิ่มหลักฐานรูปภาพ/วิดีโอ
- ฟังก์ชันที่ 7 : ส่วนที่ใช้สำหรับกรอกรายละเอียดผลการตรวจสอบพอสังเขป
- ฟังก์ชันที่ 8 : ส่วนที่ใช้สำหรับกรอกผลการตรวจสอบ กรณี พบความผิด
- ฟังก์ชันที่ 9 : ปุ่มที่ใช้สำหรับดำเนินการต่อ
- ฟังก์ชันที่ 10 : ส่วนที่ใช้สำหรับกรอกรายละเอียดเข้าข่ายความผิดในมาตรา
- ฟังก์ชันที่ 11 : ปุ่มที่ใช้สำหรับดำเนินการต่อ
- ฟังก์ชันที่ 12 : ส่วนที่ใช้สำหรับกรอกรายละเอียดการดำเนินการ
- ฟังก์ชันที่ 13 : ปุ่มที่ใช้สำหรับย้อนกลับ
- ฟังก์ชันที่ 14 : ปุ่มที่ใช้สำหรับดำเนินการต่อ
- ฟังก์ชันที่ 15 : ปุ่มที่ใช้สำหรับกลับสู่หน้าหลัก

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบหน้าจอแสดงส่วนประกอบแบบฟอร์มการการลงพื้นที่ตรวจสอบ

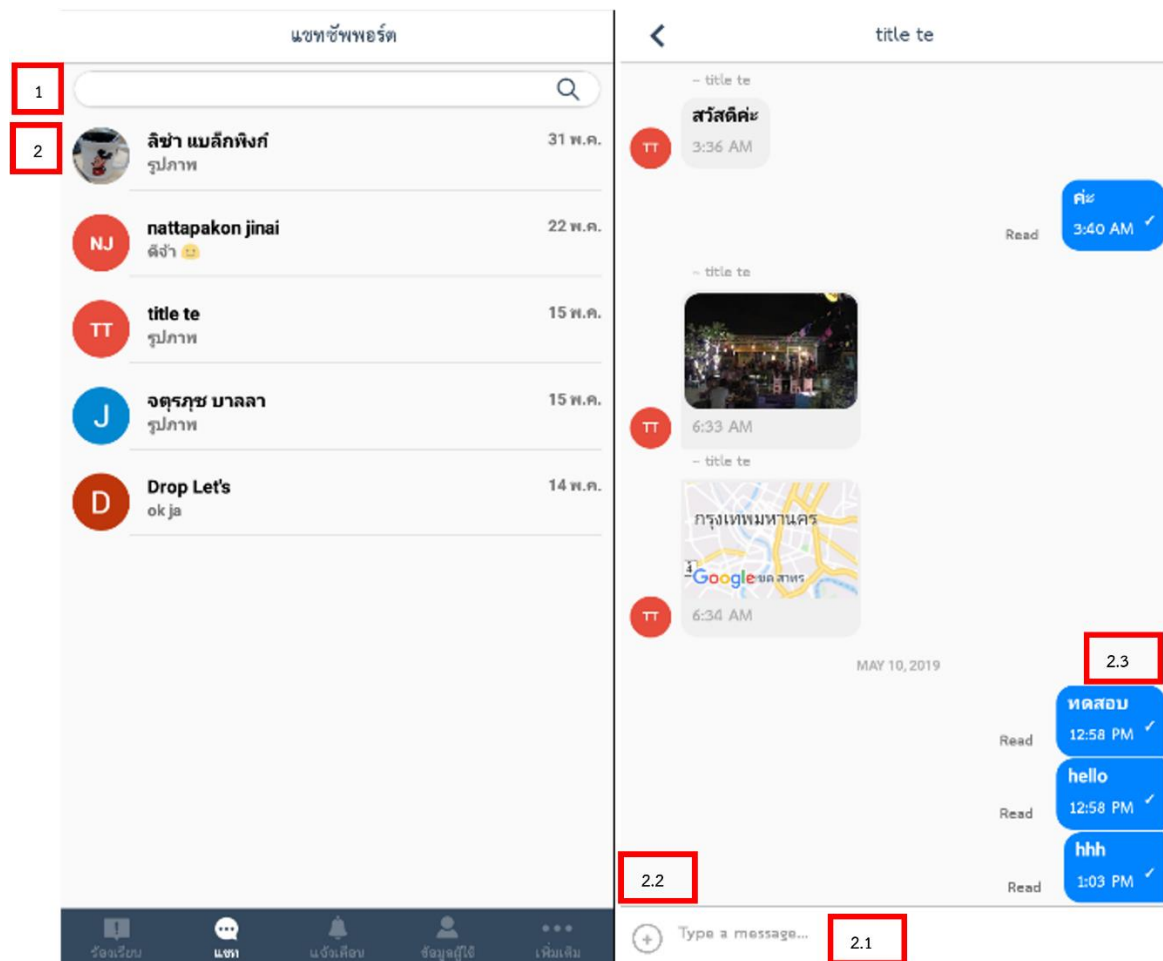
(1) กดปุ่มลงพื้นที่ตรวจสอบ เมื่อเข้าสู่หน้าแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบโปรดกรอกรายละเอียดการลงพื้นที่ตรวจสอบให้ครบถ้วน ตามที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่

- หน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบได้
- รายละเอียดใบอนุญาตของสถานประกอบการ
- ประเภทของการร้องเรียน
- เพิ่มรูปภาพหรือวิดีโอ เพื่อเป็นหลักฐานได้
- รายละเอียดผลการตรวจสอบพอสังเขป

(2) สถานะผลการตรวจสอบ

- กรณีเลือกพบความผิด เมื่อกดปุ่มดำเนินการต่อ ไปยังหน้าจอฐานความผิด เลือกฐานความผิดตามที่กำหนด กดปุ่มดำเนินการต่อ กรอกข้อมูลการดำเนินการตามที่กำหนด ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่มย้อนกลับ หรือ กดปุ่มดำเนินการต่อ กรณีกดปุ่มดำเนินการต่อ จะแสดงหน้าจอบันทึกสำเร็จ จากนั้นกดปุ่มกลับสู่หน้าหลัก
- กรณีเลือกไม่พบความผิด กดปุ่มดำเนินการต่อ จะแสดงหน้าจอบันทึกสำเร็จ จากนั้นกดปุ่มกลับสู่หน้าหลัก

3.1.9 แชนซ์พอร์ต และแชทสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่



รูปที่ 12 แสดงหน้าแชทซ์พอร์ต

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอแชทซ์พอร์ต

ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้สำหรับค้นหา

ฟังก์ชันที่ 2 ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายชื่อผู้ติดต่อ

ฟังก์ชันที่ 2.1 : ส่วนที่ใช้สำหรับพิมพ์ข้อความ

ฟังก์ชันที่ 2.2 : ปุ่มที่ใช้สำหรับแนบไฟล์

ฟังก์ชันที่ 2.3 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงข้อความ

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบหน้าจอแชทซ์พอร์ต

- (1) กรณีต้องการที่จะสนทนา สามารถเลือกรายชื่อผู้ติดต่อได้
- (2) กรณีต้องการที่จะสนทนา สามารถพิมพ์ข้อความที่ต้องการได้
- (3) กรณีต้องการที่จะส่งไฟล์ต่าง ๆ สามารถแนบไฟล์ได้ โดยกดที่ปุ่มแนบไฟล์และเลือกไฟล์ที่ต้องการ
- (4) กรณีต้องการที่จะส่งตำแหน่ง โปรดกดที่ปุ่มระบุตำแหน่งและเลือกตำแหน่งที่ต้องการ

3.1.10 การแสดงแจ้งเตือน

แจ้งเตือน

1

พบความผิด

การร้องเรียนเรื่อง test เลขที่ร้องเรียน 6206-0001

พนักงานเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงาน อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ

ผลการตรวจสอบ พบความผิด

พบความผิด

การร้องเรียนเรื่อง ปืพพ เลขที่ร้องเรียน 6205-0204

พนักงานเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงาน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ

เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2019 เวลา 15:09

ผลการตรวจสอบ พบความผิด

พบความผิด

การร้องเรียนเรื่อง ปืพพ เลขที่ร้องเรียน 6205-0204

พนักงานเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงาน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ

เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2019 เวลา 15:09

ผลการตรวจสอบ พบความผิด

พบความผิด

การร้องเรียนเรื่อง ปืพพ เลขที่ร้องเรียน 6205-0204

พนักงานเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงาน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ

เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2019 เวลา 15:09

ผลการตรวจสอบ พบความผิด

พบความผิด

การร้องเรียนเรื่อง ปืพพ เลขที่ร้องเรียน 6205-0204

พนักงานเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงาน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ

ร้องเรียน

แชท

แจ้งเตือน

ข้อมูลผู้ใช้

เพิ่มเติม

รูปที่ 13 แสดงหน้าแจ้งเตือน

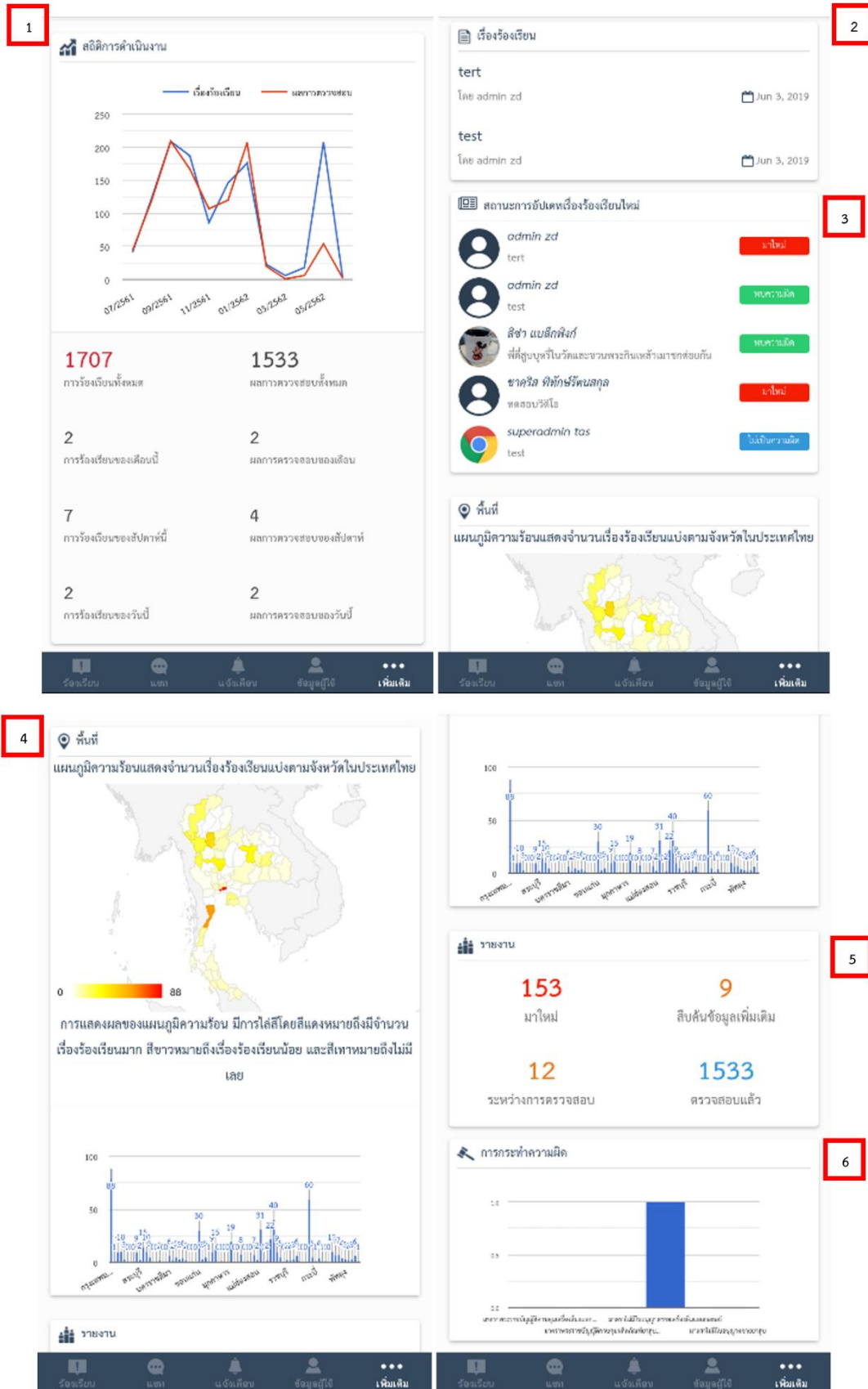
ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอแจ้งเตือน

ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายการอัปเดต

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบหน้าจอแจ้งเตือน

สามารถกดแสดงรายละเอียดเนื้อหาได้ ให้กดที่รายการอัปเดต

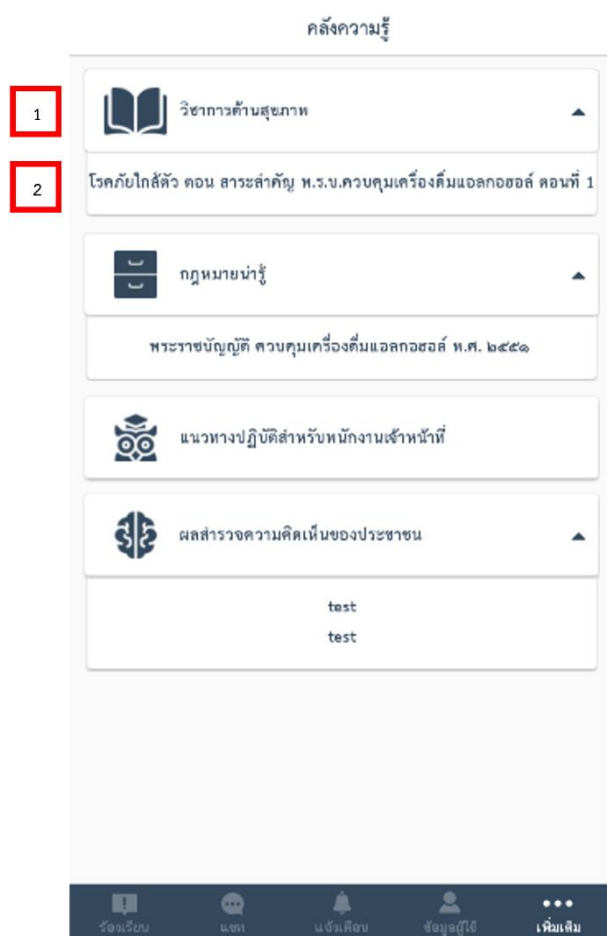
3.1.11 หน้าจอสำหรับแสดงสถิติการดำเนินงาน



ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอแสดงสถิติการเรียน

- ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสถิติการเรียน
- ฟังก์ชันที่ 2 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 3 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสถานะเรื่องเรียนใหม่
- ฟังก์ชันที่ 4 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับพื้นที่
- ฟังก์ชันที่ 5 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายงาน
- ฟังก์ชันที่ 6 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการกระทำความผิด

3.1.12 หน้าจอสำหรับแสดงหน้าคลังความรู้



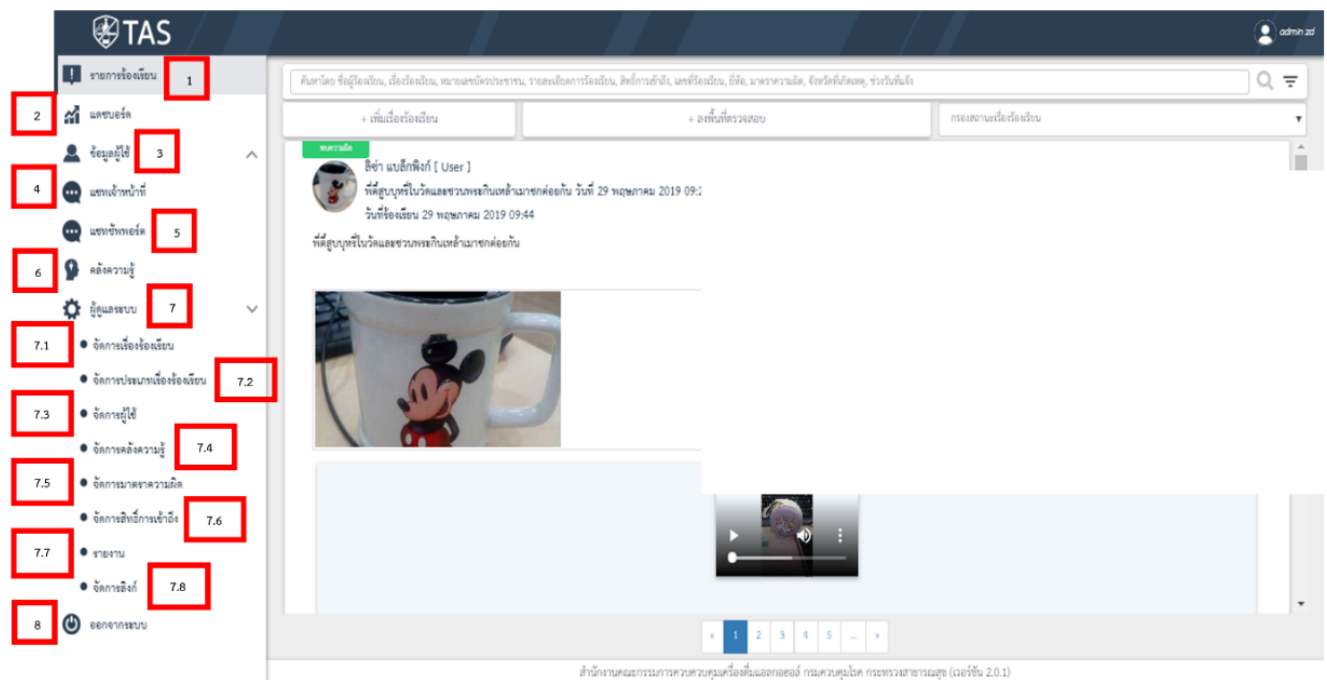
ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอคลังความรู้

- ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงหัวข้อความรู้หลัก
 - ฟังก์ชันที่ 2 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงหัวข้อความรู้ย่อย
- รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบหน้าจอคลังความรู้
- เมื่อกดที่หัวข้อคลังความรู้หลัก ระบบจะแสดงหัวข้อความรู้ย่อยออกมา ผู้ใช้งานสามารถกดที่ไฟล์เอกสารที่ต้องการ เพื่อดาวน์โหลดเอกสารได้

รูปที่ 15 แสดงหน้าคลังความรู้

3.2 การใช้งาน TAS รูปแบบโปรแกรมประยุกต์บนเว็บไซต์ (<http://tas.go.th>)

3.2.1 หน้าจอสำหรับแสดงเมนูหลักของระบบ



รูปที่ 16 แสดงเมนูหลักของระบบ

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอสำหรับแสดงเมนูหลักของระบบ

- ฟังก์ชันที่ 1 : เมนูรายการเรื่องเรียน รวบรวมเรื่องเรียกร้องของผู้ใช้ที่ได้แจ้งเข้าไป
- ฟังก์ชันที่ 2 : เมนูแดชบอร์ด สำหรับแสดงข้อมูลภายในระบบ
- ฟังก์ชันที่ 3 : เมนูข้อมูลผู้ใช้ สามารถแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานได้
- ฟังก์ชันที่ 4 : เมนูแชทสำหรับเจ้าหน้าที่
- ฟังก์ชันที่ 5 : เมนูแชทสำหรับซัพพอร์ต
- ฟังก์ชันที่ 6 : เมนูคลังความรู้ แสดงคู่มือการใช้งานหรือข้อมูลความรู้ด้านกฎหมาย
- ฟังก์ชันที่ 7 : เมนูผู้ดูแลระบบ สำหรับจัดการข้อมูลภายในระบบ
 - ฟังก์ชันที่ 7.1 : เมนูจัดการเรื่องเรียน
 - ฟังก์ชันที่ 7.2 : เมนูจัดการประเภทเรื่องเรียน
 - ฟังก์ชันที่ 7.3 : เมนูจัดการผู้ใช้
 - ฟังก์ชันที่ 7.4 : เมนูจัดการคลังความรู้
 - ฟังก์ชันที่ 7.5 : เมนูจัดการมาตรการความผิด
 - ฟังก์ชันที่ 7.6 : เมนูจัดการสิทธิ์การเข้าถึง
 - ฟังก์ชันที่ 7.7 : เมนูรายงาน
 - ฟังก์ชันที่ 7.8 : เมนูจัดการลิงก์
- ฟังก์ชันที่ 8 : เมื่อกดออกจากระบบ ปุ่มที่ใช้สำหรับออกจากระบบ

3.2.2 การแสดงรายการร้องเรียน

The screenshot shows a web application for managing complaints. It includes a search bar at the top, a filter section with various checkboxes, and a list of complaint entries. Numbered callouts highlight specific features:

- 1: Search bar
- 2: Filter section (From/To)
- 3: Filter section (Province/Issue)
- 4: Add new complaint button
- 5: Add new review button
- 6: Complaint status dropdown menu
- 7: Complaint entry details (User, Date, Time, Status)

At the bottom, there is a pagination bar and a footer note: "สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (เวอร์ชัน 2.0.1)"

รูปที่ 17 แสดงหน้ารายการร้องเรียน

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอแสดงรายการร้องเรียน

- ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้สำหรับค้นหา
- ฟังก์ชันที่ 2 : ส่วนที่ใช้สำหรับค้นหาจากวันที่ ถึงวันที่
- ฟังก์ชันที่ 3 : ส่วนที่ใช้สำหรับค้นหาจังหวัดที่เกิดเหตุ
- ฟังก์ชันที่ 4 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มเรื่องร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 5 : ส่วนที่ใช้สำหรับลงพื้นที่ตรวจสอบ
- ฟังก์ชันที่ 6 : ส่วนที่ใช้สำหรับกรองสถานะเรื่องร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 7 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงสถานะของเรื่องร้องเรียน

3.2.3 การแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

2

1

เลขการร้องเรียน : 6205-0206

ชื่อผู้ร้องเรียน*
ชาควิส นันทชินสกุล

เบอร์โทรผู้ร้องเรียน*
021414443

ช่องทางการร้องเรียน*
ไม่ขาย

สิ่งร้องเรียน*
ทดสอบฟรีได

ประเภทสิ่งร้องเรียน*
เครื่องมีแอลกอฮอล์และยาสูบ

วันที่เกิดเหตุ*
28 พฤษภาคม 2019

เวลาเกิดเหตุ*
17:24

บรรยายเหตุการณ์จนกระทั่งความผิด*
ทดสอบฟรีได

☐ มีความประสงค์ให้เงิน ☐ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

รูปภาพ/วิดีโอ/เสียง
สามารถแนบไฟล์ภาพถ่ายไม่เกิน 4 ภาพและไฟล์วิดีโอไม่เกินขนาด 50MB



รายละเอียด

หน่วยงานที่ดำเนินการ
สศร.1

กำหนดหน่วยงานที่ดำเนินการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ตรวจสอบ
ไปรษณีย์

หมายเลขโทรศัพท์

หน่วยงานสังกัดจังหวัด
เลือกหน่วยงานสังกัดจังหวัด

หน่วยงานสังกัดอำเภอ/เขต
เลือกหน่วยงานสังกัดอำเภอ/เขต

วันที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ
เวลาถึงพื้นที่ตรวจสอบ

ชื่อสถานที่ลงตรวจสอบ
Search places

เลขที่* หมู่ที่* ซอย* ถนน*

ตำบล/แขวง*

อำเภอ/เขต*

จังหวัด*

รูปที่ 18 แสดงหน้ารายละเอียดเรื่องร้องเรียน

9.1

ผลการตรวจสอบ*

พบความผิด

9.2

เข้าข้อความผิดในมาตรา

+ เพิ่มฐานความผิด

- ลดฐานความผิด

โทษเลือก

9.3

การดำเนินการ

+ เพิ่มรูปแบบการดำเนินการ

วันที่ดำเนินการ

เวลาที่ดำเนินการ

ดำเนินการ

โปรดเลือกการดำเนินการ

9.4

ส่งข้อมูล

รูปที่ 19 แสดงหน้ารายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนหน้าจอแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ฟังก์ชันที่ 1 : ปุ่มที่ใช้สำหรับนำออก โดยจะรวมไฟล์เอกสารที่แสดงเป็นไฟล์ .rar และแสดงรหัสผ่าน

ฟังก์ชันที่ 2 : ส่วนที่ใช้แสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ฟังก์ชันที่ 3 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดหน่วยงานที่ดำเนินการ

ฟังก์ชันที่ 4 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดหน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ

ฟังก์ชันที่ 5 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดใบอนุญาตของสถานประกอบการ

ฟังก์ชันที่ 6 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดประเภทของการร้องเรียน

ฟังก์ชันที่ 7 : ปุ่มที่ใช้สำหรับเพิ่มหลักฐานรูปภาพ/วิดีโอ

ฟังก์ชันที่ 8 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดผลการตรวจสอบพอสังเขป

ฟังก์ชันที่ 9 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดผลการตรวจสอบ กรณี พบความผิด

ฟังก์ชันที่ 9.1 : เลือก พบความผิด

ฟังก์ชันที่ 9.2 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดเข้าข่ายความผิดในมาตรา

ฟังก์ชันที่ 9.3 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดการดำเนินการ

ฟังก์ชันที่ 9.4 : ปุ่มที่ใช้สำหรับส่งข้อมูล

ฟังก์ชันที่ 10 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดความคิดเห็น (ข้อความจะถูกส่งไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของผู้ร้องเรียน)

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบหน้าจอแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

- (1) กรณีต้องการดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน สามารถกดดาวน์โหลดได้ที่ปุ่มนำออก และจะปรากฏส่วนที่แสดงรหัสผ่าน และปุ่มสำหรับกดดาวน์โหลด กรณีทำการดาวน์โหลดเสร็จสิ้น ทำการแตกไฟล์ โดยกรอกรหัสตามที่ปรากฏ
- (2) ผู้ใช้งานกรอกรายละเอียดที่ดำเนินการ ได้แก่
 - หน่วยงานที่ดำเนินการ
 - หน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบได้
 - รายละเอียดใบอนุญาตของสถานประกอบการได้
 - รายละเอียดประเภทของการร้องเรียนได้
 - เพิ่มรูปภาพหรือวิดีโอ เพื่อเป็นหลักฐานได้
 - รายละเอียดผลการตรวจสอบพอสังเขปได้
- (3) ผู้ใช้งานเลือกสถานะผลการตรวจสอบ
 - พบความผิด กรอกรายละเอียดฐานความผิด รายละเอียดการดำเนินการได้
เมื่อกรอกข้อมูลดังกล่าวเสร็จ โปรดกดที่ปุ่มส่งข้อมูล
 - ไม่พบความผิด กดปุ่มดำเนินการ ระบบบันทึกข้อมูลอัตโนมัติและกลับสู่หน้าจอหลัก

(4) ผู้ใช้งานสามารถกรอกความคิดเห็น (ข้อความจะถูกส่งไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของผู้ร้องเรียน) ได้ เมื่อกรอกข้อมูลดังกล่าวเสร็จ โปรดกดที่ปุ่มส่งความคิดเห็น

3.2.4 หน้าจอสำหรับแสดงส่วนประกอบแบบฟอร์มการเพิ่มเรื่องร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน*

สมัคร zsd

เบอร์โทรผู้ร้องเรียน*

09835225212

ช่องทางการร้องเรียน*

ถึงผู้ร้องเรียน*

ประเภทเรื่องร้องเรียน*

เรื่องร้องเรียนขอสงวนเอกสาร

วันที่เกิดเหตุ*

30 พฤษภาคม 2559

เวลาเกิดเหตุ*

15.28

บรรยายเหตุการณ์การกระทำผิดคดี*

มีความประสงค์รับเงิน

ไม่มีความประสงค์รับเงิน

1

+ เพิ่มรายละเอียด / หลักฐาน

สถานที่เกิดเหตุ

สถานที่เกิดเหตุ

3

4

1.1

ค้นหาสถานที่เกิดเหตุ/สถานที่เกิดเหตุ

Search places

ประเภท

ไม่ระบุ

เลขที่

หมู่ที่

ตำบล

ตำบล

อำเภอ/เขต*

อำเภอ/เขต*

จังหวัด*

เขตที่ไม่พบ*

ละมุด*

ละมุด*

1.2

เลือกสถานที่เกิดเหตุ

1.3

รูปภาพ/วิดีโอ

สามารถแนบไฟล์ภาพได้ไม่เกิน 4 ภาพและไฟล์วิดีโอได้ไม่เกิน 50MB

เลือกประเภท/วิดีโอ

1.4

ชื่อของสื่อสังคม*

ประเภท*

ประเภท

1.5

ชื่อของสื่อสังคม*

ประเภท*

ประเภท

1.6

ชื่อของสื่อสังคม*

ประเภท*

ประเภท

1.8

ชื่อของสื่อสังคม*

ประเภท*

ประเภท

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอแสดงส่วนประกอบแบบฟอร์มการเพิ่มเรื่องร้องเรียน

ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้กดสำหรับเพิ่มรายละเอียดที่/หลักฐาน

ฟังก์ชันที่ 1.1 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อสถานประกอบการ/สถาน
บริการ/สถานที่

ฟังก์ชันที่ 1.2 : ส่วนที่ใช้สำหรับเลือกตำแหน่งละติจูด ลองติจูดที่ตั้งปัจจุบัน

ฟังก์ชันที่ 1.3 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ รูปภาพ/วิดีโอ/เสียง

ฟังก์ชันที่ 1.4 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อของสื่อพิมพ์

ฟังก์ชันที่ 1.5 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อเพจ/ชื่อID

ฟังก์ชันที่ 1.6 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อรายการวิฤ

ฟังก์ชันที่ 1.7 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อรายการโทรทัศน์

ฟังก์ชันที่ 2 : ปุ่มที่ใช้สำหรับส่งข้อมูล

ฟังก์ชันที่ 3 : ปุ่มที่ใช้สำหรับบันทึกฉบับร่าง

ฟังก์ชันที่ 4 : ล้างข้อมูลที่กรอกเพิ่ม

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของหน้าจอส่วนประกอบแบบฟอร์มการเพิ่มเรื่องร้องเรียน

- (1) กดปุ่มเพิ่มเรื่องร้องเรียน ในหน้าจอแสดงหน้าร้องเรียน
- (2) เมื่อเข้าสู่หน้าแบบฟอร์มการเพิ่มเรื่องร้องเรียน โปรแกรมกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่กำหนด
- (3) ผู้ใช้งานสามารถเลือกได้ว่าต้องการจะรับสินบนหรือไม่
- (4) ผู้ใช้งานสามารถเลือกไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้
- (5) เมื่อกรอกข้อมูลดังกล่าวเสร็จ โปรแกรมที่ปุ่มเพิ่มรายละเอียด/หลักฐาน จะมีรายการให้เลือกตามความต้องการในการแสดงหลักฐาน (สามารถเลือกได้หลายรายการ)
- (6) กรณีต้องการทำการส่งข้อมูลโปรดกดที่ปุ่ม ส่งข้อมูล และกรณีต้องการบันทึกข้อมูลไว้ก่อน แต่ยังไม่ได้ต้องการส่งข้อมูลในทันทีโปรดกดที่ปุ่ม บันทึกฉบับร่าง

3.2.5 หน้าจอสำหรับแสดงส่วนประกอบแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบ

1

หัวข้อลงพื้นที่ตรวจสอบ*

ประเภทเรื่องลงพื้นที่ตรวจสอบ*

เรื่องอื่นนอกเหนือและระบุ

บรรยายการพบการกระทำผิด(๒)

2

ชื่อสถานประกอบการ/สถานบริการ/สถานที่*

ประเภท

Search places

ไม่ระบุ

เลขที่

หมู่ที่

ซอย

ถนน

ตำบล/แขวง*

อำเภอ/เขต*

จังหวัด*

รหัสไปรษณีย์*

ละติจูด*

ลองจิจูด*

3

เลือกตำแหน่งปัจจุบัน

4

ชื่อของสื่อทันที*

ประเภท*

ไปรษณีย์

ไปรษณีย์ไปรษณีย์

5

ชื่อเพจ/ชื่อID*

ประเภท*

ไปรษณีย์

ไปรษณีย์

6

ชื่อรายการวิญญู*

คลื่นความถี่*

วันที่ออกอากาศ*

ช่วงเวลา*

ถึง*

7

ชื่อรายการโทรทัศน์*

ช่อง*

วันที่ออกอากาศ*

ช่วงเวลาออกอากาศ*

ถึง*

8

หน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ

ไปรษณีย์

หมายเลขโทรศัพท์

หน่วยงานสังกัดจังหวัด

เลือกหน่วยงานสังกัดจังหวัด

หน่วยงานสังกัดอำเภอ/เขต

เลือกหน่วยงานสังกัดอำเภอ/เขต

วันที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ

เวลาถึงพื้นที่ตรวจสอบ

ชื่อสถานที่ที่ลงตรวจสอบ

Search places

รูปที่ 21 แสดงหน้าส่วนประกอบแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบ

เลขที่* หมู่ที่* ซอย ถนน

ตำบล/แขวง*

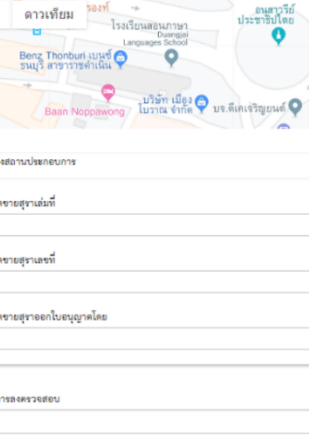
อำเภอ/เขต*

จังหวัด*

รหัสไปรษณีย์*

รถจักรยานยนต์ตรวจสอบ รถจักรยานยนต์ตรวจสอบ

[เลือกตำแหน่งปัจจุบัน](#)



9. ในอนุญาตของสถานประกอบการ

ในอนุญาตขายสุราเบียร์

ในอนุญาตขายสุราเครย์

ในอนุญาตขายสุราออกใบอนุญาตโดย

ในอนุญาตขายสุราอื่นๆ

ในอนุญาตขายสุราอื่นๆ

ในอนุญาตขายสุราอื่นๆ

10. ประเภทของการตรวจสอบ

ไปรษณีย์

11. หลักฐานรูปภาพ/วิดีโอ

เพิ่มภาพ/วิดีโอ

12. รายละเอียดผลการตรวจสอบเบื้องต้น

13. ผลการตรวจสอบ*

พบความผิด

14. คำชี้แจงความผิดในมาตรา

เพิ่มฐานความผิด - ฐานความผิด

ไปรษณีย์

15. การดำเนินการ

เพิ่มรูปแบบการดำเนินการ

วันที่ดำเนินการ เวลาที่ดำเนินการ

ดำเนินการ

ไปรษณีย์ผลการดำเนินการ

16. ส่งข้อมูล

รูปที่ 22 แสดงหน้าส่วนประกอบแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบ (ต่อ)

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอแสดงส่วนประกอบแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบ

ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้กรอรายละเอียดการลงพื้นที่ตรวจสอบ

ฟังก์ชันที่ 2 : ส่วนที่ใช้สำหรับกรอรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อสถานประกอบการ/สถานบริการ/
สถานที่

ฟังก์ชันที่ 3 : ส่วนที่ใช้สำหรับเลือกตำแหน่งละติจูด ลองติจูดที่ตั้งปัจจุบัน

ฟังก์ชันที่ 4 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อของสื่อพิมพ์

ฟังก์ชันที่ 5 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อเพจ/ชื่อID

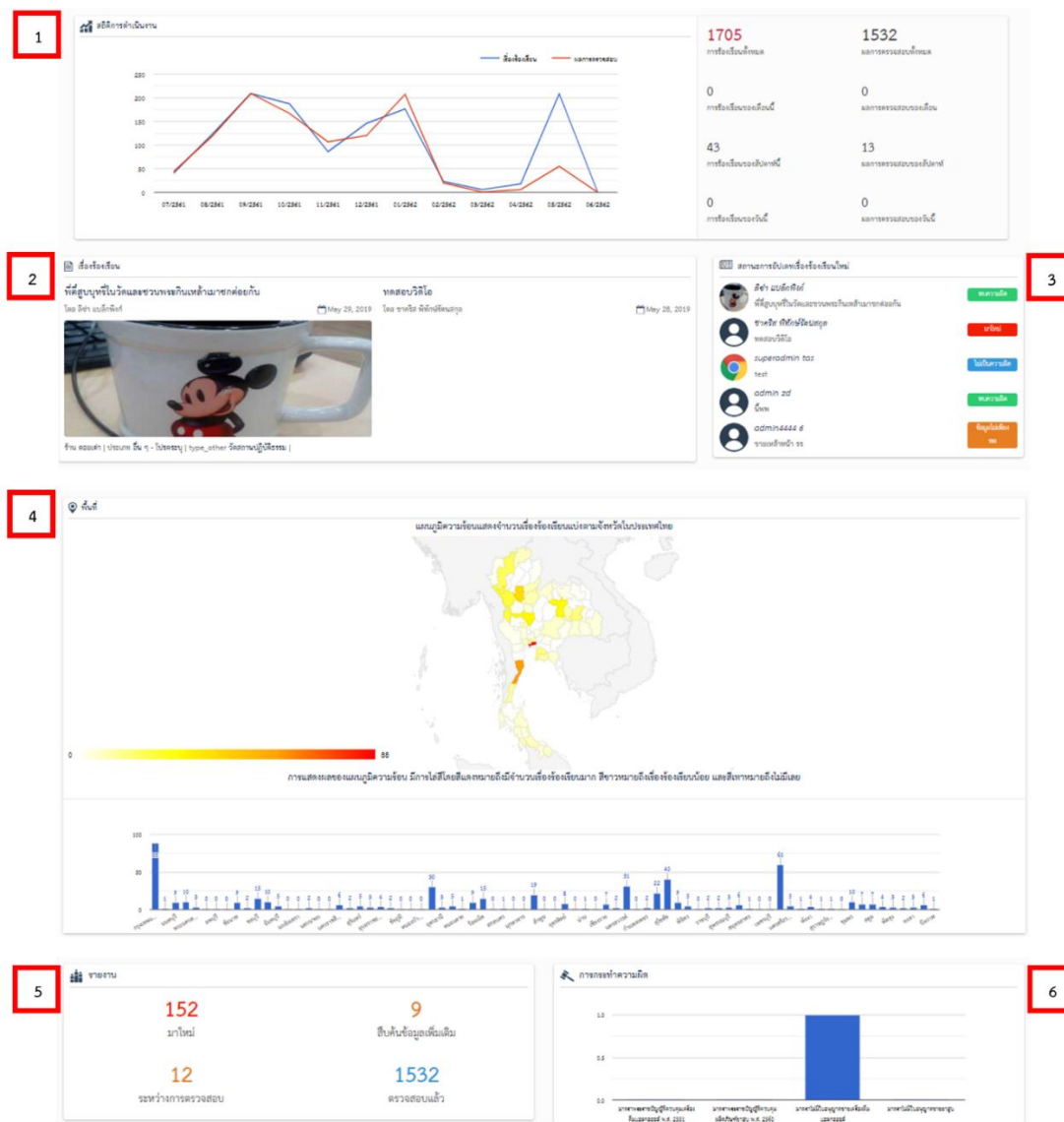
ฟังก์ชันที่ 6 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อรายการวิทยุ

- ฟังก์ชันที่ 7 : ส่วนที่ใช้สำหรับเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อรายการโทรทัศน์
- ฟังก์ชันที่ 8 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดหน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ
- ฟังก์ชันที่ 9 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดใบอนุญาตของสถานประกอบการ
- ฟังก์ชันที่ 10 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดประเภทของการร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 11 : ปุ่มที่ใช้สำหรับเพิ่มหลักฐานรูปภาพ/วิดีโอ
- ฟังก์ชันที่ 12 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดผลการตรวจสอบพอสังเขป
- ฟังก์ชันที่ 13 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดการตรวจสอบ กรณี พบความผิด
- ฟังก์ชันที่ 14 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดเข้าข่ายความผิดในมาตรา
- ฟังก์ชันที่ 15 : ส่วนที่ใช้กรอกรายละเอียดการดำเนินการ
- ฟังก์ชันที่ 16 : ปุ่มที่ใช้สำหรับส่งข้อมูล

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานของหน้าจอส่วนประกอบแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบ

- (1) กดปุ่มลงพื้นที่ตรวจสอบ ในหน้าจอแสดงหน้าร้องเรียน
- (2) เมื่อเข้าสู่หน้าแบบฟอร์มการลงพื้นที่ตรวจสอบ กรอกรายละเอียดการลงพื้นที่ตรวจสอบให้ครบถ้วน ตามที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่
 - หน่วยงานที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ
 - รายละเอียดใบอนุญาตของสถานประกอบการ
 - ประเภทของการร้องเรียน
 - เพิ่มรูปภาพหรือวิดีโอ เพื่อเป็นหลักฐาน
 - รายละเอียดผลการตรวจสอบพอสังเขป
- (3) ผู้ใช้งานสามารถกรอกสถานะผลการตรวจสอบได้
 - กรณีเลือก พบความผิด รายละเอียดฐานความผิด รายละเอียดการดำเนินการ กดปุ่มส่งข้อมูล
 - ไม่เป็นความผิด เมื่อกรอกข้อมูลดังกล่าวเสร็จ โปรดกดที่ปุ่มส่งข้อมูล

3.2.6 การแสดงผลการดำเนินงานผ่าน TAS (แดชบอร์ด)



รูปที่ 23 แสดงหน้าข้อมูลแดชบอร์ด

ฟังก์ชันการทำงานในส่วนของหน้าจอข้อมูลแดชบอร์ด

- ฟังก์ชันที่ 1 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 2 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- ฟังก์ชันที่ 3 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสถานะเรื่องร้องเรียนใหม่
- ฟังก์ชันที่ 4 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับพื้นที่
- ฟังก์ชันที่ 5 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายงาน
- ฟังก์ชันที่ 6 : ส่วนที่ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการกระทำความผิด

บทที่ 4 ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ หมายถึง ส่วนราชการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในงานบริการที่สำคัญ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการได้พิจารณาให้ครอบคลุมใน 6 ประเด็น ได้แก่

- 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ
- 2) ขั้นตอนการการให้บริการ
- 3) คุณภาพของบริการที่ส่งมอบและการให้บริการ
- 4) รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ
- 5) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
- 6) ค่าใช้จ่ายในการบริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ

การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนผ่าน TAS

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- (2) สำนักงานเขต
- (3) สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12
- (4) สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง
- (5) สำนักอนามัย
- (6) สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องสำอางค์

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

App TAS

ที่อยู่: <http://tas.go.th> หรือ download App
ทาง Play Store

สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่ม

แอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

สามารถร้องเรียนออนไลน์ได้ 24 ชั่วโมง

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ระบบสารสนเทศเพื่อเฝ้าระวังการละเมิดกฎหมายควบคุมยาสูบและเครื่องดื่ม

จำนวน 1 ระบบ

แอลกอฮอล์ TOBACCO & ALCOHOL SURVEILLANCE SYSTEM: TAS

4.2 ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าใช้จ่าย

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

ดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของประชาชน ภายใน 60 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

5.2 คุณภาพ

- ร้อยละ 80 ของการตอบสนองเรื่องร้องเรียน
- ร้อยละ 80 ของประชาชนผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

6. ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ร้องเรียนผ่าน TAS	-	สคอ.
2. กลับกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น	1-3 วันทำการ	สสจ. / สคร. ที่1-12 / สำนักงานเขต / สำนักอนามัย
3. การเสนอความเห็น	1 วันทำการ	สสจ. / สคร. ที่1-12 / สำนักงานเขต / สำนักอนามัย
4. พิจารณาและสั่งการ	1-2 วันทำการ	สสจ. / สคร. ที่1-12 / สำนักงานเขต / สำนักอนามัย
5. เตรียมการลงพื้นที่ตรวจสอบ	-	-
6. วางแผนการลงพื้นที่ตรวจสอบ	-	-
7. ลงพื้นที่ตรวจสอบ แสดงบัตรประจำตัว พนักงานเจ้าหน้าที่และชี้แจง วัตถุประสงค์	7 วันทำการ นับจาก วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	สสจ. / สคร. ที่1-12 / สำนักงานเขต / สำนักอนามัย
8. ตรวจสอบและถ่ายภาพรวบรวม พยานหลักฐาน	-	-
9. บันทึกผลการตรวจสอบ	-	-
10. แจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้ประกอบการ	-	-
11. รายงานผลการตรวจสอบในระบบ TAS	60 วันทำการ นับจาก วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	สสจ. / สคร. ที่1-12 / สำนักงานเขต / สำนักอนามัย

7. การรับเรื่องร้องเรียน

- การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 3342

บทที่ 5 การติดตามผลการดำเนินงาน

เพื่อให้ข้อร้องเรียนของประชาชนได้รับการตอบสนองโดยดำเนินการอย่างเป็นระบบภายใต้พันธกิจตามกฎหมายให้เกิดประสิทธิภาพ จึงมีขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อร้องเรียน ดังนี้

- สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12 สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง และสำนักอนามัย ดำเนินการติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนในเขตจังหวัดพื้นที่รับผิดชอบ แบ่งเป็น 2 ระยะ ได้แก่
 - ระยะที่ 1 ดำเนินการติดตามภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เมื่อเห็นว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีการดำเนินการใด ให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1-12 สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง และสำนักอนามัย แจ้งไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานเขต ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยเร็ว เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามข้อร้องเรียน
 - ระยะที่ 2 ดำเนินการติดตามภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เมื่อเห็นว่าเรื่องร้องเรียนได้มีการตรวจสอบแล้วแต่ไม่มีการรายงานผลผ่าน TAS และสามารถทำการติดตามผลเป็นระยะ ทั้งนี้ ไม่เกิน 60 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ TAS ทุก 1 เดือน เพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของประเทศต่อผู้บริหาร

สามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาระบบและแนวทางการดำเนินงาน

ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ด้านการเฝ้าระวังและบังคับใช้กฎหมาย

ได้ที่

กลุ่มเฝ้าระวังและบังคับใช้กฎหมาย

สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

หรือ แสแกน QR Code เพื่อดาวโหลดแบบฟอร์ม



ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคมปลอดภัย ปลอดภัยเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

ทักษพล ธรรมรังสี และคณะ. 2554. “ข้อจำกัดและโอกาสในการจัดการกับวิกฤติโรคเรื้อรังในประเทศไทยด้วย
มาตรการระดับประชากรตามข้อเสนอแนะขององค์การอนามัยโลก. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข. 5(4): 401-409.