

# ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	งานอนุมัติคำร้องหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระทรวงการต่างประเทศ กรมการกงสุล กองหนังสือเดินทาง

## ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. สถานเอกอัครราชทูต 65 แห่ง ปรากฏตามเอกสารแนบ หรือ web site <a href="http://www.thaiembassy.org/main/">http://www.thaiembassy.org/main/</a>	วันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการของสถานเอกอัครราชทูต)
2. สถานกงสุลใหญ่ 26 แห่ง ปรากฏตามเอกสารแนบ หรือ web site <a href="http://www.thaiembassy.org/main/">http://www.thaiembassy.org/main/</a>	วันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการของสถานกงสุลใหญ่)
3. สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย 1 แห่ง ที่อยู่ No. 168, 12 <sup>th</sup> Flr, Sung Jian Rd., Taipei 104 โทรศัพท์ (88-62) 2581-1979 โทรสาร (88-62) 2581-8707	วันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการของสำนักงานฯ)

## ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. กรณีอายุ 20 ปีขึ้นไป	
- บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงของผู้ร้องที่ยังไม่หมดอายุ	จำนวน 1 ฉบับ
2. กรณีอายุต่ำกว่า 20 ปี	
- บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงของผู้ร้องที่ยังไม่หมดอายุ หรือหากยังไม่มีบัตรประชาชนใช้สูติบัตรฉบับจริงของผู้ร้อง	จำนวน 1 ฉบับ
- บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ยังไม่หมดอายุของบิดาและมารดา	จำนวน 1 ชุด
- บิดาและมารดาต้องลงนามให้ความยินยอมชดใช้ค่าเสียหายของผู้ที่จะเดินทางไปต่างประเทศให้แก่ผู้เยาว์ต่อหน้าเจ้าหน้าที่กงสุล หากบิดาหรือมารดาคนใดคนหนึ่งไม่สามารถลงนามในเอกสารได้ต้องติดต่อสำนักงานเขต/อำเภอ ที่มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้านเพื่อทำหนังสือยินยอมให้ผู้เยาว์เดินทางไปต่างประเทศ และนำเอกสารดังกล่าวฉบับจริงพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ยังไม่หมดอายุ หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่ได้รับการรับรองสำเนาถูกต้องจากสำนักงานเขต/ที่ว่าการอำเภอของผู้นั้น มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นคำร้องขอมีหนังสือเดินทาง	

หมายเหตุ ทั้งข้อ 1 และ 2 ผู้ร้องจะต้องยื่นเอกสารด้วยตนเองเท่านั้น

## ค่าธรรมเนียม

เป็นสกุลเงินท้องถิ่น โดยจะคิดอัตราแลกเปลี่ยนที่ใกล้เคียงกับค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทางที่ยื่นในประเทศไทย คือ 1,000 บาท

## ระดับการให้บริการ

### ระยะเวลา

- สามารถรับหนังสือเดินทางได้ภายในเวลา 2-3 สัปดาห์นับจากวันที่ยื่นคำร้อง  
หมายเหตุ ระยะเวลาดังกล่าวเริ่มนับตั้งแต่การยื่นคำร้องจนถึงวันรับเล่ม แต่ไม่รวมกรณีคำร้องที่ติดขัดข้อง และการจัดส่งหนังสือเดินทางให้ผู้ร้อง เนื่องจากมีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เที่ยวบินและรอบการจัดส่งถุงเมล์การทูต

### คุณภาพ

- เล่มหนังสือเดินทางที่จ่ายให้ประชาชนมีความถูกต้องสมบูรณ์ได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %
- เจ้าหน้าที่พอใจกับการพัฒนา Software ให้ทำงานได้คล่องตัวมากขึ้นได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %

## ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. รับคำร้องขอทำหนังสือเดินทางและบันทึกข้อมูลคำร้องผ่านระบบเพื่อส่งต่อให้ส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย
2. อนุมัติคำร้องขอทำหนังสือเดินทางจากต่างประเทศ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต
3. การติดตามคำร้องที่ขัดข้องและแก้ไขให้สมบูรณ์	เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย และเจ้าหน้าที่กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล
4. การผลิตเล่มหนังสือเดินทาง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต
5. การส่งเล่มหนังสือเดินทางให้สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่	เจ้าหน้าที่ฝ่ายหนังสือเดินทางไทยในต่างประเทศ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายถุงเมล์การทูต กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
6. การจ่ายเล่มหนังสือเดินทางให้ผู้ร้อง	เจ้าหน้าที่กงสุลสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย

หมายเหตุ ผังการดำเนินงานปรากฏตามเอกสารแนบ

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- ฝ่ายกงสุลสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย
- ฝ่ายอำนวยการ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล ที่อยู่ 123 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 02 981 7257
- <https://www.facebook.com/pages/Thai-Consular-QA/154354274701729?fref=ts>

ทั้งนี้ เมื่อมีการร้องเรียนเข้ามาตามช่องทางข้างต้น เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องฯ จะดำเนินการส่งเรื่องต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป