

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

	งานอนุมัติคำร้องหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในต่างประเทศ
	กระทรวงการต่างประเทศ กรมการกงสุล กองหนังสือเดินทาง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1.สถานเอกอัครราชทูต 65 แห่ง ปรากฏตาม website: http://www.thaiembassy.org/main/	วันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการของสถานเอกอัครราชทูต)
2.สถานกงสุลใหญ่ 26 แห่ง ปรากฏตาม website: http://www.thaiembassy.org/main/	วันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการของสถานกงสุลใหญ่)
3.สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย 1 แห่ง ที่อยู่ No. 168, 12 th 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 หรือ
หากยังไม่มีบัตรประชาชนใช้สูติบัตรฉบับจริงของผู้ร้อง จำนวน 1 ฉบับ
- บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ยังไม่หมดอายุของบิดาและมารดา จำนวน 1 ชุด
- บิดาและมารดาต้องลงนามให้ความยินยอมขอใช้ค่าเสียหายของผู้ที่จะเดินทางไป
ต่างประเทศให้แก่ผู้เยาว์ต่อหน้าเจ้าหน้าที่กงสุล หากบิดาหรือมารดาคนใดคนหนึ่ง
ไม่สามารถมาลงนามในเอกสารได้ต้องติดต่อสำนักงานเขต/อำเภอ ที่มีชื่ออยู่ตาม
ทะเบียนบ้านเพื่อทำหนังสือยินยอมให้ผู้เยาว์เดินทางไปต่างประเทศ และนำเอกสาร
ดังกล่าวฉบับจริงพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ยังไม่หมดอายุหรือสำเนา
บัตรประจำตัวประชาชนที่ได้รับการรับรองสำเนาถูกต้องจากสำนักงานเขต/ที่ว่าการ
อำเภอของผู้ยื่น มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นคำร้องขอมีหนังสือเดินทาง

หมายเหตุ ทั้งข้อ 1 และ 2 ผู้ร้องจะต้องยื่นเอกสารด้วยตนเองเท่านั้น

ค่าธรรมเนียม

เป็นสกุลเงินท้องถิ่น โดยจะคิดอัตราแลกเปลี่ยนที่ใกล้เคียงกับค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทางที่ยื่นในประเทศไทย
คือ 1,000 บาท

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

- สามารถรับหนังสือเดินทางได้ ภายในเวลา 2-3 สัปดาห์นับจากวันที่ยื่นคำร้อง
- หมายเหตุ ระยะเวลาดังกล่าวเริ่มนับตั้งแต่วันยื่นคำร้องจนถึงวันรับเล่ม แต่ไม่รวมคำร้องที่ขัดข้องและ
การจัดส่งหนังสือเดินทางให้ผู้ร้อง เนื่องจากมีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เที่ยวบินและรอบการ
จัดส่งถุงเมล็ดการทูต

คุณภาพ

- เล่มหนังสือเดินทางที่จ่ายให้ประชาชนมีความถูกต้องสมบูรณ์ได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %
- เจ้าหน้าที่พอใจกับการพัฒนา Software ให้ทำงานได้คล่องตัวมากขึ้นคะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. รับคำร้องขอหนังสือเดินทางและบันทึกข้อมูลคำร้องผ่านระบบเพื่อส่งต่อให้ส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย
2. อนุมัติคำร้องขอทำหนังสือเดินทางจากต่างประเทศ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต
3. การติดตามคำร้องที่ขัดข้องและแก้ไขให้สมบูรณ์	เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย และเจ้าหน้าที่กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล
4. การผลิตเล่มหนังสือเดินทาง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต
5. การส่งเล่มหนังสือเดินทางให้สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่	เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางไทยในต่างประเทศ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายดูแลการทูต กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
6. การจ่ายเล่มหนังสือเดินทางให้ผู้ร้อง	เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- ฝ่ายกงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย
- ฝ่ายอำนวยการ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล ที่อยู่ 123 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 02 98 7257
- <http://www.facebook.com/pages/Thai-Consular-QA154354274701729?ref=ts>

ทั้งนี้ เมื่อมีการร้องเรียนเข้ามาตามช่องทางข้างต้น เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องฯ ดำเนินการส่งเรื่องต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป