

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

|                      |                                                          |
|----------------------|----------------------------------------------------------|
| งานที่ให้บริการ      | งานอนุมัติคำร้องหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | กระทรวงการต่างประเทศ กรมการกงสุล กองหนังสือเดินทาง       |

### ขอบเขตการให้บริการ

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

### ข้อกำหนดการให้บริการ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

- กรณีอายุ 20 ปีขึ้นไป
  - บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงของผู้ร้องที่ยังไม่หมดอายุ จำนวน 1 ฉบับ
- กรณีอายุต่ำกว่า 20 ปี
  - บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงของผู้ร้องที่ยังไม่หมดอายุ หรือหากยังไม่มีบัตรประชาชนใช้สูติบัตรฉบับจริงของผู้ร้อง จำนวน 1 ฉบับ
  - บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ยังไม่หมดอายุของบิดาและมารดา จำนวน 1 ชุด
  - บิดาและมารดาต้องลงนามให้ความยินยอมขอใช้ค่าเสียหายของผู้ที่จะเดินทางไปต่างประเทศให้แก่ผู้เยาว์ต่อหน้าเจ้าหน้าที่กงสุล หากบิดาหรือมารดาคนใดคนหนึ่งไม่สามารถมาลงนามในเอกสารได้ต้องติดต่อสำนักงานเขต/อำเภอ ที่มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้านเพื่อทำหนังสือยินยอมให้ผู้เยาว์เดินทางไปต่างประเทศ และนำเอกสารดังกล่าวฉบับจริงพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ยังไม่หมดอายุหรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่ได้รับการรับรองสำเนาถูกต้องจากสำนักงานเขต/ที่ว่าการอำเภอของผู้นั้น มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นคำร้องขอมีหนังสือเดินทาง

หมายเหตุ ทั้งข้อ 1 และ 2 ผู้ร้องจะต้องยื่นเอกสารด้วยตนเองเท่านั้น

#### ค่าธรรมเนียม

เป็นสกุลเงินท้องถิ่น โดยจะคิดอัตราแลกเปลี่ยนที่ใกล้เคียงกับค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทางที่ยื่นในประเทศไทย คือ 1,000 บาท

## ระดับการให้บริการ

### ระยะเวลา

- สามารถรับหนังสือเดินทางได้ภายในเวลา 2-3 สัปดาห์นับจากวันที่ยื่นคำร้อง  
หมายเหตุ ระยะเวลาดังกล่าวเริ่มนับตั้งแต่การยื่นคำร้องจนถึงวันรับเล่ม แต่ไม่รวมกรณีคำร้องที่ติดขัดต้อง  
และการจัดส่งหนังสือเดินทางให้ผู้ร้อง เนื่องจากมีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น  
เที่ยวบินและรอบการจัดส่งถุงผลการทูต

### คุณภาพ

- เล่มหนังสือเดินทางที่จ่ายให้ประชาชนมีความถูกต้องสมบูรณ์ได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %
- เจ้าหน้าที่พอใจกับการพัฒนา Software ให้ทำงานได้คล่องตัวมากขึ้นได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %

## ขั้นตอนการให้บริการ

| ขั้นตอน                                                                               | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รับคำร้องขอทำหนังสือเดินทางและบันทึกข้อมูล<br>คำร้องผ่านระบบเพื่อส่งต่อให้ส่วนกลาง | เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต<br>สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย                                                        |
| 2. อนุมัติคำร้องขอทำหนังสือเดินทางจากต่าง<br>ประเทศ                                   | เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต                                                                                          |
| 3. การติดตามคำร้องที่ติดขัดและแก้ไขให้สมบูรณ์                                         | เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล<br>ใหญ่ สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย<br>และเจ้าหน้าที่กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล           |
| 4. การผลิตเล่มหนังสือเดินทาง                                                          | เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต                                                                                          |
| 5. การส่งเล่มหนังสือเดินทางให้<br>สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่                     | เจ้าหน้าที่ฝ่ายหนังสือเดินทางไทยในต่างประเทศ<br>กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล<br>และเจ้าหน้าที่ฝ่ายถุงผลการทูต กองกลาง<br>สำนักงานปลัดกระทรวงฯ |
| 6. การจ่ายเล่มหนังสือเดินทางให้ผู้ร้อง                                                | เจ้าหน้าที่กงสุลสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่<br>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 จะดำเนินการส่งเรื่องต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง  
ตรวจสอบและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป