

# ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานอนุมัติคำร้องหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ  
กระทรวงการต่างประเทศ กรมการกงสุล กองหนังสือเดินทาง

## ขอบเขตการให้บริการ

### สถานที่/ช่องทางให้บริการ

1. สถานเอกอัครราชทูต 65 แห่ง  
ปรากฏตามเอกสารแนบ หรือ web site  
<http://www.thaiembassy.org/main/>

2. สถานกงสุลใหญ่ 26 แห่ง  
ปรากฏตามเอกสารแนบ หรือ web site  
<http://www.thaiembassy.org/main/>

3. สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย 1 แห่ง  
ที่อยู่ No. 168, 12<sup>th</sup> Flr, Sung Jian Rd., Talpel 104  
โทรศัพท์ (88-62) 2581-1979  
โทรสาร (88-62) 2581-8707

### ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์-วันศุกร์  
(ยกเว้นวันหยุดราชการของสถานเอกอัครราชทูต)

วันจันทร์-วันศุกร์  
(ยกเว้นวันหยุดราชการของสถานกงสุลใหญ่)

วันจันทร์-วันศุกร์  
(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 และนำเอกสารดังกล่าวฉบับจริงพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ยังไม่หมดอายุ หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่ได้รับการรับรองสำเนาถูกต้องจากสำนักงานเขต/ที่ว่าการอำเภอของผู้นั้น มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่มายื่นคำร้องขอมีหนังสือเดินทาง

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 เที่ยวบินและรอบการจัดส่งถุงเมล็ดการทูต

### คุณภาพ

- เล่มหนังสือเดินทางที่จ่ายให้ประชาชนมีความถูกต้องสมบูรณ์ได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %
- เจ้าหน้าที่พอใจกับการพัฒนา Software ให้ทำงานได้คล่องตัวมากขึ้นได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %

## ขั้นตอนการให้บริการ

### ขั้นตอน

1. รับคำร้องขอทำหนังสือเดินทางและบันทึกข้อมูลคำร้องผ่านระบบเพื่อส่งต่อให้ส่วนกลาง
2. อนุมัติคำร้องขอทำหนังสือเดินทางจากต่างประเทศ
3. การติดตามคำร้องที่ติดขัดและแก้ไขให้สมบูรณ์
4. การผลิตเล่มหนังสือเดินทาง
5. การส่งเล่มหนังสือเดินทางให้สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่
6. การจ่ายเล่มหนังสือเดินทางให้ผู้ร้อง

### หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย

เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต

เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย และเจ้าหน้าที่กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต

เจ้าหน้าที่ฝ่ายหนังสือเดินทางไทยในต่างประเทศ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายถุงเมล็ดการทูต กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

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