

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

งานอนุมัติคำร้องหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กระทรวงการต่างประเทศ กรมการกงสุล กองหนังสือเดินทาง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

1. สถานเอกอัครราชทูต 65 แห่ง

วันจันทร์-วันศุกร์

ปรากฏตามเอกสารแนบ หรือ web site

(ยกเว้นวันหยุดราชการของสถานเอกอัครราชทูต)

<http://www.thaiembassy.org/main/>

2. สถานกงสุลใหญ่ 26 แห่ง

วันจันทร์-วันศุกร์

ปรากฏตามเอกสารแนบ หรือ web site

(ยกเว้นวันหยุดราชการของสถานกงสุลใหญ่)

<http://www.thaiembassy.org/main/>

3. สำนักงานค้าและเศรษฐกิจไทย 1 แห่ง

วันจันทร์-วันศุกร์

ที่อยู่ No. 168, 12th Flr, Sung Jian Rd., Taipei 104

(ยกเว้นวันหยุดราชการของสำนักงานฯ)

โทรศัพท์ (88-62) 2581-1979

โทรสาร (88-62) 2581-8707

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. กรณีอายุ 20 ปีขึ้นไป

- บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงของผู้ร้องที่ยังไม่หมดอายุ

จำนวน 1 ฉบับ

2. กรณีอายุต่ำกว่า 20 ปี

- บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงของผู้ร้องที่ยังไม่หมดอายุ หรือหากยังไม่มีบัตรประชาชนใช้สูติบัตรฉบับจริงของผู้ร้อง

จำนวน 1 ฉบับ

- บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ยังไม่หมดอายุของบิดาและมารดา

จำนวน 1 ชุด

- บิดาและมารดาต้องลงนามให้ความยินยอมขอใช้ค่าเสียหายของผู้ที่จะเดินทางไปต่างประเทศให้แก่ผู้เยาว์ต่อหน้าเจ้าหน้าที่กงสุล หากบิดาหรือมารดาคนใดคนหนึ่งไม่สามารถมาลงนามในเอกสารได้ต้องติดต่อสำนักงานเขต/อำเภอ ที่มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้านเพื่อทำหนังสือยินยอมให้ผู้เยาว์เดินทางไปต่างประเทศ และนำเอกสารดังกล่าวฉบับจริงพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ยังไม่หมดอายุ หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่ได้รับการรับรองสำเนาถูกต้องจากสำนักงานเขต/ที่ว่ากล่าวการอำเภอของผู้นั้น มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นคำร้องขอมีหนังสือเดินทาง

หมายเหตุ ทั้งข้อ 1 และ 2 ผู้ร้องจะต้องยื่นเอกสารด้วยตนเองเท่านั้น

ค่าธรรมเนียม

เป็นเงินสกุลท้องถิ่น โดยจะคิดอัตราแลกเปลี่ยนที่ใกล้เคียงกับค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทางที่ยื่นในประเทศไทย คือ 1,000 บาท

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

- สามารถรับหนังสือเดินทางได้ภายในเวลา 2-3 สัปดาห์นับจากวันที่ยื่นคำร้อง
หมายเหตุ ระยะเวลาดังกล่าวเริ่มนับตั้งแต่วันที่ยื่นคำร้องจนถึงวันรับเล่ม แต่ไม่รวมกรณีคำร้องที่ติดขัดข้อง และการจัดส่งหนังสือเดินทางให้ผู้ร้อง เนื่องจากมีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เที่ยวบินและรอบการจัดส่งถุงแม่เหล็กการทูต

คุณภาพ

- เล่มหนังสือเดินทางที่จ่ายให้ประชาชนมีความถูกต้องสมบูรณ์ได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %
- เจ้าหน้าที่พอใจกับการพัฒนา Software ให้ทำงานได้คล่องตัวมากขึ้นได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 80 %

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน

1. รับคำร้องขอทำหนังสือเดินทางและบันทึกข้อมูลคำร้องผ่านระบบเพื่อส่งต่อให้ส่วนกลาง
2. อนุมัติคำร้องขอทำหนังสือเดินทางจากต่างประเทศ
3. การติดตามคำร้องที่ติดขัดข้องและแก้ไขให้สมบูรณ์

หน่วยงานรับผิดชอบ

- เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต
- เจ้าหน้าที่กงสุลประจำสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย และเจ้าหน้าที่กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตหนังสือเดินทางของบริษัทรับจ้างผลิต
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายหนังสือเดินทางไทยในต่างประเทศ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายถุงแม่เหล็กการทูต กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
- เจ้าหน้าที่กงสุลสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย

หมายเหตุ ฟังการดำเนินงานปรากฏตามเอกสารแนบ

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