

คู่มือการขอรับบริการการติดต่อสอบถาม สำหรับผู้มาติดต่อสอบถามทั่วไป

ชื่อหน่วยงานที่จัดทำ : หน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารทั่วไป
ข้อมูลติดต่อหน่วยงาน โทร 053 942105

ฉบับที่ 1

วันที่เริ่มใช้ 25 มิถุนายน 2569

แนวทางการขอรับบริการติดต่อสอบถาม

เรื่อง: การติดต่อสอบถามข้อมูลและการรับหนังสือ/เอกสารจากหน่วยงานภายนอก (Walk-in/โทรศัพท์/อีเมล/ไปรษณีย์) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1) ชื่อบริการ

การให้บริการข้อมูล รับเรื่องสอบถาม และประสานงานเบื้องต้นสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ รวมถึงการรับหนังสือ/เอกสารจากหน่วยงานภายนอก

2) ผู้รับบริการ/กลุ่มเป้าหมาย

- บุคคลภายนอกที่มาติดต่อคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ผู้ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูล ขอคำแนะนำ หรือขอทราบช่องทาง/ขั้นตอนการติดต่อหน่วยงานภายในคณะ
- หน่วยงานภายนอกที่นำส่งหรือส่งหนังสือ/เอกสารราชการเพื่อประสานงานกับคณะ

3) ช่องทางการรับบริการ/การติดต่อ

- **ติดต่อด้วยตนเอง:** จุดติดต่อ-สอบถาม อาคาร 1 ชั้น 1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- **โทรศัพท์:** 0 5394 2105
- **อีเมล:** cmubs@cmu.ac.th
- **ไปรษณีย์:** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

4) วัน เวลา ให้บริการ

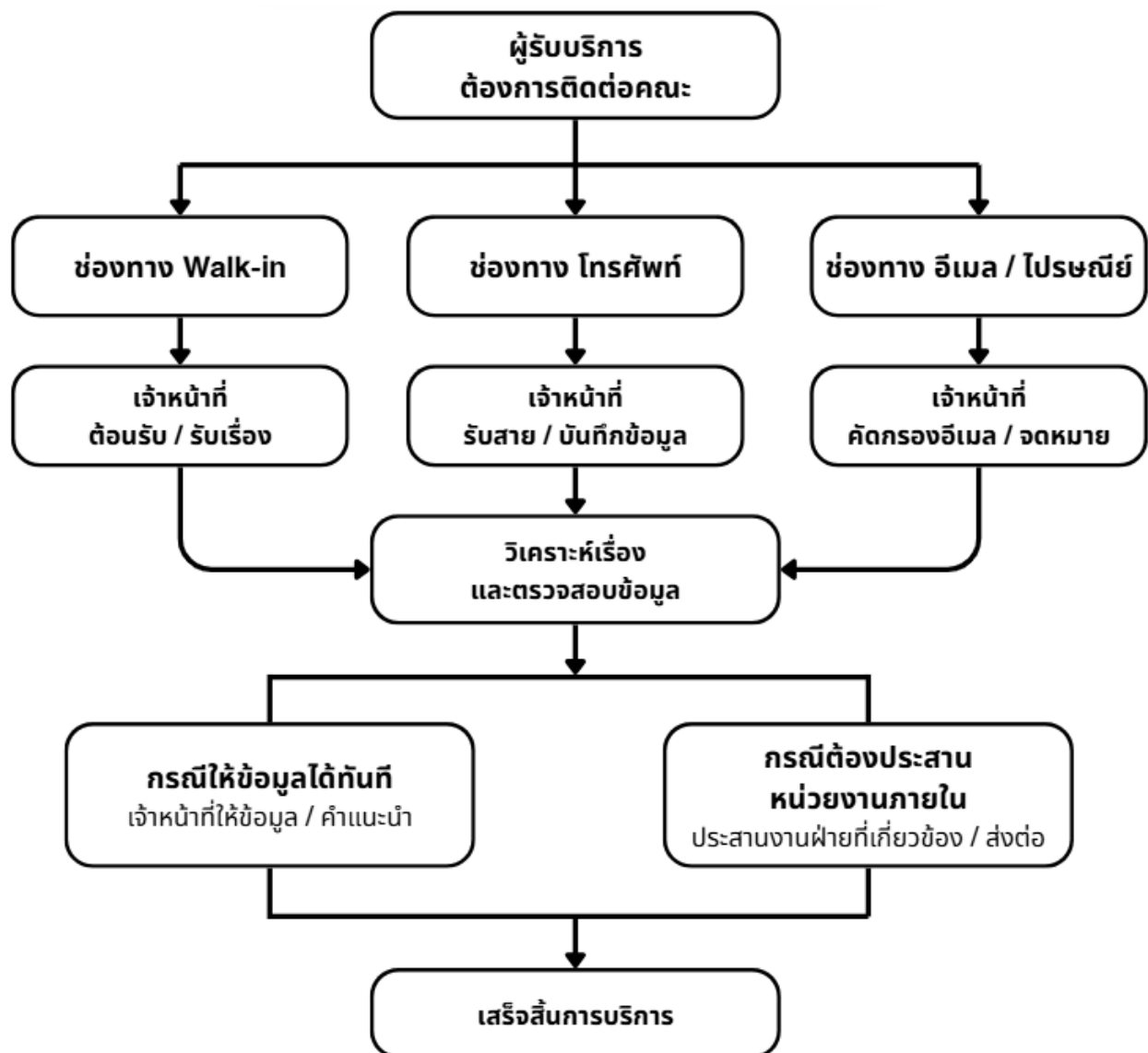
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น. (ปิดทำการวันหยุดนักขัตฤกษ์)

5) เอกสาร/ข้อมูลที่ต้องเตรียม (ถ้ามี)

- ชื่อ-นามสกุล / หน่วยงาน (ถ้ามี) / เบอร์ติดต่อกลับ
- รายละเอียดเรื่องที่ต้องการติดต่อ/สอบถาม และข้อมูลประกอบที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- กรณีส่งหนังสือ/เอกสาร: แนบไฟล์/เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

หมายเหตุ: กรณีสอบถามข้อมูลทั่วไป อาจไม่ต้องเตรียมเอกสาร

7) แผนผังขั้นตอนการให้บริการ (Flowchart)



8) รายละเอียดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (แยกตามช่องทาง)

8.1 ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดประชาสัมพันธ์ (Walk-in)

ขั้นตอนที่	สิ่งที่ผู้รับบริการต้องปฏิบัติ	บทบาทของงานธุรการและสารบรรณ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	แจ้งความประสงค์ (ผู้มาติดต่อแจ้งเรื่องหรือความประสงค์ที่ต้องการ รับบริการกับเจ้าหน้าที่)	ต้อนรับและรับเรื่อง (กล่าวทักทายด้วยความสุภาพและรับฟังข้อมูล ความต้องการของผู้มาติดต่อ)	1 - 2 นาที
2	รับข้อมูล / คำแนะนำ (รับฟังคำอธิบาย หรือแสดงเอกสารประกอบให้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ)	ตรวจสอบและให้ข้อมูลเบื้องต้น (เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น พร้อมให้ข้อมูลและคำแนะนำทันที)	2 - 3 นาที
3	ประสานงานภายใน (กรณีส่งต่อ) (รอเจ้าหน้าที่ประสานงาน หรือเดินทางไปยัง หน่วยงานภายในตามที่แนะนำ)	ประสานงานและแนะนำขั้นตอนต่อไป (กรณีต้องประสานหน่วยงานภายใน ดำเนินการ ประสานงานไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และแนะนำ ขั้นตอนถัดไป)	2 - 5 นาที
4	สรุปและเสร็จสิ้นการบริการ (รับทราบแนวทางหรือช่องทางการติดตามเรื่อง ก่อนเสร็จสิ้นขั้นตอน)	สรุปแนวทางติดตามเรื่อง (สรุปแนวทางหรือแจ้งช่องทางในการติดตาม ความคืบหน้าให้แก่ผู้มาติดต่อรับทราบ)	1 นาที

8.2 ช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ (เบอร์โทรศัพท์ภายใน 053-942105)

ขั้นตอนที่	สิ่งที่ผู้รับบริการต้องปฏิบัติ	บทบาทของงานธุรการและสารบรรณ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	แจ้งเรื่องที่ต้องการสอบถาม (ผู้รับบริการแจ้งเรื่อง พร้อมระบุข้อมูลติดต่อ กลับในกรณีที่จำเป็น)	รับสายและบันทึกข้อมูล (กล่าวทักทายตามมาตรฐานการรับ สายโทรศัพท์ รับเรื่อง และบันทึกข้อมูลติดต่อ กลับ)	1 - 2 นาที
2	รับทราบข้อมูล / รอกการส่งสาย (รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ หรือรอสายกรณี ประสานงานส่งต่อ)	ให้ข้อมูลทันที หรือส่งต่อสาย (เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตามที่สอบถามได้ทันที หรือดำเนินการส่งต่อสายไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง)	5 - 10 นาที (กรณีให้ ข้อมูลทันที)
3	รอกการติดต่อกลับ (กรณีตรวจสอบ) (วางสายเพื่อรอเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลและ ติดต่อกลับ)	ตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีเรื่องมีความซับซ้อน ดำเนินการรวบรวม ข้อมูลที่ต้องเพื่อแจ้งกลับผู้รับบริการต่อไป)	ขึ้นอยู่กับ เนื้อหา และการ ประสานงาน

8.3 ช่องทางการติดต่อทางอีเมลกลางคณะ (cmubs@cmu.ac.th) และไปรษณีย์

ขั้นตอนที่	สิ่งที่ผู้รับบริการต้องปฏิบัติ	บทบาทของงานธุรการและสารบรรณ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	ส่งอีเมล / เอกสารแจ้งเรื่อง (ส่งอีเมล / เอกสารแจ้งเรื่องที่ต้องการติดต่อ พร้อมแนบข้อมูลติดต่อกลับ และเอกสาร ประกอบ)	ตรวจสอบและคัดกรอง (ตรวจสอบ ตรวจสอบทานความถูกต้อง และคัด กรองเรื่อง)	ตรวจสอบ สารเข้า ทุกวันทำ การ
2	รอรระบบดำเนินการ (รอเจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานภายในและ ประมวลผลข้อมูล)	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องประสานงานไปยังหน่วยงาน หรือฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงตามเนื้อหา)	1 - 2 วัน ทำการ
3	รับผลการตอบกลับ (ตรวจสอบช่องทางอีเมลหรือช่องทางที่ได้ให้ ข้อมูลติดต่อกลับไว้)	ตอบกลับผู้รับบริการ (เจ้าหน้าที่ทำการตอบกลับไปยังผู้รับบริการ ทางอีเมล หรือช่องทางที่เหมาะสม)	ภายใน ระยะเวลา ที่กำหนด

ระยะเวลาการให้บริการ

- Walk-in: โดยทั่วไปประมาณ 5-10 นาที (ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่อง)
- โทรศัพท์:
 - กรณีให้ข้อมูลได้ทันที/ส่งต่อได้ทันที: โดยทั่วไปประมาณ 5-10 นาที
 - กรณีต้องตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม: ระยะเวลาขึ้นอยู่กับเนื้อหาและการประสานงานที่เกี่ยวข้อง
- อีเมลและไปรษณีย์: ตอบกลับ ไม่เกิน 5 วันทำการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเนื้อหา/ความซับซ้อน และการ
ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9) ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

จัดทำโดย นางสาวรัชนิกร สุนทรเมือง
หน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารทั่วไป

ขั้นตอนการรับบริการติดต่อสอบถาม

1



ผู้รับบริการติดต่อคณะ

Walk-in / โทรศัพท์
e-Mail / ไปรษณีย์

2



เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

รับเรื่องและบันทึก
รายละเอียดเบื้องต้น

3



ตรวจสอบข้อมูล และรายละเอียด

ตรวจสอบความถูกต้อง
และครบถ้วนของข้อมูล

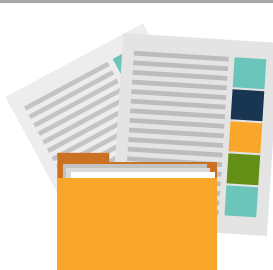
4



ให้ข้อมูลเบื้องต้น หรือประสานงาน

ให้ข้อมูล/ตอบข้อซักถาม
หรือประสานงานไปยัง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5



ส่งต่อผู้รับผิดชอบ

ส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน
หรือบุคคลที่รับผิดชอบ
(กรณีต้องดำเนินการเพิ่มเติม)

6



แจ้งคำตอบแก่ผู้รับบริการ

ตอบคำถามหรือ
ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
ตามช่องทางที่ติดต่อ



CONTACT US

ช่องทางการรับบริการ

- 1. Walk-in** ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดติดต่อสอบถาม อาคาร 1 5 - 10 นาที
- 2. โทรศัพท์** เบอร์โทรศัพท์ 0 5394 2105 5-10 นาที
- 3. e-Mail** ติดต่อผ่านอีเมลกลางของคณะ cmubs@cmu.ac.th ภายใน 5 วันทำการ
- 4. จดหมาย** ส่งเอกสารมาทางไปรษณีย์มายัง ภายใน 5 วันทำการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ 50200

*บางเรื่องอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่าปกติขึ้นอยู่กับเนื้อหา/ความซับซ้อน และการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



เวลาการให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์
เวลา 08:30 - 16:30 น.
(ยกเว้นวันหยุดราชการ
และวันหยุดนักขัตฤกษ์)



ค่าธรรมเนียม

ไม่มีการชำระ
ค่าธรรมเนียม



เอกสารประกอบ

รายละเอียดเรื่องที่ต้องการ
ติดต่อ/สอบถาม และข้อมูล
ประกอบที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

การติดต่อหน่วยงานตามประเภทเรื่อง

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรง



การศึกษาและหลักสูตร

- ข้อมูลหลักสูตร
- แผนการศึกษา
- ค่าเล่าเรียน
- การสำเร็จการศึกษา
- การเทียบโอนรายวิชา
- ฝึกงานนักศึกษา
(ได้สถานที่ฝึกแล้ว)



การรับสมัครนักศึกษา

- รับสมัครระดับปริญญาตรี
- รับสมัครระดับบัณฑิตศึกษา
- คุณสมบัติผู้สมัคร
- เอกสารสมัครเรียน
- กำหนดการรับสมัคร

งานบริการการศึกษา / เลขานุการหลักสูตร

งานบริการการศึกษา

☎ 0 5394 2124 หรือ 0 5394 2110

✉ cmubs-edu@cmu.ac.th

หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (นานาชาติ)

☎ 0 5394 2140 ต่อ 120

✉ baccinter-cmubs@cmu.ac.th

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ

☎ 0 5394 2156

✉ pimchanok.pat@cmu.ac.th

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.)

☎ 0 5394 2111

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชานวัตกรรมธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (Ex-M.B.A.)

☎ 0 5394 2146

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการตลาด (M.B.A. Marketing)

☎ 0 5394 2134 ต่อ 222 หรือ 08 1165 0112

✉ kulathida.s@cmu.ac.th

☎ MBAMARKETING

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเงิน (M.Sc.Finance)

☎ 0 5394 2143 หรือ 09 1859 1918

✉ mscfinance-bs@cmu.ac.th

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.)

☎ 0 5394 2160 หรือ 08 4986 1878

✉ kanitta.k@cmu.ac.th



กิจกรรมนักศึกษา

- กิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- ชมรม องค์การนักศึกษา
- ทุนการศึกษา
- วิทยานิพนธ์
- ศิษย์เก่า



ประชาสัมพันธ์ฝึกงาน / สหกิจศึกษา / Job Fair

- ประชาสัมพันธ์การฝึกงานและสหกิจศึกษา
- การหางานและตำแหน่งงาน
- Job Fair

งานพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

☎ 0 5394 2112

f งานพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
คณะบริหารธุรกิจ มช.

f csc.AccBA.CMU



อาคารและสถานที่

- การใช้ห้องประชุม / ห้องเรียน
- การใช้พื้นที่จัดกิจกรรม
- การขอเข้าพื้นที่คณะ
- การขอใช้พื้นที่จัดกิจกรรมในคณะ

หน่วยอาคารสถานที่

☎ 0 5394 2171

✉ cmubs@cmu.ac.th