ชื่อหน่วยงาน:	งานบริหารทั่วไปและธุรการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์สื่อความหมายและความผิดปกติของการสื่อความหมาย
ชื่อกระบวนการ:	กระบวนบริหารงานจัดการงานสนับสนุน
รหัส SLA:	
ชื่อ SLA:	กระบวนการจัดการงานสารบรรณ

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:	ความต้องการ/คาดหวัง/ผลลัพท์ที่ต้องการ
1. อาจารย์	ได้รับเอกสาร/ข้อมูล รวดเร็ว ประสานงานกลับในเวลาที่กำหนด
2. บุคลากรภายในภาค	ได้รับเอกสาร/ข้อมูล รวดเร็ว ประสานงานกลับในเวลาที่กำหนด
3. หน่วยงานต้นเรื่อง	ได้รับข้อมูลกลับตามเวลาที่กำหนด
4. หน่วยงานปลายน้ำ	ได้รับข้อมูลเพื่อดำเนินงานต่อตามเวลาที่กำหนด
5. นักศึกษา	ได้รับข้อมูล / ดำเนินการ ได้ตามเวลาที่กำหนด

รหัส SLA	ชื่อ SLA	สูตรคำนวณ	หน่วย	ตีความ	ค่าเป้าหมาย	คำจำกัดความ	แหล่งข้อมูล	ผู้เก็บข้อมูล
	กระบวนการรับเข้าและส่งออกหนังสือผิดพลาด/ล่าช้าหรือเอกสารสูญหาย ไม่เกินร้อยละ 10	(เอกสารรับเข้า (หรือส่งออก) ผิดพลาด/ล่าช้าหรือสูญหาย/เอกสารรับเข้า(หรือส่งออก) ทั้งหมด)/100	%	ต่ำดี	เอกสารรับเข้าและส่งออกหนังสือผิดพลาด/ล่าช้าหรือเอกสารสูญหาย ไม่เกินร้อยละ 10		ธุรการภาควิชา	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร