

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

#### 4.1 การวิเคราะห์ระบบ

ระบบบริหารจัดการงานสนับสนุนภายในองค์กร (Issue & Support Management System) เป็นระบบที่อยู่ระหว่างการพัฒนา เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรสามารถจัดการกับปัญหาและคำร้องจากลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ โดยมีฟังก์ชันหลักตั้งแต่การบันทึกปัญหา การมอบหมายงาน การติดตามสถานะ ไปจนถึงการเก็บประวัติการดำเนินการเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ระบบประกอบด้วยผู้ใช้งานหลักสองประเภท คือ ผู้ดูแลระบบ (Administrator) และผู้ใช้งานทั่วไป (User) ซึ่งแต่ละประเภทยามีบทบาทและสิทธิ์การใช้งานแตกต่างกัน ดังนี้

##### 1. ผู้ดูแลระบบ (Administrator)

###### 1.1 การจัดการบัญชีผู้ใช้งานได้

1.1.1 สามารถกำหนดสิทธิ์และบทบาทของบัญชีผู้ใช้งาน เช่น Admin, User

1.1.2 แก้ไขข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน

1.1.3 ลบบัญชีผู้ใช้งาน

###### 1.2 การจัดการข้อมูลหลัก

1.2.1 โครงการใหม่ แก้ไข ลบ ค้นหาข้อมูลโครงการ

1.2.2 รายละเอียดโครงการใหม่ แก้ไข ลบ และค้นหาข้อมูลรายละเอียดโครงการ

1.2.3 เอกสารสัญญาใหม่ แก้ไข ลบ ค้นหาข้อมูลเอกสารสัญญา

###### 1.3 การจัดการปัญหาและการแก้ไข

1.3.1 เพิ่มข้อมูลรายงานปัญหาของโครงการ

1.3.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ปัญหาโครงการ

1.3.3 อัปเดตข้อมูลและสถานะของปัญหาโครงการ

###### 1.4 การรายงาน

1.4.1 สร้างรายงานสถานะภาพรวมของข้อมูลในระบบ

1.4.2 สร้างรายงานจำนวนปัญหาหรือข้อผิดพลาดของโครงการ

1.4.3 สร้างรายงานภาพรวมสถานะของโครงการ

## 2.พนักงาน (User)

### 2.1 การจัดการข้อมูลหลัก

2.2.1 โครงการ เพิ่ม แก้ไข ลบ ค้นหาข้อมูลโครงการ

2.2.2 รายละเอียดโครงการ เพิ่ม แก้ไข ลบ และค้นหาข้อมูลรายละเอียดโครงการ

2.2.3 เอกสารสัญญา เพิ่ม แก้ไข ลบ ค้นหาข้อมูลเอกสารสัญญา

### 2.2 การจัดการปัญหาและการแก้ไข

2.2.1 เพิ่มข้อมูลรายงานปัญหาของโครงการ

2.2.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ปัญหาโครงการ

2.2.3 อัปเดตข้อมูลและสถานะของปัญหาโครงการ

### 2.3 การรายงาน

1.5.1 รายงานสถานะภาพรวมของข้อมูลในระบบ

1.5.2 รายงานประจำเดือนหรือประจำปี

1.5.3 รายงานตามโครงการ

## 4.2 ซินา리오 (Scenario)

ซินา리오 (Scenario) คือ การกำหนดเหตุการณ์หรือสถานการณ์สมมติที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ อธิบาย และทดสอบระบบ โดยมุ่งเน้นการบรรยายลำดับเหตุการณ์ การกระทำ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน (User) และระบบ (System) ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจรูปแบบการทำงานของระบบ ตลอดจนผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นในสถานะต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

โดยทั่วไป ซินา리오สามารถจำแนกได้เป็น 2 มิติหลัก คือ

1. ซินา리오เชิงการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis Scenario) ใช้เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมการใช้งานจริงของผู้ใช้ และตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสอดคล้องของความต้องการ (Requirement)

2. ซินา리오เชิงการทดสอบระบบ (System Testing Scenario) ใช้เพื่อสร้างกรอบในการทดสอบระบบ โดยกำหนดข้อมูลนำเข้า ขั้นตอน และผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Expected Result)

ในโครงการนี้ ซินา리오ถูกจัดทำขึ้นเพื่ออธิบายกระบวนการใช้งานจริงของระบบจากมุมมองของทั้งผู้ดูแลระบบ (Administrator) และ ผู้ใช้งานทั่วไป (User) โดยแต่ละซินา리오จะประกอบด้วยสถานการณ์ (Situation/Context) และ ขั้นตอนการดำเนินงาน (Process/Steps) ซึ่งสามารถนำไปใช้ทั้งในขั้นตอนออกแบบ พัฒนา และทดสอบระบบ

#### 4.2.1 سيناريو (Scenario)สำหรับผู้ดูแลระบบ (Administrator)

##### 1. การจัดการผู้ใช้งาน

###### 1.1 เพิ่มบัญชีผู้ใช้งานใหม่

สถานการณ์ - ผู้ดูแลระบบซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้จัดการโครงการ มีความจำเป็นต้องเพิ่มบัญชีผู้ใช้งานใหม่สำหรับพนักงานที่เพิ่งเข้าร่วมทีมพัฒนาระบบ  
ขั้นตอน

1. ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Setting" และ เลือก Add User
2. คลิกที่ปุ่ม "+ Add User"
3. กรอกข้อมูลผู้ใช้งาน เช่น ชื่อบัญชีอีเมล และตำแหน่ง
4. กำหนดสิทธิ์เป็น "Staff"
5. กดปุ่ม "บันทึก"

###### 1.2 แก้ไขข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน

สถานการณ์ - พนักงานรายหนึ่งขอแก้ไขข้อมูลชื่อบัญชีในบัญชีผู้ใช้งานของตนเอง  
ขั้นตอน

1. ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Setting" และ เลือก Add User
2. คลิกที่ปุ่ม “Kebab menu” บัญชีผู้ใช้งานที่ต้องการลบ และเลือก "Edit"
3. กดปุ่ม "บันทึก"

###### 1.3 ลบบัญชีผู้ใช้งาน

สถานการณ์ - พนักงานคนหนึ่งลาออกจากบริษัท ผู้ดูแลระบบต้องลบบัญชีของพนักงานออกจากระบบ  
ขั้นตอน

1. ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู " Setting" และ เลือก Add User
2. คลิกที่ปุ่ม “Kebab menu” บัญชีผู้ใช้งานที่ต้องการลบ และเลือก "Delete"
3. ยืนยันการลบ

## 2. การจัดการข้อมูลหลัก

### 2.1 โครงการ เพิ่ม แก้ไข ลบ ค้นหาข้อมูลโครงการ

สถานการณ์ – ผู้ดูแลระบบเพิ่มข้อมูลโครงการใหม่ในระบบ

ขั้นตอน

1. ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Setting" และ เลือก Add Project
2. คลิกที่ปุ่ม "+ Add User"
3. กรอกข้อมูลผู้ใช้งาน เช่น รหัสโครงการ และชื่อโครงการ
4. บันทึกข้อมูลของโครงการ

### 2.2 เอกสารสัญญา เพิ่ม แก้ไข ลบ ค้นหาข้อมูลเอกสารสัญญา

สถานการณ์ – ผู้ดูแลระบบเพิ่มข้อมูลเอกสารสัญญารักษาในระบบ

ขั้นตอน

1. ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Other Document"
2. คลิกที่ปุ่ม "+ Other Document"
3. กรอกรายละเอียดที่ร้องขอ และแนบไฟล์เอกสาร
4. บันทึกข้อมูลเอกสารสัญญา

### 2.3 รายละเอียดโครงการ เพิ่ม แก้ไข ลบ และค้นหาข้อมูลรายละเอียดโครงการ

สถานการณ์ – ผู้ดูแลระบบเพิ่มรายละเอียดและขอบเขตของโครงการใน

ระบบ

ขั้นตอน

1. ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Scope of Work"
2. คลิกที่ปุ่ม "+ Add SOW"
3. กรอกรายละเอียดและขอบเขตของโครงการที่ขอ และแนบไฟล์เอกสาร
4. บันทึกรายละเอียดโครงการ

### 3. การจัดการปัญหาและการแก้ไข

#### 3.1 เพิ่มข้อมูลรายงานปัญหาของโครงการ

สถานการณ์ – ได้รับแจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบในโครงการ ซึ่งผู้ดูแลระบบวิเคราะห์แล้วว่า ต้องการแจ้งปัญหาเข้าไปในระบบเพื่อส่งมอบให้ผู้ใช้งาน (ทีมพัฒนาระบบ) เป็นผู้แก้ไขปัญหา

ขั้นตอน

1. ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Projects" และ เลือกโครงการที่จะเพิ่มข้อมูลรายงาน
2. คลิกที่ปุ่ม "+ Add Issue"
3. กรอกข้อมูลของปัญหาหรือข้อผิดพลาดของระบบ
4. กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามข้อที่ 1.4.2 กรอกรายละเอียดการแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดของระบบ
5. อัปเดตข้อมูลและสถานะของปัญหาโครงการ เป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหา ตามข้อที่ 1.4.3
6. บันทึกข้อมูล

### 4. การรายงาน

#### 4.1 เพิ่มข้อมูลรายงานปัญหาของโครงการ

สถานการณ์ – ผู้ดูแลระบบหรือผู้จัดการโครงการต้องการรายงานสถานะภาพรวมของปัญหาทั้งหมดในระบบ เพื่อใช้ในการประชุมประจำสัปดาห์และติดตามความคืบหน้าของการจัดการปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอน

1. ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Dashboard"
2. ตรวจสอบรายงานภาพรวมสถานะของ Issue ในระบบ ซึ่งแสดงข้อมูลสรุป เช่น จำนวน Issue ตามสถานะ, ประเภท, ระดับความสำคัญ และโปรเจกต์ที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อมูลจาก Dashboard ไปใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในที่ประชุม
4. ข้อมูลดังกล่าวเป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหาและติดตามผลการทำงานในช่วงเวลาถัดไป

#### 4.2.2 ซินาโร (และ ) สำหรับผู้ใช้งาน (User)

##### 1. การจัดการข้อมูลหลัก

###### 1.1 โครงการ เพิ่ม แก้ไข ลบ ค้นหาข้อมูลโครงการ

สถานการณ์ – ผู้ใช้งานเพิ่มข้อมูลโครงการใหม่ในระบบ

ขั้นตอน

1. ผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Setting" และ เลือก Add Project
2. คลิกที่ปุ่ม "+ Add User"
3. กรอกข้อมูลผู้ใช้งาน เช่น รหัสโครงการ และชื่อโครงการ
4. บันทึกข้อมูลของโครงการ

###### 1.2 รายละเอียดโครงการ เพิ่ม แก้ไข ลบ และค้นหาข้อมูลรายละเอียดโครงการ

สถานการณ์ – ผู้ใช้งานเพิ่มรายละเอียดและขอบเขตของโครงการในระบบ

ขั้นตอน

1. ผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Scope of Work"
2. คลิกที่ปุ่ม "+ Add SOW"
3. กรอกรายละเอียดและขอบเขตของโครงการที่ขอ และแนบไฟล์เอกสาร
4. บันทึกรายละเอียดโครงการ

###### 1.3 เอกสารสัญญา เพิ่ม แก้ไข ลบ ค้นหาข้อมูลเอกสารสัญญา

สถานการณ์ – ผู้ใช้งานเพิ่มข้อมูลเอกสารสัญญารักษาในระบบ

ขั้นตอน

1. ผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Other Document"
2. คลิกที่ปุ่ม "+ Other Document"
3. กรอกรายละเอียดที่ร้องขอ และแนบไฟล์เอกสาร
4. บันทึกข้อมูลเอกสารสัญญา

##### 2. การจัดการปัญหาและการแก้ไข

###### 2.1 เพิ่มข้อมูลรายงานปัญหาของโครงการ

สถานการณ์ – ได้รับแจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบใน ซึ่งถ้าหากผู้ใช้งานรับทราบและวิเคราะห์แล้วว่าการแจ้งปัญหาเข้าไปในระบบเพื่อส่งมอบให้ผู้ใช้งาน (ทีมพัฒนาระบบ) เป็นผู้แก้ไขปัญหา

## ขั้นตอน

1. ผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Projects" และ เลือกโครงการที่จะเพิ่มข้อมูล รายงาน
2. คลิกที่ปุ่ม "+ Add Issue"
3. กรอกข้อมูลของปัญหาหรือข้อผิดพลาดของระบบ
4. กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหานั้นๆ ตามข้อที่ 2.2.2 กรอกรายละเอียดการแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดของระบบ
5. อัปเดตข้อมูลและสถานะของปัญหาโครงการ เป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหามาตามข้อที่ 2.2.3
6. บันทึกข้อมูล

## 3. การรายงาน

## 3.1 เพิ่มข้อมูลรายงานปัญหาของโครงการ

สถานการณ์ – ผู้ใช้งานระบบต้องการติดตามความคืบหน้าของปัญหาหรือคำร้องที่เคยแจ้งไว้ในระบบ ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ใครเป็นผู้ดูแล และได้รับการแก้ไขหรือยัง เพื่อใช้ในการตรวจสอบและประสานงานภายใน

## ขั้นตอน

1. ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบและไปที่เมนู "Dashboard"
2. ระบบแสดงรายงานภาพรวมสถานะของ Issue ในระบบ ซึ่งแสดงข้อมูลสรุป เช่น จำนวน Issue ตามสถานะ, ประเภท, ระดับความสำคัญ และโปรเจกต์ที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อมูลจาก Dashboard ไปใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในที่ประชุม
4. ใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหาและติดตามผลการทำงานในช่วงเวลาถัดไป

### 4.3 ยูสเคส (Use Case)



#### 4.4 ยูสเคสสาราธิฟ (Use Case Narrative)

##### 1.4.1 ยูสเคสสาราธิฟการเข้าสู่ระบบ

ตารางที่ 4.1 ยูสเคสสาราธิฟ การเข้าสู่ระบบ

ชื่อยูสเคส	การเข้าสู่ระบบ
วัตถุประสงค์	เพื่อเข้าสู่ระบบบริหารจัดการงานสนับสนุนภายในองค์กร
รายละเอียด	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบโดยกรอกอีเมล และรหัสผ่านให้ถูกต้อง
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบและพนักงาน
ยูสเคสที่เกิดขึ้นก่อน	-
ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลัง	
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เปิดหน้าเว็บไซต์เข้าสู่ระบบ</li> <li>2. ระบบแสดงหน้าเข้าสู่ระบบ</li> <li>3. กรอกอีเมลและรหัสผ่านในฟิลด์ที่กำหนด</li> <li>4. ระบบตรวจสอบความถูกต้องของอีเมลและรหัสผ่านให้ถูกต้อง</li> </ol>
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	หากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะเตือนให้กรอกในฟิลด์ที่ขาดหาย หากกรอกข้อมูลผิดพลาด ระบบจะเตือนว่าข้อมูลผิดพลาด ให้กรอกข้อมูลใหม่
เงื่อนไขก่อนทำงาน	-
เงื่อนไขหลังทำงาน	-
ความต้องการเพิ่มเติม	-

#### 1.4.2 ยูสเคสเนราทิฟการจัดการบัญชี

ตารางที่ 4.2 ยูสเคสเนราทิฟ การจัดการบัญชี

ชื่อยูสเคส	การเข้าสู่ระบบ
วัตถุประสงค์	เพื่อจัดการบัญชีผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการงานสนับสนุนภายในองค์กร
รายละเอียด	ผู้ดูแลระบบจัดการการเพิ่ม ลบ แก้ไข บัญชีให้แก่ผู้ใช้งานระบบ
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ
ยูสเคสที่เกิดขึ้นก่อน	เข้าสู่ระบบ
ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลัง	-
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้า Dashboard</li> <li>2. เข้าไปเมนู Setting แล้วเลือก Add User</li> <li>3. กดปุ่ม + Add User</li> <li>4. กรอกข้อมูลที่ต้องการตามช่องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน</li> <li>5. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล</li> </ol>
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	หากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะเตือนให้กรอกในฟิลด์ที่ขาดหาย
เงื่อนไขก่อนทำงาน	ต้องเป็นผู้ดูแลระบบเท่านั้น จึงจะมีสิทธิ์เข้าเมนู Add User
เงื่อนไขหลังทำงาน	-
ความต้องการเพิ่มเติม	-

### 1.4.3 ยูสเคสการจัดการข้อมูลโครงการ

ตารางที่ 4.3 ยูสเคสการจัดการข้อมูลโครงการ

ชื่อยูสเคส	จัดการข้อมูลโครงการ
วัตถุประสงค์	เพื่อจัดการข้อมูลโครงการลูกค้าที่ได้รับจากลูกค้า
รายละเอียด	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลโครงการลูกค้า
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน
ยูสเคสที่เกิดขึ้นก่อน	การจัดการบัญชี
ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลัง	การจัดการรายละเอียดของโครงการ
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้า Dashboard</li> <li>2. เข้าไปเมนู Setting แล้วเลือก Add Project</li> <li>3. กดปุ่ม + Add Project</li> <li>4. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนในส่วนที่ระบบกำหนดให้เป็นข้อมูลบังคับ</li> <li>5. แนบไฟล์รูปภาพ</li> <li>6. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล</li> </ol>
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	หากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะเตือนให้กรอกในฟิลด์ที่ขาดหาย
เงื่อนไขก่อนทำงาน	-
เงื่อนไขหลังทำงาน	-
ความต้องการเพิ่มเติม	-

#### 1.4.4 ยูสเคสนาราทิฟการจัดการรายละเอียดของโครงการ

**ตารางที่ 4.4** ยูสเคสนาราทิฟ การจัดการเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อยูสเคส	จัดการเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
วัตถุประสงค์	เพื่อจัดการจัดการข้อมูลสัญญา และ เอกสารที่เกี่ยวข้องโครงการ
รายละเอียด	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลสัญญาบำรุงรักษาโครงการ
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน
ยูสเคสที่เกิดขึ้นก่อน	-
ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลัง	-
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้า Dashboard</li> <li>2. เข้าไปเมนู Other Document</li> <li>3. กดปุ่ม + Add Other Document</li> <li>4. กรอกข้อมูลที่ต้องการตามช่องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน และแนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง</li> <li>5. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล</li> <li>6. เก็บประวัติหลักฐานการทำรายการจะแสดงอยู่ที่หน้าแรกของ Other Document</li> </ol>
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	หากไม่ได้กรอกข้อมูลที่บังคับ ระบบจะเตือนให้กรอกในฟิลด์ที่ขาดหาย
เงื่อนไขก่อนทำงาน	-
เงื่อนไขหลังทำงาน	-
ความต้องการเพิ่มเติม	-

#### 1.4.5 ยูสเคสการการจัดการรายละเอียดของโครงการ

ตารางที่ 4.5 ยูสเคสการการจัดการรายละเอียดของโครงการ

ชื่อยูสเคส	การจัดการรายละเอียดโครงการ
วัตถุประสงค์	เพื่อจัดการเพิ่มรายละเอียดและขอบเขตของโครงการในระบบ
รายละเอียด	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลรายละเอียดและขอบเขตของโครงการ
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ
ยูสเคสที่เกิดขึ้นก่อน	-
ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลัง	-
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้า Dashboard</li> <li>2. เข้าไปเมนู Scope of Work</li> <li>3. กดปุ่ม + Add SOW</li> <li>4. กรอกข้อมูลที่ต้องการตามช่องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน และแนบไฟล์รายละเอียดของโครงการ</li> <li>5. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล</li> <li>6. เก็บประวัติหลักฐานการทำรายการจะแสดงอยู่ที่หน้าแรกของ Scope of Work</li> </ol>
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	หากไม่ได้กรอกข้อมูลที่บังคับ ระบบจะเตือนให้กรอกในฟิลด์ที่ขาดหาย
เงื่อนไขก่อนทำงาน	-
เงื่อนไขหลังทำงาน	-
ความต้องการเพิ่มเติม	-

## 1.4.6 ยูสเคสการแจ้งรายงานปัญหา

ตารางที่ 4.6 ยูสเคสการแจ้งรายงานปัญหา

ชื่อยูสเคส	แจ้งรายงานปัญหา
วัตถุประสงค์	เพื่อแจ้งปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่พบเจอ เก็บไว้ในระบบเพื่อทำการแก้ไข
รายละเอียด	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลโครงการลูกค้า
แอดเตอร์	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน
ยูสเคสที่เกิดขึ้นก่อน	จัดการข้อมูลโครงการ
ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลัง	แก้ไขปัญหา
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เข้าสู่ระบบ</li> <li>2. เข้าไปที่เมนู Projects แล้วเลือกโครงการที่จะแจ้งปัญหาหรือข้อผิดพลาดของโครงการนั้น</li> <li>3. กดปุ่ม + Add Issue เพื่อกรอกข้อมูล</li> <li>4. กรอกข้อมูลของปัญหาหรือข้อผิดพลาดของระบบของโครงการ</li> <li>5. กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ปัญหานั้นๆ และกำหนดสถานะของโครงการในการติดตาม เพื่อแจ้งทีมพัฒนาและทีมตรวจสอบทราบ</li> <li>6. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก ข้อมูล</li> </ol>
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	-
เงื่อนไขก่อนทำงาน	-
เงื่อนไขหลังทำงาน	เมื่อมีการสร้าง และ มอบหมายผู้รับผิดชอบแล้ว ระบบจะแสดงข้อมูลล่าสุดด้วยสถานะ Awaiting
ความต้องการเพิ่มเติม	-

## 1.4.7 ยูสเคสเนราทิฟการแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 4.7 ยูสเคสเนราทิฟ การแก้ไขปัญหา

ชื่อยูสเคส	การแก้ไขปัญหา
วัตถุประสงค์	เพื่อจัดการการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการแก้ไขปัญหาให้เป็นปัจจุบัน
รายละเอียด	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานสามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งไว้ในระบบได้
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน
ยูสเคสที่เกิดขึ้นก่อน	จัดการข้อมูลโครงการ
ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลัง	รายละเอียดของปัญหา
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เข้าสู่ระบบ</li> <li>2. เข้าไปที่เมนู Projects แล้วเลือกโครงการที่จะแจ้งปัญหาหรือข้อผิดพลาดของโครงการนั้น</li> <li>3. กดปุ่ม “Kebab menu” ในตารางแล้วเลือก Edit เพื่อแก้ไขปรับสถานะ</li> <li>4. เมื่อปรับสถานะการแก้ไขให้เป็นปัจจุบันแล้วให้กดปุ่ม บันทึกข้อมูล</li> </ol>
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	-
เงื่อนไขก่อนทำงาน	ต้องมีการสร้าง Issue ของโครงการนั้นแล้วเท่านั้นจึงจะมีการแก้ไขปัญหาได้
เงื่อนไขหลังทำงาน	-
ความต้องการเพิ่มเติม	-

#### 1.4.8 ยูสเคสเนราทิฟรายละเอียดแผนควบคุมภาพรวมสถิติของระบบ

**ตารางที่ 4.8** ยูสเคสเนราทิฟ รายละเอียดแผนควบคุมภาพรวมสถิติของระบบ

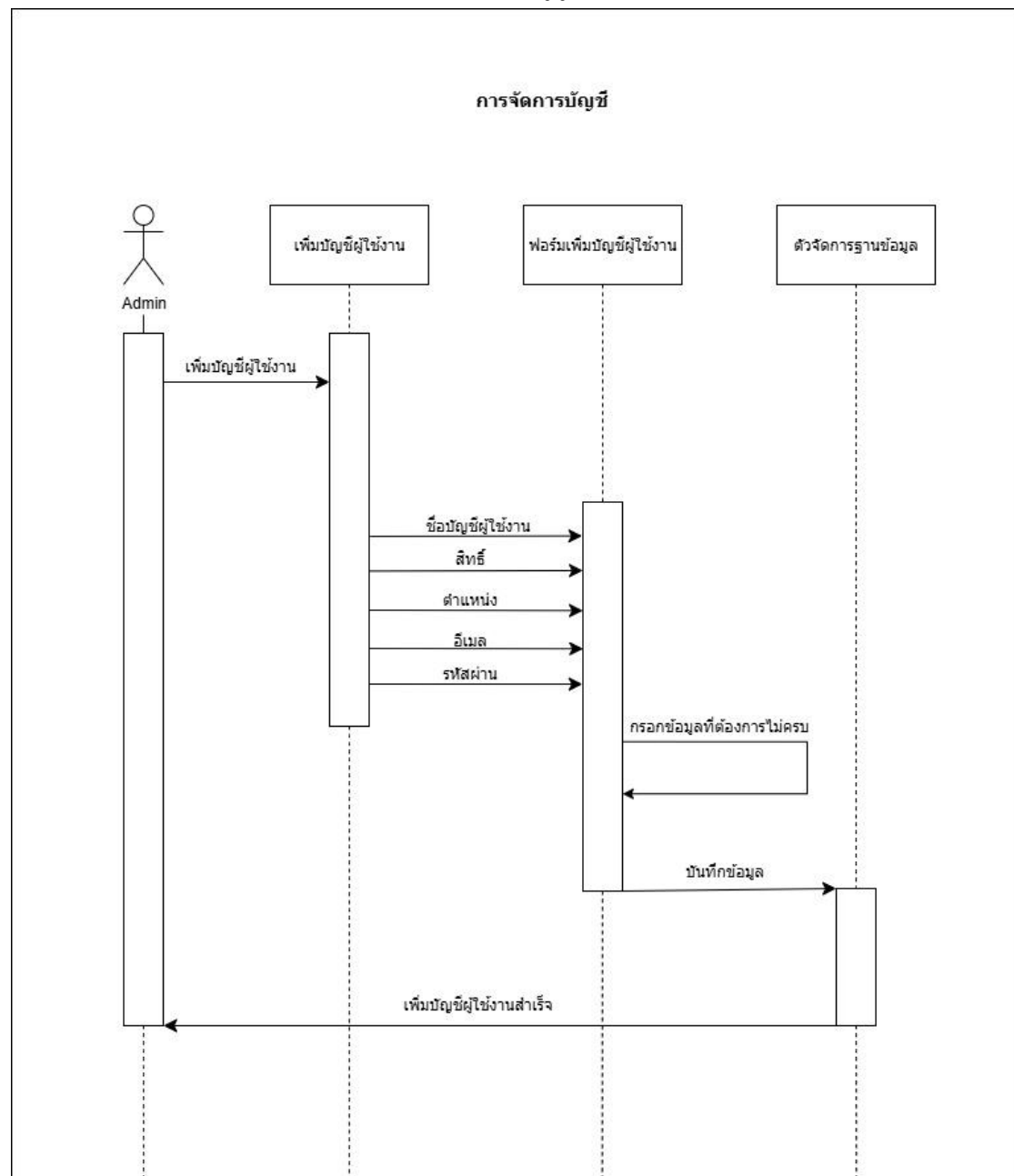
ชื่อยูสเคส	รายละเอียดแผนควบคุมภาพรวมสถิติของระบบ
วัตถุประสงค์	เก็บสถิติภาพรวมทั้งหมดของระบบ
รายละเอียด	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่สถิติภาพรวมทั้งหมดของระบบได้ในที่เดียวและสามารถสร้างรายงานผลได้
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน
ยูสเคสที่เกิดขึ้นก่อน	1. แจ้งรายงานปัญหา 2. การแก้ไขปัญหา
ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลัง	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน
ขั้นตอนการทำงานหลัก	1. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้า Dashboard 2. จะเห็นสถิติภาพรวมของระบบทั้งหมดที่สรุปรวมไว้
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	-
เงื่อนไขก่อนทำงาน	ต้องมีข้อมูลของระบบก่อนแล้ว จึงจะสามารถสร้างสถิติต่างๆให้ปรากฏออกมาแสดงผลได้
เงื่อนไขหลังทำงาน	-
ความต้องการเพิ่มเติม	-



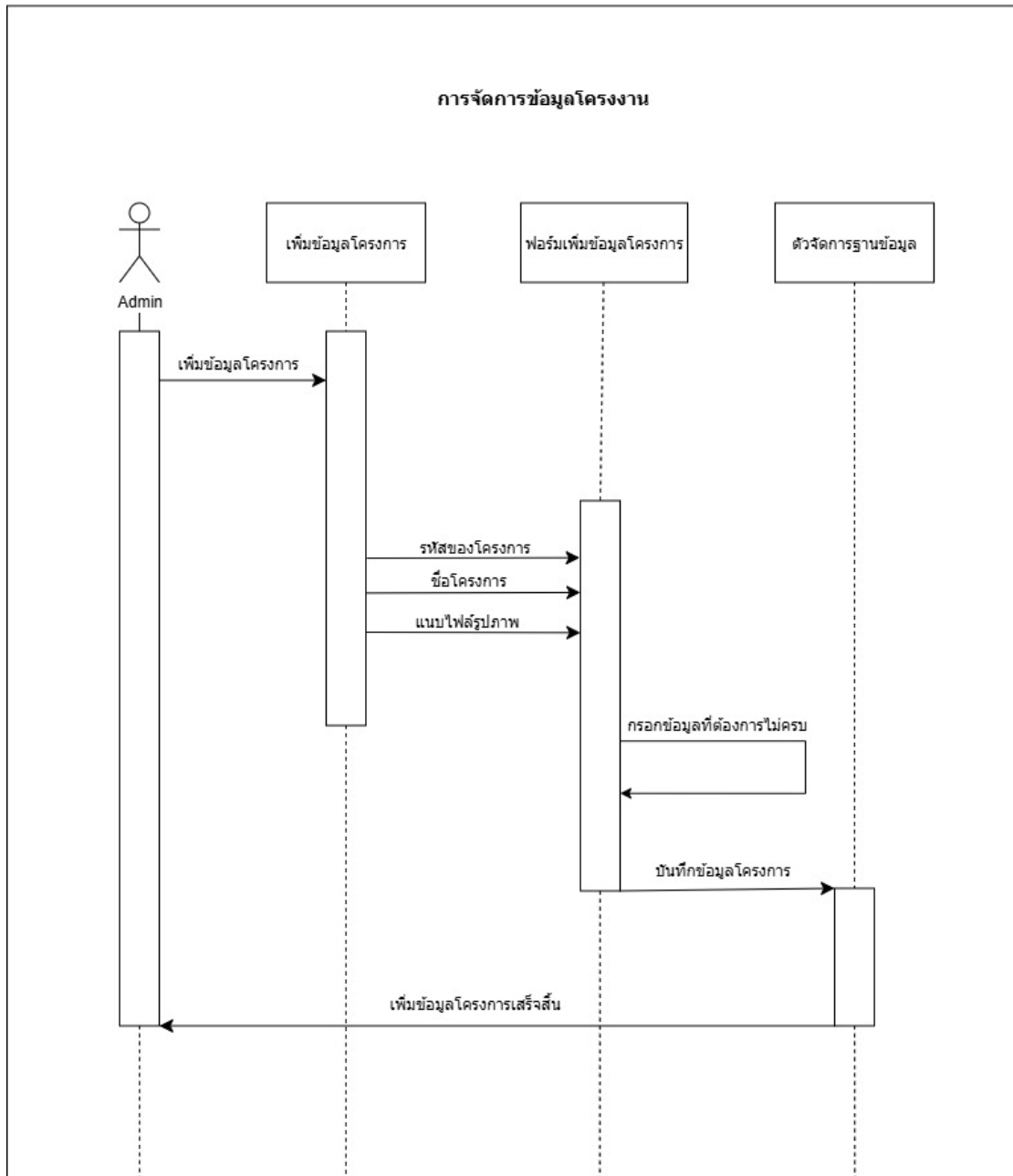
#### 4.5 ซีควเอนซ์ไดอะแกรม (Sequence Diagram)

Sequence Diagram ใช้ในการแสดงลำดับขั้นตอนการทำงานระหว่างวัตถุหรือส่วนประกอบต่างๆ ของระบบในเชิงลำดับเวลา โดยจะแสดงถึงการส่งข้อความ (Message) ระหว่างวัตถุและการตอบสนองของแต่ละวัตถุในระบบ เพื่อแสดงให้เห็นลำดับของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

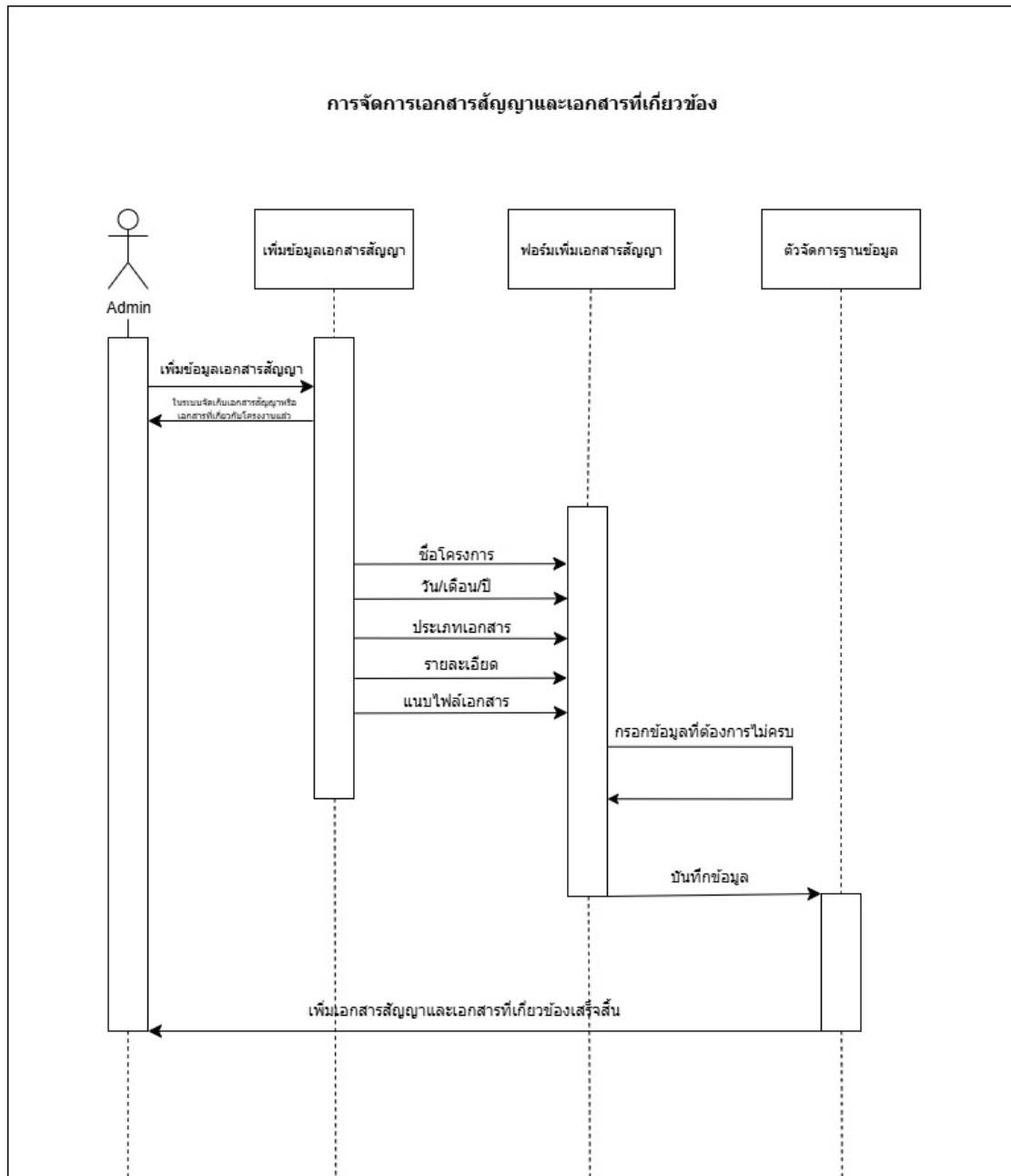
##### 1.5.1 ซีควเอนซ์ไดอะแกรม การทำงานของผู้ดูแลระบบ (Administrator)



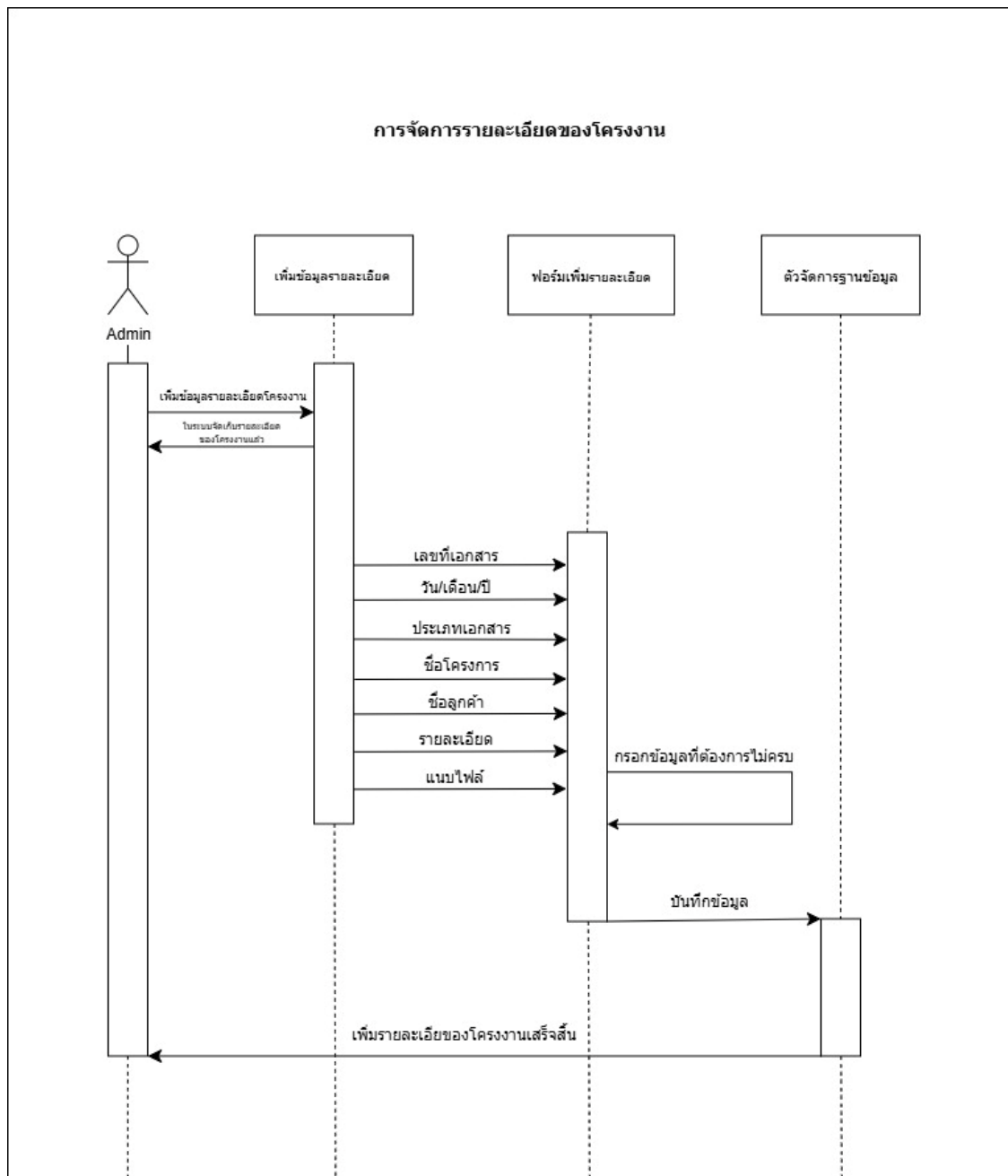
รูปที่ 4.2 ซีควเอนซ์ไดอะแกรม การจัดการบัญชี



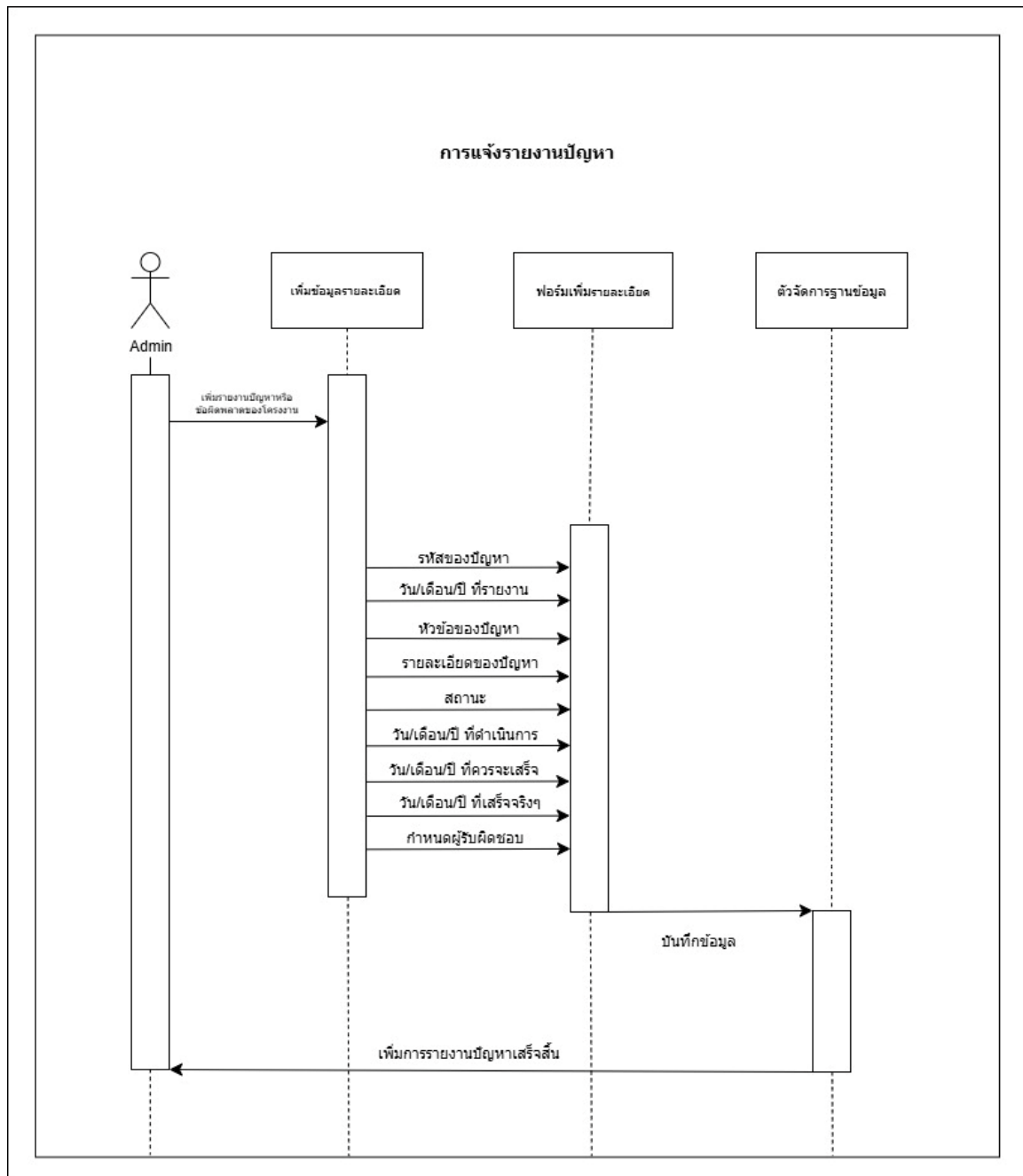
รูปที่ 4.3 ซีควেনซ์ไดอะแกรม การเพิ่มข้อมูลโครงการ



รูปที่ 4.4 ซีเควนซ์ไดอะแกรม การจัดการเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

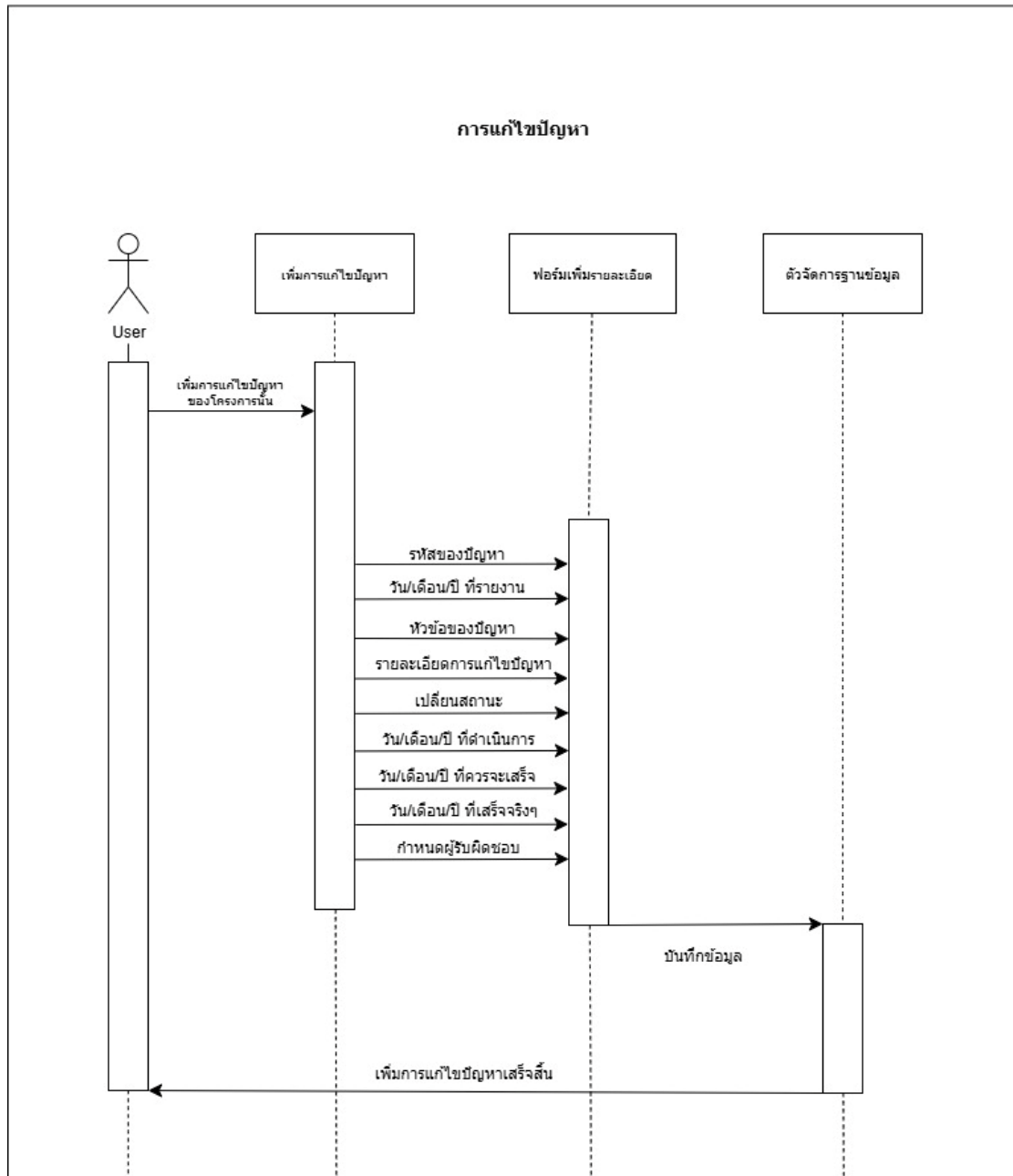


รูปที่ 4.5 ซีควเอนซ์ไดอะแกรม การจัดการรายละเอียดของโครงการ



รูปที่ 4.6 ซีเควนซ์ไดอะแกรม การแจ้งรายงานปัญหา

### 1.5.2 ซีควเอนซ์ไดอะแกรม การทำงานของผู้ใช้งาน (User)

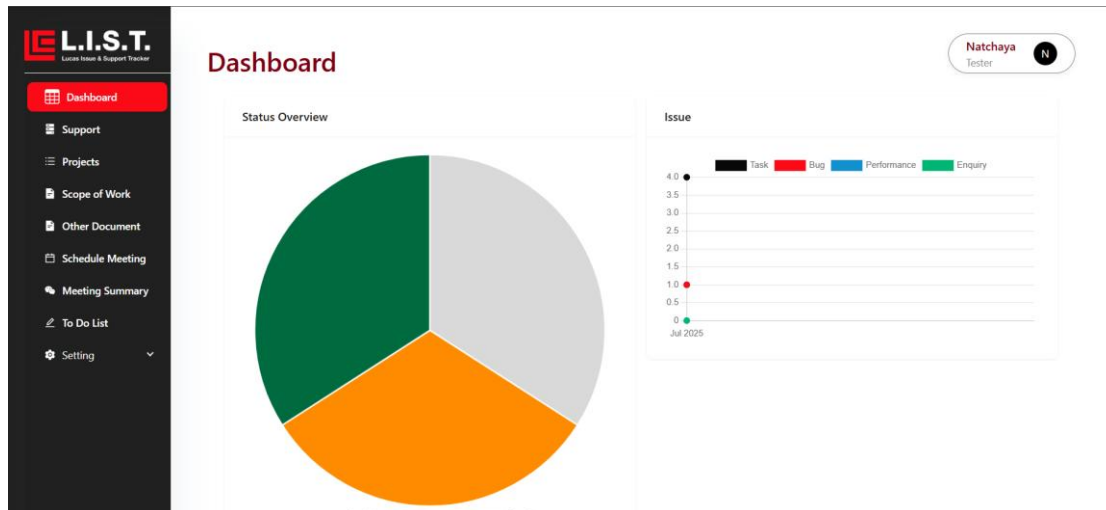


รูปที่ 4.7 ซีควเอนซ์ไดอะแกรม การแก้ไขปัญหา

## 4.6 การออกแบบและแสดงผล (User Interface)

### 4.6.1 Dashbord (แดชบอร์ด)

หน้ารายละเอียดแผงควบคุมภาพรวมสถิติของระบบ



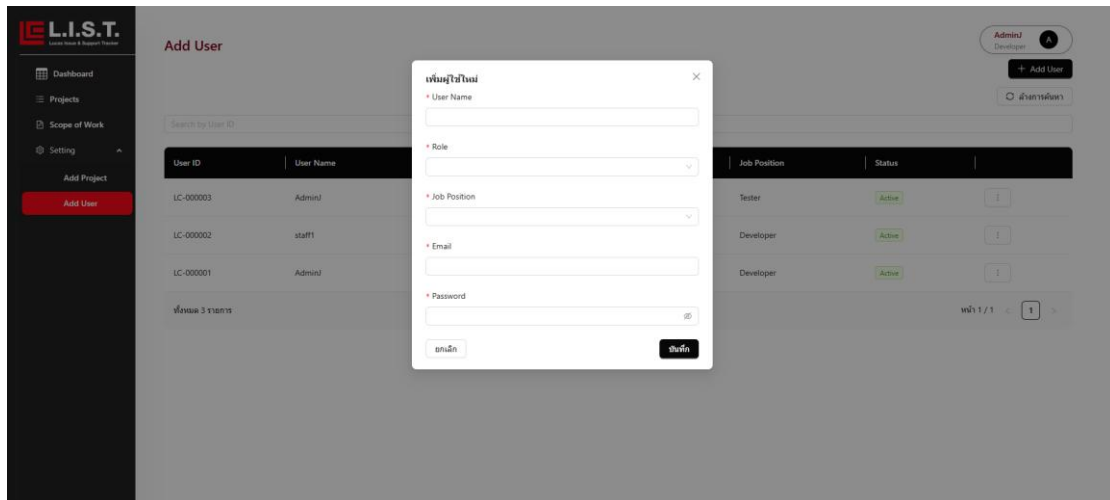
รูปที่ 4.8 ภาพแสดงผลแดชบอร์ด

### 4.6.2 Add User (หน้าจัดการบัญชี)

The screenshot shows the 'Add User' page in the L.I.S.T. system. It features a sidebar with navigation links and a main content area. The main content area has a 'Add User' header and two search bars: 'Search by User ID' and 'Search by User Name'. Below the search bars is a table with the following columns: User ID, User Name, Email, Role, Job Position, Status, and an action column with a dropdown menu. The table contains three rows of user data. At the bottom of the table, it says 'ทั้งหมด 3 รายการ' (Total 3 items) and 'หน้า 1 / 1' (Page 1 / 1).

User ID	User Name	Email	Role	Job Position	Status	
LC-000003	Admin	tummy5640@gmail.com	Admin	Tester	Active	
LC-000002	staff1	staff1@demo.com	Staff	Developer	Active	
LC-000001	Admin	admin@demo.com	Admin	Developer	Active	

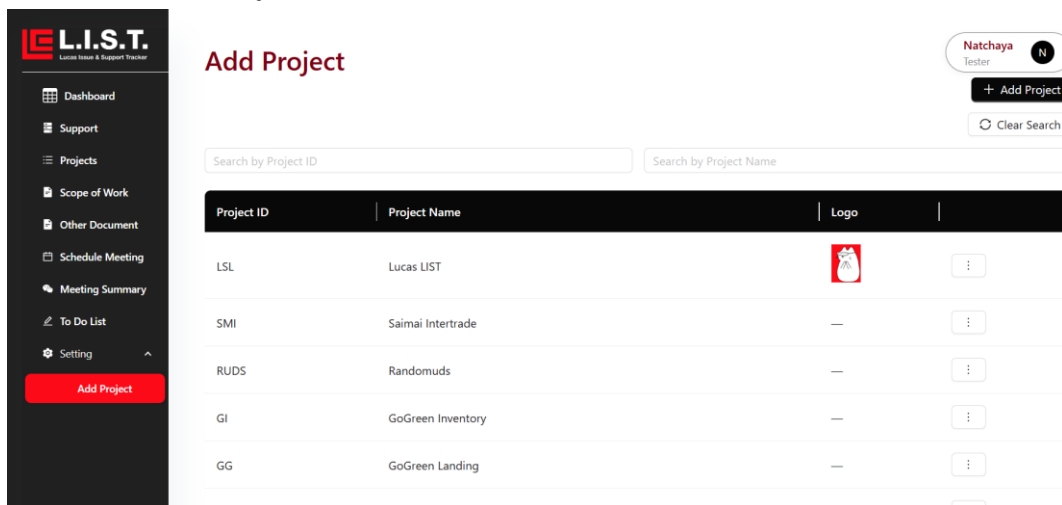
รูปที่ 4.9 ภาพแสดงผลหน้าการเพิ่มบัญชี



รูปที่ 4.11 ภาพแสดงผลหน้าฟอร์มการเพิ่มบัญชี

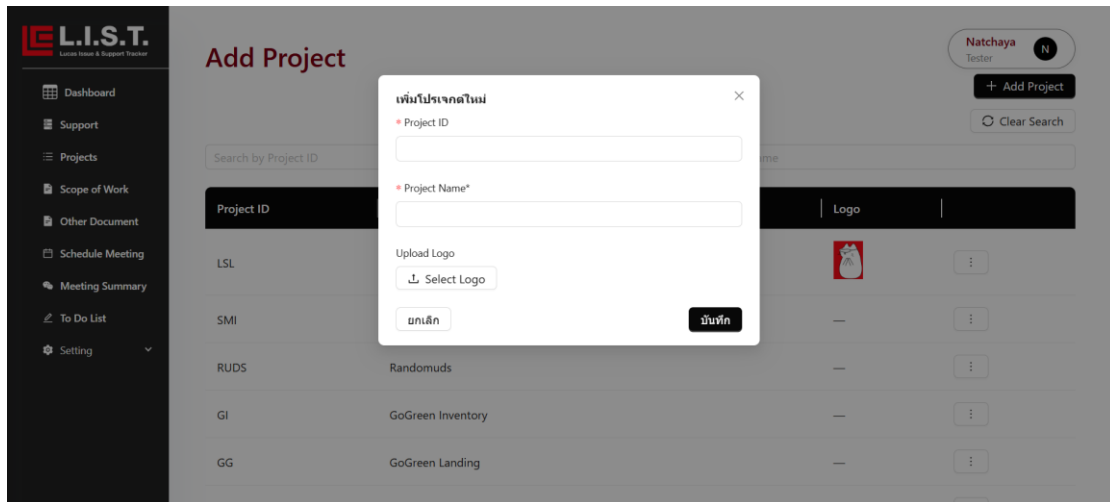
#### 4.6.2 Project (โครงการ)

หน้าแสดงข้อมูลโครงการ



รูปที่ 4.12 ภาพแสดงข้อมูลโครงการลูกค้า

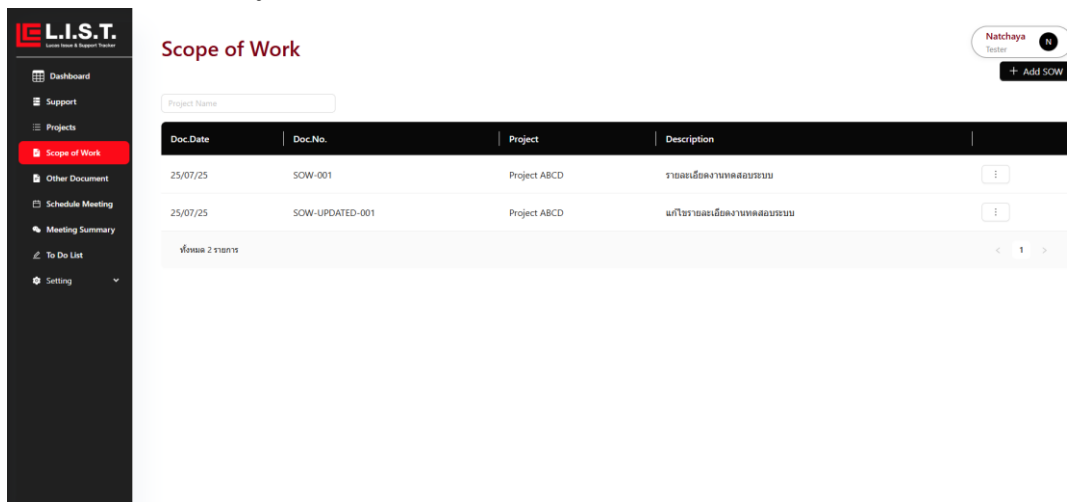




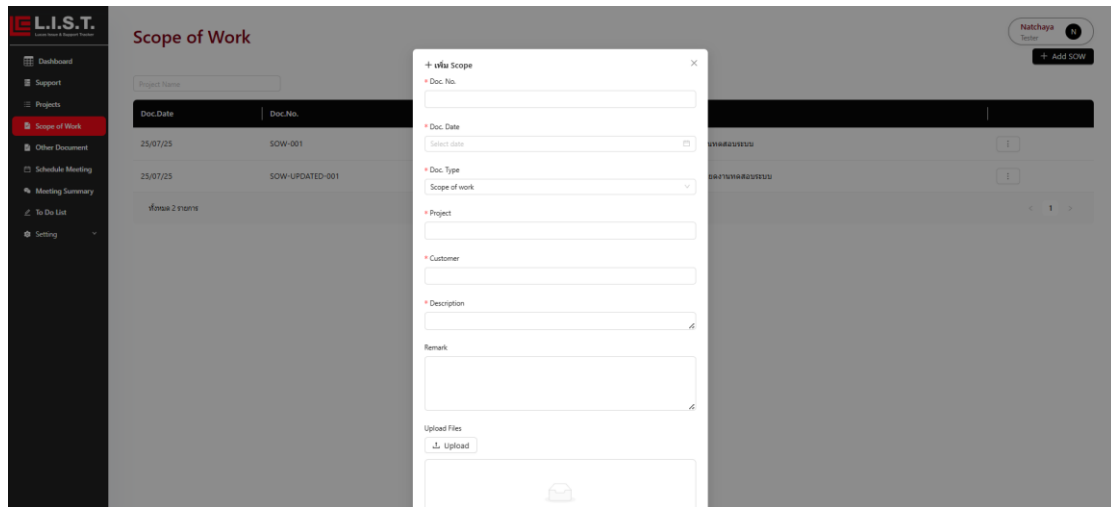
รูปที่ 4.13 ภาพแสดงการเพิ่มข้อมูลโครงการ

#### 4.6.3 Scope of Work (รายละเอียดของโครงการ)

หน้าแสดงข้อมูลรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงานของโครงการ



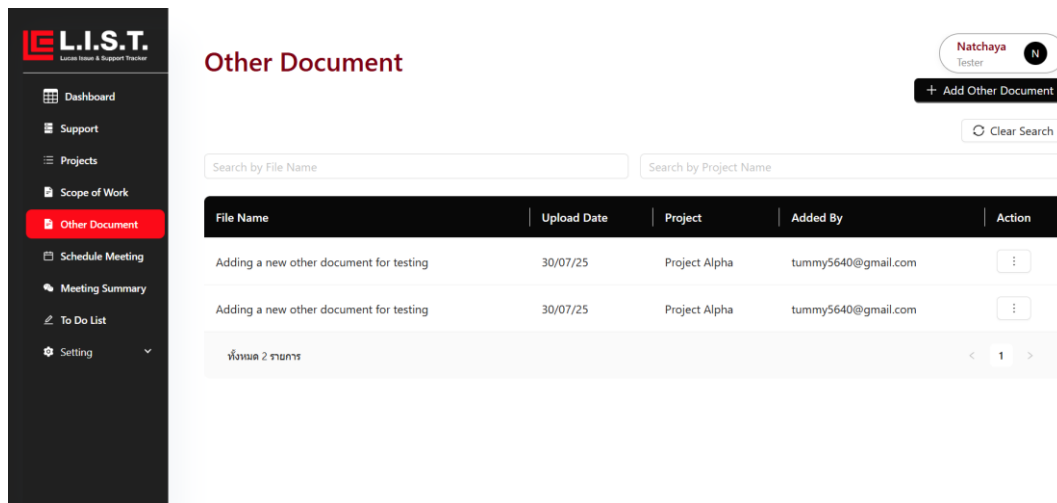
รูปที่ 4.14 แสดงข้อมูลของรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงานของโครงการ



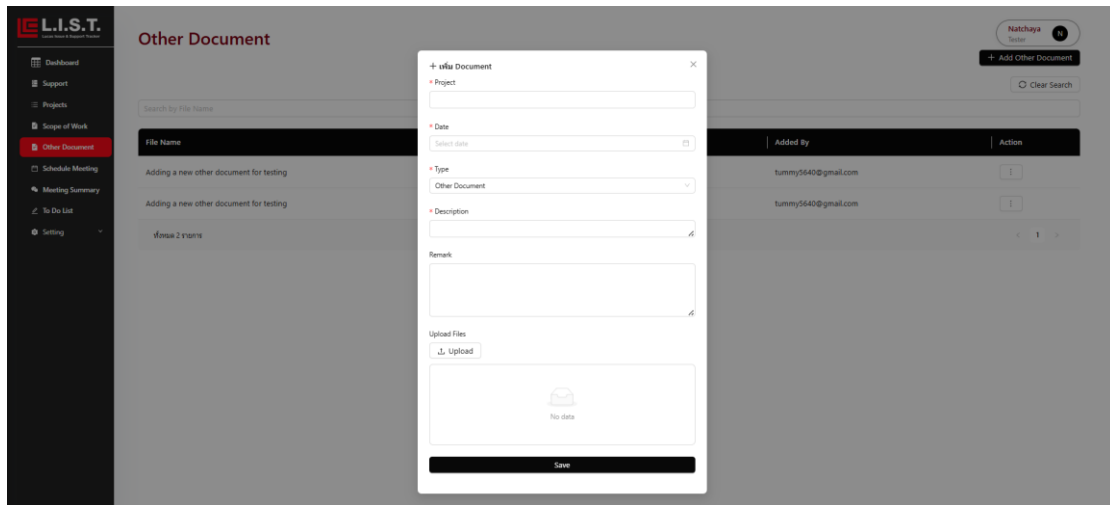
รูปที่ 4.15 แสดงการเพิ่มข้อมูลของรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงานของโครงการ

#### 4.6.4 Maintenance Agreement (สัญญาบำรุงรักษา)

หน้าแสดงข้อมูลของเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

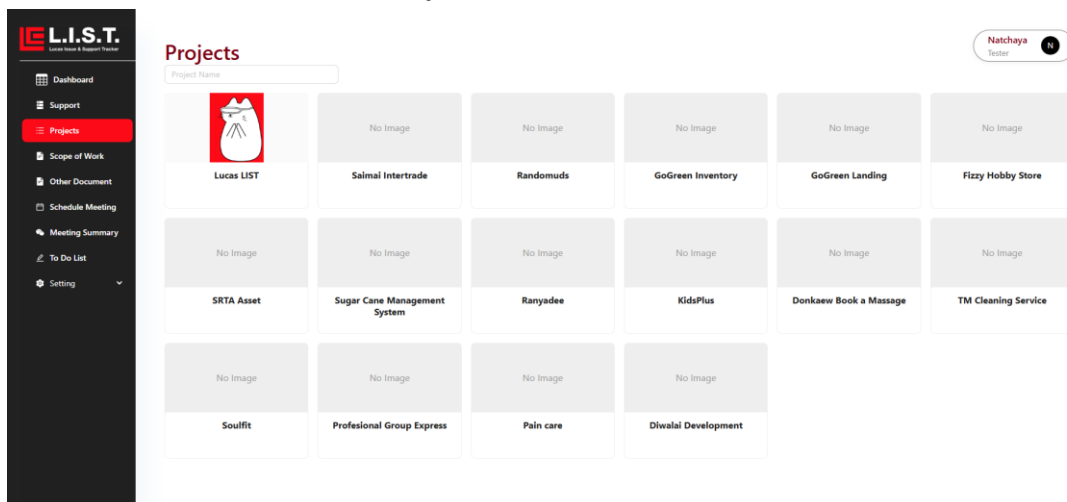


รูปที่ 4.16 แสดงการข้อมูลของเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

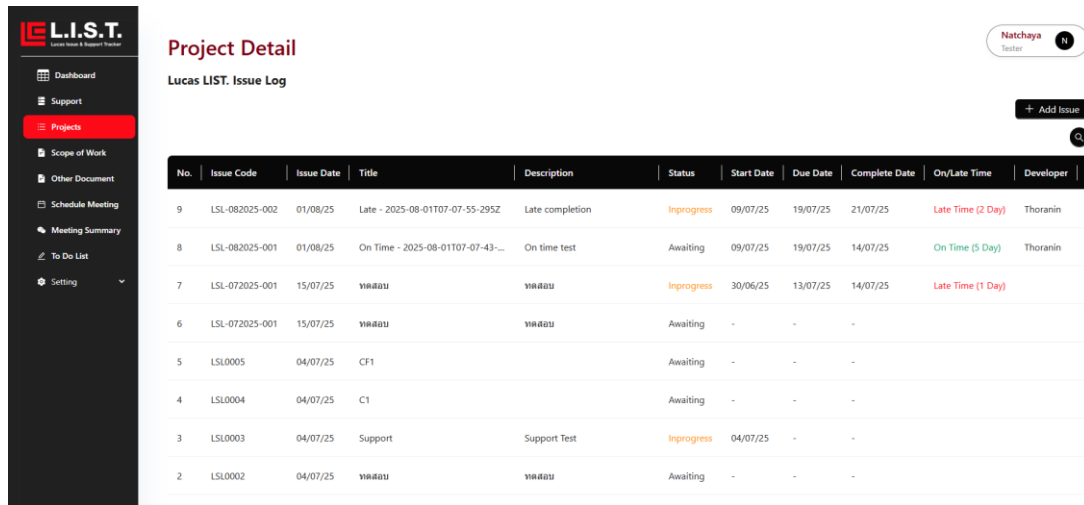


รูปที่ 4.16 แสดงการเพิ่มข้อมูลของเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### 4.6.4 Projects (หน้าจัดการดูแลโครงการ)



รูปที่ 4.17 แสดงการจัดการโครงการที่คอยดูแล



- Dashboard
- Support
- Projects**
- Scope of Work
- Other Document
- Schedule Meeting
- Meeting Summary
- To Do List
- Setting

## Project Detail

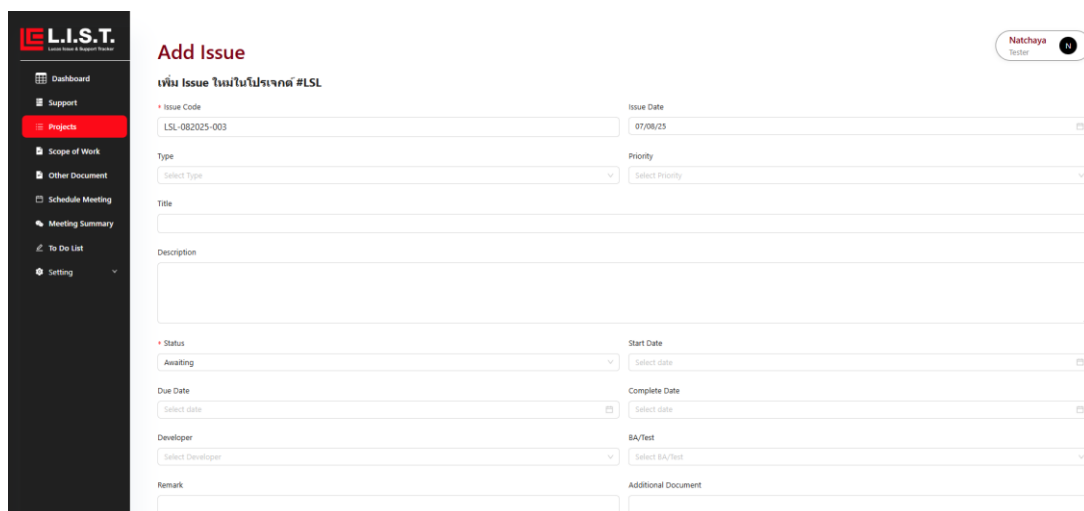
Lucas LIST. Issue Log

Natchaya  
Tester

+ Add Issue

No.	Issue Code	Issue Date	Title	Description	Status	Start Date	Due Date	Complete Date	On/Late Time	Developer
9	LSL-082025-002	01/08/25	Late - 2025-08-01T07-07-55-295Z	Late completion	Inprogress	09/07/25	19/07/25	21/07/25	Late Time (2 Day)	Thorarin
8	LSL-082025-001	01/08/25	On Time - 2025-08-01T07-07-43-...	On time test	Awaiting	09/07/25	19/07/25	14/07/25	On Time (5 Day)	Thorarin
7	LSL-072025-001	15/07/25	ทดสอบ	ทดสอบ	Inprogress	30/06/25	13/07/25	14/07/25	Late Time (1 Day)	
6	LSL-072025-001	15/07/25	ทดสอบ	ทดสอบ	Awaiting	-	-	-		
5	LSL0005	04/07/25	CF1		Awaiting	-	-	-		
4	LSL0004	04/07/25	C1		Awaiting	-	-	-		
3	LSL0003	04/07/25	Support	Support Test	Inprogress	04/07/25	-	-		
2	LSL0002	04/07/25	ทดสอบ	ทดสอบ	Awaiting	-	-	-		

รูปที่ 4.18 แสดงข้อมูลการแจ้งปัญหาและรายการงานการแก้ไขปัญหาโครงการนั้นๆ



- Dashboard
- Support
- Projects**
- Scope of Work
- Other Document
- Schedule Meeting
- Meeting Summary
- To Do List
- Setting

## Add Issue

เพิ่ม Issue ใหม่ในโปรเจกต์ #LSL

Natchaya  
Tester

Issue Code  
LSL-082025-003

Issue Date  
07/08/25

Type  
Select Type

Priority  
Select Priority

Title

Description

Status  
Awaiting

Start Date  
Select date

Due Date  
Select date

Complete Date  
Select date

Developer  
Select Developer

BA/Test  
Select BA/Test

Remark

Additional Document

รูปที่ 4.19 แสดงการเพิ่มข้อมูลในการแจ้งปัญหาและรายการงานการแก้ไขปัญหาโครงการนั้นๆ