

บทที่ 4

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

4.1 การวิเคราะห์ระบบ

ระบบบริหารจัดการงานสนับสนุนภายในองค์กร (Issue & Support Management System) เป็นระบบที่อยู่ระหว่างการพัฒนา เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรสามารถจัดการกับปัญหา และคำร้องจากลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ 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 โครงการเพิ่ม แก้ไข ลบ ค้นหาข้อมูลโครงการ

1.2.2 รายละเอียดโครงการเพิ่ม แก้ไข ลบ และค้นหาข้อมูลรายละเอียดโครงการ

1.2.3 เอกสารสัญญาเพิ่ม 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 เพิ่มข้อมูลรายงานปัญหาของโครงการงาน

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. อัปเดตข้อมูลและสถานะของปัญหาโครงการงาน เป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหา ตามข้อที่ 1.4.3
6. บันทึกข้อมูล

4. การรายงาน

4.1 เพิ่มข้อมูลรายงานปัญหาของโครงการงาน

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

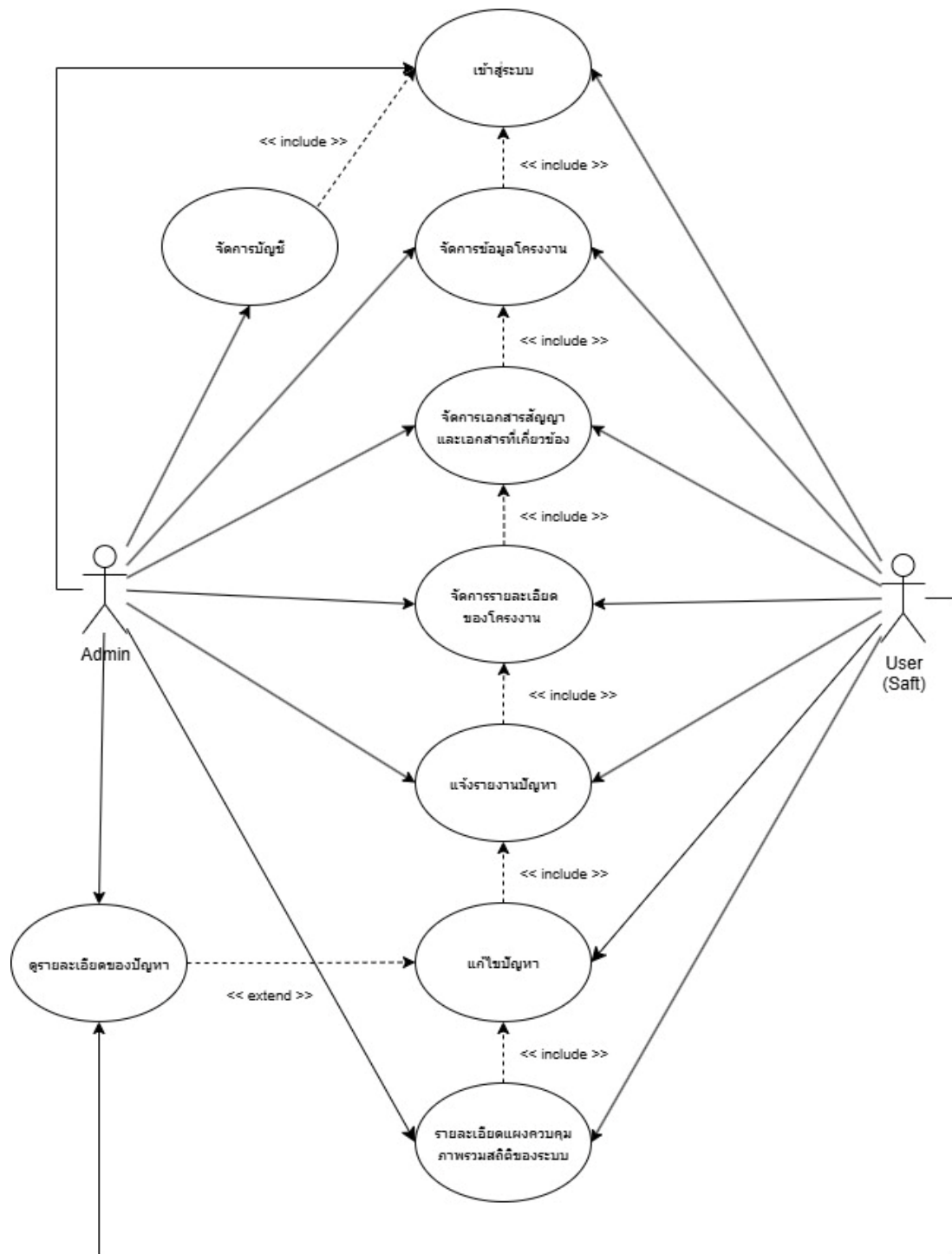
3.1 เพิ่มข้อมูลรายงานปัญหาของโครงการ

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)



รูปที่ 4.1 ยูสเคสไดอะแกรมของผู้ดูแลระบบ (Administrator) และ ผู้ใช้งาน (User)

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"> 1. เปิดหน้าเว็บไซต์เข้าสู่ระบบ 2. ระบบแสดงหน้าเข้าสู่ระบบ 3. กรอกอีเมลและรหัสผ่านในฟิลด์ที่กำหนด 4. ระบบตรวจสอบความถูกต้องของอีเมลและรหัสผ่านให้ถูกต้อง
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"> 1. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้า Dashboard 2. เข้าไปเมนู Setting แล้วเลือก Add User 3. กดปุ่ม + Add User 4. กรอกข้อมูลที่ต้องการตามช่องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน 5. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล
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"> 1. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้า Dashboard 2. เข้าไปเมนู Setting แล้วเลือก Add Project 3. กดปุ่ม + Add Project 4. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนในส่วนที่ระบบกำหนดให้เป็นข้อมูลบังคับ 5. แนบไฟล์รูปภาพ 6. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	หากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะเตือนให้กรอกในฟิลด์ที่ขาดหาย
เงื่อนไขก่อนทำงาน	-
เงื่อนไขหลังทำงาน	-
ความต้องการเพิ่มเติม	-

1.4.4 ยูสเคสการจัดการเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.4 ยูสเคสการจัดการเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อยูสเคส	จัดการเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
วัตถุประสงค์	เพื่อจัดการจัดการข้อมูลสัญญา และ เอกสารที่เกี่ยวข้องโครงการ
รายละเอียด	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลสัญญาบำรุงรักษาโครงการ
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน
ยูสเคสที่เกิดขึ้นก่อน	-
ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลัง	-
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้า Dashboard 2. เข้าไปเมนู Other Document 3. กดปุ่ม + Add Other Document 4. กรอกข้อมูลที่ต้องการตามช่องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน และแนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง 5. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล 6. เก็บประวัติหลักฐานการทำรายการจะแสดงอยู่ที่หน้าแรกของ Other Document
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	หากไม่ได้กรอกข้อมูลที่บังคับ ระบบจะเตือนให้กรอกในฟิลด์ที่ขาดหาย
เงื่อนไขก่อนทำงาน	ต้องมีข้อมูลของโครงการที่เพิ่มเข้ามาในระบบ
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"> 1. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้า Dashboard 2. เข้าไปเมนู Scope of Work 3. กดปุ่ม + Add SOW 4. กรอกข้อมูลที่ต้องการตามช่องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน และแนบไฟล์รายละเอียดของโครงการ 5. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก เพื่อบันทึกข้อมูล 6. เก็บประวัติหลักฐานการทำรายการจะแสดงอยู่ที่หน้าแรกของ Scope of Work
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	หากไม่ได้กรอกข้อมูลที่บังคับ ระบบจะเตือนให้กรอกในฟิลด์ที่ขาดหาย
เงื่อนไขก่อนทำงาน	ต้องมีข้อมูลของโครงการที่เพิ่มเข้ามาในระบบ
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"> 1. เข้าสู่ระบบ 2. เข้าไปที่เมนู Projects แล้วเลือกโครงการที่จะแจ้งปัญหาหรือข้อผิดพลาดของโครงการนั้น 3. กดปุ่ม + Add Issue เพื่อกรอกข้อมูล 4. กรอกข้อมูลของปัญหาหรือข้อผิดพลาดของระบบของโครงการ 5. กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ปัญหานั้นๆ และกำหนดสถานะของโครงการในการติดตาม เพื่อแจ้งทีมพัฒนาและทีมตรวจสอบทราบ 6. เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วให้กดปุ่ม บันทึก ข้อมูล
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"> 1. เข้าสู่ระบบ 2. เข้าไปที่เมนู Projects แล้วเลือกโครงการที่จะแจ้งปัญหาหรือข้อผิดพลาดของโครงการนั้น 3. กดปุ่ม “Kebab menu” ในตารางแล้วเลือก Edit เพื่อแก้ไขปรับสถานะ 4. เมื่อปรับสถานะการแก้ไขให้เป็นปัจจุบันแล้วให้กดปุ่ม บันทึกข้อมูล
ขั้นตอนการทำงานสำเร็จเมื่อผิดพลาด	-
เงื่อนไขก่อนทำงาน	ต้องมีการสร้าง Issue ของโครงการนั้นแล้วเท่านั้นจึงจะมีการแก้ไขปัญหาได้
เงื่อนไขหลังทำงาน	-
ความต้องการเพิ่มเติม	-

1.4.8 ยูสเคสเนราทิฟรายละเอียดแผนควบคุมภาพรวมสถิติของระบบ

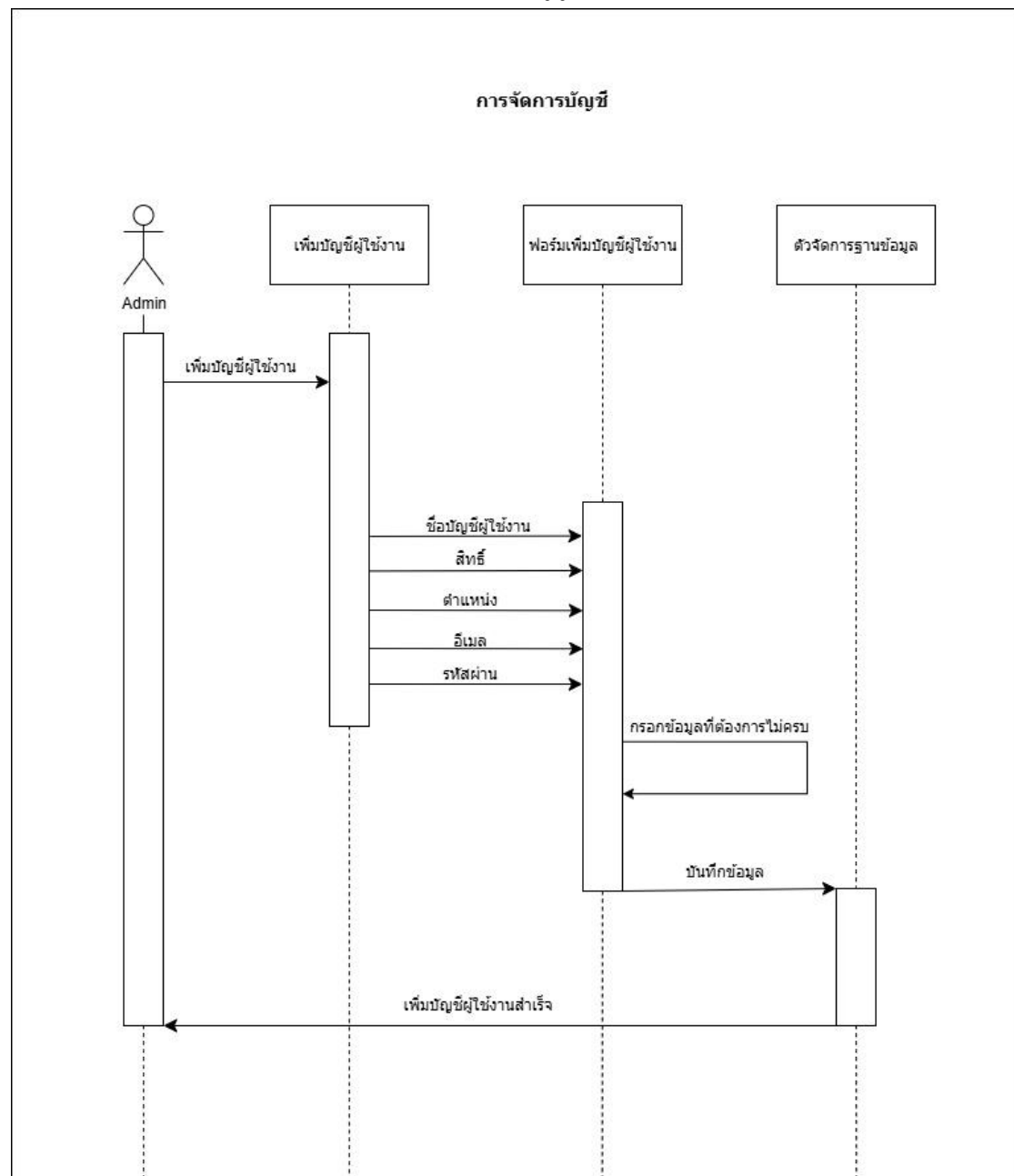
ตารางที่ 4.8 ยูสเคสเนราทิฟ รายละเอียดแผนควบคุมภาพรวมสถิติของระบบ

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

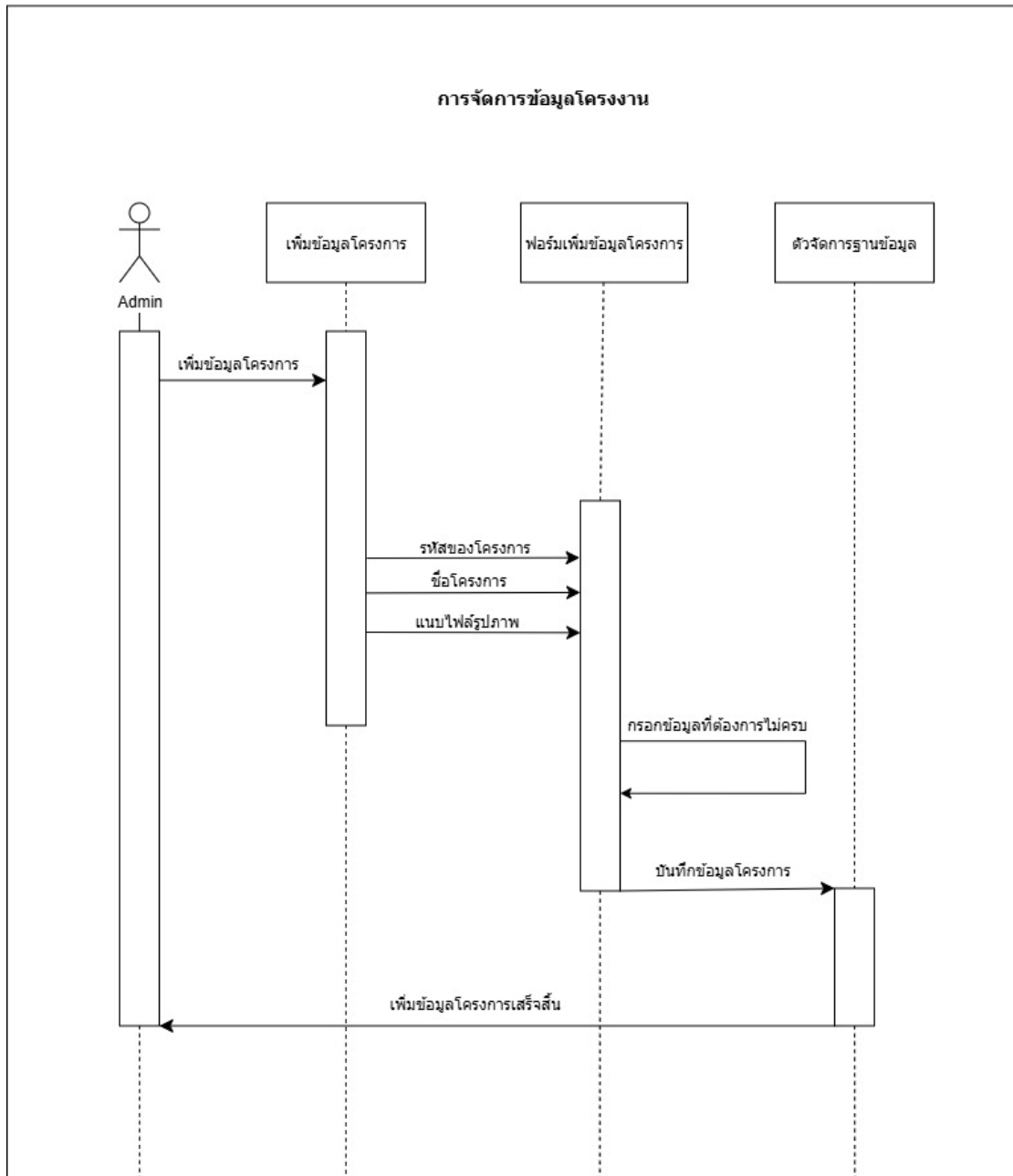
4.5 ซีควেনซ์ไดอะแกรม (Sequence Diagram)

Sequence Diagram ใช้ในการแสดงลำดับขั้นตอนการทำงานระหว่างวัตถุหรือส่วนประกอบต่างๆ ของระบบในเชิงลำดับเวลา โดยจะแสดงถึงการส่งข้อความ (Message) ระหว่างวัตถุและการตอบสนองของแต่ละวัตถุในระบบ เพื่อแสดงให้เห็นลำดับของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

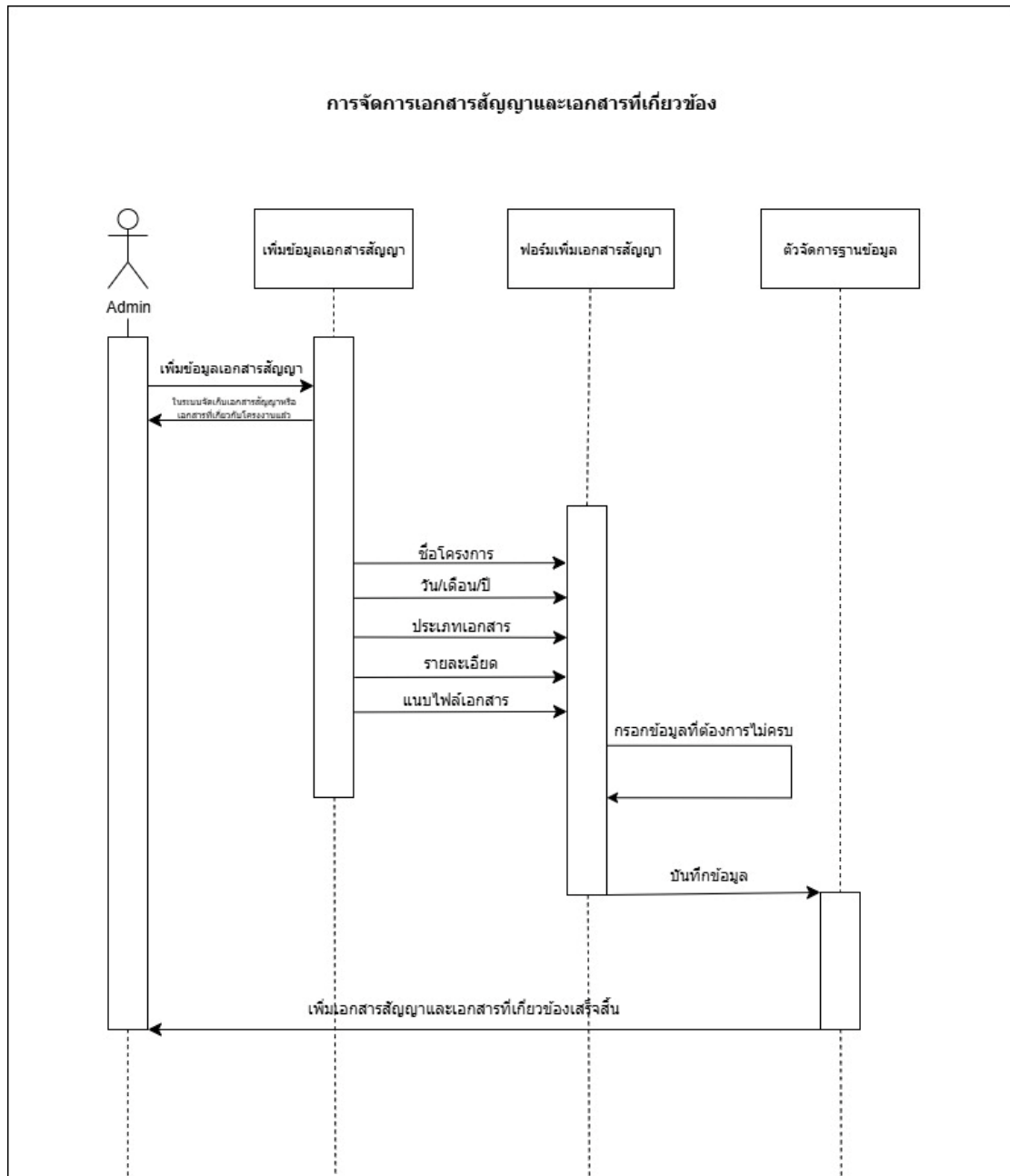
1.5.1 ซีควেনซ์ไดอะแกรม การทำงานของผู้ดูแลระบบ (Administrator)



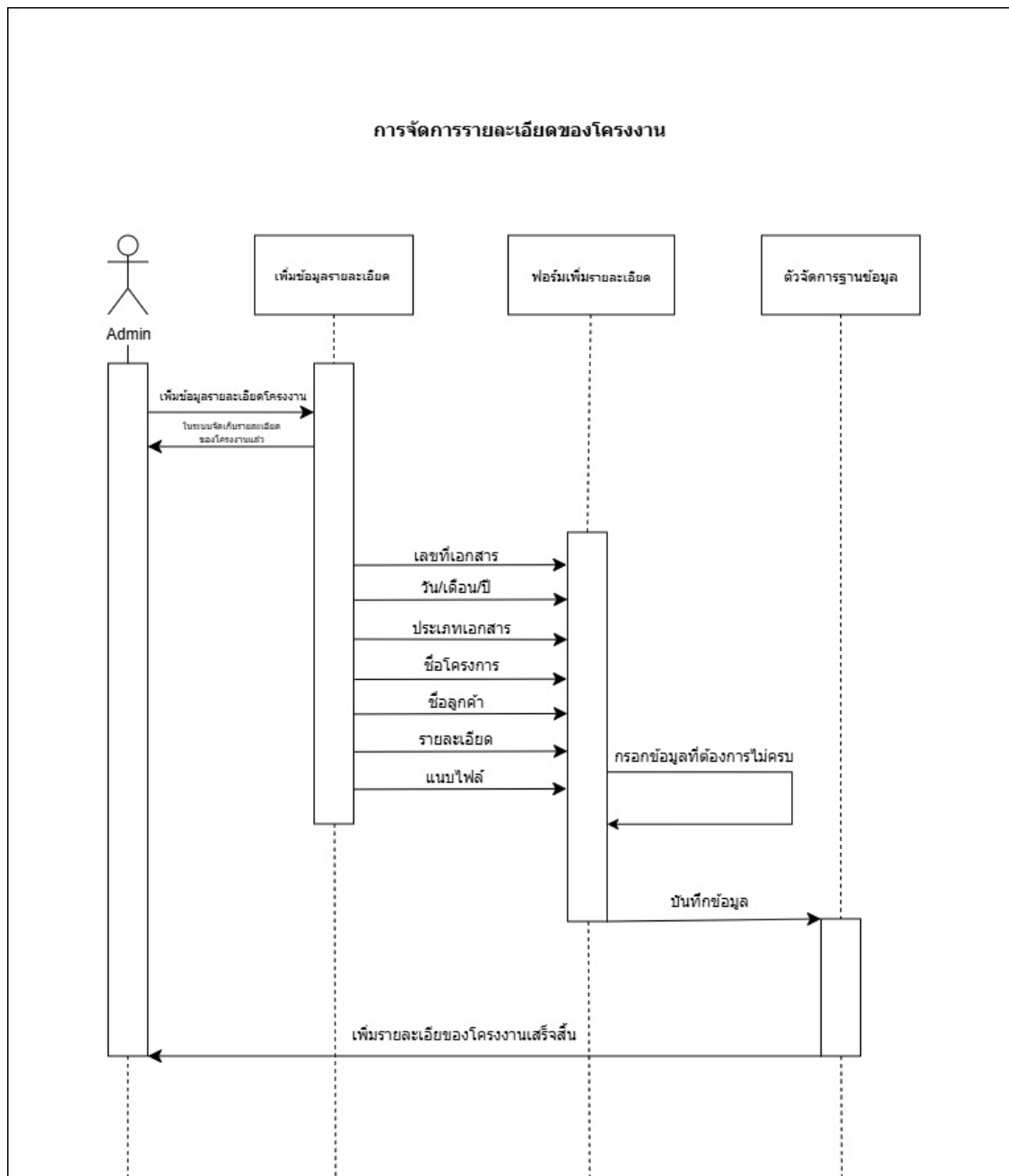
รูปที่ 4.2 ซีควেনซ์ไดอะแกรม การจัดการบัญชี



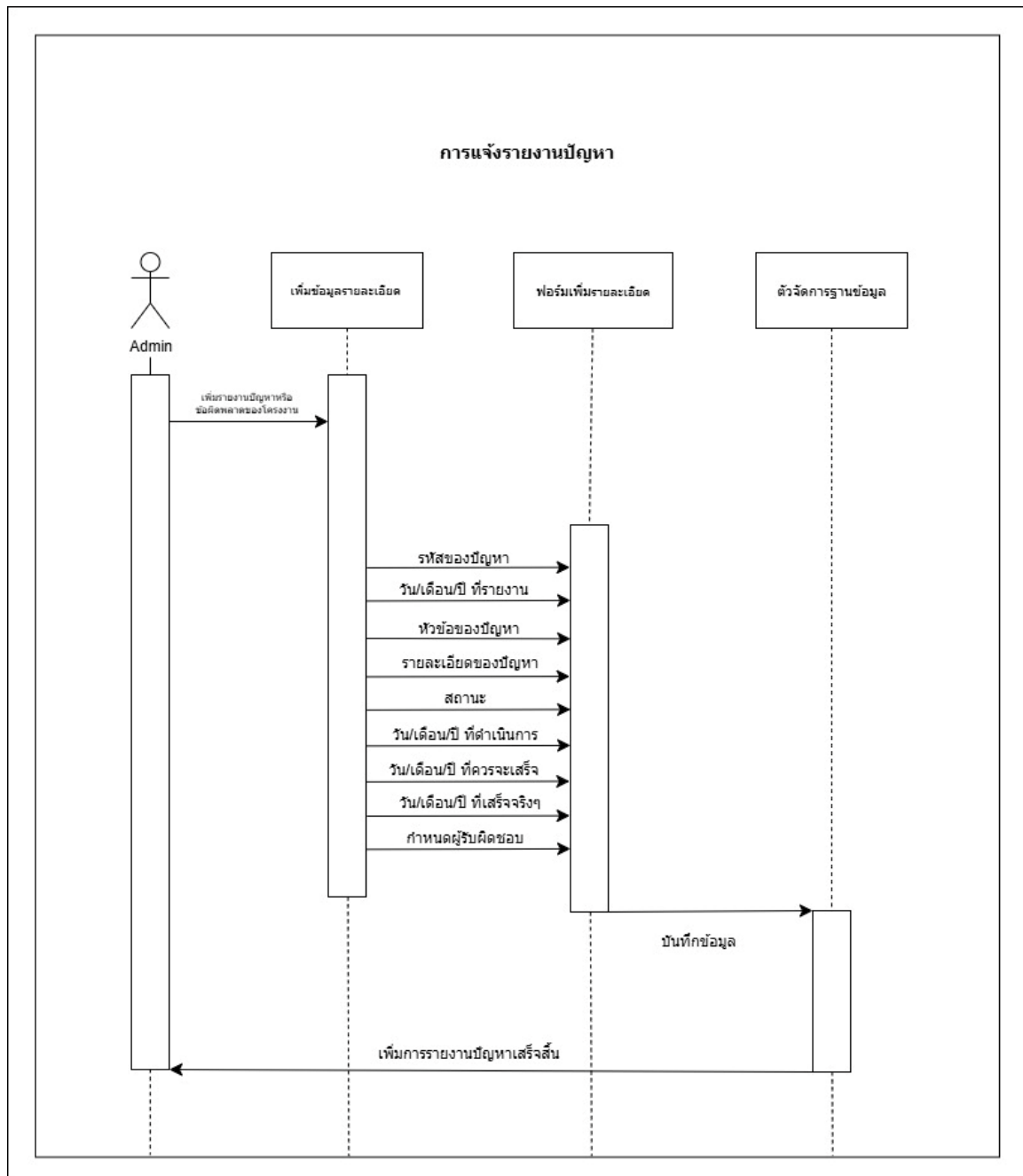
รูปที่ 4.3 ซีควেনซ์ไดอะแกรม การเพิ่มข้อมูลโครงการ



รูปที่ 4.4 ซีเควนซ์ไดอะแกรม การจัดการเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

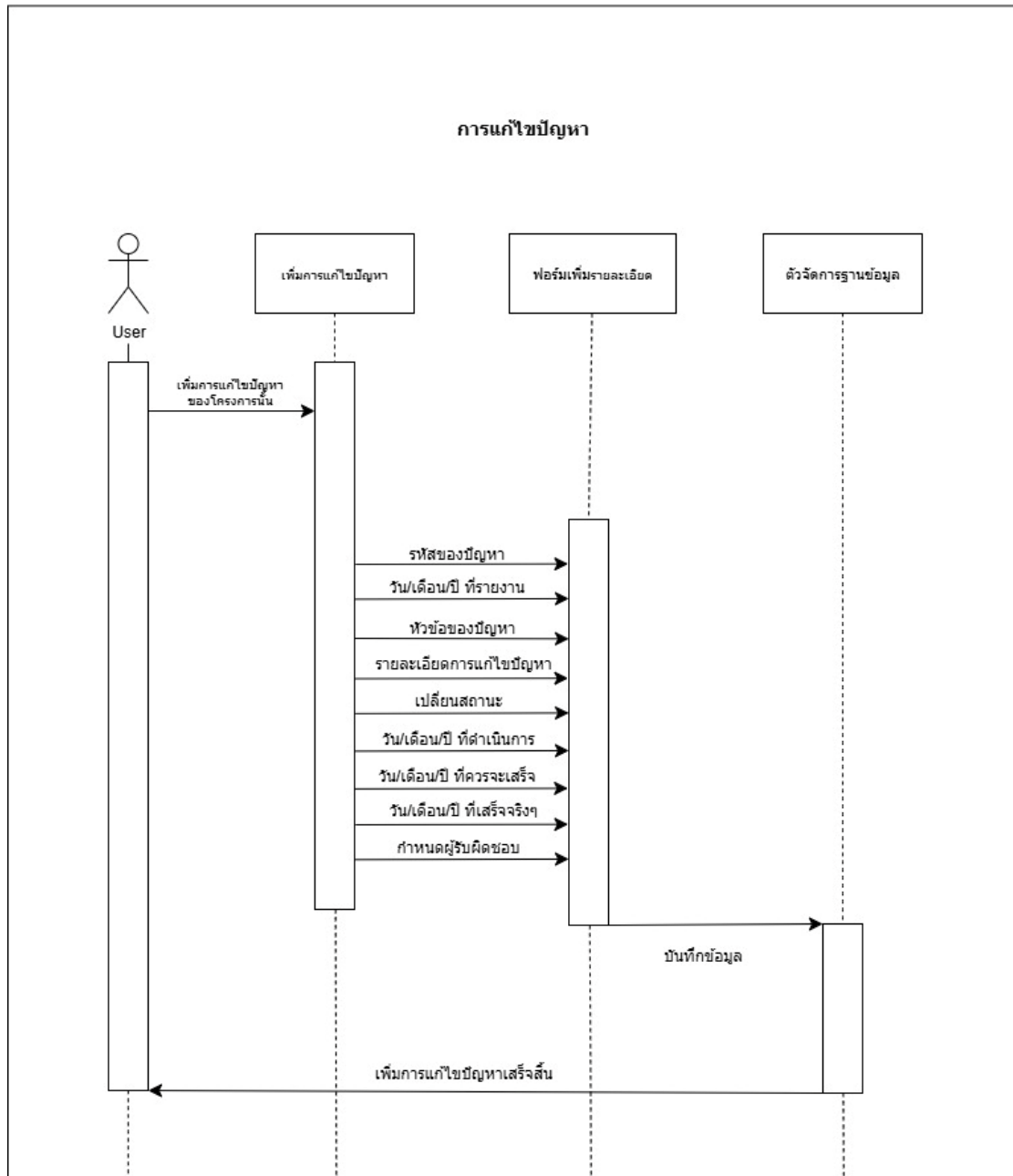


รูปที่ 4.5 ซีเควนซ์ไดอะแกรม การจัดการรายละเอียดของโครงการ



รูปที่ 4.6 ซีเควนซ์ไดอะแกรม การแจ้งรายงานปัญหา

1.5.2 ซีควเอนซ์ไดอะแกรม การทำงานของผู้ใช้งาน (User)

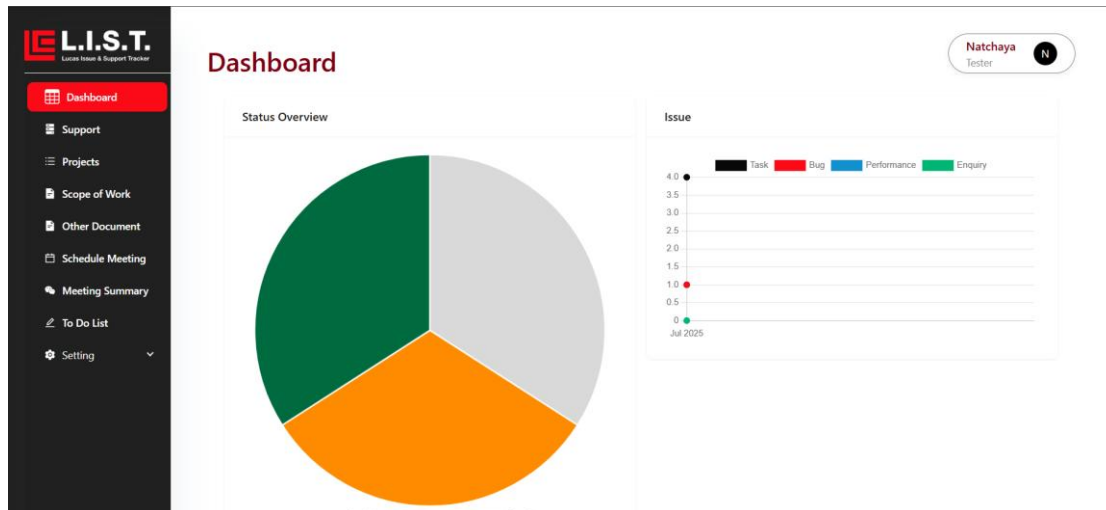


รูปที่ 4.7 ซีควเอนซ์ไดอะแกรม การแก้ไขปัญหา

4.6 การออกแบบและแสดงผล (User Interface)

4.6.1 Dashbord (แดชบอร์ด)

หน้ารายละเอียดแผงควบคุมภาพรวมสถิติของระบบ



รูปที่ 4.8 ภาพแสดงผลแดชบอร์ด

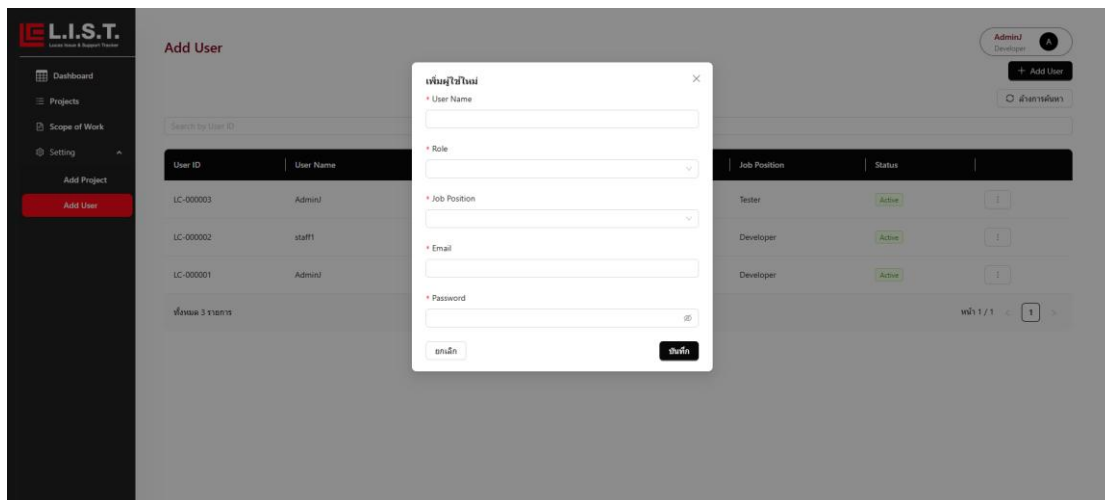
4.6.2 Add User (หน้าจัดการบัญชี)

The screenshot shows the 'Add User' page in the L.I.S.T. system. It includes a sidebar with navigation links and a user profile for 'Admin Developer'. The main content area has a 'Add User' header and a search bar. Below the search bar is a table with the following columns: User ID, User Name, Email, Role, Job Position, Status, and an action icon. The table contains three rows of user data.

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	

At the bottom of the table, it says 'ทั้งหมด 3 รายการ' (Total 3 items) and 'หน้า 1 / 1' (Page 1 / 1).

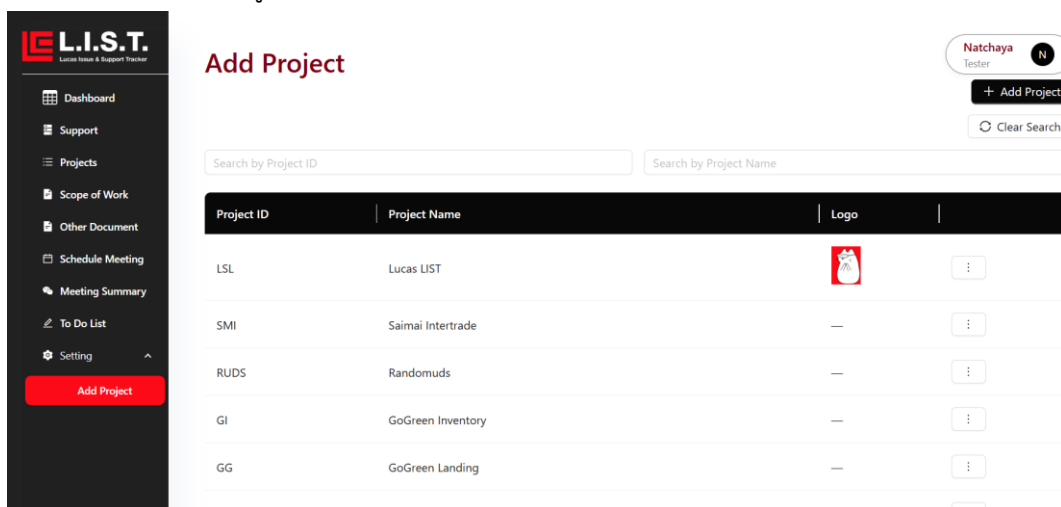
รูปที่ 4.9 ภาพแสดงผลหน้าการเพิ่มบัญชี



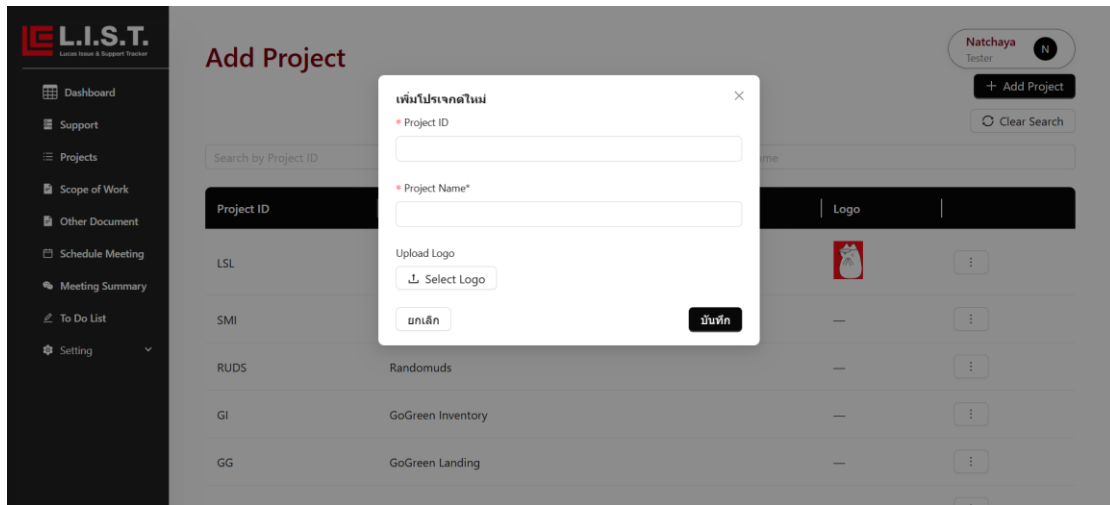
รูปที่ 4.11 ภาพแสดงผลหน้าฟอร์มการเพิ่มบัญชี

4.6.2 Project (โครงการ)

หน้าแสดงข้อมูลโครงการ



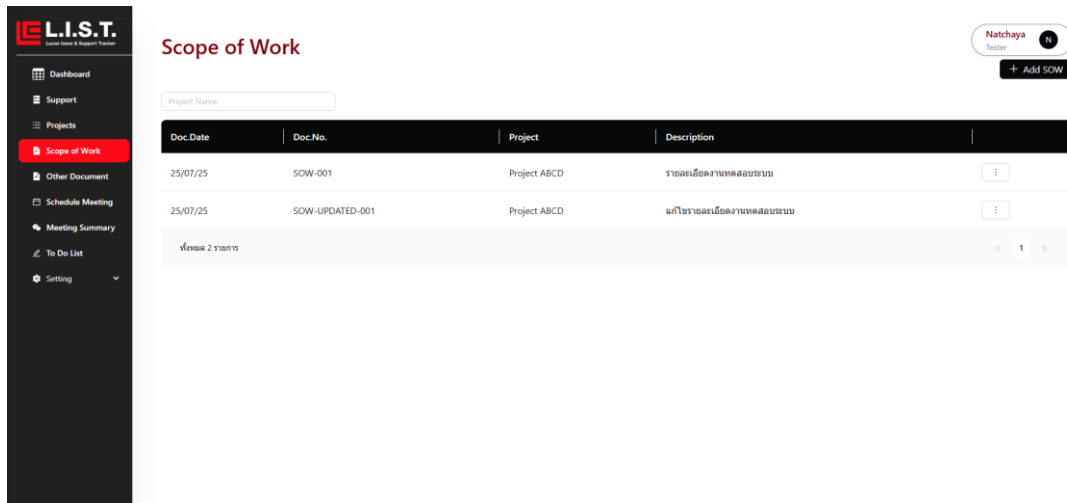
รูปที่ 4.12 ภาพแสดงข้อมูลโครงการลูกค้า



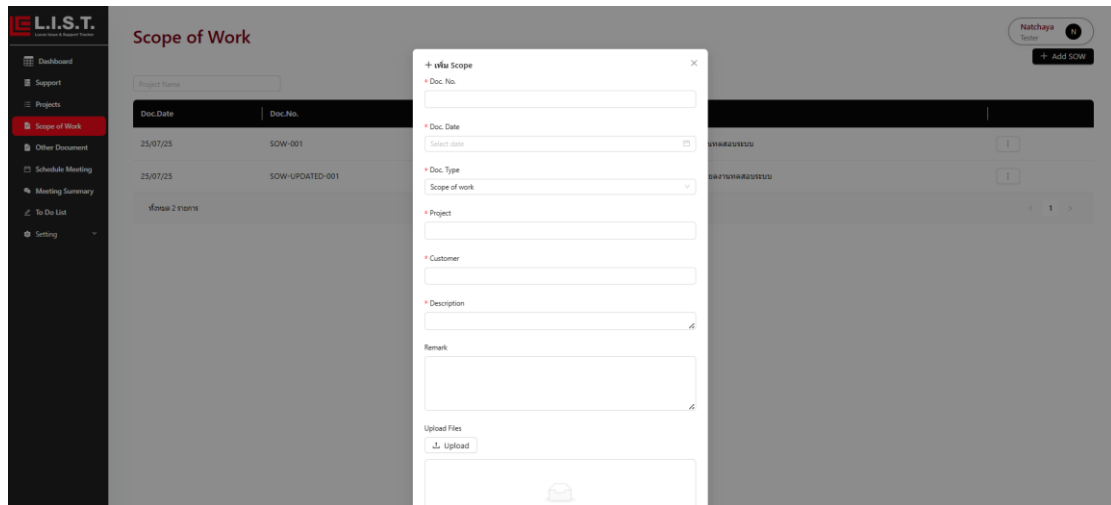
รูปที่ 4.13 ภาพแสดงการเพิ่มข้อมูลโครงการ

4.6.3 Scope of Work (รายละเอียดของโครงการ)

หน้าแสดงข้อมูลรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงานของโครงการ



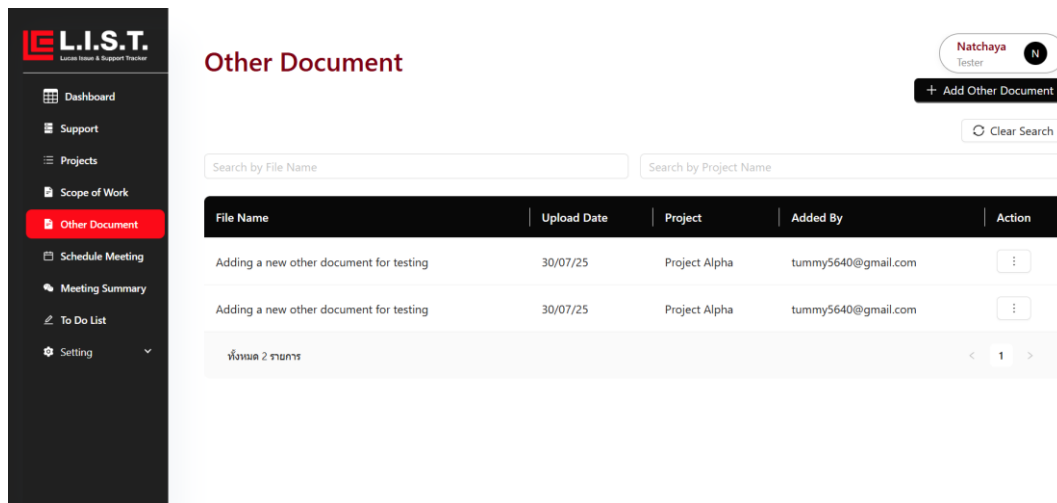
รูปที่ 4.14 แสดงข้อมูลของรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงานของโครงการ



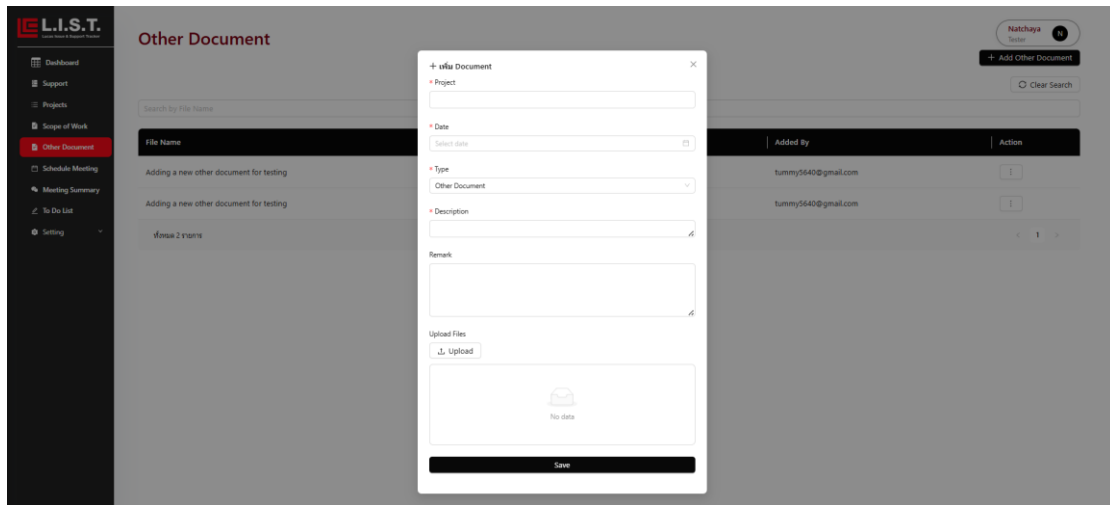
รูปที่ 4.15 แสดงการเพิ่มข้อมูลของรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงานของโครงการ

4.6.4 Maintenance Agreement (สัญญาบำรุงรักษา)

หน้าแสดงข้อมูลของเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

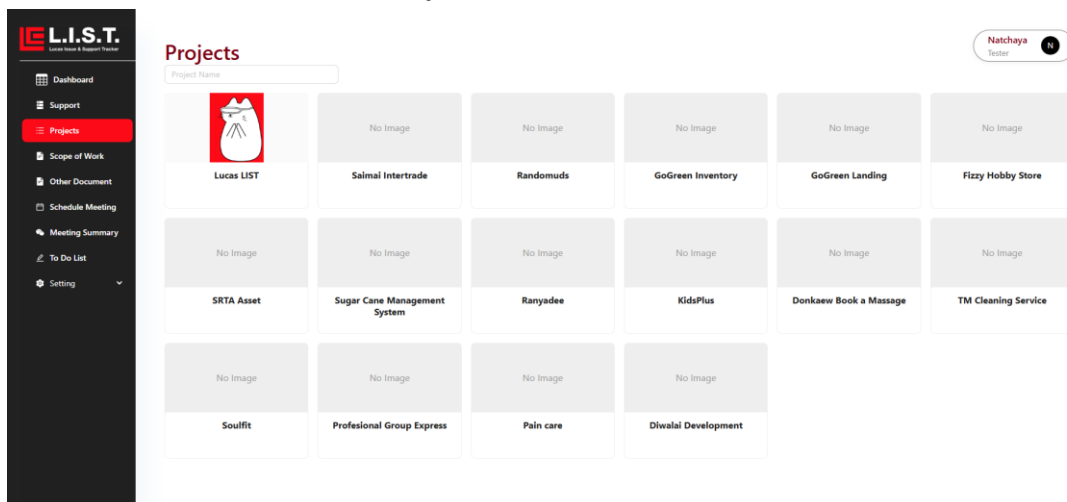


รูปที่ 4.16 แสดงการข้อมูลของเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

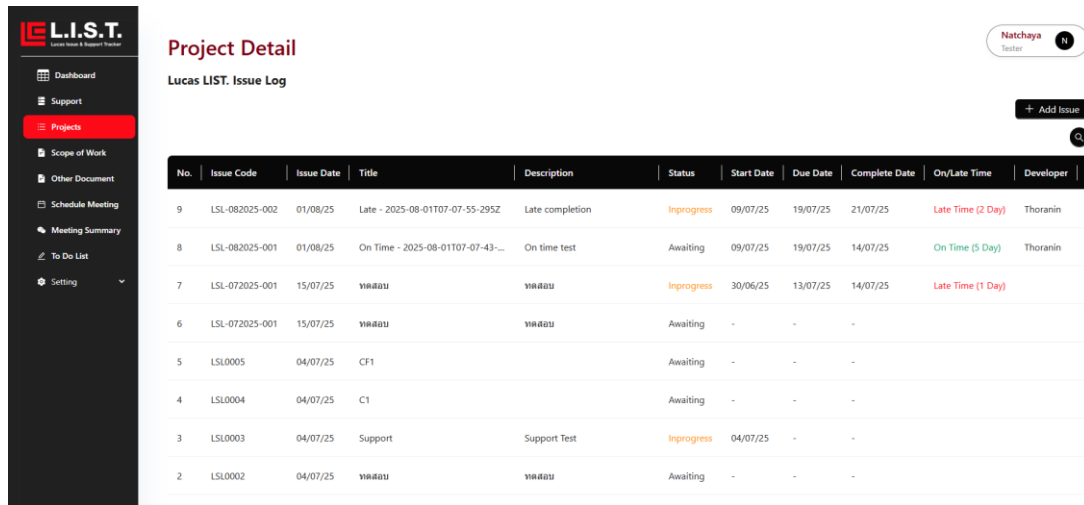


รูปที่ 4.16 แสดงการเพิ่มข้อมูลของเอกสารสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.6.4 Projects (หน้าจัดการดูแลโครงการ)



รูปที่ 4.17 แสดงการจัดการโครงการที่คอยดูแล



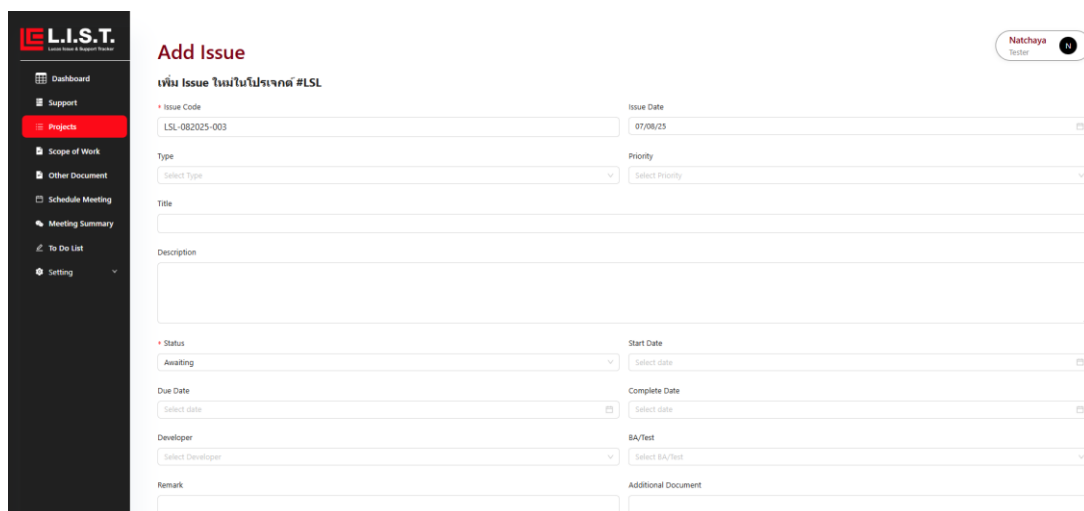
Project Detail

Lucas LIST. Issue Log

+ 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



Add Issue

เพิ่ม Issue ใหม่ในโปรเจกต์ #LSL

* 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