

Use Case 1

Use Case ID : 001
Use Case Name : การรับแจ้งปัญหาหรือคำขอ (Ticketing)
Actor(s) : User, Staff
Stakeholder : Ticket
Description : ผู้ใช้สามารถยื่นคำขอหรือรายงานปัญหาผ่านทางหลายช่องทาง เช่น อีเมล, แชน, แบบฟอร์มบนเว็บไซต์ และติดตามคำขอ (Ticketing) ของตนเอง
Trigger type: External
Preconditions : ผู้ใช้รายงานปัญหาหรือยื่นคำขอ
Normal Flows : <ol style="list-style-type: none">1. ผู้ใช้งานยื่นคำขอหรือรายงานปัญหาผ่านช่องทางต่าง ๆ2. ระบบจัดทำ "Ticket" หรือบัตรงานที่มีข้อมูลคำขอหรือปัญหา3. ระบบแจ้งสถานะคำขอให้กับผู้ใช้งาน
Postconditions : ระบบแจ้งสถานะคำขอให้กับผู้ใช้งาน
Exceptions : ผู้ใช้งานทำการยื่นคำขอไม่สำเร็จให้ลองยื่นคำขออีกครั้ง

Use Case 2

Use Case ID : 002
Use Case Name : จัดการคิว (Queue Management)
Actor(s) : Staff
Stakeholder : Ticket
Description : ทำหน้าที่จัดเรียงคำขอหรือปัญหาที่รับมาตามลำดับความสำคัญ และจะมีเจ้าหน้าที่หรือทีมที่จะรับผิดชอบแต่ละคำขอ
Trigger type: Internal
Preconditions : ระบบได้รับคำขอหรือปัญหา
Normal Flows : <ol style="list-style-type: none">1. ระบบจัดเรียงคำขอตามลำดับความสำคัญ2. กำหนดเจ้าหน้าที่หรือทีมงานที่จะรับผิดชอบบัตรงาน
Postconditions : มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคำขอหรือปัญหา
Exceptions : การจัดเรียงคำขอมีปัญหาและมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการรับผิดชอบคำขอ

Use Case 3

Use Case ID : 003
Use Case Name : การสื่อสาร (Communication)
Actor(s) : Staff, User
Stakeholder : Report
Description : เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกับผู้ใช้งานหรือลูกค้า เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งสถานะการดำเนินงาน
Trigger type: Internal
Preconditions : ระบบได้รับคำขอหรือปัญหา
Normal Flows :
1. เจ้าหน้าที่ติดต่อผู้ใช้งานเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งสถานะ
2. ระบบส่งการแจ้งเตือนหรืออัปเดตสถานะผ่านอีเมลหรือแชท
Postconditions : ระบบสามารถส่งการอัปเดตคำร้องผ่านอีเมลหรือแชทไปยังผู้ใช้หรือลูกค้า
Exceptions : เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกับผู้ใช้เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

Use Case 4

Use Case ID : 004
Use Case Name : ระบบฐานข้อมูล (Knowledge Base)
Actor(s) : User
Stakeholder : -
Description : มีฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูล คำถามที่พบบ่อย (FAQ), และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่พบเป็นประจำเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาและแก้ปัญหา
Trigger type: Internal
Preconditions : มีการรวบรวมข้อมูลมาเก็บไว้ในฐานข้อมูล
Normal Flows :
1. ค้นหาข้อมูลหรือวิธีการแก้ปัญหาที่มีอยู่ในฐานข้อมูล
2. อัปเดตข้อมูลใหม่หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ)
Postconditions : มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูล
Exceptions : ไม่สามารถทำการอัปเดตข้อมูลไปยังฐานข้อมูลได้

Use Case 5

Use Case ID : 005
Use Case Name : รายงานและสถิติ (Reporting and Analytics)
Actor(s) : Staff
Stakeholder : Knowledge Base
Description : ผู้จัดการหรือผู้บริหารสามารถดูรายงานประสิทธิภาพ, สถิติการใช้งาน, และข้อมูล อื่น ๆ ที่สามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการได้
Trigger type: Internal
Preconditions : มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ
Normal Flows :
1. รวบรวมข้อมูลการใช้งานและสถิติประสิทธิภาพ
2. สร้างรายงานประจำวัน/สัปดาห์/เดือน
Postconditions : สามารถทำรายงานสรุปข้อมูลได้สำเร็จ
Exceptions : มีข้อมูลไม่เพียงพอหรือข้อมูลผิดพลาดทำให้ไม่สามารถทำสรุปรายงานและสถิติได้

Use Case 6

Use Case ID : 006
Use Case Name : การจัดการผู้ใช้ (User Management)
Actor(s) : Staff, User
Stakeholder : Report
Description : สำหรับผู้ดูแลระบบ, สามารถจัดการสิทธิ์การใช้งานและข้อมูลของผู้ใช้งานภายในระบบ
Trigger type: Internal
Preconditions : ผู้ใช้ยื่นคำร้องขอแก้ไขข้อมูล หรือได้รับคำร้องเกี่ยวกับผู้ใช้นั้น ๆ
Normal Flows :
1. แก้ไขชื่อและรูปภาพของผู้ใช้งาน
2. ลบบัญชีผู้ใช้งาน
3. ระงับการใช้งานบัญชีผู้ใช้
Postconditions : สามารถแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้งานได้สำเร็จ
Exceptions : แก้ไขข้อมูลของผู้ใช้งานไม่สำเร็จ