



ระบบแจ้งแก้ไขปัญหาผ่านอีเมล

Support System osTicketV.1.9.10

นาย เจตน์นนท์ พูลสวัสดิ์

โครงการสหกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีการศึกษา 2560

ระบบแจ้งแก้ไขปัญหาผ่านอีเมล
Support System osTicketV.1.9.10

นายเจตน์นัท พูลสวัสดิ์

โครงการสหกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการสอบสวน

..... ประธานกรรมการสอบ

(ดร.บุษราพร เหลืองมาลาวัฒน์)

..... กรรมการสอบ

(อาจารย์กานดา ทิวัตตานนท์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์อมรพันธ์ ชมกลิ่น)

..... ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา

(อาจารย์อมรพันธ์ ชมกลิ่น)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น

ชื่อโครงการ	ระบบแจ้งแก้ไขปัญหาผ่านอีเมล
ผู้เขียน	นายเจตน์ พูลสวัสดิ์
คณะวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์อมรพันธ์ ชมกลิ่น
พนักงานที่ปรึกษา	นายคลวิจิต จันทร์นาม
ชื่อบริษัท	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ประเภทธุรกิจ	สถาบันให้การศึกษ

บทสรุป

ในการสหกิจได้รับมอบหมายในตำแหน่ง IT Support ในการสหกิจศึกษาได้รับมอบหมายในตำแหน่ง It Support ช่วยในการติดตั้ง osTicket และทำการตั้งค่าระบบ osTicket ที่ติดตั้งอยู่บน Windows โดยสามารถเปิดผ่าน Localhost โดยเข้าผ่านการสร้าง Database ในส่วนของ phpmyadmin เป็นตัวผ่านเข้าสู่ osTicket จากการติดตั้งและทำการตั้งค่าต่างๆ สามารถให้ระบบพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ซึ่งสามารถดูว่าระบบนั้นมีผิดพลาดในส่วนใดบ้างและสามารถตรวจสอบระบบต่างๆได้ จากการตั้งค่าและการติดตั้ง osTicket แล้ว ทำให้ได้เรียนรู้ถึงการใช้งาน osTicket มากขึ้น และทำให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองต่องานที่ได้รับมอบหมาย การบริหารเวลาในสภาวะกดดัน ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในวันข้างหน้า

กิตติกรรมประกาศ

ในการปฏิบัติงานสหกิจที่สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นนั้น ได้รับความกรุณาและดูแลจากบุคคลหลายๆท่าน ได้เรียนรู้การทำงานจริง ได้รับความรู้ต่างๆมากมาย และได้ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี ทำให้การปฏิบัติงานในครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ ดร.ธงชัย แก้วกิริยา คุณ คลวิจิต จันทน์นาม คุณ สาเรศ วันโสภา คุณ วัชรพร จันทะขาน คุณอรธณพ พุกยาชัยพร คุณ พงศ์สรณ์ย์ วงศ์ชนเดช คุณ คณพล วิสูงเรที ได้สละเวลาในการเป็นพี่ที่ปรึกษาในช่วงสหกิจศึกษา และพี่ๆในบริษัททุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่เกิดข้อสงสัยระหว่างสหกิจศึกษา รวมถึงตอบข้อสงสัยต่างๆอย่างกระจ่าง พร้อมทั้งแนะนำเทคนิคในการทำงาน ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้จริง ขอขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย



TNI

สารบัญ

หน้า

บทสรุป	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพประกอบ	ฉ
บทที่	
1.บทนำ	
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ	2
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	3
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	4
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งองพนักงานที่ปรึกษา	4
1.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	4
1.7 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	5
1.8 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโครงการ	5
1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน	5

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติ	
2.1 โปรแกรม Apache[1]	6
2.2 osTicketSupport[2]	9
2.3 phpmyadmin[3]	10
3. แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	
3.1 แผนงานการปฏิบัติงาน	11
3.2 รายละเอียดโครงการ	12
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน	12
4. ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผล	
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	15
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
4.3 วิเคราะห์ข้อมูล โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับ	23
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	24
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	24
5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน	25
เอกสารอ้างอิง	26
ประวัติผู้จัดทำ	27

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

3.1 ตารางปฏิบัติงานในโครงการ

11



สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนที่สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	1
1.2 คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในศูนย์ ICC	3
2.1 สัญลักษณ์ของ Apache	6
2.2 แสดงโครงสร้างระบบการจับเก็บไฟล์หลังจากการติดตั้งโปรแกรม AppServ	7
2.3 สัญลักษณ์ของ osTicket	9
2.4 สัญลักษณ์ของ phpmyadmin	10
3.1 ตัวอย่าง osTicketที่นำมาทดสอบใช้งาน	13
3.2 การตั้งค่า osTicketเพื่อทดสอบ Email	14
4.1 หน้า Setting System	16
4.2 หน้า Setting Ticket	17
4.3 หน้า Setting Email Admin	18
4.4 หน้า Setting Access	19
4.5 หน้า Setting Plugin	20
4.6 หน้า Dashboard	20
4.7 หน้า Setting Agent	21
4.8 หน้า Login Admin	21
4.9 หน้า Registration	22

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ

สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) หรือ ส.ส.ท.เป็นสถาบันที่ก่อตั้งขึ้นโดยความร่วมมือร่วมใจ และความเสียสละของกลุ่มบุคคลที่เคยไปศึกษาและฝึกงานในประเทศญี่ปุ่น โดยมี ฯพณฯ สมหมาย สุนทรระกูล เป็นประธานคณะกรรมการก่อตั้ง และได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์โงอิจิ โฮซุมิ อดีตประธานคณะกรรมการสมาคมความร่วมมือทางเศรษฐกิจญี่ปุ่น-ไทย ส.ส.ท.ได้รับการสนับสนุนด้านการดำเนินกิจกรรมจากกระทรวงเศรษฐกิจการค้า และอุตสาหกรรม (METI) ประเทศญี่ปุ่นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ส.ส.ท.ก่อตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2516 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ แก่บุคลากรไทย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการดำเนินงานของส.ส.ท.มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และสร้างชื่อเสียงในหลายด้าน อาทิเช่น การจัดอบรมสัมมนาด้านเทคโนโลยีและการจัดการ การจัดสอนภาษาต่างประเทศ คือ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนการให้บริการสอบเทียบเครื่องมือวัดทางอุตสาหกรรมและวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม การจัดพิมพ์หนังสือและวารสารทางด้านเทคโนโลยีและการจัดการใหม่ๆ และให้คำปรึกษาแก่สถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมมากมาย จากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในด้านการฝึกอบรมวิชาการสาขาต่างๆ ให้กับสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรม ประกอบกับการเป็นศูนย์รวมผู้เชี่ยวชาญหลากหลายสาขา จึงทำให้ส.ส.ท.มีดำริที่จะจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาที่สร้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีเฉพาะทางขึ้น เพื่อป้อนบุคลากรให้แก่สถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมของไทย และในปี พ.ศ.2548 ส.ส.ท.จึงได้ดำเนินโครงการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาขึ้น ในนาม “สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น” โดยใช้คำย่อว่า ส.ท.ญ. หรือในชื่อภาษาอังกฤษว่า “Thai-Nichi Institute of Technology” โดยใช้คำย่อว่า TNI และเมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2549 สถาบันฯ ได้รับอนุญาตการจัดตั้งจากกระทรวงศึกษาธิการให้เป็นสถาบันระดับอุดมศึกษาแห่งใหม่ และเริ่มเปิดการเรียนการสอนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2550 ในหลักสูตรต่างๆ ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ที่เน้นเทคโนโลยีด้านวิศวกรรม สารสนเทศและการบริหารจัดการที่จำเป็นสำหรับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร



ภาพที่ 1.2 คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในศูนย์ ICC

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานสหกิจ คือ It support ขอบเขตงานที่ได้รับคือ ดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในองค์กร

1.5 พนักงานที่ปรึกษา และตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา	:	นายคณวิชิต จันทน์นาม
ตำแหน่ง	:	System Engineer
โทรศัพท์	:	089-923-5924
E-mail	:	dolwichit@tni.ac.th

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานสหกิจเป็นเวลา 4 เดือน วันที่ 30 มิถุนายน 2560 ถึง วันที่ 2 ตุลาคม 2560

1.7 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อันเนื่องมาจากภายในองค์กรต้องการระบบซอฟต์แวร์ ที่เป็นระบบ Ticket Support ที่สามารถจัดการปัญหาในการดูแล ผู้ใช้ภายในองค์กร เพื่อช่วยให้บรรลุความต้องการและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ได้เป็นอย่างดีซึ่งประเด็นที่สำคัญที่น่าจับตาในวิธีการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การสร้างระบบให้พร้อมให้บริการอย่างมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

เนื่องจากภายในองค์กรมีผู้ใช้งานในส่วนของแผนก ICC เป็นจำนวนมาก แน่ใจว่าหากเกิดข้อผิดพลาดภายในระบบดังกล่าวขึ้น ก็จะทำให้สูญเสียความน่าเชื่อถือ

1.8 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโครงการ

การศึกษาระบบ osTicket มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ตอบสนองความต้องการของ User ซึ่งต้องการระบบที่สามารถแจ้งปัญหา ซึ่งต้องการระบบที่มีความน่าเชื่อถือและเสถียรภาพสูงและสามารถรองรับ

การขยายตัวของผู้ใช้ในอนาคต

1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

- 1.9.1 นักศึกษานำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานสหกิจไปใช้ประกอบอาชีพในอนาคต
- 1.9.2 นักศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
- 1.9.3 นักศึกษามีความรู้และทักษะเฉพาะทางในสายงานนี้มากยิ่งขึ้น
- 1.9.4 นักศึกษามีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย
- 1.9.5 โปรแกรมสามารถนำไปใช้ได้จริง
- 1.9.6 โปรแกรมสามารถแจ้งสถานการณ์ของอุปกรณ์ให้ผู้ดูแลระบบดูได้จริง
- 1.9.7 โปรแกรมสามารถส่งการแจ้งเตือนเข้า Email ได้จริง



TNI

บทที่ 2 ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 โปรแกรม Apache



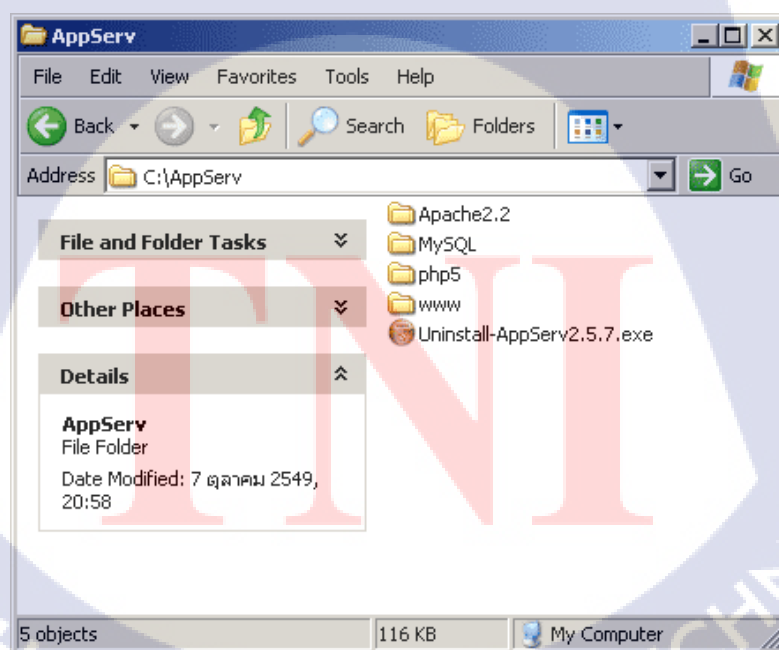
ภาพที่ 2.1 สัญลักษณ์ของ Apache

AppServ คือโปรแกรมที่รวบรวมเอา Open Source Software หลายๆ อย่างมารวมกันทำการดาวน์โหลดจาก Official Release ทั้งสิ้น โดยตัว AppServ จึงให้ความสำคัญว่าทุกอย่างจะต้องให้เหมือนกับต้นฉบับ เราจึงไม่ได้ตัดทอนหรือเพิ่มเติมอะไรที่แปลกไปกว่า Official Release แต่อย่างใด เพียงแต่มีบางส่วนเท่านั้นที่เราได้เพิ่มประสิทธิภาพการติดตั้งให้สอดคล้องกับการทำงานแต่ละคน โดยที่การเพิ่มประสิทธิภาพนี้ไม่ได้ไปยุ่ง ในส่วนของ Original Package เลยแม้แต่น้อย เพียงแต่เป็นการกำหนดค่า Config เท่านั้น เช่น Apache ก็จะเป็นในส่วนของ httpd.conf, PHP ก็จะเป็นในส่วนของ php.ini, MySQL ก็จะเป็นในส่วนของ my.ini ดังนั้นเราจึงรับประกันได้ว่าโปรแกรม AppServ สามารถทำงานและความเสถียรของระบบ ได้เหมือนกับ Official Release ทั้งหมด จุดประสงค์หลักของการรวบรวม Open Source Software เหล่านี้เพื่อทำให้การติดตั้งโปรแกรมต่างๆ ที่ได้กล่าวมาให้ง่ายขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการติดตั้งที่แสนจะยุ่งยากและใช้เวลานาน

2.1.1 ข้อดีของ Appserv

- ในตัว Appserv จะรวบรวมเอา Open Source Software หลายๆ อย่างมารวมกัน โดยมีดังนี้
- Apache, PHP, MySQL, phpMyAdmin ทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมต่างๆ ที่ล
- ส่วน และลดขั้นตอนการติดตั้งที่แสนจะยุ่งยากและใช้เวลานาน
- Appserv เป็นโปรแกรมที่ให้โหลดไปใช้ได้ฟรี และใช้งานง่าย
- Appserv มีการพัฒนาอยู่ตลอดโดยเวอร์ชันใหม่ๆ จะรองรับสำหรับนักพัฒนาที่ต้องการระบบใหม่ๆ หรือต้องการทดสอบ
- มีโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน การ config สามารถทำได้ง่าย

2.1.2 โครงสร้างของ Appserv



ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างระบบการจัดเก็บไฟล์หลังจากการติดตั้งโปรแกรม AppServ

โครงสร้างระบบการจัดเก็บไฟล์ของ Apache Web Server

- apache/bin เป็นที่จัดเก็บโปรแกรมการทำงานหลักของ Apache
- apache/conf เป็นที่เก็บค่าคอนฟิกของระบบของ Apache
- apache/error เป็นที่เก็บการแจ้ง Error Template (มีเฉพาะ Apache 2)
- apache/icons เป็นที่เก็บไอคอนต่างๆ
- apache/logs เป็นที่เก็บ Log การทำงานของ Apache
- apache/modules เป็นที่เก็บโมดูลเสริมของ Apache

โครงสร้างระบบการจัดเก็บไฟล์ของ MySQL Database

- mysql/bin เป็นที่จัดเก็บโปรแกรมการทำงานหลักของ MySQL
- mysql/data เป็นที่เก็บฐานข้อมูลต่างๆ ของ MySQL โดยแต่ละ Table จะแยกเป็น

Directoryย่อยๆ

- mysql/share เป็นที่เก็บ Error Message แยกตาม Charset

โครงสร้างระบบการจัดเก็บไฟล์ของ PHP

- php เป็นที่ php Command line Execution และ DLL Library
- php/ext เป็นที่เก็บ PECL PHP Extension ของ PHP (มีเฉพาะ PHP 5)
- php/extension เป็นที่เก็บ PECL PHP Extension ของ PHP (มีเฉพาะ PHP 4)
- php/PEAR เป็นที่เก็บ PEAR Framework Components ของภาษา PHP

โครงสร้างระบบการจัดเก็บไฟล์เว็บไซต์ใดเรกทอรี www

- www เป็น Directory Root สำหรับเก็บไฟล์ต่างๆ ของเว็บไซต์
- www/cgi-bin เป็นที่เก็บไฟล์โปรแกรมประเภท CGI
- www/phpMyAdmin เป็นที่เก็บโปรแกรม phpMyAdmin
- www/appserv เป็นที่เก็บไฟล์ของ appserv สามารถลบทิ้งได้ทันทีหลังจากติดตั้ง

เสร็จ

- www/index.php ไฟล์หน้าแรกของเว็บไซต์ สามารถลบทิ้งได้ทันทีหลังจากติดตั้ง

เสร็จ

2.2 osTicketSupport



ภาพที่ 2.3 สัญลักษณ์ของ osTicket

osTicketเป็นซอฟต์แวร์ แบบ Open Source ที่เป็นระบบ Ticket Support ซอฟต์แวร์ตัวนี้สามารถโหลดมาใช้งานได้ฟรี แต่เป็นเว็บแอปพลิเคชัน นั่นหมายความว่าต้องมี เว็บเซิร์ฟเวอร์ และมีความรู้ความเข้าใจกับการปรับแต่งค่าต่างๆเล็กน้อยเพื่อให้โปรแกรมได้ทำงานได้ตรงตามความต้องการ osTicketมีคุณสมบัติก่อนข้างครบถ้วนลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาสอบถาม ป้อนคำถามไว้ที่หน้าเว็บไซต์ และระบุ Email ของลูกค้ารายนั้นไว้ แล้วระบบจะสร้างรหัสตัวเลขกำกับรายการปัญหาที่สอบถามนี้ขึ้นมา 1 เลข เพื่อให้ลูกค้าใช้อ้างอิงในเวลาที่จะเข้ามาติดต่ออีกครั้ง ระบบนี้ว่าไปแล้วก็เหมือนกับระบบติดต่อราชการที่เราคุ้นเคยอยู่เหมือนกัน วางคำร้อง+รับบัตรคิว ถึงคิวเมื่อไหร่ก็จะมีเจ้าหน้าที่บริการให้ตามเลขคิวนั้นนั่นเองเมื่อผู้ใช้ได้ป้อนคำถามเสร็จแล้ว ระบบจะออกตัวเลขกำกับที่เราเรียกกันว่า Ticket และส่งเมลล์ไปแจ้งตาม Email ที่ได้ให้ไว้กับระบบ รวมทั้งการติดตามปัญหานั้น อาจทำได้สองทางคือ ลูกค้าเข้ามาตรวจสอบผลว่าเรื่องไปถึงไหนแล้วก็โดยการกลับมาแจ้ง Email และรหัส Ticket ก็จะได้ทราบความคืบหน้า หรือไม่ หากมีเจ้าหน้าที่บริษัทฯ ได้เข้ามาตอบปัญหาให้แล้วก็จะจะมี Email แจ้งกลับไปด้วย ทำให้การรับบริการลูกค้าจำนวนมากนั้นทำได้สะดวกมากยิ่งขึ้นและเหมาะสำหรับ ระบบ Online Service

2.3 phpmyadmin



ภาพที่ 2.4 สัญลักษณ์ของ phpmyadmin

phpMyAdmin คือโปรแกรมที่ถูกพัฒนาโดยใช้ภาษา PHP เพื่อใช้ในการบริหารจัดการฐานข้อมูล Mysql แทนการคีย์คำสั่ง เนื่องจากถ้าเราจะใช้ฐานข้อมูลที่เป็น MySQL บางครั้งจะมีความลำบากและยุ่งยากในการใช้งาน ดังนั้นจึงมีเครื่องมือในการจัดการฐานข้อมูล MySQL ขึ้นมาเพื่อให้สามารถจัดการ ตัวDBMS ที่เป็น MySQL ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น โดย phpMyAdmin ก็ถือเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการจัดการนั่นเอง phpMyAdmin เป็นส่วนต่อประสานที่สร้างโดยภาษาพีเอชพี ซึ่งใช้จัดการฐานข้อมูล MySQL ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ โดยสามารถที่จะทำการสร้างฐานข้อมูลใหม่ หรือทำการสร้าง TABLE ใหม่ๆ และยังมี function ที่ใช้สำหรับการทดสอบการ query ข้อมูลด้วยภาษา SQL พร้อมกันนั้น ยังสามารถทำการ insert delete update หรือแม้กระทั่งใช้คำสั่งต่างๆ เหมือนกับกับการใช้ภาษา SQL ในการสร้างตารางข้อมูล

phpMyAdmin เป็น โปรแกรมประเภท MySQL Client ตัวหนึ่งที่ใช้ในการจัดการข้อมูล MySQL ผ่านweb browser ได้โดยตรง phpMyAdmin ตัวนี้จะทำงานบน Web server เป็น PHP Application ที่ใช้ควบคุมจัดการ MySQL Server ความสามารถของ phpMyAdmin คือ

2.3.1 สร้างและลบ Database

2.3.2 สร้างและจัดการ Table เช่น แทรก record, ลบ record, แก้ไข record เป็นต้น

2.3.3 โหลดเท็กซ์ไฟล์เข้าไปเก็บเป็นข้อมูลในตารางได้

2.3.4 หาผลสรุป (Query) ด้วยคำสั่ง SQL

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนงานการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3.1 ตารางปฏิบัติงานในโครงการ

หัวข้องาน	เดือนที่ 1	เดือนที่ 2	เดือนที่ 3	เดือนที่ 4
ศึกษาข้อมูลที่เป็นก่อนการใช้งาน osTicket	■			
ศึกษาการใช้งาน osTicket		■		
ศึกษาการใช้งาน appserv		■		
ติดตั้ง appserv		■		
ติดตั้งโปรแกรมเพื่อทดสอบการใช้งาน			■	
ทดสอบการใช้งานทั่วไป			■	
จัดทำ Manual			■	
ติดตั้งระบบ				■
จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง				■

3.2 รายละเอียดโครงการงาน

3.2.1 osTicket

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ข้าพเจ้าได้อยู่ส่วนงานของ It Support ของแผนก ICC จึงมีแผนปฏิบัติงานไปทางด้าน การทำระบบ Support พนักงานภายในองค์กรเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

3.2.2 งานอื่นๆ

- 3.2.2.1 ทำการศึกษาและทดลองติดตั้ง Appserv
- 3.2.2.2 ทำการศึกษาและทดลองติดตั้ง osTicket
- 3.2.2.3 การจัดทำเอกสาร osTicket
- 3.2.2.4 ทำการติดตั้ง โปรแกรมลง Pc
- 3.2.2.5 ทำการทดสอบการส่งและตรวจสอบรับส่ง Email

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.3.1 ศึกษาข้อมูลที่จำเป็นก่อนการใช้งาน osTicket

ศึกษาข้อมูลที่จำเป็นก่อนการใช้งาน osTicketอย่างละเอียด ในด้านความต้องการของระบบ เพื่อที่จะสามารถหาข้อมูลมารองรับการใช้งาน osTicketรวมถึงศึกษาซอฟต์แวร์ ที่เกี่ยวข้องในด้านการทำงานและการติดตั้ง เช่น การติดตั้ง Appserv

3.3.2 ติดตั้งโปรแกรมเพื่อทดสอบการใช้งาน

ขั้นตอนเตรียม Test System ขึ้นมาเพื่อทดสอบการใช้งาน โดยจะมีกระบวนการตั้งแต่การติดตั้ง OS ทำการตั้งค่าและติดตั้ง Software ที่จำเป็นสำหรับการติดตั้ง osTicketและมีการตั้งค่าต่างภายใน Ticket

3.3.3 ทดสอบการใช้งานทั่วไป

ทดสอบการใช้งานทั่วไปของ osTicket ได้แก่ การสร้าง Server ขึ้นมาเพื่อใช้งานวิธีการเปิด/ปิดการทำงานของ Server พร้อมการใช้งานเบื้องต้น โดยการเป็นศึกษากระบวนการใช้งานเบื้องต้น

The screenshot shows the osTicket support center interface. At the top, there is a header with the Thai-Nichi Institute of Technology logo and name in Thai and English. To the right, it says 'Guest User | Sign In' with flags for Thailand, Japan, and the USA. Below the header is a navigation bar with three buttons: 'Support Center Home', 'Open a New Ticket', and 'Check Ticket Status'. The main content area starts with a 'Welcome to the Support Center' message, followed by a paragraph explaining the support ticket system. Below this, there are two main sections: 'Open a New Ticket' and 'Check Ticket Status'. Each section has an icon, a brief description, and a corresponding button. The 'Open a New Ticket' button is green, and the 'Check Ticket Status' button is blue. At the bottom of the page, there is a footer that says 'Contact © 2017 admin'.

ภาพที่ 3.1 ตัวอย่าง osTicket ที่นำมาทดสอบใช้งาน

3.3.4 ตั้งค่าระบบต่างๆ ของ osTicket

ตั้งค่า osTicket โดยลองทำการตั้งค่าต่างๆเพื่อตรวจสอบภายในระบบ

Account Registration

Use the forms below to create or update the information we have on file for your account

Contact Information

Email Address:

Full Name:

Phone Number: Ext:

Preferences

Time Zone: GMT 7.0 - Bangkok, Hanoi, Jakarta

Daylight Saving: Observe daylight saving (Current Time: Tue 02:08)

Access Credentials

Create a Password:

Confirm New Password:

Contact © 2017 admin
osTicket

ภาพที่ 3.2 การตั้งค่า osTicket เพื่อทดสอบ Email

3.3.5 ทดสอบ osTicket

ทดสอบตาม osTicket ที่ตั้งค่าไว้ เช่น การส่ง Report เข้า Email การออกแบบ Dashboards ให้เหมาะสมในการใช้งานต่างๆ

3.3.6 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง

จัดทำเอกสารประกอบการติดตั้งเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผล

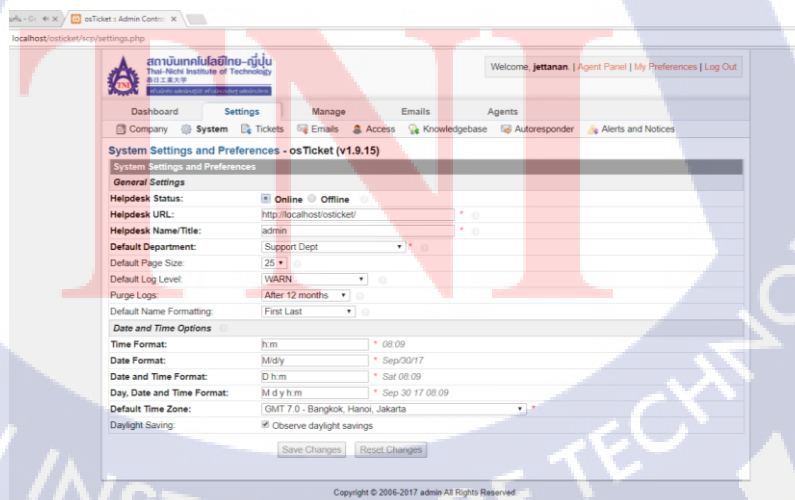
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

ในช่วงระยะเวลาสองเดือนแรกของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จะเป็นช่วงของการศึกษา ข้อมูลที่จำเป็นก่อนการใช้งาน osTicketอย่างละเอียด ซึ่งเป็นในส่วนของ การติดตั้ง รวมไปถึงศึกษา ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องในด้านวิธีการใช้งานและการติดตั้ง เช่น Appserv และ Localhost โดยในช่วงเดือน ที่สามเป็นต้นไป ได้เริ่มศึกษาการตั้งค่าระบบ เพื่อตั้งค่าต่างๆ เป็นหลัก โดยหลักแล้ว จะแบ่งการทำงานหลักๆ ออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ

- 4.1.1 ทำการสร้าง Data Base
- 4.1.2 ทำการลง osTicket
- 4.1.3 ทำการลง osTicketบน www
- 4.1.4 ทำการ Install osTicket
- 4.1.5 ทดสอบระบบ

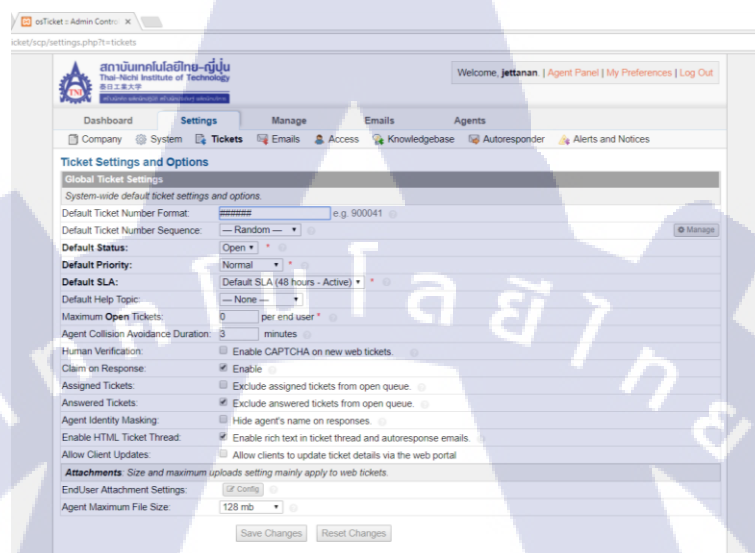
4.1.1 ทำการสร้าง Config ที่เหมาะสม

เป็นขั้นตอนที่ทำการติดตั้งและการตั้งค่า osTicketให้สามารถใช้งานและทดสอบการรับส่ง Email ให้ตรงตามความต้องการของ User การ Config osTicket



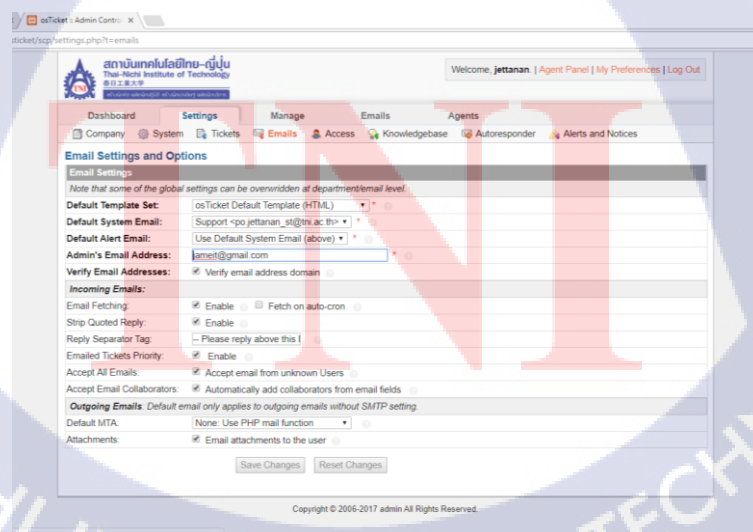
ภาพที่ 4.1 หน้า Setting System

- ทำการ Config Ticket และ การเปิดรับ Ticket และแสดง Status



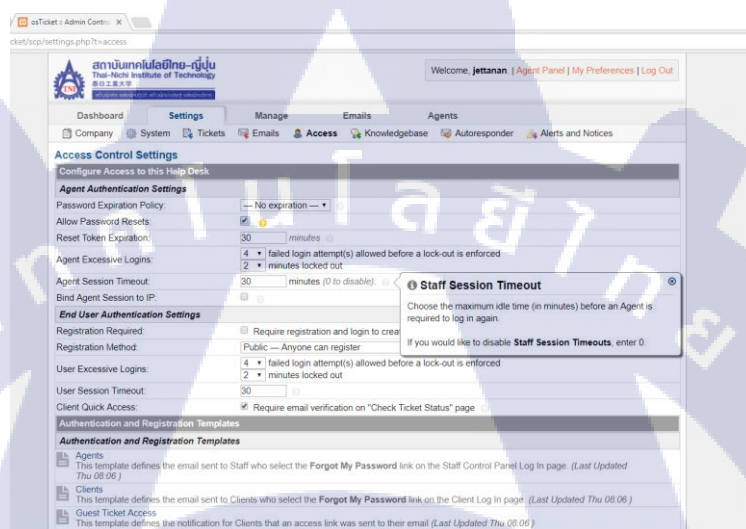
ภาพที่ 4.2 หน้า Setting Ticket

- ทำการ Config Email ในส่วนของ Admin



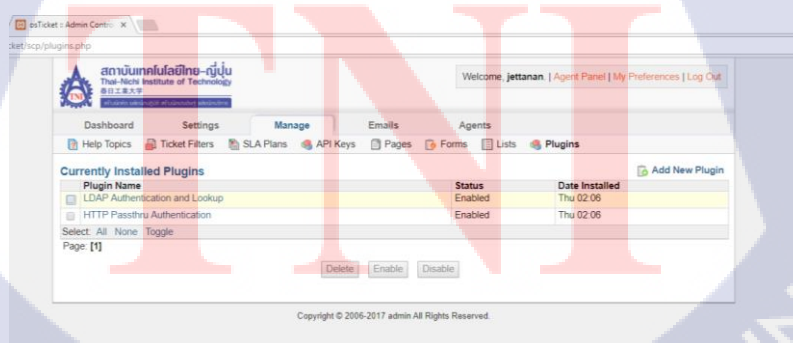
ภาพที่ 4.3 หน้า Setting Email Admin

- Config Access การเข้าใช้และตัดออกจากระบบในเวลาที่กำหนด



ภาพที่ 4.4 หน้า Setting Access

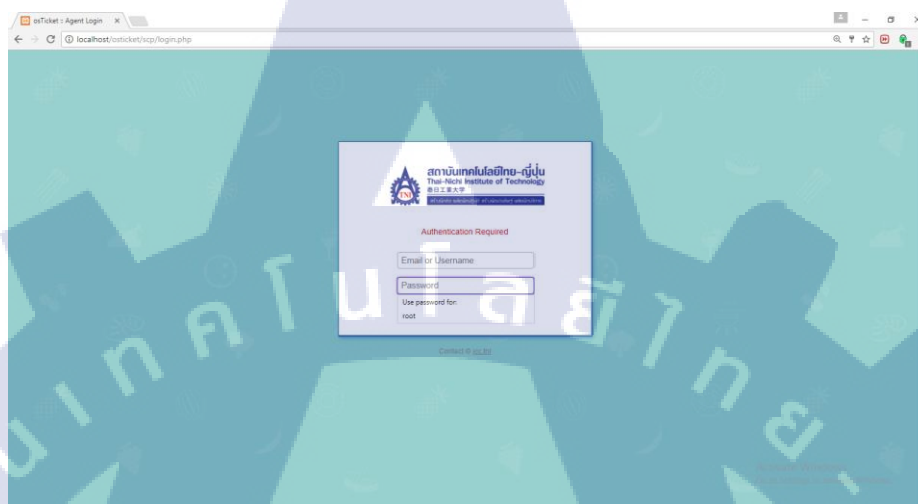
- Config Add Plugin การเพิ่มข้อมูลในส่วนของ ภาษา



ภาพที่ 4.5 หน้า Setting Plugin

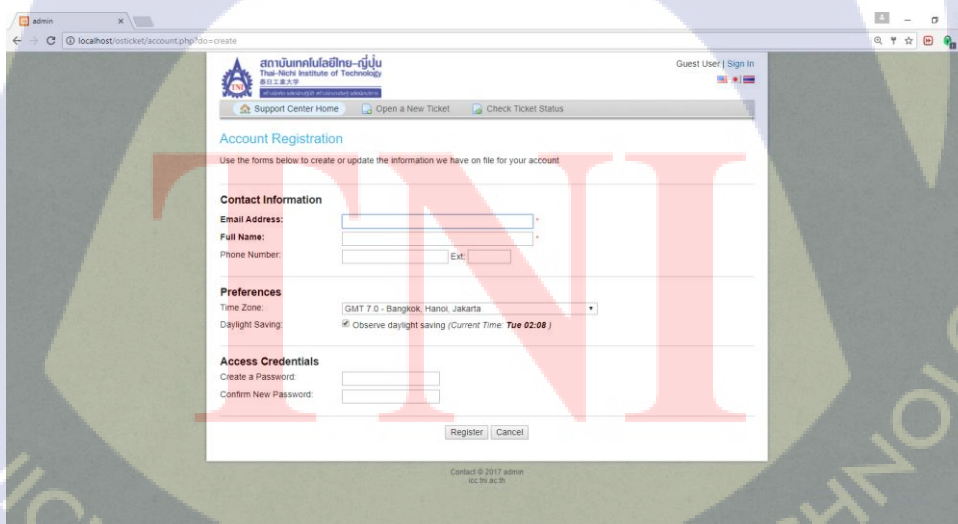
ภาพที่ 4.7 หน้า Setting Agent

- หน้า login Admin



ภาพที่ 4.8 หน้า Login Admin

- หน้าสมัครสมาชิกสำหรับ User



ภาพที่ 4.9 หน้า Registration

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตามที่ได้ทำการศึกษา osTicket โดยมีวัตถุประสงค์ทำการติดตั้งให้ระบบมีเสถียรและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งในขณะนี้โครงการได้ดำเนินการจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยสามารถวิเคราะห์ได้การทำงานและการตอบสนองจากผลทดสอบ ซึ่งได้ผลดังนี้

4.2.1 สามารถ ติดตั้ง osTicket ได้สำเร็จ

4.2.2 สามารถ ตรวจสอบเช็คตั้งค่าต่างๆ ได้

4.2.3 สามารถ รับส่งEmail ได้

4.2.4 มีการแจ้งเตือนผ่านEmail ได้

สรุปได้ว่าการทำงานของ osTicket มีความเสถียรและมีความน่าเชื่อถือ จากการที่ได้ทดสอบระบบจริง ทำให้สามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งปัญหาผ่าน osTicket เพื่อแก้ไขปัญหาในปัญหาส่วนของ Email หรือ Internet

4.3 วิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์การจัดทำโครงการ

จากวัตถุประสงค์ คือ ติดตั้งและทดสอบระบบเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของ User ซึ่งต้องการระบบที่ต้องการน่าเชื่อถือและเสถียรภาพสูง (High Availability and Reliability) สามารถเตือนการใช้งานบน Network ได้ทันเวลา เพื่อลดปัญหาในการแก้ไขที่ล่าช้า

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการที่ได้ศึกษาและทดลองใช้งาน osTicket เพื่อนำไปติดตั้งและทดลองการใช้งานในสถาบัน ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังนี้

- 5.1.1 สามารถทำการติดตั้งและใช้งาน osTicket ได้สำเร็จ
- 5.1.2 สามารถใช้งาน osTicket ได้
- 5.1.3 สามารถเชื่อมต่อ osTicket กับ Email ได้สำเร็จ
- 5.1.4 สามารถทำการทดสอบและได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

จากผลลัพธ์ทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่าการลง osTicket สามารถตอบสนองความต้องการในด้านความน่าเชื่อถือ เสถียรและความสามารถในการขยายตัวระบบ ได้เป็นอย่างดี

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

ปัญหาที่พบในระหว่างการศึกษา osTicket ส่วนแรกจะเป็นส่วนในเรื่องการทำความเข้าใจในทฤษฎีและมองภาพรวมของโครงสร้างของตัวระบบ เนื่องจากตัวโครงสร้างนั้นเป็นตัวเวอร์ชันใหม่สุด ซึ่งทำให้กระบวนการศึกษาเพื่อใช้งานเบื้องต้นค่อนข้างไปได้ช้า ซึ่งแนวทางการปัญหานี้ทำการเข้าไปทำการศึกษาโดยทำในส่วนติดตั้งและปฏิบัติ โดยตรงเลย ควบกับการศึกษาทฤษฎีไปด้วยนั้น ค่อนข้างช่วยให้มองเห็นภาพรวมจริงได้มากขึ้น ส่วนอีกปัญหาที่พบคือ

ส่วนในการตั้งค่าต่างๆ นั่นก็คือหากว่าตั้งค่าไม่ถูกต้อง หรือไม่เหมาะสมจะไม่สามารถทำให้ระบบทำงานได้มีประสิทธิภาพได้ ค่อนข้างจะมีความยุ่งยาก และอาจเกิดปัญหาการเข้าใช้ ซึ่งแนวทางการแก้ปัญหาคือควรรอบคอบในการตั้งค่าต่างๆ และวางแผนการติดตั้งระบบไว้ก่อนอย่างละเอียด

5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

5.3.1 ควรมีพื้นฐานในการใช้ระบบปฏิบัติการ Appserv ทางด้านการใช้คำสั่งและการตั้งค่าระบบพื้นฐานต่างๆของเครื่อง

5.3.2 ควรมีพื้นฐานการใช้งานและติดตั้ง osTicket เนื่องจากจำเป็นต้องตั้งค่าต่างๆภายในระบบก่อนใช้งานจริง

5.3.3 ในการทำงานเป็นต้องหาข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนลงมือและต้องวางแผนให้การทำงานเสมอ

เอกสารอ้างอิง

ภาณุพงศ์ปัญญาดี,2552,โครงสร้างของ **Appserv Available**[ออนไลน์],เข้าถึงได้จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/323230> 1 [1 กันยายน 2560]

ทีมงานอีซี่โฮสต์,2558,ระบบ **osTicket** คืออะไร[ออนไลน์],เข้าถึงจาก

<http://th.easyhostdomain.com/web-hosting/osticket.html> [30 สิงหาคม 2560]

Mindphp,2560,**phpMyadmin** คืออะไร[ออนไลน์],เข้าถึงได้จาก

<http://www.mindphp.com/คู่มือ/73-คืออะไร/2285-phpmyadmin-คืออะไร>

[1 กันยายน 2560]



TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ประวัติผู้จัดทำโครงการ

ชื่อ-นามสกุล	นายเจตน์นัท พูลสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	21 มิถุนายน 2537
ประวัติการศึกษา	
ระดับประถมศึกษา	ประถมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรีวิกรม์
ระดับมัธยมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรีวิกรม์
ระดับอุดมศึกษา	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ทุนการศึกษา	-
ประวัติการฝึกอบรม	-
ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์	-

TNI

THAI - JAPAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY