



บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.1 ความหมาย

SaaS ย่อมาจาก “Software as a Service” หรือเรียกว่า “On Demand Software” คือรูปแบบการให้บริการ ซอฟต์แวร์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต คล้ายกับการเช่าใช้ เพียงแค่ผู้ซื้อจ่ายค่าซอฟต์แวร์ตามลักษณะการใช้งาน ที่ต้องการ (Pay-as-you-go) เช่น ตามจำนวนผู้ใช้และตามระยะเวลาที่ต้องการใช้ เพียงเท่านี้ผู้ซื้อ ก็สามารถใช้งานซอฟต์แวร์นั้น ๆ ได้ทันทีผ่านทาง เว็บเบราว์เซอร์ โดยที่ไม่ต้องติดตั้ง โปรแกรมลงเครื่องเหมือนการซื้อซอฟต์แวร์แบบเดิมที่เป็น ลักษณะการซื้อแบบ License





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.1 ความหมาย

SaaS มีลักษณะการทำงานภายใต้แนวคิด Cloud Computing เนื่องจากแนวคิด Cloud Computing เป็นการแบ่งปันการเข้าใช้ทรัพยากรต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่ง SaaS ก็มีการทำงานที่คล้ายกันคือเป็น การเปิดสิทธิ์ให้ใช้งานจากทั่วโลกสามารถเข้าถึงทรัพยากร เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้โดยที่ผู้ใช้งานแทบไม่ต้องรู้เลยว่าซอฟต์แวร์ หรือฮาร์ดแวร์ที่ใช้อยู่นั้นถูกเก็บอยู่ที่ไหน ประมวลผลบน Server หน้าตาเป็นอย่างไร หรือฐานข้อมูลถูกเก็บไว้ที่ไหนเพียงแค่ผู้ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ก็สามารถเข้าใช้ซอฟต์แวร์ได้ทันที เข้าถึงฐานข้อมูลเดิมที่เก็บข้อมูลที่สำคัญไว้ได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น ในอนาคตหาก เราต้องการจะทำงานในขณะที่อยู่นอกออฟฟิศหรือบนรถโดยสารก็สามารถทำ ได้อย่างไร่ขีดจำกัด เพียงแค่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เท่านั้น





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.1 ความหมาย





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.2 ลักษณะผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ SaaS

ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ประเภท SaaS ทำหน้าที่เหมือนเป็น Host Application โดยเปิดสิทธิ์ให้ลูกค้า (End User) จากทั่วโลกเข้ามา แชนจ์ การใช้งานซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ร่วมกันผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ โดยใช้ Username และ Password เพื่อระบุความเป็นเจ้าของซอฟต์แวร์นั้นๆ เพื่อเข้าสู่ระบบในการใช้งานแต่ละครั้ง ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเพิ่มข้อมูลต่างๆ เข้าสู่ระบบและเรียกดูได้ในภายหลัง เมื่อการใช้งานเสร็จสิ้นก็แค่ทำการ Log Out ออกจากระบบ ระบบก็จะถูกปิดและรอการเรียกเข้าใช้ใหม่ในครั้งต่อไป

ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ประเภท SaaS ที่เป็นบริการฟรี เช่น Web-based Email Service ต่างๆ เช่น Hotmail, Gmail, Yahoo, Facebook, Twitter, eBay, Amazon ที่มีการเก็บโปรแกรมและข้อมูลต่างๆไว้ที่ Host แล้วให้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้ application ต่างๆ ผ่านทางเว็บได้ หรือตัวอย่างบริการซอฟต์แวร์ SaaS ที่คิดค่าบริการและได้รับความนิยม เช่น NetSuite, Salesforce, Thinkfree, Zimbra, Zoho, CRMOnDemand ที่คิดค่าบริการการเข้าใช้ซอฟต์แวร์ตามลักษณะการใช้งาน



บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.3 คุณสมบัติหลักของซอฟต์แวร์ SaaS

- สามารถเข้าใช้ผ่านเว็บ Browser ผ่านอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์พีซี เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Laptop) หรือโทรศัพท์มือถือ โดยไม่ต้องติดตั้งซอฟต์แวร์ที่เครื่องของผู้ใช้
- ระบบหลักของ SaaS จะถูกควบคุมจากผู้ให้บริการ SaaS เอง โดยผู้ใช้บริการเพียงแค่ access เข้ามาด้วย Username และ Password เพื่อระบุตัวตนเท่านั้น
- SaaS คิดค่าบริการตามจำนวนผู้ใช้งานและระยะเวลาที่ต้องการใช้งาน โดยจะไม่มีค่าธรรมเนียม ค่าแก้ไขบั๊กของโปรแกรม การอัปเดตต่างๆ เพิ่มเติม
- การปรับแต่งซอฟต์แวร์ตามลักษณะการใช้งานสามารถทำได้ผ่านโปรแกรม แต่หากผู้ใช้งานต้องการปรับแต่งคุณสมบัติพิเศษ อื่นๆ เฉพาะเพิ่มเติม จำเป็นต้องว่าจ้างโปรแกรมเมอร์ที่มีความเชี่ยวชาญกับโครงสร้างของแอปพลิเคชันนั้นๆ ปรับแต่งให้
- มีลักษณะการใช้งานที่ง่าย มีคู่มือการใช้งานที่ละเอียดและมีหลายภาษา เพื่อรองรับผู้ใช้งานจากทั่วโลก





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.4 ประโยชน์ด้านผู้ให้บริการ

- สามารถบริหารจัดการและควบคุมซอฟต์แวร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ลดปัญหาการก๊อปปี้ซอฟต์แวร์จากซีดีได้ 100% เพราะลูกค้าจ่ายเงินตามการใช้งานจริง และได้รับเพียง Username และ Password ในการล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- สามารถเรียนรู้พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ของลูกค้าได้อย่างละเอียดและ Real time
- สามารถอัปเดต ปรับปรุงระบบซอฟต์แวร์ได้ง่าย เพราะสามารถทำที่ฝั่งผู้ให้บริการได้ทันที
- ลดปัญหาการติดต่อสอบถามปัญหาการใช้งานของลูกค้าที่เกิดจากการติดตั้ง และการใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่ไม่ถูกต้อง
- ทำให้เกิดการผูกติดกับลูกค้าในระยะยาว เนื่องจากฐานข้อมูลที่สำคัญของลูกค้าถูกเก็บไว้ที่ฝั่งผู้ให้บริการ





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.5 ประโยชน์ด้านผู้ซื้อ

- ลดต้นทุนในการซื้อซอฟต์แวร์ เพราะมีลักษณะการคิดค่าบริการแบบ Pay-as-you-go คือจ่ายตามระยะเวลาที่ใช้งานจริง ไม่ต้องจ่ายก้อนใหญ่ทีเดียว
- ลดต้นทุนในการซื้อฮาร์ดแวร์ เช่น Server, Harddisk เพราะทั้งหมดนี้ผู้ให้บริการจะเป็นผู้รับผิดชอบ
- ลดต้นทุนในการจ้างทีมงาน IT ที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อการติดตั้ง ดูแลรักษาระบบและแก้ปัญหาซึ่งจะตามมาด้วยค่าสวัสดิการต่างๆ
- ลดเวลาในการวางแผน ติดตั้ง และดูแลรักษาในระยะยาวเพียงแค่จ่ายค่าบริการ ผู้ซื้อสามารถใช้งานซอฟต์แวร์ที่ต้องการได้ทันที
- สะดวกในการเข้าใช้ เพราะสามารถเข้าใช้ซอฟต์แวร์ได้ทุกที่ตลอดเวลาผ่านเว็บเบราว์เซอร์
- ไม่ต้องคอยอัปเดตโปรแกรมด้วยตัวเอง เพราะผู้ให้บริการจะเป็นผู้ดูแลให้ทั้งหมด





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.6 ข้อจำกัดด้านการใช้งาน

- ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ได้อย่างสมบูรณ์ เช่น หากองค์กรนั้นๆ มีระบบภายในแต่เดิมที่ซับซ้อน หรือ หากองค์กรนั้นๆ มีระบบ SaaS อื่นที่ใช้อยู่ การให้ทุกระบบนั้นเชื่อมโยงกันได้อย่างสมบูรณ์เป็นไปได้ยาก เพราะถูกพัฒนากันคนละแพลตฟอร์ม
- การปรับแต่ง (Customization) ยังต้องอาศัยโปรแกรมเมอร์ในการปรับคุณสมบัติให้ตรงตามความต้องการของธุรกิจ ซึ่งอาจจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในส่วนนี้ เพราะบางองค์กรอาจจะมีกระบวนการดำเนินธุรกิจที่ซับซ้อน





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.7 ตัวอย่างซอฟต์แวร์ SaaS

- **Salesforce.com (<http://www.salesforce.com/>)** คือผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ SaaS ประเภท CRM ก่อตั้งขึ้นในปี 1999 โดยผู้บริหารของ หลายปีที่ผ่านมา Salesforce เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว จนปัจจุบันมีลูกค้าที่เป็นสมาชิกกว่า 77,300 รายทั่วโลก และในปี 2010 ได้รับการคัดเลือก ให้เป็นอันดับหนึ่งด้านผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ CRM สำหรับองค์กรขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จากนิตยสาร CRM (<http://www.destinationcrm.com/Articles/ReadArticle.aspx?ArticleID=68708>) บริการ SaaS ที่น่าสนใจได้แก่ Sales Cloud, CRM Cloud, Chatter, Force.com ซึ่งมีจุดเด่นที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งหมดเป็นบริการประเภท SaaS เหมือนกัน





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.7 ตัวอย่างซอฟต์แวร์ SaaS

- **Netsuite.com** (<http://www.netsuite.com>) คือ ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ SaaS ประเภท ERP, CRM, Inventory และ E-Commerce ซึ่งจะครอบคลุมกว่า Salesforce เนื่องจากสามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ที่ทาง Netsuite ให้บริการอยู่ได้อย่างครบวงจร เรียกว่าสามารถทำงาน ได้เทียบเท่ากับระบบ ERP ที่เป็นแบบติดตั้ง (Premise ERP) แบบเดิมได้อย่างเต็มรูปแบบ



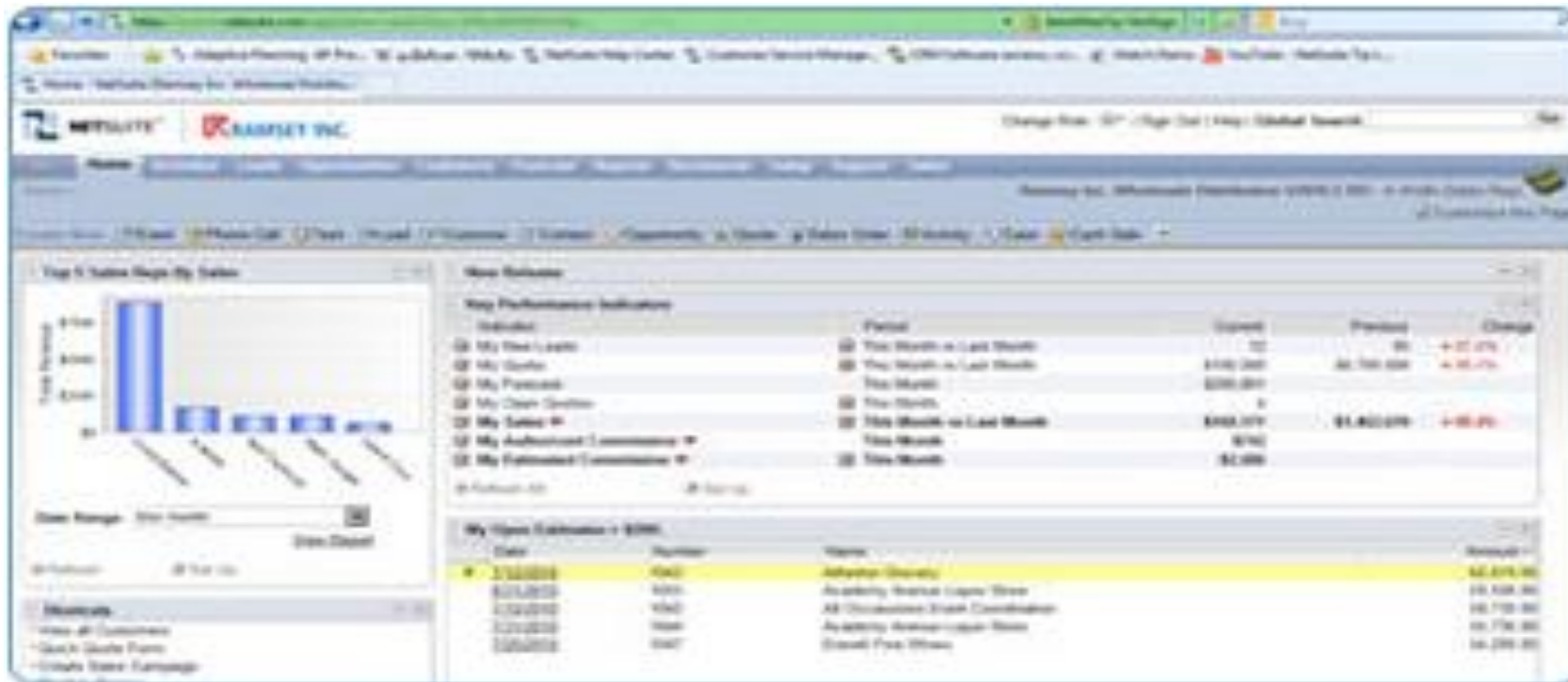


บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.7 ตัวอย่างซอฟต์แวร์ SaaS

ตัวอย่างหน้าจอซอฟต์แวร์ Netsuite CRM+



SP

SP



บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.7 ตัวอย่างซอฟต์แวร์ SaaS

จากภาพตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า รูปแบบหน้าต่างซอฟต์แวร์แบบ SaaS แทบจะไม่ต่างจากซอฟต์แวร์ แบบ License แต่อย่างไรก็ตาม ต่างกันเพียงแค่การเข้าใช้ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเท่านั้น โดยการพิมพ์ URL เพื่อเข้าสู่หน้า Login เพื่อเข้าสู่ระบบ โดยภายในระบบ Netsuite จะมีเมนูในการจัดการเมนูและการจำกัดสิทธิ์ ผู้เข้าใช้งาน เช่น พนักงานขาย พนักงานฝ่ายการตลาด ผู้จัดการ ผู้บริหาร เพื่อเห็นหน้าสรุปข้อมูลที่จัดแสดง อยู่ในรูปแบบ Dashboard หน้าแรกที่แตกต่างกันตามลักษณะการใช้งาน





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.7 ตัวอย่างซอฟต์แวร์ SaaS

จากภาพตัวอย่าง

เป็นการแสดงหน้าจอ

Dashboard ของพนักงาน ฝ่าย

การตลาดที่ต้องการ เห็นข้อมูลที่

แตกต่างกันไป ฝ่ายขาย เช่น อาจจะต้อง

การดูกำไรที่ได้จากการจัด แคมเปญ

ทางการตลาดต่างๆ หรือดูยอดขาย

เทียบกับ KPI ของตนเอง ว่าบรรลุแล้ว

หรือยัง เป็นต้น





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.8 บทสรุป SaaS

ในปัจจุบัน แนวคิด SaaS ถูกนำไปใช้กับการเข้าใช้เว็บไซต์ทั้งในรูปแบบการให้บริการฟรี และแบบคิดค่าใช้จ่าย ตัวอย่างบริการฟรี อาทิเช่น Hotmail, Yahoo! Mail, Facebook, Twitter เป็นต้น แต่หากมองถึง SaaS ที่เป็นแบบคิดค่าใช้จ่าย เช่น Netsuite, Salesforce, CRM on Demand เป็นต้น ความคาดหวังของผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการย่อมแตกต่างกัน เพราะการใช้แอปพลิเคชันจำเป็นต้องพึ่งผู้ให้บริการแต่เพียงฝ่ายเดียว หากเกิดกรณีที่ระบบล่ม หรือซอฟต์แวร์ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ ธุรกิจอาจจะเกิดผลกระทบได้ ดังนั้น ระบบแอปพลิเคชันจะต้องมีความเสถียรสูง ที่จะรองรับการใช้งานพร้อมกันทั่วโลก ผู้ใช้งานสามารถที่จะทำงานได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง 7 วัน





บทที่ 3

การให้บริการซอฟต์แวร์ Software as a service(SaaS)

3.8 บทสรุป SaaS

การตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ไม่ว่าจะเป็นซอฟต์แวร์แบบ License หรือ SaaS จำเป็นต้องพิจารณาถึงข้อดีข้อเสีย และลักษณะของธุรกิจว่าเหมาะสม กับประเภทไหนมากกว่ากัน โดยเฉพาะการลงทุนซอฟต์แวร์ประเภท License นั้นบริษัทไม่ได้ลงทุนแค่เฉพาะ License อย่างเดียว แต่เป็นการลงทุน ในด้านอื่นๆ อีกไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายด้าน Hardware ค่าจ้างทีมงาน IT ค่าดูแลรักษาระบบ ค่าเสื่อมของอุปกรณ์ ฯลฯ ซึ่งค่าใช้จ่ายทั้งหมดเหล่านี้ เมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าและความปลอดภัยแล้ว อาจจะมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก แต่หากธุรกิจจะหันมาใช้ซอฟต์แวร์ในลักษณะ SaaS ก็อาจจะต้องพิจารณาถึงความเสถียร นโยบายในการแก้ปัญหาแบบทันที หรือแม้แต่การจ่ายเพิ่มเพื่อปรับแต่งซอฟต์แวร์ ฯลฯ เพื่อหาจุดคุ้มทุน มากที่สุดและส่งผลดีกับธุรกิจมากที่สุด

