

มีคนนำมาลงไว้ให้คนอื่นสามารถ Download ไปใช้งานกันได้ ถ้าเป็นประเภท Freeware ผู้ผลิตจะอนุญาตให้เราใช้งานกันได้อย่างไม่เสียเงิน แต่บางประเภทจะเป็นแบบ Shareware หรือเวอร์ชันทดลองใช้ แต่เราพยายามหาวิธีการเพื่อให้ใช้งานได้ตลอด ซึ่งการกระทำแบบนี้มีความผิด ฉะนั้นเราควรใช้ ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อที่ผู้ผลิตจะมีกำลังใจในการสร้างสรรค์ซอฟต์แวร์ที่ดีมาให้เราใช้กันมากขึ้น

ซอฟต์แวร์ มีกี่ประเภท

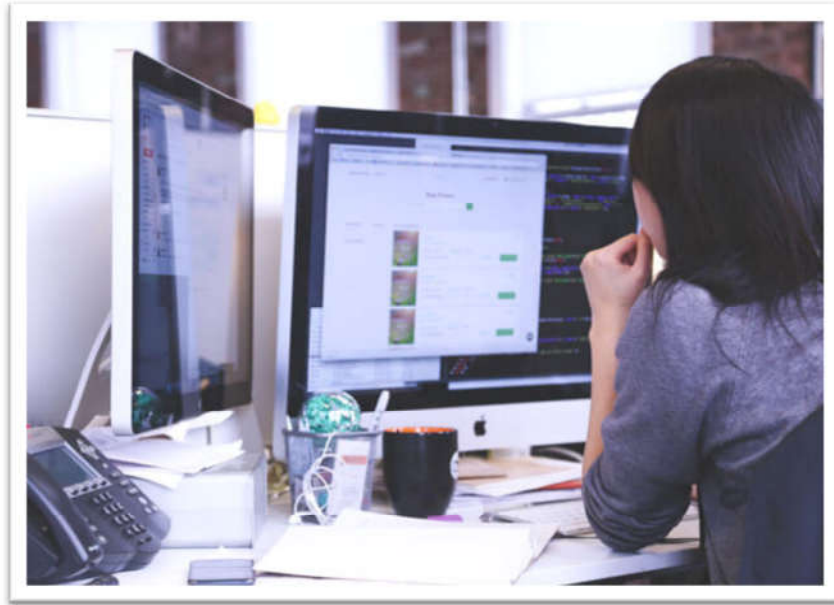
เราสามารถแบ่งซอฟต์แวร์ได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) เป็นโปรแกรมที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อใช้ในการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้การติดต่อประสานกันระหว่าง อุปกรณ์แต่ละชิ้น โปรแกรมแต่ละโปรแกรม ให้สามารถทำงานร่วมกันได้โดยไม่มีปัญหา ซอฟต์แวร์ระบบที่เป็นที่รู้จักและนิยมใช้กันมาก เช่น Windows, OSX, Linux เป็นต้น

2. ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เป็นชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นมาเป็นโปรแกรมที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้ ซึ่งมันคือ โปรแกรมที่เราใช้งานอยู่ทุกวันนี้เอง ซอฟต์แวร์ประยุกต์ แบ่งได้อีก 2 ประเภทคือ

- ซอฟต์แวร์สำหรับงานทั่วไป เช่น ซอฟต์แวร์นำเสนองาน ซอฟต์แวร์ติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูล
- ซอฟต์แวร์สำหรับงานเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมสำหรับควบคุมเครื่องจักรกล

ซอฟต์แวร์เกิดขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหา ดังนั้นถ้าคุณมองหาซอฟต์แวร์อยู่ ก็ต้องมองย้อนกลับไปที่ปัญหาก่อน ตอบตัวเองให้ได้ก่อนว่าปัญหาที่อยากจะแก้คืออะไร เช่น ธุรกิจโลจิสติกส์ที่ทำอยู่มีปัญหาอะไร ติดตามการจัดส่งสินค้าไม่ได้, บริหารรถบรรทุกไม่ได้อย่างที่ต้องการ, ทำรายได้ค่าบริการได้ดีแต่ไม่ค่อยมีกำไร, การทำงานของทีมงานสิ้นเปลืองเวลาและขั้นตอน, ผู้บริหารเข้าไม่ถึงข้อมูลที่ต้องการ



ปัญหาเหล่านี้คือตัวบ่งชี้ว่า คุณควรมองหาซอฟต์แวร์ที่มีคุณสมบัติหรือฟีเจอร์อะไรบ้าง

แต่ที่แย่ก็คือ คนส่วนใหญ่ตอบตัวเองไม่ได้ว่าต้องการอะไร และหวังว่าคนขายซอฟต์แวร์จะมาบอกหรือชี้แนะทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งอาจไม่ใช่ทางที่ดีเสมอไป เพราะไม่มีใครรู้ปัญหาของเราได้ดีเท่าตัวเราเอง เช่น ร้านอาหาร 2 ร้านที่อยู่ต่างทำเลกัน ก็อาจมีความต้องการที่ต่างกัน ร้านหนึ่งอยู่ในห้างก็จะมีทราฟฟิกลูกค้ามาก แต่อาจมีปัญหาเรื่องพนักงานทุจริตมากกว่า ในขณะที่อีกร้านหนึ่งเป็นแบบ stand alone อาจมีปัญหาที่อยากจะดึงลูกค้าให้กลับมาใช้บริการบ่อยๆ ถ้ามีเรื่อง Loyalty หรือ CRM ก็น่าจะตอบโจทย์มากกว่า

เคล็ดลับอีกข้อ คือ การจัดการกับความแตกต่างของความต้องการของเรา กับ สิ่งที่ซอฟต์แวร์มี เช่น ระบบงานบางอย่างที่เราทำอยู่อาจไม่เป็นไปในแบบที่เป็นมาตรฐาน คราวนี้เราอาจชอบซอฟต์แวร์ตัวนี้มากเป็นพิเศษ แต่ถึงแล้วจะซื้อดีไหม เพราะถ้าซื้อก็หมายความว่า ต้องปรับการทำงานที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับโปรแกรม

หรือบางคนก็อยากให้ซอฟต์แวร์ปรับให้เข้ากับการทำงานของเราแทน ซึ่งมักจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเกิดขึ้น และผลลัพธ์บางครั้งก็ไม่เป็นไปในแบบที่ควร เพราะเป็นการปรับแก้กันแบบตามใจฉัน ไม่ได้ปรับให้เข้ากับความเป็นมาตรฐาน ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ต้องพยายามชั่งน้ำหนักให้ดีที่สุด ไม่มีใครจะตอบได้ว่าวิธีไหนจะผิดหรือจะถูกมากกว่ากัน เพราะถ้าถามคนทำซอฟต์แวร์ก็จะบอกว่าระบบที่มีเป็นมาตรฐานที่พิสูจน์แล้วและใช้กันมาหลายที่ แต่ถ้าถามผู้ซื้อก็จะบอกว่าความต้องการที่ตรงที่สุดคือความต้องการของเขาเอง ซึ่งไม่ได้แปลว่าไม่ตรงกับมาตรฐานแล้วจะไม่ได้

เคล็ดลับการเลือกซื้อซอฟต์แวร์แบบ On Premise หรือแบบ On Cloud ก็น่าจะต้องพิจารณา เพราะต่างก็มีข้อดี ข้อเสียด้วยกันทั้งคู่ คนส่วนมากถูกกระแสสังคมผลักไปทาง Cloud มากขึ้น ซึ่งในหลายกรณีก็เป็นหนทางที่เหมาะสม แต่บางครั้งก็ไม่เป็นเช่นนั้นเสมอไป โดยหลักแล้ว Cloud Software มักคิดค่าบริการเป็นรายเดือน ซึ่งถูกกว่าแบบซื้อขาดมาก เช่น เป็น 1/30 เท่า แต่ถ้ามาคิดดู หลังจากเช่าใช้ไปจนครบ 30 เดือนแบบ Cloud นี้ จะเริ่มเป็นทางเลือกที่แพงกว่า ก็เป็นไปได้ แต่ข้อดีของ Cloud อาจเป็นที่คุณมีโอกาสได้ upgrade เวอร์ชันอยู่ตลอดเวลา (ซึ่งต้องถามตัวเองว่านั่นคือสิ่งที่เราต้องการหรือไม่) การที่ได้ Upgrade อยู่ตลอดเวลาที่หลายคนคิดว่าเป็นข้อดี แต่บางทีก็มีข้อเสียด้วยตรงที่ทีมงานต้องคอยมาเรียนรู้การใช้งานแบบใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบางทีสิ่งเก่าก็อาจจะดีและเหมาะสมกับเราอยู่แล้วก็เป็นได้

เคล็ดลับข้อถัดไปที่อยากให้มองหาเสมอ คือ บริการหลังการขาย เพราะซอฟต์แวร์เป็นสิ่งที่คนเป็นผู้ใช้ และคนย่อมจะมี human error เกิดขึ้นได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็นความผิดพลาดหรือการผลัดเปลี่ยนพนักงาน ทำให้ถ่ายทอดวิธีการใช้งานกันไม่ได้ไม่สมบูรณ์ คุณควรต้องตรวจสอบเสมอว่า บริการหลังการขายของซอฟต์แวร์ที่กำลังจะซื้อนั้นมีรูปแบบอย่างไร เชื่อถือได้ไหม ในประเด็นนี้บริษัทซอฟต์แวร์เองก็แข่งขันกันมากด้วย เพราะเมื่อถึงจุดหนึ่ง ธุรกิจซอฟต์แวร์ก็ถือเป็นธุรกิจการให้บริการ จะสังเกตได้ว่าเมื่อบริษัทซอฟต์แวร์เติบโตขึ้น แผนกที่มีทีมงานมากขึ้นเรื่อยๆก็คือ แผนกบริการหลังการขาย ในขณะที่ทีมพัฒนาอาจไม่ได้ขยายตัวมากเท่า

ขอบคุณแหล่งที่มาข่าว

<https://www.aripfan.com/how-to-buy-software/>

จัดทำโดย นายคมสัน การสมเพียร

IT in Life

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง