

## กรณีศึกษา NOK Air กับการใช้บริการ Microsoft Office 365

การที่ “นกแอร์” ยังคงสามารถเป็นผู้นำในธุรกิจสายการบินในฐานะสายการบินราคาประหยัดได้ระบบไอทีถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เข้ามามีส่วนสนับสนุนซึ่งการตัดสินใจเปลี่ยนมาใช้บริการบนคลาวด์อย่าง Microsoft Office 365 จึงไม่เพียงช่วยลดเงินลงทุนด้านไอที แต่ยังช่วยให้พนักงานก้าวข้ามข้อจำกัดเดิมทำให้การทำงานภายในมีประสิทธิภาพและปลอดภัยมากขึ้นด้วย



“หากเทียบการลงทุนหลายล้านบาทเพื่อซื้อ SAN (Storage Area Network) รวมทั้งค่าใช้จ่ายด้านดูแลรักษากับไลเซนส์ของ Microsoft Office 365 แล้วเป็นคนละเรื่องกันเลยและยังเป็นการเปลี่ยนจากลักษณะการลงทุนที่เป็น Capital Expenditures มาเป็น Operating Expenditures ซึ่งในทางบัญชีก็ถือว่าเป็นเรื่องที่ยืดหยุ่นมากกว่าในด้านการบริหารค่าใช้จ่าย”

**สิรินันท์จิรดิกล**

Vice President - Information Technology

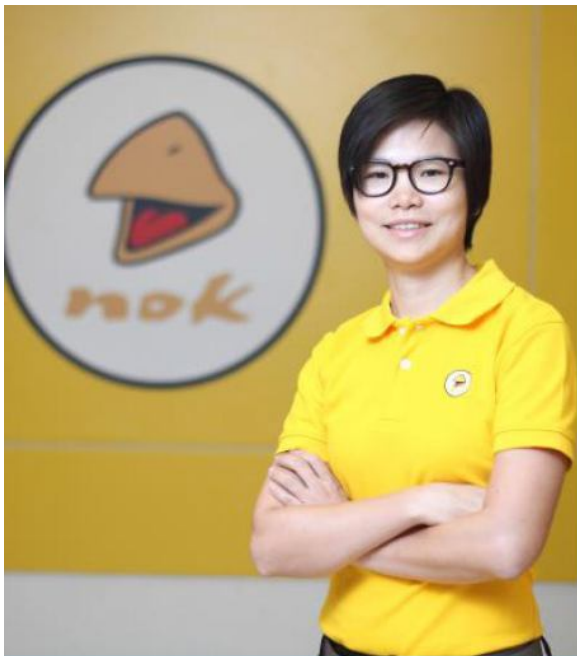
บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน)

“นกแอร์” คือสายการบินราคาประหยัด (Low Cost Airline) ที่ได้ถือกำเนิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2547 ในช่วงเวลาที่สายการบินมีอัตราการเติบโตสูงภายใต้ชื่อบริษัทสกายเอเชียจำกัด (Sky Asia Ltd.) ต่อมาได้แปรสภาพเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน)” ในปีพ.ศ. 2556 โดยมีบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ให้การสนับสนุนและเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ด้านการดำเนินงานนั้นสายการบินนกแอร์ให้บริการขนส่งทางอากาศในลักษณะจุดต่อจุดและไม่มีบริการเชื่อมต่อ (Point to Point) โดยมีเครื่องบินในฝูงบินรวม 16 ลำเปิดให้บริการแก่ผู้โดยสารมากกว่า 5.2 ล้านคนและมากกว่า 64,240 เที่ยวบินใน

ปีพ.ศ. 2556 (จำนวนเที่ยวบินเฉลี่ย 1,236 เที่ยวบินต่อสัปดาห์) ด้วยเส้นทางบินครอบคลุม 42 เส้นทางในประเทศ (24 จังหวัด) และเส้นทางระหว่างประเทศไปอย่างกว้างโดยถือเป็นสายการบินราคาประหยัดที่ให้บริการครอบคลุมเส้นทางบินมากที่สุดในประเทศไทย

สายการบินนกแอร์มีการใช้ระบบไอทีที่ต่าง ๆ มากมายหลายระบบ ซึ่งดูแลโดยฝ่าย Information Technology ที่มีทีมงาน 24 คน ทำหน้าที่ดูแลตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานด้านไอที ระบบข้อมูล เพื่อการบริหารระบบสนับสนุนการปฏิบัติการ ซึ่งมีพนักงานที่เป็นผู้ใช้ระบบต่างๆ รวมประมาณหนึ่งพันคน รวมทั้งมีผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการที่เว็บไซต์ [www.nokair.com](http://www.nokair.com) โดยเฉลี่ยระดับหมื่นครั้งต่อวัน และสูงถึงระดับแสนกว่าครั้งในช่วงที่มีโปรโมชั่น



“ตอนแรกยูสเซอร์อาจจะยังไม่ชินแต่เมื่อเริ่มใช้แล้วส่วนใหญ่ก็ชอบเพราะได้รับความสะดวกกว่าแต่ก่อนเดิมเราจำกัดการส่งอีเมลไม่เกิน 2 MB แต่ตอนนี้เราไม่จำกัดแล้วและไม่ว่าเขาไปทำงานที่ไหนก็ยังสามารถเข้าถึงอีเมลเก่าๆได้ตามต้องการไม่จำเป็นต้องโหลดลงฮาร์ดดิสก์หรือแฟลชไดรฟ์อีกโดยเฉพาะผู้บริหารซึ่งต้องใช้อีเมลเป็นหลักและไม่ยึดติดกับอุปกรณ์เพียงเครื่องเดียวเวลาเดินทางไปต่างประเทศก็ยังค้นหาอีเมลเก่าได้และไม่ต้องกังวลเรื่องเมลบ็อกซ์เต็ม”

#### สิรินันท์จิรดิกล

Vice President - Information Technology

บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน)

### ความต้องการทางธุรกิจ

ด้วยความที่บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินที่มีนโยบายในการบริหารจัดการต้นทุนให้ต่ำ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในทางการตลาด ดังนั้นในการลงทุนกับระบบไอที ที่ใช้ภายในองค์กรก็ต้องสอดคล้องกับนโยบายหลักนี้ด้วย ซึ่งคุณสิรินันท์ ได้กล่าวถึงตัวอย่างกรณีที่ต้องตัดสินใจเลือกลงทุนในเทคโนโลยีไว้ว่า “ก่อนหน้านี้พนักงานของบริษัทจะใช้โปรแกรม Microsoft Office 2010 ในการทำงานและใช้ระบบอีเมลซึ่งทำงานอยู่บน Microsoft Exchange 2010 โดยเรากำหนดขนาดของเมลบ็อกซ์ไว้ที่ 200 MB ต่อยูสเซอร์ แต่ด้วยความจำเป็นในการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น เพราะไฟล์งานต่างๆ มีขนาดใหญ่ขึ้นกว่าแต่ก่อนและโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการส่งไฟล์นั้น ผ่านทางอีเมลไปยังผู้รับจำนวนมากก็จะทำให้มีการใช้แบนด์วิดท์ของเน็ตเวิร์ก และพื้นที่สโตเรจเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ ข้อจำกัดเหล่านี้ก็ทำให้

พนักงานหันไปใช้บริการฟรีอีเมลภายนอกซึ่งเราไม่อยากจะทำแบบนั้น”

#### ภาพโดยรวม

ลูกค้า : บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน)

เว็บไซต์ : [www.nokair.com](http://www.nokair.com)

ประเทศหรือภูมิภาค : ประเทศไทย

อุตสาหกรรม : บริการขนส่งทางอากาศ

#### ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า

บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินราคาประหยัดที่เปิดให้บริการตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 ในแต่ละปีมีผู้โดยสารใช้บริการมากกว่า 4 ล้านคนเฉลี่ย 573 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ถือเป็นสายการบินราคาประหยัดที่มีเส้นทางบินครอบคลุมภูมิภาคในประเทศมากที่สุด

#### ความต้องการทางธุรกิจ

บริษัทฯ กำลังมองหาโซลูชันที่จะช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดของขนาดเมลบ็อกซ์ ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยให้พนักงานสามารถเข้าถึงไฟล์ข้อมูลและอีเมลทั้งหมดได้จากที่ใดก็ได้ด้วยโดยที่จำเป็นการลงทุนด้านไอทีที่สอดคล้องกับนโยบายของสายการบินราคาประหยัดด้วย

#### ทางแก้ปัญหา

บริษัทฯ เลือกใช้ Microsoft Office 365 แทนการลงทุนเพิ่มสตอเรจสำหรับเมลบ็อกซ์และเซิร์ฟเวอร์สำหรับจัดเก็บไฟล์ข้อมูล

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

เมื่อเปลี่ยนมาใช้ Microsoft Office 365 บริษัทฯก็ไม่จำเป็นต้องลงทุนกับสตอเรจราคาหลายล้านบาท นอกจากนี้พนักงานยังสามารถติดตั้ง Office 365 ProPlus ลงบนเครื่องพีซีโน้ตบุ๊กหรือเครื่องแมคได้ถึง 5 เครื่องต่อคน รวมทั้งใช้งาน Office Mobile บนอุปกรณ์พกพาอย่างสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ตได้อีก 5 อุปกรณ์ด้วยและใช้ SkyDrive ในการแชร์ไฟล์ข้อมูลกันได้

“ในระยะแรกเราก็แนะนำให้ยูสเซอร์โหลดอีเมลไปเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองเพื่อให้มีพื้นที่บนเซิร์ฟเวอร์ว่างมากขึ้น แต่ยูสเซอร์บางกลุ่มซึ่งไม่ได้ทำงานด้วยเครื่องโน้ตบุ๊กก็ไม่สามารถเข้าถึงอีเมลเหล่านั้นได้จากภายนอกในช่วงนอกเวลางาน ทำให้มีการใช้แฟลชไดรฟ์มาสำรองข้อมูลออกไปซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่

เหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลเลย” คุณสิรินันท์กล่าวถึงผลสืบเนื่องของปัญหา

## ทางแก้ปัญหา

ในการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทางบริษัท เองก็มีแนวทางในการแก้ปัญหาอยู่บ้างแล้ว อาทิ การลงทุนเพิ่มพื้นที่สตอเรจเองเพื่อให้สามารถจัดเก็บอีเมลได้มากขึ้นและการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลที่ใช้งานไว้บนเซิร์ฟเวอร์ภายในบริษัท เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้สะดวกกับอีกแนวทางที่ต่างออกไป คือ เปลี่ยนไปใช้บริการที่อยู่บนคลาวด์เลย

“เมื่อหลายปีก่อนทางบริษัท ก็เคยมีแนวคิดที่จะจัดเก็บไฟล์งานต่างๆ ไว้บนเซิร์ฟเวอร์เพื่อให้ยูสเซอร์สามารถเรียกใช้งานได้สะดวก แต่ก็ต้องมีการลงทุนระบบเพิ่มอีกหลายส่วนประกอบกับเทคโนโลยีในขณะนั้นยังไม่พร้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์เพิ่งเข้ามาในประเทศไทย ทางเราก็กังไม่มั่นใจในเรื่องความปลอดภัยข้อมูลและความเสถียรของเน็ตเวิร์กแต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ได้พัฒนาไปมากและได้รับการยอมรับมากขึ้น” คุณสิรินันท์กล่าว

“ตอนที่นำเสนอทางเลือกทั้งสองเป็นตัวเงินกับทางฝ่ายบริหาร ก็ไม่มีคำถามเลยเพราะหากเทียบการลงทุนหลายด้านบาทเพื่อซื้อ SAN (Storage Area Network) รวมทั้งค่าใช้จ่ายด้านดูแลรักษากับไลเซนส์ของ Microsoft Office 365 แล้วเป็นคนละเรื่องกันเลยและยังเป็นการเปลี่ยนจากลักษณะการลงทุนที่เป็น Capital Expenditures มาเป็น Operating Expenditures ซึ่งในทางบัญชีก็ถือว่าเป็นเรื่องที่ยืดหยุ่นมากกว่าในด้านการบริหารค่าใช้จ่าย”

“อย่างไรก็ตามเราก็กังต้องมีการลงทุนในเรื่องของเน็ตเวิร์กและการรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติมแต่ก็มีมูลค่าเงินลงทุนน้อยกว่า เพราะเมื่อเป็นเน็ตเวิร์กสาธารณะอย่างอินเทอร์เน็ตค่าใช้จ่ายจะถูกมากซึ่งเราก็กังไม่ได้ใช้เพิ่มมากนักและเรายังได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มาช่วยติดตามดูแลการใช้งานแล้วขยายแบนด์วิดท์เพิ่มให้ตามการใช้งานส่วนประเด็นเรื่องการรักษาความปลอดภัยเราได้มีโอกาสไปเยี่ยมชมศูนย์ข้อมูลหลายแห่งของไมโครซอฟท์ก็ทำให้เรามั่นใจมากขึ้น” คุณสิรินันท์กล่าว

นอกเหนือนี้ BYOD (Bring Your Own Devices) ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้ทางบริษัทตัดสินใจเลือก Microsoft Office 365

“เราได้มีโอกาสดูทางเลือกอื่นๆด้วยเช่นกันแต่ยังไม่สามารถตอบโจทย์เรื่อง BYOD ให้เราได้ต่างกับ Microsoft Office 365 ที่เราสามารถติดตั้ง Office 365 ProPlus ลงบนเครื่องพีซีโน้ตบุ๊กหรือเครื่องแมคได้ถึง 5 เครื่องต่อคนและยังสามารถใช้งาน Office Mobile บนอุปกรณ์พกพาอย่างสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตได้อีก 5 อุปกรณ์ด้วยซึ่งยูสเซอร์ก็สามารถติดตั้งที่เครื่องของตนเองได้ด้วยเรื่องนี้ถือเป็นข้อดีเพราะพนักงานสามารถทำงานที่ไหนก็ได้เพียงใส่ไฟล์ใน SkyDrive ก็ใช้งานได้เลย”

ในการเปลี่ยนมาใช้ Office 365 ในครั้งนี้ทางบริษัท ก็ได้คู่ค้าอย่างบริษัทฮิวเลตต์ - แพคการ์ด (ประเทศไทย) ซึ่งเป็น Cloud Deployment Partner ที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจาก Microsoft และถือเป็นคู่ค้ารายแรกในประเทศไทยที่มีทีมงานและประสบการณ์ในการเซตอัพ Office 365 สำหรับองค์กรเอกชนขนาดใหญ่ซึ่งคุณพรสินานุพันธ์ HP Solution Specialist จาก HP Software Licensing and Management Solution (SLMS) ได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

“ทาง HP ได้เข้ามาให้คำปรึกษาและเตรียมการต่างๆในทางเทคนิค ตั้งแต่ในช่วงเดือนมิถุนายนพ.ศ. 2556 ที่ผ่านมาโดยมีขั้นตอนที่สำคัญได้แก่การทำ Single Sign-on เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการใช้ยูสเซอร์เนมและพาสเวิร์ดเดียว เพื่อเข้าถึงทั้งระบบเดิมที่อยู่ในองค์กร (on-premises) กับระบบบนคลาวด์โดยการนำข้อมูลแอดเดสส์ของผู้ใช้จากใน Active Directory ไปไว้บนคลาวด์ด้วย จากนั้น ก็จะเปิดเซิร์ฟเวอร์ต่างๆของ Office 365 ให้กับผู้ใช้แต่ละคน ส่วนการเซตอัพระบบอีเมล ซึ่งในช่วงแรกนั้นยังเป็นระบบอีเมลแบบลูกผสม (Hybrid) คือผู้ใช้ส่วนหนึ่งยังคงใช้ระบบอีเมลบน Microsoft Exchange 2010 เดิมและอีกส่วนหนึ่งย้ายไปใช้งานบน Office 365 จึงจำเป็นต้องทำให้ระบบทั้งสองทำงานร่วมกันได้อย่างสมบูรณ์ และเพื่อให้การใช้งาน Office 365 ภายในองค์กรรวดเร็วมากขึ้นก็ได้มีการติดตั้งแคชเซิร์ฟเวอร์ไว้ในอินเทอร์เน็ตของบริษัท แทนที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน Office 365 จากเซิร์ฟเวอร์ภายนอกนอกจากนี้ ก็ยังมีการอบรมการใช้งานเบื้องต้นให้กับฝ่ายไอทีและผู้ใช้ด้วย”

“เราไม่อยากจะให้การใช้งานเป็นแบบลูกผสม (Hybrid) คือเราอยากให้ทุกคนเปลี่ยนไปใช้ Office 365 และยกเลิกการใช้งาน Microsoft Exchange เดิมเพราะการใช้งานระบบบนคลาวด์ยังมีฟีเจอร์อื่น ๆ ที่เราอยากให้พนักงานได้ใช้ด้วยไม่ว่าจะเป็น Microsoft Lync และ SharePoint Online เป็นต้น” คุณสิรินันท์กล่าวถึงแนวทางต่อไป

## ประโยชน์ที่ได้รับ

นอกจาก Microsoft Office 365 จะช่วยแก้ปัญหาของบริษัทฯ ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการลงทุนด้านไอทีเองทั้งหมดมากและสนับสนุนนโยบายด้าน BYOD ดังที่กล่าวไปแล้วคุณสิรินันท์ยังเล่าให้ฟังถึงประโยชน์อื่นๆ ที่ยูสเซอร์และบริษัทฯ ได้รับด้วย

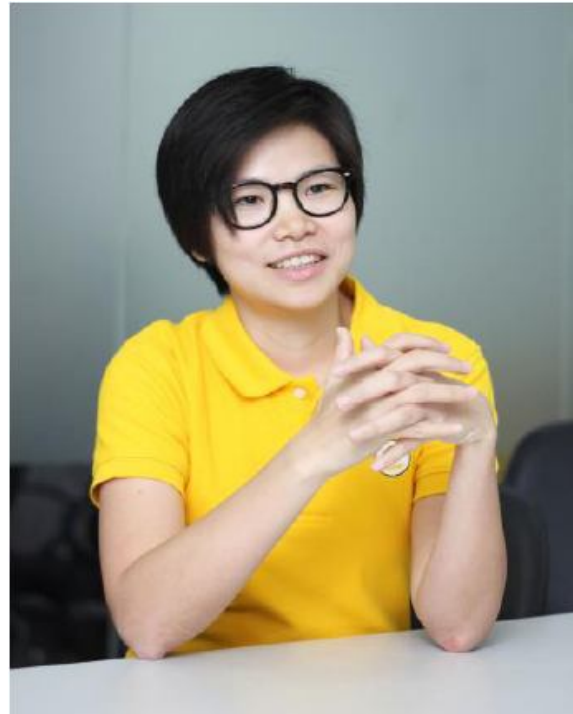
“ตอนแรกผู้ใช้อาจยังไม่ชิน แต่เมื่อเริ่มใช้แล้วส่วนใหญ่ก็ชอบเพราะได้รับความสะดวกมากขึ้นเดิมเราจำกัดการส่งอีเมลไม่เกิน 2MB แต่ตอนนี้เราไม่จำกัดแล้วและไม่ว่าเขาไปทำงานที่ไหนก็ยังสามารถเข้าถึงอีเมลเก่าๆ ได้ตามต้องการไม่จำเป็นต้องโหลดลงฮาร์ดดิสก์หรือแฟลชไดรฟ์อีกโดยเฉพาะผู้บริหารซึ่งต้องใช้อีเมลเป็นหลักและไม่ยึดติดกับอุปกรณ์เพียงเครื่องเดียวเวลาเดินทางไปต่างประเทศก็ยังค้นหาอีเมลเก่าได้และไม่ต้องกังวลเรื่องเมลบ็อกซ์เต็ม”

“เรื่องที่เราสามารถลงที่เครื่องพีซีหรือแมคได้ 5 เครื่องและอุปกรณ์โมบายอีก 5 เครื่องต่อคนพนักงานก็ชอบกันโดยกลุ่มที่ใช้เดสก์ทอปในที่ทำงานเมื่อมีงานช่วงเสาร์- อาทิตย์ก็สามารถทำงานที่บ้านได้เลยไม่ต้องเข้าสำนักงานหรือถือปี่ไฟลิสแฟลชไดรฟ์กลับไปบ้าน นอกจากนี้หลายคนก็เริ่มใช้ SkyDrive เพื่อแชร์ไฟล์ข้อมูลและก็ใช้ Microsoft Office 365 เปิดไฟล์ที่แชร์ไว้ผลตอบรับจากยูสเซอร์เป็นบวกและทางฝ่ายไอทีก็ไม่ต้องมาคอยควบคุมหรือเป็นห่วงว่าข้อมูลจะสูญหายหากเครื่องโน้ตบุ๊กของบริษัทฯหายซึ่งเรื่องเหล่านี้ช่วยลดภาระของฝ่ายไอทีลงไปอีกระบบหนึ่ง” คุณสิรินันท์กล่าวสรุปถึงประโยชน์ที่มีแก่ยูสเซอร์

## แผนงานในอนาคต

สำหรับแผนงานด้านไอทีในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับ Microsoft Office 365 นั้น คุณสิรินันท์ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้

“ขณะนี้เรามีโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่คือการเตรียมเซิร์ฟเวอร์เพื่อเชื่อมต่อ Microsoft Lync เข้ากับระบบ PBX ที่เราใช้อยู่เดิม



“เราได้มีโอกาสดูทางเลือกอื่นๆ ด้วยเช่นกันแต่ยังไม่สามารถตอบโจทย์เรื่อง BYOD ให้เราได้เท่ากับ Microsoft Office 365 ที่เราสามารถติดตั้ง Office 365 ProPlus ลงบนเครื่องพีซีโน้ตบุ๊กหรือเครื่องแมคได้ถึง 5 เครื่องต่อคนและยังสามารถใช้งาน Office Mobile บนอุปกรณ์พกพาอย่างสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ตได้อีก 5 อุปกรณ์ด้วย”

สิรินันท์จิรดิกลง

Vice President - Information Technology  
บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน)

ต่อไปเราก็จะลดจำนวนหัวเครื่องโทรศัพท์เปลี่ยนไปโทรเข้าโทรศัพท์มือถือของแต่ละคนแทนเช่นเวลาที่คนภายนอกโทรศัพท์เข้ามาแทนที่จะไปที่โต๊ะทำงานสายก็จะโอนเข้าโทรศัพท์มือถือแทนเพราะเชื่อมระบบกันสำหรับผู้บริหารที่ทำงานอยู่นอกสำนักงานหรือคนที่ต้องติดต่อต่างประเทศก็จะช่วยลดค่าใช้จ่ายลงได้และยังสามารถต่อยอดเป็นการประชุมออนไลน์ด้วย Lync Meeting เป็นต้น”

“อีกโครงการหนึ่งที่เรากำลังดูอยู่คือการใช้ Yammer ในการสร้างโซเชียลเน็ตเวิร์กสำหรับให้ฝ่าย HR ใช้เป็นช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรอีกช่องทางหนึ่งเพราะพนักงานของเราส่วนใหญ่ใช้โซเชียลเน็ตเวิร์กอย่างเฟสบุ๊กอยู่เป็นประจำแต่เฟสบุ๊กก็มีประเด็นที่เราเข้าไปควบคุมยากแต่หากเป็น Yammer เราสามารถเข้าไปควบคุมได้ง่ายกว่ารักษาความปลอดภัยได้ดีกว่า” คุณสิรินันท์สรุปปิดท้าย