

Tab 2

Business System Health Checklist

เครื่องมือตรวจสอบง่าย ๆ สำหรับเจ้าของธุรกิจและทีมผู้บริหาร
เพื่อเช็กระบบที่ใช้อยู่กำลัง “เล็กเกินไป” และดึงธุรกิจคุณถอยหลังหรือไม่

1. การทำงานประจำวัน (Daily Operations)

- ☐ ทีมยังใช้ Excel หรือ Google Sheet เป็นตัวหลักในการจัดการงาน
 - ☐ มีไฟล์ซ้ำซ้อน หลายเวอร์ชัน ไม่มั่นใจว่าอันไหนล่าสุด
 - ☐ การรวมข้อมูลเพื่อทำรายงานใช้เวลาและเสี่ยงผิดพลาด
 - ☐ ยังไม่มีระบบกลาง (เช่น CRM, Project Management) ที่เชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมด
-

2. การฝึกอบรมและการทำงานของพนักงานใหม่ (Onboarding & Training)

- ☐ การสอนงานพนักงานใหม่ใช้เวลาหลายสัปดาห์
 - ☐ ระบบมีขั้นตอนซับซ้อน ต้องใช้ “ทางลัด” หรือ workaround ที่ไม่อยู่ในคู่มือ
 - ☐ พนักงานใหม่ต้องอาศัยพนักงานเก่าในการอธิบาย ขั้นตอนเฉพาะ
 - ☐ ยังไม่มี Process Mapping หรือคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย
-

3. การเข้าถึงข้อมูล (Information Access)

- ☐ คำถามง่าย ๆ เช่น “ยอดขายเดือนนี้เท่าไร” ต้องใช้เวลาหลายวันกว่าจะได้คำตอบ
 - ☐ ข้อมูลอยู่กระจัดกระจาย ไม่มีโครงสร้างหรือระบบการจัดเก็บที่ชัดเจน
 - ☐ การตัดสินใจชะลอ เพราะไม่มี Dashboard หรือ Reporting แบบ Real-time
 - ☐ ไม่มีเครื่องมือ BI หรือ Data Visualization (Power BI, Tableau, Looker Studio)
-

4. ประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience)

- ☐ ลูกค้าเจอปัญหาจากระบบหลังบ้าน เช่น เว็บโหลดช้า ระบบสั่งซื้อ/ชำระเงินขัดข้อง
 - ☐ ข้อมูลลูกค้าไม่ตรงกันระหว่างหลายช่องทาง (Omnichannel ไม่สมบูรณ์)
 - ☐ ยังไม่เคยทำ Performance Audit ด้านความเร็วและเสถียรภาพของระบบ
 - ☐ ไม่มีระบบ Ticketing, Live Chat หรือ CX Tool สำหรับรองรับปัญหาลูกค้า
-

5. ความสามารถในการเชื่อมต่อและขยาย (Integration & Scalability)

- ☐ ระบบปัจจุบันไม่มี API หรือมาตรฐานสากลในการเชื่อมต่อ
 - ☐ การต่อระบบใหม่ เช่น CRM, Payment Gateway, Marketing Tool ใช้เวลาหลายเดือน
 - ☐ ทุกครั้งที่ต้องการเชื่อมข้อมูลใหม่เป็น “งานใหญ่” ที่กินทรัพยากรทีม
 - ☐ ไม่มี Integration Layer หรือ Middleware (Zapier, Make, API Gateway) มาช่วย
-

วิธีอ่านผลลัพธ์

- ✅ ถ้าเช็คแล้ว “ไม่เจอปัญหาเลย” → ระบบยังเหมาะสมกับธุรกิจ
 - ⚠️ ถ้าเจอสัญญาณ 2-3 ข้อ → ควรเริ่มวางแผน Optimize หรือ Rebuild บางส่วน
 - 🔧 ถ้าเจอสัญญาณ เกินครึ่ง → ถึงเวลาประเมินระบบใหม่หรือเปลี่ยนแพลตฟอร์ม
-

อ้างอิงแนวคิดจาก **Harvard Business Review** – *When to Rebuild Your Tech Stack*, **McKinsey & Company** – The case for digital reinvention, **Gartner Research** – CRM and Customer Experience Management Trends, **Google Cloud** – Data-Driven Transformation Playbook และ **Forrester** – The Future of Work: Embracing Systems that Scale © 2025 Senna Labs
