

ความเร็วในการตอบแชทของทีมงานบริการลูกค้า

เว็บไซต์ T · ข้อมูล 30 วันล่าสุด ณ 30 สิงหาคม 2026

คำถามที่รายงานนี้ตอบ

พนักงานตอบแชทช้าหรือไม่ สัดส่วนเป็นอย่างไร และถ้าจะปรับปรุงควรทำอะไร ชื่อเว็บไซต์และชื่อพนักงานถูกแทนด้วยนามสมมุติทั้งหมด ตัวเลขเป็นค่าจริง

บทสรุป

ทีมไม่ได้ตอบช้า และทำได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับเว็บอื่นในเครือ ค่ามัธยฐานอยู่ที่ 19 วินาที ครอบคลุมครบ 24 ชั่วโมง และปล่อยบทสนทนาหลุดเพียง 5 รายการใน 30 วัน คิดเป็น 0.5% ซึ่งต่ำที่สุดในกลุ่มที่เปรียบเทียบ

19 วิ

เวลาตอบมัธยฐาน

1,052

บทสนทนาใน 30 วัน

5

บทสนทนาที่หลุด

0.5%

อัตราหลุด (ต่ำสุดในเครือ)

1. เปรียบเทียบกับเว็บอื่นในเครือ

เว็บไซต์	บทสนทนา 30 วัน	เวลาตอบมัธยฐาน	บทสนทนาที่หลุด	อัตราหลุด
เว็บ T (เว็บนี้)	1,052	19 วินาที	5	0.5%
เว็บเทียบ 1	26,576	10 วินาที	631	2.4%
เว็บเทียบ 2	22,935	11 วินาที	591	2.6%
เว็บเทียบ 3	7,836	59 วินาที	343	4.4%

เว็บเทียบ 1 และ 2 ตอบเร็วกว่าเล็กน้อยในแง่มัธยฐาน (10-11 วินาที เทียบ 19 วินาที) แต่ปล่อยบทสนทนาหลุดในอัตราสูงกว่า 5 เท่า ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญกว่ามากตามเหตุผลในหัวข้อ 4

2. ความเร็วรายบุคคล

นับหนึ่งบทสนทนาเมื่อลูกค้าเริ่มทัก (ข้อความติดกันหลายข้อความนับเป็นครั้งเดียว) และวัดเวลาจนพนักงานตอบข้อความแรก

ผู้ตอบ	จำนวนที่ตอบ	มัธยฐาน	เปอร์เซ็นต์ไทล์ 90	เกิน 5 นาที	เกิน 30 นาที
พนักงาน A	314	16 วิ	51 วิ	0.3%	0%
พนักงาน D	213	33 วิ	178 วิ	3.8%	0%
พนักงาน C	122	15 วิ	48 วิ	0%	0%
พนักงาน B	109	15 วิ	40 วิ	0%	0%
พนักงาน E	90	25 วิ	247 วิ	7.8%	0%
พนักงาน F	69	24 วิ	77 วิ	2.9%	0%
พนักงาน G	61	27 วิ	105 วิ	4.9%	0%
บัญชีระบบอัตโนมัติ	32	9 วิ	14 วิ	0%	0%
ไม่ระบุผู้ตอบ	25	0 วิ	11 วิ	0%	0%
พนักงาน J	6	45 วิ	111 วิ	0%	0%
พนักงาน H	5	247 วิ	727 วิ	20%	0%
พนักงาน L	1	14 วิ	14 วิ	0%	0%

ไม่มีพนักงานคนใดตอบซ้ำ ทุกคนที่รับงานจำนวนมากมีค่ามัธยฐานอยู่ที่ 15–33 วินาที และไม่มีบทสนทนาใดถูกปล่อยเกิน 30 นาทีแม้แต่รายการเดียว

ข้อควรระวังในการนำไปประเมินผลงาน

พนักงาน H มีค่ามัธยฐานสูงที่สุด (247 วินาที) แต่รับงานเพียง 5 บทสนทนา ซึ่งน้อยเกินกว่าจะมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่ควรนำไปใช้ประเมินผลงาน เช่นเดียวกับพนักงาน J และ L

พนักงาน E เป็นผู้ที่มีสัดส่วนเกิน 5 นาทีสูงสุดในกลุ่มที่รับงานจำนวนมาก (7.8%) และมีค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ 90 ที่ 247 วินาที สูงกว่าเพื่อนร่วมทีมอย่างเห็นได้ชัด แต่ค่ามัธยฐานยังอยู่ที่ 25 วินาที แปลว่าปกติแล้วตอบเร็ว เพียงแต่มีบางบทสนทนาที่ทั้งช่วงนาน ควรพูดคุยเพื่อหาสาเหตุ ไม่ใช่ตัดสินว่าทำงานช้า

ตัวชี้วัดนี้วัดเฉพาะความเร็ว ไม่ได้วัดคุณภาพของคำตอบ ซึ่งอยู่ในรายงานที่ 2

3. การกระจายตัวตามช่วงเวลา

ตรวจว่ามีช่วงเวลาใดที่ขาดคนดูแลหรือไม่ เวลาตามเวลาประเทศไทย

ช่วงเวลา	บทสนทนา	มัธยฐาน	เปอร์เซ็นต์ไทล์ 90	หลุด
00:00 – 05:59	312	16–31 วิ	56–112 วิ	1
06:00 – 11:59	234	12–26 วิ	24–357 วิ	0
12:00 – 17:59	208	15–25 วิ	40–107 วิ	2
18:00 – 23:59	298	17–31 วิ	69–180 วิ	2

ไม่พบช่วงเวลาที่ขาดคนดูแล ค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 12–31 วินาทีตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง ช่วงที่มีปริมาณงานสูงสุดคือ 20:00 น. (76 บทสนทนา) และ 01:00 น. (66 บทสนทนา) ซึ่งยังคงตอบได้ภายใน 19 และ 16 วินาทีตามลำดับ

ข้อสังเกตเดียวคือช่วง 09:00 น. มีค่าเปอร์เซ็นไทล์ 90 สูงผิดปกติที่ 357 วินาที ขณะที่ค่ามัธยฐานยังอยู่ที่ 14 วินาที แปลว่ามีบทสนทนาส่วนน้อยที่ทั้งช่วงนานในช่วงเปลี่ยนกะเช้า

4. ความเร็วสำคัญแค่ไหนจริง ๆ

ทดสอบโดยคัดเฉพาะลูกค้าที่เคยฝากเงินมาก่อนแล้วเข้ามาแชท จากนั้นดูว่าใน 14 วันถัดมา ยังกลับมาฝากอีกหรือไม่

เวลารอ	เว็บ T	เว็บเทียบ 2	เว็บเทียบ 1	เว็บเทียบ 3
ไม่เกิน 1 นาที	50.7%	36.3%	40.4%	70.8%
1–5 นาที	56.1%	32.4%	42.2%	69.3%
5–30 นาที	62.2%	34.0%	38.0%	72.3%
เกิน 30 นาที	54.5%	44.5%	53.3%	82.6%
ไม่ได้รับการตอบเลย	—	21.8%	17.8%	66.3%

ตัวเลขคืออัตราลูกค้าที่ยังกลับมาฝากเงินภายใน 14 วัน · เว็บ T มีลูกค้าที่ไม่ได้รับการตอบเพียง 3 ราย จึงไม่รายงาน

ข้อค้นพบสำคัญที่สุดของรายงานนี้

ความเร็วในการตอบแทบไม่มีผลต่อการที่ลูกค้าจะอยู่ต่อ เส้นแนวโน้มแบนราบทั้งสี่เว็บ ลูกค้าที่รอ 5–30 นาทีกลับมาฝากในอัตราใกล้เคียงกับลูกค้าที่ได้รับการตอบภายใน 1 นาที

แต่การไม่ตอบเลยส่งผลกระทบรุนแรงมาก เว็บเทียบ 2 ลดจากค่าเฉลี่ยราว 35% เหลือ 21.8% และเว็บเทียบ 1 ลดจากราว 43% เหลือ 17.8% คือสูญเสียลูกค้าไปเกินครึ่ง

หมายเหตุ: กลุ่มที่รอเกิน 30 นาทีมีอัตราคงอยู่สูงกว่ากลุ่มอื่น น่าจะเป็นเหตุย้อนกลับ คือบทสนทนาที่ยาวนานมักเกิดกับลูกค้ารายใหญ่ที่มีเรื่องซับซ้อน ไม่ควรตีความว่าการตอบช้าเป็นผลดี

5. ข้อเสนอเพื่อพัฒนาต่อ

เนื่องจากความเร็วอยู่ในเกณฑ์ดีมากอยู่แล้ว ข้อเสนอจึงไม่ใช่การเร่งให้เร็วขึ้น แต่เป็นการรักษาระดับนี้ไว้และย้ายทรัพยากรไปยังจุดที่สร้างผลตอบแทนสูงกว่า

1. เปลี่ยนตัวชี้วัดหลักจาก "เวลาตอบเฉลี่ย" เป็น "จำนวนบทสนทนาที่หลุด"

ข้อมูลในหัวข้อ 4 แสดงว่าเวลาตอบไม่สัมพันธ์กับการรักษาลูกค้า แต่การไม่ตอบสัมพันธ์อย่างชัดเจน การตั้ง KPI ที่เวลาเฉลี่ยจึงกดดันทีมโดยไม่ได้ผลลัพธ์ทางธุรกิจ เสนอให้ตั้งเป้าที่ บทสนทนาหลุดเป็นศูนย์ ซึ่งปัจจุบันอยู่ที่ 5 รายการต่อเดือน ใกล้เคียงเป้าอยู่แล้ว

2. ตั้งระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อบทสนทนาค้างเกิน 10 นาที

ป้องกันไม่ให้เกิดกรณีหลุด แทนการไล่ตรวจย้อนหลัง เกณฑ์ 10 นาทีสูงกว่าเปอร์เซ็นไทล์ 90 ของทุกคนในทีมมาก จึงจะไม่ก่อการแจ้งเตือนที่ผิดพลาดบ่อย

3. ตรวจสอบช่วงเปลี่ยนกะเช้า (09:00 น.)

เป็นช่วงเดียวที่เปอร์เซ็นต์ 90 พุ่งถึง 357 วินาที ขณะที่ค่ามัธยฐานปกติ น่าจะเกิดจากการส่งต่องานระหว่างกะ เสนอให้กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจนในช่วงคาบเกี่ยว 15 นาที

4. พูดคุยกับพนักงาน E เรื่องบทสนทนาที่ทิ้งช่วง

ค่ามัธยฐานปกติดี (25 วินาที) แต่มี 7.8% ที่เกิน 5 นาที สูงกว่าเพื่อนร่วมทีม ควรหาสาเหตุว่าเกิดจากประเภทงานที่รับ ภาระงานพร้อมกันหลายห้อง หรือปัจจัยอื่น ไม่ควรตั้งต้นว่าเป็นปัญหาประสิทธิภาพส่วนบุคคล

5. อย่าเพิ่มคนในทีมแชท

ปริมาณงาน 1,052 บทสนทนาต่อเดือนกระจายให้ผู้ตอบ 12 ราย เฉลี่ยไม่ถึง 3 บทสนทนาต่อคนต่อวัน และตอบได้ภายใน 19 วินาทีตลอด 24 ชั่วโมง ทีมมีกำลังเหลือมาก ควรนำกำลังส่วนเกินไปทำงานเชิงรุก เช่น การติดต่อลูกค้าที่หายไป ตามรายละเอียดในรายงานที่ 4

ข้อจำกัดของการวิเคราะห์

- วัดเฉพาะเวลาตอบข้อความแรก ไม่ได้วัดเวลาที่ใช้จนแก้ปัญหาเสร็จ
- ไม่ได้วัดคุณภาพหรือความถูกต้องของคำตอบ ซึ่งอยู่ในรายงานที่ 2
- ข้อความ 25 รายการไม่มีการระบุผู้ตอบในระบบ จึงไม่สามารถจัดสรรให้บุคคลใดได้
- ข้อมูลแชทถูกลบอัตโนมัติเมื่ออายุเกินประมาณ 90 วัน จึงวิเคราะห์ย้อนหลังได้จำกัด
- การวิเคราะห์ชี้ความสัมพันธ์ ไม่ได้พิสูจน์เหตุและผล

การปิดข้อมูลระบุตัวตน: ชื่อเว็บไซต์และชื่อพนักงานถูกแทนด้วยนามสมมุติ โดยลำดับอักษรไม่สอดคล้องกับลำดับใด ๆ ที่สืบย้อนได้ ตัวเลขสถิติทั้งหมดเป็นค่าจริง

รายงานที่ 1 จากชุด 5 ฉบับ · จัดทำจากฐานข้อมูลปฏิบัติการด้วยสิทธิ์อ่านอย่างเดียว · ข้อมูล ณ 30 สิงหาคม 2026