

## ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ ของผู้เข้าใช้บริการ

### ปีงบประมาณ พ.ศ.2568



สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปี 2568

## รายงานข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของผู้ใช้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสรุปข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2568 โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง แผนภูมิ และบทวิเคราะห์ เพื่อใช้ประกอบการติดตามผล การให้บริการและการพัฒนา งานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่น่าสนใจประกอบด้วย 1) จำนวนผู้ใช้บริการรายเดือน 2) การใช้งาน ARIT Line Bot จำแนกตามเมนู 3) การใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ และ 4) สรุปภาพรวมการให้บริการแบบ Walk-in และ e-Service รายเดือน

### สรุปสาระสำคัญของข้อมูล

ผู้ใช้บริการ Walk-in	ARIT Line Bot	ฐานข้อมูลออนไลน์	รวมบริการทั้งหมด
130,632	8,906	16,469	156,007
คน/ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง

ภาพรวมทั้งปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีจำนวนบริการรวมทั้งสิ้น 156,007 ครั้ง แบ่งเป็นการเข้าใช้บริการ ณ จุดให้บริการหรือ Walk-in จำนวน 130,632 คน คิดเป็นร้อยละ 83.73 ของการให้บริการทั้งหมด และ e-Service รวม 25,375 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.27 โดย e-Service ประกอบด้วย ARIT Line Bot จำนวน 8,906 ครั้ง และฐานข้อมูลออนไลน์จำนวน 16,469 ครั้ง

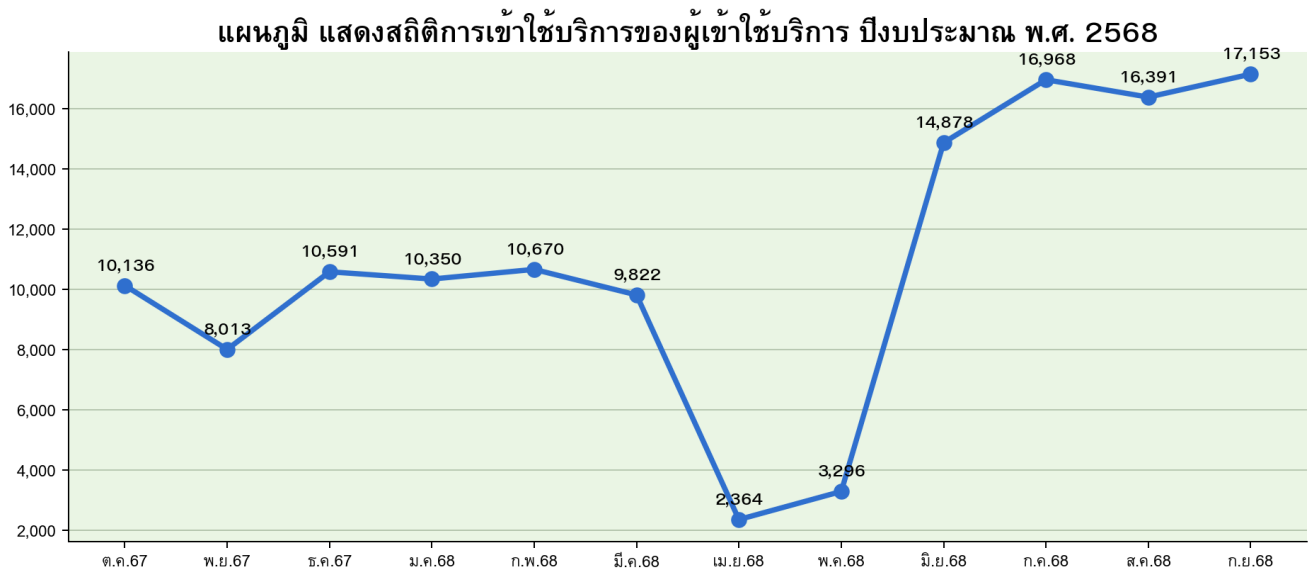
หมายเหตุการตรวจสอบข้อมูล: ยอดรวม ARIT Line Bot จากแฉกรวมรายเดือนเท่ากับ 8,906 ครั้ง ขณะที่เมื่อนำรายการย่อยตามเมนูมารวมจะได้ 8,905 ครั้ง ซึ่งต่างกัน 1 ครั้ง โดยเกิดจากข้อมูลเดือน ก.ค. 68 ในตารางรายการย่อย จึงใช้ยอดรวมรายเดือนเป็นหลักในการสรุปภาพรวม และใช้รายการย่อยตามเมนู เพื่อวิเคราะห์สัดส่วนการใช้งาน

### 1. ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของผู้ใช้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า มีผู้เข้าใช้บริการรวมทั้งสิ้น 130,632 คน ค่าเฉลี่ยรายเดือนประมาณ 10,886 คน เดือนที่มีผู้เข้าใช้บริการสูงสุดคือ กันยายน 2568 จำนวน 17,153 คน รองลงมา คือ กรกฎาคม 2568 จำนวน 16,968 คน และสิงหาคม 2568 จำนวน 16,391 คน ส่วนเดือนที่มีผู้เข้าใช้บริการต่ำสุดคือ เมษายน 2568 จำนวน 2,364 คน

ตารางที่ 1 ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของผู้เข้าใช้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ลำดับ	เดือน	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ
1	ตุลาคม 2567	10,136
2	พฤศจิกายน 2567	8,013
3	ธันวาคม 2567	10,591
4	มกราคม 2568	10,350
5	กุมภาพันธ์ 2568	10,670
6	มีนาคม 2568	9,822
7	เมษายน 2568	2,364
8	พฤษภาคม 2568	3,296
9	มิถุนายน 2568	14,878
10	กรกฎาคม 2568	16,968
11	สิงหาคม 2568	16,391
12	กันยายน 2568	17,153
รวมทั้งสิ้น		130,632



แผนภูมิที่ 1 แสดงสถิติการเข้าใช้บริการของผู้เข้าใช้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จากแผนภูมิพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการมีแนวโน้มลดลงอย่างชัดเจนในช่วงเดือนเมษายน ถึง พฤษภาคม 2568 ก่อนเพิ่มขึ้นต่อเนื่องในช่วงเดือนมิถุนายนถึงกันยายน 2568 สะท้อนให้เห็นว่า ช่วงปลายปีงบประมาณมีการใช้บริการพื้นที่ และทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## คำจำกัดความของประเภทบริการ

- ผู้เข้าใช้บริการ

จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ARIT Line Bot

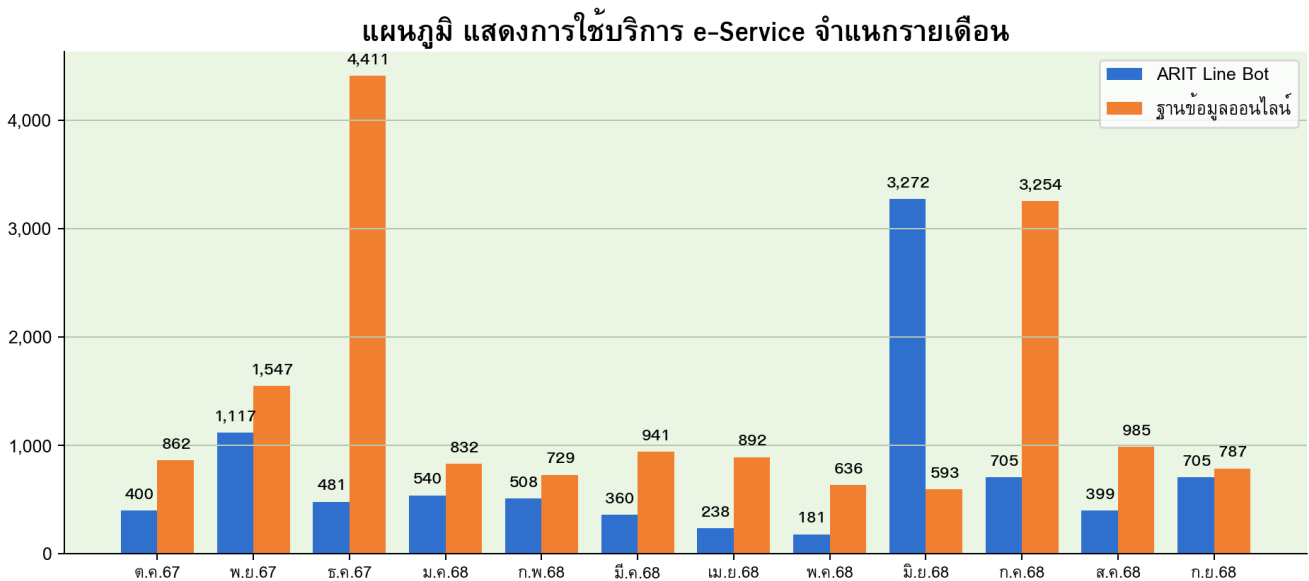
การใช้บริการผ่านระบบ Line Bot ของสำนักฯ ประกอบด้วยเมนูรายการยืมและต่ออายุหนังสือ บัตรสมาชิกดิจิทัล ค่าปรับ รายการเกินกำหนดส่ง และการสืบค้น

- ฐานข้อมูลออนไลน์

การเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์หรือทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักฯ ให้บริการ

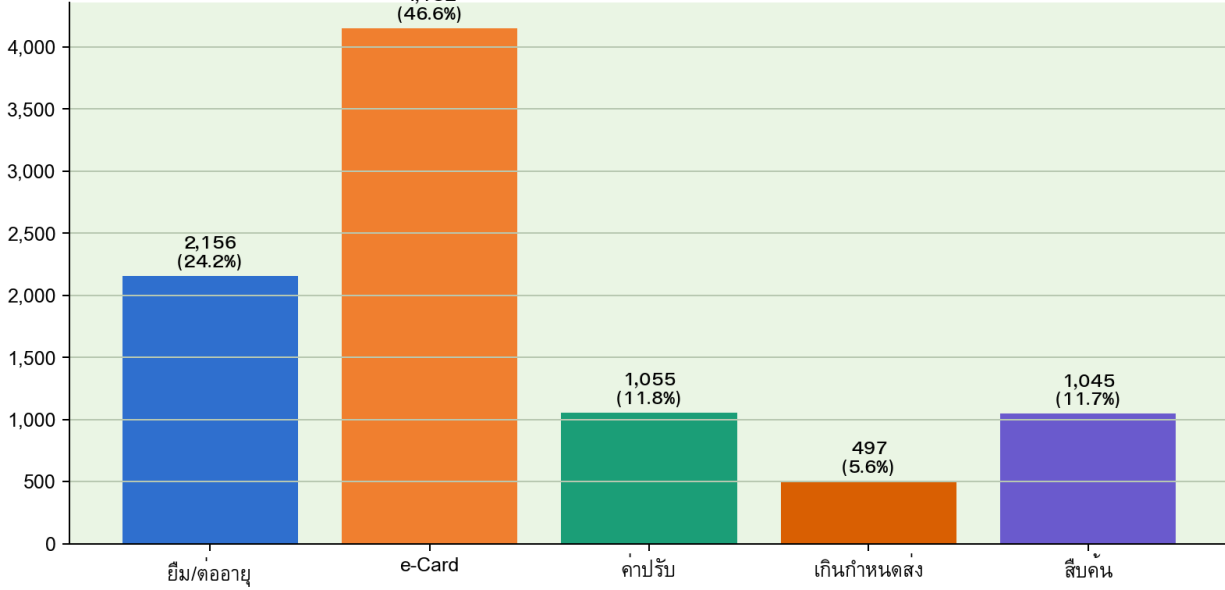
## 2. ข้อมูลเชิงสถิติการใช้งาน ARIT Line Bot

ข้อมูลการใช้งาน ARIT Line Bot ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีจำนวนการใช้งานรวมตามแถวรวมรายเดือน 8,906 ครั้ง โดยเดือนที่มีการใช้งานสูงสุดคือ มิถุนายน 2568 จำนวน 3,272 ครั้ง รองลงมาคือพฤศจิกายน 2567 จำนวน 1,117 ครั้ง



แผนภูมิที่ 2 แสดงการใช้งานบริการ e-Service จำแนกรายเดือน

### แผนภูมิ แสดงการใช้งาน ARIT Line Bot จำแนกตามเมนู



### แผนภูมิที่ 3 แสดงการใช้งาน ARIT Line Bot จำแนกตามเมนู

เมนู ARIT Line Bot ที่มีการใช้งานสูงสุดคือบัตรสมาชิกดิจิทัล (e-Card) จำนวน 4,152 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.63 ของยอดรวมตามรายการย่อย รองลงมาคือรายการยืมและต่ออายุหนังสือ จำนวน 2,156 ครั้ง และค่าปรับ จำนวน 1,055 ครั้ง

## ตารางข้อมูลการใช้งาน ARIT Line Bot จำแนกตามเมนู

เพื่อให้อ่านข้อมูลได้ชัดเจน ตารางการใช้งาน ARIT Line Bot จำแนกตามเมนูถูกจัดแบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่ ตุลาคม 2567 - มีนาคม 2568 และเมษายน 2568 - กันยายน 2568

ตารางที่ 2.1 สถิติการใช้งาน ARIT Line Bot เดือนตุลาคม 2567 - มีนาคม 2568

ลำดับ	การใช้งาน	ต.ค.67	พ.ย.67	ธ.ค.67	ม.ค.68	ก.พ.68	มี.ค.68
1.	รายการยืมและต่ออายุหนังสือ(Checkout & Renewal)	167	238	191	247	232	124
2.	บัตรสมาชิกดิจิทัล (e-Card)	78	528	113	127	119	95
3.	ค่าปรับ (Fines)	84	101	78	94	85	63
4.	รายการเกินกำหนดส่ง(Overdue)	36	39	41	40	44	31
5.	การสืบค้น (Search)	35	211	58	32	28	47
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>400</b>	<b>1,117</b>	<b>481</b>	<b>540</b>	<b>508</b>	<b>360</b>

ตารางที่ 2.2 สถิติการใช้งาน ARIT Line Bot เดือนเมษายน 2568 - กันยายน 2568

ลำดับ	การใช้งาน	เม.ย.68	พ.ค.68	มิ.ย.68	ก.ค.68	ส.ค.68	ก.ย.68
1.	รายการยืมและต่ออายุหนังสือ(Checkout & Renewal)	95	42	195	258	144	223
2.	บัตรสมาชิกดิจิทัล (e-Card)	48	71	2,461	186	96	230
3.	ค่าปรับ (Fines)	48	40	185	125	69	83
4.	รายการเกินกำหนดส่ง(Overdue)	32	18	92	60	24	40
5.	การสืบค้น (Search)	15	10	339	75	66	129
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>238</b>	<b>181</b>	<b>3,272</b>	<b>705</b>	<b>399</b>	<b>705</b>

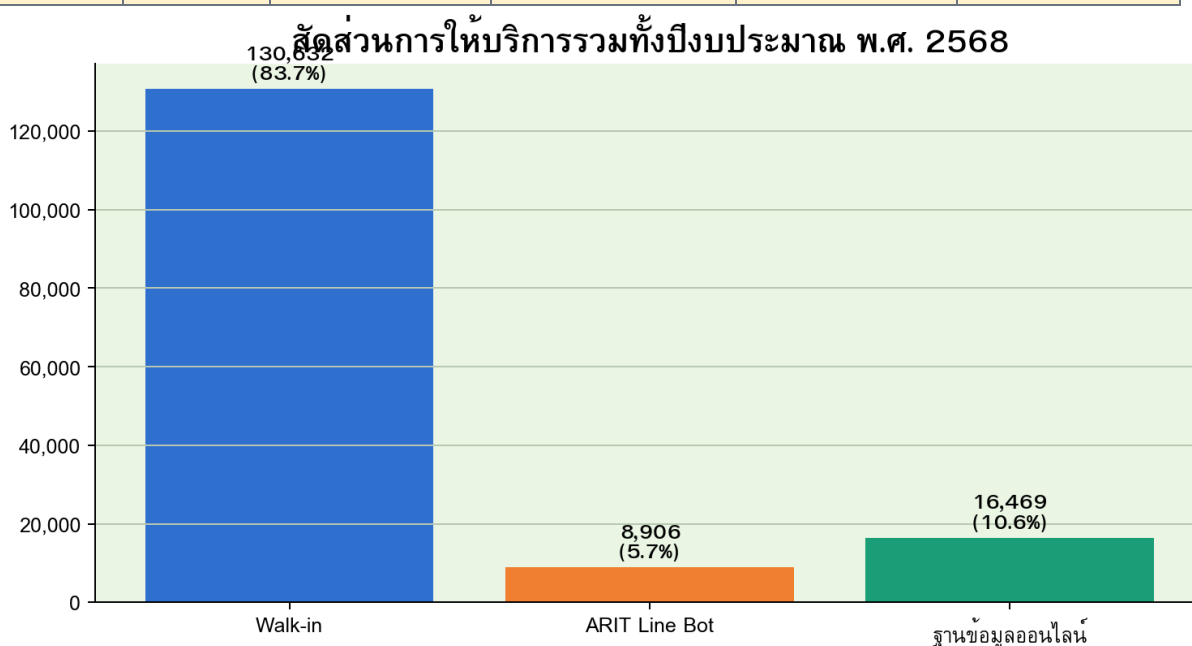
หมายเหตุ: ตารางนี้คงข้อมูลตามต้นฉบับ โดยใช้ยอดรวมรายเดือนในแถว “รวมทั้งสิ้น” เป็นหลักในการสรุปภาพรวม

### 3. สถิติการให้บริการ Walk-in และ e-Service

เมื่อนำข้อมูล Walk-in และ e-Service มาสรุปรวมรายเดือน พบว่าการให้บริการรวมทั้งปีมีจำนวน 156,007 ครั้ง โดย Walk-in เป็นช่องทางหลักจำนวน 130,632 คน และ e-Service รวม 25,375 ครั้ง ในกลุ่ม e-Service ฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนการใช้งานสูงกว่า ARIT Line Bot โดยฐานข้อมูลออนไลน์รวม 16,469 ครั้ง สูงสุดในเดือน ธันวาคม 2567 จำนวน 4,411 ครั้ง

ตารางที่ 3 สรุปจำนวนผู้รับบริการจำแนกตามช่องทางการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

เดือน	Walk-in	ARIT Line Bot	ฐานข้อมูลออนไลน์	รวม e-Service	รวมทั้งสิ้น
ต.ค.67	10,136	400	862	1,262	11,398
พ.ย.67	8,013	1,117	1,547	2,664	10,677
ธ.ค.67	10,591	481	4,411	4,892	15,483
ม.ค.68	10,350	540	832	1,372	11,722
ก.พ.68	10,670	508	729	1,237	11,907
มี.ค.68	9,822	360	941	1,301	11,123
เม.ย.68	2,364	238	892	1,130	3,494
พ.ค.68	3,296	181	636	817	4,113
มิ.ย.68	14,878	3,272	593	3,865	18,743
ก.ค.68	16,968	705	3,254	3,959	20,927
ส.ค.68	16,391	399	985	1,384	17,775
ก.ย.68	17,153	705	787	1,492	18,645
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>130,632</b>	<b>8,906</b>	<b>16,469</b>	<b>25,375</b>	<b>156,007</b>



แผนภูมิที่ 4 สัดส่วนการให้บริการรวมทั้งปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จากภาพรวมช่องทางการให้บริการ พบว่า Walk-in ยังคงเป็นส่วนหลักของการให้บริการทั้งหมด ขณะที่ e-Service มีบทบาทสนับสนุนการเข้าถึงบริการสารสนเทศและบริการห้องสมุดในรูปแบบดิจิทัล โดยเฉพาะฐานข้อมูลออนไลน์และ ARIT Line Bot ซึ่งเป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการใช้บริการ

#### 4. สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการรวม 156,007 ครั้ง โดยข้อมูลชี้ให้เห็นว่าการเข้าใช้บริการแบบ Walk-in ยังเป็นช่องทางหลักของผู้รับบริการ ขณะที่การใช้บริการ e-Service มีความสำคัญต่อการสนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4 ข้อสังเกตจากข้อมูลและแนวทางพัฒนาการให้บริการ

ประเด็นสำคัญ	ข้อสังเกตจากข้อมูล	แนวทางพัฒนา
การใช้บริการพื้นที่	ผู้เข้าใช้บริการสูงในช่วง มิ.ย.-ก.ย. 2568 โดยเดือนกันยายนสูงสุด 17,153 คน	เตรียมความพร้อมพื้นที่ บุคลากร และทรัพยากรสารสนเทศในช่วงที่มีแนวโน้มผู้ใช้บริการสูง
การใช้ ARIT Line Bot	ยอดใช้งานสูงสุดเดือนมิถุนายน 3,272 ครั้ง และเมนู e-Card เป็นเมนูที่ใช้งานมากที่สุด	ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เมนูที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและพัฒนาเมนูบริการตอบคำถาม/แจ้งเตือนเพิ่มเติม
ฐานข้อมูลออนไลน์	ใช้งานรวม 16,469 ครั้ง สูงสุดในเดือนธันวาคม 2567 จำนวน 4,411 ครั้ง	วิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีการใช้งานสูงและต่ำ เพื่อวางแผนจัดซื้อ ต่ออายุ และอบรมการใช้งานให้ตรงกับความต้องการ
การติดตามข้อมูล	ข้อมูลรายเดือนช่วยสะท้อนช่วงเวลาที่มีการใช้บริการสูงและต่ำอย่างชัดเจน	จัดทำ Dashboard รายเดือน และกำหนดตัวชี้วัดด้านการเข้าถึงบริการดิจิทัลและบริการพื้นที่ให้ติดตามได้ต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะโดยรวมคือ ควรนำข้อมูลสถิติรายเดือนมาใช้ในการวางแผนกำลังคน การบริหารพื้นที่ การประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัล และการพัฒนาระบบ e-Service ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นรวมทั้งควรตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลจากแต่ละระบบก่อนนำเสนอรายงานประจำปี เพื่อให้ข้อมูลมีความครบถ้วน ถูกต้อง และนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ