

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดยใช้แบบจำลอง E-RecS-QUAL กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการ (Expected Service Quality) และการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการ (Expected Service Quality) ของผู้ให้บริการในปัจจุบัน 6 ด้าน คือ 1.ประสิทธิภาพ 2.ความสามารถของระบบ 3.การบรรลุเป้าหมาย 4.ความเป็นส่วนตัว 5.การตอบสนองต่อการใช้บริการ 6.การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 430 ชุด โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ลงทะเบียนเรียนในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2552 (ภาคปกติ) และได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยที่ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนสัดส่วนกับจำนวนประชากร

สำหรับการเก็บข้อมูลได้ดำเนินการด้วยการแจกแบบสอบถามที่เป็นแบบฟอร์ม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ 3. ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test และ One-Way Anova) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.1.1 สรุปข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์

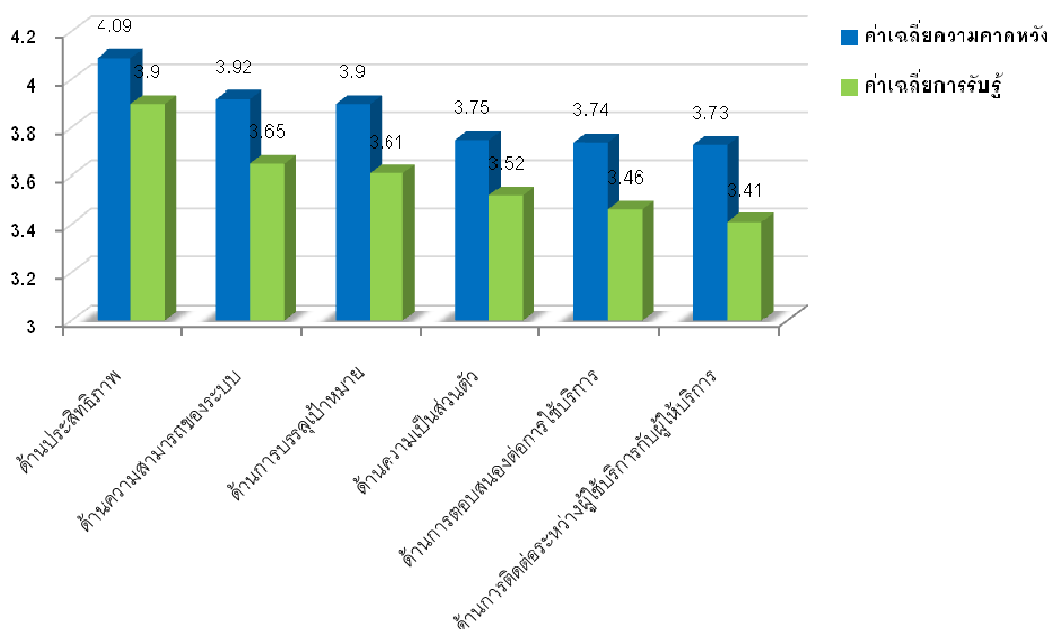
จากแบบสอบถามจำนวน 430 ชุดที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลในบทที่ 4 โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และมีช่วงอายุ ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ระดับการศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 และศึกษาอยู่คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ส่วนแบบสอบถามเรื่องของพฤติกรรมการใช้งานบริการระบบทะเบียนออนไลน์ สรุปผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้งานเมนูต่างๆ ในระบบทะเบียนออนไลน์ โดยเมนูที่มีการใช้งานสูงสุด 5 อันดับ ได้แก่ เมนูผลการเรียน คิดเป็นร้อยละ 92.56 รองลงมาได้แก่ เมนูผลการลงทะเบียน (ดส.132) คิดเป็นร้อยละ 88.14 เมนูค้นหารายวิชา คิดเป็นร้อยละ 81.40 เมนูประเมินการสอน คิดเป็นร้อยละ 77.67 และอันดับสุดท้าย เมนูพิมพ์ใบชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 70.23 และการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์โดยเฉลี่ยในปีการศึกษา 2552 นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีการใช้งานเฉลี่ยมากที่สุดคือ มากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.8 นอกจากนี้ สถานที่ในการเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์มากที่สุดคือ มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 76.98 และระยะเวลาที่เข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์น้อยที่สุดคือ ช่วงเวลา 19.00 – 23.59 น. คิดเป็นร้อยละ 47.7

5.1.2 สรุปการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความคาดหวังและการรับรู้ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ สรุปได้ว่าระดับความคาดหวังต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าระดับการรับรู้คุณภาพบริการระบบทะเบียนออนไลน์ในทุกปัจจัย ดังนั้นสรุปได้ว่าการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์นั้นผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านสูงกว่าบริการที่ได้รับจริงซึ่งอธิบายได้ว่าคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Francoise Hebert,1994) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะผิดหวังกับบริการที่ได้รับโดยมีคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในทุกปัจจัยที่ใช้ประเมินคุณภาพ

ภาพที่ 5.1

แสดงกราฟเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์



ดังนั้น จากภาพที่ 5.1 แสดงกราฟเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทั้ง 6 ปัจจัย

5.1.3 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

จากการทดสอบสมมติฐานระหว่างข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ โดยทำการวิเคราะห์ด้วยหลักสถิติด้วยการแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: One-Way Anova) ตามลักษณะของข้อมูล โดยนำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำคัญๆ มาวิเคราะห์ดังนี้

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา

โดยข้อมูลด้านปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ที่นำมาวิเคราะห์ มี 6 ปัจจัย ได้แก่

- ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- ความสามารถของระบบ (System Availability)
- การบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)
- ความเป็นส่วนตัว (Privacy)
- การตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness)
- การติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Contact)

ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับความคาดหวัง

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จากบทที่ 4 สรุปได้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ที่มีผลต่อความคาดหวัง โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ทั้ง 6 ด้าน แต่ตัวแปรด้านอายุและระดับการศึกษา พบความแตกต่าง (Sig) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยอายุมีความแตกต่าง (Sig) กับปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Sig = 0.002) ความสามารถของระบบ (Sig = 0.042) การบรรจุเป้าหมาย (Sig = 0.009) การตอบสนองต่อการให้บริการ (Sig = 0.007) และการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Sig = 0.000) และตัวแปรระดับการศึกษา มีความแตกต่าง (Sig) กับปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Sig = 0.000) ความสามารถของระบบ (Sig = 0.001) การบรรจุเป้าหมาย (Sig = 0.000) ความเป็นส่วนตัว (Sig = 0.052) การตอบสนองต่อการให้บริการ (Sig = 0.000) และการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Sig = 0.000)

ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับการรับรู้

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จากบทที่ 4 สรุปได้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ที่มีผลต่อการรับรู้ โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ในด้านความสามารถของระบบ (Sig = 0.042) แต่ในด้านตัวแปรอายุและระดับการศึกษา พบความแตกต่าง (Sig) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยอายุมีความแตกต่าง (Sig) กับปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถของระบบ (Sig = 0.000) การบรรจุเป้าหมาย (Sig = 0.038) การตอบสนองต่อการให้บริการ (Sig = 0.017) และการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Sig = 0.021) และตัวแปรด้านระดับการศึกษา มีความแตกต่าง (Sig) กับปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Sig = 0.008) ความสามารถของระบบ (Sig = 0.00) การบรรจุเป้าหมาย (Sig = 0.017) ความเป็นส่วนตัว (Sig = 0.001) การตอบสนองต่อการให้บริการ (Sig = 0.000) และการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Sig = 0.001)

5.1.4 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จากการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ เป็นการศึกษาวิจัยที่ได้ใช้แบบจำลองช่องว่างของคุณภาพการบริการ (The Gap Model of Service Quality) ของ (Parasuraman et al., 1985) โดยเลือกการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ จากช่องว่างที่ 5 ของแบบจำลองดังกล่าว ซึ่งช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ เป็นช่องว่างที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ภายในของผู้ใช้บริการและความคาดหวังของการบริการ ซึ่งอธิบายความต่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการต้องการและบริการจริงที่ผู้ให้บริการได้รับ นอกจากนี้ เพื่อให้การประเมินคุณภาพบริการ ตรงกับความต้องการที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ ผู้วิจัยนำแบบจำลอง E-S-QUAL และ RecS-QUAL มาใช้สำหรับการออกแบบสอบถาม ทั้งนี้ จาก E-S-QUAL และ RecS-QUAL ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยคุณภาพการให้บริการจากแบบจำลองดังกล่าว ทั้งหมด 6 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การบรรลุเป้าหมาย ความเป็นส่วนตัว การตอบสนองต่อการให้บริการ และการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้ให้บริการ และจากการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการใช้บริการจริงและความคาดหวังในการบริการโดยรวม นั่นคือ คุณภาพในการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ในด้านต่างๆ ที่ยังไม่เพียงพอต่อความคาดหวังหรือได้รับความพึงพอใจจากผู้บริการ โดยอ้างอิงจากทฤษฎีช่องว่างและงานวิจัยของ (Parasuraman et al., 1985) ที่กล่าวไว้ว่า ช่องว่างของคุณภาพการบริการ เป็นความแตกต่างของการรับรู้ภายในของผู้ใช้บริการและความคาดหวังของการบริการ โดยหลักการที่สำคัญของแบบจำลอง SERVQUAL คือ ช่องว่างที่แคบเท่าโดยอมแสดงให้เห็นว่าการบริการดีเท่านั้น จากการวิเคราะห์ผลความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ (Parasuraman et al., 2005) ที่ได้กำหนดคุณลักษณะและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ นั้น ทั้งนี้ แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนั้น ควรต้องปรับปรุงโดยลำดับความสำคัญจากปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยจากความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ดังนี้

1. ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) มีการเตรียมความพร้อมของการให้บริการระบบ โดยผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ต้องเป็นระบบที่พร้อมและสามารถทำงานได้ทันที และมีความเสถียรและผู้ให้บริการสามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงอุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบเครือข่ายว่ามีคุณสมบัติเพียงพอต่อการใช้งานระบบมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) มีวิธีแนะนำหรือมีคู่มือแนะนำสำหรับการเข้าใช้งานระบบได้ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการที่ใช้งานอย่างชัดเจน และในกรณีผู้ให้บริการเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงทีเพื่อให้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้น้อยที่สุด
3. ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ (Contact) มีการแจ้งช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการอย่างชัดเจน เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือการให้บริการรับแจ้งเรื่อง แก้ไขปัญหาออนไลน์ (Call Center) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการสำหรับการติดต่อกับผู้ให้บริการได้โดยตรง
4. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) การออกแบบให้ผู้ให้บริการสามารถหาข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สามารถรับ-ส่งคำสั่งการทำงานจากผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงเป็นระบบที่มีการรวบรวมข้อมูลไว้เป็นอย่างดี การแสดงผลที่ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน
5. ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) มีความสามารถในการรับ-ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง ตอบสนองการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้คำสั่ง/เมนูต่างๆ ในระบบได้อย่างรวดเร็ว
6. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ควรเป็นระบบที่มีการจัดการเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ คือ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ และควรมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ให้บริการ

5.1.5 ข้อเสนอแนะสำหรับรูปแบบการให้บริการเพิ่มเติมระบบลงทะเบียนออนไลน์

จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนสุดท้ายที่ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามเรื่องรูปแบบบริการที่ต้องการให้มีเพิ่มเติมในระบบลงทะเบียนออนไลน์ รวมไปถึงสรุปผลข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามนั้น จากผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แจกไป จำนวน 430 ชุดนั้น สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะให้มีการเพิ่มบริการต่างๆ ในระบบลงทะเบียนออนไลน์ ดังนี้

1. บริการชำระเงินออนไลน์ ร้อยละ 58.4 เนื่องจากการใช้บริการชำระเงินออนไลน์ หรือธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการออนไลน์นั้น เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และให้ความรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการยังสามารถบันทึกผลการทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมไปถึงสามารถตรวจสอบ คำนวณรายการการทำธุรกรรมในภายหลัง
2. บริการแจ้งรหัสผ่านที่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ในกรณีที่ลืมรหัสผ่าน) ร้อยละ 55.6 เนื่องจากปัญหาการลืมรหัสผ่านที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบ (Login) จากสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันผู้ใช้บริการจะต้องติดต่อแจ้งเรื่องกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเพื่อขอรับรหัสผ่านใหม่ สำหรับเข้าใช้งานระบบ ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่ค่อนข้างช้า ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใช้งานได้อย่างทันท่วงทีและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ จึงเสนอแนวทางในการแจ้งรหัสผ่านใหม่ โดยส่งผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปให้กับผู้ใช้บริการโดยตรง
3. บริการกระดานข่าว (Web board) ร้อยละ 45.6 เพื่อใช้สำหรับการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ หรือใช้สำหรับการแจ้งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ รวมไปถึงการใช้กระดานข่าวสำหรับการแจ้งเรื่อง/ปัญหาต่างๆ จากการใช้งานระบบได้เช่นกัน
4. บริการจัดหางาน ร้อยละ 45.3 โดยบริการจัดหางาน ถือเป็นช่องทางหนึ่งสำหรับนักศึกษาที่มีความต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครงาน ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทหรือองค์กรต่างๆ เพื่อข้อมูลเหล่านี้ในการสนับสนุนการตัดสินใจสมัครงานต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

1. การศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ได้ใช้มาตรวัดคุณภาพการบริการ คือ E-S-QUAL และ E-RecS-QUAL สำหรับการจัดทำแบบสอบถามโดยในการวิจัย ครั้งต่อไปควรมีการนำปัจจัยที่พัฒนาในด้านการให้บริการอื่นๆ มาใช้ในการจัดทำแบบสอบถามในการประเมินคุณภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป
2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ที่ลงทะเบียนเรียนในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2552 เท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมในทุกกลุ่มของผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ภาคปกติ ภาคสมทบ นักศึกษาศูนย์การศึกษานอกสถาบัน นักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการใช้งานบริการระบบทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ความคาดหวังและการรับรู้จากกลุ่มผู้ใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ที่มากยิ่งขึ้น