

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23
Information System Users Attribute Affect Information System
Success of Filing Personal Income Tax Returns Via the Internet
the Area of the Bangkok Area Revenue Office 23

จารุวรรณ พิมเสน¹ ดารณี เอื้อชนะจิต²
Jaruwat Pimsen, Daranee Uachanachit

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำนวน 400 คน มีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) พบว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) พบว่า ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

คำสำคัญ (Keywords): คุณลักษณะ; ระบบสารสนเทศ; ความสำเร็จ

Received: 2022-06-20 Revised: 2022-08-16 Accepted: 2022-08-18

¹ นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, School of Accountancy, Sripatum University. Corresponding Author E-mail: joe.pimsen34@hotmail.com

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, School of Accountancy, Sripatum University

Abstract

This research aimed to study the effects of information system users' attributes, which consisted of the perceived ease of use, perceived usefulness, attitude towards the use of the system, and intention to use the system, affecting the information system success in terms of information quality, system quality, service quality, and satisfaction of the system users. This quantitative research used a questionnaire to collect the data. A sample group was 400 people who had experience in filing personal income tax via the internet in the area of the Bangkok Area Revenue Office 23. The descriptive statistics were applied to explain the general data, which included frequency, percentage, mean, and Standard Deviation (S.D.). Inferential analysis, which included correlation coefficient analysis and multiple linear regression analysis, was also applied. Research results showed that the overall respondents' opinion of on the information system users' attributes was at a high level ($\bar{X} = 4.10$). The perceived usefulness had the highest average ($\bar{X} = 4.15$). Further, they had an opinion on the information system success at a high level ($\bar{X} = 4.12$), and the system quality had the highest average ($\bar{X} = 4.14$). Hypothesis test results illustrated that the information system users' attributes had a positive impact on the information system success in terms of information quality, system quality, service quality, and satisfaction of the system user with a statistical significance of .01 and .05.

Keywords: Attribute; Information system; Success

บทนำ (Introduction)

กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2564) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับระบบและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ของผู้ใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่ามีส่วนช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การใช้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามสูง ใช้งานได้ง่ายและได้รับความสะดวกสบาย หากผู้ใช้งานตระหนักได้ว่า ระบบใหม่มีประโยชน์และใช้งานได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดการยอมรับและการใช้งานจริงในที่สุด (Davis, 1989) ส่วนการประเมินผล

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศนั้น ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ (DeLone and McLean, 2003)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 อยู่ภายใต้พื้นที่ความรับผิดชอบของ สำนักงานสรรพากรภาค 3 สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการกำกับดูแล รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม และสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขายานนาวา จากการเปรียบเทียบรายงานการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 สำหรับปีภาษี 2564 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 พบว่า มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 รวมทั้งสิ้นจำนวน 90,886 แบบ โดยแบ่งเป็นการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 76,311 แบบ คิดเป็นอัตราร้อยละ 83.96 ของแบบแสดงรายการทั้งสิ้น และการยื่นแบบด้วยกระดาษ จำนวน 14,575 แบบ คิดเป็นอัตราร้อยละ 16.04 ของแบบแสดงรายการทั้งสิ้น (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2565)

จะเห็นได้ว่าอัตราการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 นั้น มีอัตราการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่สูงกว่าการยื่นแบบด้วยกระดาษ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ ได้รับความง่ายของการใช้งาน มีทัศนคติที่ดี หรือมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันก็ยังมีประชาชนบางส่วนที่ยังเลือกที่จะไม่ใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงเป็นเหตุผลที่ควรศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objective)

เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทัศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด.91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ คอแครน (Cochran, 1977) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384 คน เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็น จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check lists) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ว่าระบบมีประโยชน์ ทัศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ

ตอนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (Likert's Scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยข้อคำถามในแบบสอบถามนี้มีค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรของของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.852

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	0.836
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	0.829
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	0.828
ความตั้งใจใช้ระบบ	0.820
คุณภาพของสารสนเทศ	0.837
คุณภาพของระบบ	0.840
คุณภาพของการบริการ	0.850
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	0.833
ภาพรวม	0.852

การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้เชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
- การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3	0.80
21-30 ปี	112	28.00

31-40 ปี	196	49.00
41 ปีขึ้นไป	89	22.20
รวม	400	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
--------------------------------	------------	--------

2. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	13.00
ปริญญาตรี	266	66.50
ปริญญาโท	77	19.20
สูงกว่าปริญญาโท	5	1.30
รวม	400	100.00

3. รายได้เฉลี่ยต่อปี

ไม่เกิน 240,000 บาท	157	39.20
240,001 - 480,000 บาท	170	42.50
480,001 - 720,000 บาท	62	15.50
720,000 บาท ขึ้นไป	11	2.80
รวม	400	100.00

4. ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางสื่อออนไลน์

ทางโทรทัศน์	78	19.50
ทางสื่อออนไลน์	251	62.80
แผ่นพับ	62	15.50
อื่นๆ	9	2.20
รวม	400	100.00

5. ประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1 ปี	23	5.80
2 ปี	58	14.50
3 ปี	241	60.20
4 ปี ขึ้นไป	78	19.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 266 คน (ร้อยละ 66.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 240,001 - 480,000 บาท จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.50) มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางสื่อออนไลน์ จำนวน 251 คน (ร้อยละ 62.80) และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี จำนวน 241 คน (ร้อยละ 60.20)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ แสดงผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	4.10	0.53	มาก
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.15	0.48	มาก
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	4.06	0.57	มาก
ความตั้งใจใช้ระบบ	4.08	0.55	มาก
ภาพรวม	4.10	0.45	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.45) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ มากที่สุดคือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ทัศนคติต่อการใช้ระบบ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แสดงผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
คุณภาพของสารสนเทศ	4.09	0.52	มาก
คุณภาพของระบบ	4.14	0.49	มาก
คุณภาพของการบริการ	4.12	0.54	มาก
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	4.13	0.57	มาก
ภาพรวม	4.12	0.42	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.42) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศมากที่สุดคือ คุณภาพของระบบ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ คุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบ

สารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ แสดงดังตารางที่ 5-8

ตารางที่ 5 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	1.492	.203		7.347	.000
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	.164	.051	.166	3.215	.001**
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.054	.077	.050	.695	.487
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	.282	.058	.308	4.838	.000**
ความตั้งใจใช้ระบบ	.136	.062	.143	2.179	.030*

$R = .569$, $R^2 = .324$, Adjusted $R^2 = .317$, S.E. = .43031, $F = 47.240$

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 5 พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ($\beta = .166$, $P < .01$) ทัศนคติต่อการใช้ระบบ ($\beta = .308$, $P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความตั้งใจใช้ระบบ ($\beta = .143$, $P < .05$) ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\beta = .050$, $P > .05$) ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 31.70 ($R^2 \text{ adj} = .317$)

ตารางที่ 6 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	1.404	.184		7.614	.000
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	.108	.046	.166	2.335	.020*
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.348	.070	.341	4.968	.000**
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	.218	.053	.251	4.128	.000**
ความตั้งใจใช้ระบบ	-.010	.057	-.011	-.168	.867

$R = .618$, $R^2 = .382$, Adjusted $R^2 = .376$, S.E. = .39060, $F = 60.990$

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 6 พบว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\beta = .341$, $P < .01$) และทัศนคติต่อการใช้ระบบ ($\beta = .251$, $P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ($\beta = .166$, $P < .05$) ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนความตั้งใจใช้ระบบ ($\beta = -.011, P > .05$) ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับร้อยละ 37.60 ($R^2 \text{ adj} = .376$)

ตารางที่ 7 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	1.170	.209		5.608	.000
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	.237	.053	.230	4.518	.000**
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.192	.079	.171	2.418	.016*
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	.152	.060	.159	2.535	.012*
ความตั้งใจใช้ระบบ	.137	.064	.138	2.143	.033*

$R = .588, R^2 = .345, \text{Adjusted } R^2 = .339, \text{S.E.} = .44211, F = 52.095$

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ($\beta = .230, P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\beta = .171, P < .05$) ทัศนคติต่อการใช้ระบบ ($\beta = .159, P < .05$) และความตั้งใจใช้ระบบ ($\beta = .138, P < .05$) ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับร้อยละ 33.90 ($R^2 \text{ adj} = .339$)

ตารางที่ 8 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	.642	.196		3.281	.001
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	.324	.049	.301	6.583	.000**
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.095	.074	.081	1.276	.203
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	.045	.056	.045	.808	.420
ความตั้งใจใช้ระบบ	.386	.060	.371	6.427	.000**

$R = .688, R^2 = .474, \text{Adjusted } R^2 = .468, \text{S.E.} = .41428, F = 88.821$

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 8 พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ($\beta = .301, P < .01$) และความตั้งใจใช้ระบบ ($\beta = .371, P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\beta = .081, P > .05$) และทัศนคติต่อการใช้ระบบ ($\beta = .045, P > .05$) ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 46.80 ($R^2 \text{ adj} = .468$)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดย ผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ และด้านความตั้งใจใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุกันtha สะเอียบคง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล ความง่ายต่อความเข้าใจข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์และเนื้อหาข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS) ตรงต่อความต้องการ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และพาสนา ฉลาดธัญญกิจ (2557) ได้อภิปรายว่า ระบบที่สามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ กล่าวคือ เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยย่อมมีประโยชน์สามารถนำไปวิเคราะห์ วางแผนด้านต่าง ๆ และนำข้อมูลไปเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ ทำให้เกิดความสำเร็จในการใช้ระบบ

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบ พบว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุกันtha สะเอียบคง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของ ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า ในมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ความน่าใช้งานของระบบ ความเสถียร ความพร้อมด้านอุปกรณ์ และความครบถ้วนของฟังก์ชันการทำงานของระบบ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ DeLone และ McLean (2003) ที่อภิปรายว่าการที่ระบบ

สารสนเทศจะประสบความสำเร็จ นั้น ระบบจะต้องง่ายต่อการใช้งาน มีความยืดหยุ่น ระบบง่ายต่อการเรียนรู้และเข้าใจ และระบบตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของ ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการข้อมูล ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความง่ายในการติดต่อหรือติดตามผู้ให้บริการ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้อธิบายลักษณะของคุณภาพการบริการ ไว้ว่า บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ บริการที่ได้อย่างเสมอต้นเสมอปลาย ให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที มีการสื่อสารอย่างชัดเจนตรงประเด็นเข้าใจหมดข้อสงสัย และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ พบว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของ ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความรู้ความสามารถของผู้ใช้งานเกี่ยวกับระบบ ความสม่ำเสมอในการใช้ การใช้ระบบได้ในหลายฟังก์ชัน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อรูปแบบและฟังก์ชันของระบบ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ ฟาร์พินท์ ฟ้าวิชฐกุล (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการที่ระบบ มีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้าถึง รวดเร็ว มีความคล่องตัว สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้มีการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถแนะนำผลการวิเคราะห์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้ความสำคัญกับการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทัศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ที่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนากระบวนการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างต่อเนื่องให้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นในชีวิตประจำวัน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. การดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ หากมีการศึกษาเรื่องนี้ต่อ ๆ ไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้ได้งานวิจัยที่หลายมุมมอง และหลากหลายรูปแบบ
2. การดำเนินการศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสรรพากรมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมสรรพากร. (2565). การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปีงบประมาณ พ.ศ.2565. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2565, จาก <https://rdsrv.rd.go.th/14000.html>
- ดวงพร เพชรคง. (2560). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานกฎหมาย 2 สำนักกฎหมาย. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย. สืบค้น 5 มกราคม 2565, จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/>
- สุกันทา สะเอยิบคง. (2558). การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อณัศยาภา บุญรอด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. Management Science.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [Electronic version]. *Journal of Retailing*. 19 (64), 12-36.
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*. 16 (2), 9-11.
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update [Electronic version]. *Journal of Management Information Systems*. 2003 (19), 23-2
- Wixom & Watson. (2001). Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Governance [Electronic version]. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*. 15 (14), 115.