

Abstract

Project Code: MRG5080121

Project Title: User Expectation and Satisfaction of Information Quality:
Internal Sources, External Sources, and on Websites in Different Domains

Investigator: Pimmanee Rattanawicha, D.Tech.Sc.
Asst. Prof. Chatpong Tangmanee, Ph.D.

E-mail Address: pimmanee@acc.chula.ac.th
chatpong@acc.chula.ac.th

The information quality must be considered as one of the most important factors when organizations develop their internal databases and websites in order to make sure that users can utilize their databases and websites. The objective of this research was to study users' expectation and satisfaction on four different dimensions of information quality which were *intrinsic* quality, *contextual* quality, *representational* quality, and *accessibility* quality. The study had two parts. In the first study, we examined users' expectation and satisfaction of information quality of websites in six different domains: *e-commerce*, *government*, *financial/banking*, *education*, *entertainment*, and *medical/health information* websites. The analysis was based on a survey of 570 Internet users in Thailand. It was found that, for individual level, Thai users' expectation on information quality of websites is significantly higher than their satisfaction for all four quality dimensions in all six different web domains. The data analysis pointed out that Thai Internet users were most happy with information quality on financial/banking websites and education websites consecutively. However, they were least satisfied with government websites. In the second study, we examined users' expectation and satisfaction of information quality of websites from organizational perspective. The analysis was based on a survey of 297 users from organizations in Thailand. It was also found that, at organizational level, Thai users' expectation on information quality is significantly higher than their satisfaction for all four quality dimensions from all three sources of information which were internal sources, websites and other organizations.

Keywords: Information quality, Website design, E-commerce, User expectation, User satisfaction

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ: MRG5080121

ชื่อโครงการ: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลภายในองค์กร ภายนอกองค์กร และบนเว็บไซต์ประเภทต่างๆ

ชื่อนักวิจัย: อาจารย์ ดร.พิมพ์ณี รัตนวิชา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชพงศ์ ตั้งมณี

E-mail Address: pimmanee@acc.chula.ac.th

chatpong@acc.chula.ac.th

คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดปัจจัยหนึ่งสำหรับองค์กร เมื่อองค์กรต้องการสร้างฐานข้อมูลและเว็บไซต์ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้งานฐานข้อมูลและเว็บไซต์ขององค์กรจะได้รับประโยชน์สูงสุด วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ใน 4 มิติของคุณภาพข้อมูล ได้แก่ คุณภาพภายในตัวข้อมูล คุณภาพด้านบริบทและโครงสร้างของข้อมูล คุณภาพด้านการนำเสนอข้อมูล และคุณภาพด้านการเข้าถึงข้อมูล การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศที่อยู่บนเว็บไซต์ 6 ประเภท ได้แก่ เว็บไซต์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ของรัฐบาล เว็บไซต์ของหน่วยงานด้านการธนาคารและการเงิน เว็บไซต์ขององค์กรที่ให้บริการด้านการศึกษา เว็บไซต์ที่เกี่ยวกับความบันเทิง และเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับสุขภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บจากผู้ใช้อ้างอิงจำนวน 570 คน ในประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลของผู้ใช้สูงกว่าความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้ง 4 มิติของคุณภาพข้อมูลและ 6 ประเภทของเว็บไซต์ การวิเคราะห์ข้อมูลยังชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจสูงสุดกับข้อมูลบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการธนาคารและการเงิน และเว็บไซต์ด้านการศึกษา และมีความพึงพอใจต่ำสุดกับข้อมูลบนเว็บไซต์ของรัฐบาล สำหรับการศึกษาในส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ในแหล่งข้อมูลภายในองค์กร และภายนอกองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้อ้างอิงจำนวน 297 คน พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลของผู้ใช้สูงกว่าความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้ง 4 มิติของคุณภาพข้อมูลและทั้ง 3 แหล่งของข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลภายในองค์กร ข้อมูลจากเว็บไซต์ และข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

คำหลัก: คุณภาพสารสนเทศ, การออกแบบเว็บไซต์, พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, ความคาดหวังของผู้ใช้, ความพึงพอใจของผู้ใช้