

การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงาน:  
การศึกษาเชิงปริทัศน์วรรณกรรมอย่างเป็นระบบ  
Personal Information Management in the Context of Work:  
A Systematic Review Study

ทรงพันธ์ เจิมประยงค์<sup>1</sup>

*Songphan Choemprayong*

กิตินันท์ อ่อนสี<sup>2</sup>

*Kitinut Onsee*

นิยะดา ใจดี<sup>3</sup>

*Niyada Jaidee*

พิมพ์พร ธีรธรรมมงคล<sup>4</sup>

*Pimpaporn Teerathamngkol*

สิวลัย ศรีสตรียานนท์<sup>5</sup>

*Siwalai Srisatriyanon*

## บทคัดย่อ

สารสนเทศส่วนบุคคลเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เนื่องจากข้อจำกัดในด้านทรัพยากรจัดเก็บที่ลดลง กอปรกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยเฉพาะในบริบทการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับวงจรชีวิตของสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา

<sup>1</sup> ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; Department of Library Science, Faculty of Arts, Chulalongkorn University

<sup>2</sup> Korean Language School, Seoul National University, Korea

<sup>3</sup> การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย Mass Rapid Transit Authority of Thailand

<sup>4</sup> หลักสูตรอักษรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Undergraduate student in English, Faculty of Arts, Chulalongkorn University

<sup>5</sup> หลักสูตรอักษรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Undergraduate student in Information Studies, Faculty of Arts, Chulalongkorn University

การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงานจึงถือเป็นความท้าทายที่สำคัญ เนื่องจากเป็นบริบทที่มีพลวัตสูง การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยของการปริทัศน์วรรณกรรมอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์หลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลทางด้านบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และวิทยาการคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องจำนวน 19 ชิ้น ศึกษาแรงจูงใจและวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ วิธีการจัดเก็บ วิธีการเข้าถึง เครื่องมือ/ระบบที่ใช้ และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงานของกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนักวิชาการและพนักงานในองค์กร และโดยวิธีการศึกษาที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสำรวจผลศึกษาชี้ให้เห็นถึงขอบเขตและช่องว่างปัจจุบันของความรู้เชิงประจักษ์ รวมถึงโอกาสในการศึกษาทางด้านการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลต่อไป

**คำสำคัญ:** การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล บริบทการทำงาน การปริทัศน์วรรณกรรม  
อย่างเป็นระบบ

## Abstract

Personal information has increasingly played an essential role in our lives due to the abundance of storage resources and the advancement of technology. Daily life, particularly in the context of work, always involves certain parts of information life cycle. Managing personal information in the context of work has become a grand challenge since it is highly dynamic. This study uses systematic review methodology to analyze related recent empirical studies in scholarly databases in library and information science as well as computer science. As a result, there are 19 empirical studies investigating motivations and objectives of storing activities, storage approaches, access methods, tools/systems used, and issues related to personal information management in the context work. Most of the participants are academics, and office workers. Interview, observation, and survey are the main data collection methods. The results of this study indicate the

currentscope and knowledge gap in this area which leads to opportunities for future investigations.

**Keyword:** Personal Information Management, Context of work, Systematic Review

## 1. บทนำ

ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ข้อมูลและสารสนเทศเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนมากมายมหาศาล จนทำให้ในบางครั้งมนุษย์ไม่สามารถตัดสินใจหรือประมวลผล ข้อมูลและสารสนเทศได้ทันตามความต้องการ นอกจากนี้ สารสนเทศที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวันกระจัดกระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ (Jones & Teevan, 2007) ปัญหาข้างต้น นับเป็นความท้าทายสำคัญไม่เพียงเฉพาะในบริบทของการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ เท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อไปถึงการใช้ชีวิตประจำวันอีกด้วย หากขาดการตระหนัก และการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาด ความล่าช้า หรือการติดขัดในการดำเนินชีวิตประจำวันที่น่าไปสู่ผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ ต่อเนื่องได้ เช่น หน้าจอเดสก์ทอปที่มีไฟล์กระจัดกระจายและไฟล์จัดเรียงซ้อนทับกัน จำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์อาจขาดการจัดระบบไฟล์ข้อมูลที่ดี เมื่อต้องการเรียกใช้ไฟล์ที่ต้องการอาจใช้เวลาานมากหรือไม่สามารถค้นหาได้สำเร็จ

คุณค่าของสารสนเทศส่วนบุคคลมีใช้อยู่แต่คุณค่า ณ ปัจจุบันเท่านั้น แต่สารสนเทศส่วนบุคคลนับเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่อาจมีประโยชน์ต่อสาธารณะในอนาคตอีกด้วย เช่น ผลงานของนักเขียนที่อาจกลายเป็นนักเขียนคนสำคัญในอนาคต ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศมักมีข้อจำกัดในการเข้าถึงและมีส่วนร่วมในการจัดการสารสนเทศเหล่านี้ ดังนั้น การทำความเข้าใจทัศนคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล รวมไปถึงวิธีการในการจัดการ อาจช่วยให้สามารถพัฒนาเครื่องมือ วิธีการ หรือแนวปฏิบัติที่ทำให้การจัดการสารสนเทศ มีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล (Personal information management หรือ PIM) เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่ศึกษารูปแบบของการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลของมนุษย์ ในบริบทต่าง ๆ พิจารณานปัจจัยที่ส่งผลต่อความหลากหลายของรูปแบบการจัดการ รวมถึงวิธีการเครื่องมือที่ใช้ และผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการสารสนเทศหรืออีกนัยหนึ่ง การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลเป็นระบบที่มนุษย์แต่ละคนสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการจัดการ

สารสนเทศของตนเอง ระบบดังกล่าวครอบคลุมวิธีการและกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกสารสนเทศ กลไกในการจัดระบบและจัดเก็บสารสนเทศ หลักการและขั้นตอนในการพัฒนาปรับปรุงระบบ เครื่องมือเพื่อใช้ในการสืบค้น ตลอดจนขั้นตอนการสร้างผลลัพธ์ในหลายรูปแบบ (Barreau & Nardi, 1995)

ปัจจุบันมีกรอบแนวคิดที่อธิบายองค์ประกอบและกิจกรรมในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลอยู่จำนวนหนึ่ง Jones & Teevan (2007) กล่าวว่า การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลเริ่มต้นด้วยการสืบค้นสารสนเทศใหม่และการค้นหาสารสนเทศที่เคยจัดเก็บแล้ว (Finding/re-finding) แล้วจึงนำไปเก็บรักษา (Keeping) หลังจากนั้น จึงจัดการในระดับที่กว้างขึ้น (Meta-level activities) เช่น การอธิบายสารสนเทศโดยใช้ข้อมูลบรรณานุกรมหรือคำสำคัญรวมไปถึงการบำรุงรักษา การจัดระบบสารสนเทศ การจัดการสิทธิ และการรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในมุมมองของ Jones & Teevan (2007) ยังรวมไปถึงการวัดและประเมินคุณค่าสารสนเทศ ตลอดจนการทำความเข้าใจ (making sense) และการใช้สารสนเทศอีกด้วย

ในขณะที่ Whittaker (2011) ใช้กรอบวงจรชีวิตในการดูแลรักษาสารสนเทศ (Curation lifecycle) โดยมองว่าการดูแลรักษาเป็นกิจกรรมสารสนเทศที่เกิดขึ้นกับสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้สร้างขึ้นหรือค้นพบและผ่านการประเมินคุณค่าแล้วว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเพื่อการค้นหาและใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคต แล้วจึงนำไปจัดเก็บและจัดการต่อไป ในมุมมองของ Whittaker องค์ประกอบสำคัญของวงจรชีวิตการดูแลรักษาสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่ การจัดเก็บ การจัดการ และการใช้ประโยชน์

รูปแบบกิจกรรมและเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลมีแบบแผนที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมและวิธีการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศ (Jones & Teevan, 2007) ประเภทและรูปแบบสารสนเทศที่จัดการ ยกตัวอย่าง สิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรูปกระดาษเป็นวัตถุสารสนเทศที่จับต้องได้และอ่านได้ โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วยอ่าน จะมีการจัดการที่แตกต่างออกไปจากวัตถุสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล นอกจากนี้ บทบาทหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายยังส่งผลต่อรูปแบบการจัดการสารสนเทศและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

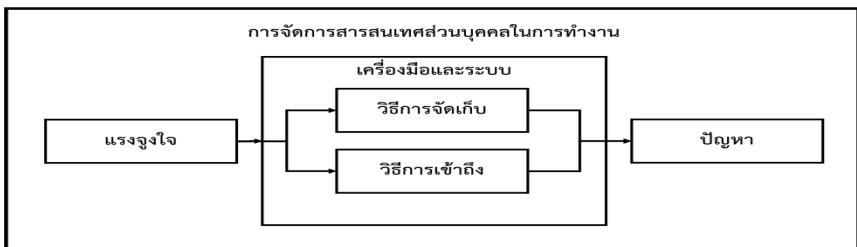
นอกจากนี้ บริบทก็มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการกำหนดกรอบความคิดและวิธีปฏิบัติในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล กล่าวคือ ข้อกำหนดและวิธีการในการผลิตและการจัดหา การจัดเก็บและดูแลรักษา การใช้งาน ตลอดจนการเผยแพร่สารสนเทศ ล้วนแล้วแต่มีความแตกต่างกันไปตามบริบททั้งสิ้น (Diekema & Olsen, 2014) เช่น การจัดการสารสนเทศในบริบทของนักเรียน นักศึกษา รูปแบบของสารสนเทศของผู้ใช้ในกลุ่มนี้มักมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวิธีการศึกษา เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสารประกอบการเรียน เป็นต้น การจัดเก็บและการใช้งานอาจเป็นไปตามตารางเรียนของแต่ละวันหรือตารางสอบในแต่ละภาคการศึกษา ในขณะที่การจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผนเดินทางในวันหยุด ผู้ใช้จะเริ่มกระบวนการในการจัดหา สืบค้น และจัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง และที่พัก สารสนเทศเหล่านั้นจะถูกนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการสร้างแผนการเดินทางก่อนการเดินทางจะเริ่มขึ้น ส่วนในบริบทการหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตในกลุ่มชายรักชาย การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลจะเน้นไปที่การประเมินคุณค่าสารสนเทศของตนเองและคู่สนทนาเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการสื่อสารและความเป็นส่วนตัว (Arsa & Choemprayong, 2017a; 2017b) จะเห็นได้ว่าบริบทที่แตกต่างกันทำให้รูปแบบสารสนเทศ ตลอดจนวิธีการในการจัดการสารสนเทศมีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง

การใช้ชีวิตประจำวันมีบริบทที่หลากหลายเกี่ยวเนื่องกัน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการกิจส่วนตัว เช่น สุขภาพ ท่องเที่ยว งานอดิเรก ครอบครัว การศึกษา การทำงาน และความสัมพันธ์ทางสังคมบริบทหนึ่งที่มีก็ได้รับความนิยมในการศึกษาการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล คือ การทำงาน เนื่องจากเป็นบริบทที่มีกิจกรรมสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลและการทำงานยังมีความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยกัน (reciprocal) กล่าวคือ การทำงานแต่ละงานเป็นกรอบที่สำคัญในการกำหนดวิธีการ รูปแบบ และผลลัพธ์ของการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล ในทางตรงกันข้าม การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลยังถือเป็นส่วนหนึ่งของวิธีการทำงานอีกด้วย ความสำเร็จของงานหนึ่ง ๆ อาจขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลส่วนหนึ่งด้วย ในบางบริบท การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลและการทำงานในบางสายงานเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ เช่น งานเลขานุการ

งานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ศึกษาการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทของการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความเข้าใจในองค์ความรู้เชิงประจักษ์ด้านนี้ยังอยู่อย่างกระจัดกระจาย

ถึงแม้จะมีการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย (Jones, 2007; Jones & Teevan, 2007; Whittaker, 2011) แต่แนวคิดเหล่านี้เป็นการประเมินความเข้าใจในภาพรวมจากหลากหลายบริษัท ทำให้การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีและเครื่องมือที่ช่วยจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลขาดทิศทางที่ชัดเจน ดังจะเห็นได้จากข้อค้นพบของ Whittaker (2011) ที่พบว่า เมื่อนำวิธีการหรือเครื่องมือที่มีการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่มาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติจริงมักไม่ค่อยประสบความสำเร็จมากนัก ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาที่มีทิศทางรอบการพิจารณา และบริษัทที่ชัดเจน

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขอบเขตขององค์ความรู้เชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทของการทำงาน ในด้านแรงจูงใจในการจัดการสารสนเทศ วิธีจัดเก็บสารสนเทศ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ เครื่องมือและระบบที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศ และปัญหาในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 1 ความเข้าใจขององค์ความรู้ปัจจุบันในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล จะช่วยชี้ให้เห็นถึงขอบเขตและช่องว่างของความรู้ตลอดจนประเด็นที่สามารถต่อยอดในการศึกษาวิจัยต่อไปได้และนำไปสู่การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมไปถึงเครื่องมือหรือระบบที่ช่วยให้การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในการทำงานดำเนินไปได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



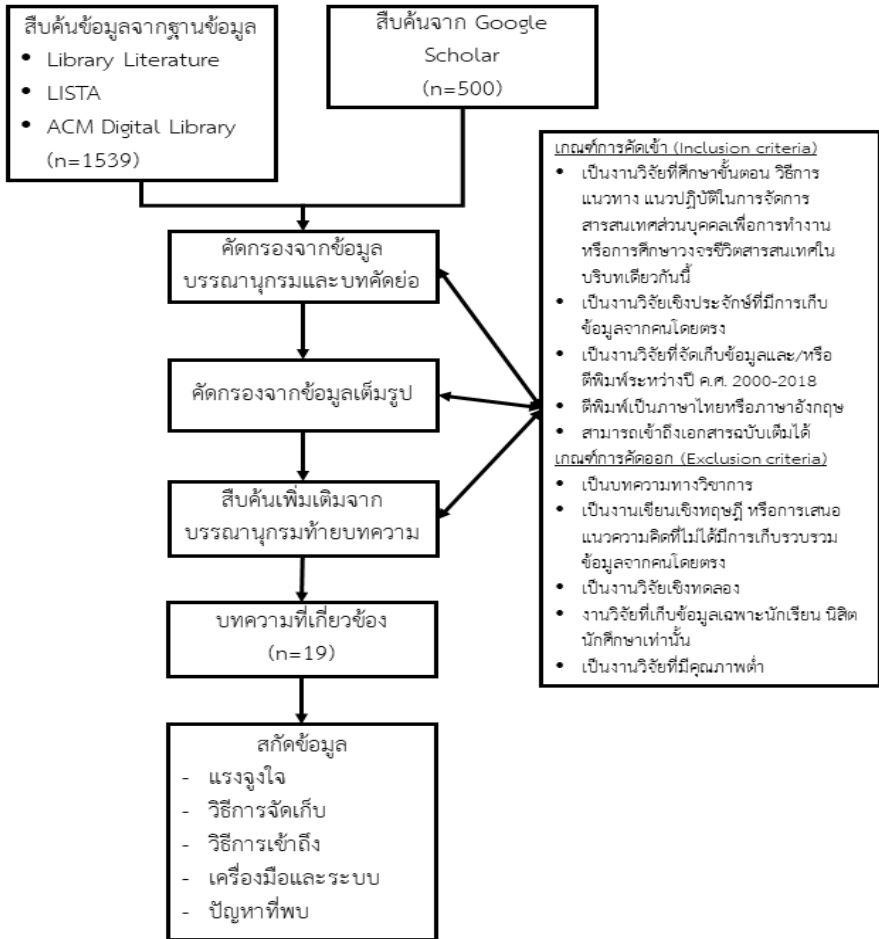
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

อนึ่งสารสนเทศส่วนบุคคลในที่นี้ หมายถึง วัตถุประสงค์สารสนเทศที่จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ความรู้ที่ได้จัดหา รวบรวมหรือประมวลเฉพาะบุคคลทั้งที่อยู่ในรูปทางกายภาพหรือทางดิจิทัลอาจอยู่ทั้งในรูปของเอกสารเดี่ยวหรือกลุ่มทรัพยากรที่จัดเก็บรวมกันเป็นคอลเลกชันหรือแฟ้มได้

การทำงานในฐานะบริบทสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตครอบคลุมกิจกรรมหรือความพยายามใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ในอาชีพหรือวิชาชีพทั้งที่เป็นธุรกิจส่วนตัวและธุรกิจของหน่วยงานหรือองค์กรไม่ว่าการกระทำนั้นจะได้รับค่าตอบแทนเป็นตัวเงินหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ไม่นับรวมนักเรียนหรือนักศึกษาเป็นอาชีพ

## 2. วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ประยุกต์ใช้วิธีวิจัยแบบการปริทัศน์วรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic review) ในช่วงเดือนมกราคม 2561 - ธันวาคม 2561 โดยมีขั้นตอนดังปรากฏในภาพที่ 2 ครอบคลุมผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ในแหล่งข้อมูลทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในช่วงปี ค.ศ. 2000-2018 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่การศึกษาทางด้านการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลได้รับความนิยมและมีการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีสำคัญที่เกี่ยวข้อง (Jones & Teevan, 2007; Whittaker, 2011) นอกจากนี้ จากการสืบค้นวรรณกรรมเบื้องต้นพบว่า หากพิจารณาเฉพาะในช่วง 10-15 ปีที่มีผ่านมาจะทำให้ขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ชิ้นสำคัญไปหลายชิ้น และทำให้ข้อมูลไม่เพียงพอ ในขณะที่เดียวกันตั้งแต่ปี ค.ศ.2000 แนวคิดและเทคนิคของระบบปฏิบัติการรวมถึงเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการจัดระบบข้อมูลยังคงใช้การอุปมาในลักษณะเดิม กล่าวคือ นำเสนอในรูปแบบของหน้าต่าง โฟล์เดอร์ ไฟล์ รวมไปถึงการใช้เว็บเบราว์เซอร์ในการเข้าถึงข้อมูลออนไลน์เป็นสำคัญทำให้วิธีการในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดดเพียงแต่ค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนไปตามเทคโนโลยี (Barreau, 2008) ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกใช้ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในช่วงเวลาดังกล่าว



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการศึกษา

วิธีการศึกษาเริ่มต้นจากการสืบค้นผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในการทำงาน จากฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ จำนวน 3 ฐาน ได้แก่ Library Literature & Information Science Full Text (ผ่าน H.W. Wilson), Library, Information Science & Technology Abstracts (ผ่าน EbscoHost) และ ACM Digital Library นอกจากนี้ยังสืบค้นโดยใช้เครื่องมือช่วยค้น



Google Scholar (500 รายการแรก) และติดตามรายการอ้างอิงท้ายบทความที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วยคำค้นที่ใช้ในการสืบค้นในฐานข้อมูลและเครื่องมือช่วยค้นข้างต้น ได้แก่ “personal information management” “personal digital archiving” “personal archives” “keeping personal information” “organizing personal information” “personal collection management” และจำกัดผลการค้นเฉพาะงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในแหล่งข้อมูลทางวิชาการ เช่น วารสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ หรือคลังสถาบัน เป็นต้น ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 เป็นต้นไป เนื่องจากการศึกษาในบริบทการทำงานส่วนใหญ่มักมีได้ปรากฏคำว่า “การทำงาน” ในรายงานการวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดสินใจไม่นำคำดังกล่าวมาใช้ในการสืบค้น

หลังจากนั้น ผู้วิจัยทั้งห้าคนได้คัดกรองเอกสารใน 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรก พิจารณาจากชื่อเรื่อง บทคัดย่อ และข้อมูลบรรณานุกรมเบื้องต้น ในขั้นตอนที่สอง คัดกรองงานวิจัยที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนแรก โดยพิจารณาจากเนื้อหา ทั้งนี้ในการพิจารณาคัดกรองบทความหนึ่งชิ้นจะมีผู้คัดกรอง 2 คน มีเกณฑ์ในการพิจารณาในการตัดเข้าและตัดออกดังนี้

#### เกณฑ์การตัดเข้า (Inclusion criteria)

1. เป็นงานวิจัยที่ศึกษาขั้นตอน วิธีการ แนวทาง แนวปฏิบัติในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลเพื่อการทำงานหรือการศึกษาวงจรชีวิตสารสนเทศในบริบทเดียวกันนี้
2. เป็นงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่มีการเก็บข้อมูลจากคนโดยตรง
3. เป็นงานวิจัยที่จัดเก็บข้อมูลและ/หรือตีพิมพ์ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000-2018
4. ตีพิมพ์เป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ
5. สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้

#### เกณฑ์การตัดออก (Exclusion criteria)

1. เป็นบทความทางวิชาการ
2. เป็นงานเขียนเชิงทฤษฎีหรือการเสนอแนวความคิดที่ไม่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนโดยตรง
3. เป็นงานวิจัยเชิงทดลอง
4. เก็บข้อมูลเฉพาะนักเรียน นิสิต นักศึกษาเท่านั้น
5. เป็นงานวิจัยที่มีคุณภาพต่ำ เช่น มีปัญหาในเชิงภาษามาก ขาดเนื้อหาส่วนสำคัญของการวิจัย เป็นต้น

หลังจากนั้นผู้วิจัยทั้งห้าคนจึงทำการสกัดข้อมูล (extract) ในประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ใน 6 หัวข้อ ได้แก่ 1) แรงจูงใจในการจัดการสารสนเทศ 2) วิธีจัดเก็บสารสนเทศ 3) วิธีเข้าถึงสารสนเทศ 4) เครื่องมือหรือระบบที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศ 5) เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดเก็บและเข้าถึงสารสนเทศ และ 6) ปัญหาหรือข้อเสนอนะที่พบในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล เมื่อพบประเด็นที่ขัดแย้งกัน นักวิจัยหลักจะเป็นผู้พิจารณาตัดสิน

### 3. ผลการวิจัย

การสืบค้นและการคัดกรองเอกสารทั้งหมด พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจำนวน 19 รายการ รายละเอียดเบื้องต้นของงานวิจัยทั้งหมดแสดงไว้ในตารางที่ 1 เรียงลำดับตามปีที่พิมพ์

ตาราง 1 งานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในการทำงาน

ผู้แต่ง (ปีพิมพ์)	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล	บริบท หรือสารสนเทศที่ ศึกษา	แรงจูงใจ	วิธีการ จัดเก็บ	วิธีการ เข้าถึง	เครื่อง สือ/ ระบบ	ปัญหา
Jones et al. (2002)	นักวิจัย นักสารสนเทศ และผู้จัดการบริษัท จำนวน 18 คน	สังเกตสถานที่ทำงาน, สัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามผ่านอีเมล	การจัดเก็บอีเมลในระบบจัดการอีเมลอัตโนมัติ เพื่อใช้งานในอนาคต	-X	X			
Kaye et al. (2006)	นักวิชาการและนักวิจัยในสาขาวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 48 คน	สังเกตสถานที่ทำงานและ สัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้าง	การจัดเก็บเอกสารต่างๆ ไว้ในลิ้นชัก ตู้เอกสาร ชั้นวางหนังสือ ปฏิทิน รวมไปถึงระบบจัดการไฟล์ เอกสารในคอมพิวเตอร์	-X	X		X	
Marshall et al.(2006)	กลุ่มบุคคลทำงานรวมถึงนักเรียนนักศึกษาที่ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 20 คน	สัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้างร่วมกับใช้คำถามปลายเปิด	การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน				X	
Khoo et al. (2007)	นักวิชาการในสาขา การขนส่ง การจัดการ บัญชี และสาขาการศึกษา จำนวน 12 คน	แบบสอบถาม, วิเคราะห์ข้อไฟล์ โครงสร้างในการจัดเก็บไฟล์ จากโปรแกรมที่ติดตั้งลงในเครื่อง (STG FolderPrint Plus) และ สัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้าง	การจัดเก็บสารสนเทศที่มี ผลต่อการทำงาน เช่น เอกสารไฟล์ใน คอมพิวเตอร์				X	

ผู้แต่ง (ปีพิมพ์)	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล	บริบท หรือรูปสารสนเทศที่ ศึกษา	แรง จูงใจ	วิธีการ จัดเก็บ	วิธีการ เข้าถึง	เครื่องมือ/ ระบบ	ปัญหา
Pikas (2007)	วิชาการอาชีพจำนวน 4 รายในห้องทดลองใน มหาวิทยาลัย	สัมภาษณ์เชิงลึก	วัตถุประสงค์และวิธีการในการจัดการสารสนเทศ ส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	X	X		X	
Barnes (2008)	นักถ่ายทำสารคดี จำนวน 5 คน	สังเกตสถานที่ทำงานและ สัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้าง	การจัดเก็บไฟล์ในรูปแบบ ภายภาพ รวมไปถึง จัดเก็บของไฟล์ดิจิทัลใน คอมพิวเตอร์	X	X		X	X
Barreau (2008)	ผู้จัดการองค์กร จำนวน 7 คน	สัมภาษณ์	การจัดเก็บสารสนเทศที่มี ผลต่อการทำงานใน อนาคตขึ้นอยู่กับงานที่ได้ รับมอบหมายและหน้าที่ที่ ตนได้รับผิดชอบ		X	X	X	X
Henderson (2009)	ผู้ทำงานที่ใช้ความรู้ จำนวน 125 คน	เก็บข้อมูลด้วยการลงพื้นที่ ประกอบไปด้วย การสัมภาษณ์ การสังเกต และการมีส่วนร่วมใน ที่ทำงานสำรวจโดยใช้ แบบสอบถามและรูปภาพ หน้าจอคอมพิวเตอร์	กลยุทธ์ในการจัดการ เอกสารส่วนบุคคล		X			

ผู้แต่ง (ปีพิมพ์)	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล	บริบท หรือรูปสารสนเทศที่ ศึกษา	แรง จูงใจ	วิธีการ จัดเก็บ	วิธีการ เข้าถึง	เครื่อง มือ/ ระบบ	ปัญหา
Pare (2011)	พนักงานฝ่ายสนับสนุน สำนักงานในมหาวิทยาลัย จำนวน 15 คน	สัมภาษณ์และสังเกตตาม แนวทาง Grounded Theory	พฤติกรรมการจัดการ เอกสารในการทำงาน		X	X	X	
Becker & Nogués (2012)	นักเขียนและกวีจำนวน 110 คน	การสำรวจโดยใช้ แบบสอบถามออนไลน์ ผ่าน listserv และอีเมล	วิธีการในการจัดการ สารสนเทศส่วนบุคคลใน การทำงานของนักเขียน		X	X	X	
Buttfield-Addison et al. (2012)	ผู้ที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ กลางจนถึงขนาดใหญ จำนวน 507 คน	ใช้แบบสอบถามออนไลน์ การสัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้างและการสังเกต	เพื่อศึกษาบทบาทของ แอปพลิเคชันที่มีต่อการจัดการ ข้อมูลส่วนบุคคลและ กระบวนการจัดเก็บและ จัดการข้อมูลในแอปพลิเคชัน		X		X	X
Diekema & Olsen (2014)	ครูในระดับชั้นประถมศึกษา และมัธยมศึกษา จำนวน 24 คน	สังเกตสถานที่ทำงานและ สัมภาษณ์	การจัดการเก็บเอกสารเพื่อใช้ ในการปฏิบัติงานใน อนาคต รวมไปถึงเอกสาร ที่จัดการในแต่ละวัน จัดเก็บที่โต๊ะทำงาน ชั้นเอกสาร และตู้หนังสือ ต่างๆ มากกว่าจัดเก็บใน อิเล็กทรอนิกส์		X	X	X	X

ผู้แต่ง (ปีพิมพ์)	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล	บริบทหรือรูปสารสนเทศที่ศึกษา	แรงจูงใจ	วิธีการจัดเก็บ	วิธีการเข้าถึง	เครื่องมือ/ระบบ	ปัญหา
Keams et al. (2014)	อาจารย์มหาวิทยาลัยที่สอนในสภาพแวดล้อมออนไลน์จำนวน 6 คน	การสนทนากลุ่ม	ปัญหาที่พบในการจัดการสารสนเทศดิจิทัลและวิธีการในการจัดการที่ประสบความสำเร็จ		X	X	X	X
Chaudhry et al. (2015)	พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสำนักงาน จำนวน 83 คน	แบบสอบถาม	การจัดเก็บสารสนเทศที่มีผลต่อการทำงานในอนาคต ซึ่งจะขึ้นกับงานที่ได้รับมอบหมายและหน้าที่ที่ตนเองได้รับผิดชอบ		X	X	X	
Sedghi et al. (2015)	สมาชิกในคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ของ Iran University	การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ 15 นาทีในที่ทำงาน	กิจกรรมและเครื่องมือในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลใน 4 ด้าน ได้แก่ การจัดหา การจัดการ การจัดเก็บ และการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคล		X	X	X	X
Al-Omar & Cox (2016)	นักวิทยาศาสตร์สุขภาพ จากศึกษาพื้นฐานและสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จากสถาบันการศึกษาอุดมศึกษาดูเวต จำนวน 17 คน	การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัวและการเยี่ยมชมที่ทำงานของผู้เข้าร่วมวิจัย	ศึกษาลักษณะคอลเลกชันข้อมูลส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของนักวิชาการ โดยดูว่าข้อมูลนั้นสร้างขึ้นมาอย่างไร จัดเก็บรักษาอย่างไร และถูกนำมาใช้งานอย่างไร	X	X		X	X

ผู้แต่ง (ปีพิมพ์)	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล	บริบท หรือรูปสารสนเทศที่ศึกษา	แรงจูงใจ	วิธีการจัดเก็บ	วิธีการเข้าถึง	เครื่องมือ/ระบบ	ปัญหา
Bota et al (2017)	พนักงานของบริษัทที่ไม่โครซอฟท์ในสหรัฐอเมริกา ในตำแหน่งต่าง ๆ ได้แก่ นักพัฒนาโปรแกรม ผู้จัดการโครงการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด และฝ่าย ออกแบบจำนวน 283 คน	วิเคราะห์หากล่องข้อความ จาก Avocado Research Email Collection สืบค้นโดยใช้แบบสอบถาม ให้ผู้ใช้ติดป้าย (label) อีเมลของตัวเอง	ศึกษาว่าผู้ใช้มีการส่งอีเมลหาตัวเองบ่อยแค่ไหน เหตุผลที่ส่งอีเมลหาตัวเอง และการส่งอีเมลหาตัวเอง สามารถเป็นตัวเตือน (reminder) ได้หรือไม่		X			
Creegan (2017)	บรรณารักษ์ในหังงสมุดต่าง ๆ ในเมือง Auckland จำนวน 10 คน	สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในที่ทำงานจริง	วิธีการในการจัดการสารสนเทศและความรู้ส่วนบุคคล การเชื่อมโยงระหว่างคุณลักษณะนิสัยกับพฤติกรรมในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล	X	X	X	X	X
Trace & Karadkar (2017)	นักวิชาการในสาขามนุษยศาสตร์ จำนวน 26 คน	แบบสอบถามและสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง	การจัดเก็บภาพจากหลักฐานขั้นต้นที่ใช้การทำวิจัย				X	

ในงานวิจัยที่ค้นพบส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปบทความวิจัย มีเพียงงานของ Barnes (2008) Creegan (2017) และ Pare (2011) ที่เป็นวิทยานิพนธ์โดยสองชิ้นแรกจะเป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทและชิ้นสุดท้ายเป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นนักวิชาการ และพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเอกสารในองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน ในขณะที่งานของ Barnes (2018) ศึกษาในกลุ่มนักถ่ายทำสารคดี Creegan (2017) ศึกษาพฤติกรรมของบรรณารักษ์ ส่วน Diekema & Olsen (2014) ศึกษาในกลุ่มครูระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา งานวิจัยเหล่านี้มีทั้งที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ แต่ส่วนใหญ่จะใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์กลุ่มย่อยและการสังเกต ในขณะที่งานวิจัยเชิงปริมาณส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์

### 3.1 แรงจูงใจในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล

แรงจูงใจในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในการทำงาน หมายถึงแรงกระตุ้นและปัจจัยแวดล้อมทำให้เกิดความต้องการและพฤติกรรมการจัดเก็บและค้นหาสารสนเทศในการทำงาน นอกจากนี้ยังรวมไปถึงแรงกระตุ้นหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการละเลยการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลด้วย ผลจากการศึกษางานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ใช้มีแรงจูงใจสำคัญในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงาน ดังนี้

1) ความคาดหวังที่จะนำสารสนเทศกลับมาใช้ประโยชน์ในปัจจุบันและอนาคต ผลการวิจัยที่ศึกษาแรงจูงใจในการจัดการสารสนเทศทุกชิ้นต่างชี้ว่า การนำกลับมาใช้ประโยชน์ทั้งในปัจจุบันและอนาคตเป็นสาเหตุสำคัญเกิดการจัดเก็บสารสนเทศส่วนบุคคล ซึ่งมักมีนิยามของการใช้ประโยชน์ในงานของตนเป็นสำคัญ (Creegan, 2017) ยกตัวอย่าง ผลจากงานวิทยานิพนธ์ของ Barnes (2008) ชี้ว่า นักถ่ายทำสารคดีจัดเก็บไฟล์ต้นฉบับของงานตนเองเก็บไว้เพื่อใช้ในการสนับสนุนหรือนำกลับมาใช้ใหม่ในอนาคต (Barnes, 2008) นอกจากนี้ งานวิจัยเชิงประจักษ์จำนวน 3 ชิ้นที่ศึกษาการจัดการสารสนเทศของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ชี้ให้เห็นว่า การใช้งานในปัจจุบันและความเป็นไปได้ที่จะต้องนำกลับมาใช้ในอนาคตเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการจัดเก็บสารสนเทศส่วนบุคคลในสำนักงาน (Jones, Dumais, & Bruce, 2002; Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015) อย่างไรก็ตาม ในผู้ใช้บางกลุ่ม เช่น ครู หากไม่มีความต้องการที่จะใช้ประโยชน์ในปัจจุบันก็จะละเลยการจัดเก็บไปทันที (Diekema & Olsen, 2014)



2) ความเชื่อมั่นที่มีต่อวิธีการและระบบการจัดเก็บสารสนเทศ ในกรณีที่ใช้ใช้เห็นว่าสารสนเทศจะสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ ผู้ใช้บางกลุ่ม เช่น ครู จะพิจารณาเพิ่มเติมว่าวิธีการและระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีอยู่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานในอนาคตได้มากน้อยเพียงใด (Diekema & Olsen, 2014) หากไม่มีความมั่นใจหรือไม่แน่ใจกับวิธีการจัดการสารสนเทศหรือระบบที่จะนำมาใช้ ก็อาจจะทำให้ไม่มีความพยายามที่จะเริ่มดำเนินการจัดการสารสนเทศที่มีอยู่หรือดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่อง

3) ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายและหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เป็นตัวกำหนดสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคัดเลือกและจัดเก็บสารสนเทศที่เกิดขึ้นและใช้ในการทำงาน (Pare, 2011) งานหลายประเภทจำเป็นต้องต่อยอดงานเดิมที่เคยทำไว้ก่อนหน้านั้น ประสิทธิภาพของงานเหล่านี้จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการค้นคืนข้อมูลหรือเอกสารเดิมที่เคยผลิตและใช้งานแล้ว ยกตัวอย่างงานวิจัยที่ศึกษาการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลของครู (Diekema & Olsen, 2014) ชี้ว่า วิธีการจัดเก็บสารสนเทศของครูจะขึ้นอยู่กับวิชาที่สอนในการวางแผนเพื่อเตรียมการสอนวิชาหนึ่งในปีการศึกษาถัดไป ครูมักค้นหาและใช้งานเอกสารประกอบการสอนหรือแผนการสอนที่ผ่านมาแทนการพัฒนาขึ้นใหม่ตั้งแต่ต้น ดังนั้นครูจึงมักจัดเก็บแผนการสอนและเอกสารประกอบการสอนและมีการจัดการสารสนเทศเหล่านี้ว่าเป็นระบบ

4) การเตือนและจัดระบบการทำงาน ผู้ใช้บางกลุ่ม เช่น นักวิชาการ ที่มียานหลายชิ้นในเวลาเดียวกันและจำเป็นจะต้องเรียงลำดับความสำคัญของงาน การจัดเก็บและจัดระเบียบข้อมูล เช่น การตัดสินใจที่จะจัดเก็บเอกสารไว้ในห้องทำงานแทนการจัดเก็บในห้องจัดเก็บเอกสาร จะช่วยเตือนให้ผู้ใช้ทราบว่าต้องทำงานอะไรต่อไป (Al-Omar & Cox, 2016)

5) คุณภาพของสารสนเทศที่ทำให้เกิดคุณค่าควรแก่การเก็บรักษา คุณลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะในบริบทของสารสนเทศส่วนบุคคลและการทำงานนั้นสามารถพิจารณาได้ในหลายมิติ ยกตัวอย่างเช่น ในการพิจารณาคัดเลือกวัตถุประสงค์สารสนเทศเพื่อจัดเก็บ ผู้ปฏิบัติงานมักพิจารณาว่าวัตถุประสงค์สารสนเทศเหล่านั้นมีความเกี่ยวข้อง (Relevant) กับการใช้งานหรือผู้ใช้งานมากน้อยเพียงใด ครูมักจัดเก็บเอกสารที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับการสอนและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ในขณะเดียวกันก็จะละเลยการจัดเก็บ หากเห็นว่าสารสนเทศที่พิจารณานั้นด้อยคุณภาพ (Diekema & Olsen,

2014) ในขณะที่นักวิชาการจะเห็นว่าผลงานของตนเองมีต้นทุนสูงและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ยากที่จะทำซ้ำได้ใหม่อีกครั้ง จึงมักจะจัดเก็บงานเอกสารเกือบทั้งหมดโดยไม่มี การคัดทิ้ง (Al-Omar & Cox, 2016)

6) การสะท้อนวิถีชีวิต ลักษณะการทำงาน และอัตลักษณ์ Kaye et al. (2006) พบว่า ในกลุ่มนักวิจัยและนักวิชาการสายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่ กระตือรือร้นในการจัดการกับสารสนเทศส่วนบุคคลต้องการพัฒนาคอลเลกชันจดหมายเหต ส่วนบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการรวบรวมงานวิชาการตนเองที่ผลิตมาในอดีตรวมถึง ทรัพยากรทางวิชาการที่สะสมมา เป็นตัวการสะท้อนวิถีชีวิตและลักษณะการทำงานของ ตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างอัตลักษณ์ทางสังคมอีกด้วย

7) ความกังวลที่วัตถุประสงค์สารสนเทศจะสูญหายหรือเสียหาย เมื่อผู้ใช้บางกลุ่ม เช่น นักวิชาการและนักวิจัย พิจารณาว่าสารสนเทศที่ใช้งานอยู่นั้นมีคุณค่า จึงเกิด ความกังวลว่าอาจสูญหายหรือเสียหายได้ จึงทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะจัดเก็บสารสนเทศ (Kaye et al., 2006)

8) ความพร้อมในด้านทรัพยากรและกายภาพ Diekema & Olsen (2014) พบว่า หนึ่งในสาเหตุสำคัญของการละเลยการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลของครู คือ ไม่สามารถจัดสรรเวลาสำหรับการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลได้ ในขณะที่นักวิชาการที่ ให้เหตุผลว่าไม่มีเวลาในการจัดการสารสนเทศ ก็มักจะมียกเอกสารอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ในห้องทำงาน นอกจากนี้ ความเหนื่อยล้าก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักวิชาการบางราย ละเลยการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล (Sedghi et al., 2015)

9) โอกาสในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้อื่นในอนาคตนอกเหนือจาก การใช้ประโยชน์ส่วนตัวทั้งในปัจจุบันและอนาคตแล้ว นักวิจัยและนักวิชาการจำนวนหนึ่ง (Kaye et al., 2006) มักจัดเก็บสารสนเทศที่เห็นว่ามีโอกาสนำไปแบ่งปันให้กับผู้อื่น เช่น เพื่อนร่วมงานหรือนักศึกษาได้ ในขณะที่นักถ่ายทำสารคดีต้องการจัดเก็บสารสนเทศ เพื่อส่งต่อไปยังลูกหลานในอนาคต (Barnes, 2008) ในขณะที่ครูและบรรณารักษ์บางคน จัดเก็บสารสนเทศไว้สำหรับแบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงานที่จะมารับผิดชอบวิชาต่อจากตน ในอนาคต (Diekema & Olsen, 2014; Creegan, 2017)

### 3.2 วิธีจัดเก็บสารสนเทศส่วนบุคคล

วิธีจัดเก็บสารสนเทศมักจะมีแบบแผนที่แตกต่างกันออกไปขึ้นกับรูปแบบของสื่อและแนวทางในการใช้งานเป็นสิ่งสำคัญ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทุกชิ้นพบว่า ผู้ใช้สารสนเทศมีการจัดเก็บสารสนเทศในสื่อมากกว่าหนึ่งรูปแบบไปพร้อมกัน (เช่น Diekema & Olsen, 2014; Al-Omar & Cox, 2016) ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น เทปบันทึก ฟลิ้มแผ่นซีดีรอม ฮาร์ดดิสก์) หรือสื่อออนไลน์ รายละเอียดของวิธีการจัดเก็บของสื่อแต่ละรูปแบบจะมีแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม วิธีการในการจัดเก็บสามารถจำแนกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 4 แนวทาง ดังนี้

1) การคัดเลือกและประเมินสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บด้วยแรงจูงใจและปัจจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผลงานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้มีการคัดเลือกและประเมินสารสนเทศก่อนการจัดเก็บ ทั้งนี้ในการคัดเลือกและประเมินอาจดำเนินการทั้งในระดับชุดข้อมูลไปจนถึงรายละเอียดของข้อมูลเฉพาะ ยกตัวอย่าง นักถ่ายทำสารคดีอาจคัดเลือกเฉพาะฟุตเทจ (footage) หรือชุดภาพที่คาดว่าจะใช้ในอนาคตมาทำสำเนาเท่านั้น (Barnes, 2008) ในบริบทของผู้ปฏิบัติงานในบริษัท Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, (2015) พบว่า ผู้ใช้มักมีการเลือกเก็บ ย้าย รวมถึงลบอีเมล ในบางกรณีผู้ใช้อาจจะเลือกที่จะจัดเก็บทุกอย่างโดยไม่มีการคัดเลือก เช่น การปล่อยให้อีเมลที่อ่านและใช้งานแล้วอยู่ในโฟลเดอร์ขาเข้า (inbox) เป็นต้น (Henderson, 2009; Becker & Nogués, 2012; Sedghi et al., 2015; Al-Omar & Cox, 2016)

2) การทำสำเนา ผู้ใช้จำนวนมากใช้วิธีทำสำเนาเพื่อให้สารสนเทศนำกลับมาใช้ในการทำงานได้ในอนาคต และลดความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายหรือสูญหายโดยผู้ใช้อาจมีการทำสำเนาในหลายรูปแบบ (Becker & Nogués, 2012) ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถทำสำเนาได้ใน 3 รูปแบบสำคัญ ได้แก่

ก. การทำซ้ำในสื่อรูปแบบเดิม เช่น การถ่ายเอกสาร การดาวน์โหลดไฟล์ที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การทำสำเนาไฟล์เอกสาร ทั้งนี้ระบบไฟล์ดิจิทัล การทำซ้ำอาจเกิดขึ้นในอุปกรณ์จัดเก็บแบบเดียวกัน เช่น การทำสำเนาไฟล์ดิจิทัลในฮาร์ดดิสก์แบบพกพาหลายชุดพร้อมกัน หรือการทำสำเนาข้ามชุดอุปกรณ์ เช่น จากฮาร์ดดิสก์ในคอมพิวเตอร์ไปสู่ฮาร์ดดิสก์แบบพกพา หรือการบันทึกลงในซีดีรอม (Barnes, 2008) เป็นต้น

ข. การแปลงข้อมูลให้อยู่ในสื่อรูปแบบอื่นไม่ว่าจะเป็นการถ่ายรูปรูป (Buttfield-Addison et al., 2012) การสแกนเอกสาร การแปลงข้อมูลจากอนาล็อกให้ไปสู่ไฟล์ดิจิทัล การพิมพ์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล หรือไฟล์เอกสารให้อยู่ในรูปแบบกระดาษ (Jones, Dumais, & Bruce, 2002; Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015) และการบันทึกหน้าจอ (Screen capture) เว็บไซต์ในรูปแบบรูปภาพ (Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015) เป็นต้น ในกลุ่มนักถ่ายทำสารคดี การแปลงข้อมูลจะเริ่มตั้งแต่การแปลงข้อมูลที่อยู่ในรูปของ MiniDV ไปสู่ไฟล์ดิจิทัลที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ และมีการถ่ายโอนไปจัดเก็บไว้ในฮาร์ดดิสก์แบบพกพาหรือบันทึกไว้ในแผ่นซีดีรอม (Barnes, 2008) ในขณะที่ในงานวิจัยของ Diekema & Olsen (2014) พบว่าครุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมักจะพิมพ์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปเอกสารกระดาษและนำมาจัดเก็บไว้มากกว่าการสแกนเอกสารกระดาษให้เป็นไฟล์ดิจิทัล โดยให้เหตุผลว่าเครื่องพิมพ์เป็นชุดอุปกรณ์ที่หาง่ายกว่าเครื่องสแกนเนอร์

ค. การส่งข้อมูลออนไลน์การส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าไปใช้ในการจัดเก็บ เช่น ส่งอีเมลหาตัวเอง หรือแบ่งปันไฟล์ให้เพื่อนร่วมงาน โดยข้อมูลที่ส่งอาจเป็นได้ทั้งเอกสารฉบับเต็มหรือข้อมูลเมทาดาตา (Jones, Dumais, & Bruce, 2002; Barreau, 2008; Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015; Bota et al., 2017)

3) การจัดสรรพื้นที่จัดเก็บ พื้นที่ในที่นี้ รวมถึง พื้นที่ทางกายภาพ โครงสร้างพื้นฐาน รวมไปถึงสื่อที่ใช้ในการจัดเก็บ โดยเงื่อนไขในการจัดสรรพื้นที่จัดเก็บอาจมีความแตกต่างกันในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ก. โอกาสในการเข้าถึงและนำกลับมาใช้ใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นักวิชาการบางรายเลือกที่จะจัดเก็บเอกสารทั้งหมดไว้ในห้องทำงานแทนห้องจัดเก็บเอกสาร เนื่องจากเห็นว่าจะสามารถเข้าถึงได้ง่าย และใช้เตือนในการเรียงลำดับงานที่จะทำต่อไป นอกจากนี้มีการทำสำเนาเอกสารเพื่อจัดเก็บไว้ที่บ้านหรือในรถด้วยอีกหนึ่งชุด นอกเหนือจากที่ทำงาน เพื่อสะดวกในการเข้าถึง (Al-Omar & Cox, 2016) ในขณะที่ครูก็มักจะเก็บเอกสารที่กำลังใช้งานไว้ใกล้ตัว (Diekema & Olsen, 2014)

ข. อายุการใช้งาน ผู้ใช้บางกลุ่มมีการจำแนกพื้นที่จัดเก็บสารสนเทศตามอายุการใช้งาน ระหว่างการใช้งานในปัจจุบันและการใช้งานในระยะยาว (หรือถาวร) (Sedghi et al., 2015; Al-Omar & Cox, 2016) ทั้งนี้ การจัดสรรพื้นที่เพื่อการใช้งานระยะยาว

อาจมีจัดการที่แตกต่างออกไป เช่น มีการติดป้ายและย้ายไปเก็บในสถานที่จัดเก็บเฉพาะ เมื่อนักถ่ายทำสารคดีนำเทป MiniDV ไปแปลงข้อมูลให้อยู่รูปไฟล์คอมพิวเตอร์แล้ว เทป MiniDV เหล่านั้นก็จะถูกจัดเก็บลงซึ่งที่มีการจัดเก็บในพื้นที่เฉพาะเพื่อใช้ในการเข้าถึงในระยะยาว ในขณะที่เทปที่เป็นผลงานฉบับสมบูรณ์มักได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น จัดอยู่ในพื้นที่ควบคุมอุณหภูมิและความชื้น เป็นต้น (Barnes, 2008)

ค. รูปแบบของสารสนเทศที่จัดเก็บ ผู้ใช้มักมีการจัดสรรพื้นที่เฉพาะให้กับสารสนเทศที่มีรูปแบบแตกต่างกัน เช่น การจัดแยกเอกสารที่อยู่ในรูปกระดาษออกจากหนังสือ ในขณะที่ไฟล์ต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะจัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ในขณะที่เดียวกันมีการจัดเก็บอีเมลไว้ในระบบ ในขณะที่ไฟล์เอกสารต่างก็จะมีการจัดการเก็บไว้ในแฟ้มต่าง ๆ ในขณะที่บู๊คมาร์ก<sup>1</sup> ส่วนใหญ่ก็จะจัดเก็บไว้ในอินเทอร์เน็ตเบราว์เซอร์ต่างหาก (Barnes, 2008)

ง. นโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร หน่วยงานบางแห่งมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดการสารสนเทศในบริบทของการทำงาน เช่น กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องจัดเก็บข้อมูลในระบบจัดเก็บกลางโดยมีการสร้างไดรฟ์เสมือน (Virtual drive) บนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พนักงานทุกคนเข้าถึงและจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่เดียวกัน (Diekema & Olsen, 2014)

#### 4) การจัดกลุ่มทรัพยากร

การจัดกลุ่มทรัพยากรให้อยู่ในหมวดหมู่ต่าง ๆ เป็นอีกหนึ่งในวิธีการจัดเก็บสารสนเทศส่วนบุคคลที่ได้รับความนิยม ในการจัดกลุ่มไม่ว่าจะในสภาพแวดล้อมแบบออนไลน์หรือดิจิทัลจะต้องมีสิ่งบรรจุ (Container) ที่ใช้ ผู้ใช้ที่มีการจัดกลุ่มทรัพยากรมักมีการตั้งชื่อกำหนดขอบเขตของหมวดหมู่ และจัดเรียงทรัพยากรตามหมวดหมู่ที่กำหนดขึ้น โดยหมวดหมู่อาจกำหนดตามเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น โครงสร้างองค์กร ชื่อโครงการงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้รับบริการหรือลูกค้า หัวข้อ หัวเรื่อง เวลา สถานที่ และแหล่งที่มาของสารสนเทศ (Pikas, 2007; Barreau, 2008; Pare, 2011; Diekema & Olsen, 2014; Kearns et al., 2014; Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015) นอกจากนี้ ภายในกลุ่มทรัพยากรที่มีการจัดกลุ่มจะมีการจัดกลุ่มย่อยเป็นลำดับชั้น และจัดเรียงข้อมูลในระดับเอกสารหรือไฟล์

<sup>1</sup> การเพิ่ม URL เว็บไซต์ในรายการโปรด (favorite) ทั้งที่อยู่เว็บเบราว์เซอร์หรืออยู่ในบริการจัดเก็บแบบก้อนเมฆ (cloud storage)

ตามชื่อไฟล์ วันที่สร้าง ประเภทของไฟล์ ขนาดของไฟล์ และสถานภาพของงานหรือเวอร์ชัน (Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015; Sedghi et al., 2015) เพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศในระดับเอกสารต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ยังจัดกลุ่มทรัพยากรตามลำดับงานที่ต้องทำต่อไป เช่น ในกลุ่มคุณ มักจะมีการจัดกลุ่มแยกเอกสารสำหรับการบ้านนักเรียนที่จะต้องตรวจ และเอกสารการบ้านที่ตรวจเสร็จแล้วและจะต้องส่งคืนให้นักเรียนต่อไปออกจากกัน (Diekema & Olsen, 2014) อย่างไรก็ตาม Pare (2011) พบว่าในการจัดกลุ่มไฟล์เอกสารของผู้ใช้มักจะมีไฟล์กำพวด (Orphan files) ที่ไม่สามารถจัดเข้าอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ จึงปล่อยให้ไฟล์เหล่านั้นอยู่ในโฟลเดอร์หลักของเครื่อง

#### 5) การตั้งชื่อและจำแนกความแตกต่าง

การตั้งชื่อวัตถุสารสนเทศ (เช่น เอกสาร เทป แผ่นซีดี ไฟล์) หรือกลุ่มทรัพยากร (เช่น กล้อง แฟ้ม โฟลเดอร์) นับเป็นวิธีการในการจัดเก็บที่สำคัญอีกวิธีหนึ่งในขณะที่การตั้งชื่อหรือเอกสารในระบบคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ผู้ใช้มักทำอยู่เสมอ (Pare, 2011; Kearns et al., 2014) เพราะเป็นข้อกำหนดสำคัญของระบบ นอกเหนือจากจะใช้ชื่อโครงการ หัวข้อ หรือหัวเรื่องที่แสดงถึงเนื้อหาภายในวัตถุสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้บางกลุ่ม เช่น นักเขียน (Becker & Noguees, 2012) และเจ้าหน้าที่สนับสนุนในสำนักงาน (Pare, 2011) ยังต้องมีการกำหนดรุ่น (version) เพื่อแสดงให้เห็นพัฒนาการของสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนการตั้งชื่อของกลุ่มเอกสารที่มีอยู่ในรูปออนไลน์จะมีความซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากจะต้องมีขั้นตอนการติดป้าย (Labeling) และการจดบันทึก (Logging) ไว้ด้วย ซึ่งข้อมูลที่ปรากฏในป้ายก็จะมีเฉพาะเมทาดาทาบางรายการและมีการจัดเรียงลำดับก่อนหลัง เช่น ในการจัดเก็บ MiniDV ของนักถ่ายทำสารคดี ป้ายที่จะแปะไปกับตัวเทปจะประกอบไปด้วยเวลาที่ผลิต สถานที่ เลขรหัสควบคุม และชื่อโครงการ (Barnes, 2008)

ในขณะเดียวกันนอกเหนือจากการตั้งชื่อ ผู้ใช้บางกลุ่มพยายามจำแนกความแตกต่างทางกายภาพให้กับวัตถุสารสนเทศหรือกลุ่มทรัพยากรที่มีความสำคัญหรือต้องการความสนใจเป็นพิเศษให้โดดเด่นออกมา ในการศึกษาการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลของนักวิชาการทางด้านมนุษยศาสตร์ Trace & Karadka (2017) พบว่าผู้ใช้มีเทคนิคหลายวิธีในการสร้างความแตกต่างให้กับวัตถุสารสนเทศหรือกลุ่มทรัพยากร เช่น การจัดวางตำแหน่งเฉพาะของวัตถุสารสนเทศเมื่อมีการถ่ายภาพเพื่อทำสำเนาการใช้สีช่วยในการสร้างความโดดเด่นให้วัตถุหรือป้าย การใช้ตัวอักษรหรือสัญลักษณ์พิเศษ

ในการตั้งชื่อการสร้างและจัดการเมทาตาทา

ในบริบทของการสืบค้นและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในรูปออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ผู้ใช้บางรายอาจไม่ได้บันทึกหรือทำสำเนาเอกสารฉบับเต็ม แต่เป็นการจดบันทึกหรือทำสำเนาช่องทางการเข้าถึงเอกสาร (ในที่นี้ คือ URL) ลงในเครื่องมือช่วยบันทึกส่วนตัวต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสมุดบันทึก ปฏิทิน โปรแกรมสมุดบันทึกในคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ส่วนตัวอีเมลฉบับร่าง หรือระบบบุ๊กมาร์คบนเว็บเบราว์เซอร์ (Jones, Dumais, & Bruce, 2002; Bota et al., 2017) นอกเหนือจากการบันทึกช่องทางการเข้าถึงแล้ว ผู้ใช้บางรายอาจบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางในการใช้งานข้อมูลเหล่านั้นเพื่อเป็นการช่วยเตือนสำหรับการใช้งานในอนาคต นอกจากนี้การสร้างไอคอนทางลัดเพื่อเข้าถึงไฟล์บนหน้าจอเดสก์ทอป (Desktop) ก็ถือเป็นการสร้างเมทาตาทาเพื่อเข้าถึงไฟล์เอกสารอีกทางหนึ่งด้วย

### 3.3 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศส่วนบุคคล

การเข้าถึงสารสนเทศส่วนบุคคลในที่นี้ หมายถึง การเข้าถึงสารสนเทศที่ได้มีการจัดเก็บและจัดการแล้ว (Re-finding) ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในรูปแบบเอกสารฉบับเต็มหรือเมทาตาทา โดยกลไกในการเข้าถึงนั้นขึ้นอยู่กับรูปแบบของสารสนเทศ วิธีการและระบบที่ใช้ในการจัดเก็บ กล่าวคือ ในการเข้าถึงไฟล์คอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์ที่สร้างเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์มีผลสำคัญต่อการเข้าถึงสารสนเทศ (Barreau, 2008) อย่างไรก็ตาม วิธีการเข้าถึงสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงานสามารถจำแนกได้เป็น 2 วิธีสำคัญ ๆ ได้แก่

1) การไล่เรียงดู (browse/navigate) ผู้ใช้จำนวนมากใช้การไล่เรียงดูกลุ่มทรัพยากรหรือวัตถุสารสนเทศรายชิ้น ในบางรายอาจเป็นการไล่เรียงดูตามความทรงจำ ในขณะที่บางรายเป็นการไล่เรียงดูเพื่อสำรวจ (Creegan, 2017) เทคนิคในการไล่เรียงดูสารสนเทศส่วนบุคคลยังสามารถแบ่งย่อยออกเป็น

ก. การไล่เรียงดูเอกสารตามโครงสร้างการจัดกลุ่มทรัพยากรที่จัดเก็บ เช่น การไล่เรียงดูตามวัตถุสารสนเทศหรือเอกสารที่จัดเก็บบนชั้นหรือในบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ (Barnes, 2008) ในการเข้าถึงไฟล์คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ก็มักจะไล่เรียงดูตามโฟลเดอร์หรือไฟล์ที่สร้างขึ้น (Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015) หรือการไล่เรียงดูอีเมลตามเวลาที่ได้รับในระบบ (Barreau, 2008) ทั้งนี้ผู้ใช้บางรายอาจสามารถใช้ความทรงจำในการระบุตำแหน่งและเข้าถึงเอกสารได้โดยตรงและไม่จำเป็นต้องไล่เรียงดู แต่วิธีการยังจำเป็นจะต้องเข้าถึงผ่านลำดับชั้นเอกสารที่จัดกลุ่มไว้ (Chaudhry, Rehman,

& Al-Sughair, 2015)

ข. การไล่เรียงดูเฉพาะเอกสารที่ผู้ใช้จัดเก็บแยกออกมาต่างหาก เช่น การไล่เรียงตามบุ๊กมาร์กที่เก็บ URL ของเว็บไซต์ที่ต้องการ การไล่เรียงดูอีเมลที่มีการปักหมุด ให้ความสำคัญและการไล่เรียงดูไฟล์ที่แยกจัดเก็บบนหน้าจอเดสก์ทอป (Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015)

ค. การไล่เรียงดูโดยจัดเรียงเอกสารก่อน โดยปกติระบบจะมีการเรียงลำดับตามเวลาของการผลิตนำเข้าหรือเปลี่ยนแปลงของเอกสาร ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับผู้จัดการ Barreau (2008) พบว่า ผู้ใช้บางรายจัดเรียงอีเมลตามชื่อผู้ส่งก่อนแล้วจึงค่อยไล่เรียงดูอีเมลที่ต้องการ

2) การสืบค้น (search) การสืบค้นเป็นวิธีการเข้าถึงเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่เป็นไฟล์ดิจิทัลเท่านั้น ในการศึกษาของ Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair (2015) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนมักนิยมเข้าถึงไฟล์เอกสารในระบบด้วยการสืบค้นจากคำสำคัญ (Keyword) นอกจากนี้ ยังมีผู้ปฏิบัติงานอีกจำนวนหนึ่งใช้การสืบค้นจากป้าย (Tag หรือ Label) ที่มีการกำหนดขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบที่ใช้ว่ารองรับการติดป้ายให้กับไฟล์เอกสารหรือไม่

#### 3.4 เครื่องมือ/ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศ

ผลการศึกษางานวิจัยเชิงประจักษ์ สามารถพิจารณาเครื่องมือหรือระบบที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทของการทำงาน ได้ใน 3 รูปแบบ คือ วัตถุทางกายภาพ การอุปมาในระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมเฉพาะในการจัดการเอกสารสำนักงาน

1) วัตถุทางกายภาพในที่นี้ หมายถึงรวมถึง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่สามารถจับต้องได้ที่ช่วยในการจัดเก็บและจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลทั้งที่อยู่ในรูปอนาล็อกและดิจิทัล สำหรับสารสนเทศที่อยู่ในรูปอนาล็อก เช่น กระดาษ เทป หนังสือ จะมีการจัดเก็บโดยใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานทั่วไป เช่น แฟ้มเอกสาร กล่องเอกสาร กล่องเก็บของห้องเก็บของ ถุงใส่ของ ของกระดาษ เป็นต้น (Barnes, 2008; Al-Omar & Cox, 2016) ในขณะที่เครื่องมือที่สำคัญในการจัดเก็บสารสนเทศที่อยู่ในรูปดิจิทัล มักหมายถึงชุดอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดเก็บ ตั้งแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งที่เป็นแบบคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและแบบพกพาฮาร์ดดิสก์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ฮาร์ดดิสก์แบบพกพา (External



hard drive) แฟลชไดรฟ์ แผ่นซีดีรอม แผ่นดีวีดี แผ่นดิสก์ โทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์แท็บเล็ต (Khoo, et al., 2007; Barnes, 2008; Buttfield-Addison et al., 2012; Sedghi et al., 2015; Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015; Al-Omar & Cox, 2016) นอกจากนี้ ยังมีการใช้สมุดเพื่อจดบันทึกวิธีการเข้าถึงสารสนเทศรวมถึงข้อมูลและแนวทางในการนำไปใช้อีกด้วย (Jones, Dumais, & Bruce, 2002; Picas, 2007)

2) การอุปมาในระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ คือ เครื่องมือหรือฟังก์ชันพื้นฐานในระบบปฏิบัติการหรือระบบเครือข่ายที่มีหน้าที่โดยตรงหรือได้รับการประยุกต์ใช้ นำมาใช้ในการจัดเก็บและจัดการสารสนเทศที่อยู่ในรูปดิจิทัล ข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในชุดอุปกรณ์และส่งผ่านเครือข่ายเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่อาจมองเห็นได้ด้วยตาเปล่าและจับต้องไม่ได้ ดังนั้นเครื่องมือหรือระบบที่ใช้การจัดเก็บและจัดการข้อมูลเหล่านี้จึงจำเป็นต้องอาศัยการอุปมาเพื่อทำให้ผู้ใช้เข้าใจการทำงานระบบได้อย่างรวดเร็ว การอุปมาที่พบในงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล ได้แก่

ก. โฟลเดอร์มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกับการจัดแฟ้มเอกสาร (Barnes, 2008; Barreau, 2008; Al-Omar & Cox, 2016)

ข. อีเมลเปรียบได้กับการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์หลักของการใช้อีเมลคือเพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ผู้ใช้จำนวนหนึ่งได้ใช้การส่งอีเมลหาตนเอง รวมไปถึงการบันทึกไว้ในกล่องจดหมายร่าง (Marshall, Bly & Brun-Cottan 2007; Barreau, 2008; Buttfield-Addison, 2012; Al-Omar & Cox, 2016) ครูหลายคนกำหนดให้นักเรียนส่งการบ้านทางอีเมลแทน เพื่อป้องกันการสูญหายหรือขำรดของงานที่นักเรียนส่งมาได้ (Diekema & Whitney, 2014)

ค. พื้นที่จัดเก็บแบบก้อนเมฆ (Cloud storage) เปรียบเสมือนกับการจัดเก็บข้อมูลดิจิทัลในพื้นที่สาธารณะ (Diekema & Whitney, 2014; Sedghi et al., 2015; Trace & Karadkar, 2017) ทั้งนี้รวมไปถึงพื้นที่จัดเก็บกลางขององค์กร ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานไฟล์ข้อมูลร่วมกันได้ (Khoo et al., 2007)

ง. บัญชีมาร์ก เป็นการนำแนวคิดของการใช้ที่คั่นหนังสือมาใช้ในการจัดเก็บและจัดการเว็บไซต์ (Barreau, 2008; Bota et al., 2017)

จ. โปรแกรมจดบันทึกและปฏิทิน การจดบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ มีพัฒนาการมาตั้งแต่การใช้โปรแกรมจดบันทึกทั่วไปที่จัดเก็บได้เฉพาะข้อมูลตัวอักษรไป

จนถึงโปรแกรมจดบันทึกที่สามารถจัดข้อมูลรูปภาพและสื่อประสมอื่น ๆ เข้าไปรวมกันกับในสมุดบันทึก คล้ายคลึงกับการเขียนสมุดบันทึกที่เต็มไปด้วยข้อมูลตัดปะ (Scrapbook) (Bota et al., 2017) นอกจากนี้ ยังมีการใช้โปรแกรมปฏิทินในการจดบันทึกเพื่อเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศที่ต้องการด้วย (Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair, 2015)

3) โปรแกรมเฉพาะในการจัดการเอกสารสำนักงาน การศึกษาการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทของ Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair (2015) พบว่า ในบางองค์กรมีการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปที่ออกแบบมาเฉพาะเพื่อการปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นเครื่องมือ/ระบบหลักในการจัดเก็บและจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล ยกตัวอย่างเช่น iSpace, Enfish, 7sDoc, Copernic, Google Desktop, LesTec, Mybase, Xboni, และ Liaise นอกจากนี้ Creegan (2017) พบว่าบรรณารักษ์ใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูปในการจัดการโครงการมาใช้ในการจัดการเอกสารสำนักงาน เช่น Slack และ Trello

### 3.5 ปัญหาในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล

ผลการรวบรวมและสังเคราะห์ประเด็นปัญหาพบในงานวิจัยทางด้านการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทของการทำงานส่วนมากเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาสารสนเทศส่วนบุคคลที่ได้รับการจัดเก็บและต้องการนำกลับมาใช้งานอีกครั้ง โดยสามารถจำแนกออกเป็นประเด็นปัญหาได้ดังนี้

1) ขาดประสิทธิภาพในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการผู้ใช้หลายคนใช้เวลาในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการหรือล้มเหลวในการค้นหาสารสนเทศที่เคยจัดเก็บได้ ทั้งนี้เกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ ดังนี้

ก. ในบริบทของอีเมลที่สามารถผลิตและนำเสนอส่งต่อได้ครั้งละจำนวนมาก ทำให้ในแต่ละวันผู้ใช้ได้รับอีเมลจำนวนมากหลายร้อยฉบับ ผู้ใช้หลายคนขาดการคัดเลือกและจัดกลุ่มอีเมล ปลอมใจให้อีเมลที่ใช้งานแล้วอยู่ในกล่องขาเข้า (Inbox) เมื่อต้องการจะเข้าถึงก็จำเป็นที่จะต้องไล่เรียงดูอีเมลจำนวนมาก หรือใช้เวลาในการเลือกคำค้นที่จะใช้ค้นหาที่เหมาะสม ทำให้ใช้เวลาในการค้นหานาน (Barreau, 2008; Kearns et al., 2014; Creegan, 2017)

ข. ในระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ปัจจุบันมีการสร้างโฟลเดอร์เริ่มต้น (Default folder) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการจัดการไฟล์ข้อมูลโดยอัตโนมัติ

เช่น documents downloads videos เป็นต้น ผู้ใช้หลายคนที่ใช้ไฟล์เดอร์เหล่านี้เป็นไฟล์เดอร์หลักในการจัดเก็บสารสนเทศ หากขาดการสังเกตอาจไม่ทราบว่ามีข้อมูลเก็บอยู่ตำแหน่งใด หรือหาต้องการจะเปลี่ยนไฟล์เดอร์ตั้งต้นควรทำอย่างไร (Barreau, 2008; Pare, 2011)

ค. ผู้ใช้จำไม่ได้ว่าสารสนเทศจัดเก็บในตำแหน่งใด หลังจากที่มีการจัดเก็บสารสนเทศไว้ในระบบคอมพิวเตอร์แล้ว ผลการศึกษาในงานวิจัยเชิงประจักษ์ชี้ว่า การจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดกลุ่มเอกสารแบบซับซ้อน เช่น มีไฟล์เดอรร้อยๆ ลงไปในหลายระดับ การใช้โครงสร้างการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลที่หลากหลายอาจทำให้ผู้ใช้จำไม่ได้ว่าสารสนเทศที่จะใช้งานนั้นอยู่ตำแหน่งใด Barnes (2008) ผู้ใช้สามารถระบุตำแหน่งเอกสารที่อยู่ในรูปกระดาษหรือวัตถุทางกายภาพได้เร็วกว่าการระบุตำแหน่งที่จัดเก็บไฟล์ดิจิทัล Sedghi et al., (2015) พบว่า เมื่อหาไม่พบ ผู้ใช้หันกลับไปเริ่มต้นสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต้นทางที่ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการในครั้งแรก

ง. ทางเลือกในการค้นหาไม่ตรงกับแบบจำลองทางความคิด (Mental model) ของผู้ใช้ เครื่องมือหรือระบบที่ผู้ใช้บางอย่างมีข้อจำกัดในการใช้งาน เช่น การใช้บุ๊กมาร์กอาจสร้างความสับสนให้ผู้ใช้ได้เนื่องจากไม่สามารถเรียงลำดับบุ๊กมาร์กตามที่ต้องการได้ (Chaudhry, Rehman, and Al-Sughair, 2015; Diekema & Whitney; 2014) เช่นเดียวกับการสืบค้นอีเมลที่ในบางครั้งไม่สามารถหาสารสนเทศที่ต้องการได้เพียงแต่การเลือกดูจากผู้ส่งหรือวันที่ (Barreau, 2008)

2) การคัดเลือกสารสนเทศเพื่อจัดเก็บเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ผู้ใช้ประสบปัญหาผู้ใช้บางรายพยายามจะคัดเลือกสารสนเทศที่ต้องการและจัดเก็บตามวิธีการที่เหมาะสมอย่างไรก็ตาม ความท้าทายในการคัดเลือกสารสนเทศส่วนบุคคลเพื่อการจัดเก็บปรากฏได้ในหลายลักษณะ ดังนี้

ก. ปริมาณสารสนเทศที่มากเกินไป ทำให้ไม่สามารถคัดเลือกและจัดระเบียบข้อมูลได้ทันตามปริมาณสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้น (Barreau, 2008) โดยเฉพาะผู้ใช้หลายคนมีข้อจำกัดในด้านเวลาที่ใช้ (Daikema & Whitney, 2014)

ข. จำนวนสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น อีเมลขยะ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น กลายเป็นการเพิ่มภาระในการคัดกรองข้อมูลมากยิ่งขึ้น (Barreau, 2008)

ค. ผู้ใช้งานคนหนึ่งมีปัญหาในการตัดสินใจเลือกคัดทิ้งเอกสารด้วยเหตุผลบางประการ เช่น ในงานของ Diekema & Whitney (2014) พบว่า ครึ่งบางคนไม่กล้าคัดทิ้งเอกสารเพราะไม่แน่ใจว่าเอกสารเหล่านั้นอาจมีประโยชน์ต่อไปในอนาคตหรือไม่ ในขณะที่เดียวกันก็จะรู้สึกผิดหากต้องคัดทิ้งเอกสารที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากคนที่รับผิดชอบวิชาดังกล่าวก่อนหน้า

3) ความลึกลับของการใช้งานเอกสารแบบไฮบริดจ์ กล่าวคือเมื่อมีข้อจำกัดหรือความต้องการในการใช้เอกสารของคนในองค์กรในรูปแบบที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดประเด็นปัญหาตามมาหลายประการได้แก่

ก. องค์กรบางแห่งพยายามส่งเสริมให้ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แต่บางครั้งก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อเอกสารในรูปแบบกระดาษ (Diekema & Whitney, 2014) ทำให้เกิดความซับซ้อนในการทำสำเนาและเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากร

ข. ผู้ใช้หลายคนมีชุดอุปกรณ์ในการทำงานจำนวนมาก เช่น บางคนอาจมีทั้งได้สมุดบันทึก เอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต นอกจากนี้ ภายในชุดอุปกรณ์เดียวกันก็จะมีแอปพลิเคชันที่มีการจัดเก็บเอกสารจำนวนมาก ทำให้เอกสารที่ใช้งานกระจัดกระจายอยู่ตามที่ตั้งต่าง ๆ ทำให้เกิดความซับซ้อนในทางหนึ่ง อีกทั้งยังลดประสิทธิภาพในการค้นหาเอกสารด้วยเช่นกัน (Buttfield-Addison et al., 2012; Al-Omar & Cox, 2016)

ค. ในกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้งานและจัดเก็บไฟล์ข้อมูลลงในแท็บเล็ตเป็นหลัก จะพบว่า ในบางสถานการณ์ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานแท็บเล็ตได้ ทำให้ต้องจดบันทึกลงในกระดาษ เมื่อแท็บเล็ตใช้งานได้จึงต้องมีการคัดลอกข้อมูลเหล่านั้นอีกครั้ง ทำให้เสียเวลาและทรัพยากรพร้อมกัน (Buttfield-Addison et al., 2012)

4) สืบเนื่องจากปริมาณสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ใช้หลายคนกังวลว่า พื้นที่จัดเก็บจะไม่เพียงพอ (Barnes, 2008) ในขณะเดียวกันการจัดเก็บเอกสารที่อยู่ในรูปกระดาษจำนวนมาก ยังเป็นอุปสรรคในการเคลื่อนย้ายอีกด้วย (Al-Omar & Cox, 2016)

5) สื่อจัดเก็บรวมไปถึงเครื่องมือที่ใช้ขาดเสถียรภาพ เช่น ฮาร์ดดิสก์ขารูต โปรแกรมจัดเก็บมีการปรับเปลี่ยนรุ่นหรือยกเลิกการปรับปรุง ทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บไม่สามารถเรียกคืนเพื่อใช้งานใหม่ได้ (Barnes, 2008)

6) ในการจัดเก็บสารสนเทศดิจิทัลในองค์กรที่ใช้ระบบรวมศูนย์ เช่น การสร้างไดรฟ์เสมือนผู้รับผิดชอบในการจัดการชุดอุปกรณ์จัดเก็บสารสนเทศมีสิทธิในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลสามารถเคลื่อนย้ายข้อมูลได้โดยไม่ต้องแจ้งหรือไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของไฟล์ข้อมูล ทำให้ผู้ใช้ไฟล์ข้อมูลในองค์กรเกิดความสับสนและไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ (Diekema & Whitney, 2014)

7) ผู้ใช้กังวลเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการบันทึกและจัดเก็บสารสนเทศ โดยเฉพาะการใช้ชุดอุปกรณ์ เช่น กล้องถ่ายภาพ กล้องโทรศัพท์ หรือ กล้องถ่ายรูปในแท็บเล็ต ทำสำเนาเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่มีความสำคัญ เช่น การทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุนักมนุษยศาสตร์ (Trace & Karadkar, 2017)

8) ในกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลสำคัญอาจประสบปัญหา การจดบันทึกบนแท็บเล็ต ผู้ใช้อาจลืมว่าจดบันทึกอะไรไปบ้างในบันทึก นอกจากนี้ผู้ใช้บางรายไม่สามารถอ่านลายมือตนเองได้ (Buttfield-Addison et al., 2012)

#### 4. อภิปรายผล

การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงานเป็นกิจกรรมที่มีผลในทางตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในระดับปัจเจก กลุ่มและองค์กร เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ การสืบค้น การเข้าถึง และการใช้งานสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง

งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาขอบเขตความรู้เชิงประจักษ์ในด้านการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงาน ทั้งในด้านแรงจูงใจและวัตถุประสงค์ วิธีการจัดเก็บ วิธีการเข้าถึง เครื่องมือและระบบที่ใช้ในการจัดเก็บ รวมไปถึงปัญหาในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงาน โดยใช้การปริทัศน์วรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic review) เป็นระเบียบวิธีวิจัย สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และมีกระบวนการคัดกรองและดึงข้อมูลอย่างเป็นระบบแบบแผน ทำให้ได้งานวิจัยเชิงประจักษ์จำนวน 19 ชิ้นที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงาน ในระหว่างขั้นตอนการคัดกรองเอกสารพบว่า ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลจำนวนมากจำกัดประชากรที่จะศึกษาในกลุ่มนิสิต นักศึกษา และนักเรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสะดวกในการเก็บ

รวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ ยังปรากฏบทความปริทัศน์ รวมไปถึงบทความเชิงแนวคิดและทฤษฎีอีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นงานที่สะท้อนความนิยมของงานวิจัยทางด้านนี้ในช่วงก่อนหน้า

สำหรับผลการศึกษาด้านแรงจูงใจหรือวัตถุประสงค์ที่มีผลต่อการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทของการทำงาน มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการใช้งานและการแบ่งปันสารสนเทศในอนาคต บทบาทและภาระหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ได้รับและคาดหวังอีกด้วย นโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร ความกังวลที่สารสนเทศจะเข้ารุดหรือสูญหายรวมไปถึงความพร้อมในด้านทรัพยากรและเวลาที่ใช้ในการจัดการ นอกจากนี้ การจัดเก็บสารสนเทศส่วนบุคคลยังเป็นการสะท้อนอัตลักษณ์ของเจ้าของและผู้เก็บรักษาด้วย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยหลายชิ้น (เช่น Kaye et al., 2006; Barnes, 2008; Diekema & Whitney, 2014; Al-Omar & Cox, 2016) ชี้ให้เห็นว่า การตัดสินใจที่จะจัดเก็บหรือจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในการทำงานมักจะมีแรงจูงใจหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งประเด็น มีลักษณะเป็นมิติที่ซ้อนทับกันอยู่เฉกเช่นเดียวกับการตัดสินใจในบริบท การวิเคราะห์แรงจูงใจและวัตถุประสงค์จึงไม่สามารถแยกศึกษาออกจากบริบทหรือสามารถจำแนกโดยเด็ดขาดได้

อิทธิพลของรูปแบบของวัตถุประสงค์สารสนเทศรวมถึงเครื่องมือและระบบที่ใช้ผลิตและใช้งานสารสนเทศมีผลต่อเทคนิควิธีการจัดเก็บส่วนบุคคลในบริบทของการทำงานเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการวิธีการจัดเก็บวัตถุทางกายภาพที่ยังใช้กระดาษ แฟ้มเอกสาร กล่องเอกสาร และชั้นจัดเก็บ ในขณะที่สารสนเทศดิจิทัลจำเป็นต้องพึ่งพาสื่อรวมถึงเครื่องมือ/ระบบเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ใช้ฟังก์ชันหรือโปรแกรมพื้นฐานของระบบปฏิบัติการ หรือการใช้โปรแกรมเฉพาะในการจัดการสารสนเทศสำนักงาน นอกจากนี้การทำสำเนายังเป็นที่ยอมรับ ทั้งการทำสำเนาในรูปแบบเดิม (backup) หรือการทำสำเนาโดยแปลงให้อยู่ในอยู่ในรูปแบบอื่น (เช่น การสแกน การถ่ายรูป การพิมพ์) ด้วย

ประเด็นที่น่าสนใจที่พบในงานวิจัยที่ศึกษาวิธีการจัดเก็บ คือ การนำโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันที่มีหน้าที่หลักในการสื่อสาร (เช่น email chat) มาใช้ในการจัดเก็บและจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลเหล่านี้ จนอาจกล่าวได้ว่า การแบ่งปันนั้นได้กลายเป็นบรรทัดฐานใหม่ของการจัดเก็บสารสนเทศไปแล้ว ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทอื่น เช่น การหาข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น (Arsa & Choemprayong, 2017a; 2017b)

นอกจากนี้ การจัดเก็บสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงาน ยังรวมไปถึง การจดบันทึกลงในสมุดบันทึกหรือโปรแกรมจดบันทึกในคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือ แท็บเล็ต (Buttfield-Addison et al., 2012) ซึ่งการจดบันทึกส่วนใหญ่จะมีใช้การจดบันทึก รายละเอียดทั้งหมด แต่เป็นการบันทึกช่องทางการเข้าถึงเพื่อนำไปสู่สารสนเทศฉบับเต็ม รวมถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน การจดบันทึกเหล่านี้เปรียบได้กับการสร้าง และจัดการเมทาเดตาในระดับองค์กร เพียงแต่เป็นเมทาเดตาที่มักไม่ได้มีการจัดระเบียบ ข้อมูลที่ตายตัว และการจัดเก็บข้อมูลเมทาเดตาเหล่านี้ก็กระจายตามที่ต่าง ๆ ซึ่งกลายเป็นความท้าทายที่สำคัญประการหนึ่งในการเข้าถึงและใช้งานสารสนเทศส่วนบุคคลที่ จัดเก็บด้วยวิธีนี้

ในด้านการเข้าถึงสารสนเทศส่วนบุคคลที่จัดเก็บ ถึงแม้ว่าจะสามารถจำแนก วิธีการเข้าถึงได้ 2 รูปแบบ แต่การเข้าถึงส่วนใหญ่ยังจำเป็นต้องอาศัยความจำเพื่อค้นหา สารสนเทศที่ต้องการทั้งที่อยู่ในรูปวัตถุทางกายภาพหรือข้อมูลไฟล์ดิจิทัล (Pikas, 2007) อย่างไรก็ตามพบว่า ความนิยมในการใช้การไล่เรียงดูและการสืบค้นโดยใช้คำสำคัญ เพื่อเข้าถึงสารสนเทศส่วนบุคคลมีความแตกต่างกันในแต่ละบริบท ยกตัวอย่าง การศึกษาของ Chaudhry, Rehman, & Al-Sughair (2015) พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีสืบค้นจากคำสำคัญมากที่สุด ในขณะที่ Bergman & Yanai (2018) ซึ่งศึกษาการสืบค้นอีเมลและไฟล์ข้อมูลในกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักจะใช้ การไล่เรียงดูมากกว่า หากไม่ประสบความสำเร็จจึงใช้วิธีการสืบค้นต่อไป

เป็นที่น่าสังเกตว่าในงานวิจัยที่ศึกษาการเข้าถึงสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบท การทำงานมักจำแนกวิธีการเข้าถึงออกจากกันอย่างชัดเจน ในขณะที่การศึกษาของ Bergman & Yanai (2018) ที่ศึกษาในกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป พบว่าผู้ใช้งานจำนวนมากผสมผสานวิธีการเข้าถึงระหว่างการไล่เรียงดูกับการสืบค้น โดยอาจเริ่มต้นด้วยการไล่เรียงดูก่อนแล้วจึง ทำการสืบค้นภายในกลุ่มทรัพยากรอีกทีหนึ่ง หรือสืบค้นก่อนแล้วจึงไล่เรียงดูผลการสืบค้น นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Bergman & Yanai (2018) ยังพบว่าผู้ใช้หลายคนเข้าถึง สารสนเทศที่ต้องการด้วยการไล่เรียงดูตามเอกสารล่าสุดทั้งหมดของระบบ (Recent documents) กล่าวคือ ระบบปฏิบัติการหลายระบบมีการสร้างไฟล์เดอร์เสมือนที่แสดงลำดับไฟล์เอกสาร ที่มีการแก้ไขหรือสร้างขึ้นล่าสุดในระบบ โดยไม่ได้แยกออกมาจากกลุ่มทรัพยากรใด ผู้ใช้หลายคนใช้ทางเลือกนี้ในการเข้าถึงไฟล์เอกสารดิจิทัลที่ต้องการ

ในขณะที่ปัญหาที่พบในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมักจะเน้นไปที่ประสิทธิภาพในการค้นหาและการคัดเลือกสารสนเทศที่จัดเก็บ รวมไปถึงความเชื่อมั่นที่มีต่ออายุการใช้งาน รวมถึงคุณภาพของสารสนเทศที่จัดเก็บในระยะยาว ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาที่นักสารสนเทศจำเป็นต้องพัฒนาต่อไป

ข้อสังเกตประการหนึ่งเกี่ยวกับลักษณะงานวิจัยทางด้านการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงานพบว่า ผลงานจำนวนมากเป็นงานพัฒนาเครื่องมือเทคโนโลยี หรือระบบที่ช่วยในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยทางด้านการพัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานแบบร่วมมือ (Computer-supported collaborative work) ซึ่งสามารถแบ่งผลงานในกลุ่มนี้ออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ บทความเชิงแนวคิดและหลักการพัฒนาระบบ และบทความที่รายงานผลการทดสอบระบบ ซึ่งมักจะใช้วิธีการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างเป็นวิธีการศึกษา ข้อจำกัดของงานเหล่านี้ คือ ทำให้ไม่สามารถศึกษาผู้ใช้ในบริบทที่เป็นธรรมชาติได้

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า หลักฐานเชิงประจักษ์ส่วนใหญ่ที่เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจทางด้านการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในบริบทการทำงานมักจะเป็นงานวิจัยที่ใช้นักวิชาการในสาขาวิชาการต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเป็นกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล ซึ่งกลุ่มผู้ใช้สองกลุ่มนี้มีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ นักวิชาการมักจะมีกรอบในการทำงานวิจัยที่มักจะเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยที่ชัดเจน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยหลายชิ้นที่รายงานผลการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลตามกระบวนการศึกษาวิจัย ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่ในสำนักงานมักจะเป็นกลุ่มที่ได้รับอิทธิพลจากกฎ ระเบียบ นโยบาย และวัฒนธรรมเฉพาะองค์กร ทำให้กลยุทธ์หรือวิธีการในการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลมักมีความแตกต่างกันไปตามองค์กรที่สังกัด และมีเส้นแบ่งที่ชัดเจนระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวในขณะที่ยังมีบุคคลในอาชีพอื่นอีกจำนวนมากที่มีวิธีการทำงานที่มีความเป็นส่วนตัวและอิสระสูง เช่น ศิลปิน นักออกแบบ นักเขียนอิสระ กลุ่มคนเหล่านี้ น่าจะมีแรงจูงใจ วิธีการจัดเก็บ จัดการ รวมถึงเครื่องมือและระบบที่ใช้แตกต่างออกไปจากกลุ่มคนทำงานในสำนักงาน (Becker & Nogue, 2012)

บริบทของการสืบทอดและการสิ้นสุดอายุการใช้งานของสารสนเทศก็เป็นอีกประเด็นที่มีความสำคัญ ยกตัวอย่างเช่น งานของ Diekema & Olsen (2014) ที่ศึกษากลุ่มครูระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา พบว่า ครูที่เกษียณอายุราชการมักมีการถ่ายโอน



เอกสารส่วนบุคคลให้เพื่อนร่วมงานรุ่นต่อไป ในขณะที่เดียวกันคนที่ได้รับเอกสารเหล่านั้น มาอาจเกิดความสับสนว่าจะจัดการกับเอกสารเหล่านั้นอย่างไร ดังนั้น การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลในช่วงเปลี่ยนผ่านไปสู่ผู้เชี่ยวชาญจากการทำงานเป็นอีกบริบทหนึ่งที่น่าสนใจ เช่น ผู้เชี่ยวชาญจากการทำงานจะต้องจัดการกับสารสนเทศที่ตนเคยปฏิบัติงานมา รวมไปถึงสารสนเทศที่ตนเองต้องการจัดเก็บหรือไม่จัดเก็บต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ยังมีประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น การค้นพบโดยบังเอิญ (serendipity) ของสารสนเทศที่ไม่ได้ตั้งใจจะจัดเก็บในตอนแรก การประเมินคุณค่าของสารสนเทศที่จะจัดเก็บ ยังเป็นประเด็นที่ควรมีการศึกษาในเชิงลึกต่อไป

การศึกษาทางด้านการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยเชิงพัฒนาจะพบว่ามีทั้งแนวทางหรือระบบที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญอยู่ที่พลวัตของรูปแบบสารสนเทศและระบบพื้นฐานที่ทำให้การพัฒนาระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หลายคนอาจมองว่าสารสนเทศส่วนบุคคลอาจเป็นเรื่องส่วนตัว แต่หากมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพแล้ว สารสนเทศส่วนบุคคลเหล่านั้นอาจมีประโยชน์ต่อสังคมในอนาคตได้โดยที่ไม่อาจคาดคิดได้

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หน่วยวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสหศาสตร์ทางสังคม และหน่วยวิจัย The Arc of Memory จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## เอกสารอ้างอิง

- Al-Omar, M., & Cox, A. M. (2016). Scholars' research-related personal information collections: A study of education and health researchers in a Kuwaiti University. *Aslib Journal of Information Management*, 68(2), 155-173.
- Arsa, P., & Choemprayong, S. (2017a). Challenges of personal digital archiving in social networking service: Reflections on strategies and motivations in mobile dating apps. **Poster presented at the 14th International Conference on Digital Preservation**, Kyoto, Japan.

- Arsa, P., & Choemprayong, S. (2017b). Matchmaking information: Types of personal digital information in a context of gay men online dating [in Thai]. **Journal of Information Science**, 35(1), 24-52.
- Barreau, D. (2008). The persistence of behavior and form in the organization of personal information. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, 59(2), 307-317.
- Barreau, D., & Nardi, B. A. (1995). Finding and re-finding: file organization from the desktop. **ACM SIGCHI Bulletin**, 27(3), 39-43.
- Becker, D., & Nogue, C. (2012). Saving-over, over-saving, and the future mess of writers' digital archives: A survey report on the personal digital archiving practices of emerging writers. **The American Archivist**, 75(2), 482-513.
- Bergman, O., & Yanai, N. (2018). Personal information retrieval: smartphones vs. computers, emails vs. files. **Personal and Ubiquitous Computing**, 22(4), 621-632.
- Bota, H., Bennett, P. N., Awadallah, A. H., & Dumais, S. T. (2017, March). Self-Es: the role of emails-to-self in personal information management. In **Proceedings of the 2017 Conference on Conference Human Information Interaction and Retrieval** (pp. 205-214). ACM.
- Buttfield-Addison, P., Lueg, C., Ellis, L., & Manning, J. (2012, November). Everything goes into or out of the iPad: the iPad, information scraps and personal information management. In **Proceedings of the 24th Australian Computer-Human Interaction Conference** (pp. 61-67). ACM.
- Chaudhry, A. S., Rehman, S., & Al-Sughair, L. (2017). Personal information management practices in the Kuwaiti corporate sector. **Malaysian Journal of Library & Information Science**, 20(3).
- Creegan, T. D. (2017). **A study of the personal information management practices of librarians** (Unpublished master's thesis). Victoria University of Wellington, New Zealand.

- Diekema, A. R., & Olsen, M. W. (2014). Teacher Personal information management (PIM) practices: Finding, keeping, and re-finding information. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, 65(11), 2261-2277.
- Henderson, S. (2009, July). Personal document management strategies. In **Proceedings of the 10th International Conference NZ Chapter of the ACM's Special Interest Group on Human-Computer Interaction** (pp. 69-76). ACM.
- Jones, W. (2007). Personal information management. **Annual Review of Information Science and Technology**, 41(1), 453-504.
- Jones, W. P., & Teevan, J. (2007). **Personal information management**. Seattle: University of Washington Press.
- Jones, W., Dumais, S., & Bruce, H. (2002). Once found, what then? A study of "keeping" behaviors in the personal use of web information. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, 39(1), 391-402.
- Kaye, J. J., Vertesi, J., Avery, S., Dafoe, A., David, S., Onaga, L., Rosero, I., & Pinch, T. (2006, April). To have and to hold: Exploring the personal archive. In **Proceedings of the SIGCHI conference on Human Factors in computing systems**(pp. 275-284). ACM.
- Kearns, L. R., Frey, B. A., Tomer, C., &Alman, S. (2014). A study of personal information management strategies for online faculty. **Journal of Asynchronous Learning Network**, 18(1).
- Khoo, C. S., Luyt, B., Ee, C., Osman, J., Lim, H. H., & Yong, S. (2007). How users organize electronic files on their workstations in the office environment: A preliminary study of personal information organization behaviour. **Information research**, 11(2), 12-2.

- Marshall, C. C., Bly, S., & Brun-Cottan, F. (2006, January). The long-term fate of our digital belongings: Toward a service model for personal archives. In **Archiving 2006 Final Program and Proceedings** (pp. 25-30). Society for Imaging Science and Technology.
- Pare, F. X. (2011). **Personal information management among office support staff in a university environment: An Exploratory study** (Unpublished doctoral dissertation). McGill University (Canada).
- Pikas, C. K. (2007). Personal information management strategies and tactics used by senior engineers. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, 44(1), 1-21.
- Sedghi, S., Abdolahi, N., Azimi, A., Tahamtan, I., & Abdollahi, L. (2015). A qualitative study on personal information management (PIM) in clinical and basic sciences faculty members of a medical university in Iran. **Medical Journal of the Islamic Republic of Iran**, 29, 1-7.
- Trace, C. B., & Karadkar, U. P. (2017). Information management in the humanities: Scholarly processes, tools, and the construction of personal collections. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, 68(2), 491-507.
- Whittaker, S. (2011). Personal information management: From information consumption to curation. **Annual Review of Information Science and Technology**, 45(1), 1-62.