



พฤติกรรมจัดการเอกสารส่วนบุคคลในเครื่องคอมพิวเตอร์

กฤตยา ทองผาสุข*

นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ทิพยา จินตโกวิท

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 0-2555-2000 ต่อ 3341 อีเมล: grityat@kmutnb.ac.th

รับเมื่อ 15 พฤษภาคม 2557 ตอบรับเมื่อ 15 สิงหาคม 2557

DOI: 10.14416/j.kmutnb.2014.08.002 © 2015 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

สำหรับองค์กรที่ไม่มีมีการจัดเก็บเอกสารส่วนบุคคล การได้มาซึ่งเอกสารที่ต้องการอาจล่าช้าหรือไม่สามารถหาพบ เนื่องจากผู้ค้นหาอาจมีกลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคลที่แตกต่างจากผู้จัดเก็บ ดังนั้น การศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคลที่แตกต่างกันต่อการจัดการเอกสารกลุ่มจะเป็นส่วนสำคัญในการออกแบบแนวทางการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการจัดการเอกสารร่วมกัน งานวิจัยนี้ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การศึกษาพฤติกรรมจัดการเอกสารส่วนบุคคล และการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาผลกระทบของการทำงานร่วมกัน โดยบทความนี้นำเสนอเพียงผลการศึกษาดังกล่าวเพื่อเป็นข้อมูลในการจำแนกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการทำวิจัยเชิงทดลองและการออกแบบแนวทางการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ซึ่งข้อมูลต่างๆ ได้จากการตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมจัดการเอกสารส่วนบุคคลและการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับจำนวนไฟล์เอกสารและไฟล์เอกสารในเครื่องคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 90 คน ผลการศึกษาพบว่าการจัดการไฟล์เอกสารที่ดีมีความสำคัญต่อการทำงานของคนในทุกกลยุทธ์ (Piling, Filing และ Structuring) ดังนั้นจึงคุ้มค่าที่จะเสียเวลาในการจัดการ เพียงแต่ต้องใช้เวลาในการจัดการและระบุหาไฟล์เอกสารไม่มากนัก โดยทุกกลยุทธ์ก่อนข้างรู้แน่นอนว่าไฟล์เอกสารที่เพิ่งใช้งานอยู่ที่ใด มีเพียงกลุ่ม Structuring ที่ไม่จำเป็นต้องใช้ตัวค้นหาไฟล์เอกสาร แม้ว่าไฟล์เอกสารนั้นจะไม่ได้ถูกใช้งานเป็นเวลานาน นอกจากนี้ การตั้งชื่อไฟล์มีความสำคัญอย่างมากกับการจัดการเอกสารส่วนบุคคลของคนในทุกกลยุทธ์เพราะเป็นข้อมูลที่ใช้ในการคาดเดาเนื้อหาเกี่ยวกับเอกสารได้ใกล้เคียงที่สุด อีกทั้งการตั้งชื่อไฟล์เป็นประโยชน์ต่อการเรียงลำดับไฟล์ การค้นหา และการแยกแยะเวอร์ชัน ดังนั้นการตั้งชื่อไฟล์ที่สื่อความหมายชัดเจนจะช่วยให้การหาไฟล์เอกสารเป็นเรื่องง่ายและลดความสับสน

คำสำคัญ: การจัดการเอกสารส่วนบุคคล กลยุทธ์การจัดการเอกสาร

การอ้างอิงบทความ: กฤตยา ทองผาสุข และ ทิพยา จินตโกวิท, “พฤติกรรมจัดการเอกสารส่วนบุคคลในเครื่องคอมพิวเตอร์,” *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, ปีที่ 25, ฉบับที่ 1, หน้า 113-125, ม.ค. - เม.ย. 2558. <http://dx.doi.org/10.14416/j.kmutnb.2014.08.002>



Personal Document Management Behavior on Computers

Griya Tongpasuk*

Student, Department of Information Technology, Faculty of Information Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

Thippaya Chintakovid

Assistant Professor, Department of Information Technology, Faculty of Information Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

* Corresponding Author, Tel. 0-2555-2000 Ext. 3341, E-mail: grityat@kmutnb.ac.th

Received 15 May 2014; Accepted 15 August 2014

DOI: 10.14416/j.kmutnb.2014.08.002 © 2015 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The organizations that have no data storage centralization for centralized management and storage consolidation may face various challenges associated with information retrieval and data recovery. Finding necessary documents may take a long time, or the documents cannot be located due to unconformity between those responsible for information storage and data retrieval. A study on how the personal document management strategy affects the group document management is essential for the development of guidelines for collaborative document management applications. This research has two parts, which involve a study on document management behavior and an experimental study examining an impact of different personal document management strategies on a collaborative work. This paper only reports findings on personal document management behaviors, which were used to classify the samples into groups for the experimental study and to suggest design guidelines for applications development. A sample group of 90 respondents were purposively recruited. They completed a questionnaire asking about their personal document management behavior. The number of folders and files stored in their own personal computer were also recorded. As results, all three relevant strategies (Piling, Filing, and Structuring) are significant, worth the time and effort for effective document management practice. The participants asserted they did not want to spend too much time on managing and locating documents. Generally, the three groups were familiar with recently-used document location. Only the structuring group did not need to use a search function to locate files remaining unused for a long time. File naming was essential for effective document management due to the suggestion for content types and subjects, facilitating document arrangement in alphabetical order, sorting, searching and retrieving the records. Creating unambiguous filenames would lessen confusion, keep items organized and make it easier to identify specific files.

Keywords: Personal Document Management, Document Management Strategy

1. บทนำ

บุคลากรในแต่ละองค์กรมีความหลากหลายทางด้าน วัยวุฒิ คุณวุฒิ ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งการทำงานภายในองค์กรเดียวกันย่อมทำให้ในบางครั้ง จำเป็นต้องติดต่อขอข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานหรือแบ่งปัน ข้อมูลซึ่งกันและกัน บางหน่วยงานอาจมีระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ส่วนกลาง ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในภายหลัง แต่บางหน่วยงานที่ไม่มีการ กำหนดระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง อาจพบปัญหาในการ ได้มาซึ่งข้อมูลหรือเอกสารที่ต้องการ ที่จัดเก็บเฉพาะ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับผิดชอบงานโดยตรง โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้รับผิดชอบงานลาหยุดหรือลาออก การค้นหาเอกสารดังกล่าวจะเกิดความยุ่งยาก ใช้เวลานาน ในการค้นหา หรือไม่พบเอกสาร หากผู้รับผิดชอบงานมี วิธีการจัดเก็บเอกสาร แตกต่างจากกลยุทธ์การจัดเก็บ เอกสารของผู้ค้นหา [1]

เนื่องจากกระบวนการในการจัดการสารสนเทศเป็น ผลมาจากความเชื่อ ความรู้ความเข้าใจของแต่ละคนจึงส่งผล ให้ลักษณะการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล (Personal Information Management: PIM) อาจคล้ายคลึงหรือ แตกต่างกันได้ เมื่อมีการทำงานร่วมกันของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป จึงเกิดการจัดการสารสนเทศกลุ่ม (Group Information Management: GIM) ซึ่งการทำงานร่วมกันนี้ ได้แฝงพฤติกรรม PIM ไว้ด้วย โดยหากคนจัดเก็บและ คนค้นหามีพื้นฐานความรู้ ความเชื่อ และข้อสรุปไม่เหมือนกัน จะส่งผลให้เกิดความลำบากและล่าช้าในการค้นหาไฟล์ได้ [2] การจัดการสารสนเทศนั้นมีลักษณะเป็นวงจรชีวิต การจัดการ (Curation Lifecycle) ที่ต้องมีการจัดเก็บ การจัดการและการนำไปใช้ประโยชน์ [3] โดยการจัดการ สารสนเทศส่วนบุคคลที่ดีจะช่วยให้คนเราเข้าถึงสารสนเทศ ได้ถูกที่ ถูกเวลา ใช้งานง่ายและจัดการได้ดี [4] การพัฒนา โปรแกรมประยุกต์ PIM และ GIM จึงเข้ามามีบทบาท ในการสนับสนุนผู้ใช้ให้สามารถจัดการสารสนเทศได้ สะดวกและเรียกใช้งานสารสนเทศได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม โปรแกรมประยุกต์ส่วนใหญ่มุ่งเน้นสนับสนุนการทำงาน

ของมนุษย์จึงทำให้การศึกษาผลกระทบหรือความ สัมพันธ์ของลักษณะการจัดการสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีจำนวนน้อยเพราะการศึกษาพฤติกรรมในบางครั้งอาจ ก้าวท่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้เป็นผลให้เกิดความ ยุ่งยากในการดำเนินการวิจัย [3] นอกจากนี้ การศึกษารูปแบบและหน้าที่การทำงานของโปรแกรมประยุกต์ ที่สามารถดึงดูดใจผู้ใช้ที่มีลักษณะการจัดการสารสนเทศ ที่หลากหลายมีจำนวนน้อยเช่นเดียวกัน [5]

สำหรับการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน กับคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารใน ต่างประเทศนั้น มีงานวิจัยที่ศึกษาลักษณะการติดต่อ สื่อสารระหว่างกันโดยพิจารณาผลกระทบของการตั้งชื่อ เอกสารและจัดเก็บเอกสาร และพบว่าการค้นหาเอกสาร จะมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อคนจัดเก็บและคนค้นหา มีพื้นฐานความคิดเหมือนกัน (Common Ground) [2] มีงานวิจัยเชิงสำรวจอีกชิ้นที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะ การจัดการเอกสารในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลว่ามี กี่รูปแบบ และแต่ละรูปแบบมีกลยุทธ์ในการจัดการอย่างไร เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบส่วนตัวของคน ในแต่ละลักษณะ [1] อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเหล่านี้ยังขาด การศึกษาว่าความแตกต่างของโครงสร้างการจัดเก็บ เอกสารของแต่ละบุคคลส่งผลอย่างไรต่อการจัดการ เอกสารของกลุ่ม และขาดการศึกษาถึงผลกระทบที่ เกิดขึ้นหากคนที่ทำงานร่วมกัน มีกลยุทธ์ในการจัดการ เอกสารที่แตกต่างกัน ขณะทำงานวิจัยในประเทศไทยที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารนั้น มีงานวิจัยที่วิเคราะห์ เชิงคุณภาพเกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสารกระดาษ ในเชิงการบริหารงานขององค์กร [6] เพื่อศึกษาปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์และปัญหาของการจัดการเอกสาร โดยงานวิจัยนี้เป็นศาสตร์ทางด้านจัดการจดหมายเหตุ และเอกสาร (Archives and Records Management) จึงไม่ได้สนใจการจัดการเอกสารภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ จากปัญหาของการใช้กลยุทธ์การจัดการเอกสาร ต่างกันในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้เกิดความยุ่งยาก และเสียเวลาในการทำงาน และการทบทวนวรรณกรรม

ที่เกี่ยวข้องซึ่งพบว่ายังขาดการศึกษาการจัดการสารสนเทศที่เชื่อมโยงระหว่าง PIM กับ GIM [7] ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของการจัดการเอกสารส่วนบุคคลต่อการจัดการเอกสารกลุ่ม ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการออกแบบแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการจัดการเอกสาร งานวิจัยนี้ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การศึกษาพฤติกรรมจัดการเอกสารส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นส่วนที่นำเสนอในบทความวิจัยฉบับนี้ และการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาผลกระทบของการทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

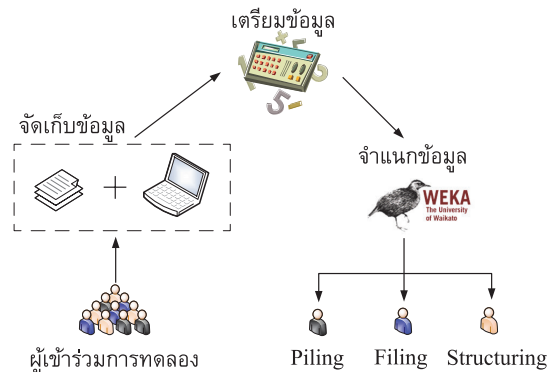
1. เพื่อศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคลที่แตกต่างกันต่อการจัดการเอกสารกลุ่ม
2. เพื่อพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับการจัดการเอกสารกลุ่มที่สามารถรองรับรูปแบบการจัดการเอกสารส่วนบุคคลต่างๆ ได้

2. วิธีการวิจัย

2.1 การจัดเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

งานวิจัยนี้จัดเก็บทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาพฤติกรรมจัดการเอกสารส่วนบุคคล สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป เจตคติ และพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และการจัดการเอกสารในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 52 ข้อ สำหรับคำถามเกี่ยวกับเจตคติ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของตนโดยให้คะแนนตั้งแต่ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างมาก) ถึง 5 (เห็นด้วยอย่างมาก) ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้ใช้อธิบายลักษณะการจัดการเอกสารของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการจัดประเภทกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบกลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคล

ในส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ ได้จากการเก็บข้อมูลลักษณะการจัดเก็บเอกสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย จำนวนไฟล์ที่ระดับบนสุด จำนวนไฟล์ทั้งหมด จำนวนโฟลเดอร์



รูปที่ 1 ขั้นตอนการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามกลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคล

ที่ระดับบนสุด จำนวนโฟลเดอร์ทั้งหมด และความลึกของโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร โดยใช้โปรแกรม FoldersReport เวอร์ชัน 1.21 [8] ในการสแกนไดรฟ์หรือโฟลเดอร์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเอง ซึ่งโปรแกรมนี้รองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการ Windows ผู้วิจัยนำค่าตัวเลขที่ได้จากโปรแกรม FoldersReport มาแปลงเป็นร้อยละของจำนวนไฟล์ที่ระดับบนสุด ร้อยละของจำนวนโฟลเดอร์ที่ระดับบนสุด และความลึกเฉลี่ยของโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร อีกทั้งแปลงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยดังกล่าวให้อยู่ในรูปค่าน้อยปานกลาง และมาก เมื่อกระบวนการเตรียมข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพเรียบร้อยแล้ว โปรแกรม Weka [9] จะถูกนำมาใช้ในการจำแนกกลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ประเภทตามผลการวิจัยของเฮนเดอร์สันและศรีนิวาสน [1] โดยขั้นตอนของการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามกลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคล สามารถแสดงดังรูปที่ 1

2.2 การคัดเลือกและจัดประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ถูกคัดเลือกจากบุคคลที่มีการจัดเก็บเอกสารในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และมีประสบการณ์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการเอกสารไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยสนใจศึกษากลุ่มตัวอย่าง

ตามประเภทของการจัดการเอกสารส่วนบุคคลของ เฮนเดอร์สันและศรีนิวาสน์ [1] ซึ่งแบ่งผู้ใช้ไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ผู้ใช้ที่แสดงพฤติกรรมการกอง ถม สะสมเอกสาร (Piling) 2) ผู้ใช้ที่แสดงพฤติกรรมการจัดเก็บเอกสาร เข้าแฟ้ม (Filing) และ 3) ผู้ใช้ที่แสดงพฤติกรรมการจัดเก็บ เอกสารเข้าแฟ้มอย่างมีโครงสร้าง (Structuring) โดยใช้ ตัวแปรในการจำแนกกลุ่มจาก 2 แหล่งข้อมูล คือ การจัดเก็บ ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสอบถาม และการจัดเก็บข้อมูล เชิงปริมาณภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลดังที่ กล่าวแล้วในหัวข้อ 2.1 รายละเอียดตัวแปรที่ใช้จำแนก กลุ่มตัวอย่างตามกลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคล แสดงดังตารางที่ 1

ผู้วิจัยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามกลยุทธ์การจัดการ เอกสารส่วนบุคคลด้วยวิธีเพื่อนบ้านใกล้ที่สุด (K-Nearest Neighbor) [10] โดยกำหนด $K = 1$ ผลการทดสอบด้วย ชุดทดสอบพบว่า ค่าความถูกต้องเท่ากับ 100% ด้วยค่า ผิดพลาดจากการทำนาย Root Relative Squared Error (RRSE) = 9.8743%

ตารางที่ 1 กลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคล [1]

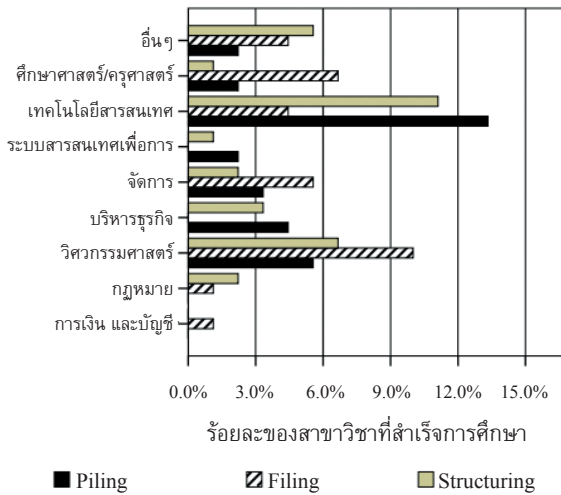
ตัวแปร	กลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคล			
	Piling	Filing	Structuring	
ข้อมูลเชิงคุณภาพ	ลักษณะ การจัดการ เอกสาร	ไม่ค่อยเป็น ระเบียบ	เป็น ระเบียบบ้าง	เป็นระเบียบบ้าง/ เป็นระเบียบ อย่างมาก
	การใช้ เครื่องมือ ค้นหา	เป็นตัวเลือก สุดท้าย	เป็นตัว เลือกที่ 2	เป็นตัวเลือกที่ 2/ เป็นตัวเลือกที่ 1
	มุมมองไฟล์ และโฟลเดอร์	รายการ/ รายละเอียด	รายการ/ รายละเอียด	รายละเอียด/ รายการ
ข้อมูลเชิงปริมาณ	จำนวน โฟลเดอร์ใน ระดับบน	ปานกลาง	สูง	ต่ำ
	จำนวนไฟล์ใน ระดับบน	สูง	สูง	ต่ำ
	ความลึกเฉลี่ย ของโฟลเดอร์	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง/สูง

3. ผลการวิจัย

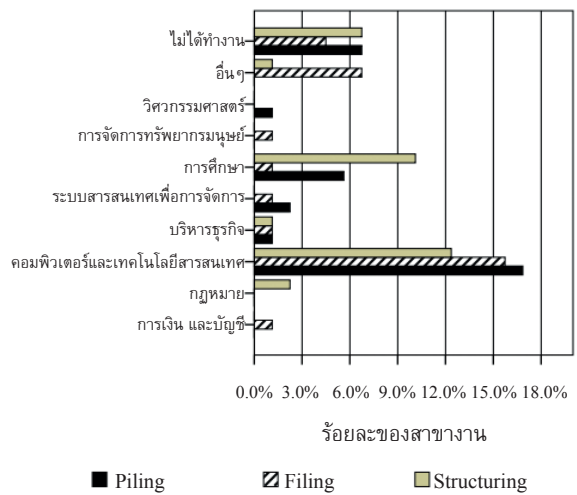
ผลของการวิจัยมี 2 ส่วน คือ ผลจากแบบสอบถาม ซึ่งรายงานไว้ในหัวข้อที่ 3.2 และ 3.3 และผลจากการเก็บ ข้อมูลเชิงปริมาณในเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งรายงานไว้ใน หัวข้อที่ 3.4 ดังนี้

3.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาในสถาบันการศึกษาของภาครัฐและเอกชน ข้าราชการ และพนักงานบริษัท จำนวนทั้งสิ้น 90 คน โดยมีผู้เข้าร่วมงานวิจัยเพศหญิงจำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.3 เพศชายจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.2 อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.2 และอายุระหว่าง 50-59 ปี คิดเป็น ร้อยละ 1.1 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 65.6 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 32.2 และ ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.2 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา ทางด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 3.3 การเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 1.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็น ร้อยละ 28.9 บริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.1 ระบบ สารสนเทศเพื่อการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 3.3 วิทยาการ คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 22.2 วิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 7.8 ศึกษาศาสตร์/ครุศาสตร์ คิดเป็น ร้อยละ 10 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 12.2 ทำงานทาง ด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 2.2 การเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 1.1 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็น ร้อยละ 2.2 การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.7 คอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 44.4 บริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 3.3 วิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.1 ด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.8 และไม่ได้ทำงาน คิดเป็น ร้อยละ 17.8 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คนที่มีประสบการณ์ ในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการเอกสารน้อยที่สุด คือ 3 ปี และมากที่สุด คือ 24 ปี



รูปที่ 2 สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 3 สาขางานของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 90 คน แบ่งประเภทตามกลยุทธ์การจัดการเอกสารส่วนบุคคลเป็น 3 กลยุทธ์ กลยุทธ์ละ 30 คน โดยพบว่าคนส่วนใหญ่ในกลุ่ม Piling เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 60 ขณะที่กลุ่ม Filing และ Structuring เป็นผู้หญิงส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 60 คนส่วนใหญ่ในกลุ่ม Piling และ Structuring สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ขณะที่กลุ่ม Filing สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ รูปที่ 2 แสดงสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม และรูปที่ 3 แสดงสาขางานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งคนส่วนใหญ่ในทุกกลยุทธ์ทำงานทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้เก็บเอกสารส่วนบุคคลพบว่าคนส่วนใหญ่ในกลุ่ม Piling ใช้คอมพิวเตอร์ 3-4 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 43.3 ขณะที่กลุ่ม Filing และ Structuring ใช้คอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 และ 43.3 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยของประสบการณ์ที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการเอกสารของกลุ่ม Piling คือ 7.4 ปี Filing คือ 6.93 ปี และ Structuring คือ 7.87 ปี

3.3 ผลการสอบถามพฤติกรรมการจัดการเอกสารส่วนบุคคล

3.3.1 เจตคติ

ผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นระเบียบในการจัดการไฟล์เอกสารและไฟล์เตอร์พบว่ากลุ่ม Piling (56.7%) ส่วนใหญ่คิดว่าตัวเองมีการจัดการไม่ค่อยเป็นระเบียบขณะที่กลุ่ม Filing (90%) และ Structuring (63.3%) ส่วนใหญ่คิดว่าตัวเองมีการจัดการเป็นระเบียบบ้าง เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีเพียงร้อยละ 6.7 ของกลุ่ม Structuring ที่คิดว่าตัวเองมีการจัดการที่เป็นระเบียบอย่างมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่ากึ่งหนึ่งของทุกกลุ่ม “เห็นด้วย” ว่าการจัดการไฟล์เอกสารมีความเหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงานตนเอง กลุ่ม Piling (90%) กลุ่ม Filing (86.7%) และกลุ่ม Structuring (86.7%) รู้สึก “เห็นด้วย” ถึง “เห็นด้วยอย่างมาก” ว่าเป็นการคุ้มค่าที่จะเสียเวลาในการจัดการไฟล์เอกสาร นอกจากนี้ ร้อยละ 60 ของกลุ่ม Piling ร้อยละ 60 ของกลุ่ม Filing และร้อยละ 70 ของกลุ่ม Structuring “เห็นด้วยอย่างมาก” ว่าการจัดการไฟล์เอกสารที่ดีมีความสำคัญต่อการทำงาน คนส่วนใหญ่ในทุกกลุ่ม “เห็นด้วย” ว่าในบางครั้งหวังว่าจะมีวิธีที่

ดีกว่าวิธีที่พวกเขาจัดการไฟล์เอกสารอยู่ กลุ่ม Piling ร้อยละ 63.3 และกลุ่ม Structuring ร้อยละ 53.3 “เห็นด้วย” ขณะที่กลุ่ม Filing ร้อยละ 53.3 “เห็นด้วยอย่างมาก” ว่าหากมีใครแสดงวิธีการจัดการไฟล์เอกสารที่ดีกว่า จะนำมาใช้ อย่างไรก็ตาม กลุ่ม Filing จำนวน 3 คน และกลุ่ม Structuring จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ที่บอกว่าจะไม่เปลี่ยนวิธีการของตน รายละเอียดเจตคติของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เจตคติของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ระดับความคิดเห็น: คน (%)				
	ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างมาก
ฉันจัดการไฟล์เอกสารได้เหมาะกับพฤติกรรมการทำงานของฉัน					
Piling	1 (3.3)	4 (13.3)	7 (23.3)	15 (50.0)	3 (10)
Filing			8 (26.7)	18 (60.0)	4 (13.3)
Structuring	1 (3.3)	2 (6.7)	7 (23.3)	16 (53.3)	4 (13.3)
คุ้มค่าที่จะเสียเวลาในการจัดการไฟล์เอกสาร					
Piling		2 (6.7)	6 (20.0)	17 (56.7)	5 (16.7)
Filing		1 (3.3)	7 (23.3)	19 (63.3)	3 (10.0)
Structuring		2 (6.7)	10 (33.3)	10 (33.3)	8 (26.7)
การจัดการไฟล์เอกสารที่มีความสำคัญต่อการทำงาน					
Piling			1 (3.3)	10 (33.3)	19 (63.3)
Filing			1 (3.3)	11 (36.7)	18 (60.0)
Structuring			2 (6.7)	7 (23.3)	21 (70.0)
บางครั้งหวังว่าจะมีวิธีที่ดีกว่านี้ในการจัดการไฟล์เอกสารของฉัน					
Piling			3 (10.0)	16 (53.3)	11 (36.7)
Filing		1 (3.3)	5 (16.7)	17 (56.7)	7 (23.3)
Structuring	1 (3.3)		5 (16.7)	13 (43.3)	11 (36.7)
ถ้าบางคนแสดงวิธีการจัดการไฟล์เอกสารที่ดีกว่า ฉันอาจนำมาใช้บ้าง					
Piling				19 (63.3)	11 (36.7)
Filing			3 (10.0)	11 (36.7)	16 (53.3)
Structuring	1 (3.3)	1 (3.3)	16 (53.3)	12 (40.0)	

3.3.2 การจัดการบนเดสก์ท็อป

ผู้ตอบแบบสอบถามของทุกกลุ่มมากกว่าร้อยละ 70 โดยปกติแล้วมีการจัดเก็บไฟล์เอกสารบนเดสก์ท็อปซึ่งเหตุผลหลักของกลุ่ม Piling ร้อยละ 47.8 และ Structuring ร้อยละ 54.2 คือเดสก์ท็อปเป็นสถานที่สะดวกในการบันทึกขณะที่ร้อยละ 46.7 ของกลุ่ม Filing มีเหตุผลหลัก คือเดสก์ท็อปเป็นสถานที่ง่ายที่จะเข้าถึงเอกสารที่ใช้บ่อยเมื่อสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มที่ไฟล์เอกสารต่างๆ จะอยู่บนเดสก์ท็อปนานเท่าใดพบว่าร้อยละ 60.9 ของกลุ่ม Piling และร้อยละ 57.1 ของกลุ่ม Filing เก็บไฟล์เอกสารไว้บนเดสก์ท็อปหลายเดือนส่วนเอกสารของกลุ่ม Structuring มีแนวโน้มอยู่หลายวัน (33.3%) จนถึงหลายสัปดาห์ (29.2%) โดยกลุ่มตัวอย่าง 55 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9 กล่าวว่าหากจะมีการย้ายไฟล์ออกจากเดสก์ท็อป จะย้ายไฟล์นั้นๆ ไปยังตำแหน่งถาวรในโพลเดอร์หนึ่งๆ

3.3.3 การสร้างและตั้งชื่อไฟล์และโพลเดอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของตัวแปรในการจัดการโพลเดอร์โดยเรียงลำดับความสำคัญจากคะแนน 1 (ไม่สำคัญอย่างมาก) จนถึง 5 (สำคัญอย่างมาก) เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่าทุกกลุ่มให้ความสำคัญต่อ “ชื่อโครงการ/โครงการ” อยู่ในระดับ “สำคัญ” ถึง “สำคัญมาก” เช่นเดียวกับ “หัวข้อ” ทุกกลุ่มให้ความสำคัญอยู่ในระดับ “สำคัญ” กับตัวแปร “วัตถุประสงค์/การใช้งาน” สำหรับตัวแปร “ระยะเวลา” กลุ่ม Filing และ Structuring ให้ความสำคัญอยู่ในระดับ “สำคัญ” ส่วนกลุ่ม Piling ให้ความสำคัญอยู่ในระดับ “เฉยๆ” ถึง “สำคัญ” โดยกลุ่ม Piling ให้ความสำคัญกับตัวแปร “วัตถุประสงค์/การใช้งาน” มากกว่า “ระยะเวลา” ส่วนตัวแปร “ชนิดของไฟล์” พบว่าทุกกลุ่มให้ความสำคัญอยู่ในระดับ “เฉยๆ” จากผลการสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญของตัวแปรต่อการจัดการโพลเดอร์ข้างต้น สามารถเรียงลำดับตัวแปรที่สำคัญลำดับที่ 1-5 ของกลุ่ม Filing และ Structuring ได้แก่ ชื่องาน หัวข้อ ระยะเวลา (เช่น ปี พ.ศ. หรือ ภาคการศึกษา) วัตถุประสงค์/การใช้งาน และ ชนิดของไฟล์ ตามลำดับ ขณะที่กลุ่ม Piling ได้แก่ ชื่องาน

หัวข้อ วัตถุประสงค์/การใช้งาน ระยะเวลา และชนิดของไฟล์ รายละเอียดระดับความสำคัญของตัวแปรที่ใช้ในการจัดการไฟล์เตอร์แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความสำคัญของตัวแปรที่ใช้ในการจัดการไฟล์เตอร์

รายการ	ระดับความสำคัญ: คน (%)				
	ไม่สำคัญ อย่างมาก	ไม่ สำคัญ	เฉย ๆ	สำคัญ	สำคัญ
ชื่องาน					
Piling			1 (3.3)	18 (60.0)	11 (36.7)
Filing				16 (53.3)	14 (46.7)
Structuring	2 (6.7)			22 (73.3)	6 (20.0)
หัวข้อ					
Piling			1 (3.3)	22 (73.3)	7 (23.3)
Filing		2 (6.7)	1 (3.3)	16 (53.3)	11 (36.7)
Structuring	1 (3.3)	1 (3.3)	1 (3.3)	17 (56.7)	10 (33.3)
วัตถุประสงค์ หรือการใช้งาน					
Piling		2 (6.7)	7 (23.3)	14 (46.7)	7 (23.3)
Filing	1 (3.3)	6 (20.0)	5 (16.7)	13 (43.3)	5 (16.7)
Structuring		4 (13.3)	9 (30.0)	8 (26.7)	9 (30.0)
ระยะเวลา (เช่น ปี พ.ศ. หรือ ภาคการศึกษา)					
Piling	1 (3.3)	7 (23.3)	10 (33.3)	11 (36.7)	1 (3.3)
Filing	1 (3.3)	4 (13.3)	3 (10.0)	16 (53.3)	6 (20.0)
Structuring	1 (3.3)	3 (10.0)	6 (20.0)	15 (50.0)	5 (16.7)
ชนิดของไฟล์ (เช่น Excel, ไฟล์บีบอัด)					
Piling	1 (3.3)	5 (16.7)	12 (40.0)	9 (30.0)	3 (10.0)
Filing	3 (10.0)	4 (13.3)	10 (33.3)	10 (33.3)	3 (10.0)
Structuring	2 (6.7)	4 (13.3)	15 (50.0)	8 (26.7)	1 (3.3)

สำหรับการตั้งชื่อเอกสาร พบว่ากลุ่ม Structuring ร้อยละ 50 จะใช้หลักการหรือรูปแบบการตั้งชื่อในการตั้งชื่อเอกสารอยู่เสมอๆ ขณะที่กลุ่ม Piling ร้อยละ 36.7

และ Filing ร้อยละ 50 จะใช้หลักการอยู่บ่อยครั้ง โดยกลุ่ม Piling และ Structuring ร้อยละ 76.7 และกลุ่ม Filing ร้อยละ 53.3 ไม่ใส่ชื่อของไฟล์เตอร์หลักในชื่อของไฟล์เอกสาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 52 ที่ใส่ชื่อของไฟล์เตอร์หลักในชื่อของไฟล์เอกสารด้วยเหตุผลที่ว่าง่ายต่อการค้นหาในภายหลัง ข้อมูลที่น้อยที่สุดของแต่ละกลุ่มต้องการเพื่อใช้คาดเดาเนื้อหาเกี่ยวกับเอกสารได้ถูกต้องคือ ชื่อและชนิดของไฟล์ สำหรับกลุ่ม Piling (36.7%) และกลุ่ม Structuring (31%) ส่วนกลุ่ม Filing (46.7%) ต้องการเพียงแค่ชื่อเท่านั้น

3.3.4 การมองไฟล์เอกสาร

ผลการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการมองไฟล์เอกสารพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มใช้โครงสร้างลำดับชั้นมากกว่าร้อยละ 70 ใช้แอดเดรสบาร์มากกว่าร้อยละ 50 และใช้ปุ่มเดินหน้าและถอยหลังมากกว่าร้อยละ 55 มีเพียงการใช้คีย์บอร์ดด้วยการกดแป้นคีย์บอร์ดตัวอักษรตัวแรกของชื่อไฟล์เท่านั้นที่ทุกกลุ่มตอบว่าไม่ได้ใช้ในการมองหาไฟล์เอกสาร มากกว่าร้อยละ 50 สำหรับมุมมองที่ใช้ในการแสดงไฟล์เอกสารพบว่ากลุ่ม Piling ร้อยละ 36.7 นิยมใช้มุมมองรายการและรายละเอียดเท่ากัน กลุ่ม Filing ร้อยละ 46.7 นิยมใช้มุมมองรายละเอียด และกลุ่ม Structuring ร้อยละ 53.3 นิยมใช้มุมมองรายการ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้มุมมองรายละเอียดในการแสดงไฟล์เอกสารถูกสอบถามเกี่ยวกับความบ่อยครั้งในการเรียงเอกสารด้วยตัวแปรต่างๆ โดยแบ่งเป็นมาตรวัด 5 ระดับ ซึ่ง 1 หมายถึง "ไม่เคยใช้จนถึง 5 หมายถึง ใช้สม่ำเสมอ พบว่า "ชื่อ" ได้รับความนิยมน้อยที่สุด โดยกลุ่ม Piling ร้อยละ 45.5 ใช้ชื่อในการเรียงเอกสารบ่อยครั้ง ขณะที่กลุ่ม Filing และ Structuring มากกว่าร้อยละ 60 ใช้สม่ำเสมอ อันดับรองลงมาคือ "วันที่ถูกปรับปรุง" โดยกลุ่ม Piling ใช้บ่อยครั้งถึงสม่ำเสมอ ขณะที่กลุ่ม Filing และ Structuring ใช้สม่ำเสมอ อันดับที่ 3 และ 4 คือ "ชนิดไฟล์" และ "ขนาด" ตามลำดับ โดยทุกกลุ่มใช้ตัวแปรทั้ง 2 ตัวในบางครั้งสำหรับการเรียงเอกสาร รายละเอียดความบ่อยครั้งของการใช้ตัวแปรต่างๆ เพื่อการเรียงเอกสารแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความบ่อยครั้งของการใช้ตัวแปรต่างๆ เพื่อการเรียงเอกสาร

รายการ	ความบ่อยครั้งในการใช้งาน: คน (%)				
	ไม่เคย	แทบจะไม่	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ
ชื่อ					
Piling			2 (18.2)	5 (45.5)	4 (36.4)
Filing		1 (7.1)	1 (7.1)	3 (21.4)	9 (64.3)
Structuring			2 (20.0)	2 (20.0)	6 (60.0)
ขนาด					
Piling	3 (27.3)	1 (9.1)	5 (45.5)	2 (18.2)	
Filing	4 (28.6)	4 (28.6)	5 (35.7)	1 (7.1)	
Structuring	3 (30.0)	2 (20.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	1 (10.0)
ชนิดไฟล์					
Piling		1 (9.1)	6 (54.5)	2 (18.2)	2 (18.2)
Filing	2 (14.3)	1 (7.1)	7 (50.0)	3 (21.4)	1 (7.1)
Structuring	1 (10.0)	2 (20.0)	4 (40.0)	1 (10.0)	2 (20.0)
วันที่ถูกปรับปรุง					
Piling	1 (9.1)	2 (18.2)	1 (9.1)	4 (36.4)	3 (27.3)
Filing	2 (14.3)		1 (7.1)	3 (21.4)	8 (57.1)
Structuring		1(10.0)	2(20.0)	2(20.0)	5(50.0)

3.3.5 การระบุหาที่อยู่ไฟล์เอกสาร

ส่วนของการระบุหาที่อยู่ไฟล์เอกสารเป็นการถามถึงวิธีการเปิดเอกสารที่เปิดครั้งสุดท้ายภายใน 2 วันที่ผ่านมา และการเปิดครั้งสุดท้ายมากกว่า 1 ปี พบว่ากลุ่ม Filing ร้อยละ 40 รู้โดยประมาณว่าไฟล์อยู่โฟลเดอร์ไหนและมองหาจนกระทั่งพบไฟล์ ขณะที่กลุ่ม Structuring ร้อยละ 70 รู้แน่นอนว่าไฟล์อยู่ในโฟลเดอร์ไหนและมองหาไฟล์เพื่อเปิดโดยตรง ส่วนกลุ่ม Piling รู้แน่นอนว่าไฟล์อยู่ในโฟลเดอร์ไหนและมองหาไฟล์เพื่อเปิดโดยตรงกับรู้โดยประมาณว่าไฟล์อยู่โฟลเดอร์ไหน ร้อยละ 40 เท่ากัน ในกรณีไฟล์เอกสารที่เปิดครั้งสุดท้ายมากกว่า 1 ปี ร้อยละ 56.7 ของกลุ่ม Piling และร้อยละ 43.3 ของกลุ่ม Filing จะใช้ตัวค้นหาของวินโดวส์เป็นตัวช่วย ขณะที่ร้อยละ 50 ของกลุ่ม

Structuring รู้โดยประมาณว่าไฟล์อยู่โฟลเดอร์ไหนและมองหาจนกระทั่งพบไฟล์ที่ต้องการ

3.3.6 การค้นหาไฟล์เอกสาร

ผลแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการค้นหาพบว่ามีเพียงกลุ่ม Piling คิดเป็นร้อยละ 46.7 ที่จะใช้วิธีอื่นก่อน และจะใช้เครื่องมือในการค้นหาเป็นตัวเลือกสุดท้าย ขณะที่ร้อยละ 83.8 ของกลุ่ม Filing และร้อยละ 40 ของกลุ่ม Structuring จะใช้วิธีอื่นก่อน แต่ถ้าวิธีนั้นใช้เวลานานในการค้นหา จึงจะใช้เครื่องมือช่วยค้นหา โดยมีกลุ่มตัวอย่างเพียง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ที่ไม่ใช้เครื่องมือในการค้นหา สำหรับคนที่ใช้เครื่องมือในการค้นหาได้มีการสอบถามเกี่ยวกับความบ่อยครั้งในการค้นหาเอกสารด้วยตัวแปรต่างๆ โดยแบ่งเป็นมาตรวัด 5 ระดับ ซึ่ง 1 หมายถึงไม่เคยใช้ จนถึง 5 หมายถึง ใช้สม่ำเสมอ พบว่า “ชื่อไฟล์ทั้งหมดหรือบางส่วนของชื่อไฟล์” ได้รับความนิยมใช้มากกว่าตัวแปรอื่นๆ โดยกลุ่ม Piling ใช้บ่อยครั้ง ขณะที่กลุ่ม Filing และ Structuring ใช้สม่ำเสมอ อันดับรองลงมาคือ “คำสำคัญ หรือวลีจากเนื้อหา” โดยกลุ่ม Piling และ Structuring ใช้บ่อยครั้ง ขณะที่กลุ่ม Filing ใช้บางครั้ง อันดับที่ 3 คือ “ชนิดไฟล์” อันดับที่ 4 คือ “เวลาที่ไฟล์ถูกสร้างหรือแก้ไข” โดยกลุ่ม Piling ร้อยละ 37 และกลุ่ม Filing ร้อยละ 37.9 แทบจะไม่ใช้ ขณะที่กลุ่ม Structuring ร้อยละ 32.1 ไม่เคยใช้และอันดับสุดท้ายคือ “ขนาดไฟล์” โดยกลุ่ม Piling ร้อยละ 48.1 และกลุ่ม Structuring ร้อยละ 57.1 ไม่เคยใช้ ขณะที่กลุ่ม Filing ร้อยละ 48.3 แทบจะไม่ใช้ขนาดไฟล์ในการค้นหาเอกสาร รายละเอียดความบ่อยครั้งของการใช้ตัวแปรต่างๆ ในการค้นหาเอกสารแสดงดังตารางที่ 5

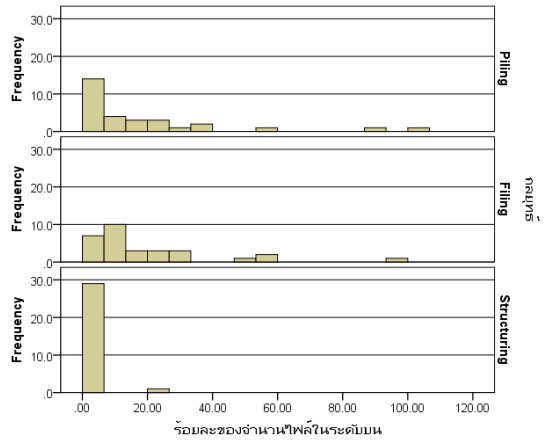
3.3.7 การสำเนาและการลบไฟล์เอกสาร

ผลแบบสอบถามเกี่ยวกับการสำเนาและการลบไฟล์เอกสารพบว่าทุกกลุ่มส่วนใหญ่เคยสร้างไฟล์เอกสารที่มีเวอร์ชันแตกต่างกัน เมื่อให้แต่ละคนแยกความแตกต่างระหว่างเอกสารเวอร์ชันต่างๆ ด้วยการใส่เลขเวอร์ชันในชื่อไฟล์ ใส่วันที่ในชื่อไฟล์ ใส่คำอธิบายในชื่อไฟล์และใส่ไฟล์ในอีกโฟลเดอร์ พบว่ากลุ่ม Filing ใช้การใส่เลข

เวอร์ชันในชื่อไฟล์ ร้อยละ 45.8 ขณะที่กลุ่ม Structuring ใช้การใส่วันที่ในชื่อไฟล์ ร้อยละ 33.3 และกลุ่ม Piling มีการใส่เลขเวอร์ชันและใส่วันที่ในชื่อไฟล์เท่ากัน ร้อยละ 30.8 นอกจากนี้ ร้อยละ 66.7 ของทุกกลุ่ม มีไฟล์เอกสารเดียวกันหลายสำเนาบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยเหตุผลหลักในภาพรวม 3 อันดับแรก คือ ดาวนโหลดจากอินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 ครั้ง (33.9%) กลัวว่าไฟล์เอกสารที่มีอยู่จะเสียหาย (28.8%) และลืมนำมีเอกสารนั้นแล้วจึงสร้างขึ้นใหม่ (23.7%)

ตารางที่ 5 ความบ่อยครั้งของการใช้ตัวแปรต่างๆ ในการค้นหาเอกสาร

รายการ	ความบ่อยครั้งในการใช้งาน: คน (%)				
	ไม่เคย	แทบจะไม่	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ
ชื่อไฟล์ทั้งหมด หรือบางส่วนของชื่อไฟล์					
Piling			4 (14.8)	15 (55.6)	8 (29.6)
Filing			7 (24.1)	7 (24.1)	15 (51.7)
Structuring			3 (10.7)	11 (39.3)	14 (50.0)
คำสำคัญ หรือวลีจากเนื้อหาไฟล์					
Piling	4 (14.8)	3 (11.1)	6 (22.2)	11 (40.7)	3 (11.1)
Filing	3 (10.3)	4 (13.8)	9 (31.0)	6 (20.7)	7 (24.1)
Structuring	1 (3.6)	6 (21.4)	5 (17.9)	11 (39.3)	5 (17.9)
ชนิดของไฟล์					
Piling	4 (14.8)	1 (3.7)	11 (40.7)	9 (33.3)	2 (7.4)
Filing	2 (6.9)	6 (20.7)	12 (41.4)	7 (24.1)	2 (6.9)
Structuring	3 (10.7)	4 (14.3)	10 (35.7)	8 (28.6)	3 (10.7)
เวลาที่ไฟล์ถูกสร้าง หรือแก้ไข					
Piling	8 (29.6)	10 (37.0)	3 (11.1)	4 (14.8)	2 (7.4)
Filing	6 (20.7)	11 (37.9)	4 (13.8)	3 (10.3)	5 (17.2)
Structuring	9 (32.1)	8 (28.6)	8 (28.6)	2 (7.1)	1 (3.6)
ขนาดของไฟล์					
Piling	13 (48.1)	8 (29.6)	5 (18.5)	1 (3.7)	
Filing	11 (37.9)	14 (48.3)	3 (10.3)	1 (3.4)	
Structuring	16 (57.1)	6 (21.4)	5 (17.9)	1 (3.6)	

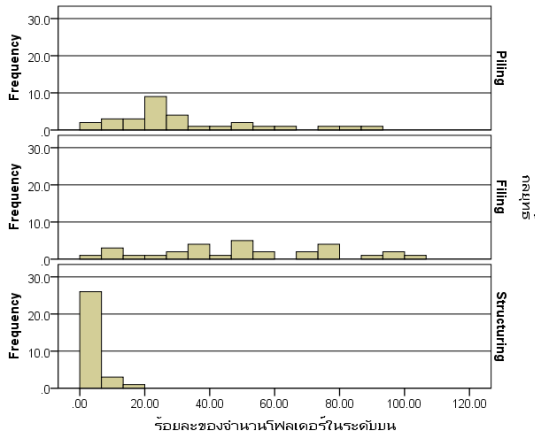


รูปที่ 4 ฮิสโตแกรมร้อยละของจำนวนไฟล์ในระดับบน

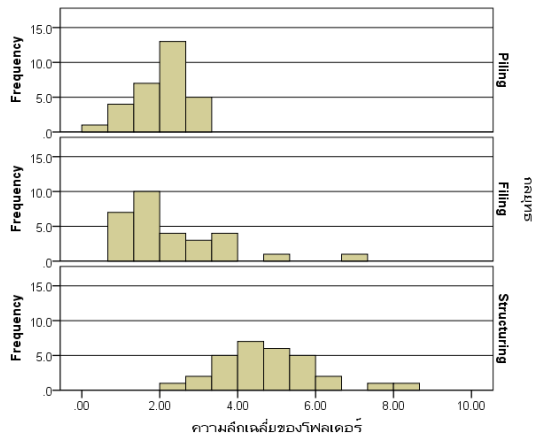
สำหรับการลบไฟล์หนึ่งๆ ที่นั้น กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลหลักในภาพรวม 3 อันดับแรก คือ เป็นเอกสารชั่วคราว ไม่มีประโยชน์ต่อไป (35.6%) มีสำเนาหนึ่งอยู่ที่อื่นแล้ว (27.8%) และมีเวอร์ชันที่เป็นปัจจุบันกว่า (16.7%) สำหรับไฟล์และโพลเดอร์ที่ไม่รู้ว่าจะได้ใช้อีกหรือไม่ จะถูกย้ายไปยังตำแหน่งอื่น แต่ยังคงไว้ในฮาร์ดดิสก์ เป็นพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 40.9 รองลงมาด้วยการสำรองข้อมูลไว้ เช่น CD แล้วจึงลบทิ้ง ร้อยละ 26.1

3.4 ผลการจัดเก็บจำนวนไฟล์และโพลเดอร์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

ผลการจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับจำนวนไฟล์และโพลเดอร์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลพบว่า กลุ่ม Filing มีจำนวนไฟล์ในระดับบนสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 1399.57 SD 7132.14 ขณะที่กลุ่ม Piling และ Structuring มีค่าใกล้เคียงกันที่ค่าเฉลี่ย 61.03 SD 63.60 และ 59.47 SD 169.51 ตามลำดับ โดยร้อยละของจำนวนไฟล์ที่ระดับบนของทุกกลยุทธ์แสดงด้วยฮิสโตแกรมดังรูปที่ 4 สำหรับการจัดเก็บข้อมูลจำนวนโพลเดอร์ในระดับบนสุดพบว่า กลุ่ม Filing มีจำนวนโพลเดอร์ในระดับบนสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 134.20 SD 529.97 อันดับรองลงมา คือ กลุ่ม Structuring ค่าเฉลี่ย 26.73 SD 26.85 โดยกลุ่ม Piling มี



รูปที่ 5 ฮิสโตแกรมร้อยละของจำนวนไฟล์เดอริในระดับบน



รูปที่ 6 ฮิสโตแกรมความถี่ของไฟล์เดอริ

จำนวนไฟล์เดอริในระดับบนสุดต่ำที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 16.30 SD 21.22 ซึ่งร้อยละของจำนวนไฟล์เดอริที่ระดับบนของทุกกลยุทธ์แสดงด้วยฮิสโตแกรมดังรูปที่ 5

ขณะที่ข้อมูลสุดท้ายที่ถูกจัดเก็บคือ ความถี่ของไฟล์เดอริที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ผลการเก็บข้อมูลพบว่า กลุ่ม Structuring มีความถี่ของไฟล์เดอริมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.80 SD 1.36 อันดับรองลงมาคือ กลุ่ม Filing ค่าเฉลี่ย 2.35 SD 1.34 โดยกลุ่ม Piling มีความถี่ของไฟล์เดอริในการจัดเก็บเอกสารน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.03 SD 0.67 ความถี่ของไฟล์เดอริของทุกกลยุทธ์แสดงด้วยฮิสโตแกรมดังรูปที่ 6

4. อภิปรายผลและสรุป

จากผลการศึกษาพบว่ากลยุทธ์การจัดการเอกสารในเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้ง 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ผู้ใช้ที่แสดงพฤติกรรมการกอง ถม สะสมเอกสาร (Piling) 2) ผู้ใช้ที่แสดงพฤติกรรมการจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม (Filing) และ 3) ผู้ใช้ที่แสดงพฤติกรรมการจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มอย่างมีโครงสร้าง (Structuring) สามารถพบได้ในทุกกลุ่มการศึกษาและด้านการทำงาน โดยการจัดการไฟล์เอกสารที่ดีมีความสำคัญต่อการทำงานถึงแม้ว่าจะเสียเวลาในการจัดการ โดยในบางสถานการณ์การจัดการไฟล์เอกสารที่ใช้อยู่อาจไม่เหมาะสม ดังนั้น หากมีผู้ใดแสดงวิธีการที่ตนคิดว่าดีกว่าก็จะนำมาประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ คนในทุกกลุ่มกลยุทธ์มองว่าเดสก์ท็อปเป็นสถานที่ที่สะดวกในการบันทึกไฟล์เอกสารชั่วคราว เมื่อใช้งานแล้วเสร็จจะย้ายไฟล์เอกสารนั้นไปยังโฟลเดอร์ถาวรยกเว้นเป็นไฟล์เอกสารที่ยังต้องใช้งานบ่อย

ตัวแปรสำคัญที่สุดที่ทุกกลยุทธ์ใช้ในการจัดการไฟล์และโฟลเดอร์ คือ “ชื่องาน” ขณะที่ “ชนิดของไฟล์” เป็นตัวแปรที่สำคัญน้อยที่สุด โดยลำดับความสำคัญของตัวแปรที่ใช้ในการจัดการไฟล์และโฟลเดอร์ของกลุ่ม Filing และ Structuring เหมือนกัน ขณะที่กลุ่ม Piling ให้ความสำคัญกับ “วัตถุประสงค์/การใช้งาน” มากกว่า “ระยะเวลา” เมื่อเทียบกับกลุ่ม Filing และ Structuring โดย “ชื่อ” มีความสำคัญต่อการจัดการไฟล์เอกสารอย่างมาก ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากชื่อเป็นส่วนหนึ่งที่แต่ละกลยุทธ์ใช้เดาเนื้อหาเกี่ยวกับเอกสารได้ถูกต้อง อีกทั้งเป็นตัวแปรที่ได้รับความนิยมที่สุดที่ใช้เรียงไฟล์เอกสารและถูกใช้บ่อยที่สุดเพื่อการค้นหาไฟล์เอกสาร ดังนั้น จึงมีบางคนที่ใช้ชื่อไฟล์เดอริหลักในชื่อไฟล์เอกสารด้วยเพราะคิดว่าวิธีการนี้จะช่วยให้การค้นหาภายหลังง่ายขึ้น ขณะที่ “ขนาดไฟล์” เป็นตัวแปรสุดท้ายที่ทุกกลยุทธ์จะใช้ในการเรียงเอกสารและแทบจะไม่เคยใช้ในการค้นหาไฟล์เอกสาร

ในการรำลึกว่าไฟล์เอกสารที่เคยเปิดใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนนั้นอยู่ที่ใด พบว่าทุกกลยุทธ์

ค่อนข้างจะรู้แน่นอนว่าไฟล์เอกสารนั้นอยู่ที่ใดหากเคยเปิดเมื่อ 2 วันที่ผ่านมา มีเพียงกลุ่ม Structuring เท่านั้นที่ไม่จำเป็นต้องใช้ตัวค้นหาไฟล์เอกสาร แม้ว่าจะเคยเปิดไฟล์เอกสารนั้นๆ ครั้งสุดท้ายมากกว่า 1 ปี นอกจากนี้ทุกกลยุทธ์จะเก็บเอกสารเวอร์ชันเดิมไว้เพราะคิดว่าอาจมีความจำเป็นต้องใช้เนื้อหาบางส่วนจากไฟล์เอกสารเหล่านั้นในอนาคต ดังนั้น จึงใช้การเพิ่มเติมเลขเวอร์ชันหรือวันที่ต่อท้ายชื่อไฟล์เพื่อแยกความแตกต่างระหว่างไฟล์เอกสารแต่ละเวอร์ชัน โดยมีคนสับสนว่าไฟล์เอกสารใดเป็นเวอร์ชันล่าสุด เพราะลืมนับเลขเวอร์ชันหรือวันที่ในชื่อไฟล์ในบางครั้ง สำหรับเหตุผลหลักในการลบไฟล์เอกสารทิ้ง สำหรับกลุ่ม Filing และ Structuring คือมีอีกสำเนาหนึ่งอยู่ที่อื่นแล้ว ซึ่งแตกต่างจากกลุ่ม Piling ที่ลบไฟล์เอกสารทิ้งเนื่องจากเป็นเพียงเอกสารชั่วคราว หากมีไฟล์เอกสารที่ไม่รู้ว่าจะต้องใช้ประโยชน์อีกหรือไม่ ทุกกลยุทธ์มีแนวโน้มที่จะยังคงเก็บไฟล์เอกสารนั้นไว้ แต่อาจย้ายไฟล์ไปที่ไดรฟ์หรือฟลอปดีดอื่น หรือใช้วิธีสำรองไฟล์ใส่ CD แล้วจึงลบทิ้ง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า “ชื่อ” มีความสำคัญอย่างมาก เพราะถูกใช้ทั้งเพื่อการเรียงไฟล์เพื่อการค้นหา หรือแม้แต่เพื่อการแยกแยะเวอร์ชันของเอกสาร ดังนั้น การตั้งชื่อที่ดีและสื่อความหมายชัดเจนจะช่วยให้หาไฟล์เอกสารได้ง่ายและไม่สร้างความสับสนในการนำไปใช้ประโยชน์ โดยหากผู้ใช้จัดการเอกสารแบบมีโครงสร้างจะส่งผลให้ระลึกถึงตำแหน่งของไฟล์เอกสารได้ถึงแม้ว่าจะไม่ได้ใช้งานไฟล์เอกสารนั้นเป็นเวลานาน เป็นผลให้เครื่องมือค้นหาไม่มีความจำเป็นต้องถูกนำมาใช้ในกรณีการจัดการเอกสารแบบนี้ จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่าผู้ใช้แบบ Structuring อาจเสียเวลาในการจัดการไฟล์เอกสาร และใช้ความคิดในการจัดหมวดหมู่ไฟล์เอกสารมากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากการที่ไม่ปล่อยให้มีการสะสมไฟล์เอกสารอยู่ในระดับบนมากนัก อีกทั้งในแต่ละงานมีโครงสร้างการจัดการไฟล์เอกสารที่ลึกจนทำให้กลายเป็นซับซ้อนได้

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ยังต้องทำการศึกษา

ผลกระทบของการทำงานร่วมกันด้วยการวิจัยเชิงทดลองที่ใช้ผลการจำแนกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลต่างๆ ดังที่ได้กล่าวไว้ในตารางที่ 1 และใช้ผลการศึกษาพฤติกรรมการจัดการเอกสารส่วนบุคคลที่วิเคราะห์ได้เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบแนวทางการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการจัดการเอกสารร่วมกันต่อไป

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (ครั้งที่ 2)

เอกสารอ้างอิง

- [1] S. Henderson and A. Srinivasan, “Filing, Piling & Structuring: Strategies for Personal Document Management,” in *Proceedings of the 44th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS’11)*, Poipu, Kauai, Hawaii, 4-10 January 2011, pp. 1-10.
- [2] E. Rader, “The Effect of Audience Design on Labeling, Organizing, and Finding Shared Files,” in *Proceedings of the 28th International Conference on Human Factors in Computing Systems*, Atlanta, Georgia, USA, 2010, pp. 777-786.
- [3] S. Whittaker, “Personal Information Management: From Information Consumption to Curation,” *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 45, pp. 1-62, 2011.
- [4] O. Bergman, R. Boardman, J. Gwizdka, and W. Jones, “Personal Information Management,” in *Proceedings of the Conference on Human Factors in Computing Systems 2004 Extended Abstracts on Human factors in computing system*, Vienna, Austria, 2004, pp. 1598-1599.



- [5] M. Gregory, "Collaboration and end-user information management tools," in *Proceedings of the 16th Americas Conference on Information Systems*, Lima, Peru, 2010, pp. 1756-1768
- [6] P. Supattanakul, "Records Management System of Sukhothai Thammathirat Open University," M.A. (Archives and Records Management), Graduate School, Silpakorn University, 2005 (in Thai).
- [7] G. Tongpasuk and T. Chintakovid, "First Step of Research in Personal Information Management and Group Information Management," *Information Technology Journal*, vol. 9, no. 2, pp. 68-78, July-Dec., 2013 (in Thai).
- [8] Nirsoft, (n.d.), Folders Report v1.21. [Online]. Available: <http://www.nirsoft.net/utills/folrep.html>.
- [9] The University of Waikato, (n.d.), *Downloading and Installing Weka* [Online]. Available: <http://www.cs.waikato.ac.nz/ml/weka/downloading.html>.
- [10] I.H. Witten and E. Frank, *Data Mining: Practical Machine Learning Tools and Techniques*, (2nd ed.), San Francisco, CA: Morgan Kaufmann Publishers, 2005.