

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง“การดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ รวมทั้งปัญหาในการทวงถามและแนวทางแก้ปัญหา

การวิจัยครั้งนี้กำหนดสมมติฐานไว้ 2 ประการ คือ

1. หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ ดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ โดยกำหนดระยะเวลาทวงถามจากวันที่ได้รับวารสารฉบับล่าสุด ตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถามจากทะเบียนวารสาร และใช้วิธีทวงถามผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร

2. ปัญหาที่หอสมุดกลางส่วนใหญ่พบ คือ การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามไม่เหมาะสม และการลงรายการทะเบียนวารสารไม่สมบูรณ์

สำหรับการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานทวงถามวารสารในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 24 คน และสำรวจด้วยตนเองจากเอกสารการปฏิบัติงานทวงถามวารสารระหว่างปี พ.ศ. 2537-2539 ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

สรุปและอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ตอนที่ 1 โครงสร้างงานวารสารของห้องสมุดและข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

1.1 โครงสร้างงานวารสารของห้องสมุด

หน่วยงานวารสารในหอสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ 20 แห่ง มีหน่วยงานวารสารแยกโดยเฉพาะ ส่วนห้องสมุดอีก 4 แห่ง ไม่มีหน่วยงานวารสารแยกโดยเฉพาะ ได้แก่ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร และ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ห้องสมุดที่มีหน่วยงานวารสารแยกโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่ 14 แห่ง หน่วยงานวารสารรับผิดชอบงานวารสารทุกงาน ส่วนห้องสมุดอีก 6 แห่ง หน่วยงานวารสารรับผิดชอบงานวารสารเฉพาะบางงาน

สำหรับห้องสมุดที่ไม่มีหน่วยงานวารสารแยกโดยเฉพาะ(4 แห่ง) และห้องสมุดที่มีหน่วยงานวารสารแยกโดยเฉพาะ แต่หน่วยงานวารสารรับผิดชอบดำเนินงานวารสารบางงาน (6 แห่ง) งานวารสารที่ห้องสมุดมอบหมายให้หน่วยงานอื่นรับผิดชอบ มีดังนี้

งานคัดเลือกและจัดหาวารสาร งานตรวจรับและลงทะเบียนวารสาร งานเตรียมเล่มเพื่อให้บริการ งานทวงถามวารสาร และงานเย็บเล่มวารสาร ห้องสมุดส่วนใหญ่มอบหมายให้งาน/ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรรับผิดชอบ ส่วนงานบริการวารสาร ห้องสมุดส่วนใหญ่ มีงาน/ฝ่ายบริการรับผิดชอบ

สำหรับงานวารสารอื่น ๆ พบว่า งานดรรชนีวารสารมีห้องสมุด 3 แห่ง คือ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และหอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มอบหมายให้ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร ฯ รับผิดชอบ และงานขอบริจาคและแลกเปลี่ยน มีห้องสมุดเพียงแห่งเดียว คือ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มอบหมายให้งาน/ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร ฯ เป็นผู้รับผิดชอบ

ในส่วนของหน่วยงานที่รับผิดชอบงานทวงถามวารสารในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐ สรุปได้ว่า อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานวารสารเป็นส่วนใหญ่ (14 แห่ง) และรองลงมาอยู่ในความรับผิดชอบของงาน/ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร (6 แห่ง)

1.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

1.2.1 เหตุผลในการทวงถามวารสาร

ห้องสมุดทั้ง 24 แห่ง ทวงถามวารสารด้วยเหตุผลว่า ไม่ได้รับวารสารตามกำหนดเวลา รองลงมาห้องสมุดจำนวน 13 แห่งเท่ากัน ทวงถามวารสารด้วยเหตุผลว่าไม่ได้รับฉบับเสริมหรือฉบับพิเศษของวารสารตามที่สำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารแจ้งให้ทราบ วารสารที่ได้รับชำรุด เสียหาย และวารสารหน้าไม่ครบ หน้าสูญหาย หรือหน้าไม่ต่อเนื่อง

1.2.2 รูปแบบการลงทะเบียนวารสาร และข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนวารสาร

ในด้านรูปแบบการลงทะเบียนวารสารพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 19 แห่ง ใช้วิธีการลงทะเบียนวารสารในรูปแบบบัตรทะเบียนวารสาร ห้องสมุด 14 แห่ง ใช้วิธีการลงทะเบียนวารสารในรูปแบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง ลงทะเบียนวารสารในรูปแบบทะเบียนวารสาร คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เมื่อพิจารณาถึงจำนวนรูปแบบการลงทะเบียนวารสารของห้องสมุดแต่ละแห่ง พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ 15 แห่ง ลงทะเบียนวารสารเพียงรูปแบบเดียว

ส่วนข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนวารสาร พบว่า รายการที่ห้องสมุดจำนวนเกินครึ่งหนึ่งลงบันทึก ได้แก่ ชื่อวารสาร กำหนดออกของวารสาร รายการวารสารที่ได้รับ (Holdings) และวันเดือนปีที่ได้รับวารสารแต่ละฉบับ (24 แห่ง) รายละเอียดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวารสาร (23 แห่ง) หมายเลข ISSN (22 แห่ง) รายการเพิ่มของวารสาร เช่น ฉบับเสริม ฉบับพิเศษ วรรณกรรม สารบัญรวม (21 แห่ง) สำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารพร้อมที่อยู่ (19 แห่ง) ปีที่เริ่มบอกรับ และจำนวนปีที่และฉบับที่ที่จัดพิมพ์แต่ละปี (17 แห่ง)

เมื่อพิจารณาถึงจำนวนข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนวารสารของห้องสมุดแต่ละแห่ง พบว่า มีจำนวนตั้งแต่ 7-15 รายการ โดยห้องสมุดที่ลงรายการมากที่สุด 15 รายการมี 1 แห่ง คือ สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ส่วนห้องสมุดที่ลงรายการน้อยที่สุด 7 รายการ มี 2 แห่ง

ตอนที่ 2 การดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

2.1 จำนวนวารสารที่ห้องสมุดแต่ละแห่งทวงถาม

สำหรับจำนวนวารสารที่ห้องสมุดทวงถามในช่วงปี พ.ศ. 2537-2539 (3 ปี) ปรากฏว่า มีหลักฐานที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ 21 แห่ง โดยพบว่า จำนวนวารสารที่มีการทวงถามในห้องสมุดทั้ง 21 แห่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,943 ชื่อ มีวารสารที่ทวงถามไม่ซ้ำกันในแต่ละห้องสมุดจำนวน 1,395 ชื่อ และทวงถามซ้ำกันในห้องสมุด 2 แห่งขึ้นไปจำนวน 548 ชื่อ โดยวารสารชื่อที่ทวงถามซ้ำกันมากที่สุดในห้องสมุด 15 แห่ง คือ Scientific American เพียงชื่อเดียว รองลงมาทวงถามซ้ำกันในห้องสมุด 9 แห่ง มี 1 ชื่อ คือ Library Journal และทวงถามซ้ำในห้องสมุด 8 แห่ง มี 1 ชื่อ คือ Science

การที่วารสาร Scientific American มีการทวงถามมากที่สุดในห้องสมุด 15 แห่ง เนื่องจากวารสารชื่อดังกล่าวเป็นวารสารพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ จึงมีห้องสมุดเกือบทุกแห่งบอกรับ และมีผู้ใช้เป็นจำนวนมากในห้องสมุดแต่ละแห่ง เมื่อครบกำหนดที่ควรได้รับวารสารฉบับใหม่แล้วห้องสมุดยังไม่ได้รับ ห้องสมุดอาจรีบทวงถาม เพื่อให้ตอบสนองกับการใช้ของผู้ใช้ จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้สถิติการทวงถามวารสารชื่อดังนี้มีในห้องสมุดจำนวนมากถึง 15 แห่ง

ส่วนจำนวนวารสารที่ทวงถามในห้องสมุดแต่ละแห่ง มีจำนวนตั้งแต่ 20-516 ชื่อ โดยห้องสมุดที่ทวงถามวารสารมากที่สุด คือ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี รองลงมาทวงถามจำนวน 499 ชื่อ คือ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และห้องสมุดที่ทวงถามวารสารน้อยที่สุดจำนวน 20 ชื่อ คือ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.2 การกำหนดนโยบายการทวงถามวารสาร ผู้รับผิดชอบในการทวงถาม และการกำหนดระยะเวลาในการทวงถาม

2.2.1 การกำหนดนโยบายในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ห้องสมุดส่วนใหญ่ 13 แห่ง ไม่มีการกำหนดนโยบายในการทวงถามวารสาร ส่วนห้องสมุดอีก 11 แห่ง มีการกำหนดนโยบายการทวงถามวารสาร

ในด้านระบบการทวงถามวารสารที่ใช้ พบว่า ห้องสมุดทุกแห่ง (24 แห่ง) ทวงถามวารสารด้วยระบบมือ โดยห้องสมุดที่ใช้ระบบมือเพียงระบบเดียว มีจำนวน 15 แห่ง และห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง ทวงถามวารสารด้วยระบบอัตโนมัติร่วมด้วย

สำหรับห้องสมุดที่ใช้ระบบมือในการทวงถามวารสาร พบว่า เกือบทุกแห่ง (23 แห่ง) นำมาใช้ในขั้นตอนการทวงถามวารสาร และห้องสมุด 19 แห่ง นำมาใช้ในการกำหนดระยะเวลาการทวงถาม โดยห้องสมุดที่ใช้ระบบมือในขั้นตอนการทวงถามนั้น พบว่า ทั้ง 23 แห่ง นำมาใช้ในขั้นตอนการจัดทำและจัดส่งเอกสารการทวงถาม รองลงมาห้องสมุด 20 แห่ง นำมาใช้ในขั้นตอนการติดตามและบันทึกผล และห้องสมุดจำนวน 19 แห่ง นำมาใช้ในขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลของวารสารที่ทวงถาม

สำหรับห้องสมุด 9 แห่ง ที่ใช้ระบบอัตโนมัติในการทวงถามวารสาร พบว่า ห้องสมุดเกือบทุกแห่ง (8 แห่ง) นำมาใช้ในขั้นตอนการทวงถามวารสาร และห้องสมุด 6 แห่ง นำมาใช้ในการกำหนดระยะเวลาการทวงถาม โดยห้องสมุดที่ใช้ระบบอัตโนมัติในขั้นตอนการทวงถามนั้น พบว่าส่วนใหญ่ 7 แห่ง นำมาใช้ในขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลของวารสารที่

ทวงถาม ห้องสมุด 3 แห่ง นำมาใช้ในขั้นตอนการติดตามและบันทึกผล และห้องสมุด 2 แห่ง นำมาใช้ในขั้นตอนการจัดทำและการจัดส่งเอกสารการทวงถาม

2.2.2 ผู้รับผิดชอบในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ผู้รับผิดชอบในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุด ส่วนใหญ่จำนวน 23 แห่ง คือ บรรณารักษ์ และห้องสมุดอีก 9 แห่ง มีเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบการทวงถาม โดยห้องสมุดที่มีผู้รับผิดชอบงานทวงถามทั้ง 2 ตำแหน่ง มีจำนวน 8 แห่ง ในขณะที่ห้องสมุดที่มีผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสารเพียงตำแหน่งเดียวมี จำนวน 16 แห่ง

2.2.3 การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ในการกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ พบว่าห้องสมุดทุกแห่ง (24 แห่ง) กำหนดจากความสำคัญหรือประเภทของวารสาร รองลงมา ห้องสมุดจำนวน 17 แห่ง กำหนดจากวันที่ที่ห้องสมุดได้รับวารสารฉบับล่าสุด โดยพิจารณาจาก กำหนดออกของวารสาร ห้องสมุด 11 แห่ง กำหนดตามการพิจารณาและความสะดวกของผู้รับ รับผิดชอบ ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง ทวงถามตามระยะเวลาที่สำนักพิมพ์กำหนด และห้องสมุด จำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง กำหนดจากระยะเวลาที่ตัวแทนบอกรับวารสารกำหนด

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ในส่วนที่ กำหนดว่าหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ โดยกำหนดระยะเวลาในการทวงถามจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด

การที่ผลการวิจัยในส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเนื่องมาจาก ผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสาร ให้ความสำคัญกับวารสารบางประเภทมากกว่า เช่น วารสาร อ้างอิงต้องรีบดำเนินการทวงถามเล่มที่ขาดทันทีที่ห้องสมุดได้รับเล่มล่าสุด และอาจเนื่องมาจาก ความต้องการเร่งด่วนทำให้ต้องทวงถามทันที โดยไม่รอรระยะเวลาในการทวงถามวารสารจากวันที่ ได้รับฉบับล่าสุด

สำหรับห้องสมุดจำนวน 17 แห่ง ที่ตอบว่ากำหนดระยะเวลาทวงถาม วารสารภาษาต่างประเทศจากวันที่ห้องสมุดได้รับวารสารฉบับล่าสุด เมื่อสอบถามถึงการกำหนด จำนวนวันทวงถามหลังจากวันที่ได้รับเล่มล่าสุด โดยจำแนกตามกำหนดออกของวารสาร สามารถ สรุปได้ดังนี้

วารสารรายสัปดาห์ มีห้องสมุดตอบจำนวน 17 แห่ง โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุด 6 แห่ง กำหนดระยะเวลาทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 15 วัน ห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามมากที่สุด 90 วัน มี 1 แห่ง คือ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามน้อยที่สุด 8 วัน มี 1 แห่งเช่นเดียวกันคือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วารสารรายปักษ์ มีห้องสมุดตอบจำนวน 17 แห่ง โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุด 6 แห่ง กำหนดระยะเวลาทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 30 วัน ห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามมากที่สุด 90 วัน คือ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามน้อยที่สุด 16 วัน คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วารสารรายเดือน มีห้องสมุดตอบจำนวน 17 แห่ง โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุด 6 แห่ง กำหนดระยะเวลาทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 45 วัน ห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามมากที่สุด 90 วัน มี 2 แห่ง คือ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามน้อยที่สุด 37 วัน มี 3 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วารสารรายสองเดือน มีห้องสมุดตอบจำนวน 15 แห่ง โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุด 7 แห่ง กำหนดระยะเวลาทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 90 วัน ห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามมากที่สุด 180 วัน คือ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามน้อยที่สุด 67 วัน มี 2 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วารสารรายสามเดือน มีห้องสมุดตอบจำนวน 15 แห่ง โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุด 5 แห่ง กำหนดระยะเวลาทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 180 วัน โดยห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามมากที่สุด 180 วันคือ ฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามน้อยที่สุด 79 วัน คือ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วารสารรายสี่เดือน มีห้องสมุดตอบจำนวน 14 แห่ง โดยห้องสมุดจำนวน 3 แห่งเท่ากันกำหนดระยะเวลาทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 150 วัน 180 วัน

ห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามมากที่สุด 240 วัน คือ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามวารสารน้อยที่สุด 130 วัน มีจำนวน 2 แห่ง คือ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร และสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วารสารรายครึ่งปี มีห้องสมุดตอบจำนวน 15 แห่ง โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุด 4 แห่ง กำหนดระยะเวลาทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 270 วัน ห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามมากที่สุด 365 วัน มี 1 แห่ง คือ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และห้องสมุดที่กำหนดระยะเวลาทวงถามน้อยที่สุด 190 วัน มีจำนวน 2 แห่ง คือ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร และสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำหรับห้องสมุดทุกแห่ง (24 แห่ง) ที่ตอบว่ากำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศจากความสำคัญหรือประเภทของวารสาร (ตารางที่ 11) ผลปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด 20 แห่ง ทวงถามวารสารกึ่งวิชาการ ห้องสมุดจำนวน 19 แห่ง เท่ากัน ทวงถามวารสารวิชาการและทวงถามวารสารอ้างอิง ห้องสมุดจำนวน 18 แห่ง ทวงถามนิตยสาร และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 10 แห่ง ทวงถามวารสารที่บอกรับและได้รับบริจาค

2.2.4 การทวงถามซ้ำ

เมื่อห้องสมุดดำเนินการทวงถามวารสารครั้งแรกแล้ว แต่ไม่ได้รับวารสารที่ทวงถามหรือไม่ได้รับคำตอบจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร ห้องสมุดทุกแห่ง (24 แห่ง) ดำเนินการทวงถามซ้ำโดยไม่กำหนดจำนวนครั้งในการทวงถาม แต่จะทวงจนกระทั่งได้รับตัวเล่มวารสาร

ในการศึกษาถึงจำนวนครั้งที่ทวงถาม ปรากฏว่า จากห้องสมุดจำนวน 21 แห่ง ที่มีหลักฐานในการทวงถาม พบว่า ห้องสมุดที่มีการทวงถามวารสารมากกว่า 4 ครั้ง มีจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ห้องสมุดศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ห้องสมุดที่ทวงถามวารสาร 4 ครั้ง มีจำนวน 5 แห่ง ห้องสมุดที่ทวงถามวารสาร 3 ครั้ง มีจำนวน 2 แห่ง และห้องสมุดที่ทวงถามวารสาร 2 ครั้ง มีจำนวน 3 แห่ง ส่วนห้องสมุดอีก 6 แห่ง ปรากฏหลักฐานการทวงถามวารสารเพียง 1 ครั้งเท่านั้น

สำหรับจำนวนวารสารที่ทวงถามซ้ำในห้องสมุดแต่ละแห่ง พบว่า มีจำนวนลดลงตามการทวงถามซ้ำแต่ละครั้ง โดยการทวงถามครั้งที่ 2 ห้องสมุดจำนวน 15 แห่ง ทวงถามวารสารตั้งแต่ 7-273 ชื่อ การทวงถามครั้งที่ 3 ห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง ทวงถามวารสาร 3-181 ชื่อ และการทวงถามครั้งที่ 4 ห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง ทวงถามวารสาร 1-109 ชื่อ

สำหรับการทวงถามซ้ำในครั้งที่ 2 - ครั้งที่ 4 มีระยะเวลาห่างจากการทวงถามแต่ละครั้ง ดังนี้

ในการทวงถามวารสารซ้ำครั้งที่ 2 พบว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด 4 แห่งเท่ากันใช้ระยะเวลาในการทวงถามห่างจากการทวงถามครั้งแรก ตั้งแต่ 6-260 วัน 22-125 วัน และ 42-272 วัน

ในการทวงถามวารสารซ้ำครั้งที่ 3 พบว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด 5 แห่ง กำหนดระยะเวลาในการทวงถามห่างจากการทวงถามครั้งที่ 2 ตั้งแต่ 6-169 วัน

และในการทวงถามวารสารซ้ำครั้งที่ 4 พบว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด 4 แห่ง กำหนดระยะเวลาในการทวงถามห่างจากการทวงถามครั้งที่ 3 ตั้งแต่ 50-117 วัน

การที่ห้องสมุดแต่ละแห่งกำหนดระยะเวลาห่างในการทวงถามวารสารแต่ละครั้งในห้องสมุดของตนเองแตกต่างกันไป เช่น กำหนดระยะห่างตั้งแต่ 6-260 วัน เป็นต้น อาจเนื่องมาจากวารสารแต่ละชื่อที่ทวงถามมีกำหนดออกต่างกัน คือ มีทั้งรายสัปดาห์ รายปักษ์ ไปจนถึงราย 6 เดือน จึงทำให้ระยะห่างในการทวงถามแต่ละครั้งมีหลากหลายไปตามกำหนดออกของวารสาร

2.3 ขั้นตอนการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

2.3.1 การตรวจสอบข้อมูลในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

2.3.1.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ตรวจสอบข้อมูลในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ห้องสมุดทุกแห่ง (24 แห่ง) ตรวจสอบข้อมูลจากทะเบียนวารสาร รองลงมาห้องสมุด 22 แห่ง ตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารการต่ออายุการบอกรับวารสาร และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 21 แห่ง ตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารการจ่ายเงิน

ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ในส่วนที่กำหนดว่าหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถามจากทะเบียนวารสาร

สำหรับห้องสมุดที่ตรวจสอบข้อมูลจากบัตรทะเบียนวารสารพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ 21 แห่ง ใช้ทะเบียนวารสารในรูปแบบบัตรทะเบียนวารสาร รองลงมา ห้องสมุด 11 แห่ง ใช้ทะเบียนวารสารในรูปแบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ และห้องสมุดเพียง 1 แห่ง ใช้ทะเบียนวารสารในรูปแบบแฟ้มทะเบียนวารสาร

ห้องสมุดที่ตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารการต่ออายุการบอกรับวารสารพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ 21 แห่ง ใช้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารที่จัดเก็บในแฟ้มเอกสาร ส่วนห้องสมุด 9 แห่ง ใช้ข้อมูลในรูปแบบข้อมูลคอมพิวเตอร์

ส่วนห้องสมุดที่ตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารการจ่ายเงินพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ 20 แห่ง ใช้ข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบเอกสารที่จัดเก็บในแฟ้มเอกสาร และห้องสมุด 5 แห่ง ใช้ข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบข้อมูลคอมพิวเตอร์

เมื่อพิจารณาจำนวนแหล่งข้อมูลที่ใช้ตรวจสอบข้อมูลการทวงถามวารสารพบว่า ห้องสมุดที่ใช้แหล่งข้อมูลต่างๆ มากที่สุด 3 แหล่ง มีจำนวน 21 แห่ง ส่วนห้องสมุดที่ใช้แหล่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบข้อมูลเพียง 1 แหล่ง คือ ตรวจสอบเฉพาะบัตรทะเบียนวารสารมีจำนวน 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ และสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2.3.1.2 ข้อมูลที่ใช้ตรวจสอบในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ข้อมูลที่ห้องสมุดใช้ตรวจสอบก่อนการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศพบว่า ห้องสมุดทุกแห่ง (24 แห่ง) ตรวจสอบปีที่และฉบับที่ของวารสารที่ได้รับฉบับล่าสุดและรายการที่ห้องสมุดยังไม่ได้รับ รองลงมาห้องสมุด 18 แห่ง ตรวจสอบชื่อและที่อยู่ของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร ห้องสมุด 17 แห่งเท่ากัน ตรวจสอบหลักฐานการจ่ายเงินและเลขประจำตัวลูกค้า ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 9 แห่ง ตรวจสอบหมายเลขประจำวารสารสากล (ISSN) และห้องสมุดเพียง 1 แห่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตรวจสอบข้อมูลอื่น ๆ เพื่อการทวงถาม ได้แก่ ข้อมูลการทวงถามครั้งก่อน

เมื่อพิจารณาจำนวนข้อมูลที่ห้องสมุดใช้ตรวจสอบในการทวงถามวารสาร พบว่า ข้อมูลที่ห้องสมุดใช้ตรวจสอบมากที่สุด 7 รายการ มี 1 แห่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และห้องสมุดที่ตรวจสอบข้อมูลน้อยที่สุดเพียงรายการเดียว คือ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2.3.2 การจัดทำและการจัดส่งเอกสารในการทวงถาม

2.3.2.1 เอกสารที่ห้องสมุดใช้ในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 23 แห่ง ใช้แบบฟอร์มที่ห้องสมุดออกแบบเอง รองลงมาห้องสมุด 12 แห่ง ใช้แบบฟอร์มของตัวแทนบอกรับวารสาร ส่วนห้องสมุด 4 แห่ง ใช้แบบฟอร์มตามระบบคอมพิวเตอร์ และห้องสมุดน้อยที่สุด จำนวน 3 แห่ง ใช้แบบฟอร์มของสำนักพิมพ์

เมื่อพิจารณารูปแบบของเอกสารที่ห้องสมุดเลือกใช้ พบว่า ห้องสมุดที่ใช้เอกสารในการทวงถามจำนวนมากที่สุด 3 รูปแบบ มี 3 แห่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ส่วนห้องสมุดที่ใช้เพียงรูปแบบเดีขามี 9 แห่ง โดย 8 แห่ง ใช้แบบฟอร์มที่ห้องสมุดออกแบบเอง และ 1 แห่ง ใช้แบบฟอร์มตามระบบคอมพิวเตอร์

2.3.2.2 ลักษณะการใช้เอกสารในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ 22 แห่ง ใช้เอกสาร 1 ฉบับ ในการทวงถามวารสารทั้งหมดของสำนักพิมพ์ หรือตัวแทนบอกรับวารสาร 1 แห่ง รองลงมาห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง ใช้เอกสาร 1 ฉบับ ในการทวงถาม 1 รายชื่อ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่งเท่ากันใช้เอกสาร 1 ฉบับ ต่อการทวงถาม 1 รายการ (มากกว่า 1 รายชื่อ ประมาณ 3-4 รายชื่อ) และแบ่งรายชื่อวารสารที่ต้องการทวงถามออกเป็นกลุ่ม

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการใช้เอกสารการทวงถามในห้องสมุดแต่ละแห่ง พบว่า ห้องสมุดที่ใช้เอกสารการทวงถามในลักษณะต่าง ๆ มากที่สุด 4 ลักษณะ มีเพียง 1 แห่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และห้องสมุดที่เลือกใช้เอกสารเพียงลักษณะเดีขามีจำนวน 17 แห่ง โดย 15 แห่ง ใช้เอกสาร 1 ฉบับ ในการทวงถามวารสารทั้งหมดของสำนักพิมพ์/ตัวแทนบอกรับ 1 แห่ง ส่วนห้องสมุดอีก 2 แห่ง ใช้เอกสาร 1 ฉบับ

ต่อกระทรวงตาม 1 รายชื่อ คือ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การที่ห้องสมุดส่วนใหญ่เลือกใช้เอกสาร 1 ฉบับ ในกระทรวงตามวารสารทั้งหมดของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร 1 แห่ง อาจเนื่องมาจากความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบรายการทวงถามทั้งหมดในครั้งเดียว และยังเป็นภาระในการจัดทำเอกสารในการทวงถามด้วย

2.3.2.3 การจัดส่งเอกสารการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 19 แห่ง จัดส่งเอกสารการทวงถามทันทีหลังจากจัดทำเสร็จ รองลงมาห้องสมุด 4 แห่ง จัดส่งเอกสารตามนโยบายที่ห้องสมุดกำหนด โดยห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง กำหนดการจัดส่งปีละ 4 ครั้ง คือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และห้องสมุด 1 แห่ง กำหนดการจัดส่งเอกสารการทวงถามทุกเดือน คือ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.3.3 วิธีการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

2.3.3.1 แหล่งบอกรับวารสารและแหล่งที่ใช้ทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

จากจำนวนวารสารที่มีการทวงถาม 1,943 ชื่อ ในห้องสมุดจำนวน 21 แห่ง พบว่า ห้องสมุด 21 แห่ง บอกรับวารสารผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร และห้องสมุด 6 แห่ง ยังบอกรับวารสารกับสำนักพิมพ์อีกด้วย

ในด้านของแหล่งทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ พบว่าห้องสมุดทั้ง 21 แห่ง ที่บอกรับวารสารผ่านตัวแทน ทวงถามวารสารทั้งหมดผ่านตัวแทน และห้องสมุดที่บอกรับกับสำนักพิมพ์จะทวงถามวารสารทั้งหมดกับสำนักพิมพ์ สำหรับห้องสมุดที่ทวงถามวารสารผ่านตัวแทน พบว่า ส่วนใหญ่ 17 แห่ง ทวงถามวารสารผ่านตัวแทนบอกรับวารสารต่างประเทศที่มีสำนักงานในประเทศ รองลงมาห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง ทวงถามวารสารผ่านตัวแทนบอกรับวารสารต่างประเทศ และห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง ทวงถามผ่านตัวแทนบอกรับวารสารภายในประเทศ

ผลการวิจัยในส่วนของแหล่งที่ใช้ทวงถามวารสาร พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wright (1977) ที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ทวงถามวารสารผ่านตัวแทน บอกรับวารสาร

ผลการวิจัยในส่วนนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ในส่วนที่กำหนดว่าห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ใช้วิธีการทวงถามผ่านตัวแทน บอกรับวารสาร

2.3.3.2 ช่องทางที่ใช้ทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ห้องสมุดส่วนใหญ่ 18 แห่ง เลือกใช้ช่องทางไปรษณีย์ ภายในประเทศในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ รองลงมาห้องสมุด 9 แห่ง ใช้ไปรษณีย์ ต่างประเทศ ห้องสมุด 3 แห่ง ใช้โทรสารเป็นช่องทางการทวงถาม และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง ใช้ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการทวงถามวารสาร คือ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สำหรับ ห้องสมุดที่ใช้ช่องทางไปรษณีย์ต่างประเทศ พบว่า ใช้ช่องทางอากาศมากที่สุด 8 แห่ง และ น้อยที่สุด 1 แห่ง ใช้ทางเรือ

เมื่อพิจารณาถึงจำนวนช่องทางที่ห้องสมุดใช้ในการทวงถามวารสาร พบว่า มีจำนวนตั้งแต่ 1-3 ช่องทาง โดยห้องสมุดที่ใช้ช่องทางในการทวงถามมากที่สุด 3 ช่องทาง มีจำนวน 2 แห่งคือ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และห้องสมุดที่ใช้ช่องทางน้อยที่สุดเพียง 1 ช่องทาง มี 14 แห่ง

อนึ่ง ในการสอบถามบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งใช้ช่องทางการทวงถามวารสารทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับตัวแทนบอกรับภายในประเทศ และตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานในประเทศไทย แต่ไม่มีที่ใดลงบันทึก จึงไม่มีสถิติการทวงถามปรากฏ

2.3.4 การจัดเก็บข้อมูลและบันทึกผลการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

2.3.4.1 การจัดเก็บข้อมูลการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

การจัดเก็บข้อมูลภายหลังการจัดส่งเอกสารการทวงถามพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ 23 แห่ง จัดเก็บสำเนาเอกสารทวงถามในแฟ้มเอกสาร รองลงมา

ห้องสมุด 11 แห่ง บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับวัน เดือน ปีที่ทวงถามวารสารลงในทะเบียนวารสาร ห้องสมุด 5 แห่ง เก็บข้อมูลในฐานข้อมูลทวงถามวารสารในระบบอัตโนมัติ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง จัดเก็บสำเนาเอกสารทวงถามวารสารไว้กับทะเบียนวารสารตามรายชื่อที่ทวงถาม

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการจัดเก็บข้อมูลการทวงถามในห้องสมุดแต่ละแห่ง พบว่า ห้องสมุดที่จัดเก็บข้อมูลการทวงถามในลักษณะต่าง ๆ มากที่สุด 3 ลักษณะ มี 4 แห่ง รองลงมา 2 ลักษณะ มี 11 แห่ง และน้อยที่สุด 1 ลักษณะ มี 9 แห่ง โดยห้องสมุด 8 แห่ง เก็บสำเนาเอกสารการทวงถามในแฟ้มเอกสาร และห้องสมุด 1 แห่ง เก็บในฐานข้อมูลทวงถาม

2.3.4.2 การปฏิบัติภายหลังห้องสมุดได้รับคำตอบจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนออกรับวารสาร

ห้องสมุดส่วนใหญ่ 17 แห่ง จัดเก็บเอกสารการตอบไว้ในแฟ้มต่างหาก รองลงมาห้องสมุด 13 แห่ง บันทึกคำตอบลงในทะเบียนวารสาร ห้องสมุด 6 แห่ง จัดเก็บเอกสารการตอบไว้กับทะเบียนวารสารอื่น ๆ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง จัดเก็บในฐานข้อมูลการทวงถาม

ตอนที่ 3 ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ และแนวทางแก้ไข ปัญหาแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

3.1 ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ปัญหาการกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสาร ปัญหาขั้นตอนการทวงถามวารสาร ปัญหาวิธีการทวงถามวารสาร และปัญหาอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ปัญหาวิธีการทวงถามวารสาร ($\bar{x} = 2.00$) ปัญหาการกำหนดระยะเวลาการทวงถามวารสาร ($\bar{x} = 1.95$) และปัญหาอื่น ๆ ($\bar{x} = 1.81$) ส่วนปัญหาด้านขั้นตอนการทวงถามวารสารห้องสมุดประสบในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.40$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัญหาในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ปัญหาในด้านการกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ห้องสมุดขาดความสม่ำเสมอในการทวงถามวารสาร ($\bar{x} = 2.05$)

ห้องสมุดดำเนินการทวงถามวารสารไม่ทันตามกำหนดระยะเวลาของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับ ทำให้ไม่ได้รับวารสารที่ทวงถาม ($\bar{x} = 2.00$) และห้องสมุดกำหนดระยะเวลาการทวงถามไม่เหมาะสม ($\bar{x} = 1.86$) โดยทวงถามช้าเกินไปทำให้ไม่ได้เล่มที่ทวงถาม ($\bar{x} = 2.00$) และทวงถามเร็วเกินไปทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ($\bar{x} = 1.58$)

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบในแต่ละปัญหา พบว่า มีปัญหาที่มีจำนวนผู้ตอบสูงสุด ได้แก่ ปัญหาห้องสมุดกำหนดระยะเวลาทวงถามไม่เหมาะสม (23 แห่ง) รองลงมาคือ ปัญหาห้องสมุดขาดความสม่ำเสมอในการทวงถาม (22 แห่ง) และน้อยที่สุดคือปัญหาห้องสมุดดำเนินการไม่ทันตามกำหนดเวลาของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนทำให้ไม่ได้รับวารสารที่ทวงถาม (21 แห่ง)

ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สายพิณ วิไลรัตน์ (2531) ที่พบว่าตัวแทนดำเนินการทวงถามช้าทำให้ห้องสมุดมักไม่ได้รับวารสารฉบับที่ทวงถามไป และผลการวิจัยของ Brown, Gammon และ McKay ที่พบว่ากรณีที่ห้องสมุดทวงถามวารสารเร็วหรือบ่อยเกินไป ทำให้ตัวแทนบอกรับวารสารปฏิเสธการทวงถามได้

ผลการวิจัยในส่วนนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ในส่วนที่กำหนดว่า ปัญหาที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่พบ คือ การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นปัญหาที่มีห้องสมุดจำนวนสูงสุด 23 แห่งตอบ

ปัญหาด้านขั้นตอนการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางเพียง 1 ปัญหา คือ ตัวแทนบอกรับวารสารไม่รับผิดชอบรายการทวงถามของห้องสมุด หรือดำเนินการช้า ทำให้ห้องสมุดไม่ได้รับเล่มที่ทวงถาม ($\bar{x} = 1.77$) ส่วนปัญหาอีก 5 ปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับน้อย โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับสุดท้าย คือ การลงรายการทะเบียนวารสารไม่สมบูรณ์ ทำให้การตรวจสอบข้อมูลผิดพลาด ($\bar{x} = 1.33$) แบบฟอร์มการทวงถามของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับแตกต่างกันทำให้ผู้รับผิดชอบสับสน ($\bar{x} = 1.18$) และแบบฟอร์มที่ห้องสมุดจัดทำไม่เป็นที่เข้าใจของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร ($\bar{x} = 1.09$)

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบในแต่ละปัญหาพบว่า ปัญหาที่มีจำนวนผู้ตอบมากที่สุด คือ ปัญหาตัวแทนบอกรับวารสารไม่รับผิดชอบรายการทวงถาม หรือดำเนินการช้า ทำให้ห้องสมุดไม่ได้รับเล่มที่ทวงถาม (22 แห่ง) รองลงมาได้แก่ ปัญหาการลงทะเบียนวารสารไม่สมบูรณ์ (18 แห่ง)

ผลการวิจัยในส่วนที่พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาตัวแทนบอกรับวารสารไม่รับผิดชอบรายการทวงถามของห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดไม่ได้รับเล่มที่ทวงถาม สอดคล้องกับผลการวิจัยของสายพิน วิไลรัตน์ (2531) ที่พบว่าตัวแทนบอกรับวารสารไม่รับผิดชอบอย่างจริงจังในการทวงถามวารสารให้ห้องสมุด

ส่วนผลการวิจัยในส่วนของจำนวนผู้ตอบว่ามีปัญหา พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ในส่วนที่กำหนดว่าปัญหาที่หอสมุดกลางส่วนใหญ่พบ คือ การลงรายการทะเบียนวารสารไม่สมบูรณ์ เนื่องจากปัญหาที่มีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด คือ ปัญหาตัวแทนบอกรับไม่รับผิดชอบรายการทวงถาม หรือดำเนินการช้าทำให้ห้องสมุดไม่ได้รับเล่มที่ทวงถาม ส่วนปัญหาการลงรายการทะเบียนวารสารไม่สมบูรณ์เป็นปัญหาที่มีจำนวนผู้ตอบในลำดับที่ 2

การที่ผลการวิจัยในส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานอาจเนื่องมาจากห้องสมุดทุกแห่งบอกรับและทวงถามวารสารกับตัวแทนบอกรับวารสาร ปัญหาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบจึงเป็นปัญหากับตัวแทนประกอบกับผลการวิจัยพบว่า จำนวนวารสารที่ห้องสมุดทวงถามมีจำนวนมาก ผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสารส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับปัญหาบริการของตัวแทนบอกรับวารสารมากกว่าการดำเนินลงทะเบียนวารสารซึ่งมีจำนวนผู้ตอบเป็นลำดับที่ 2

ปัญหาวิธีการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางทุกปัญหา โดยปัญหาที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ วารสารที่บอกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์ต้องทวงถามโดยตรงซึ่งมีหลายแห่ง ทำให้ต้องเสียเวลาดำเนินงานมากและเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ($\bar{x} = 2.24$) ปัญหาห้องสมุดเลือกใช้ช่องทางการจัดส่งเอกสารไม่เหมาะสมทำให้ล่าช้าไม่ทันตามกำหนดระยะเวลาที่สำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับกำหนด และไม่ได้รับเล่มที่ทวงถาม ($\bar{x} = 2.07$) และปัญหาวารสารที่บอกรับผ่านตัวแทนบอกรับต้องทวงถามกับตัวแทนทำให้การทวงถามล่าช้า ($\bar{x} = 1.91$)

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบในแต่ละปัญหาพบว่า ปัญหาที่มีจำนวนผู้ตอบสูงสุดคือ ปัญหาวารสารที่บอกรับผ่านตัวแทนบอกรับต้องทวงถามกับตัวแทนทำให้การทวงถามล่าช้า (22 แห่ง) ส่วนปัญหาที่มีจำนวนผู้ตอบน้อยที่สุดและไม่ถึงครึ่งหนึ่ง (6 แห่ง) คือ ปัญหาทวงถามวารสารฉบับเดียวกันจากทั้งสำนักพิมพ์และตัวแทนบอกรับพร้อมกันทำให้เสียเวลา และไม่ได้รับเล่มที่ทวงถาม

สำหรับปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้ง 3 ปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหา ดังนี้ ปัญหาห้องสมุดที่ใช้ระบบอัตโนมัติกับงานวารสาร แต่ผู้รับผิดชอบยังไม่คุ้นเคยกับระบบอัตโนมัติทำให้การดำเนินงานล่าช้า ($\bar{x} = 1.89$) ปัญหาไม่มีบุคลากรรับผิดชอบงานทวงถามโดยตรง ทำให้การ

ทวงถามล่าช้าและห้องสมุดไม่ได้รับเล่มที่ทวงถาม ($\bar{x} = 1.82$) และปัญหาหน่วยงานวารสารไม่ได้รับผิดชอบการทวงถามเองทำให้การดำเนินการล่าช้า ($\bar{x} = 1.67$)

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบในแต่ละปัญหาพบว่า มีปัญหาเพียง 1 ปัญหา ที่มีจำนวนผู้ตอบจำนวนเกินครึ่งหนึ่ง (17 แห่ง) คือ ปัญหาไม่มีบุคลากรรับผิดชอบงานทวงถามโดยตรงทำให้การทวงถามล่าช้าและห้องสมุดไม่ได้รับเล่มที่ทวงถาม

3.2 การแก้ไขปัญหของห้องสมุดในกรณีที่ไม่ได้รับตัวเล่มที่ทวงถาม

ในกรณีที่ห้องสมุดทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศแล้วไม่ได้รับตัวเล่มพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ 17 แห่ง แก้ปัญหาโดยใช้วิธีแจ้งสำนักพิมพ์ หรือตัวแทนบอกรับ เพื่อยอขยหาเวลาบอกรับของปีถัดไปตามจำนวนเล่มที่ไม่ได้รับ รองลงมาห้องสมุดจำนวน 16 แห่ง แก้ปัญหาโดยใช้วิธีแนะนำแหล่งบริการอื่นให้ผู้เข้าไปใช้บริการแทน และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 9 แห่ง เท่ากัน ใช้วิธีซื้อวารสารฉบับที่ห้องสมุดไม่ได้รับ และขอให้สำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารคืนเงินค่าวารสารฉบับที่ไม่ได้รับ

เมื่อพิจารณาจำนวนวิธีการแก้ไขปัญหของที่ห้องสมุดแต่ละแห่งใช้พบว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด 9 แห่ง ใช้วิธีการแก้ปัญหา 3 วิธี

3.3 แนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินการทวงถามวารสารที่ควรเป็น

ในการสอบถามถึงแนวทางแก้ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดควรทำ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 21 แห่ง เห็นว่าควรกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการทวงถามวารสาร รองลงมาห้องสมุด 20 แห่ง แนะนำให้กำหนดการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามให้เป็นระบบ ห้องสมุด 19 แห่ง แนะนำให้กำหนดนโยบายในการดำเนินการทวงถาม และห้องสมุดน้อยที่สุด 6 แห่ง แนะนำให้ใช้บริการตรวจรับและลงทะเบียนของตัวแทนบอกรับวารสาร

การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐาน 2 ข้อ ที่ได้ทดสอบดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และมีเพียงส่วนน้อยที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ส่วนที่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ข้อ 1 และข้อ 2 บางส่วน ได้แก่

1. หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ ดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ โดยตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถามจากทะเบียนวารสาร และใช้วิธีทวงถามผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร

2. ปัญหาที่หอสมุดกลางส่วนใหญ่พบคือ การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามไม่เหมาะสม

ส่วนที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ข้อ 1 และข้อ 2 บางส่วน ได้แก่

1. หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ ดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ โดยกำหนดระยะเวลาทวงถามจากวันที่ได้รับวารสารฉบับล่าสุด

2. ปัญหาที่หอสมุดกลางส่วนใหญ่พบคือ ลงรายการทะเบียนวารสารไม่สมบูรณ์

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ และห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานทวงถามวารสารและแก้ไขปัญหาในการทวงถามวารสาร ดังนี้

1. ผู้รับผิดชอบในการทวงถามวารสาร

ห้องสมุดควรมีผู้รับผิดชอบงานทวงถามวารสารโดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ติดตามทวงถามวารสารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผู้ที่เหมาะสมจะดำเนินการด้านนี้ คือ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ลงทะเบียนวารสาร

2. ระยะเวลาในการทวงถามวารสาร ควรดำเนินการดังนี้

2.1 ห้องสมุดควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารที่เหมาะสม โดยอาจพิจารณาจากกำหนดออกของวารสาร รวมทั้งประเภทของวารสาร เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติแก่ผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสาร

2.2 ผู้รับผิดชอบในการทวงถามวารสาร ควรศึกษาและทำความเข้าใจกับกำหนดระยะเวลาในการทวงถามของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร เพื่อให้การทวงถามวารสารมีประสิทธิภาพ

3. ห้องสมุดควรตรวจสอบทะเบียนวารสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดำเนินการทวงถามวารสารได้ทันเวลาเมื่อพบว่ายังไม่ได้รับวารสารที่ควรจะได้รับ และในการลงข้อมูลในทะเบียนวารสารควรลงรายการที่ถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อความถูกต้องในการตรวจสอบข้อมูลในการทวงถามวารสาร

4. การจัดทำเอกสารทวงถาม

4.1 ห้องสมุดควรจัดเก็บเอกสารการบอกรับหรือต่ออายุการบอกรับวารสารและเอกสารการจ่ายเงินให้เป็นระบบ เพื่อนำมาใช้อ้างอิงในเอกสารทวงถามวารสารได้สะดวก

4.2 ในการส่งรายการทวงถามวารสาร เอกสารทวงถามควรประกอบด้วยข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ ได้แก่ ชื่อวารสาร รายการวารสารที่ต้องการทวง (ปีที่ ฉบับที่ของวารสาร) ระยะเวลาการบอกรับของห้องสมุดตามหมายเลขใบเสนอราคา และรายการจ่ายเงินตามหมายเลขเช็คหรือตราฟรังก์ เพื่อให้การทวงถามสำเร็จ

4.3 การบันทึกผลการทวงถาม ควรบันทึกวันที่ที่ทวงถามลงในทะเบียนวารสาร และจัดเก็บสำเนาเอกสารทวงถามในแฟ้มต่างหาก และเมื่อได้รับคำตอบจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารควรบันทึกคำตอบไว้ในทะเบียนวารสาร เพื่อเป็นหลักฐานการทวงถามและสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถามครั้งต่อไป

5. แหล่งทวงถามและช่องทางในการทวงถาม

5.1 วารสารที่บอกรับผ่านตัวแทนบอกรับวารสารหากทวงถามไปแล้วหลายครั้งยังไม่ได้รับเล่ม หรือการทวงถามในกรณีเร่งด่วน ห้องสมุดควรทวงถามกับสำนักพิมพ์โดยตรง เนื่องจากห้องสมุดสามารถชี้แจงสาเหตุของการทวงถามและการไม่ได้รับเล่ม

5.2 ห้องสมุดควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของการจัดส่งเอกสารทวงถาม เช่น กรณีเร่งด่วนควรใช้โทรสาร หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อให้เอกสารส่งถึงสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับอย่างรวดเร็ว และสามารถดำเนินการให้ห้องสมุดทันความต้องการ

6. ห้องสมุดที่นำระบบอัตโนมัติมาใช้งานทวงถามวารสาร ควรอบรมผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสารให้คุ้นเคย และสามารถทำงานกับระบบได้อย่างรวดเร็ว

7. ห้องสมุดที่มีหน่วยงานวารสารรับผิดชอบดำเนินงานวารสาร ควรให้งานทวงถามวารสารอยู่ในความดูแลของหน่วยงานวารสาร เพื่อให้การดำเนินงานทวงถามเป็นไปอย่างมีระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนวารสารที่มีการทวงถามในช่วงระยะเวลา 3 ปี ในห้องสมุดแต่ละแห่งยังไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ เนื่องจากห้องสมุดบางแห่งขาดหลักฐานการทวงถามวารสารของบางปี จึงทำให้จำนวนวารสารที่ทวงถามในห้องสมุดบางแห่งค่อนข้างสูง และบางแห่งค่อนข้างต่ำ

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. ควรศึกษาถึงบริการทวงถามวารสารของตัวแทนบอกรับวารสารทั้งในและต่างประเทศ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย