

## บทที่ 2

### ปริทรรศน์วรรณกรรม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทนี้จะกล่าวถึง การดำเนินการทวงถามวารสาร ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### การดำเนินการทวงถามวารสาร

วารสารนับเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของห้องสมุด เนื่องจากเป็นสิ่งพิมพ์ที่เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้ ความคิด ความเคลื่อนไหวและพัฒนาการของวิชาการสาขาต่างๆ ที่ได้จากการค้นคว้าวิจัย นอกจากนี้วารสารยังมีการจัดพิมพ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถเสนอเรื่องราวใหม่ ๆ ได้เร็วกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ทำให้วารสารมีสารนิเทศที่ทันสมัยกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น (Osborn, 1980) วารสารยังจัดเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิที่ให้ข้อมูลที่สำคัญและมีคุณค่ายิ่งต่อการค้นคว้าวิจัย (สุวรรณ อินทร์รักษา, 2532: 19) โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องจัดทวารสารมาไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้และจัดสรรงบประมาณจำนวนมากในการบอกรับวารสารเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด โดยเฉพาะวารสารภาษาต่างประเทศ

ขณะที่ห้องสมุดต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการบอกรับวารสารดังกล่าว และผู้ใช้ยังต้องการใช้วารสารเพื่อติดตามข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ ห้องสมุดจึงต้องติดตามดูแลเพื่อให้ได้รับวารสารชื่อที่บอกรับอย่างครบถ้วน หากพบว่าวารสารฉบับใดขาดหายไป หรือห้องสมุดยังไม่ได้รับตามระยะเวลาที่เหมาะสมต้องติดตามทวงถามทันที เพื่อให้ได้เล่มมาให้บริการอย่างครบถ้วนทันความต้องการของผู้ใช้

การทวงถามวารสาร หมายถึง การที่ห้องสมุดแจ้งไปยังสำนักพิมพ์ หรือตัวแทนบอกรับวารสารเกี่ยวกับวารสารที่ยังไม่ได้รับตัวเล่มภายในระยะเวลาที่สมควร (Brown, Gammon and McKay, 1991; Katz and Gellatly, 1975) การทวงถามวารสารเป็นงานที่ต้องทำร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์ ตัวแทนบอกรับวารสาร และสำนักพิมพ์ ซึ่งงานที่รับผิดชอบจะแตกต่างกันออกไป คือ บรรณารักษ์รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลวารสารก่อนการทวงถาม รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินค่าบอกรับวารสารชื่อนั้น ๆ ตัวแทนบอกรับวารสารรับผิดชอบในการติดตามการจ่ายเงินและการบอกรับวารสารของสำนักพิมพ์ให้แก่ห้องสมุด ทวงถาม แจ้งรายละเอียด และการเปลี่ยนแปลงของวารสารให้แก่ห้องสมุด ส่วนสำนักพิมพ์รับผิดชอบในการจัดพิมพ์และจัดส่งวารสารให้แก่ห้องสมุดตามรายการที่บอกรับ (Bustion, 1993: 297)

การดำเนินการทวงถามวารสารที่ห้องสมุดไม่ได้รับ เป็นงานที่ละเอียดและใช้เวลามาก จึงมักถูกละเลย และไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควร ผู้รับผิดชอบงานทวงถามวารสารจำเป็นต้องติดตามตรวจสอบทะเบียนวารสารอย่างละเอียด มีการตัดสินใจที่ดีว่าควรทวงถามวารสารในช่วงเวลาใด รวมทั้งต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดพิมพ์หรือรู้จักสำนักพิมพ์ที่จัดพิมพ์ วารสารแต่ละชื่อ นอกจากนี้ ประสบการณ์ของผู้รับผิดชอบการทวงถามยังสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อยุธยา, 2536: 7)

ในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดไม่ได้รับเล่มนั้น ห้องสมุดจำเป็นต้องพิจารณาแนวทางในการดำเนินงานแต่ละด้าน ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการทวงถาม งานที่ควรปฏิบัติในขั้นตอนการทวงถามต่าง ๆ และการกำหนดวิธีการในการทวงถาม เพื่อให้การทวงถามเกิดประสิทธิภาพ หรือมีโอกาสสูงที่จะได้รับตัวเล่มวารสารที่ทวงถาม สำหรับการดำเนินงานในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

### 1. การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสาร

การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณา ถ้าสามารถทำได้เหมาะสม ห้องสมุดมีโอกาสสูงที่จะได้รับวารสารที่ทวงถามไป แต่ถ้าทวงถามช้าเกินไป สำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารอาจไม่ยอมรับรายการทวงถามนั้น (Mayes, 1978: 75-76) หรือไม่ส่งเล่มให้ห้องสมุดตามที่ทวงถามไป เนื่องจากเล่มที่เก็บสำรองไว้หมด หรือขายให้กับตัวแทนจำหน่ายวารสารฉบับย้อนหลังไปแล้วทั้งหมด ในขณะที่ตัวแทนทวงถามเร็วเกินไป ก็อาจเสียเวลาทั้งของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ตัวแทนบอกรับวารสาร และสำนักพิมพ์ เนื่องจากอาจเป็นไปได้ว่าวารสารกำลังอยู่ในระหว่างการจัดพิมพ์หรือจัดส่ง และยังไม่ส่งผลให้สำนักพิมพ์ไม่เชื่อถือการทวงถามครั้งต่อไปของห้องสมุด หรือห้องสมุดอาจได้รับฉบับซ้ำเข้ามา และทำให้ต้องเสียเวลาดำเนินการกับวารสารฉบับซ้ำอีก (Bourne, 1980: 33)

โดยทั่วไปการกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารขึ้นอยู่กับพิจารณาของห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยห้องสมุดอาจพิจารณาจากสภาพการได้รับวารสารของห้องสมุดเองว่าวารสารแต่ละฉบับของชื่อเดียวกันนั้นห้องสมุดได้รับเข้ามาในช่วงเวลาห่างกันเพียงใดและห้องสมุดต้องรอนานเท่าใดก่อนเริ่มต้นทวงถาม ประสบการณ์ของผู้ลงทะเบียนวารสารสามารถนำมากำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารของห้องสมุดของตนได้ (Katz and Gellatly, 1975)

ระยะเวลาในการทวงถามวารสารยังควรพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่น ความสม่ำเสมอของการจัดพิมพ์วารสารแต่ละชื่อ ประเทศที่จัดพิมพ์เพื่อพิจารณาระยะทางระหว่างผู้จัดพิมพ์วารสารกับห้องสมุดที่บอกรับ และการกำหนดระยะเวลาทวงถามของสำนักพิมพ์หรือ

ตัวแทนบอกรับวารสาร ซึ่งแต่ละแห่งอาจมีข้อกำหนดแตกต่างกันไป เป็นต้น (Bourne, 1980; Brown, 1972)

นอกจากนี้ห้องสมุดยังอาจเลือกใช้เกณฑ์การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารของ Bourne และ Tuttle เป็นแนวทางในการทวงถามก็ได้

สำหรับเกณฑ์ของ Bourne (1980: 34) กำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารตามกำหนดออกของวารสาร ดังนี้

รายสัปดาห์	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 1 เดือน และทวงถามครั้งต่อไปทุก ๆ 1 เดือน
รายเดือน	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 2 เดือน และทวงถามครั้งต่อไปทุก ๆ 2 เดือน
รายสามเดือน	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 4 เดือน และทวงถามครั้งต่อไปทุก ๆ 4 เดือน
รายหกเดือน	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 6 เดือน และทวงถามครั้งต่อไปทุก ๆ 6 เดือน

ส่วนเกณฑ์ของ Tuttle (1983: 88) กำหนดระยะเวลาทวงถามวารสารตามกำหนดออกของวารสาร ดังนี้

รายสัปดาห์	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 75 วัน
รายเดือน	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 105 วัน
รายสองเดือน	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 150 วัน
รายสามเดือน	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 180 วัน
รายสี่เดือน	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 210 วัน
รายครึ่งปี	ทวงถามหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด 300 วัน

ถ้าห้องสมุดทวงถามไปแล้วไม่ได้รับเล่ม หรือไม่ได้รับคำตอบจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร ควรทวงถามซ้ำโดยทิ้งระยะห่างพอสมควรตามความเหมาะสม

## 2. ขั้นตอนการทวงถามวารสาร

ในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถามวารสาร การจัดทำเอกสารในการ

ทวงถาม การกำหนดวิธีการทวงถาม และการติดตามผลของการทวงถาม ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

## 2.1 การตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถามวารสาร

ห้องสมุดจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนการทวงถามวารสารแต่ละครั้งเพื่อไม่เสียเวลาดำเนินการโดยเปล่าประโยชน์ และเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ตัวแทนบอกรับวารสาร และสำนักพิมพ์ ห้องสมุดส่วนใหญ่ตรวจสอบข้อมูลสำหรับการทวงถามจากทะเบียนวารสาร เอกสารการบอกรับวารสาร และเอกสารการจ่ายเงิน

### 2.1.1 ทะเบียนวารสาร

โดยปกติทะเบียนวารสารใช้ในการบันทึกรายละเอียดของวารสารและการได้รับเล่มวารสาร สำหรับข้อมูลที่ห้องสมุดบันทึกในทะเบียนวารสาร ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทวงถามได้แก่ ชื่อวารสาร กำหนดออก ชื่อสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร พร้อมทั้งที่อยู่ รายการวารสารที่ได้รับ (ปีที่ ฉบับที่) และวันที่ที่ได้รับวารสาร (Szilvassy, 1996: 32) ข้อมูลวันที่ได้รับวารสารในทะเบียนวารสาร สามารถนำมาวิเคราะห์ ระยะเวลาห่างในการได้รับวารสารแต่ละฉบับของห้องสมุดได้ ความสำเร็จในการทวงถามวารสารส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการลงทะเบียนวารสาร (Wisneski, 1983: 97)

ผู้มีหน้าที่ลงทะเบียนวารสาร หรือผู้ปฏิบัติงานในการบันทึกรายการวารสารควรตรวจสอบทะเบียนวารสารอยู่เสมอ และเอาใจใส่กับการตรวจสอบข้อมูลการตรวจรับวารสารปีละหลาย ๆ ครั้ง เช่น ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยโอเรกอน มีการตรวจสอบรายการวารสารที่ห้องสมุดบอกรับปีละ 5 ครั้ง และดูแลตรวจสอบรายการวารสารที่ห้องสมุดยังไม่ได้รับ ปีละ 4 ครั้ง (Paul, 1977) เพื่อให้แน่ใจว่าห้องสมุดได้รับวารสารครบถ้วน

### 2.1.2 เอกสารการบอกรับวารสาร

เอกสารการบอกรับวารสาร เป็นเอกสารที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อแจ้งรายการวารสารที่ต้องการบอกรับ หรือต่ออายุการบอกรับวารสารกับสำนักพิมพ์โดยตรง หรือตัวแทนบอกรับวารสาร เพื่อให้สำนักพิมพ์ส่งใบเสนอราคาให้กับห้องสมุด ในกรณีที่ห้องสมุดบอกรับผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร ห้องสมุดจะส่งรายการบอกรับให้กับตัวแทนบอกรับวารสาร เพื่อส่งต่อให้กับสำนักพิมพ์และดำเนินการบอกรับให้

โดยทั่วไปข้อมูลที่บันทึกในเอกสารการบอกรับวารสารประกอบด้วย ชื่อวารสาร หมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) ที่อยู่ของห้องสมุดหรือสถานที่ส่งเล่ม ระยะเวลาในการบอกรับและปีพิมพ์ที่ต้องการ ในกรณีที่บอกรับวารสารผ่านตัวแทนบอกรับ

วารสารจะแจ้งชื่อและที่อยู่ของสำนักพิมพ์ด้วย (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อุชยา, 2539: 5) ข้อมูลในเอกสารการบอกรับวารสารที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงในการทวงถามวารสาร ได้แก่ วันที่ของจดหมายติดต่อบอกรับ และหมายเลขใบเสนอราคา ห้องสมุดจึงควรจัดเก็บเอกสารการบอกรับให้เป็นระบบในแฟ้มเอกสารหรือฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานได้ในภายหลัง

### 2.1.3 เอกสารการจ่ายเงิน

เอกสารการจ่ายเงินเป็นเอกสารที่ห้องสมุดใช้เป็นหลักฐานยืนยันการบอกรับวารสารที่ต้องการทวงถาม เอกสารการจ่ายเงินประกอบด้วยจดหมายส่งเช็คหรือตราพท์ สำเนาเช็คหรือตราพท์ ข้อมูลที่บันทึกในเอกสารการจ่ายเงิน ได้แก่ วันที่และจำนวนเงินที่จ่ายค่าวารสาร ระยะเวลาบอกรับที่เอกสารการจ่ายเงินครอบคลุม และเลขที่ของใบเสนอราคา (Tuttle, 1983: 89) ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดเก็บเอกสารเหล่านี้ไว้ เพื่อยืนยันการจ่ายเงินค่าวารสารที่บอกรับเมื่อมีการทวงถาม (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อุชยา, 2538)

ในการทวงถามวารสาร ห้องสมุดจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารดังกล่าวข้างต้น เพื่อความถูกต้องของข้อมูลการทวงถาม ซึ่งข้อมูลที่ควรตรวจสอบ ได้แก่ วารสารชื่อนั้น ๆ บอกรับจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร ห้องสมุดจ่ายเงินค่าบอกรับหรือยัง วารสารฉบับล่าสุดของชื่อนั้นได้รับเข้าห้องสมุดเมื่อใด และถึงกำหนดที่ควรได้รับฉบับใหม่แล้วหรือไม่

## 2.2 การจัดทำเอกสารในการทวงถามวารสาร

เอกสารที่ใช้ในการทวงถามวารสารมีทั้งแบบฟอร์มทวงถามของสำนักพิมพ์ แบบฟอร์มทวงถามของตัวแทนบอกรับวารสาร และแบบฟอร์มที่ห้องสมุดกำหนดเอง ตามปกติตัวแทนบอกรับวารสารจะจัดส่งแบบฟอร์มการทวงถามให้ห้องสมุดใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ห้องสมุด แต่ห้องสมุดอาจมีปัญหาในการใช้ เนื่องจากแบบฟอร์มของตัวแทนแต่ละแห่งมีรูปแบบต่างกันมาก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสับสน บางครั้งตัวแทนบอกรับวารสารจะส่งรายชื่อวารสารพร้อมรายละเอียดอื่นเท่าที่จำเป็นมาให้ห้องสมุดตรวจรายการที่ยังไม่ได้รับ และส่งกลับคืนไปยังตัวแทน อย่างไรก็ตาม แม้ยังไม่ถึงเวลาที่จะได้รับรายการชื่อวารสารจากตัวแทน ห้องสมุดก็อาจทวงถามด้วยแบบฟอร์มหรือจดหมายของห้องสมุดเองได้โดยไม่ต้องรอ เพื่อให้การทวงถามเป็นไปตามระยะเวลาอันควร (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อุชยา, 2539: 12)

แบบฟอร์มที่ห้องสมุดกำหนดเอง อาจอยู่ในรูปจดหมายหรือดัดแปลงจดหมายเป็นแบบฟอร์มการทวงถาม ห้องสมุดบางแห่งใช้ไปรษณียบัตร เนื่องจากราคาถูกและใช้ง่ายกว่าแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ

นอกจากนี้ ห้องสมุดบางแห่งที่นำระบบอัตโนมัติมาใช้ ก็สามารถใช้คอมพิวเตอร์จัดพิมพ์แบบฟอร์มการทวงถามได้ การที่ห้องสมุดจะเลือกใช้แบบฟอร์มรูปแบบใด ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารซึ่งห้องสมุดต้องดำเนินการตามนั้น แบบฟอร์มการทวงถามไม่ว่าจะเป็นของสำนักพิมพ์ ของตัวแทนบอกรับวารสารหรือของห้องสมุดเอง ควรจะมีข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้องและให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการทวงถามได้ทั้งหมด (Katz and Gellatly, 1975: 132)

โดยทั่วไปข้อมูลที่ใช้ในแบบฟอร์มทวงถามได้แก่ ชื่อวารสาร ปีที่ ฉบับที่ ของวารสารที่ขาดหายไป เลขประจำตัวลูกค้าหรือเลขสมาชิกของห้องสมุด รายละเอียดในการจ่ายเงิน วันที่ที่ทวงถาม และที่อยู่ของห้องสมุดรวมทั้งวิธีการในการจัดส่ง (Tuttle, 1983)

### 2.3 วิธีการทวงถามวารสาร

วิธีการทวงถามวารสารที่จะกล่าวถึงประกอบด้วย แหล่งที่ใช้ในการทวงถามวารสาร และช่องทางที่ใช้ในการทวงถามวารสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 2.3.1 แหล่งที่ใช้ทวงถามวารสาร

ในการดำเนินการทวงถามวารสาร ห้องสมุดควรพิจารณาว่าจะส่งรายการทวงถามวารสารนั้นไปที่ใด ซึ่งการพิจารณาขึ้นอยู่กับวิธีการการบอกรับวารสารของห้องสมุด ถ้าห้องสมุดบอกรับวารสารโดยตรงกับสำนักพิมพ์ ต้องทวงถามกับสำนักพิมพ์เท่านั้น แต่ถ้าห้องสมุดบอกรับผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร ห้องสมุดสามารถทวงถามผ่านตัวแทนบอกรับวารสารที่ใช้บริการหรือทวงถามโดยตรงกับสำนักพิมพ์ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของสำนักพิมพ์และตัวแทนบอกรับวารสาร เช่น ตัวแทนบอกรับวารสารบางรายกำหนดให้ห้องสมุดแจ้งรายการทวงถามไปที่บริษัทตัวแทนเท่านั้น ในขณะที่บางรายให้เลือกทวงถามได้ทั้งผ่านตัวแทนบอกรับวารสารหรือทวงถามโดยตรงไปยังสำนักพิมพ์ ขึ้นอยู่กับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานของห้องสมุด แต่การทวงถามต้องทำทางใดทางหนึ่งเท่านั้นไม่ใช่ทวงถามพร้อมกันทั้ง 2 ทาง สำนักพิมพ์บางแห่งตัดปัญหาการได้รับรายการทวงซ้ำซ้อน โดยกำหนดให้ทวงถามผ่านตัวแทนบอกรับวารสารเพียงอย่างเดียว (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อุษยา, 2536: 9) ห้องสมุดส่วนใหญ่นิยมใช้บริการของตัวแทนบอกรับวารสาร โดยเฉพาะตัวแทนบอกรับที่มีสำนักงานอยู่ในประเทศ เนื่องจากปัญหาในด้านภาษาซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ในการสื่อสาร (Tuttle, 1983) อย่างไรก็ตามห้องสมุดบางแห่งจัดส่งรายการทวงถามวารสารทั้งหมดโดยตรงกับสำนักพิมพ์เพียงอย่างเดียว

### 2.3.2 ช่องทางในการทวงถามวารสาร

ห้องสมุดสามารถเลือกใช้ช่องทางในการดำเนินการทวงถามวารสารได้หลายช่องทาง ขึ้นอยู่กับการพิจารณาของผู้ปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการจัดส่ง ความรวดเร็วและความสะดวกของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสถานที่ตั้งของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร สำหรับช่องทางที่ห้องสมุดใช้ในการทวงถามวารสาร (McCoy, 1995; Tuttle, 1983; ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อุยธยา, 2539) มีดังนี้ คือ

2.3.2.1 ไปรษณีย์ ประกอบด้วยไปรษณีย์ต่างประเทศ ทางอากาศ ทางเรือ และไปรษณีย์ภายในประเทศ ห้องสมุดส่วนใหญ่เลือกใช้ช่องทางนี้เนื่องจากสามารถจัดส่งเอกสารได้ปริมาณมาก และราคาไม่สูงนัก

การใช้ไปรษณีย์ต่างประเทศ ใช้ในการจัดส่งเอกสารทวงถามไปยังสำนักพิมพ์และตัวแทนบอกรับที่มีสำนักงานอยู่ต่างประเทศ ส่วนจะใช้ทางอากาศหรือทางเรื่อนั้นขึ้นอยู่กับความรวดเร็วที่ห้องสมุดต้องการ และงบประมาณของห้องสมุด

ส่วนไปรษณีย์ภายในประเทศ ใช้ในการจัดส่งเอกสารการทวงถามให้กับสำนักพิมพ์ ตัวแทนบอกรับวารสารภายในประเทศ หรือตัวแทนบอกรับวารสารต่างประเทศที่มีสำนักงานภายในประเทศ

2.3.2.2 โทรสาร ห้องสมุดเลือกใช้เพื่อจัดส่งเอกสารการทวงถามในกรณีเร่งด่วน และเอกสารมีจำนวนไม่มากนัก เนื่องจากมีราคาค่อนข้างสูง

2.3.2.3 โทรศัพท์ ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ในการทวงถามวารสารกับตัวแทนบอกรับภายในประเทศ และกับตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ในประเทศ เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาจัดทำเอกสาร แต่ไม่สามารถใช้กับรายการทวงถามวารสารจำนวนมากได้

2.3.2.4 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางในการทวงถามวารสารที่ทำได้รวดเร็ว ประหยัดเวลาของผู้ปฏิบัติงาน และมีแนวโน้มที่ห้องสมุดจะนำมาใช้เพิ่มขึ้น

### 2.4 การติดตามผลของการทวงถาม

หลังจากห้องสมุดส่งเอกสารการทวงถามเรียบร้อยแล้ว ควรบันทึกวันที่ของเอกสารการทวงถามลงในทะเบียนวารสารในตำแหน่งของฉบับที่ขาดหายไป เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่ามีการทวงถามไปแล้ว หรือใช้สัญลักษณ์บันทึกในบัตรทะเบียนวารสารเพื่อแสดงว่ามีการทวงถามแล้ว สัญลักษณ์ที่ใช้อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เขียนอักษร "C" สีแดง และลงวันที่ที่ทวงถามกำกับในช่องวารสารที่ขาดหายไป (Paul, 1983: 92) เป็นต้น

เมื่อห้องสมุดได้รับเล่มที่ทวงถามแล้วให้ลบข้อความทั้งหมดออกและบันทึกการรับเล่มเช่นเดียวกับการลงทะเบียนวารสารใหม่ลงไปแทน (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อยุธยา, 2538) หากยังไม่ได้รับเล่มที่ทวงถามไป แต่ได้รับคำตอบจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารว่า out of print หรือ out of stock ให้บันทึกข้อมูลดังกล่าวลงไปแทนวันที่ทวงถาม

ในกรณีที่ไม่ได้รับเล่มหรือไม่ได้รับคำตอบใด ๆ จากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารต้องทวงถามซ้ำ เมื่อห้องสมุดจัดส่งเอกสารทวงถามซ้ำไปแล้ว ให้บันทึกวันที่ของจดหมายทวงถามลงในบัตรทะเบียนเช่นเดียวกับการทวงถามครั้งแรก ห้องสมุดอาจลบข้อมูลเดิมออก แล้วระบุว่าเป็นการทวงถามครั้งที่ 2 หรือบันทึกเพิ่มลงไปก็ได้ ข้อมูลเหล่านี้สามารถใช้ประโยชน์ในการกำหนดระยะเวลาทวงถามซ้ำ และใช้ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ หากห้องสมุดไม่ได้รับเล่มที่ทวงถามและไม่มีการบันทึกข้อมูลไว้ จะทำให้สับสนในการกำหนดระยะเวลาการได้รับวารสารฉบับใหม่ในปีถัดไป (Brown, 1972) ข้อมูลการทวงถามในทะเบียนวารสารนี้ ควรเก็บไว้นานเท่ากับการดำเนินการทวงถามวารสารฉบับนั้น ๆ

ข้อมูลและเอกสารในการทวงถามวารสาร ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจบันทึกหรือจัดเก็บต่างกันไป เช่น บันทึกข้อมูลการทวงถามในบัตรทะเบียนวารสาร เก็บสำเนาแบบฟอร์มทวงถามวารสารในแฟ้มสำเนาเอกสารทวงถาม หรือเก็บสำเนาแบบฟอร์มทวงถามวารสารไว้กับทะเบียนวารสารชื่อที่มีการทวงถาม (Tuttle, 1983) เป็นต้น

## ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ

ในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ ห้องสมุดมักประสบปัญหาแตกต่างกันไป ดังนี้

### 1. ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการทวงถาม

1.1 ห้องสมุดทวงถามวารสารไม่ทันตามเวลาที่สำนักพิมพ์กำหนด ทำให้ไม่ได้รับตัวเล่มวารสารที่ทวงถาม เนื่องจากในการกำหนดระยะเวลาของสำนักพิมพ์ส่วนใหญ่ มักไม่นับรวมระยะเวลาในการจัดส่งเล่ม กว่าห้องสมุดจะตรวจพบรายการวารสารที่ต้องทวงถาม ก็ช้ากว่ากำหนดที่สำนักพิมพ์กำหนดไว้ (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อยุธยา, 2539)

1.2 ห้องสมุดทวงถามวารสารเร็วเกินไป ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าวารสารกำลังอยู่ระหว่างการจัดพิมพ์ หรือจัดส่ง ทำให้ห้องสมุดดำเนินงานโดยเปล่าประโยชน์ และอาจสร้างความไม่น่าเชื่อถือให้กับห้องสมุดอีกด้วย (Brown, 1972)



1.3 ห้องสมุดทวงถามช้าเกินไป ทำให้สำนักพิมพ์ปฏิเสธการทวงถามนั้น แม้ว่า จะมีการสารฉบับที่ห้องสมุดทวงถามอยู่ก็ตาม ในบางครั้งสำนักพิมพ์อาจคิดราคาเพิ่มขึ้นสำหรับ วารสารที่ทวงถาม ในบางกรณี การทวงถามช้ายังทำให้ห้องสมุดไม่ได้รับวารสารฉบับที่ทวงถาม เนื่องจากวารสารที่สำนักพิมพ์เก็บสำรองไว้หมด หรืออาจขายให้กับตัวแทนจำหน่ายวารสารฉบับ ย้อนหลังไปแล้วทั้งหมด (Clasquin, 1974; Paul, 1983)

1.4 ห้องสมุดไม่สามารถกำหนดระยะเวลาทวงถามวารสารแต่ละชื่อได้แน่นอน เนื่องจากความไม่แน่นอนของการจัดพิมพ์ และสำนักพิมพ์ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า (Tuttle, 1983)

## 2. ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการทวงถามวารสาร

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถาม (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อุษยา, 2536)

### 2.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับทะเบียนวารสาร

การตรวจสอบข้อมูลวารสารจากบัตรทะเบียนวารสารที่บกพร่องไม่ มีประสิทธิภาพมีผลให้ทวงถามผิดฉบับ ผิดชื่อ ผิดสำนักพิมพ์หรือผิดตัวแทนบอกรับวารสาร ทวงถามฉบับที่ไม่มีการจัดพิมพ์ เช่น พิมพ์ปีละ 10 ฉบับ แต่ทวงฉบับที่ 11, 12 ไป ทำให้การ ทวงถามล้มเหลว

### 2.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับเอกสารการบอกรับวารสาร และเอกสารการจ่ายเงิน

การจัดเก็บเอกสารการบอกรับวารสาร และเอกสารการจ่ายเงินที่ไม่ เป็นระบบ ทำให้เสียเวลาในการค้นหา หรืออาจหาไม่พบ

## 2.2 ปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารการทวงถาม

เป็นปัญหาต่อเนื่องจากการลงทะเบียนวารสาร หากลงทะเบียนผิดพลาด เอกสารการทวงถามที่จัดทำขึ้นก็ผิดพลาดไปด้วย รวมทั้งห้องสมุดที่ใช้แบบฟอร์มของสำนักพิมพ์ หรือตัวแทนบอกรับวารสารหลาย ๆ แห่ง อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานสับสน หรืออาจมีปัญหาเกี่ยวกับ ภาษาที่ใช้ในเอกสารทวงถาม

## 2.3 ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการในการทวงถาม

ตัวแทนบอกรับวารสารบางรายกำหนดให้ทวงถามไปที่บริษัทตัวแทนเพียง ประการเดียว ทำให้การทวงถามวารสารในรายการที่เร่งด่วนล่าช้าไป

ปัญหาเกี่ยวกับช่องทางที่ใช้ในการทวงถามวารสาร ได้แก่ ความล่าช้าในการจัดส่งวารสารทางไปรษณีย์ (Boume, 1980) หรือวารสารสูญหายระหว่างการจัดส่ง

## 2.4 ปัญหาในการติดตามผลการทวงถามวารสาร

2.4.1 ห้องสมุดไม่บันทึกรายการทวงถาม ได้แก่ วันที่ที่ทวงถาม คำตอบของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารลงในทะเบียนวารสาร หรือจัดเก็บเอกสารตอบรับไม่ เป็นระบบ ทำให้เสียเวลาค้นหาและทำให้ทวงถามซ้ำซ้อนได้ (Tuttle, 1983)

2.4.2 สำนักพิมพ์ไม่ตอบรับการทวงถามของห้องสมุดทำให้ไม่ทราบสาเหตุการไม่ได้รับเล่ม จึงต้องทวงถามซ้ำไปเรื่อย ๆ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

สำหรับงานวิจัยในประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการทวงถามวารสารโดยตรงไม่ปรากฏ เท่าที่สำรวจพบเป็นการวิจัยที่มีส่วนหนึ่งศึกษาถึงการทวงถามวารสารเพียงเรื่องเดียว คือ

สายพิน วิไลรัตน์ (2531) ได้ศึกษาการใช้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาการใช้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ในด้านการคัดเลือก การให้บริการ ค่าบริการ ข้อดี ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัวแทนแต่ละแห่ง และปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการใช้บริการจากตัวแทนเหล่านั้น ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องพบว่า ในด้านปัญหาการทวงถามวารสารกับตัวแทนบอกรับวารสารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตัวแทนบอกรับวารสารส่วนใหญ่ ไม่ระบุช่วงเวลาสำหรับการทวงถามวารสารแต่ละชื่อให้ห้องสมุด รองลงมาไม่รับผิดชอบอย่างจริงจังในการทวงถามวารสารให้ห้องสมุด และดำเนินการทวงถามซ้ำทำให้ห้องสมุดมักไม่ได้รับวารสารฉบับที่ทวงถามไป

นอกจากนั้นยังพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอีก 1 เรื่อง แต่เป็นงานวิจัยที่อยู่ในระหว่างการจัดทำ คือ งานวิจัยของเบญจภัทร์ จาตุรนต์รัศมี (2541) ซึ่งศึกษาเรื่องการจัดการวารสารของห้องสมุดในศูนย์ประสานงานสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการวารสารของห้องสมุดในศูนย์ประสานงานฯ ในด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ รวมทั้งปัญหา ซึ่งส่วนหนึ่งของการวิจัย ศึกษาถึงการทวงถามวารสาร และปัญหาในการทวงถามวารสาร

## งานวิจัยในต่างประเทศ

สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินการทวงถามวารสารเก่าที่สำรวจพบมีเพียง 2 เรื่อง ดังนี้

Wright (1977) ได้ทำการศึกษารูปแบบในการจัดการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีจำนวนวารสารระหว่าง 120,000 ถึง 500,000 รายการ ในช่วงปี ค.ศ. 1972-73 เพื่อศึกษาการบอกรับวารสาร การทวงถาม การได้รับเล่มที่ทวงถาม การใช้วัสดุย่อส่วน การให้บริการระบบเปิดและระบบปิด การจัดชั้นวารสาร นโยบายการให้บริการ ยืม-คืน และการป้องกันวารสารหาย ซึ่งผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ร้อยละ 52.00 ทวงถามวารสารกับตัวแทนบอกรับวารสาร รองลงมาร้อยละ 14.00 ทวงถามวารสารกับสำนักพิมพ์ ห้องสมุดร้อยละ 12.00 ทวงถามวารสารกับสำนักพิมพ์พร้อมทั้งส่งรายการทวงถามให้กับตัวแทนบอกรับวารสารที่ใช้บริการด้วย และห้องสมุดร้อยละ 8.00 ทวงถามวารสารกับตัวแทนบอกรับวารสารพร้อมกับส่งรายการทวงถามให้กับสำนักพิมพ์ด้วย

Brown, Gammon และ McKay (1991) ได้ทำการศึกษาการทวงถามวารสารโดยศึกษาทั้งการดำเนินงานของห้องสมุด สำนักพิมพ์ และตัวแทนบอกรับวารสารผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้อง พบว่า การที่ห้องสมุดทวงถามวารสารเร็วและบ่อยเกินไป ทำให้ตัวแทนบอกรับวารสารปฏิเสธการทวงถามหรือราคาแพงได้

จากการศึกษางานวิจัยทั้ง 3 เรื่องดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ในด้านวิธีการทวงถามวารสาร งานวิจัยของ Wright (1977) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ทวงถามวารสารผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร และรองลงมาทวงถามกับสำนักพิมพ์

ส่วนปัญหาในการทวงถามวารสาร งานวิจัยของสายพิน วิลรัตน์ (2531) พบว่า ตัวแทนบอกรับวารสารส่วนใหญ่ไม่ระบุช่วงเวลาสำหรับการทวงถามแต่ละชื่อให้ห้องสมุด และรองลงมาตัวแทนไม่รับผิดชอบอย่างจริงจังในการทวงถามวารสารให้ห้องสมุด ในขณะที่งานวิจัยของ Brown, Gammon และ McKay (1991) พบว่าการที่ห้องสมุดทวงถามวารสารเร็วและบ่อยเกินไป ทำให้ตัวแทนบอกรับวารสารปฏิเสธการทวงถาม