

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วารสารนับเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของห้องสมุด เนื่องจากเป็นสิ่งพิมพ์ที่เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้ ความคิด ความเคลื่อนไหว และพัฒนาการของวิทยาการสาขาต่าง ๆ นอกจากนี้วารสารยังมีการจัดพิมพ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถเสนอเรื่องราวใหม่ ๆ ได้เร็วกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ทำให้วารสารมีสารสนเทศที่ทันสมัยกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น (Osborn, 1980)

วารสารนับเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีความสำคัญในห้องสมุดทุกประเภท โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมการเรียน การสอน การค้นคว้า วิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และนักวิชาการ (สุวรรณา อินทร์รักษา, 2532: 19) ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงให้ความสำคัญอย่างมากต่อการจัดหาวารสารมาให้บริการ โดยจัดสรรเงินงบประมาณให้เป็นจำนวนมากในแต่ละปีเพื่อบอกรับวารสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งวารสารภาษาต่างประเทศซึ่งมีราคาสูง เช่น ในปีงบประมาณ 2539 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ใช้งบประมาณในการบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศประมาณ 23 ล้านบาท (วนิดา รอดภัย, สัมภาษณ์, 2539) และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้งบประมาณประมาณ 8.5 ล้านบาท (นภา เชี่ยววงศ์, สัมภาษณ์, 2539) ในการจัดหาวารสารภาษาต่างประเทศ เป็นต้น งบประมาณในการจัดหาวารสารภาษาต่างประเทศยังมีแนวโน้มที่จะทวีจำนวนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

ขณะที่ห้องสมุดต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการจัดหาวารสาร และผู้ใช้ยังต้องการใช้วารสารเพื่อติดตามข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอ ห้องสมุดจึงต้องติดตามดูแล เพื่อให้ได้รับวารสารชื่อที่บอกรับเข้ามาครบถ้วน หากห้องสมุดยังไม่ได้รับวารสารรายการใด ก็ต้องทวงถาม เพื่อให้ผู้ใช้จะสามารถใช้วารสารได้ตามความต้องการ

ในการดำเนินการทวงถามวารสารรายการที่ห้องสมุดยังไม่ได้รับนั้น ห้องสมุดจำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาในการทวงถามที่แน่นอน มีการกำหนดขั้นตอน และวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินการทวงถามวารสารมีประสิทธิภาพ

การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสารนับเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณา เนื่องจากถ้าทำได้เหมาะสม ห้องสมุดมีโอกาสูงที่จะได้รับวารสารที่ทวงถามตามรายการนั้น ๆ ถ้าทวงถามช้าเกินไป สำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารอาจไม่ยอมรับรายการทวงถามของ

ห้องสมุด (Mayes, 1978: 75-76) หรือไม่ส่งเล่มให้ห้องสมุดตามที่ทางถาม เนื่องจากเล่มที่เก็บสำรองไว้หมด หรือขายให้กับตัวแทนจำหน่ายวารสารฉบับย้อนหลังไปแล้วทั้งหมด ในขณะที่เดียวกันถ้าหากทางถามเร็วเกินไป ก็อาจเป็นไปได้ว่าวารสารกำลังอยู่ในระหว่างการจัดพิมพ์ หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ และอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่สำนักพิมพ์ หรือความไม่น่าเชื่อถือในการทางถามของห้องสมุดครั้งต่อไป หรือห้องสมุดอาจได้รับฉบับซ้ำเข้ามา ในการกำหนดระยะเวลาในการทางถาม มีปัจจัยที่จะต้องพิจารณาประกอบการกำหนด คือ กำหนดออกของวารสาร ความสม่ำเสมอในการจัดพิมพ์และระยะทางระหว่างห้องสมุดกับสำนักพิมพ์ (Bourne, 1980: 33) รวมทั้งการกำหนดระยะเวลาทางถามของตัวแทน หากห้องสมุดไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด อาจไม่ได้รับการตอบรับจากสำนักพิมพ์ หรือตัวแทนบอกรับวารสารนั้น ๆ (Mayes, 1978: 75-76)

นอกจากนั้นการกำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติของห้องสมุดในการทางถามก็เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณาเช่นเดียวกัน ห้องสมุดต้องหมั่นตรวจสอบทะเบียนวารสารอยู่เสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าวารสารที่บอกรับ ได้รับเข้ามาในห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง (Brown, 1972: 127) ซึ่งนับเป็นขั้นตอนแรกของการทางถาม และเมื่อพบว่ามีการขาดฉบับใดขาดไป หรือไม่มาถึงตามกำหนด ต้องดำเนินการขั้นต่อไป คือ ตรวจสอบเอกสารการบอกรับและการจ่ายเงิน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการบอกรับอย่างต่อเนื่อง (Tuttle, 1983: 84-85) และควรตรวจสอบดูว่าเป็นระยะเวลาที่สมควรทางถามได้หรือไม่ แล้วจึงนำข้อมูลนั้นมาจัดทำเอกสารการทางถาม ซึ่งอาจอยู่ในรูปของจดหมายหรือแบบฟอร์มที่ทางสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารกำหนดให้ใช้ (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อยุธยา, 2536: 12) ต่อจากนั้นบันทึกวัน เดือน ปี ที่ทางถามไว้ในบัตรทะเบียน เพื่อแจ้งให้ผู้อื่นทราบว่าดำเนินการทางถามไปแล้ว (Bourne, 1980: 34) และรอดติดตามผลการทางถามว่าห้องสมุดได้รับเล่มที่ทางถามหรือไม่ คำตอบหรือการแจ้งข่าวจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารควรนำมาบันทึกไว้ในบัตรทะเบียน เพื่อเป็นหลักฐานการทางถาม และเป็นข้อมูลในการให้บริการ (ลดาวัลย์ ศรีธวัช ณ อยุธยา, 2536: 14) ในกรณีที่มิได้รับเล่ม หรือไม่ได้รับการติดต่อจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสาร ต้องทางถามซ้ำโดยกำหนดระยะเวลาห่างจากการทางครั้งหนึ่งให้เหมาะสม

ในด้านวิธีการทางถามที่ห้องสมุดเลือกใช้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของการบอกรับ ถ้าห้องสมุดบอกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์ ควรทางถามไปยังสำนักพิมพ์โดยตรง หรือถ้าบอกรับกับตัวแทนบอกรับวารสาร ห้องสมุดสามารถเลือกได้ว่าจะทางถามผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร หรือทางถามโดยตรงกับสำนักพิมพ์ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาของห้องสมุดว่าการทางถามด้วยวิธีใดจะก่อให้เกิดประโยชน์กับห้องสมุดได้มากกว่า วิธีการทางถามยังรวมถึงวิธีที่ห้องสมุดใช้ในการติดต่อกับสำนักพิมพ์หรือตัวแทนบอกรับวารสารด้วย เช่น การใช้โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ และไปรษณีย์

อิเล็กทรอนิกส์เป็นต้น ซึ่งห้องสมุดจะเลือกใช้วิธีการใดในการทวงถาม ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม และความสะดวกที่ห้องสมุดจะได้รับด้วย (Tuttle, 1983: 89-90)

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเป็นห้องสมุดประเภทหนึ่งซึ่งใช้งบประมาณในการบอกรับวารสารจำนวนมาก และประสบปัญหาได้รับวารสารไม่ครบถ้วน จึงต้องดำเนินการทวงถามวารสารรายการที่ไม่ได้รับ แต่ในทางปฏิบัติ หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนน้อยให้ความเอาใจใส่ดูแลการดำเนินการทวงถามให้เป็นไปตามขั้นตอนหรือทำอย่างมีระบบ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องใช้เวลาในการทวงถามวารสารมาก และเป็นงานที่ทำซ้ำ ๆ กัน บางครั้งขั้นตอนที่ห้องสมุดกำหนดขึ้นใช้ยุ่งยาก ซับซ้อนเกินไป ทำให้เกิดความสับสนต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนั้นการที่ห้องสมุดส่วนใหญ่เลือกใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารไม่เหมาะสม ยังทำให้เกิดความล่าช้าส่งผลให้สำนักพิมพ์ไม่จัดส่งวารสารให้ห้องสมุดครบทุกรายการ (เรืองศรี จุลละจินดา, สัมภาษณ์, 2539) ในด้านการกำหนดระยะเวลาทวงถามนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่ชัดในการกำหนด โดยมากมักใช้ประสบการณ์และการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติการเป็นหลัก จึงไม่สามารถกำหนดได้ชัดเจนว่าระยะเวลาใดเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับการทวงถาม และการปฏิบัติยังคงแตกต่างกันไปตามห้องสมุดแต่ละแห่ง เช่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำหนดระยะเวลาในการทวงถามแต่ละครั้ง โดยเมื่อระยะเวลาที่ตัวแทนบอกรับวารสารต้องใช้ในการติดต่อไปยังสำนักพิมพ์ด้วย โดยปกติสำนักหอสมุดจะดำเนินการทวงถามประมาณ 3 เดือนครั้ง แต่หากวารสารชื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าควรดำเนินการเป็นพิเศษ จะพิจารณาดำเนินการทวงถามต่างหาก (นภา เขียวชูวงศ์, สัมภาษณ์, 2539) หรือห้องสมุดศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนดการทวงถามไว้ทุก ๆ เดือน (จุฑาทิพย์ โอสถานนท์, สัมภาษณ์, 2541) เป็นต้น

จากปัญหาในการทวงถามวารสารของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐดังกล่าว และจากความสำคัญของการดำเนินการทวงถามวารสาร ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการจัดการวารสารของห้องสมุดที่จะส่งผลให้ทรัพยากรวารสารครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่นั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรทำการศึกษาถึงการดำเนินการทวงถามวารสาร และปัญหาในการทวงถาม รวมทั้งแนวทางแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาการทวงถามวารสารของห้องสมุดต่าง ๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

1. การดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ ในด้านจำนวนวารสารที่มีการทวงถาม กำหนดระยะเวลาในการทวงถาม ขั้นตอน และวิธีการทวงถาม
2. ปัญหาในการทวงถาม และแนวทางแก้ปัญหา

## สมมติฐานของการวิจัย

1. หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ ดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ โดยกำหนดระยะเวลาทวงถามจากวันที่ได้รับวารสารฉบับล่าสุด ตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถามจากทะเบียนวารสาร และใช้วิธีทวงถามผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร
2. ปัญหาที่หอสมุดกลางส่วนใหญ่พบ คือ การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามไม่เหมาะสม และการลงรายการทะเบียนวารสารไม่สมบูรณ์

## ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้มุ่งศึกษา การดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยศึกษาวารสารที่ได้รับการทวงถามในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2537-2539)
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐและห้องสมุดที่ทำหน้าที่เป็นหอสมุดกลาง จำนวน 24 แห่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์ โดยจะทำการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสารในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ แห่งละ 1 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 24 คน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ มุ่งศึกษาการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ และห้องสมุดที่ทำหน้าที่เป็นหอสมุดกลาง โดยใช้แบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการทวงถามวารสารจากหนังสือ วารสาร และงานวิจัยทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
2. สร้างเครื่องมือวิจัย คือ แบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1 แบบสำรวจข้อมูลวารสารภาษาต่างประเทศ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการทวงถามในช่วงเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2537-2539) โดยผู้วิจัยเป็นผู้สำรวจข้อมูลด้วยตนเอง

จากเอกสารการทวงถามของห้องสมุด ข้อมูลที่ครอบคลุมในแบบสำรวจ ได้แก่ ชื่อวารสารที่ทวงถาม แหล่งที่บอกรับวารสาร (สำนักพิมพ์ และ/หรือ ตัวแทนบอกรับวารสาร) ระยะเวลาในการทวงถามวารสาร และวิธีการทวงถามวารสาร

2.2 แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสาร แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างงานวารสารของห้องสมุด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการทวงถามวารสาร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการทวงถามและแนวทางการแก้ปัญหา

3. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวิจัย ประชากรในการทดสอบได้แก่ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 5 แห่ง โดยใช้วิธีการทดสอบดังนี้

3.1 แบบสำรวจ ทดสอบโดยใช้แบบสำรวจเก็บข้อมูลวารสารภาษาต่างประเทศที่มีการดำเนินการทวงถามในช่วงเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2537-2539) จากเอกสารการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ ของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 5 แห่ง โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

3.2 แบบสัมภาษณ์ ทดสอบโดยสัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสารของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอกชนทั้ง 5 แห่ง แห่งละ 1 คน

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสำรวจ และแบบสัมภาษณ์

5. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

5.1 สํารวจข้อมูลวารสารภาษาต่างประเทศ ที่มีการทวงถามในช่วงเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2537-2539) โดยผู้วิจัยเป็นผู้สำรวจด้วยตนเอง จากเอกสารการทวงถามของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 24 แห่ง

5.2 สัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการทวงถามวารสาร ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 24 คน

6. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์ โดยการหาค่าทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่ามัธยัมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปความเรียงและตาราง

7. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางแก่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ และห้องสมุดประเภทอื่น ในการปฏิบัติงานทวงถามวารสาร และแก้ไขปัญหาในการทวงถามวารสาร

## คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

<b>วารสาร</b>	<b>หมายถึง</b>	สิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดออกต่อเนื่องเป็นระยะและออกอย่างสม่ำเสมอมากกว่าปีละ 1 ฉบับ ครอบคลุมวารสารวิชาการ วารสารทั่วไป วารสารสาระสังเขป และวารสารดรรชนี
<b>การดำเนินการทวงถามวารสาร</b>	<b>หมายถึง</b>	การปฏิบัติงานเพื่อติดตามวารสารในรายการที่ห้องสมุดยังไม่ได้รับเล่มตามกำหนดเวลา ครอบคลุมถึงการกำหนดระยะเวลาในการทวงถาม ขั้นตอน และวิธีการทวงถาม
<b>ขั้นตอนการทวงถาม</b>	<b>หมายถึง</b>	แนวทางปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนที่ผู้ปฏิบัติงานกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการทวงถาม ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถามการจัดทำเอกสารในการทวงถาม และผลของการทวงถาม
<b>วิธีการทวงถาม</b>	<b>หมายถึง</b>	แหล่งที่ห้องสมุดใช้ในการทวงถามวารสาร ได้แก่ ทวงถามโดยตรงกับสำนักพิมพ์ หรือทวงถามผ่านตัวแทนบอกรับวารสาร และช่องทางที่ใช้ทวงถาม ได้แก่ ใช้บริการไปรษณีย์ โทรสาร โทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์