



การใช้บริการของตัวแทนออกวีซ่าต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย



นางสาวสายพิน วิไลรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2531

ISBN 974-568-890-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

013920

147250409

THE USE OF FOREIGN LANGUAGE SERIAL SUBSCRIPTION AGENCIES' SERVICES

BY UNIVERSITY LIBRARIES

Miss Saipin Vileiratana

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1988

ISBN 974-568-890-8

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การใช้บริการของตัวแทนอภิวารสารภาษาคำต่างประเทศของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ชื่อนิสิต

นางสาวสายพิณ วิไลรัตน์

ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล ฤๅลบุญ

นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาคำหลักสูทปริญญาโท

..... *[Signature]* คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัญ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... *[Signature]* ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันนิภา สุรวาศิ)

..... *[Signature]* อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณพิมล ฤๅลบุญ)

..... *[Signature]* อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา)

..... *[Signature]* กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์)



ลายพิมพ์ วิลสัน : การใช้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (THE USE OF FOREIGN LANGUAGE SERIAL SUBSCRIPTION AGENCIES' SERVICES BY UNIVERSITY LIBRARIES) อ.ที่ปรึกษา : ผศ. พรรณพิมล กุลบุญ, 271 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ในด้านการคัดเลือก การให้บริการ ค่าบริการ ข้อดี ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัวแทนแต่ละแห่ง และปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการใช้บริการจากตัวแทนเหล่านั้น ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่จัดหาวารสารต่อตัวแทน

ผลการวิจัยพบว่า วิธีที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้พิจารณาคัดเลือกตัวแทนในประเทศและตัวแทนในต่างประเทศคือติดต่อสอบถามจากบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่น ๆ ที่ใช้บริการอยู่ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ใช้ในการคัดเลือกคือประสิทธิภาพการให้บริการ ส่วนผู้ที่รับผิดชอบและมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกตัวแทนบอกรับวารสารของห้องสมุดส่วนใหญ่คือบรรณารักษ์วารสาร

บริการที่ตัวแทนในประเทศและในต่างประเทศทุกแห่งให้คือบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการบอกรับวารสารใหม่ บริการทวง และบริการต่ออายุวารสาร ส่วนบริการอื่น ๆ พบว่าตัวแทนแต่ละแห่งให้บริการไม่เท่ากัน และบางครั้งตัวแทนเดียวกันยังให้บริการกับห้องสมุดแต่ละแห่งแตกต่างกัน นอกจากนี้มีตัวแทน 11 แห่ง ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดหาวารสาร

ตัวแทนในประเทศทุกแห่งไม่ได้ระบุค่าบริการไว้ในใบเสนอราคา ส่วนตัวแทนในต่างประเทศพบว่ามี 2 แห่งที่ระบุค่าบริการไว้ในใบเสนอราคา คือ บริษัท Ebsco Subscription Services และบริษัท F.W. Faxon Company, Inc.

ตัวแทนในประเทศที่มีข้อดีจำนวนมากที่สุดคือ บริษัทห้างเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนท์สโตร์ จำกัด และตัวแทนในต่างประเทศคือ บริษัท B.H. Blackwell's และบริษัท Swets & Zeitlinger B.V.

ปัญหาที่ห้องสมุดแต่ละแห่งประสบนั้นแตกต่างกัน สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ระบุไว้ตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศไทยสามารถนำไปปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และบรรณารักษ์จัดหาวารสารอาจนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารต่อไป

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์
ปีการศึกษา 2530

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ๒ ✓

SAIPIN VILAIRATANA : THE USE OF FOREIGN LANGUAGE SERIAL SUBSCRIPTION AGENCIES' SERVICES BY UNIVERSITY LIBRARIES. THESIS ADVISOR : ASSI. PROF. PANPIMON KOONLABOON, 271 PP.

The purpose of this research was to study the use of foreign language serial subscription agencies' services by university libraries in Thailand in terms of selection, services, services charges, special advantages, the specialized expertise of each agency, the problems that libraries faced, and the opinions and suggestions of serial acquisition librarians toward the agencies.

It was found that the method most libraries practiced in collecting the information for selecting either a domestic agency or a foreign agency was asking other librarians who used the agencies' services.

All agencies, both domestic and foreign, provide three basic services: subscription, claiming and renewal. In other areas, the agencies did not provide equal services and sometimes the same agency would provide different services and different quality service to different libraries. There were 11 agencies that specialized in serial acquisition.

No domestic agencies specified their services charges in the invoice. The two foreign agencies which specified service charges were Ebsco Subscription Services and F.W. Faxon Company Inc.

The domestic agency that had the largest number of special advantages was Central Department Store, Ltd., while the foreign agencies with the most advantages were B.H. Blackwell's and Swets & Zeitlinger B.V.

Different libraries had different problems in using the agencies' services. Therefore, the domestic agencies can use the opinions and suggestions of librarians and the researcher to improve their services and the serial acquisition librarian can take advantage of this research in using the services of the agencies.

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์
ปีการศึกษา 2530

ลายมือชื่อนิติกร
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ✓



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างมากจากผู้ช่วยศาสตราจารย์
พรณพิมล กุลบุญ อาจารย์ที่ปรึกษา นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา บรรณารักษ์
หัวหน้างานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ และแก้ไข
ข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย และได้รับ
ความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิกา สุรวดี และ รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี
สีบสนธิ์ ที่กรุณาเป็นประธานและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณ
อาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคน ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จ และท้ายที่สุด
ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ - คุณแม่ ที่ได้ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมาจนสำเร็จการ
ศึกษา

สายพิน วิไลรัตน์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
แนวเหตุผล	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
วิธีดำเนินการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	7
คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2 ตัวอย่างอภิปรายสาร	15
ความหมาย	15
ประเภท	16

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การให้บริการ	18
	ค่าบริการ	20
	การคัดเลือก	21
	ตัวแทนบอกรับวารสารที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ให้บริการ	23
3	วิธีดำเนินการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
	วิธีดำเนินการวิจัย	60
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	204
	สรุปผลการวิจัย	204
	อภิปรายผล	215
	ข้อเสนอแนะ	223
	บรรณานุกรม	226
ภาคผนวก ก	แบบสัมภาษณ์ตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศ	235
ภาคผนวก ข	แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์จัดหาวารสาร	241
ภาคผนวก ค	รายชื่อและที่ตั้งตัวแทนบอกรับวารสารที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยให้บริการ	267
ประวัติผู้เขียน	270

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่	
1	ตัวแทนขอรับวารสารที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้บริการ 48
2	การบริหารงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 65
3	งบประมาณค่าวารสารในปีงบประมาณ 2529 67
4	จำนวนวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดขอรับ ในปีงบประมาณ 2529 70
5	จำนวนตัวแทนที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้บริการในปีงบประมาณ 2529. 72
6	รายชื่อตัวแทนในประเทศและในต่างประเทศที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยใช้บริการในปีงบประมาณ 2529 74
7	ระยะเวลาที่ใช้บริการ 78
8	จำนวนวารสารที่ขอรับจากตัวแทนแต่ละแห่ง 82
9	ลักษณะของวารสารที่ห้องสมุดขอรับจากตัวแทนแต่ละแห่ง 86
10	ลักษณะของวารสารที่ห้องสมุดขอรับรวมหลายสาขาวิชา 90
11	วิธีปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้พิจารณาคัดเลือก ตัวแทนในประเทศ 93
12	วิธีปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้พิจารณาคัดเลือกตัวแทน ในต่างประเทศ 96
13	ปัจจัยที่ห้องสมุดพิจารณาในการคัดเลือกตัวแทน 99
14	เหตุผลที่ห้องสมุดเลือกใช้บริการเฉพาะตัวแทนในประเทศ 102
15	เหตุผลที่ห้องสมุดเลือกใช้บริการเฉพาะตัวแทนในต่างประเทศ 104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	เหตุผลในการเลือกใช้บริการทั้งตัวแทนในประเทศ และตัวแทนในต่างประเทศ	106
17	ผู้ที่รับผิดชอบและมีอำนาจตัดสินใจเลือกตัวแทน	108
18	การให้บริการของตัวแทนในประเทศ จำแนกตามรายชื่อ ตัวแทนและห้องสมุด	110
19	การให้บริการของตัวแทนในต่างประเทศ จำแนกตาม รายชื่อตัวแทนและห้องสมุด	120
20	ข้อดีของตัวแทนในประเทศ จำแนกตามรายชื่อตัวแทนและ ห้องสมุด	127
21	ข้อดีของตัวแทนในต่างประเทศ จำแนกตามรายชื่อตัวแทน และห้องสมุด	141
22	อัตราค่าบริการของตัวแทนในต่างประเทศ	151
23	ปัญหาคำถามการติดต่อ จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในประเทศและห้องสมุด	154
24	ปัญหาคำถามการบอกรับ จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในประเทศและห้องสมุด	157
25	ปัญหาคำถามการชำระเงิน จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในประเทศและห้องสมุด	162

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	ปัญหาคำณการทวงวารสาร จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในประเทศและห้องสมุด	164
27	ปัญหาคำณการต่ออายุวารสาร จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในประเทศและห้องสมุด	170
28	ปัญหาการยกเลิกการบอกรับวารสาร จำแนกตามรายชื่อ ตัวแทนในประเทศและห้องสมุด	174
29	ปัญหาคำณการจัดส่งวารสาร จำแนกตามรายชื่อ ตัวแทนในประเทศและห้องสมุด	178
30	ปัญหาคำณการติดต่อก่อ จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในต่างประเทศและห้องสมุด	182
31	ปัญหาคำณการบอกรับ จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในต่างประเทศและห้องสมุด	184
32	ปัญหาคำณการชำระเงิน จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในต่างประเทศและห้องสมุด	186
33	ปัญหาคำณการทวงวารสาร จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในต่างประเทศและห้องสมุด	189
34	ปัญหาคำณการต่ออายุวารสาร จำแนกตามรายชื่อตัวแทน ในต่างประเทศและห้องสมุด	192
35	ปัญหาการยกเลิกการบอกรับวารสาร จำแนกตามรายชื่อ ตัวแทนในต่างประเทศและห้องสมุด	194

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

36	จำนวนปัญหาในคานค่าง ๆ ของคัวแทนบอกรับวารสาร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	197
----	--	-----