

**การดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ
ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ**

นางสาว อุษณีย์ เฟื่องเที่ยง



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-638-485-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**CLAIMING OPERATION OF FOREIGN LANGUAGE PERIODICALS
IN STATE UNIVERSITY CENTRAL LIBRARIES**



Miss Ausanee Pengtieng

**สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Library and Information Science**

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1997

ISBN 974-638-485-6

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ
ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ

โดย

นางสาว อุษณีย์ เฟ็งเที่ยง

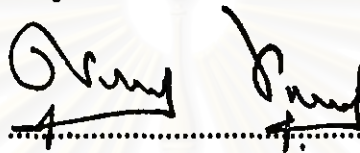
ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ

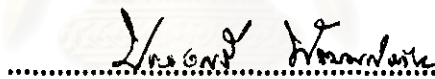
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ)



อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ชลัยพร เหมะรัชตะ)



กรรมการ

(อาจารย์ ฉวีวรรณ สุวรรณรัฐ)

อุษณีย์ เพ็งเที่ยง : การดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐ (CLAIMING OPERATION OF FOREIGN LANGUAGE PERIODICALS IN STATE UNIVERSITY CENTRAL LIBRARIES) อ.ที่ปรึกษา : ผ.ศ. พรหมพิมล กุญญา. 172 หน้า. ISBN 974-638-485-6

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 24 แห่ง ในด้านจำนวนวารสารที่มีการทวงถาม กำหนดระยะเวลาในการทวงถาม ขั้นตอน และวิธีการทวงถาม รวมทั้งปัญหาในการทวงถามและแนวทางแก้ปัญหา

ผลการวิจัยพบว่า ระหว่างปี พ.ศ. 2537-2539 หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ ทวงถามวารสารจำนวน 1,943 ชื่อ โดยชื่อที่มีการทวงถามมากที่สุดในห้องสมุด 15 แห่ง คือ Scientific American ห้องสมุดทุกแห่งกำหนดระยะเวลาในการทวงถามจากความสำคัญ หรือประเภทของวารสาร ตรวจสอบข้อมูลการทวงถามจากบัตรทะเบียนวารสาร ข้อมูลที่ตรวจสอบคือ ปีที่และฉบับที่ของวารสารที่ได้รับฉบับล่าสุดและรายการที่ห้องสมุดยังไม่ได้รับ ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้แบบฟอร์มที่ออกแบบเอง โดยใช้เอกสาร 1 ฉบับ สำหรับการทวงถามวารสารทั้งหมดของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนอกรับ 1 แห่ง และจัดส่งทันทีที่จัดทำเสร็จ ห้องสมุดส่วนใหญ่อกรับและทวงถามวารสารผ่านตัวแทนอกรับวารสารโดยใช้ไปรษณีย์ภายในประเทศ และจัดเก็บสำเนาเอกสารการทวงถามในแฟ้มเอกสาร ส่วนค่าตอบแทนของสำนักพิมพ์หรือตัวแทนอกรับจะบันทึกในทะเบียนวารสาร

ห้องสมุดประสบปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารในระดับปานกลางและระดับน้อย โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัญหาแรก คือ วารสารที่อกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์ ต้องทวงถามโดยตรงกับสำนักพิมพ์ซึ่งมีหลายแห่ง ทำให้ต้องเสียเวลาดำเนินงานมากและเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ($\bar{X} = 2.24$) ห้องสมุดเลือกใช้ช่องทางการจัดส่งเอกสารไม่เหมาะสม ทำให้ล่าช้าไม่ทันตามกำหนดระยะเวลาที่สำนักพิมพ์หรือตัวแทนอกรับกำหนด และไม่ได้รับเล่มที่ทวงถาม ($\bar{X} = 2.07$) และปัญหาห้องสมุดขาดความสม่ำเสมอในการทวงถามวารสาร ($\bar{X} = 2.05$) ส่วนการแก้ปัญหาในกรณีที่ทวงถามแล้วไม่ได้รับเล่มห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้วิธีแจ้งสำนักพิมพ์หรือตัวแทนอกรับ เพื่อขอขยายเวลาอกรับของปีถัดไปตามจำนวนเล่มที่ไม่ได้รับ และเห็นควรให้กำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินการทวงถามวารสารโดยตรง

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2540

ลายมือชื่อผู้วิจัย
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C710406 : MAJOR LIBRARY SCIENCE
KEY WORD: CLAIMING OPERATION / FOREIGN LANGUAGE PERIODICALS / CENTRAL LIBRARY
AUSANEE PENGTIENG : CLAIMING OPERATION OF FOREIGN LANGUAGE
PERIODICALS IN STATE UNIVERSITY CENTRAL LIBRARIES. THESIS
ADVISOR : ASSIST. PROF. PANPIMON KOONLABOON. 172 pp.
ISBN 974-638-485-6

The purpose of this research was to study the claiming operation of foreign language periodicals in state university central libraries regarding the number of periodicals that had to be claimed, timing of claims, process and procedure in claiming including problems and directions in solving problems.

The research showed that state university central libraries claimed 1,943 titles during the period of 1994-1996. The title most often claimed in 15 libraries was Scientific American. Every library settled the time for claiming by the significance or the category of periodicals. The information for claiming was obtained from the periodicals check in records which showed volumes, the latest issues received and issues not received. Most libraries used their own claim forms. Many claimed periodicals were put in one claim form if they were subscribed with the same publisher or the same subscription agent. Claims were sent right away when finished. Most libraries used the postal service in the country. Claim copies, documents concerned, replies of publishers and agents were kept in files after being recorded in the check-in records.

Claim problems were in moderate and low levels. The first three problems with the highest average value were periodicals of direct subscriptions with publishers must be claimed directly with publishers. This was time-consuming and created more expenditure ($\bar{X} = 2.24$). The use of inappropriate claim delivery delayed the claims which did not arrive within time limited by the publishers or agents. Libraries did not receive claimed issues ($\bar{X} = 2.07$). Problem in not sending claims on a regular basis ($\bar{X} = 2.05$). To solve problems of unsuccessful claims, most libraries asked the publishers or agents to extend the subscription period as compensation and assigned persons to be responsible for claim duty.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา.....บรรณารักษศาสตร์.....
สาขาวิชา.....บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....
ปีการศึกษา.....2540.....
ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จและความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง
ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ
คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ ที่กรุณาเป็นประธาน
ในการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ชลัยพร เหมะรัชตะ และอาจารย์ ฉวีวรรณ สุวรรณรัฐ
ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณบรรณารักษ์หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
ในการตอบแบบสัมภาษณ์ และจัดเตรียมเอกสารเพื่อการสำรวจ พี่ๆ และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน
ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง และให้กำลังใจมาโดยตลอด

ท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดา ที่ให้กำลังใจเสมอมาจนสำเร็จ
การศึกษา

อุษณีย์ เฟิงเที่ยง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
วิธีดำเนินการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	6
2 ปรีทรรคนั้วรรณกรรม	7
การดำเนินการทวงถามวารสาร.....	7
1. การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสาร.....	8
2. ขั้นตอนการทวงถามวารสาร.....	9
2.1 การตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถามวารสาร	10
2.1.1 ทะเบียนวารสาร	10
2.1.2 เอกสารการบอกรับวารสาร	10
2.1.3 เอกสารการจ่ายเงิน	11
2.2 การจัดทำเอกสารในการทวงถามวารสาร	11
2.3 วิธีการทวงถามวารสาร	12
2.3.1 แหล่งที่ใช้ทวงถามวารสาร	12
2.3.2 ช่องทางในการทวงถามวารสาร	13
2.4 การติดตามผลของการทวงถาม	13

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ	14
1. ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการทวงถาม	14
2. ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการทวงถามวารสาร	15
2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทวงถาม	15
2.2 ปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารการทวงถาม	15
2.3 ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการในการทวงถาม	15
2.4 ปัญหาในการติดตามผลการทวงถามวารสาร	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
งานวิจัยในประเทศ	16
งานวิจัยในต่างประเทศ	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย	18
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	22
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
ตอนที่ 1 โครงสร้างงานวารสารของห้องสมุด และข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ การทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ	25
1.1 โครงสร้างงานวารสารของห้องสมุด	26
1.2 เหตุผลในการทวงถามวารสาร	30
1.3 รูปแบบการลงทะเบียนวารสารและข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียน วารสาร	32
ตอนที่ 2 การดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ	37
2.1 จำนวนวารสารที่ทวงถามของห้องสมุดแต่ละแห่ง	37
2.2 การกำหนดนโยบายการทวงถาม ผู้รับผิดชอบในการทวงถาม และกำหนดระยะเวลาในการทวงถาม	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.3	ขั้นตอนและวิธีการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ 80
2.3.1	การตรวจสอบข้อมูลในการทวงถามวารสาร ภาษาต่างประเทศ 80
2.3.2	การจัดทำและการจัดส่งเอกสารในการทวงถาม 84
2.3.3	วิธีการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ 90
2.3.4	การจัดเก็บข้อมูลและบันทึกผลการทวงถามวารสาร ภาษาต่างประเทศ 95
ตอนที่ 3	ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ และ แนวทางแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้ห้องสมุด 99
3.1	ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ 99
3.2	การแก้ไขปัญหาของห้องสมุดในกรณีที่ไม่ได้รับตัวเล่ม ที่ทวงถาม 104
3.3	แนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินการทวงถามวารสารของ ห้องสมุดที่ควรเป็น 106
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 108
	สรุปและอภิปรายผลการวิจัย 108
	การทดสอบสมมติฐาน 123
	ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย 124
	ข้อจำกัดในการวิจัย 125
	แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต 126
รายการอ้างอิง 127
ภาคผนวก 131
ภาคผนวก ก 132
ภาคผนวก ข 141
ภาคผนวก ค 142
ประวัติผู้เขียน 172

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	โครงสร้างงานวารสารของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ..... 27
2	หน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบงานวารสาร 29
3	เหตุผลในการทวงถามวารสาร 31
4	รูปแบบการลงทะเบียนวารสาร 33
5	ข้อมูลที่ห้องสมุดใช้ในการลงทะเบียนวารสาร 35
6	จำนวนวารสารที่ทวงถาม 39
7	รายชื่อวารสารที่ทวงถามในห้องสมุดตั้งแต่ 2 แห่งเป็นต้นไป..... 41
8	การกำหนดนโยบายในการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ 61
9	ระบบการทวงถามวารสาร 63
10	ผู้รับผิดชอบในการทวงถามวารสาร 65
11	การกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสาร 67
12	กำหนดวันทวงถามวารสารหลังจากวันที่ได้รับฉบับล่าสุด จำแนกตามกำหนดออกของวารสาร 70
13	ข้อกำหนดในการทวงถามวารสารโดยพิจารณาความสำคัญ และประเภทของวารสาร 74
14	จำนวนครั้งที่ทวงถามซ้ำ และจำนวนวารสารที่ทวงถามในแต่ละครั้ง 76
15	ระยะเวลาทวงถามวารสารของห้องสมุด 79
16	แหล่งข้อมูลที่ห้องสมุดใช้ในการตรวจสอบข้อมูลในการทวงถาม..... 81
17	ข้อมูลที่ใช้ตรวจสอบในการทวงถามวารสาร 83
18	เอกสารที่ห้องสมุดใช้ในการทวงถามวารสาร 85
19	ลักษณะของเอกสารในการทวงถามวารสาร 87
20	การจัดส่งเอกสาร/แบบฟอร์มการทวงถามวารสาร 89
21	แหล่งบอกรับวารสารและแหล่งที่ใช้ทวงถามวารสาร 92
22	ช่องทางที่ห้องสมุดใช้ทวงถามวารสาร 94
23	การจัดเก็บข้อมูลการทวงถามวารสาร 96
24	การปฏิบัติเมื่อได้รับคำตอบจากสำนักพิมพ์/ตัวแทนบอกรับ 98
25	ปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารภาษาต่างประเทศ 99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	ปัญหาในการกำหนดระยะเวลาในการทวงถามวารสาร	100
27	ปัญหาขั้นตอนการทวงถามวารสาร	101
28	ปัญหาวิธีการทวงถามวารสาร	102
29	ปัญหาอื่นๆ	103
30	การแก้ไขปัญหาในกรณีที่ห้องสมุดทวงถามวารสารแล้วไม่ได้รับตัวเล่ม	105
31	แนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการทวงถามวารสารของห้องสมุด.....	107



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย