



บทที่ 1

บทนำ

### ความเป็นมาของปัญหา

วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะวารสารเป็นแหล่งข้อมูลแหล่งแรกที่ทำให้ความรู้ใหม่ ๆ และทันสมัย ไม่ว่าจะ เป็นผลของการค้นคว้าวิจัย ทฤษฎี และการค้นพบใหม่ ๆ แนวโน้ม ความคิดเห็น ข่าว ข้อมูลทางสถิติ ประกาศ จดหมายโต้ตอบ ตลอดจนบริการต่าง ๆ (พรหมพิมด ฤกษ์บุญ : 2) วารสารจึงมีคุณค่าในด้านการศึกษา การสอน การค้นคว้า และการวิจัยของอาจารย์ นิสิตนักศึกษา และบุคลากรทุกระดับของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดหา วารสารมาให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

วิธีการจัดหาวารสารเข้าห้องสมุดที่ปฏิบัติอยู่มี 4 วิธี คือ การสั่งซื้อ หรือการ บอกรับ ซึ่งมีทั้งการบอกรับจากสำนักพิมพ์โดยตรงและการบอกรับผ่านตัวแทน การเป็น สมาชิกของสมาคม การได้รับอภิสิทธิ์ทางการ และการแลกเปลี่ยน (Grenfell 1965:5) และในบรรดาวิธีการจัดหาวารสารดังกล่าว วิธีการสั่งซื้อหรือการบอกรับเป็นวิธีที่ห้องสมุด ยึดเป็นหลักในการจัดหาวารสารเข้าห้องสมุด (จารุวรรณ ไกรเทพ 2518 : 13 ; Katz and Gellatly 1975 : 188)

การบอกรับวารสารโดยตรงจากสำนักพิมพ์เป็นสิ่งยุ่งยากสำหรับห้องสมุดที่มี บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่จำนวนจำกัด เพราะต้องติดต่อกับสำนักพิมพ์หลายแห่ง ต้อง ทำงานเกี่ยวข้องกับจดหมายติดต่อกัน รายการสั่งซื้อ และใบเสนอราคาจำนวนมาก รวมทั้ง การชำระเงินและการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทำให้เกิดความล่าช้า และเป็น อุปสรรคในการดำเนินการบอกรับวารสารให้ทันในคอนทินปี และให้ทันกำหนดของสำนัก พิมพ์ เป็นเหตุให้ห้องสมุดมักไม่ได้รับวารสารฉบับแรก ๆ ของปีถัดมา (Fernald 1961

: 297) ดังนั้น การบอกรับวารสารผ่านตัวแทนจึงเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นวิธีปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพที่สุด สำหรับห้องสมุดที่บอกรับวารสารจำนวนมาก หรือบอกรับวารสารตั้งแต่ 100 รายการขึ้นไป (Katz and Gellatly 1975 : 53)

ตัวแทนบอกรับวารสาร จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างห้องสมุดและสำนักพิมพ์ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาวารสารให้ห้องสมุด ตั้งแต่การบอกรับ การต่ออายุ การทวง การชำระเงิน รวมทั้งการแจ้งให้ห้องสมุดทราบในเรื่องต่าง ๆ เช่น การทวง การเปลี่ยนแปลงของวารสาร\* โดยคิดค่าบริการจากห้องสมุด (Coplen 1979 : 519 ; Intner 1983 : 32 ; Tuttle 1985 : 259 - 260)

การบอกรับวารสารผ่านตัวแทนมีข้อดีหลายประการคือ ช่วยประหยัดเวลา และแรงงานของบรรณารักษ์ และบุคลากรอื่น ๆ ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดหา ช่วยลดปริมาณงานในการบอกรับ การทวง และการต่ออายุวารสารได้มาก ตัวแทนรู้จักสำนักพิมพ์หลายแห่ง และรู้จักลักษณะพิเศษของสำนักพิมพ์เหล่านั้นได้ดี เช่น สำนักพิมพ์บางแห่งจะรับการสั่งซื้อวารสารตามปีปฏิทิน บางแห่งจะรับตามปีที่ออกวารสาร และบางแห่งอาจจะให้เริ่มบอกรับจากฉบับล่าสุด เป็นต้น ตัวแทนช่วยให้ห้องสมุดไม่ต้องยุ่งยากกับระบบการสั่งซื้อ และใบส่งของจากสำนักพิมพ์หลายแห่ง ซึ่งมักมีใบส่งของเป็นแบบเฉพาะของตนเอง และมักจะมีความแตกต่างกันในด้านขนาด รูปร่าง และรายละเอียด ช่วยลดความยุ่งยากในเรื่องเงินตราต่างประเทศ และลดความล่าช้าในการบอกรับวารสาร เพราะสำนักพิมพ์ในต่างประเทศหลายแห่งจะให้บริการดีขึ้น ถ้าห้องสมุดบอกรับวารสารผ่านตัวแทนที่มีชื่อเสียง (Baer 1966 : 41-42 ; Blackwell 1963 : 63 ; Green 1981 : 19 ; Katz and Gellatly 1975 : 33) โอลิชาเบล เอช แจ็คสัน (Jackson 1967 : 42 - 43) และ ทัทเทิล มาร์เซีย (Tuttle 1985 : 260) ได้กล่าวเสริมว่า การบอกรับวารสารผ่านตัวแทนมีข้อดี เพราะห้องสมุดสามารถสั่งวารสารได้คราวละจำนวนมาก และตัวแทนจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับวารสารชื่อใหม่ ๆ พร้อมทั้งราคา และยังจัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์เฉพาะสาขาวิชา ตลอดจน

\* ได้แก่ วารสารเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนรูปเล่ม เปลี่ยนกำหนดออก วารสารหยุดออกชั่วคราว วารสารหยุดพิมพ์ และวารสารที่มีฉบับเพิ่มเติม

แคตตาล็อกของบริษัทตัวแทนแจกจ่ายให้กับห้องสมุดด้วย

แม้ว่าตัวแทนบอกรับวารสารจะมีความสำคัญ และมีบทบาทต่อการจัดหารวารสารของห้องสมุดซึ่งที่ใดก็ตามมาแล้วก็ตาม แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า ห้องสมุดมักประสบปัญหาเกี่ยวกับตัวแทนบอกรับวารสารหลายประการ เช่น บริการไม่ดี และไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับห้องสมุด (Coplen 1979 : 523 - 524 ; Katz and Gellatly 1975 : 33) ค่าเนิการบอกรับวารสารใหม่ให้ห้องสมุดล่าช้า ไม่แจ้งให้ห้องสมุดทราบในกรณีที่สำนักพิมพ์จัดพิมพ์วารสารฉบับเพิ่มเติม (Intner 1983 : 37) อัตราค่าบริการสูง (Tuttle 1985 : 259) โดยเฉพาะตัวแทนในประเทศไทยจะคิดค่าบริการสูงกว่าตัวแทนในต่างประเทศ (จารุวรรณ ไกรเทพ 2518 : 137) ส่งใบเสนอราคาให้ห้องสมุดช้า ทำให้เกิดปัญหาในการเบิกจ่ายเงิน ราคาที่แจ้งในใบประมาณราคาและใบเสนอราคาไม่แน่นอน มีการเพิ่มราคา ทำให้ห้องสมุดต้องเสียเวลาทำเรื่องขออนุมัติเงิน 2 ครั้ง ค่าเนิการต่ออายุวารสารให้ห้องสมุดล่าช้า และมักมีความผิดพลาดเกี่ยวกับรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดต้องการต่ออายุ ไม่รับผิดชอบในการทวง และไม่แจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงของวารสารให้ห้องสมุดทราบ เป็นต้น (เอกสารหมายเลข ว/10 : 1 - 3) นอกจากนี้ ยังปรากฏว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในประเทศไทย มักประสบปัญหาในการคัดเลือกตัวแทนที่ดีและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากห้องสมุดมีข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนแต่ละแห่งไม่เพียงพอ รวมทั้ง ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจประสบปัญหากับตัวแทนเดียวกันไม่เหมือนกัน ดังนั้น ในทางปฏิบัติบรรณารักษ์จึงมักใช้วิธีการสอบถามบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานวารสารด้วยกันเท่านั้น หรือ ทกลงใช้บริการจากตัวแทนแต่ละแห่งเป็นเวลา 2 - 3 ปีก่อน จึงจะทราบผลว่า ตัวแทนใดดีหรือไม่ดี ซึ่งลักษณะปัญหาเหล่านี้มีส่วนทำให้การดำเนินงานวารสารขาดประสิทธิภาพได้

จากปัญหาดังกล่าว ประกอบกับจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย ปรากฏว่า ยังไม่มีการศึกษาถึงเรื่องนี้โดยตรง จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการให้บริการตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อทราบถึงวิธีการปฏิบัติ ปัจจัย และเหตุผลที่ห้องสมุดใช้ในการพิจารณาคัดเลือกตัวแทน การให้บริการ ค่าบริการ ข้อดี และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัว

แทนแต่ละแห่ง ตลอดจนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการให้บริการจากตัวแทนเหล่านั้น รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษวารสารต่อตัวแทนบอกรับวารสาร ทั้งนี้ เพื่อห้องสมุดและบรรณารักษวารสารอาจนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกตัวแทนบอกรับวารสารให้สอดคล้องกับสภาพ และความต้องการของห้องสมุด รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางแก่ตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศ ในการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงการให้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ในด้านการคัดเลือกตัวแทน การให้บริการ คำบริการ ข้อดี ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัวแทนแต่ละแห่ง และปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการให้บริการจากตัวแทนเหล่านั้น ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของบรรณารักษผู้ทำหน้าที่จัดหารวารสารต่อตัวแทน

### แนวเหตุผล

การบอกรับวารสารผ่านตัวแทน เป็นวิธีการจัดหารวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยใช้เป็นหลัก ซึ่งตัวแทนที่ใช้มีทั้งตัวแทนในประเทศและต่างประเทศ แต่บริการที่ได้รับจากตัวแทนแต่ละแห่ง รวมทั้งปัญหาที่ประสบย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การให้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศในการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาทั้งตัวแทนในประเทศ และตัวแทนในต่างประเทศ
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษที่รับผิดชอบในการจัดหารวารสารภาษาต่างประเทศจากหอสมุดกลาง และห้องสมุดประจำวิทยาเขต ซึ่งทำหน้าที่เป็นหอสมุดกลาง แห่งละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 22 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จำนวน 22 แห่ง ได้แก่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ      วิทยาเขตประสานมิตร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ      วิทยาเขตบางเขน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ      วิทยาเขตปทุมวัน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ      วิทยาเขตพลศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ      วิทยาเขตพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ      วิทยาเขตมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ      วิทยาเขตสงขลา

มหาวิทยาลัยศิลปากร      วิทยาเขตวังท่าพระ

มหาวิทยาลัยศิลปากร      วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์      วิทยาเขตหาดใหญ่

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์      วิทยาเขตปัตตานี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สถาบันเทคโนโลยีเกษตรกรรมแม่โจ้

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า      วิทยาเขตพระนครเหนือ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า      วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

ทั้งนี้ ไม่รวมสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี และสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน เนื่องจากห้องสมุด 2 แห่งแรก  
บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศจากสำนักพิมพ์โดยตรง ส่วนสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสนนั้น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหารวสารให้

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ ตำรา บทความวารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และแคตตาล็อกของตัวแทนบอกรับวารสารในต่างประเทศ

2. รวบรวมแนวความคิดจากข้อมูลในข้อ 1 เป็นแนวทางสร้างแบบสัมภาษณ์

3. สร้างแบบสัมภาษณ์ 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศ เกี่ยวกับการจัดการของตัวแทน (สำหรับตัวแทนในต่างประเทศ ผู้วิจัยใช้วิธีติดต่อขอรายละเอียดจากตัวแทนแต่ละแห่งโดยตรง) ชุดที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์จัดหารวสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของห้องสมุด

ตอนที่ 2 การใช้บริการตัวแทนบอกรับวารสาร ซึ่งครอบคลุมถึงการคัดเลือก การให้บริการ ข้อดีของตัวแทนแต่ละแห่ง และค่าบริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการใช้บริการจากตัวแทน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ต่อตัวแทนบอกรับวารสาร

4. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสัมภาษณ์ โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างไปทดสอบดังนี้ คือ ชุดที่ 1 ทดสอบกับผู้จัดการตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่ได้ใช้บริการจำนวน 3 แห่ง คือ ร้านเฉลิมนิจ ร้านรวมสาส์น และร้านสุวรรณสาส์น ชุดที่ 2 ทดสอบกับบรรณารักษ์จัดหารวสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 5 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเทคนิคสยาม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

5. รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศ 15 แห่ง ซึ่งเป็นตัวแทนที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้บริการ จำนวน 15 คน และบรรณารักษ์ จักรวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 22 คน จากแบบ สัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้ว

6. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการดังนี้ คือ

6.1 ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศ ข้อมูลจากแคตตาล็อก และเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวแทนบอกรับวารสารในต่างประเทศ ได้นำเสนอไว้ในบทที่ 2 ซึ่งในส่วนนี้จะเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ ตัวแทนด้วย

6.2 ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์จักรวารสารภาษาต่างประเทศ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้นำไปวิเคราะห์ไว้ในบทที่ 3 โดยนำค่าออกมาแจกแจงความถี่

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

8. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงการให้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ในด้านการคัดเลือก การให้บริการ ค่าบริการ ข้อดี และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัวแทนแต่ละแห่ง รวมทั้งปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการ ใช้บริการจากตัวแทนเหล่านั้น

2. เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุด และบรรณารักษ์วารสารในการพิจารณา คัดเลือกตัวแทนบอกรับวารสารให้สอดคล้องกับสภาพ และความต้องการของห้องสมุด อันจะ เป็นประโยชน์กับการจัดหาและการดำเนินงานวารสารต่อไป

3. เป็นแนวทางให้ตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศปรับปรุงบริการให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแทนบอกรับวารสาร หมายถึง บริษัทซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่าง ห้องสมุดและสำนักพิมพ์ โดยจะเป็นผู้

รับผิดชอบในการจัดหาวารสารให้ห้องสมุด  
ทั้งแต่การบอกรับ การต่ออายุ การทวง และ  
การชำระเงิน โดยคิดค่าบริการจากห้องสมุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจงานวิจัยในประเทศ พบว่า ยังไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ  
ตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศโดยตรง แต่ได้กล่าวไว้เป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัย  
ของ จารุวรรณ ไกรเทพ (2518 : 1 - 279) ที่ทำการศึกษาถึงวิธีการบริหารงาน  
และบริกราค่านวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ  
ศึกษาถึงวิธีการบริหารงาน และบริกราค่านวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย  
รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหานั้น ผู้วิจัย  
สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์บรรณารักษ์หรือผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวารสาร  
ทั้งห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ รวม 73 แห่ง ผลของการวิจัยในด้านการบอกรับ  
วารสารภาษาต่างประเทศ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่บอกรับวารสารผ่านตัวแทนในประเทศ  
คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ บอกรับจากตัวแทนต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 36.67  
และซื้อจากร้านจำหน่าย มีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 1.67 ในด้านวิธีการบอกรับวารสาร  
ห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นว่าการบอกรับวารสารจากตัวแทนในประเทศสะดวกที่สุด คิดเป็น  
ร้อยละ 45 รองลงมาคือ เห็นว่าการบอกรับจากตัวแทนต่างประเทศสะดวกที่สุด และ  
เห็นว่าการบอกรับโดยตรงจากสำนักพิมพ์ต่างประเทศสะดวกที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 และ  
15 ตามลำดับ ในด้านเหตุผล พบว่า ห้องสมุดที่เห็นว่าการบอกรับวารสารจากตัวแทนใน  
ประเทศสะดวกที่สุด ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า สะดวกในการเบิกจ่ายเงิน คิดเป็นร้อยละ  
37.04 ส่วนห้องสมุดที่เห็นว่าการบอกรับจากตัวแทนต่างประเทศสะดวกที่สุด ส่วนใหญ่ให้  
เหตุผลว่า ประหยัดเวลาและเงิน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และห้องสมุดที่เห็นว่าการบอกรับ  
โดยตรงจากสำนักพิมพ์ต่างประเทศสะดวกที่สุด ให้เหตุผลว่า ราคาถูกกว่าบอกรับจากตัวแทน  
มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.56 ส่วนในด้านตัวแทนบอกรับวารสารที่ห้องสมุดใช้  
บริการ พบว่า ตัวแทนในประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการมากที่สุดคือ บริษัทนิพนธ์ จำกัด คิดเป็น



ร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ บริษัท S.E.A. Enterprises Co.Ltd. (บริษัท เอส. อี. พาณิชยและอุตสาหกรรม จำกัด) คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนตัวแทนต่างประเทศที่ห้องสมุดให้บริการมากที่สุดคือ บริษัท F.W. Faxon Company, Inc. คิดเป็นร้อยละ 59.09 รองลงมาคือ บริษัท Swets & Zeitlinger B.V. คิดเป็นร้อยละ 22.73

สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนบอกรับวารสารพบว่า ได้มีผู้ศึกษาวิจัยใน 3 ประเด็น คือ

1. ศึกษาวิธีการบอกรับวารสารและการให้บริการตัวแทนบอกรับวารสารของห้องสมุด วิลเลียม เอช. ฮัฟฟ์ (Huff 1970 : 294 - 297) ได้ทำการสำรวจวิธีการจัดหาวารสารของห้องสมุดในประเทศสหรัฐอเมริกาที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries) และห้องสมุดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกซึ่งบอกรับวารสารตั้งแต่ 500 รายชื่อขึ้นไป จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 49 ชุด ปรากฏว่า ห้องสมุดทุกแห่งบอกรับวารสารผ่านตัวแทนจำนวนตัวแทนที่ห้องสมุดแต่ละแห่งให้บริการจะแตกต่างกัน กล่าวคือ ห้องสมุดจำนวน 43 แห่งให้บริการของตัวแทนมากกว่า 1 แห่ง และในจำนวนดังกล่าวพบว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด 20 แห่ง ให้บริการของตัวแทน 2 แห่ง และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง ให้บริการของตัวแทน 7 แห่ง นอกจากนี้ ยังพบว่า ห้องสมุด 6 แห่ง ให้บริการของตัวแทนหลาย ๆ แห่งที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดหาวารสารเฉพาะด้าน เช่น ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทางด้านมนุษยศาสตร์ และทางด้านการแพทย์ เป็นต้น

บิลล์ แคทซ์ และปีเตอร์ เกลลิตส์ (Katz and Gellatly 1975 : 182-186) ได้ทำการสำรวจวิธีการบอกรับวารสารของห้องสมุด ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์ต่อตัวแทนบอกรับวารสารที่ห้องสมุดให้บริการ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจโดยส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดทุกประเภท ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 1245 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจากห้องสมุด จำนวน 850 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 95 บอกรับวารสารผ่านตัวแทน ในจำนวนนี้มีทั้งห้องสมุดที่บอกรับวารสารผ่านตัวแทนเพียง 1 แห่ง และมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของฮัฟฟ์ ที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่บอกรับวารสารผ่านตัวแทน

และจำนวนตัวแทนที่ห้องสมุดแต่ละแห่งใช้จะแตกต่างกัน สำหรับห้องสมุดที่บอกรับวารสารผ่านตัวแทนมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป ให้เหตุผลว่าลักษณะและประสิทธิภาพการให้บริการของตัวแทนแต่ละแห่งแตกต่างกัน ในด้านตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการนั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของจากรูรณ กล่าวคือ มีทั้งตัวแทนในประเทศและตัวแทนในต่างประเทศ ตัวแทนในประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการมากที่สุดคือ บริษัท EBSCO Subscription Services คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคือ บริษัท F.W. Faxon Company, Inc. คิดเป็นร้อยละ 31 สำหรับตัวแทนในต่างประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการมากที่สุดคือ บริษัท B.H. Blackwell's คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาคือ บริษัท Harraswitz คิดเป็นร้อยละ 25 ในด้านเหตุผลที่ห้องสมุดบอกรับวารสารผ่านตัวแทน พบว่า เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ตัวแทนช่วยลดปริมาณงานในการบอกรับวารสารให้ห้องสมุด ในด้านความคิดเห็นของบรรณารักษ์ต่อบริการที่ได้รับจากตัวแทน พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 70 มีความเห็นว่าบริการของตัวแทนอยู่ในระดับดีและดีมาก

รอน คอปเลน (Coplen 1979 : 519 - 526) ได้สอบถามความคิดเห็นของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกามากกว่า 200 แห่ง โดยส่งแบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบงานจัดหาวารสารของห้องสมุดดังกล่าว และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจากบรรณารักษ์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 62 พอใจบริการที่ได้รับจากตัวแทน โดยให้เหตุผลเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ มีใบเสนอราคาเพียงใบเดียว ทำให้ประหยัดเวลา และการทำงานของบรรณารักษ์ ให้บริการตัวแทนต่ออายุการบอกรับวารสารให้ห้องสมุด สะดวกในการติดต่อกับแหล่งบอกรับเพียงแห่งเดียว ตัวแทนชำระเงินค่าบอกรับวารสารให้ห้องสมุดก่อน และการปฏิบัติของตัวแทนตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับห้องสมุด มีบรรณารักษ์เพียงส่วนน้อยคิดเป็นร้อยละ 12 ที่ไม่พอใจบริการของตัวแทน โดยให้เหตุผลว่า ตัวแทนทำให้กระบวนการบอกรับวารสารซ้ำ บริการไม่ดี การใช้บริการจากตัวแทนไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาให้บรรณารักษ์ การปฏิบัติของตัวแทนไม่ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับห้องสมุด และการบอกรับวารสารผ่านตัวแทน ทำให้ห้องสมุดประสบปัญหามากขึ้น ในด้านการเปลี่ยนตัวแทนของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 ไม่เคยเปลี่ยนตัวแทน ในขณะที่ห้องสมุดร้อยละ 35 เคยเปลี่ยนตัวแทน เหตุผล

ที่สำคัญที่สุดของการเปลี่ยนตัวแทนคือ ห้องสมุดประสบปัญหาเกี่ยวกับตัวแทนนั้น ๆ และห้องสมุดต้องการประมวลราคาค่าบริการวารสารกับตัวแทนอื่น ๆ สำหรับปัจจัยที่ห้องสมุดใช้พิจารณาในการคัดเลือกตัวแทน พบว่า ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงประสิทธิภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่าย ราคา คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนวิธีที่ห้องสมุดปฏิบัติกันมากที่สุดในการเลือกใช้บริการของตัวแทนคือ การศึกษาคือสอบถามจากบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่น ๆ ที่ใช้บริการอยู่

ซีลา เอส อินท์เนอร์ (Intner 1983 : 31 - 42) ได้ทำการสำรวจการใช้บริการตัวแทนวารสารของห้องสมุดทางคานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 10 แห่ง ซึ่งเป็นห้องสมุดที่วารสารระหว่าง 400 - 8000 รายการ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจโดยการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ของห้องสมุดทั้งกล่าว ผลการศึกษาพบว่าห้องสมุดทุกแห่งวารสารผ่านตัวแทน ในจำนวนตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการพบว่ามีทั้งที่วารสารผ่านตัวแทนเพียง 1 และมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป สำหรับเหตุผลที่ห้องสมุดวารสารผ่านตัวแทนมากกว่า 1 แห่ง นั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของแคทซ์ และเกลลัทลี กล่าวคือ เนื่องจากลักษณะและประสิทธิภาพในการให้บริการของตัวแทนแต่ละแห่งแตกต่างกัน ส่วนในคานปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการใช้บริการจากตัวแทนพบว่า มีหลายประการคือ ตัวแทนดำเนินการวารสารใหม่ล่าช้า ทบอจหมายที่ห้องสมุดคิดค่าเช่า ตัวแทนมักเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานโดยไม่แจ้งให้ห้องสมุดทราบ คิดอัตราค่าบริการสูง ไม่รับผิดชอบในการทวงส่งวารสารให้ห้องสมุดช้า ไม่ส่งวารสารฉบับเพิ่มเติม ซึ่งสำนักพิมพ์จัดพิมพ์ขึ้นให้ห้องสมุด ในคานข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ต่อบริการของตัวแทน พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ต้องการให้ตัวแทนบริการด้วยความรวดเร็ว แจ้งเรื่องเกี่ยวกับการเงินให้ห้องสมุดทราบทุก ๆ 3 เดือน บริการจัดหาวารสารตามความต้องการของห้องสมุดในกรณีที่วารสารบางฉบับของห้องสมุดถูกขโมย ให้ความสนใจกับวารสารที่สำนักพิมพ์จัดพิมพ์ขึ้นเป็นฉบับเพิ่มเติม และวารสารบางรายการที่มีกำหนดออกไม่แน่นอน ส่วนเหตุผลที่สำคัญที่สุดของการวารสารผ่านตัวแทน คือ ตัวแทนช่วยประหยัดเวลาในการจัดหาวารสารให้ห้องสมุด ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของแคทซ์ และเกลลัทลี และคอปเปลินที่พบว่า เหตุผลสำคัญที่สุดของการวารสารผ่านตัวแทนคือ ช่วยลดปริมาณงานในการวารสาร และทำให้ประหยัดเวลา

และแรงงานของบรรณารักษ์ตามลำดับ

## 2. ศึกษาประสิทธิภาพของตัวแทนในการศึกษาคามทวงวารสารฉบับที่ห้องสมุด ไม่ได้รับ

พอล โรเบิร์ต กรีน (Green 1981 : 19 - 24, 1983 : 7 - 22) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการทวงวารสารของตัวแทน จำนวน 5 แห่ง ซึ่งห้องสมุดเซาท์ (South Library) มหาวิทยาลัยลีดส์ (University of Leeds) ในประเทศอังกฤษใช้บริการ โดยได้ทำการศึกษา 2 ครั้ง ครั้งแรกผู้วิจัยเก็บข้อมูลในช่วงปีงบประมาณ 1977 - 1978 วิธีการศึกษาคือ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนวารสารที่ห้องสมุดทวงจากตัวแทนแต่ละแห่งในช่วงเวลาที่กำหนด คือ ทวงครั้งที่ 1 หลังจากห้องสมุดไม่ได้รับวารสารตามกำหนดเป็นระยะเวลา 1 เดือน และทวงครั้งที่ 2 หลังจากห้องสมุดไม่ได้รับวารสารตามกำหนด เป็นระยะเวลา 2 เดือน และ ทวงครั้งที่ 3 หลังจากห้องสมุดไม่ได้รับวารสารตามกำหนด เป็นระยะเวลา 3 เดือน ในการศึกษาผู้วิจัยได้ใช้รหัส A - E แทนชื่อตัวแทน ดังกล่าว ข้อตกลงเบื้องต้นของการศึกษาค้างนี้ คือ ถ้าจำนวนวารสารที่ทวงโดยเฉลี่ยต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทนนั้น ๆ และจำนวนวารสารที่ทวงในครั้งที่ 3 ลดลงเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนรายชื่อวารสารที่ทวงในครั้งที่ 1 แสดงว่า ตัวแทนนั้นให้บริการมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษพบว่า ตัวแทนที่ให้บริการมีประสิทธิภาพที่สุดคือ ตัวแทน E รองลงมาคือ ตัวแทน B และตัวแทนที่ให้บริการไม่ดีที่สุดคือตัวแทน C

การศึกษครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในปี ค.ศ. 1979 และ 1981\* ในการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตัวแทนเดิม 4 แห่ง และตัวแทนที่ห้องสมุดเปลี่ยนเมื่อปี ค.ศ. 1980 อีก 1 แห่ง รวมเป็น 5 แห่ง และใช้วิธีการศึกษาเหมือนกับครั้งแรก แต่จะศึกษาเพิ่มเดิมจากครั้งแรก คือ ศึกษาจำนวนวารสารที่ทวงโดยเฉลี่ยกับจำนวนฉบับ

\* ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในปี ค.ศ. 1981 เพราะในปี ค.ศ. 1980 ห้องสมุดอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนตัวแทน คือ เปลี่ยนจากตัวแทน C เป็นตัวแทนอื่น แต่ยังคงใช้รหัส C แทนชื่อตัวแทนดังกล่าว

(Issues) ของวารสารที่บอกรับจากตัวแทนแต่ละแห่งด้วย ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนที่ให้บริการมีประสิทธิภาพที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนวารสารที่ทวงกับจำนวน รายชื่อวารสารที่บอกรับคือ ตัวแทน B รองลงมาคือ ตัวแทน E และตัวแทนที่ให้บริการไม่ดีที่สุดคือ ตัวแทน C ในขณะที่ผลการวิจัยในครั้งที่ 1 พบว่าตัวแทนที่ให้บริการดีที่สุด คือ ตัวแทน E รองลงมาคือ ตัวแทน B และตัวแทนที่ให้บริการไม่ดีที่สุด คือ ตัวแทน C จะเห็นได้ว่า ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ตัวแทน B ได้ปรับปรุง บริการให้มีประสิทธิภาพขึ้น สำหรับตัวแทนที่ให้บริการมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับ จำนวนวารสารที่ทวงกับจำนวนฉบับ (Issues) ของวารสารที่บอกรับคือ ตัวแทน B รองลงมาคือ ตัวแทน D และตัวแทนที่ให้บริการไม่ดีที่สุดคือ ตัวแทน C

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ห้องสมุดได้ข้อมูลชัดเจนว่า ตัวแทนใดมีประสิทธิภาพในการติดตามทวงวารสารฉบับที่ห้องสมุดไม่ได้รับ

### 3. ศึกษาการคิดค่าบริการของตัวแทน

เอส.เอ. ทอนตัน และ ซี. เจ. บิกเกอร์ (Thornton and Bigger 1985 : 437 - 452) ได้ศึกษาอัตราการคิดค่าบริการของตัวแทนบอกรับวารสารที่ห้องสมุดจำนวน 86 แห่ง ในประเทศอังกฤษใช้บริการ ผู้วิจัยได้รวบรวมรายชื่อวารสาร ทางด้านไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ และวิทยาศาสตร์ทั่วไป ที่ห้องสมุดบอกรับซ้ำกันในปี ค.ศ. 1983 จำนวน 50 รายชื่อ และได้ส่งแบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบ เพื่อสอบถามถึงราคาค่าบริการวารสารแต่ละรายชื่อที่ห้องสมุดจ่ายให้ตัวแทนในปี ค.ศ. 1983 จากนั้น ผู้วิจัยได้นำราคาค่าบริการวารสารแต่ละรายชื่อซึ่งห้องสมุดจ่ายให้ตัวแทนแต่ละแห่งมาเปรียบเทียบกับราคาวารสารตามราคาหน้าปก ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนแต่ละแห่งคิดค่าบริการแตกต่างกัน และตัวแทนบางตัวแทนยังคิดค่าบริการวารสารชื่อเดียวกันกับห้องสมุดแต่ละแห่งแตกต่างกันด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของตัวแทนบอกรับวารสารว่าจำเป็นสำหรับห้องสมุดที่บอกรับวารสารเป็นจำนวนมาก และห้องสมุดส่วนใหญ่จะบอกรับ

วารสารจากตัวแทนมากกว่า 1 แห่ง เหตุผลสำคัญของการบอกรับวารสารผ่านตัวแทน คือ ช่วยลดปริมาณงานในการบอกรับวารสาร ทำให้ประหยัดเวลาและการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาวารสาร สำหรับปัญหาสำคัญที่ห้องสมุดประสบในการใช้บริการจากตัวแทนพบว่า มีหลายประการคือ ตัวแทนดำเนินการบอกรับวารสารใหม่ และตอบจดหมายที่ห้องสมุดติดต่อล่าช้า ไม่รับผิดชอบในการทวง ส่งวารสารให้ห้องสมุดล่าช้า คิอัคราค่าบริการสูง เปลี่ยนวิธีการดำเนินงานโดยไม่แจ้งให้ห้องสมุดทราบ ไม่ส่งวารสารฉบับเพิ่มเติม ซึ่งสำนักพิมพ์จัดพิมพ์ขึ้นให้ห้องสมุด และไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับห้องสมุด ส่วนในด้านประสิทธิภาพในการทวงวารสารและการคิอค่าบริการของตัวแทนแต่ละแห่ง พบว่าจะแตกต่างกันไป