



บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการให้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ในด้านการคัดเลือกตัวแทน การให้บริการ ค่าบริการ ข้อดี ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัวแทนแต่ละแห่ง และปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการให้บริการจากตัวแทนเหล่านั้น ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่จัดหาวารสารต่อตัวแทน เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกตัวแทนบอกรับวารสารให้สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของห้องสมุด และเพื่อเป็นแนวทางแก่ตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศ ในการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพ

ในการดำเนินการวิจัยได้สัมภาษณ์ผู้จัดการตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศ จำนวน 15 คน และสัมภาษณ์บรรณารักษ์จัดหาวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 22 คน

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ชุด โดยชุดที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการของตัวแทน และชุดที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์จัดหาวารสาร มีเนื้อหา 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของห้องสมุด การให้บริการตัวแทนบอกรับวารสาร และปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการให้บริการจากตัวแทน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อตัวแทนบอกรับวารสาร

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพของห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ (10 แห่ง) บริหารงานแบบกระจายอำนาจ และไม่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาวารสารให้ห้องสมุดคณะ สถาบัน วิทยาเขต รองลงมา (8 แห่ง) บริหารงานแบบศูนย์รวมอำนาจ และมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาวารสารให้ห้องสมุดคณะ

สถาบัน วิทยาเขต และอีก 4 แห่ง มีลักษณะแตกต่างออกไป

สำหรับงบประมาณในการบอกรับวารสารในปีงบประมาณ 2529 นั้น มีห้องสมุด 17 แห่ง ที่ระบุจำนวนเงิน ซึ่งในจำนวนห้องสมุดดังกล่าว กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับงบประมาณวารสารสูงที่สุด (2,667,194.02 บาท) และหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้รับงบประมาณน้อยที่สุด (5,842 บาท) ส่วนห้องสมุด 5 แห่ง บรรณารักษ์ไม่สามารถระบุจำนวนเงินงบประมาณที่แน่นอนได้ ห้องสมุดที่ระบุจำนวนเงินงบประมาณ 17 แห่ง ดังกล่าว ใช้จ่ายงบประมาณส่วนใหญ่ในการจัดหารวารสารภาษาต่างประเทศ

ห้องสมุดที่บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศจำนวนมากที่สุด ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (597 รายชื่อ) ส่วนห้องสมุดที่บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศจำนวนน้อยที่สุดคือ หอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (6 รายชื่อ)

สำหรับวิธีการบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศนั้น ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (12 แห่ง) บอกรับวารสารส่วนใหญ่ผ่านตัวแทน รองลงมา (8 แห่ง) บอกรับวารสารทั้งหมดผ่านตัวแทนและห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด (2 แห่ง) บอกรับวารสารส่วนใหญ่โดยตรงจากผู้จัดพิมพ์

ห้องสมุดที่บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศผ่านตัวแทนจำนวนมากที่สุด คือ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (558 รายชื่อ) และห้องสมุดที่บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศผ่านตัวแทนน้อยที่สุด คือ หอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (6 รายชื่อ)

ในจำนวนตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้บริการของตัวแทนจำนวนมากที่สุด (10 แห่ง) รองลงมาคือ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (9 แห่ง) และห้องสมุด 5 แห่ง ใช้บริการของตัวแทนจำนวนน้อยที่สุดเพียง 1 แห่ง ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (11 แห่ง) ใช้บริการเฉพาะตัวแทนในประเทศ รองลงมา (8 แห่ง) ใช้บริการทั้งตัวแทนในประเทศ

และในต่างประเทศ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด (3 แห่ง) ใช้บริการตัวแทนในต่างประเทศ
เท่านั้น

ตัวแทนในประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการมากที่สุด (12 แห่ง) คือ บริษัท แมกกาซีน
เชล จำกัด รองลงมา (9 แห่ง) คือ บริษัทศูนย์หนังสือกรุงเทพฯ และบริษัทนิพนธ์ จำกัด
ส่วนตัวแทนในต่างประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการมากที่สุด (7 แห่ง) คือ บริษัท F.W.
Faxon Company, Inc. และรองลงมา (6 แห่ง) คือ บริษัท Swets & Zeitlinger
B.V.

ตัวแทนในประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการเป็นระยะเวลานานที่สุด (15 ปี) มี
2 แห่ง คือ บริษัทนิพนธ์ จำกัด และบริษัทห้างเซ็นทรัลคิพาทเมนต์ สโตร์ จำกัด ส่วนตัวแทน
ในต่างประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการเป็นระยะเวลานานที่สุด (30 ปี) ได้แก่ บริษัท F.W.
Faxon Company, Inc. และบริษัท Swets & Zeitlinger B.V.

ตัวแทนในประเทศที่ห้องสมุดบอกรับวารสารจำนวนมากที่สุด คือ บริษัทนิพนธ์
จำกัด (411 รายชื่อ) และตัวแทนในต่างประเทศที่ห้องสมุดบอกรับวารสารจำนวนมากที่สุด
คือ บริษัท F.W. Faxon Company, Inc. (547 รายชื่อ)

ในด้านลักษณะของวารสารที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทนแต่ละแห่งนั้น ปรากฏว่า
มีตัวแทนในประเทศ 11 แห่ง ที่ห้องสมุดใช้บริการเพื่อบอกรับวารสารเฉพาะคานใดคาน
หนึ่งเท่านั้น ตัวแทน 4 แห่ง ห้องสมุดใช้บริการแตกต่างกัน ส่วนตัวแทนในต่างประเทศ
พบว่า มีตัวแทน 3 แห่ง ที่ห้องสมุดใช้บริการเพื่อบอกรับวารสารเฉพาะคานใดคานหนึ่ง
ตัวแทน 2 แห่ง ห้องสมุดใช้บริการเพื่อบอกรับวารสารรวมหลายสาขาวิชา และตัวแทน
อีก 2 แห่ง ห้องสมุดใช้บริการต่างกัน

สำหรับสาขาวิชาของวารสารที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทนแต่ละแห่ง ทั้งตัวแทน
ที่ห้องสมุดใช้บริการ เพื่อบอกรับวารสารเฉพาะคานใดคานหนึ่ง และใช้บริการเพื่อบอกรับ
รวมหลายสาขานั้น มีทั้งเหมือนกันและแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด



การใช้บริการตัวแทนบอกรับวารสาร

วิธีที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (9 แห่ง) ปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้พิจารณาคัดเลือกตัวแทนในประเทศ คือ ติดต่อสอบถามจากบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่น ๆ ที่ใช้บริการอยู่ รองลงมา (8 แห่ง) ทดลองใช้บริการจากตัวแทนนั้น ๆ และวิธีที่ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด (1 แห่ง) ปฏิบัติคือ ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับตัวแทน เช่น จากบทความวารสาร หนังสืองานวิจัย เป็นต้น ส่วนวิธีที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (10 แห่ง) ปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้พิจารณาคัดเลือกตัวแทนในต่างประเทศ คือ ติดต่อสอบถามจากบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่น ๆ ที่ใช้บริการอยู่ รองลงมา (7 แห่ง) พิจารณาจากโฆษณาและแคตตาล็อกที่ตัวแทนจัดส่งมาให้ และวิธีที่ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด (2 แห่ง) ปฏิบัติคือ ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับตัวแทน เช่น จากบทความวารสาร หนังสือ งานวิจัย เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ห้องสมุดพิจารณาในการคัดเลือกตัวแทน คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น ความรวดเร็ว และความถูกต้องในการดำเนินการบอกรับวารสาร การทวง และการต่ออายุ เป็นต้น ปัจจัยสำคัญรองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ และความมีชื่อเสียงของตัวแทน ส่วนปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ส่วนลด คือ เลือกตัวแทนที่ให้ส่วนลดแก่ห้องสมุด

ในค่านิยมของห้องสมุดเลือกใช้บริการเฉพาะตัวแทนในประเทศนั้น ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (10 แห่ง) ให้เหตุผลว่าสะดวกในการเบิกและจ่ายเงิน เพราะไม่ต้องยุ่งยากกับการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รองลงมา (7 แห่ง) ให้เหตุผลว่า สะดวกในการติดต่อเพราะไม่มีปัญหาเรื่องภาษา

สำหรับห้องสมุดที่เลือกใช้บริการเฉพาะตัวแทนในต่างประเทศทุกแห่ง ให้เหตุผลว่า ได้รับวารสารเร็ว เพราะสามารถติดต่อกับผู้จัดพิมพ์ได้เร็วกว่าตัวแทนในประเทศ รองลงมา (2 แห่ง เท่ากัน) ให้เหตุผลว่า ลักษณะการดำเนินงานและการให้บริการเป็นระบบกว่าตัวแทนในประเทศ และสามารถจัดหาวารสารได้กว้างขวางกว่าตัวแทนในประเทศ

ส่วนห้องสมุดที่เลือกใช้บริการตัวแทนบอกรับวารสารทั้งตัวแทนในประเทศและตัวแทนในต่างประเทศนั้น เหตุผลที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ (6 แห่ง) เลือกใช้ตัวแทนในประเทศ คือ ต้องการบอกรับนิตยสารและข่าวสารที่ตีพิมพ์ในต่างประเทศ รองลงมา (5 แห่ง) ต้องการบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศที่ตีพิมพ์ในภูมิภาคเอเชีย และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด (1 แห่ง) ต้องการบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศที่ตีพิมพ์ในประเทศ สำหรับเหตุผลที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (7 แห่ง) เลือกใช้ตัวแทนในต่างประเทศคือ ต้องการบอกรับวารสารทุกประเภทที่ตีพิมพ์ในต่างประเทศนอกเหนือจากที่บอกรับจากตัวแทนในประเทศ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด (1 แห่งเท่ากัน) ต้องการบอกรับวารสารวิชาการที่ตีพิมพ์ในต่างประเทศ และต้องการบอกรับวารสารเฉพาะสาขาที่ตัวแทนในประเทศไม่สามารถบอกรับให้ได้

ในค่านิยมที่รับผิดชอบและมีอำนาจตัดสินใจ เลือกตัวแทนบอกรับวารสารของห้องสมุดส่วนใหญ่ (14 แห่ง) คือ บรรณารักษ์วารสาร รองลงมา (11 แห่ง) คือ ผู้อำนวยกาห้องสมุด หรือเทียบเท่า และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด (1 แห่ง) มีบรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดเป็นผู้ที่รับผิดชอบและมีอำนาจตัดสินใจเลือกตัวแทน นอกจากนี้ ยังพบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (8 แห่ง) มีบรรณารักษ์วารสารเท่านั้น รับผิดชอบในการคัดเลือกตัวแทน รองลงมา (6 แห่ง) มีทั้งผู้อำนวยกาห้องสมุด และบรรณารักษ์วารสารรับผิดชอบร่วมกันในการคัดเลือก

สำหรับการให้บริการนั้น บริการที่ตัวแทนบอกรับวารสารทุกแห่งทั้งตัวแทนในประเทศ และตัวแทนในต่างประเทศให้กับห้องสมุดคือ บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการบอกรับวารสารใหม่ บริการทวงวารสาร และบริการต่ออายุวารสาร ส่วนบริการอื่น ๆ ตัวแทนแต่ละแห่งให้กับห้องสมุด แต่ละแห่งไม่เท่ากัน กล่าวคือ บริการอื่น ๆ ที่ตัวแทนในประเทศส่วนใหญ่ (11 แห่ง) ให้คือ บริการแจ้งเหตุผลให้ห้องสมุดทราบ ในกรณีที่ไม่สามารถจัดหาวารสารตามที่ห้องสมุดสั่งได้ รองลงมา (จำนวน 9 แห่ง เท่ากัน) คือ บริการจัดหาวารสารมาทดแทนในกรณีที่ห้องสมุดทวงภายในกำหนดเวลาแล้วไม่ได้รับวารสาร บริการเปลี่ยนหรือรับคืนวารสารในกรณีที่ผู้จัดพิมพ์ส่งวารสารมาช้า ส่งผิดฉบับ หรือวารสารอยู่ในสภาพชำรุด และบริการแจ้งให้ห้องสมุดทราบในกรณีที่ได้รับใบสั่งจากห้องสมุดแล้ว ส่วนบริการที่ไม่มีตัวแทนในประเทศแห่งใดจัดทำคือ บริการจัดหาวารสารฉบับพิมพ์ซ้ำ บริการ

แบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มการทวง แบบฟอร์มการต่ออายุ เป็นต้น และบริการ
เปรียบเทียบราคาค่าบอกรับวารสารในช่วง 2 ปี หรือ 3 ปี

ตัวแทนในประเทศที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ห้องสมุดมากที่สุด (19 บริการ) คือ
บริษัทนิพนธ์ จำกัด รองลงมา (18 บริการ) คือ บริษัทศูนย์หนังสือกรุงเทพฯ และ บริษัท
ห้างเซ็นทรัล กีพาทเมนต์ส์โคร จำกัด และตัวแทนจำนวน 3 แห่ง ไม่ได้ให้บริการอื่น ๆ

ส่วนบริการอื่น ๆ ที่ตัวแทนในต่างประเทศทุกแห่งให้ คือ บริการแคตตาล็อก
วารสาร รองลงมา (6 แห่ง) คือ บริการแจ้งเหตุผลให้ห้องสมุดทราบ ในกรณีที่ไม่สามารถ
จัดหาวารสารตามที่ห้องสมุดสั่งได้ และบริการที่ตัวแทนในต่างประเทศไม่ได้ให้กับห้องสมุด
คือ บริการจัดหาวารสารฉบับพิมพ์ซ้ำ

ตัวแทนในต่างประเทศที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ห้องสมุดมากที่สุด (20 บริการ) คือ
บริษัท Swets & Zeitlinger B.V. รองลงมาคือ บริษัท B.H. Blackwell's
และบริษัท F.W. Faxon Company, Inc. (18 บริการ) และบริษัท Ebsco
Subscription Services (16 บริการ) ตามลำดับ

ในคำนำขอซื้อของตัวแทนบอกรับวารสารแต่ละแห่ง ปรากฏว่า ห้องสมุดที่ใช้บริการมี
ความเห็นแตกต่างกันไป ดังนี้

ข้อดีด้านการดำเนินงานของตัวแทนในประเทศนั้น บรรณารักษ์จัดหาวารสารเห็นว่า
ตัวแทนจำนวนมากที่สุด (13 แห่ง) มีข้อดีด้านการจัดทำใบเสนอราคาให้เข้าใจง่าย มีความ
ถูกต้องและเหมาะสมตามความต้องการของห้องสมุด รองลงมา (12 แห่ง) ดำเนินการต่อ
อายุวารสารอย่างต่อเนื่องและทันตามกำหนดเวลา และ (6 แห่งเท่ากัน) ดำเนินการบอกรับ
วารสารใหม่ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและครบตามความต้องการของห้องสมุด และมีความ
รับผิดชอบและดำเนินการทวงวารสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนข้อดีด้านการให้บริการ บรรณารักษ์จัดหาวารสารเห็นว่า ตัวแทนในประเทศ
ทุกแห่งให้บริการพื้นฐานตามความต้องการของห้องสมุดได้ครบฯ รองลงมา (8 แห่ง) ปฏิบัติ
ตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับห้องสมุด และ 6 แห่ง รับผิดชอบหรือคืนวารสารทุกครั้งในกรณีที่
ห้องสมุดได้รับวารสารซ้ำ วารสารผิดฉบับ และวารสารชำรุด

ตัวแทนในประเทศที่มีข้อดีจำนวนมากที่สุด คือ บริษัทห้างเซ็นทรัลตีพาทเมนท์สโคร จำกัด (13 ข้อ) รองลงมาคือ บริษัทแมกกาซีน เซล จำกัด (11 ข้อ) และบริษัทนิพนธ์ จำกัด บริษัทศูนย์หนังสือกรุงเทพฯ จำกัด และบริษัทเอเชียบุ๊คส์ จำกัด (10 ข้อเท่ากัน)

สำหรับข้อดีในด้านการดำเนินงานของตัวแทนในต่างประเทศ บรรณารักษ์เห็นว่า ตัวแทนในต่างประเทศทุกแห่งมีข้อดีด้านการจัดทำใบเสนอราคาให้เข้าใจง่าย มีความถูกต้อง และเหมาะสมตามความต้องการของห้องสมุด รองลงมา (5 แห่ง) ดำเนินการต่ออายุวารสารอย่างต่อเนื่อง และทันตามกำหนดเวลา และ (4 แห่งเท่ากัน) ดำเนินการบอกรับวารสารใหม่ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและครบตามความต้องการของห้องสมุด และมีความรับผิดชอบและดำเนินการทวงวารสารอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนข้อดีด้านการให้บริการ บรรณารักษ์เห็นว่า ตัวแทนในต่างประเทศทุกแห่งให้บริการพื้นฐานตามความต้องการของห้องสมุดได้ครบฯ รองลงมา (4 แห่งเท่ากัน) รับการสั่งวารสารใหม่เพิ่มเติมจากห้องสมุดทุกเวลาตลอดปี และติดตามและแจ้งผลการบอกรับสม่ำเสมอ และ (3 แห่ง) สามารถจัดหาวารสารทุกประเภท ทุกสาขาวิชาที่ตีพิมพ์ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

ตัวแทนในต่างประเทศที่มีข้อดีจำนวนมากที่สุด คือ บริษัท B.H. Blackwell's และ บริษัท Swets & Zeitlinger B.V. (13 ข้อ เท่ากัน) รองลงมาคือ บริษัท F.W. Faxon Company, Inc. (12 ข้อ) และบริษัท Ebsco Subscription Services (10 ข้อ) ตามลำดับ

ในด้านค่าบริการ ตัวแทนในประเทศทุกแห่งไม่ได้ระบุค่าบริการไว้ในใบเสนอราคา แต่คิดรวมอยู่ในราคาวารสารแต่ละรายการ ส่วนตัวแทนในต่างประเทศมีเพียง 2 แห่ง เท่านั้น คือ บริษัท Ebsco Subscription Services และบริษัท F.W. Faxon Company, Inc. ที่ ระบุค่าบริการไว้ในใบเสนอราคา ซึ่งตัวแทนทั้ง 2 แห่งนี้ คิดค่าบริการจากห้องสมุดแตกต่างกัน กล่าวคือ บริษัท Ebsco Subscription Services คิดค่าบริการจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ในอัตราเท่ากันคือ ประมาณ 5 เปอร์เซ็นต์ ส่วนบริษัท F.W. Faxon Company, Inc. คิดค่าบริการประมาณ 4.19 - 7 เปอร์เซ็นต์ ห้องสมุดที่ตัวแทนคิดค่าบริการอัตราสูงสุด (7 เปอร์เซ็นต์) มีจำนวน 3 แห่ง รองลงมา (6.68 เปอร์เซ็นต์) 1 แห่ง และ คิดอัตราค่าบริการต่ำสุด (4.19 เปอร์เซ็นต์) 1 แห่ง

ปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการใช้บริการจากตัวแทน

ตัวแทนในประเทศ

ปัญหาคำานการติดค่อ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่ (10 แห่ง) มีปัญหาทั้ง 2 ประการ คือ คอรับจดหมายช้าและคอรับจดหมายเพียงบางฉบับ ตัวแทนจำนวน 5 แห่ง ไม่มีปัญหาในค้ำานนี้

ปัญหาคำานการบอกรับวารสาร พบว่า ตัวแทนจำนวนมากที่สุด (9 แห่ง) คำาเนินการบอกรับวารสารให้ห้องสมุดช้า รองลงมา (8 แห่ง) ไม่สามารถบอกรับวารสารตามทีห้องสมุดต้องการได้ และตัวแทน 5 แห่ง ไม่มีปัญหาคำานนี้

ปัญหาคำานการชำระเงิน พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่ (7 แห่ง) ส่งใบเสนอราคามาล่าช้า ท้องทวงบ่อย ๆ รองลงมา (3 แห่ง) กำหนดช่วงเวลาสำหรับการชำระเงินไม่สอดคล้องกับระบบการเงินของห้องสมุด ส่วนตัวแทน 6 แห่ง ไม่มีปัญหาคำานนี้

ปัญหาคำานการทวงวารสาร พบว่า ตัวแทนจำนวนมากที่สุด (11 แห่ง) ไม่ได้ระบุช่วงเวลาสำหรับการทวงวารสารแต่ละชื่อให้ห้องสมุด รองลงมา (8 แห่งเท่ากัน) ไม่รับผิดชอบอย่างจริงจังในการทวงถามให้ห้องสมุด และคำาเนินการทวงวารสารช้า ทำให้ห้องสมุดมักไม่ได้รับวารสารฉบับที่ทวงถามไป และ 4 แห่งไม่มีปัญหาคำานนี้

ปัญหาคำานการค่ออายุวารสาร พบว่า ตัวแทนจำนวนมากที่สุด (8 แห่ง) คำาเนินการค่ออายุวารสารให้ห้องสมุดช้า รองลงมา (6 แห่ง) มีความผิดพลาดเกี่ยวกับรายชื่อวารสารทีห้องสมุดต้องการค่ออายุ และตัวแทน 6 แห่ง ไม่มีปัญหาคำานนี้

ปัญหาการยกเลิกการบอกรับวารสาร พบว่า ตัวแทนจำนวนมากที่สุด (8 แห่ง) ส่งเอกสารแจ้งยกเลิกมาให้ล่าช้า รองลงมา (6 แห่ง) ค่ออายุวารสารให้ห้องสมุดทั้ง ๆ ทีห้องสมุดได้ยกเลิกการบอกรับล่วงหน้าตามที่กำหนดแล้ว ส่วนตัวแทน 6 แห่ง ไม่มีปัญหาคำานนี้

ปัญหาคำานการจัดส่งวารสาร พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่ (8 แห่งเท่ากัน) จัดส่งวารสารช้า และวารสารทีส่งสูญหาย รองลงมา (7 แห่งเท่ากัน) ส่งวารสารผิดฉบับ และวารสารทีห้องสมุดได้รับอยู่ในสภาพชำา룩 ตัวแทน 6 แห่ง ไม่มีปัญหาคำานนี้



ตัวแทนในต่างประเทศ

ปัญหาสำนักงานการศีกคือ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาตัวแทน 3 แห่ง คอบรับ จกหมายซ้ำและ 2 แห่ง มีปัญหาคอบรับจกหมายเพียงบางฉบับ ในขณะที่ตัวแทน 4 แห่ง ไม่มีปัญหาคำานนี้

ปัญหาคำานการบอกรับวารสาร พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาตัวแทนจำนวน 3 แห่ง ทำเนิการบอกรับวารสารให้ห้องสมุดซ้ำ ในขณะที่ตัวแทน จำนวน 1 แห่งเท่ากัน ไม่สามารถบอกรับวารสารตามที่ห้องสมุดต้องการได้ ไม่คอบรับว่าได้รับใบสั่งจากห้องสมุด แล้ว และมีการกำหนดจำนวนวารสารค่าสุดที่ตัวแทนสามารถจะบอกรับให้ได้ ส่วนตัวแทน 4 แห่ง ไม่มีปัญหาคำานนี้

ปัญหาคำานการชำระเงิน พบว่า ตัวแทนจำนวน 3 แห่งเท่ากัน กำหนดช่วงเวลาสำหรับการชำระเงินไม่สอดคล้องกับระบบการเงินของห้องสมุด และส่งใบเพิ่มราคา มาต่างหาก และส่งมาซ้ำ ๆ กัน ทำให้เสียเวลาในการตรวจสอบ รองลงมา (2 แห่ง เท่ากัน) มีปัญหาราคาที่แจ้งในใบประมาณราคา (Proforma Invoice) ต่างจาก ราคาที่แจ้งในใบเสนอราคา (Definite Invoice) มาก และเก็บค่าบริการเพิ่ม ในกรณีที่ห้องสมุดไม่ได้ชำระเงินตามกำหนดของตัวแทนหรือห้องสมุดชำระเงินซ้ำ ส่วน ตัวแทน 5 แห่ง ไม่มีปัญหาคำานนี้

ปัญหาคำานการทวงวารสาร พบว่า ตัวแทนจำนวนมากที่สุด (5 แห่ง) ไม่ได้ ระบุช่วงเวลาสำหรับการทวงวารสารแต่ละชื่อให้ห้องสมุด รองลงมา (4 แห่งเท่ากัน) ไม่รับนิคชอบอย่างจริงจังในการทวงถามให้ห้องสมุด ทำเนิการทวงวารสารซ้ำ ทำให้ ห้องสมุดไม่ได้รับวารสารฉบับที่ทวงถามไป และไม่รับนิคชอบในการจิกหาวารสารมาทด แทน ในกรณีที่ทวงจากผู้จัดพิมพ์ไม่ได้ และตัวแทนจำนวนน้อยที่สุด (2 แห่ง) ไม่แจ้งให้ ห้องสมุดทราบว่า ได้ทำเนิการทวงวารสารให้ห้องสมุดแล้วหรือยัง

ปัญหาคำานการค่ออายุวารสาร พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่ (4 แห่ง) ให้ห้องสมุด จักทำและแจ้งรายชื่อวารสารทุกชื่อ ทุก ๆ ปี เพื่อยืนยันการบอกรับ ทำให้เสียเวลา รองลงมา (2 แห่ง) มีความนิคพลาตเกี่ยวกับรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดต้องการค่ออายุ ส่วนตัวแทน 3 แห่ง ไม่มีปัญหาคำานนี้

ปัญหาคำให้การยกเลิกการบอกรับวารสาร พบว่า คิวแทน 3 แห่ง ส่งเอกสารแจ้ง
 เกริกตมาให้ล่าช้า รองลงมาจำนวน 2 แห่ง เท่ากัน มีการกำหนดเวลาด่วนหน้ามากเกินไป
 ไป สำหรับการยกเลิกการบอกรับวารสาร และไม่แจ้งเกริกตหรือไม่คืนเงินส่วนที่เหลือให้
 ห่องสมุก ส่วนคิวแทน 4 แห่ง ไม่มีปัญหาคำนี้

สำหรับจำนวนปัญหาในค้ำต่าง ๆ ของคิวแทนบอกรับวารสารนั้น คิวแทนใน
 ประเทศที่มีปัญหาในค้ำต่าง ๆ จำนวนมากที่สุด (21 ข้อ) คือ บริษัทห้างเซ็นทรัลคัพเพาเมนต์
 สโตร์ จำกัด รองลงมา (20 ข้อเท่ากัน) คือ บริษัทนิพนธ์ จำกัด บริษัทศูนย์หนังสือกรุงเทพฯ
 จำกัด และบริษัทเอเชียบุ๊คส์ จำกัด คิวแทนจำนวน 4 แห่ง ไม่มีปัญหาในทุก ๆ ค้ำ ส่วนคิวแทน
 ในค้ำต่างประเทศที่มีปัญหาค้ำต่าง ๆ จำนวนมากที่สุด (20 ข้อ) คือ บริษัท F.W. Faxon Company,
 Inc. รองลงมา (16 ข้อ) คือ บริษัท Swets & Zeitlinger B.V. และคิวแทนที่มี
 ปัญหาจำนวนน้อยที่สุด (1 ข้อ) มี 2 แห่ง คือ บริษัท Unipress และ บริษัท Wm. W.
 Gaunt and Sons, Inc.

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อตัวแทนบอกรับวารสาร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณาธิการจัดหาวารสารภาษาต่างประเทศที่มี
ต่อตัวแทนบอกรับวารสาร สามารถสรุปได้ดังนี้

ตัวแทนในประเทศ

การติดต่อกับห้องสมุด ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ของบริษัทมาติดต่อกับห้องสมุดอย่าง
สม่ำเสมอ และควรติดต่อกับห้องสมุดด้วยความรวดเร็ว

การจัดทำใบเสนอราคา ควรระบุอัตราค่าบริการของวารสารแต่ละรายชื่อใน
ใบเสนอราคา และจัดส่งให้ห้องสมุดอย่างรวดเร็ว

ระบบการเงิน ควรกำหนดช่วงเวลาสำหรับการชำระเงินให้แน่นอน และควรคืน
เงินให้ห้องสมุดทุกครั้ง ในกรณีที่ไม่สามารถจัดหาวารสารตามที่ห้องสมุดสั่งได้

ระบบการทวงถาม ควรดำเนินการทวงวารสารอย่างมีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบ
ในการจัดหาวารสารมาทดแทน ในกรณีที่ทวงแล้วห้องสมุดไม่ได้รับวารสาร

การให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการ
จัดส่งวารสาร และควรให้บริการอื่น ๆ ให้กว้างขวางกว่านี้

ตัวแทนในต่างประเทศ

การติดต่อกับห้องสมุด ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่มาติดต่อกับห้องสมุดอย่างน้อยปีละ
1 ครั้ง และควรมีแผนกที่รับผิดชอบในการติดต่อกับห้องสมุดโดยเฉพาะ

การจัดทำใบเสนอราคา ควรเสนอราคาวารสารให้ใกล้เคียงราคาจริงให้มาก
ที่สุด และควรแยกรายชื่วารสารที่มีราคาเกิน 20,000 บาทให้ห้องสมุด

ระบบการเงิน ควรชำระเงินค่าบอกรับวารสารล่วงหน้าแก่ผู้จัดพิมพ์แทนห้องสมุด
ไปก่อน

ระบบการทวงถาม ควรดำเนินการทวงวารสารอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนด
ระยะเวลา สำหรับการทวงถามให้เหมาะสมตามความต้องการของห้องสมุด

การให้บริการ ควรมีวารสารฉบับย้อนหลังภายในสายงานของตัวแทนเอง และ
ควรมีบริการพิเศษอื่น ๆ ให้กว้างขวางกว่านี้



อภิปรายผล

1. จากการศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดเกือบทุกแห่งบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศส่วนใหญ่ผ่านตัวแทน ยกเว้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร ที่ติดต่อโดยตรงกับสำนักพิมพ์ ดังนั้น ผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนแนวเหตุผลที่ว่า การบอกรับวารสารผ่านตัวแทน เป็นวิธีการจัดหาวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยใช้เป็นหลัก นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ฮัฟฟ์ แคทซ์ และเกลลิตลี่ และอินค์เนอร์ (Huff 1970 : 294 - 297 ; Katz and Gellatly 1975 : 182 - 186 ; Inter 1983 : 31 - 42) คือ ในงานวิจัยของฮัฟฟ์ และอินค์เนอร์พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งบอกรับวารสารผ่านตัวแทน ส่วนในงานวิจัยของแคทซ์และเกลลิตลี่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่บอกรับวารสารผ่านตัวแทน ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า ห้องสมุดเห็นความสำคัญของตัวแทนบอกรับวารสารว่าเป็นสิ่งจำเป็น กล่าวคือ ช่วยลดปริมาณงานในการบอกรับ การทวง และการต่ออายุวารสาร และลดความยุ่งยากในเรื่องการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทำให้ประหยัดเวลาและแรงงานของบรรณารักษ์ และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา (Blackwell 1963 : 63 ; Green 1981 : 19) ประกอบกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่งบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศจำนวนหลายรายชื่อ (ตารางที่ 4) แต่มีบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบในการจัดหาวารสารภาษาต่างประเทศเพียงแห่งละ 1 คน เท่านั้น ดังนั้น การติดต่อบอกรับวารสารผ่านตัวแทน จึงเป็นวิธีการจัดหาวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้เป็นหลัก

2. ในด้านตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการพบว่า มีทั้งตัวแทนในประเทศและตัวแทนในต่างประเทศ (ตารางที่ 5) ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ว่า ตัวแทนที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยใช้มีทั้งตัวแทนในประเทศและต่างประเทศ และในจำนวนดังกล่าวพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (11 แห่ง) ใช้บริการเฉพาะตัวแทนในประเทศ ซึ่งผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จารุวรรณ ไกรเทพ ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่บอกรับวารสารผ่านตัวแทนในประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในปัจจุบันลักษณะการดำเนินงานของตัวแทนในประเทศเป็นระบบมากขึ้น และสามารถให้บริการได้อย่างกว้างขวางครบตามความต้องการของห้องสมุด จึงจะเห็นจากผลการศึกษาด้านการจัดการของตัวแทน (ตารางที่ 1) ซึ่งพบว่า ตัวแทนในประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการมีทั้งตัวแทน

ที่รับจัดหาวารสารทุกประเภท ทุกสาขาวิชา จากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ตัวแทนที่รับจัดหาวารสารทุกประเภท ทุกสาขาวิชาจากบางประเทศ และตัวแทนที่รับจัดหาวารสารเฉพาะประเภท หรือเฉพาะด้านจากประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น ซึ่งห้องสมุดสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ นอกจากนี้ ยังพบว่า เหตุผลสำคัญที่ห้องสมุดส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเฉพาะตัวแทนในประเทศคือ สะดวกในการเบิกจ่ายเงินเพราะไม่ต้องยุ่งยากกับการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (ตารางที่ 14)

สำหรับจำนวนตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการพบว่า ผลของการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของฮัทพ์ แคทซ์และเกลลัทลี และอินค์เนอร์ ที่พบว่ามีห้องสมุดที่บอกรับวารสารผ่านตัวแทนเพียง 1 และมากกว่า 1 แห่ง ขึ้นไป (ตารางที่ 4) และเมื่อพิจารณาถึงห้องสมุดแต่ละแห่ง ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (17 แห่ง) บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศ ผ่านตัวแทนมากกว่า 1 แห่ง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากไม่มีตัวแทนแห่งใดเพียงแห่งเดียวที่สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วน และเป็นที่พอใจในการจัดหาวารสารแก่ห้องสมุดได้ เพราะลักษณะและประสิทธิภาพการให้บริการของตัวแทนแต่ละแห่งแตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวแทนบางแห่งให้บริการบอกรับวารสารทุกประเภท ทุกสาขาวิชา ซึ่งตีพิมพ์ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ในขณะที่บางแห่งให้บริการวารสารเฉพาะสาขาวิชาที่ตีพิมพ์ในประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น และตัวแทนบางตัวแทนอาจจะมีคามเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดหาวารสารในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเฉพาะ ก็คงจะเห็นจากผลการวิจัยของแคทซ์ และ เกลลัทลี และ อินค์เนอร์ ที่พบว่า เหตุผลที่ห้องสมุดบอกรับวารสารผ่านตัวแทนมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป คือ ลักษณะและประสิทธิภาพการให้บริการของตัวแทนแต่ละแห่งแตกต่างกัน สาเหตุอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะห้องสมุดไม่ต้องการบอกรับวารสารทั้งหมดจากตัวแทนเพียง 1 แห่ง เพราะการใช้บริการของตัวแทนเพียงแห่งเดียวอาจมีผลเสียกับห้องสมุดมาก ถ้าตัวแทนนั้นให้บริการไม่ดี กล่าวคือ จะมีผลกระทบกระเทือนกับวารสารทุกชื่อที่ห้องสมุดบอกรับ

นอกจากนี้เป็นที่น่าสนใจกว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (16 แห่ง) ใช้ตัวแทนบอกรับวารสารน้อยแห่งคือ ระหว่าง 1 - 4 แห่ง ในขณะที่ห้องสมุดเพียง 6 แห่ง ใช้บริการตัวแทนบอกรับวารสารตั้งแต่ 5 - 10 แห่ง (ตารางที่ 4) และในจำนวนนี้มีห้องสมุดที่ใช้บริการจากตัวแทนหลายแห่ง แต่บอกรับวารสารจำนวนน้อยรายการ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ใช้บริการจากตัวแทน 9

แห่ง เพื่อบอกับวารสารเพียง 68 รายชื่อ หอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้บริการจากตัวแทน 3 แห่ง เพื่อบอกับวารสาร 6 รายชื่อ และห้องสมุดที่ให้บริการจากตัวแทนน้อยแห่ง แต่บอกรับวารสารจำนวนมาก เช่น หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้บริการจากตัวแทนเพียง 2 แห่ง เพื่อบอกับวารสารจำนวน 558 รายชื่อ (ตารางที่ 8) ทั้งนี้ อาจขึ้นอยู่กับ นโยบายในการเลือกใช้ตัวแทนของห้องสมุดแต่ละแห่ง กล่าวคือ ห้องสมุดบางแห่งต้องการ บอกรับวารสารทุกประเภทผ่านตัวแทนเพียง 1-2 แห่ง ในขณะที่ห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งต้องการ บอกรับวารสารแต่ละประเภท หรือแต่ละสาขามากกว่าตัวแทนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือ ตัวแทนที่ให้บริการวารสารนั้น ๆ โดยตรง

สำหรับห้องสมุดที่ให้บริการของตัวแทนจำนวนมากที่สุด (10 แห่ง) คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยห้องสมุดให้บริการจากตัวแทนแต่ละแห่งเพื่อบอกับวารสารเฉพาะด้านเป็นส่วนใหญ่ (ตารางที่ 9)

ในจำนวนตัวแทนในประเทศที่ห้องสมุดให้บริการมากที่สุด (12 แห่ง) คือ บริษัท แมกกาซีน เซล จำกัด (ตารางที่ 6) ซึ่งเป็นตัวแทนที่ให้บริการจัดหาเฉพาะนิตยสารที่ตีพิมพ์ในฮ่องกง ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากผลการวิจัยของจาร์วรม ไกรเทพ ที่พบว่า ตัวแทนในประเทศที่ห้องสมุดให้บริการมากที่สุด คือ บริษัทนิพนธ์ จำกัด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันห้องสมุดมักจะบอกรับวารสารแต่ละประเภทผ่านตัวแทนที่ให้บริการจัดหารวารสาร ประเภทนั้น ๆ โดยตรงมากขึ้น เนื่องจากตัวแทนดังกล่าวจะมีความเชี่ยวชาญในการจัดหา วารสารมากกว่า แต่อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจำนวนวารสารที่ห้องสมุดบอกรับผ่าน ตัวแทนแล้ว (ตารางที่ 8) จะพบว่า บริษัทนิพนธ์ จำกัด ยังคงเป็นตัวแทนที่ห้องสมุดบอกรับ วารสารจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวแทนในประเทศอื่น ๆ สำหรับตัวแทนในต่างประเทศ ที่ห้องสมุดให้บริการมากที่สุด (7 แห่ง) นั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จาร์วรม ไกรเทพ คือ บริษัท F.W. Faxon Company, Inc. ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ห้องสมุดที่ให้บริการ ไม่ต้องการเปลี่ยนตัวแทนใหม่ เนื่องจากตัวแทนแห่งนี้ให้บริการคืออยู่แล้ว จึงจะเห็น ได้จากผลการวิจัยด้านวิธปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้พิจารณาคัดเลือกตัวแทนใน ต่างประเทศ (ตารางที่ 12) พบว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ซึ่งให้บริการจาก ตัวแทนแห่งนี้ตอบว่าใช้ตัวแทนที่ห้องสมุดเคยใช้มาก่อน เพราะให้บริการคืออยู่แล้ว ประกอบกับ บริษัท F.W. Faxon Company, Inc. เป็นตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือ และมีชื่อเสียงเป็นที่

รู้จักมานาน ดังเห็นได้จากห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ใช้บริการของตัวแทนแห่งนี้ ได้ใช้บริการมานานมากถึง 30 ปี (ตารางที่ 7) นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะ บริษัท F.W. Faxon Company, Inc. เป็นตัวแทนหนึ่งในจำนวนตัวแทน 2 แห่ง ที่ระบุค่าบริการไว้ในใบเสนอราคา ทำให้ห้องสมุดทราบอัตราการคิดค่าบริการของตัวแทน ดังนั้น แม้ว่าขณะนี้ ตัวแทนดังกล่าวจะมีปัญหาในร้านค้าต่าง ๆ จำนวนมากก็ตาม (ตารางที่ 36) ห้องสมุดก็ยังคงใช้บริการมากกว่าตัวแทนผู้อื่น

นอกจากนี้ ยังพบว่า มีตัวแทน 8 แห่ง ที่มีห้องสมุดเพียง 1 แห่งใช้บริการ ทั้งนี้ เป็นเพราะตัวแทนดังกล่าวเป็นตัวแทนขนาดเล็ก ให้บริการจัดหาวารสารเฉพาะค่าน จากประเทศไทยประเทศหนึ่งเท่านั้น

3. ในด้านลักษณะของวารสารที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทนแต่ละแห่งนั้น พบว่า มีตัวแทนในประเทศ จำนวน 11 แห่ง ที่ห้องสมุดใช้บริการเพื่อบอกรับวารสาร เฉพาะค่านใดค่านหนึ่ง และอีก 4 แห่งใช้บริการต่างกัน (ตารางที่ 9) เมื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาด้านการจัดการของตัวแทน (ตารางที่ 1) พบว่า มีตัวแทนเพียง 6 แห่ง เท่านั้นที่ห้องสมุดใช้บริการบอกรับวารสารตรงตามวัตถุประสงค์ของตัวแทน ส่วนตัวแทนอีก 9 แห่งไม่ตรง กล่าวคือ มีตัวแทนจำนวน 3 แห่ง ที่ให้บริการบอกรับวารสารรวมหลายสาขาวิชา และตัวแทน 2 แห่ง ให้บริการบอกรับวารสารทุกสาขาวิชา แต่ห้องสมุดใช้บริการเพื่อบอกรับวารสารเฉพาะค่านใดค่านหนึ่ง เท่านั้น และอีก 4 แห่ง ให้บริการบอกรับวารสารทุกสาขาวิชา แต่ห้องสมุดใช้บริการแตกต่างกัน คือ บางแห่งใช้เพื่อบอกรับวารสารเฉพาะค่าน ในขณะที่บางแห่งใช้บอกรับวารสารรวมหลายสาขาวิชา สำหรับตัวแทนในต่างประเทศ พบว่า มีตัวแทนเพียง 3 แห่ง ที่ห้องสมุดใช้บริการตรงกับวัตถุประสงค์ของตัวแทน ส่วนตัวแทนอีก 4 แห่ง ซึ่งให้บริการบอกรับวารสารทุกสาขาวิชานั้น ห้องสมุดใช้บริการเพื่อบอกรับวารสารเฉพาะค่านใดค่านหนึ่ง และใช้บริการแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาถึงตัวแทนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะค่าน จำนวน 11 แห่งนั้น (ตารางที่ 1) พบว่า มีเพียง 10 แห่ง ที่ห้องสมุดใช้บริการเพื่อบอกรับเฉพาะวารสารที่ตัวแทนมีความเชี่ยวชาญในการจัดหา ส่วนตัวแทนอีก 1 แห่ง คือ บริษัทนิพนธ์ จำกัด ซึ่ง

เป็นตัวแทนที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดหารวสารค้ำการแพทย์ และอิเล็กทรอนิกส์ ที่ตีพิมพ์ในประเทศอังกฤษ ออสเตรเลีย และเนเธอร์แลนด์นั้น ปรากฏว่า ห้องสมุดไม่ ได้ให้บริการเพื่อบอกรับวารสารที่ตัวแทนมีความเชี่ยวชาญในการจัดหา (ตารางที่ 9, 10) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดดังกล่าวไม่ได้บอกรับวารสารทางค้ำนี้

4. ในค้ำวิธีปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้พิจารณาคัดเลือกตัวแทนในประเทศและตัวแทนในค้ำประเทศ ผลการวิจัยพบว่า วิธีที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ปฏิบัติเป็นวิธีเดียวกัน คือ ดักค้อสอบถามจากบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่น ๆ ที่ให้บริการอยู่ (ตารางที่ 11 และ 12) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของคอฟลิน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากวิธีการดังกล่าว เป็นวิธีปฏิบัติที่สะดวกและดีที่สุด เพราะเป็นข้อมูลที่ได้มาจากผู้มีประสบการณ์โดยตรงจากตัวแทนนั้น ๆ

5. ในค้ำปัจจัยที่ห้องสมุดใช้ในการคัดเลือกตัวแทน พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดคือ ประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น ความรวดเร็ว และความถูกต้องในการค้ำเนินการบอกรับวารสาร การทวง และการค้ออายุ เป็นต้น (ตารางที่ 13) ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของคอฟลิน

6. ในค้ำเหตุผลที่ห้องสมุดส่วนใหญ่เลือกให้บริการเฉพาะตัวแทนในประเทศนั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของจาร์วธรณ โกรเทพ คือ สะดวกในการเบิกและจ่ายเงิน เพราะไม่ต้องยุ่งยากกับการแลกเปลี่ยนเงินตราค้ำประเทศ (ตารางที่ 14) สำหรับเหตุผลที่ห้องสมุดเลือกให้บริการเฉพาะตัวแทนในค้ำประเทศคือ ได้รับวารสารเร็วเพราะสามารถดักค้อกับผูู้จัดพิมพ์ได้รวดเร็วกว่าตัวแทนในประเทศ (ตารางที่ 15) นั้น แตกค้ำไปจากงานวิจัยของจาร์วธรณ โกรเทพ ที่พบว่า เหตุผลที่ห้องสมุดบอกรับวารสารผ่านตัวแทนในค้ำประเทศคือ ประหยัดเวลาและเงิน ส่วนเหตุผลที่ห้องสมุดเลือกให้บริการทั้งตัวแทนในประเทศและตัวแทนในค้ำประเทศนั้น พบว่า เหตุผลที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (6 แห่ง) เลือกใช้ตัวแทนในประเทศ คือ ค้องการบอกรับนิตยสารและข่าวสารที่ตีพิมพ์ในค้ำประเทศ (ตารางที่ 16) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะของวารสารที่ห้องสมุดค้องการบอกรับส่วนใหญ่เป็นวารสารที่ตีพิมพ์ในภูมิภาคเอเชีย (Asia edition) คั้งนั้น การบอกรับวารสารผ่านตัวแทนในประเทศ จะทำให้ห้องสมุดได้รับวารสารเร็วขึ้น



ตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด สำหรับเหตุผลที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุดเลือกใช้
ตัวแทนในต่างประเทศคือ ต้องการบอกรับวารสารทุกประเภทที่ตีพิมพ์ในต่างประเทศ
นอกเหนือจากที่บอกรับจากตัวแทนในประเทศ ซึ่งการบอกรับวารสารผ่านตัวแทนในภูมิภาค
นั้น ๆ จะทำให้ห้องสมุดได้รับวารสารเร็ว และราคาถูกกว่าการบอกรับจากตัวแทนใน
ประเทศ

7. สำหรับผู้ที่รับผิดชอบและมีอำนาจตัดสินใจเลือกตัวแทนบอกรับวารสารของ
ห้องสมุดส่วนใหญ่ (14 แห่ง) คือ บรรณารักษ์วารสาร (ตารางที่ 17) ซึ่งนับได้ว่า เป็น
ผู้ที่เหมาะสม เนื่องจากบรรณารักษ์วารสารเป็นผู้ที่ติดต่อและเกี่ยวข้องกับตัวแทนโดยตรง
มากกว่าผู้อื่น

8. การให้บริการพบว่า บริการที่ตัวแทนในประเทศและตัวแทนในต่างประเทศ
ทุกแห่งให้กับห้องสมุดคือ บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการบอกรับวารสารใหม่ บริการทวง และ
บริการต่ออายุวารสาร (ตารางที่ 18, 19) ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้รับกับผลการวิจัยในด้
นการจัดการของตัวแทน (ตารางที่ 1) ซึ่งพบว่า ตัวแทนทุกแห่งให้บริการดังกล่าว เมื่อ
พิจารณาถึงบริการอื่น ๆ ปรากฏว่า ตัวแทนแต่ละแห่งให้บริการไม่เท่ากัน และบางครั้งตัวแทน
เดียวกันยังให้บริการกับห้องสมุดแต่ละแห่งแตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า บริการที่
ห้องสมุดใช้จากตัวแทนแต่ละแห่งก็ไม่เท่ากัน ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่
ว่า บริการที่ได้รับจากตัวแทนแต่ละแห่งย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด เช่น บริษัทเอเซีย
มิกส์ จำกัด มีห้องสมุดใช้บริการ 5 แห่ง ในจำนวนดังกล่าวพบว่า ห้องสมุดที่ได้รับบริการ
อื่น ๆ จำนวนมากที่สุดคือ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (11 บริการ)
รองลงมาคือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตสงขลา (9 บริการ)
และห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ (8 บริการ) นอกจากนั้น ผลการศึกษา
ในด้านการจัดการของตัวแทน (ตารางที่ 1) พบว่า นอกจากบริการพื้นฐานแล้ว บริษัทเอเซียมิกส์
ยังให้บริการอื่น ๆ อีก 14 บริการ ซึ่งเมื่อพิจารณาบริการที่ห้องสมุดได้รับจริง ๆ กับบริการที่
ตัวแทนระบุว่าให้ นั้น ปรากฏว่า ตัวแทนให้บริการดังกล่าวครบถ้วน แต่เนื่องจากบริการที่ให้กับ
ห้องสมุดแต่ละแห่ง และบริการที่ห้องสมุดแต่ละแห่งใช้จากตัวแทนแตกต่างกัน จึงทำให้ไม่มี
ห้องสมุดแห่งใดเพียงแห่งเดียวได้รับบริการอื่น ๆ ครบทั้ง 14 บริการ และเมื่อพิจารณาตัวแทน
บอกรับวารสารทั้งหมดที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้บริการ พบว่า มีตัวแทนอีก 7 แห่ง ได้แก่

บริษัทนิพนธ์ จำกัด บริษัทแมกกาซีน เซล จำกัด บริษัทรุ่งโรจน์บริการ จำกัด บริษัทเอเชีย
มูคส์ จำกัด ร้านศึกษิตสยาม บริษัท F.W.Faxon และบริษัท Swets & Zeitlinger B.V.
ที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นคือ ตัวแทนให้บริการอื่น ๆ ครบตามที่ไ้ระบุไว้ แต่ไม่มีห้องสมุดที่
ใช้บริการแห่งใดแห่งหนึ่งได้รับบริการดังกล่าวครบ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเหตุผลหลาย
ประการคือ ประการแรก ห้องสมุดอาจจะไม่ได้ศึกษาชัดเจกว่า ตัวแทนแต่ละแห่งมีบริการ
ใดให้บ้าง จึงทำให้ไม่ได้ใช้บริการดังกล่าว ประการที่ 2 ในช่วงเวลาที่ห้องสมุดบางแห่ง
ใช้บริการจากตัวแทนดังกล่าว ไม่เกิดปัญหาบางประเภท จึงทำให้ห้องสมุดไม่ได้รับบริการ
นั้น ๆ เช่น บริการแจ้งให้ห้องสมุดทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น วารสาร
เปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนกำหนดออก เปลี่ยนรูปเล่มและวารสารหยุดพิมพ์ชั่วคราว เป็นต้น ประการ
ที่ 3 อาจเป็นเพราะตัวแทนไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับห้องสมุด กล่าวคือ ไม่ได้ให้
บริการบางอย่างตามที่ตัวแทนระบุไว้ แม้ว่าห้องสมุดบางแห่งที่ใช้บริการจะประสบปัญหาก็ตาม

9. ในด้านข้อดีของตัวแทนบอกรับวารสารนั้นพบว่า ตัวแทนในประเทศที่มีข้อดี
จำนวนมากที่สุด (13 ข้อ) คือ บริษัทห้างเซ็นทรัลคิพาทเมนต์สโตร์ จำกัด และตัวแทนใน
ต่างประเทศที่มีข้อดีจำนวนมากที่สุด (13 ข้อเท่ากัน) คือ บริษัท B.H. Blackwell's และ
บริษัท Swets & Zeitlinger B.V. และเมื่อพิจารณาถึงห้องสมุดที่ใช้บริการของตัวแทน
แต่ละแห่งพบว่า ห้องสมุดทุกแห่งที่ใช้บริการจากบริษัทห้างเซ็นทรัล คิพาทเมนต์สโตร์มองเห็น
ข้อดีดังกล่าวสอดคล้องกันเพียงข้อเดียวคือ ให้บริการพื้นฐานตามความต้องการของห้องสมุด
ได้ครบฯ ส่วนข้อดีอื่น ๆ อีก 12 ข้อ ห้องสมุดที่ใช้บริการส่วนใหญ่มองเห็นแตกต่างกันคือ มี
ข้อดี 2 ข้อ ที่ห้องสมุด 3 แห่ง มองเห็นสอดคล้องกัน และข้อดีจำนวน 5 ข้อ เท่ากันที่ห้อง
สมุด 2 และ 1 แห่ง ตามลำดับมองเห็น สำหรับบริษัท B.H. Blackwell's นั้น ห้องสมุด
ที่ใช้บริการทั้ง 2 แห่ง มองเห็นข้อดีดังกล่าวสอดคล้องกัน 9 ข้อ และอีก 4 ข้อ มีห้องสมุด
เพียง 1 แห่งที่เห็นว่าตัวแทนดังกล่าวมีข้อดี ส่วนบริษัท Swets & Zeitlinger B.V. นั้น
พบว่า มีข้อดีเพียง 2 ข้อ ที่ห้องสมุดทุกแห่งมองเห็นสอดคล้องกัน ส่วนข้อดีอีก 11 ข้อ ห้อง
สมุดมีความเห็นแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาข้อดีของตัวแทนในประเทศและในต่างประเทศ
พบว่า บรรณารักษ์จัดหาวารสารมีความเห็นว่า ตัวแทนในประเทศและในต่างประเทศมีข้อดี
ด้านการดำเนินงาน และการให้บริการเหมือนกัน กล่าวคือ ตัวแทนในประเทศส่วนใหญ่ และ
ตัวแทนในต่างประเทศทุกแห่งมีข้อดีด้านการจัดทำใบเสนอราคาให้เข้าใจง่าย มีความถูกต้อง
และเหมาะสมตามความต้องการของห้องสมุด และตัวแทนทุกแห่ง ทั้งตัวแทนในประเทศและ
ในต่างประเทศให้บริการพื้นฐานตามความต้องการของห้องสมุดได้ครบฯ ตามลำดับ

10. ในค่านปัญหาที่ห้องสมุดแต่ละแห่งประสบปรากฏว่าแตกต่างกันไป (ตารางที่ 23 - 35) กล่าวคือ ห้องสมุดแต่ละแห่งประสบปัญหาจากตัวแทนแต่ละแห่ง หรือตัวแทนเดียวกันไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เป็นเพราะบริการที่ห้องสมุดได้รับจากตัวแทนแต่ละแห่ง หรือตัวแทนเดียวกันแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ปัญหาค่านการคิกค่อที่ห้องสมุดแต่ละแห่งประสบจากบริษัท F.W. Faxon Company, Inc. นั้นพบว่า มีห้องสมุด 1 แห่งที่ประสบปัญหา 2 ค่านคือ การตอบรับจดหมายซ้ำและตอบรับจดหมายเพียงบางฉบับในขณะที่ห้องสมุดอีก 1 แห่งประสบปัญหาค่านเดียว และอีก 5 แห่งไม่ประสบปัญหา และเมื่อพิจารณาตัวแทนทั้งหมดที่มีห้องสมุดหลายแห่งใช้บริการก็จะพบว่า ปัญหาในค่านต่าง ๆ ที่ห้องสมุดประสบจากตัวแทนแต่ละแห่งแตกต่างกันไปเช่นนี้ จึงอาจกล่าวได้ว่า สอดคล้องกับแนวเหตุผล กล่าวคือ ปัญหาที่ประสบจากตัวแทนแต่ละแห่งย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด และเมื่อพิจารณาดังปัญหาที่ห้องสมุดประสบจากตัวแทนในประเทศส่วนใหญ่ และตัวแทนในต่างประเทศทุกแห่งเป็นปัญหาเดียวกัน คือ ปัญหาค่านการทวงวารสาร ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบเฉพาะจากตัวแทนในประเทศได้แก่ ปัญหาค่านการจิกส่งวารสาร ทั้งนี้ เพราะตัวแทนในต่างประเทศทุกแห่งไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบในการจิกส่งวารสารให้ห้องสมุด ผู้จิกพิมพ์หรือสำนักพิมพ์จะเป็นผู้รับผิดชอบในการจิกส่งวารสารให้ห้องสมุดโดยตรง

11. ในค่านค่าบริการพบว่า ตัวแทนในประเทศทุกแห่งไม่ไ้ระมูลค่าบริการไว้ในใบเสนอราคา ส่วนตัวแทนในต่างประเทศพบว่า มีเพียง 2 แห่งเท่านั้น คือ บริษัท Ebsco Subscription Services และบริษัท F.W. Faxon Company, Inc. ที่ระมูลค่าบริการ แต่อย่างไรก็ตามตัวแทนทั้ง 2 แห่ง คิคค่าบริการจากห้องสมุดแตกต่างกันคือ บริษัท Ebsco Subscription Services คิคค่าบริการจากห้องสมุดประมาณ 5 เปอร์เซ็นต์ ในขณะที่บริษัท F.W. Faxon Company, Inc. คิคค่าบริการประมาณ 4.19 - 7 เปอร์เซ็นต์ อัตราค่าบริการของตัวแทนดังกล่าว นับได้ว่าเป็นอัตราปกติที่ตัวแทนคิคจากห้องสมุดคือ อยู่ระหว่าง 4-10 เปอร์เซ็นต์ (Buckeye 1978 : 394)

เมื่อพิจารณาดังตัวแทนแต่ละแห่ง พบว่า บริษัท Ebsco Subscription Services คิคค่าบริการจากห้องสมุด 2 แห่ง ในอัตราเท่ากัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะวารสารที่ห้องสมุดแต่ละแห่งบอกรับมีลักษณะคล้ายคลึง และจำนวนใกล้เคียงกัน (ตารางที่ 8, 10)

ส่วนบริษัท F.W. Faxon Company, Inc. คิคค่าบริการจากห้องสมุดบางแห่งเท่ากัน แต่บางแห่งแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากเหตุผลหลายประการคือ จำนวนวารสารที่ห้องสมุดยอมรับแตกต่างกัน กล่าวคือ ห้องสมุดที่บอกรับวารสารจำนวนมาก ตัวแทนจะคิคค่าบริการถูกกว่าห้องสมุดที่บอกรับวารสารจำนวนน้อยรายการ (ตารางที่ 8, 10) ราคาวารสารตามราคาหน้าปกของวารสารแต่ละชื่อที่ห้องสมุดยอมรับ ก็เป็นตัวกำหนดอัตราค่าบริการเช่นเดียวกัน ถ้าวารสารที่ห้องสมุดยอมรับมีราคาสูง ตัวแทนจะคิคค่าบริการถูกกว่าวารสารชื่อที่มีราคาต่ำ (Thornton and Bigger 1985 : 440) นอกจากนั้น อาจเนื่องมาจากประเภทของวารสารที่ห้องสมุดยอมรับ ถ้าเป็นวารสารทั่วไป ตัวแทนคิคค่าบริการถูกกว่าวารสารวิชาการ ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Brown and Smith 1980 : 122 ; Nientimp 1972 : 301) โดยสรุปจากแนวเหตุผลที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนแนวเหตุผลในทุกด้าน



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดและบรรณารักษ์จัดทวารสาร

1.1 ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากตัวแทนบอกรับวารสาร บรรณารักษ์ควรจะศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนนั้น ๆ ให้ดีเสียก่อน เพื่อจะได้ทราบถึงข้อดีข้อเสีย หรือปัญหาการใช้บริการจากตัวแทนนั้น ๆ รวมทั้งเพื่อจะได้ทราบว่า ตัวแทนใดจะให้บริการได้ตรงตามความต้องการของห้องสมุด และคิดค่าบริการอย่างไร สำหรับวิธีการรวบรวมข้อมูลนอกเหนือจากวิธีที่ใช้กันเป็นส่วนใหญ่ คือ ติดต่อสอบถามจากบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่น ๆ ที่ใช้บริการอยู่แล้ว ควรใช้วิธีอื่น ๆ เสริมด้วย ได้แก่ ติดต่อขอรายละเอียดจากตัวแทนแต่ละแห่งโดยตรง และขอรับรองบริการ ติดต่อขอให้ตัวแทนจัดส่งเจ้าหน้าที่มาแนะนำถึงบริการและการคิดค่าบริการหรือศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับตัวแทน เช่น จากบทความวารสาร หนังสือ งานวิจัย เป็นต้น

1.2 ห้องสมุดไม่ควรบอกรับวารสารทั้งหมดผ่านตัวแทนเพียง 1 แห่ง เพราะทำให้ไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบกับตัวแทนอื่น ๆ และถ้าตัวแทนนั้นให้บริการไม่ดี จะมีผลเสียหายกับห้องสมุดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าห้องสมุดบอกรับวารสารจำนวนมาก และควรตระหนักถึงหลักที่ว่าวารสารภาษาต่างประเทศที่ตีพิมพ์ในประเทศ หรือภูมิภาคใด ควรเลือกบอกรับผ่านตัวแทนในประเทศหรือภูมิภาคนั้น เพราะจะทำให้ห้องสมุดเสียค่าบริการถูกกว่า รวมทั้งการติดต่อบอกรับ และการทวงถามก็ทำได้สะดวกและรวดเร็วกว่า

2. ข้อเสนอแนะต่อตัวแทนบอกรับวารสารในประเทศ

2.1 ตัวแทนควรแจ้งให้ห้องสมุดที่ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนว่า ตัวแทนให้บริการใดบ้างกับห้องสมุด รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ให้ห้องสมุดทราบถึงความเชี่ยวชาญของตัวแทนด้วย เพื่อห้องสมุดจะได้มีโอกาสใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน และลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับห้องสมุด

2.2 ปัญหาที่ห้องสมุดประสบร่วมกันหลาย ๆ แห่ง จากตัวแทนแห่งใดแห่งหนึ่ง ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง เช่น ปัญหาด้านการทวงวารสาร และปัญหาด้านการจัดส่งวารสาร เป็นต้น

2.3 ข้อเสนอแนะของห้องสมุดต่าง ๆ ควรได้รับการพิจารณาเช่นเดียวกัน เช่น ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ของบริษัทมาติดต่อกับห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ และควรระบุอัตราค่าบริการของวารสารแต่ละรายชื่อในใบเสนอราคา เพื่อตัวแทนจะได้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



แนวทางสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาถึงการให้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ทั้งนี้ อาจครอบคลุมไปถึงห้องสมุดเฉพาะด้วย เนื่องจากห้องสมุดคณะมีลักษณะหน้าที่คล้ายคลึงกับห้องสมุดเฉพาะอยู่แล้ว
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการศึกษาคำบริการจากตัวแทนแต่ละแห่ง เพื่อห้องสมุดจะได้ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกตัวแทนให้สอดคล้องกับความต้องการของห้องสมุดต่อไป
3. ศึกษาตัวแทนทั้งหมดที่ให้บริการอยู่ในประเทศไทย เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการของห้องสมุด