

ความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง



นางสาวรณณ คงสิมะชาติ

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-5783-2

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ACADEMIC LIBRARIANS' SATISFACTION WITH THE SERVICES OF SERIAL SUBSCRIPTION AGENTS



Miss Ramhon Khongsimachart

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

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2003

ISBN 974-17-5783-2

|                   |   |
|-------------------|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | ความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อบริการของ<br>ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง |
| โดย               | รณณ คงสิมะชาติ  |
| สาขาวิชา          | บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  |
| อาจารย์ที่ปรึกษา  | ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณพิมล กุลบุญ   |

---

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ม.ร.ว.กัลยา ติงศรัทีย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงค์ พิพัฒนกิจจำรูญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณพิมล กุลบุญ)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ชัชชัยพร เหมะรัชตะ)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดารัตน์ เบอรพันธุ์)

รณณ คงสิมะชาติ : ความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อบริการของ  
ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง. (ACADEMIC LIBRARIANS' SATISFACTION WITH THE  
SERVICES OF SERIAL SUBSCRIPTION AGENTS) อ. ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพนพิมพ์ กุล  
บุญ, จำนวนหน้า 152 หน้า. ISBN 974-17-5783-2.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้คือ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด หรือหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน 50 แห่ง จำนวนแห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน และ บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหาและติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ ต่อเนื่องในห้องสมุดทั้ง 50 แห่ง ๆ ละ 1 คน

ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ใช้บริการตัวแทนในประเทศ คัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์การติดต่อ ประเภทของบริการที่ใช้คือ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง อัตราค่าบริการที่ตัวแทนคิดให้กับห้องสมุดส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละจากราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ และใช้วิธีการติดต่อกับตัวแทนทางโทรศัพท์และโทรสาร สำหรับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง พบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และวิธีการติดต่อกับตัวแทนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และทางโทรศัพท์ ส่วนอัตราค่าบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาของบรรณารักษ์ในการใช้บริการจากตัวแทน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านการคิดอัตราค่าบริการ ด้านวิธีการติดต่อกับตัวแทน และด้านบริการ

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3 ข้อ ได้แก่ 1) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ ใช้บริการบอกรับวารสารวิชาการในรูปสิ่งพิมพ์ คัดเลือก ตัวแทนโดยพิจารณาประสิทธิภาพในการให้บริการ ใช้วิธีติดต่อกับตัวแทนทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 2) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน 3) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาในระดับมากในด้านตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องดำเนินการทวงถามวารสารล่าช้า สามารถสรุปได้ว่า มีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยส่วนที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐาน ข้อ 1 ในส่วนที่กำหนดว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ ใช้ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาประสิทธิภาพในการให้บริการและใช้วิธีติดต่อกับตัวแทนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ตัวแทนในประเทศ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากการติดต่อสะดวก ใช้วิธีติดต่อกับตัวแทนทางโทรศัพท์และโทรสาร และสมมติฐาน ข้อ 3 ที่ผลการวิจัย พบว่า เป็นปัญหาในระดับปานกลาง

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

ลายมือชื่อนิติ.....

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2546

# # 4380169022 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD: SERIAL SUBSCRIPTION AGENT / LIBRARIAN SATISFACTION / SERVICES

RAMHON KHONGSIMACHART : ACADEMIC LIBRARIANS' SATISFACTION

WITH THE SERVICES OF SERIAL SUBSCRIPTION AGENTS. THESIS ADVISOR :

ASST.PROF. PANPIMOL KULBUL. 152 pp. ISBN 974-17-5783-2

The objective of this research was to study the satisfaction of university librarians on the services provided by the serial subscription agents. The research was done with the use of questionnaires as tool sent out to 50 directors or division heads, of 50 public and private university libraries who were responsible for acquiring serials.

The research findings showed that the majority of both public and private university libraries used the service of serial subscription agents within the country; chose vendors by considering contact convenience; the type of service used was serial subscription; the service fee charged from the majority of the libraries was in percentage of the price of each serial title; and used telephone and facsimile to contact vendors. The satisfaction of university librarians towards the services of the serial vendors and the means of contacting vendors by electronic mail and telephone was in a high level, while the satisfaction towards the service fee was in the medium level. All the problems faced by the librarians in terms of service fee, means of contacting vendors, and service provision were in the medium level.

From the 3 hypothesis stated – which were 1) the majority of university libraries use foreign serial subscription agents that have branches within the country, subscribe scholarly serials in printed form, choose vendors by considering service efficiency, and contact vendors by using telephone and electronic mail; 2) university librarians are satisfied with the serial subscription service of vendors in a high level; and 3) university librarians were faced with problem of slow serial claim by vendor in the high level – findings were both in accordance and not in accordance to the hypothesis. Findings were not in accordance to hypothesis number 1 and 3 that stated that the majority of university libraries use foreign vendors that have branches within the country, choose vendors by considering service efficiency, and contact vendors by using telephone and facsimile; and university librarians were faced with problem of slow serial claim by vendor in the high level. Findings, however, revealed that the majority of university libraries used the service of serial subscription agents within the country, chose vendors by considering contact convenience, used telephone and facsimile to contact vendors, and the problems faced by the librarians were in the medium level.

Department Library science

Student's signature .....

Field of study Library and Information Science

Advisor's signature .....

Academic year 2003

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งและเป็นความกรุณาอันหาที่สุดมิได้ของผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพนมพิมล กุลบุญ อาจารย์ที่ปรึกษาผู้สละเวลาให้อย่างมาก ในการให้คำปรึกษา ชี้แนะในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงค์รี พัฒนกิจจำรูญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชัชชัยพร เหมะรัชตะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดารัตน์ เบอรพันธ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และสละเวลาให้ผู้วิจัยได้เข้าพบ สัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง น้องๆ ในรุ่น น้อย ดุย พุย เอ้ กอล์ฟ มล ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

|   |      |
|---|------|
| บทที่   | หน้า |
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                             | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                | ฉ    |
| สารบัญ.....   | ช    |
| สารบัญตาราง.....                                    | ฅ    |
| บทที่   |      |
| 1 บทนำ  |      |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....                  | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์.....                               | 5    |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....                        | 6    |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย.....                             | 6    |
| 1.5 วิธีดำเนินการวิจัย.....                         | 7    |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                  | 8    |
| 2 ปรัชญ์ศัณัรวรรณกรรม                               |      |
| 2.1 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....                         | 9    |
| 2.2 ประเภท.....                                     | 10   |
| 2.3 รูปแบบ.....                                     | 10   |
| 2.4 ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....             | 11   |
| 2.5 อัตราค่าบริการ.....                             | 14   |
| 2.6 การใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง..... | 15   |
| 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                      | 18   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย                                |      |
| 3.1 การกำหนดประชากร.....                            | 21   |
| 3.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....               | 24   |
| 3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....         | 25   |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                        | 26   |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล.....       | 27   |

| บทที่  | หน้า |
|--|------|
| 4 การวิเคราะห์ข้อมูล   |      |
| 4.1 ตอนที่ 1 การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....         | 28   |
| 4.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง..... | 64   |
| 4.3 ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนและข้อเสนอแนะ.....    | 86   |
| 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....                    | 96   |
| 5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล.....                            | 97   |
| 5.2 การทดสอบสมมติฐาน.....                                      | 120  |
| 5.3 ข้อเสนอแนะและประยุกต์ผลงานวิจัย.....                       | 121  |
| 5.4 แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต.....                           | 122  |
| รายการอ้างอิง.....   | 123  |
| ภาคผนวก  |      |
| ภาคผนวก ก.....   | 126  |
| ภาคผนวก ข.....   | 148  |
| ประวัติผู้เขียน.....   | 152  |

## สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ณ

| ตารางที่  | หน้า |
|---|------|
| 1. หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.... | 30   |
| 2. ตำแหน่งผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทน .....                | 30   |
| 3. ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดใช้บริการ.....                        | 32   |
| 4. รายชื่อตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการ.....   | 34   |
| 5. เกณฑ์การคัดเลือกตัวแทน.....  | 35   |
| 6. เกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ.....  | 36   |
| 7. เกณฑ์ความเชี่ยวชาญ.....  | 38   |
| 8. เกณฑ์บริการพิเศษต่าง ๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน.....                           | 40   |
| 9. เกณฑ์อัตราค่าบริการ.....   | 41   |
| 10. เกณฑ์การติดต่อสะดวก.....  | 42   |
| 11. เกณฑ์ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง.....                                   | 43   |
| 12. ประเภทของบริการที่ใช้.....  | 45   |
| 13. ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน.....                    | 47   |
| 14. รูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน.....                    | 48   |
| 15. รูปแบบและประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน.....           | 51   |
| 16. ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มที่ห้องสมุดบอกรับ.....      | 52   |
| 17. บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ.....                  | 54   |
| 18. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน.....  | 58   |
| 19. รูปแบบบริการแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....           | 55   |
| 20. บริการจัดทำรายงาน.....  | 58   |
| 21. บริการสารบัญวารสาร.....   | 59   |
| 22. บริการนำส่งเอกสาร.....  | 60   |
| 23. บริการภาคีสมาชิก.....   | 61   |
| 24. วิธีการติดต่อกับตัวแทน.....   | 62   |
| 25. อัตราค่าบริการ.....   | 63   |
| 26. ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม.....   | 65   |
| 27. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....                              | 66   |
| 28. ความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....                    | 67   |
| 29. ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ.....  | 70   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่   | ญ<br>หน้า |
|--|-----------|
| 30. ความพึงพอใจต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....                            | 72        |
| 31. ความพึงพอใจต่อบริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ.....   | 74        |
| 32. ความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....               | 75        |
| 33. ความพึงพอใจต่อบริการจัดทำรายงาน.....   | 77        |
| 34. ความพึงพอใจต่อบริการสารบัญวารสาร.....  | 79        |
| 35. ความพึงพอใจต่อบริการนำส่งเอกสาร.....   | 81        |
| 36. ความพึงพอใจต่อบริการภาคีสมาชิก.....  | 82        |
| 37. ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ.....  | 83        |
| 38. ความพึงพอใจต่อวิธีการติดต่อกับตัวแทน.....                                    | 85        |
| 39. ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....                    | 86        |
| 40. ปัญหาด้านบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....                        | 89        |
| 41. ปัญหาด้านการคิดอัตราค่าบริการของตัวแทนของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง..... | 91        |
| 42. ปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง.....                     | 93        |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serial) หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรูปสื่อใดก็ตามออกเป็นส่วนตัวต่อเนื่อง ภายใต้อชื่อเรื่องเดียวกัน มีหมายเลขประจำฉบับ หรือวัน เดือนปีที่ออกเรียงลำดับ และ ตั้งใจออก ต่อเนื่องตลอดไป สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องครอบคลุมวารสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รายปี (รายงานประจำปี หนังสือรายปี เป็นต้น) วารสารวิชาการ บันทึกความจำของสมาคม รายงานการประชุมวิชาการ เอกสารการประชุมวิชาการ และหนังสือชุดที่มีหมายเลขเรียงลำดับ (AACR 2, 1988 : 622 อ้างถึงใน พรรณพิมล กุลบุญ, 2533 : 44-45)

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสาร ซึ่งความแตกต่างของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทั้งสองประเภทอยู่ที่กำหนดออก กล่าวคือวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ ที่มีกำหนดออกแน่นอนและออกมากกว่าปีละ 1 ฉบับ ดังนั้น กำหนดออกของวารสารจึงมีตั้งแต่ รายวัน รายครึ่งสัปดาห์ รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน รายสามเดือน จนถึง รายหกเดือน ส่วนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสารมีกำหนดออกแน่นอน หรือไม่แน่นอนก็ได้ และ ออกเป็นรายปี หรือมากกว่าราย 1 ปี เช่น ราย 2 ปี 3 ปี เป็นต้น (Tuttle, 1983)

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งวารสาร ถือเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญที่สุดของ ห้องสมุดเนื่องจากเป็นสิ่งพิมพ์ที่เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้ ความคิด เสนอความเคลื่อนไหว และพัฒนาการของวิทยาการสาขาต่างๆที่ได้จากการค้นคว้า วิจัย รวมทั้งให้ข้อมูลสถิติ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลผลิตและบริการ นอกจากนี้ยังมีการจัดพิมพ์ออกมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ เสนอเรื่องราวใหม่ๆได้ทันทั่วถึงก่อนที่จะมีการจัดพิมพ์ออกมาในรูปแบบเล่มหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ ดังนั้น สารนิเทศที่ได้จึงมีความทันสมัยกว่าสารนิเทศจากแหล่งอื่น ๆ (Osborn, 1980)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญอย่างมากต่อการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยเฉพาะ วารสารมาให้บริการตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน จากผลการสำรวจเมื่อ ค.ศ 1985 ซึ่งสำรวจ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา 79 แห่ง พบว่า 3 แห่งใช้งบประมาณมากกว่า 75% ของ

งบประมาณการสั่งซื้อทั้งหมดสำหรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และอีก 63 แห่ง ใช้งบประมาณ 50-70% (Katz, 1990 : 1) จากสถิติประจำปี 1991-1992 (SCONUL : Annual library Statistic) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกาจัดสรรงบประมาณของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและหนังสือ ในอัตราส่วน 60 : 40 และ สำหรับสถาบันวิจัยในอัตราส่วน 80:20 (Taylor-Roe, อ้างถึงใน Kidd, 2000 : 60) งบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด California University, ซานฟรานซิสโก แบ่งเป็นสองส่วน คือ 80% สำหรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และ 20% สำหรับหนังสือทั่วไป (Wakeford, 1997 : 257) ในประเทศไทย ห้องสมุดได้ให้ความสำคัญกับงบประมาณในการจัดหาวารสารเช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ใช้งบประมาณ 60% จากงบประมาณการสั่งซื้อทั้งหมดในการสั่งซื้อวารสารภาษาต่างประเทศสำหรับหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ และงบประมาณในการจัดหาวารสารภาษาต่างประเทศมีแนวโน้มที่จะทวีจำนวนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี (สุมนา วัศสระ, สัมภาษณ์ 2545) สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิตแบ่งสัดส่วนการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและหนังสือในอัตราส่วน 70 : 30 (พัชรา หาญเจริญกิจ, สัมภาษณ์ 2545) เป็นต้น

ในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง วิธีที่ห้องสมุดปฏิบัติมี 4 วิธี คือ การสั่งซื้อหรือบอกรับ ซึ่งมีทั้งการบอกรับจากสำนักพิมพ์โดยตรง และการบอกรับผ่านตัวแทน การเป็นสมาชิกของสมาคม การได้รับอภิสิทธิ์ และการแลกเปลี่ยน ซึ่งในบรรดาวิธีการหาดังกล่าว การสั่งซื้อ หรือการบอกรับทั้งจากตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และจากสำนักพิมพ์โดยตรงเป็นวิธีที่ห้องสมุดใช้เป็นหลักในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Chiou-Sen, 1995 : 66) โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดที่จัดหาวารสารเป็นจำนวนมากมักใช้บริการของตัวแทนเพื่อประหยัดเวลาในการดำเนินงาน

ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง คือ บริษัทที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ในการสั่งซื้อ หรือบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด หรือทำหน้าที่แทนห้องสมุดในการติดต่อกับสำนักพิมพ์ รวมทั้งจัดทำราคาและรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการต่ออายุ ทวงถาม และบริการอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสั่งซื้อของห้องสมุดโดยคิดค่าบริการ (Katz, 1990 : 31) ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องนอกจากมีบทบาทสำคัญในการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องแล้วยังได้พัฒนาบริการต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 ได้นำระบบอัตโนมัติมาใช้ในการจัดการงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เช่นการเชื่อมต่อระบบออนไลน์ไปยังสำนักพิมพ์ต่าง ๆ และห้องสมุด และตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1990 เป็นต้นมาได้เพิ่มบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) ดังตัวอย่างบริการ Faxon Finder and Faxon Xpress ของบริษัท Faxon Research Services ซึ่งให้บริการครั้งแรก

ในเดือนมกราคม ค.ศ. 1993 โดยบทความที่มีผู้ต้องการจะถูกสแกนและนำส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางโทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ตภายใน 24 ชั่วโมง (Leach and Tribble, 1993 อ้างถึงใน ศศิพิมล ประดิษฐ์พร, 2543 : 32) ในปัจจุบัน ตัวแทนยังทำหน้าที่รวบรวมบทความวารสารจากสำนักพิมพ์ต่างๆ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม เช่น บริษัท EBSCO และ Ovid (Kidd, 2000 : 35) เป็นต้น

บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจะแตกต่างกันไปตามขนาดของตัวแทน โดยตัวแทนขนาดใหญ่อาจมีบริการหลายประเภท ในขณะที่ตัวแทนขนาดเล็กอาจมีบริการเพียงบางประเภทเท่านั้น อย่างไรก็ตาม บริการประเภทต่างๆ ที่ตัวแทนจัดทำ มีดังต่อไปนี้ (Nisonger, 1998: 238/8)

**บริการพื้นฐาน** คือบริการที่ตัวแทนทุกแห่งจัดให้กับลูกค้า ได้แก่ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการต่ออายุ บริการแจ้งยกเลิก บริการจัดทำใบสั่งซื้อ บริการแจ้งราคาล่วงหน้า บริการทวงถาม บริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ตัวแทนให้บริการสั่งซื้อ และบริการทดแทนฉบับที่ขาดหายไปหรือไม่ได้รับ (Replacement of missing issues)

**บริการพิเศษ** เป็นบริการเฉพาะ ที่ตัวแทนบางแห่งจัดให้กับลูกค้า ได้แก่ บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Consolidation of serial orders) บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน บริการรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ (Aggregated database) บริการจัดทำรายงาน (Management report) บริการกดเวทย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง อิเล็กทรอนิกส์ บริการตัวอย่างวารสาร บริการสารบัญวารสาร บริการนำส่งเอกสาร และภาคีสมาชิก (Consortium)

นอกจากนี้ รูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ตัวแทนให้บริการ ยังพัฒนาไปตามเทคโนโลยีที่ใช้บันทึกข้อมูลสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเข้าถึง ตั้งแต่รูปแบบวัสดุย่อส่วน เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เป็นต้น ซีดีรอม จนถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (ปิยะนาถ สระสงคราม, 2541 : 2)

การใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุด มีข้อดีที่สำคัญที่สุดคือ สามารถประหยัดเวลา แรงงานของบุคลากร และประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของห้องสมุด ตลอดจนลดความยุ่งยากในการบอกรับ การต่ออายุ การทวงถาม ทำให้กระบวนการสั่งซื้อง่ายขึ้นด้วยการติดต่อกับตัวแทนเพียง 2-3 แห่ง แทนที่ห้องสมุดจะต้องติดต่อกับสำนักพิมพ์หลายแห่ง และลดความยุ่งยากในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ ตัวแทนยังให้บริการรายชื่อสิ่งพิมพ์เฉพาะสาขาวิชาที่ห้องสมุดแต่ละแห่งต้องการ แจ้งราคาวารสารล่วงหน้าเพื่อจัดเตรียมงบประมาณ บริการข้อมูล

บรรณานุกรม คือ รายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ตัวแทนให้บริการทั้งในรูปแบบและในรูปแบบข้อมูลออนไลน์ พร้อมทั้งบริการจัดทำรายงานต่างๆ ที่ห้องสมุดต้องการ (Chiou-Sen, 1995 : 52) อย่างไรก็ตาม การบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทนก็มีข้อจำกัด กล่าวคือ ห้องสมุดต้องจ่ายค่าบอกรับวารสารในราคาที่สูงกว่าการบอกรับโดยตรงจากสำนักพิมพ์ เนื่องจากตัวแทนคิดค่าบริการ รวมทั้งการทวงถามวารสารอาจจะทำได้ล่าช้า เพราะต้องทวงถามผ่านตัวแทน (Sze, and Nazitsky, 1991)

สำหรับอัตราค่าบริการของบริษัทตัวแทนขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งซื้อ หรือสาขาวิชาของวารสารที่สั่งซื้อ เช่น วารสารสาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการแพทย์ ซึ่งราคาค่อนข้างสูง และจัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงในสาขาวิชานั้นๆ ตัวแทนบางแห่งคิดอัตราค่าบริการเพิ่มขึ้น 4% จากราคาวารสาร ส่วนสาขามนุษยศาสตร์ซึ่งวารสารมีราคาถูกกว่าและส่วนใหญ่จัดพิมพ์โดยสถาบันการศึกษาและหน่วยงานของรัฐ ตัวแทนบางแห่งอาจคิดอัตราค่าบริการเพิ่ม 2% จากราคาวารสาร (Chiou-Sen, 1995 : 5)

ในการคัดเลือกตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ห้องสมุดมักเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น สั่งซื้อให้ได้ทันที ดำเนินการทวงถามอย่างรวดเร็ว จัดทำใบสั่งซื้อได้อย่างถูกต้อง และวิธีที่ดีที่สุดที่จะทราบถึงประสิทธิภาพของตัวแทนได้คือ สอบถามจากผู้ที่เคยใช้บริการแล้ว (Farrington, 2000 : 92) ห้องสมุดบางแห่งคัดเลือกตัวแทนที่มีความชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะที่ตรงตามความต้องการ เช่น บริษัทไวท์โลตัสเป็นตัวแทนที่มีความชำนาญในการสั่งซื้อวารสารด้านศิลปะ (จุฬามาศ ถึงนาค, สัมภาษณ์ 2544) เป็นต้น สำหรับเกณฑ์อื่นๆ ที่ใช้พิจารณาในการคัดเลือกตัวแทน เช่น สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาถ้าห้องสมุดมีปัญหา เป็นต้น

โดยทั่วไป ห้องสมุดขนาดใหญ่ที่บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมาก มักใช้บริการของตัวแทนเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายดังกล่าวข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในจำนวนที่สูงกว่าห้องสมุดประเภทอื่น มักใช้บริการของตัวแทนเกือบทุกห้องสมุด และแต่ละห้องสมุดมักใช้ตัวแทนจำนวนตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จากการสำรวจในปี พ.ศ. 2545 พบว่า มีจำนวน 50 แห่งที่ใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จำแนกเป็น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 แห่ง และสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำนวน 25 แห่ง และใช้บริการตัวแทนในประเทศ ตัวแทนต่างประเทศ

และตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ในประเทศ เช่น บริษัท Karger Libri, Martinus Nijhoff เป็นต้น โดยบริการที่ใช้จากตัวแทนแต่ละแห่งมีมากน้อยแตกต่างกันไป

อย่างไรก็ตาม ในการใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในการใช้บริการหลายประการ เช่น ปัญหาการทวงถามผ่านตัวแทนซึ่งไม่รับผิดชอบอย่างจริงจังในการทวงถาม ทำให้ห้องสมุดได้รับวารสารบางชื่อไม่ครบทุกฉบับ ซึ่งเป็นปัญหาของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง (สุนนา วัศสระ, สัมภาษณ์ 2545 ; จีวีวรรณ สุวรรณรัฐ, สัมภาษณ์ 2545) ปัญหาด้านตัวแทนติดต่อสำนักพิมพ์ล่าช้า ทำให้ไม่สามารถบอกรับวารสารได้ตามต้องการ และปัญหาการดำเนินการต่ออายุวารสารล่าช้า (สายพิน วิไลรัตน์, 2531) เป็นต้น

จากบทบาทและความสำคัญของตัวแทนต่อการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดดังกล่าวข้างต้น และจากการที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญต่อการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องโดยใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากในการสั่งซื้อ และใช้วิธีบอกรับผ่านตัวแทน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยจะศึกษาสภาพการใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในด้านตัวแทนที่ใช้ เกณฑ์การคัดเลือกตัวแทน ประเภทของบริการ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน และศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางแก่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และห้องสมุดอื่น ๆ ในการพิจารณาคัดเลือก และใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และเป็นแนวทางแก่ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในการปรับปรุงบริการต่าง ๆ

#### วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

1. การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านตัวแทนที่ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน ประเภทของบริการ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน
2. ความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในด้านบริการ อัตราค่าบริการ และการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ ใช้บริการบอกรับวารสารวิชาการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาประสิทธิภาพในการให้บริการ ใช้วิธีติดต่อกับตัวแทนทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน

3. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาในระดับมากในด้านตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องดำเนินการทวงถามวารสารล่าช้า

ตัวแปรในการศึกษา

1. การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

- ตัวแทนที่ใช้
- เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน
- ประเภทของบริการที่ใช้
- อัตราค่าบริการ
- วิธีการติดต่อกับตัวแทน

2. ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

- ความพึงพอใจในด้านบริการ
- ความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการ
- ความพึงพอใจในด้านติดต่อกับตัวแทน

3. ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทน

- ปัญหาด้านบริการ
- ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ
- ปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในการวิจัย ครอบคลุมทั้งหอสมุดกลาง และห้องสมุดที่ทำหน้าที่เป็นหอสมุดกลางในสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน และเป็นห้องสมุดที่ใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบว่า มีห้องสมุดที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 50 แห่ง จำแนกเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 แห่ง และเอกชน 25 แห่ง

## 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

2.1 ในการศึกษาการใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประชากรที่ใช้คือ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด หรือหัวหน้าฝ่าย ที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 50 แห่ง จำนวนแห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน

2.2 ในการศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประชากรที่ใช้ คือ บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหาและติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดทั้ง 50 แห่ง ๆละ 1 คน จำแนกเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 คน และเอกชน 25 คน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือวารสาร งานวิจัย และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่

2.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทน

ตอนที่ 2 การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในด้านตัวแทนที่ใช้เกณฑ์การคัดเลือกตัวแทน ประเภทของบริการที่ใช้ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน

2.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้ศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในด้านประเภทของบริการ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนตัวแทนและข้อเสนอแนะ

3. ทดสอบเครื่องมือในการวิจัย โดยทดสอบแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 ทดสอบกับหัวหน้าห้องสมุดของห้องสมุดคณะในสถาบัน  
อุดมศึกษา 5 แห่งๆละ 1 คน รวม 5 คน

3.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 ทดสอบกับบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหา และติดต่อกับตัวแทน  
บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดคณะทั้ง 5 แห่งๆละ 1 คน รวม 5 คน

4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 แจกให้กับผู้อำนวยการสำนักหอสมุด หรือบรรณารักษ์หัวหน้า  
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร หรือฝ่ายวารสาร หรือฝ่ายอื่นๆที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้อง  
สมุดสถาบันอุดมศึกษา 50 แห่งดังกล่าว จำนวนแห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน โดยส่งทางไปรษณีย์

4.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 แจกให้กับบรรณารักษ์ซึ่งทำหน้าที่จัดหาและติดต่อกับตัวแทน  
บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 50 แห่ง ๆละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 50  
คน จำแนกเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 คน และเอกชน 25 คน

5. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ค่า  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel

6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

7. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ** เป็นแนวทาง

- 1 สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดอื่น ๆ ในการพิจารณาคัดเลือก และ  
ใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- 2 สำหรับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในการปรับปรุงบริการต่าง ๆ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### ปฏิสัมพันธ์วรรณกรรม

ในบทนี้จะกล่าวถึงสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

คำว่าสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย แต่คำจำกัดความที่ดีที่สุด และยอมรับว่าเป็นสากลมากที่สุด คือ คำจำกัดความที่ปรากฏใน Anglo-American Cataloging Rules 2 (1988) ซึ่งได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรูปสื่อใดก็ตามออกเป็นส่วนต่อเนื่องกัน มีการระบุหมายเลขประจำฉบับ หรือวัน เดือน ปีที่ออกเรียงลำดับ และตั้งใจออกต่อเนื่องตลอดไป สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องครอบคลุมวารสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รายปี (รายงานประจำปี หนังสือรายปี เป็นต้น) วารสารวิชาการ บันทึกความจำของสมาคม รายงานการประชุมวิชาการ เอกสารการประชุมวิชาการ ของสมาคม รวมทั้งหนังสือชุดที่มีหมายเลขเรียงลำดับ

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอาจจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสาร (Tuttle, 1983 : 7) ดังนี้

1. วารสาร (Periodical) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นระยะ มีกำหนดออกแน่นอน และออกมากกว่าปีละ 1 ฉบับ แต่ละฉบับมีวันเดือนปีกำกับ ตั้งใจออกต่อเนื่องตลอดไป วารสารแต่ละฉบับบรรจุบทความหลายบทความ เขียนโดยผู้เขียนหลายคน และแต่ละฉบับไม่สมบูรณ์ในตัว แต่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับฉบับก่อนหน้า หรือฉบับที่ตามหลังมาในชุดเดียวกันนั้น ครอบคลุมวารสารวิชาการ จดหมายข่าว (Newsletter) นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

2. สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสาร (Nonperiodical serials) มีลักษณะบางประการเหมือนวารสาร คือ แต่ละฉบับมีการให้หมายเลขเรียงลำดับ หรือปีที่ออก และตั้งใจออกต่อเนื่องตลอดไป สำหรับลักษณะที่แตกต่างไปจากวารสาร คือ สิ่งพิมพ์ประเภทนี้ มีกำหนดออกแน่นอน หรือไม่แน่นอนก็ได้ และออกเป็นรายปี หรือมากกว่ารายปี เช่น ราย 2 ปี 3 ปี เป็นต้น ครอบคลุมสิ่งพิมพ์รายปี (รายงานประจำปี หนังสือรายปี เป็นต้น) รายงานการประชุมวิชาการ เอกสารการประชุมวิชาการ

บันทึกความจำของสมาคม และหนังสือชุดที่มีหมายเลขเรียงลำดับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ผลิตและเผยแพร่ในปัจจุบัน มีประเภทและรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

### ประเภท

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องมีหลายประเภท ได้แก่ วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จดหมายข่าว สิ่งพิมพ์รายปี รายงานการประชุมวิชาการ เอกสารการประชุมวิชาการ หนังสือชุดที่มีหมายเลขเรียงลำดับ เป็นต้น แต่สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องประเภทที่เน้นเนื้อหาวิชาการ มีการใช้แพร่หลาย และเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าวิจัยอย่างยิ่ง มีดังนี้ (Harrod's 1995; AACR2 1988; Osborn 1980)

1. วารสารวิชาการ (Journals) เป็นวารสารที่ออกโดยสมาคมหรือสถาบัน เนื้อหาภายในเล่มประกอบด้วย ข่าว รายงานการประชุมวิชาการ เอกสารเสนอในการประชุมวิชาการ รายงานความก้าวหน้า หรือผลงานวิชาการของแต่ละสาขาวิชา

2. รายงานการประชุมวิชาการ (Proceedings) เป็นสิ่งพิมพ์ที่บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการประชุมของสมาคมหรือสถาบัน ได้แก่ กำหนดการประชุม รายชื่อผู้เข้าประชุม บทความหรือเอกสารที่เสนอในการประชุม หรือสาระสังเขปของบทความ

3. เอกสารเสนอในการประชุมวิชาการ (Transactions) เป็นสิ่งพิมพ์ที่รวมบทความสำหรับเสนอในการประชุมของสมาคมหรือสถาบัน และเป็นสิ่งพิมพ์ที่แจกในการประชุม

4. สิ่งพิมพ์รายปี (Annuals) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดออกเป็นรายปี หรือมากกว่า 1 ปี และอาจมีหรือไม่มีหมายเลขเรียงลำดับก็ได้ ได้แก่ หนังสือรายปี (Yearbooks) และ รายงานประจำปี (Annual Reports)

5. หนังสือชุดที่มีหมายเลขเรียงลำดับ (Numbered monographic series) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กันทั้งหมด แต่ละเล่มจะออกภายใต้ชื่อชุดเดียวกัน โดยระบุหมายเลขประจำเล่ม มีกำหนดออกอย่างต่อเนื่อง ตลอดไป

### รูปแบบ

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น มีการผลิตเผยแพร่ในรูปแบบแตกต่างกันไป โดยทั่วไป มี 4 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบสิ่งพิมพ์ เป็นสิ่งพิมพ์ที่พิมพ์เป็นรูปเล่มด้วยกระบวนการการพิมพ์ และถือเป็นรูปแบบหลักของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

2. รูปแบบวัสดุย่อส่วน (Microform Format) สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบวัสดุย่อส่วนที่พิมพ์เผยแพร่ มักจัดทำในรูปแบบไมโครฟิล์ม และมักทำกับวารสารย้อนหลัง สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบนี้ไม่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้นัก เนื่องจากการใช้ไม่สะดวก และต้องใช้กับเครื่องอ่าน ซึ่งมีจำกัดอยู่เพียงในห้องสมุดเท่านั้น (ปิยนาด สระสงคราม 2541 : 2)

3. รูปแบบซีดีรอม ซีดีรอมที่จัดทำ มี 2 ประเภท คือ ซีดีรอมที่บันทึกข้อมูลวารสาร วรรณคดี และสาระสังเขป และซีดีรอมเอกสารฉบับเต็ม โดยบันทึกข้อมูลและเนื้อหาฉบับเต็มของวารสารบางชื่อ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที (Giffith and Lambert, 1996)

4. รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบที่มีความสำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากการผลิตและเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด การสืบค้นทำผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเว็ลด์ ไซด์ เว็บบ และบทความวารสารที่นำเสนอในวารสารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม (Lancaster, 1995 : 50)

### ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serials subscription agents) คือ บริษัทที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลาง หรือประสานงานระหว่างห้องสมุดและสำนักพิมพ์ในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยรับผิดชอบตั้งแต่การบอกรับ การจัดทำใบเสนอราคา การชำระเงิน การทวงถาม การต่ออายุ การจัดส่งเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตลอดจนแจ้งข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Kidd, 2000: 82; Tuttle 1983 : 101)

ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เป็นบริษัทเพื่อการค้าที่มีความชำนาญในการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศอื่นๆ บริษัทตัวแทนมีลักษณะและการดำเนินงานแตกต่างกันไป เช่น มีทั้งตัวแทนขนาดใหญ่ และขนาดเล็ก ตัวแทนขนาดใหญ่สามารถให้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกประเภท ทุกรูปแบบ จากแหล่งต่าง ๆ ทุกแหล่ง และทุกประเทศ และให้บริการห้องสมุดทุกประเภท ตัวแทนบางแห่งมีเป้าหมายในการให้บริการห้องสมุดเฉพาะประเภทใดประเภทหนึ่ง เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดแพทย์หรือห้องสมุดโรงพยาบาล ห้องสมุดกฎหมาย เป็นต้น

ตัวแทนบางแห่งเน้นการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องบางประเภท เช่น นิตยสารสำหรับผู้บริโภค (Consumer magazines) วารสารทางการค้า (Trade journals) สิ่งพิมพ์รัฐบาล หรือเน้นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในสาขาใดสาขาหนึ่ง เช่น นิตยสารแฟชั่น วารสารดนตรี วารสารภาษาจีน วารสารภาษาสเปน เป็นต้น ตัวแทนบางแห่งเชี่ยวชาญในการให้บริการวารสารย้อนหลัง หรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบวัสดุย่อส่วน (Basch, 1994 : 305-310)

ในปัจจุบัน ตัวแทนได้พัฒนาระบบอัตโนมัติเพื่อใช้ในการดำเนินงานของบริษัทตัวแทน และเพื่อให้บริการกับผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถสื่อสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์กับตัวแทน ตั้งแต่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จนถึงการเข้าถึงระบบอัตโนมัติของตัวแทนทางออนไลน์ เพื่อการสั่งซื้อ การทวงถาม และการเข้าถึงรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง พร้อมทั้งข้อมูลบรรณานุกรมที่ตัวแทนจัดทำ

สำหรับบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จะแตกต่างกันไปตามขนาดและขอบเขตของการให้บริการของตัวแทน โดยตัวแทนขนาดใหญ่อาจมีบริการหลายประเภท ในขณะที่ตัวแทนขนาดเล็กอาจมีบริการเพียงบางประเภทเท่านั้น อย่างไรก็ตาม บริการประเภทต่างๆ ที่ตัวแทนจัดทำมีทั้งบริการพื้นฐานที่ตัวแทนทุกแห่งให้กับลูกค้า และบริการพิเศษซึ่งเป็นบริการเฉพาะที่ตัวแทนบางแห่งจัดให้กับลูกค้า และส่วนใหญ่จะเป็นบริการของตัวแทนขนาดใหญ่ (Nisonger, 1998 : 238/8) สำหรับรายละเอียดของบริการทั้ง 2 ประเภท มีดังต่อไปนี้

#### บริการพื้นฐาน ได้แก่

- บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง คือ บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดต้องการจากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ โดยตัวแทนทำหน้าที่บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องแทนห้องสมุด รวมทั้งจ่ายเงินค่าบอกรับวารสารล่วงหน้าให้กับสำนักพิมพ์ และเรียกเก็บเงินจากห้องสมุดภายหลัง
- บริการต่ออายุ คือ บริการจัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับอยู่ในปัจจุบัน แจ้งให้ทราบ เพื่อให้ห้องสมุดพิจารณาว่าจะบอกรับชื่อใดต่อหรือไม่ หากห้องสมุดประสงค์จะบอกรับต่อตัวแทนจะดำเนินการแจ้งต่ออายุไปยังสำนักพิมพ์
- บริการแจ้งยกเลิก คือ การแจ้งยกเลิกสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องชื่อใดชื่อหนึ่งที่ห้องสมุดบอกรับไปยังสำนักพิมพ์
- บริการใบสั่งซื้อ คือ การจัดทำใบสั่งซื้อ (Invoice) ตามรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดต้องการพร้อมราคา
- บริการแจ้งราคาล่วงหน้า เป็นการจัดทำใบเสนอราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับ เพื่อให้ทราบราคาสำหรับการบอกรับในปีถัดไป
- บริการทวงถาม คือ การดำเนินการทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดส่ง หรือยังไม่ได้รับไปยังสำนักพิมพ์ต่างๆแทนห้องสมุด ซึ่งตัวแทนจะดำเนินการทวงถามเฉพาะ ในกรณีที่ห้องสมุดแจ้งไปยังตัวแทนเท่านั้น

- บริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ตัวแทนให้บริการสั่งซื้อ ตามปกติ ตัวแทนทุกแห่งจะจัดทำข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ตัวแทนให้บริการ ทั้งในรูปแบบ ซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์ และแจกจ่ายให้ห้องสมุด หรือให้เข้าถึงได้โดยไม่คิดค่าบริการ

- บริการทดแทนฉบับที่ขาดหายไปหรือไม่ได้รับ (Replacement of missing issues) ได้แก่ การส่งสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ลูกค้าไม่ได้รับทดแทนให้กับห้องสมุด โดยตัวแทนแต่ละแห่งอาจใช้วิธีทดแทนแตกต่างกันไป เช่น ตัวแทนบางแห่งส่งสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ลูกค้าไม่ได้รับทดแทนให้กับห้องสมุด ในขณะที่บริษัทตัวแทนหรือสำนักพิมพ์มีสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับดังกล่าวเหลืออยู่ ตัวแทนบางแห่งขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปจนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ เป็นต้น

### บริการพิเศษ ได้แก่

- บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Consolidation of serial orders) เป็นบริการที่บริษัทตัวแทนบางแห่งจัดให้กับลูกค้า โดยตัวแทนดำเนินการตรวจรับ ลงทะเบียน ติดของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุด ซึ่งในกรณีเช่นนี้สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับ จะส่งตรงไปยังบริษัทตัวแทน เพื่อดำเนินการตามกระบวนการต่าง ๆ แล้วจึงส่งตัวเล่มต่อไปยังห้องสมุด สำหรับห้องสมุดที่ใช้บริการนี้ต้องเสียเงินค่าบริการ

- บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน เป็นบริการที่บริษัทตัวแทนออกแบบและพัฒนาระบบอัตโนมัติของตัวแทนให้เชื่อมต่อไปยังห้องสมุดที่เป็นลูกค้าเพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลของบริษัทได้ ห้องสมุดสามารถติดต่อกับฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนเพื่อการบอกรับ การทวงถาม การต่ออายุ การตรวจสอบรายงานของห้องสมุดที่ตัวแทนจัดทำ หรือการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

- บริการรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ (Aggregated database) โดยตัวแทนจะทำความตกลงกับสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ในการรวบรวมบทความวารสารของสำนักพิมพ์และนำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ บอกรับ ซึ่งฐานข้อมูลที่จัดทำมีทั้งฐานข้อมูลครุณีและสาระสังเขป และฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ตัวอย่างเช่น Academic Search Elite ของบริษัท EBSCO เป็นต้น

- บริการจัดทำรายงาน (Management report) เป็นบริการจัดทำรายงานด้านต่างๆ ให้แก่ห้องสมุด เช่น

- สถิติราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับย้อนหลัง

- รายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ

- รายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด ได้แก่ รายการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ฟรี รายการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

- บริการเกตเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการที่ตัวแทนทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดกับเว็บไซต์ของสำนักพิมพ์ต่าง ๆ โดยห้องสมุดสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของตัวแทนได้

- บริการตัวอย่างวารสาร โดยตัวแทนจัดส่งวารสารตัวอย่างให้ห้องสมุด เพื่อให้พิจารณาว่าจะบอกรับวารสารชื่อนั้น ๆ หรือไม่

- บริการสารบัญวารสาร เป็นบริการแจ้งรายการบทความให้ผู้ใช้ได้ทราบ เพื่อติดตามบทความที่ผู้ใช้สนใจ ซึ่งสามารถใช้บริการสารบัญวารสารได้หลายประเภทจากตัวแทน เช่น เข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน หรือ เชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่น ๆ ที่ได้ทำข้อตกลงเชื่อมโยงกันเพื่อบริการลูกค้าที่บอกรับฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์เหล่านั้น เป็นต้น

- บริการนำส่งเอกสาร เป็นบริการส่งสำเนาบทความที่ห้องสมุดต้องการให้ตามคำขอ โดยสำเนาบทความที่ต้องการอาจเป็นบทความที่ให้บริการอยู่ในฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนเอง ซึ่งไม่มีเนื้อหาฉบับเต็ม หรืออาจเป็นบทความจากฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่นก็ได้ ตัวอย่างของบริษัทตัวแทนที่ให้บริการนำส่งเอกสารทางออนไลน์ เช่น บริษัท EBSCO ซึ่งสามารถใช้บริการได้ที่ <http://ebscodoc.com>

- ภาคีสมาชิก (Consortium) เป็นการให้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องร่วมกันของห้องสมุดหลายแห่ง โดยตัวแทนจะเป็นผู้ดำเนินการติดต่อกับห้องสมุดที่ร่วมในภาคิ และสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ในการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องร่วมกัน รวมทั้งต่อรองราคากับสำนักพิมพ์ให้ห้องสมุด

### อัตราค่าบริการ

ในการให้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตัวแทนจะคิดค่าบริการด้วยอัตราที่แตกต่างกันไปในแต่ละบริษัท แต่โดยทั่วไป ตัวแทนคิดอัตราค่าบริการด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ (Merriman, 1993 : 3; Peterson, 1999; Anglada and Comellas, 2001 : 227-233) ดังนี้

1. คิดค่าบริการเป็นอัตราร้อยละจากราคาวารสารที่ตัวแทนจ่ายให้สำนักพิมพ์
2. คิดค่าบริการเป็นอัตราร้อยละของราคาวารสารตามที่ปรากฏบนหน้าปก

3. คิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของวารสาร โดยคิดค่าบริการสำหรับวารสารบางประเภทแตกต่างกันไป

4. คิดค่าบริการวารสารแต่ละชื่อเรื่องตามราคาขายของสำนักพิมพ์ และแยกราคาค่าบริการเพิ่มทั้งหมดไว้ในส่วนท้ายของใบเสนอราคา ซึ่งเป็นวิธีที่ตัวแทนในสหรัฐอเมริกานิยมใช้

5. คิดค่าบริการตามรูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบเล่ม หรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

6. การคิดค่าบริการตามลักษณะของสถาบัน เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดบริษัท เป็นต้น

7. อื่น ๆ เช่น การเหมาจ่ายตามจำนวนผู้ใช้บริการ (Site licensing) การคิดค่าบริการแบบภาคีสมาชิก (Consortium) และการคิดราคารวมกันระหว่างสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง 2 รูปแบบ (Bundled pricing) เช่น รูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

### การใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ในการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุด โดยทั่วไปวิธีการที่ห้องสมุดใช้เป็นหลักในการบอกรับ มี 2 วิธีคือ บอกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์ และบอกรับ โดยใช้บริการของตัวแทน (ลดาวัลย์ ศรีวัช ฌ อยุรยา, 2541 : 22) ซึ่งการบอกรับทั้ง 2 วิธีนี้มีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกัน (Bear, 1966 : 41-42) คือ

การบอกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์ ห้องสมุดไม่เสียค่าบริการ และได้รับตัวเล่มวารสารเร็ว เนื่องจากเป็นการติดต่อโดยตรง การทวงถามทำได้สะดวกรวดเร็ว และใบเสนอราคาของสำนักพิมพ์เป็นราคาที่แน่นอน แต่การบอกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์ก็มีข้อจำกัด คือ ห้องสมุดต้องมีเงินรองจ่ายสำหรับค่าบอกรับล่วงหน้า เนื่องจากการบอกรับต้องชำระเงินทันที นอกจากนั้นห้องสมุดยังต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากโดยเฉพาะห้องสมุดที่มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จำนวนจำกัด เนื่องจากต้องติดต่อกับสำนักพิมพ์หลายแห่งและมีงานเอกสารที่ต้องทำหลายอย่าง เช่น ออกจดหมายติดต่อ จัดทำรายการสั่งซื้อ และดำเนินการกับใบเสนอราคาจำนวนมาก ตลอดจนการชำระเงินค่าบริการ และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าและเป็นอุปสรรคในการดำเนินการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ทันในคอนต้นปี

การบอกรับโดยใช้บริการของตัวแทน เนื่องจากตัวแทนมักรู้จักสำนักพิมพ์หลายแห่งและรู้จักลักษณะพิเศษของสำนักพิมพ์แต่ละแห่งดี การใช้บริการผ่านตัวแทนจึงทำให้ห้องสมุดไม่ต้องยุ่งยากกับระบบการสั่งซื้อและการดำเนินการกับใบส่งของจากสำนักพิมพ์หลาย ๆ แห่ง ซึ่งจะช่วย

ประหยัดเวลาและแรงงานของบรรณารักษ์ได้มาก นอกจากนั้น ตัวแทนยังชำระเงินค่าบอกรับให้ล่วงหน้า ซึ่งช่วยลดปัญหาของห้องสมุดในการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศโดยการชำระให้ตัวแทนเพียงครั้งเดียว แต่อย่างไรก็ตามการใช้บริการของตัวแทนทำให้ห้องสมุดเสียเงินค่าบริการค่อนข้างสูง การทวงถามอาจไม่เร็วเท่าทางโดยตรงจากสำนักพิมพ์ และวารสารบางชื่ออาจต้องเบิกจ่ายเงินมากกว่า 1 ครั้ง ถ้าสำนักพิมพ์คิดราคาค่าบอกรับเพิ่มภายหลัง

สำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมากมักใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากตัวแทน ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งเห็นว่าตัวแทนมีความเชี่ยวชาญในการติดต่อกับสำนักพิมพ์ และมีความรู้เกี่ยวกับสำนักพิมพ์ที่จะสั่งซื้อในทุกประเทศ

ในการใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เนื่องจากมีอัตราค่าบริการที่ห้องสมุดต้องจ่ายเพิ่ม ห้องสมุดจึงควรพิจารณาคัดเลือกตัวแทนอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ตัวแทนที่เหมาะสม และสามารถดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของห้องสมุด โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้ (Tuttle, 1983 : 124)

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้องในการดำเนินการตามความประสงค์ของห้องสมุด เช่น จัดทำใบเสนอราคาทีละเอียด ชัดเจนตรงตามความต้องการของห้องสมุด ดำเนินการสั่งซื้อวารสารที่บอกรับใหม่อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ต่ออายุวารสารในเวลาที่เหมาะสม ตอบสนองการทวงถามของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2. ความเชี่ยวชาญของตัวแทน ในการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ห้องสมุดควรพิจารณาความเชี่ยวชาญของบริษัทตัวแทน เนื่องจากตัวแทนแต่ละแห่งอาจมีความเชี่ยวชาญไม่เหมือนกัน เช่น ตัวแทนบางแห่งเชี่ยวชาญในการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องบางสาขาวิชา ตัวแทนบางแห่งเชี่ยวชาญในการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากบางประเทศ ตัวแทนบางแห่งมีความเชี่ยวชาญในการบอกรับสิ่งพิมพ์บางรูปแบบโดยเฉพาะ เป็นต้น ดังตัวอย่างเช่น บริษัท Swets มีความเชี่ยวชาญในด้านวารสารอิเล็กทรอนิกส์สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ และสาขาเทคนิคอื่น ๆ เป็นต้น

3. ตัวแทนมีบริการเสริมหรือบริการพิเศษให้ห้องสมุดหลากหลาย เช่น บริการแคตตาล็อกสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการจัดหาวารสารตัวอย่าง บริการหน้าสารบัญวารสาร เป็นต้น

4. อัตราค่าบริการ โดยพิจารณาจากอัตราค่าบริการที่ยุติธรรม และในการจัดทำใบเสนอราคาตัวแทนแสดงอัตราค่าบริการให้ทราบได้ชัดเจน

5. การติดต่อสะดวก บริษัทตัวแทนควรมีระบบสื่อสารที่ทันสมัยและมีวิธีการติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และต้องสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดมีปัญหา นอกจากนั้น ตัวแทนควรจัดเจ้าหน้าที่ของบริษัทมาติดต่อกับห้องสมุดโดยตรง และทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

6. ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง โดยอาจพิจารณาจากเป็นตัวแทนที่ก่อตั้งและดำเนินการให้บริการมาเป็นเวลานาน เป็นตัวแทนที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก หรือเป็นตัวแทนที่มีประวัติดีในการให้บริการ เป็นต้น

นอกจากนี้ บรรณารักษ์ควรคำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ในการคัดเลือกตัวแทนอีกด้วย เช่น ตัวแทนควรมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานของห้องสมุด ให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องได้ทุกรูปแบบ มีระบบอัตโนมัติของบริษัทซึ่งห้องสมุดสามารถเข้าถึงได้ เป็นต้น (The Library/Vendor/Publisher Triangle, 2004)

ในการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านบริษัทตัวแทน ห้องสมุดควรคำนึงถึงที่ตั้งของบริษัทตัวแทนด้วย ตามปกติ การบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากประเทศใด ห้องสมุดมักใช้บริการของตัวแทนที่อยู่ในประเทศนั้น ๆ เช่น การบอกรับวารสารจากประเทศต่าง ๆ ในยุโรป ห้องสมุดอาจใช้บริการบอกรับวารสารจาก บริษัท Karger Libri ซึ่งเป็นตัวแทนที่ตั้งอยู่ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เป็นต้น

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จากการสำรวจของผู้วิจัย พบว่า มีการใช้บริการของตัวแทนหลากหลายแห่ง ซึ่งอาจจำแนกได้ดังนี้

1. ตัวแทนในประเทศ บริษัทตัวแทนในประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นตัวแทนที่ทำหน้าที่จัดหาสิ่งพิมพ์ทุกประเภท ไม่จำกัดเฉพาะสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และจัดหาสิ่งพิมพ์ทุกสาขาวิชา เช่น นิพนธ์ ชานาญชัย ศูนย์หนังสือจุฬาฯ Distri Thai เป็นต้น แต่มีตัวแทนบางแห่งที่มีความชำนาญในการให้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเฉพาะสาขาวิชา เช่น White Lotus มีความเชี่ยวชาญด้านวารสารทางศิลปะ เป็นต้น

2. ตัวแทนในต่างประเทศ เป็นบริษัทที่ก่อตั้งและดำเนินงานอยู่ในประเทศต่าง ๆ และมีขนาดใหญ่ บางบริษัทมีสาขาอยู่ในประเทศต่าง ๆ ด้วย ตัวแทนต่างประเทศที่ห้องสมุดใช้บริการส่วนใหญ่มีความชำนาญในการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกสาขาวิชา ทุกประเภทและทุกประเทศ เช่น บริษัท EBSCO บริษัท Karger Libri และมีบริการครบวงจรทั้งบริการพื้นฐานและบริการพิเศษ

3. ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ เป็นสำนักงานของบริษัทตัวแทนต่างประเทศที่ตั้งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในประเทศนั้น ๆ ส่วนใหญ่มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเป็นคนที่ถนัดเรื่องเพื่อความสะดวกด้านการสื่อสารและขจัดอุปสรรคเกี่ยวกับภาษา ห้องสมุดจึงไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับสำนักงานใหญ่ที่อยู่ต่างประเทศโดยตรง สำหรับตัวแทนประเภทนี้ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้บริการ เช่น บริษัท Karger Libri และบริษัท Globe Publication

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องโดยตรงว่า พบว่า มีเพียง 1 เรื่อง ส่วนอีก 1 เรื่อง เป็นการวิจัยที่มีส่วนหนึ่งศึกษาถึงการให้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ดังนี้

สายพิณ วิไลรัตน์ (2531) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้บริการของตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จำนวน 22 แห่ง ในด้านการคัดเลือกตัวแทน การให้บริการ ค่าบริการ ข้อดี ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัวแทนแต่ละแห่ง และปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการใช้บริการจากตัวแทน ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการตัวแทนในประเทศ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากประสิทธิภาพการให้บริการ ส่วนอัตราค่าบริการพบว่า ตัวแทนแต่ละแห่งคิดค่าบริการแตกต่างกัน ในด้านปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการใช้บริการจากตัวแทน พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการทวงถามวารสาร

ทิพวรรณ อินทมนต์ (2542) ได้ศึกษาการจัดการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสารในห้องสมุดสาขาการแพทย์มหาวิทยาลัยของรัฐ ในด้านงานบริหาร งานเทคนิค งานบริการ และปัญหาในการจัดการ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่สั่งซื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสารจากร้านจำหน่ายหนังสือภายในประเทศ รองลงมา บอกรับผ่านตัวแทน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นตัวแทนในต่างประเทศ และห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาการสั่งซื้อผ่านตัวแทนเสียค่าบริการสูงมากและการทวงถามผ่านตัวแทนทำให้เกิดความล่าช้า

### งานวิจัยต่างประเทศ

Thornton และ Bigger (1985) ได้ศึกษาการคิดอัตราค่าบริการของตัวแทนบอกรับวารสารที่ห้องสมุดจำนวน 86 แห่งในประเทศอังกฤษใช้บริการ ผู้วิจัยได้รวบรวมรายชื่อวารสารทางด้านไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ และวิทยาศาสตร์ทั่วไป ที่ห้องสมุดบอกรับซ้ำกันในปี ค.ศ.1983 จำนวน 50 รายชื่อมาศึกษา และได้ส่งแบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบ เพื่อสอบถามถึงราคาค่าบอกรับวารสารแต่ละชื่อที่ห้องสมุดจ่ายให้ตัวแทนในปี 1983 ผลการวิจัย พบว่า ตัวแทนแต่ละ

แห่งคิตอัตราค่าบริการวารสารแต่ละชื่อแตกต่างกัน และตัวแทนบางแห่งยังคิดค่าบริการวารสารชื่อเดียวกันกับห้องสมุดแต่ละแห่งแตกต่างกันด้วย

Aina และ Nzotta (1988) ได้ทำการวิจัยเรื่องการให้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไนจีเรีย โดยส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 9 แห่ง ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากตัวแทนในต่างประเทศ เช่น Blackwell, Swets, Faxon และ Hammicks ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วของตัวแทน ได้แก่ ข้อมูลการเปลี่ยนชื่อวารสาร และ กำหนดออก และห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาการจัดส่งสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทางไปรษณีย์ คือ ได้รับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องล่าช้ามาก หรือบางครั้งสูญหาย

Rowland (2003) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของบรรณารักษ์ต่อการให้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากตัวแทน โดยส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดในประเทศอังกฤษ และประเทศอื่น ๆ ในยุโรป และอเมริกาเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 96 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 96 ชุด จำแนกเป็นแบบสอบถามจากห้องสมุดในประเทศอังกฤษ 43.00% ห้องสมุดในอเมริกาเหนือ 29.00% และห้องสมุดในประเทศยุโรปอื่น ๆ 26.00% ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุด จำนวน 80.00% ใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ด้านอัตราค่าบริการ ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวน 60.00% ยังคงใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องมานานกว่า 5 ปี ซึ่งส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ได้รับส่วนลดพิเศษจากตัวแทนในกรณีชำระเงินเร็ว สำหรับเกณฑ์การคัดเลือกตัวแทน พบว่ามากกว่า 50.00% ของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการ ประมาณ 40.00% ให้ความสำคัญกับอัตราค่าบริการที่ถูก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จำนวน 5 เรื่องดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นงานวิจัยในประเทศไทย 2 เรื่อง งานวิจัยต่างประเทศ 3 เรื่อง สรุปได้ดังนี้

#### 1. ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ใช้

ผลการวิจัยของสายพิณ วิไลรัตน์ (2531) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการตัวแทนในประเทศ ส่วนผลการวิจัยของ Aina และ Nzotta (1988) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการตัวแทนในต่างประเทศ

## 2. เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน

ผลการวิจัยของสายพิน วิลไรต์น (2531) พบว่า ปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ห้องสมุดพิจารณาในการคัดเลือกตัวแทน คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ ส่วนผลการวิจัยของ Rowland (2003) พบว่า ห้องสมุด มากกว่า 50.00% ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการ และประมาณ 40.00% ให้ความสำคัญกับอัตราค่าบริการที่ถูก

## 3. อัตราค่าบริการ

ผลการวิจัยของ Thornton และ Bigger (1985) พบว่า ตัวแทนแต่ละแห่งคิดค่าบริการแตกต่างกัน และตัวแทนบางแห่งยังคิดค่าบริการวารสารชื่อเดียวกันกับห้องสมุดแต่ละแห่งแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสายพิน วิลไรต์น (2531) ที่พบว่า ตัวแทนแต่ละแห่งคิดอัตราค่าบริการแตกต่างกัน

## 4. ปัญหาในการใช้บริการ

ผลการวิจัยของสายพิน วิลไรต์น (2531) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาการทวงถาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพวรรณ อินทมนต์ (2542) ซึ่งพบว่า การทวงถามผ่านตัวแทนทำให้เกิดความล่าช้า ส่วนผลการวิจัยของ Aina และ Nzotta (1988) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไนจีเรียส่วนใหญ่ประสบปัญหาการจัดส่งสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทางไปรษณีย์ คือ ได้รับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องล่าช้ามากหรือบางครั้งสูญหาย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อศึกษา

1. การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านตัวแทนที่ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน ประเภทของบริการ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน

2. ความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในด้านบริการ อัตราค่าบริการ และการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล

#### การกำหนดประชากร

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน เฉพาะหอสมุดกลางและห้องสมุดที่ทำหน้าที่เป็นหอสมุดกลาง และเป็นห้องสมุดที่ใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พบว่ามีจำนวน 50 แห่ง จำแนกเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 แห่ง และเอกชน 25 แห่ง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยมี 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ในการศึกษาการใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประชากรที่ใช้คือ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด หรือบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากร หรือฝ่ายวารสาร หรือฝ่ายอื่น ๆ ที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 50 แห่ง จำนวนแห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน

2. ในการศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประชากรที่ใช้คือ บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหาและติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดทั้ง

50 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 50 คน จำแนกเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 คน และเอกชน 25 คน

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 50 แห่ง ได้แก่

**ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (25 แห่ง)**

1. สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
9. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
11. กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
12. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง
13. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
14. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
15. หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
16. หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
17. ฝ่ายหอสมุด ศูนย์หนังสือ อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
18. ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
19. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
20. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
21. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
22. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
23. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
24. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
25. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

**ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน (25 แห่ง)**

26. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
27. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
28. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก
29. ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน
30. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
31. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
32. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
33. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
34. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ
35. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
36. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต
37. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
38. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม
39. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
40. ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
41. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
42. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
43. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
44. วิทยบริการ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
45. สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเซนต์ปีเตอร์สเบิร์ก
46. ห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
47. ห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
48. สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น
49. สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเมืองหาดใหญ่
50. ห้องสมุดวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่สร้างแบ่งออกเป็น 2 ชุด (ภาคผนวก ก) คือ

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่าน ตัวแทน แบบสอบถามในตอนนี้มีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ และเติมคำ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในด้านตัวแทนที่ใช้ เกณฑ์ การคัดเลือกตัวแทน ประเภทของบริการที่ใช้ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน คำถามในตอนนี้ เป็นแบบเลือกคำตอบ และเติมคำ

2. แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้ศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อตัว แทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง และ ประสบการณ์การทำงาน แบบสอบถามในตอนนี้มีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ และเติมคำ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ใน ด้านประเภทของบริการ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน แบบสอบถามในตอนนี้เป็น แบบสอบถามวัดระดับ และแบบเติมคำ โดยแบบสอบถามวัดระดับได้กำหนดค่าความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนและข้อเสนอแนะ โดย แบ่งรายการปัญหาออกเป็น 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านบริการ ปัญหาด้านอัตรา

ค่าบริการ และปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน ลักษณะของคำถามเป็นแบบวัดระดับ โดยกำหนด ระดับปัญหาออกเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีปัญหาในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีปัญหาในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีปัญหาในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีปัญหาในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีปัญหาในระดับ น้อยที่สุด

สำหรับข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นการเติมคำ

### การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทดสอบแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ดังนี้

1. แบบสอบถามการใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้ทดสอบกับกับหัวหน้าห้องสมุดของห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัย 5 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ได้แก่ ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

จากการทดสอบแบบสอบถาม พบว่ามีข้อบกพร่อง คือ แบบสอบถามตอนที่ 1 ในส่วนที่อธิบายศัพท์ของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามขอให้ระบุคำแปลภาษาอังกฤษไว้ด้วย ผู้วิจัยจึงเพิ่มคำแปล Serial Subscription Agents ไว้ท้ายคำว่าตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้ทดสอบกับบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหาและติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดคณะทั้ง 5 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 5 คน

จากการทดสอบแบบสอบถาม พบว่ามีข้อบกพร่อง คือ แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อ 1 ซึ่งสอบถามถึงความพึงพอใจของบรรณารักษ์ต่อบริการสารบัญญวารสารในส่วนของบริการเชื่อมโยงสารบัญญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่น ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ยกตัวอย่าง บริการสารบัญญวารสารของ SwetnetNavigator ของบริษัท Swets ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า บริการ SwetnetNavigator ได้เปลี่ยนชื่อเป็น SwetsWise ผู้วิจัยจึงได้ตรวจสอบชื่อและแก้ไขให้ถูกต้อง และในแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อ 1

ผู้ตอบแบบสอบถามยังเสนอให้เพิ่มช่อง “ไม่ใช้บริการ” อยู่ในระดับความพึงพอใจด้วย เพื่อขึ้น  
 ชั้นในกรณีไม่ตอบช่องใดในระดับความพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงใช้ตัวพิมพ์หนักเน้นข้อความได้คำ  
 ถามข้อ 1 ว่า (โปรดตอบเฉพาะบริการที่ท่านใช้)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ดังนี้

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับผู้อำนวยการสำนัก  
 หอสมุด หรือหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา  
 ทั้ง 50 แห่ง จำนวนแห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน จำแนกเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ  
 25 แห่ง และเอกชน 25 แห่ง โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 12 พฤศจิกายน 2545 – 15 มกราคม 2546  
 ปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 42 ชุด คิดเป็น 84.00% ของแบบ  
 สอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามครั้งที่ 2 ไปยังห้องสมุด จำนวน 8 แห่งที่  
 ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถาม โดยส่งไปในวันที่ 18 มกราคม 2546 และทำการเก็บรวบรวมแบบ  
 สอบถาม ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม - 30 มกราคม 2546 ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนอีก  
 7 ชุด รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 49 ชุด คิดเป็น 98.00% เมื่อนำมาตรวจสอบแล้ว พบว่า  
 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 47 ชุด คิดเป็น 94.00% ของแบบสอบถามที่  
 ส่งไปทั้งหมด

2. แบบสอบถามชุดที่ 2 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับบรรณารักษ์ที่ทำ  
 หน้าที่จัดหา และติดต่อกับตัวแทนขอรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง  
 50 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 50 คน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม 2546 –  
 25 กรกฎาคม 2546 ปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 40 ชุด คิดเป็น  
 80.00% ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จึงส่งแบบสอบถามครั้งที่ 2 ไปยังห้องสมุดจำนวน  
 10 แห่งที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถาม โดยส่งไปในวันที่ 10 สิงหาคม 2546 และทำการเก็บรวบรวม  
 แบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม จนถึงวันที่ 2 กันยายน 2546 ปรากฏว่าได้รับแบบ  
 สอบถามกลับคืนมาอีก 9 ชุด รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 49 ชุด คิดเป็น 98.00%  
 เมื่อนำมาตรวจสอบแล้ว พบว่า เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 47 ชุด  
 คิดเป็น 94.00% ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

สำหรับห้องสมุด 1 แห่งที่ไม่ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด คือ สำนักหอสมุดกลาง  
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ส่วนอีก 2 แห่ง ซึ่งส่งแบบสอบถามกลับคืน แต่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้

คือ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชธานีอุคร เนื่องจากเลิกใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

### การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel โดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ได้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทน ตัวแทนที่ใช้ เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน ประเภทของบริการที่ใช้ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน และข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 ได้แก่ ตำแหน่ง ฝ่าย/งาน และประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งสอบถามความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในด้านประเภทของบริการ อัตราค่าบริการ วิธีการติดต่อกับตัวแทน และปัญหาในการใช้บริการของตัวแทน วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำหรับการกำหนดความหมายข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย มีดังนี้

|             |            |
|-------------|------------|
| 4.51 - 5.00 | มากที่สุด  |
| 3.51 - 4.50 | มาก        |
| 2.51 - 3.50 | ปานกลาง    |
| 1.51 - 2.50 | น้อย       |
| 1.00 - 1.50 | น้อยที่สุด |

3. ข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง นำเสนอโดยจัดกลุ่มคำตอบเป็นด้านต่าง ๆ และภายใต้แต่ละด้าน เรียงตามลำดับความถี่ของคำตอบ

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบตารางและคำบรรยายประกอบตารางในบทที่ 4 และสรุปและอภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ นำเสนอในบทที่ 5

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อบริการของ  
ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย  
โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (ตารางที่ 1-25) ได้แก่
- ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
  - ตัวแทนที่ใช้
  - เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน
  - ประเภทของบริการที่ใช้
  - อัตราค่าบริการ
  - วิธีการติดต่อกับตัวแทน
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (ตารางที่ 26-38) ได้แก่
- ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ความพึงพอใจในด้านบริการ
  - ความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการ
  - ความพึงพอใจในด้านการติดต่อกับตัวแทน
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนและข้อเสนอแนะ (ตารางที่ 39-42)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ตอน ได้จำแนกห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่  
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
ปรากฏดังนี้

#### ตอนที่ 1 การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

การนำเสนอข้อมูลในตอนที่ 1 ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ  
ในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตัวแทนที่ใช้ เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน ประเภทของบริการที่ใช้ อัตราค่า  
บริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน

## 1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถาม ฝ่าย/หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และตำแหน่งผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทน

### 1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา จำนวน 50 แห่ง จำแนกเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 แห่ง และเอกชน 25 แห่ง ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวนทั้งสิ้น 49 ชุด คิดเป็น 98.00% ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด เป็นแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 47 ชุด (94.00%) จำแนกเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 ชุด และเอกชนจำนวน 22 ชุด

### 1.1.2 ฝ่าย/หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จากการสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้ง 47 แห่ง พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (51.06%) มีฝ่ายวารสารรับผิดชอบการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รองลงมาจำนวน 20 แห่ง (42.55%) คือ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (2.13%) เท่ากัน มีฝ่ายบริการ ฝ่ายพัสดุ และฝ่ายวิชาการรับผิดชอบการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 13 แห่ง (52.00%) มีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ รับผิดชอบการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รองลงมา จำนวน 11 แห่ง (44.00%) คือฝ่ายวารสาร และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (4.00%) คือ ฝ่ายพัสดุ (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)

ส่วนหน่วยงานของผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 13 แห่ง (59.09%) มีฝ่ายวารสารรับผิดชอบการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รองลงมา จำนวน 7 แห่ง (31.82%) คือ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง

(4.54%)เท่ากัน คือฝ่ายบริการ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ) และฝ่ายวิชาการ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

| ฝ่าย/หน่วยงาน             | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|---------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                           | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|                           | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| ฝ่ายวารสาร                | 11    | 44.00  | 13    | 59.09  | 24    | 51.06  |
| ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ | 13    | 52.00  | 7     | 31.82  | 20    | 42.55  |
| ฝ่ายบริการ                |       |        | 1     | 4.54   | 1     | 2.13   |
| ฝ่ายพัสดุ                 | 1     | 4.00   |       |        | 1     | 2.13   |
| ฝ่ายวิชาการ               |       |        | 1     | 4.54   | 1     | 2.13   |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 1.1.3 ตำแหน่งผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทน

ในด้านตำแหน่งผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทนในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้ง 47 แห่ง พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 31 แห่ง (65.96%) มีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมา จำนวน 20 แห่ง (42.55%) มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบ และจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (12.77%) มีผู้อำนวยการห้องสมุด/หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ สำหรับตำแหน่งอื่นๆ พบว่า มีห้องสมุดตอบจำนวน 3 แห่ง (6.38%) ได้แก่บุคลากรในฝ่าย 1 แห่ง (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร) ฝ่ายจัดซื้อ 1 แห่ง (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา) และเจ้าหน้าที่พัสดุ 1 แห่ง (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ส่วนใหญ่มีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบ จำนวน 18 แห่ง (72.00%) และ 13 แห่ง (59.09%) ตามลำดับ รองลงมา คือหัวหน้าฝ่าย จำนวน 9 แห่ง (36.00%) และ 11 แห่ง (50.00%) ตามลำดับ และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้อำนวยการห้องสมุด/หัวหน้าห้องสมุด จำนวน 3 แห่ง เท่ากัน (12.00% และ 13.64% ตามลำดับ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ตำแหน่งผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทน  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ตำแหน่ง                             | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|-------------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                                     | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|                                     | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| ผู้อำนวยการห้องสมุด/หัวหน้าห้องสมุด | 3     | 12.00  | 3     | 13.64  | 6     | 12.77  |
| หัวหน้าฝ่าย                         | 9     | 36.00  | 11    | 50.00  | 20    | 42.55  |
| บรรณารักษ์                          | 18    | 72.00  | 13    | 59.09  | 31    | 65.96  |
| อื่นๆ                               | 1     | 4.00   | 2     | 9.09   | 3     | 6.38   |

## 1.2 ตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

จากการสอบถามเกี่ยวกับตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้ง 47 แห่ง พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 36 แห่ง (76.59%) ใช้บริการตัวแทนในประเทศ รองลงมา จำนวน 29 แห่ง (61.70%) ใช้บริการตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ และจำนวนน้อยที่สุด 24 แห่ง (51.06%) ใช้บริการตัวแทนในต่างประเทศ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 18 แห่ง (72.00%) ใช้บริการตัวแทนในประเทศ รองลงมา จำนวน 17 แห่ง (68.00%) ใช้บริการตัวแทนในต่างประเทศ และจำนวนน้อยที่สุด 15 แห่ง (60.00%) ใช้บริการตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 18 แห่ง (81.82%) ใช้บริการตัวแทนในประเทศ รองลงมา จำนวน 14 แห่ง (63.64%) ใช้บริการตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ และจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (31.82%) ใช้บริการตัวแทนในต่างประเทศ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ตัวแทนที่ใช้บริการ                           | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|--|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|  | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|  | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| ตัวแทนในประเทศ                               | 18    | 72.00  | 18    | 81.82  | 36    | 76.59  |
| ตัวแทนในต่างประเทศ                           | 17    | 68.00  | 7     | 31.82  | 24    | 51.06  |
| ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ | 15    | 60.00  | 14    | 63.64  | 29    | 61.70  |

สำหรับรายชื่อตัวแทนที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้บริการ พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 23 แห่ง จำแนกเป็นตัวแทนในประเทศ 14 แห่ง ตัวแทนในต่างประเทศ 5 แห่ง และตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ 4 แห่ง โดยตัวแทนที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 28 แห่ง (59.57%) ใช้บริการ คือ Karger Libri รองลงมาจำนวน 24 แห่ง (51.06%) คือ Swets จำนวน 15 แห่ง (31.91%) คือ EBSCO และน้อยที่สุด 1 แห่ง (2.13%) เท่ากัน คือ TNT Express, White Lotus, Learned Information Europe, Lexis-Nexis, Unipress, Globe Publication, Kinokuniya และ Tokyodo

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 19 แห่ง (76.00%) และ 9 แห่ง (40.91%) ตามลำดับ ใช้บริการ Karger Libri รองลงมา จำนวน 17 แห่ง (68.00%) และ 7 แห่ง (31.82%) ตามลำดับ ใช้บริการ Swets ส่วนตัวแทนที่ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง เท่ากัน ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีจำนวนทั้งสิ้น 12 ตัวแทน และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีจำนวน 2 ตัวแทน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

สำหรับรายชื่อตัวแทนพร้อมทั้งห้องสมุดที่ใช้บริการ ปรากฏในภาคผนวก ข



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 รายชื่อตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการ

| รายชื่อตัวแทน   | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|---|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|   | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|   | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| <b>ตัวแทนในประเทศ (N=36)</b>                            |       |        |       |        |       |        |
| ชำนาญชัย  |       |        | 3     | 13.64  | 3     | 6.38   |
| นิพนธ์  | 2     | 8.00   | 2     | 9.09   | 4     | 8.51   |
| ศูนย์หนังสือฯ   | 1     | 4.00   | 1     | 4.55   | 2     | 4.26   |
| Almedix   | 1     | 4.00   | 2     | 9.09   | 3     | 6.38   |
| Distri Thai   | 1     | 4.00   | 6     | 27.27  | 7     | 14.89  |
| Journal & Magazine Center                               |       |        | 2     | 9.09   | 2     | 4.26   |
| The Nation Multimedia Group                             | 1     | 4.00   | 1     | 4.55   | 2     | 4.26   |
| Quality Book  |       |        | 2     | 9.09   | 2     | 4.26   |
| Reader Press  |       |        | 2     | 9.09   | 2     | 4.26   |
| S.E. Commercial   | 2     | 8.00   |       |        | 2     | 4.26   |
| Sem Data Information                                    |       |        | 3     | 13.64  | 3     | 6.38   |
| TNT Express   | 1     | 4.00   |       |        | 1     | 2.13   |
| White Lotus   | 1     | 4.00   |       | -      | 1     | 2.13   |
| Wisdomain   | 2     | 8.00   | 2     | 9.09   | 4     | 8.51   |
| <b>ตัวแทนในต่างประเทศ (N=24)</b>                        |       |        |       |        |       |        |
| EBSCO   | 11    | 44.00  | 4     | 18.18  | 15    | 31.91  |
| Learned Information Europe                              | 1     | 4.00   |       |        | 1     | 2.13   |
| Lexis-Nexis   | 1     | 4.00   |       |        | 1     | 2.13   |
| Swets   | 17    | 68.00  | 7     | 31.82  | 24    | 51.06  |
| Unipress  | 1     | 4.00   |       |        | 1     | 2.13   |
| <b>ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ในประเทศ (N=29)</b> |       |        |       |        |       |        |
| Globe Publication                                       | 1     | 4.00   |       |        | 1     | 2.13   |
| Karger Libri  | 19    | 76.00  | 9     | 40.91  | 28    | 59.57  |
| Kinokuniya  | 1     | 4.00   |       |        | 1     | 2.13   |
| Tokyodo   | 1     | 4.00   |       |        | 1     | 2.13   |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 1.3 เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน

จากการสอบถามถึงเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน โดยจำแนกเกณฑ์ออกเป็น 6 ข้อใหญ่ได้แก่ เกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ เกณฑ์ความเชี่ยวชาญ เกณฑ์มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน เกณฑ์อัตราค่าบริการ เกณฑ์การติดต่อสะดวก และเกณฑ์ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 46 แห่ง (97.87%) คัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์การติดต่อสะดวก รองลงมา จำนวน 45 แห่ง (95.74%) เท่ากัน คัดเลือกด้วยเกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ ความเชี่ยวชาญ และความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง และจำนวนน้อยที่สุด 35 แห่ง (74.47%) คัดเลือกด้วยเกณฑ์มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้ง 25 แห่ง (100.00%) คัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์การติดต่อสะดวก รองลงมา จำนวน 24 แห่ง (96.00%) เท่ากัน คัดเลือกด้วยเกณฑ์ความเชี่ยวชาญ อัตราค่าบริการ และความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง และจำนวนน้อยที่สุด 18 แห่ง (72.00%) คัดเลือกด้วยเกณฑ์มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนทั้ง 22 แห่ง (100.00%) คัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ รองลงมา จำนวน 21 แห่ง (95.45%) เท่ากัน คัดเลือกด้วยเกณฑ์ความเชี่ยวชาญ การติดต่อสะดวก และความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง และจำนวนน้อยที่สุด 17 แห่ง (77.27%) คัดเลือกด้วยเกณฑ์มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 เกณฑ์การคัดเลือกตัวแทน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ประสิทธิภาพในการให้บริการ                   | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|---|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|   | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|   | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| ประสิทธิภาพในการให้บริการ                   | 23    | 92.00  | 22    | 100.00 | 45    | 95.74  |
| ความเชี่ยวชาญ                               | 24    | 96.00  | 21    | 95.45  | 45    | 95.74  |
| มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน | 18    | 72.00  | 17    | 77.27  | 35    | 74.47  |
| อัตราค่าบริการ                              | 24    | 96.00  | 20    | 90.91  | 44    | 93.62  |
| การติดต่อสะดวก                              | 25    | 100.00 | 21    | 95.45  | 46    | 97.87  |
| ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง           | 24    | 96.00  | 21    | 95.45  | 45    | 95.74  |

เมื่อจำแนกรายละเอียดของเกณฑ์ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ เกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ เกณฑ์ความเชี่ยวชาญ เกณฑ์มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน เกณฑ์อัตราค่าบริการ เกณฑ์การติดต่อสะดวก และเกณฑ์ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง ปรากฏผล ดังนี้

### 1.3.1 เกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 45 แห่งที่คัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ เมื่อสอบถามถึงรายละเอียดของเกณฑ์ที่ใช้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ข้อย่อย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 39 แห่ง (86.67%) เท่ากัน คัดเลือกโดยพิจารณาจากทั้ง 2 ข้อ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และความถูกต้องในการดำเนินการบอกรับ ทวงถาม ต่ออายุ

สำหรับเกณฑ์อื่น ๆ พบว่า มีห้องสมุดตอบจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ ตัวแทนมีความจริงใจและซื่อสัตย์ (2 แห่ง) ตัวแทนให้ความช่วยเหลือห้องสมุดอย่างเต็มความสามารถ เช่น ต่อรองราคา แนะนำบริการที่ห้องสมุดจะได้รับประโยชน์ (1 แห่ง) และตัวแทนมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (1 แห่ง)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 21 แห่ง (91.30%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และจำนวน 19 แห่ง (82.61%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความถูกต้องในการดำเนินการบอกรับ ทวงถาม ต่ออายุ ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 20 แห่ง (90.91%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความถูกต้องในการดำเนินการบอกรับ ทวงถาม ต่ออายุ และจำนวน 18 แห่ง (81.82%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 เกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ประสิทธิภาพในการให้บริการ                      | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|--|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|  | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|  | N=23  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=45  | 100.00 |
| ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                 | 21    | 91.30  | 18    | 81.82  | 39    | 86.67  |
| ความถูกต้องในการดำเนินการบอกรับ ทวงถาม ต่ออายุ | 19    | 82.61  | 20    | 90.91  | 39    | 86.67  |
| อื่นๆ  | 2     | 8.69   | 2     | 9.09   | 4     | 8.89   |

### 1.3.2 เกณฑ์ความเชี่ยวชาญ

จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 45 แห่ง ที่ตอบว่าคัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์ความเชี่ยวชาญ เมื่อสอบถามถึงรายละเอียดของเกณฑ์ที่ใช้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ข้อย่อย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 40 แห่ง (88.89%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกสาขาวิชา รองลงมาจำนวน 28 แห่ง (62.22%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของทุกประเทศ และจำนวนน้อยที่สุด 18 แห่ง (40.00%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเฉพาะสาขาวิชา

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 22 แห่ง (91.67%) คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกสาขาวิชา รองลงมา จำนวน 18 แห่ง (75.00%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของทุกประเทศ และจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (33.33%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเฉพาะสาขาวิชา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 18 แห่ง (85.71%) คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกสาขาวิชา รองลงมา จำนวน 13 แห่ง (61.90%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกประเภท และจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (38.09%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 เกณฑ์ความเชี่ยวชาญ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| เกณฑ์ความเชี่ยวชาญ   | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|--|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|  | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|  | N=24  | 100.00 | N=21  | 100.00 | N=45  | 100.00 |
| ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเฉพาะ<br>สาขาวิชา  | 8     | 33.33  | 10    | 47.62  | 18    | 40.00  |
| ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกสาขา<br>วิชา    | 22    | 91.67  | 18    | 85.71  | 40    | 88.89  |
| ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุก<br>ประเภท      | 12    | 50.00  | 13    | 61.90  | 25    | 55.56  |
| ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของทุก<br>ประเทศ   | 18    | 75.00  | 10    | 47.62  | 28    | 62.22  |
| ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง<br>อิเล็กทรอนิกส์ | 13    | 54.17  | 8     | 38.10  | 21    | 46.67  |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 1.3.3 เกณฑ์ที่มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 35 แห่งที่ตอบว่าคัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์ที่มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน เมื่อสอบถามถึงรายละเอียดของเกณฑ์ที่ใช้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 9 ข้อย่อย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 21 แห่ง (60.00%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน รองลงมา จำนวน 15 แห่ง (42.86%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการเครือข่ายไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (5.71%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 14 แห่ง (77.78%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน รองลงมา จำนวน 11 แห่ง (61.11%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการเครือข่ายไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (11.11%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการนำส่งเอกสาร ทั้งนี้ ไม่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแห่งใดที่คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 9 แห่ง (52.94%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการตัวอย่างวารสาร รองลงมา จำนวน 7 แห่ง (41.18%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (11.76%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ทั้งนี้ ไม่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนแห่งใดที่คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการภาคีสมาชิก (ดังรายละเอียดในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 เกณฑ์บริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| บริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน                              | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|--|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|  | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|  | N=18  | 100.00 | N=17  | 100.00 | N=35  | 100.00 |
| บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง                                      |       |        | 2     | 11.76  | 2     | 5.71   |
| บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน  | 14    | 77.78  | 7     | 41.18  | 21    | 60.00  |
| บริการรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรม/ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ | 6     | 33.33  | 6     | 35.29  | 12    | 34.28  |
| บริการจัดทำรายงาน  | 7     | 38.89  | 5     | 29.41  | 12    | 34.29  |
| บริการเคมเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์            | 11    | 61.11  | 4     | 23.53  | 15    | 42.86  |
| บริการตัวอย่างวารสาร   | 3     | 16.67  | 9     | 52.94  | 12    | 34.28  |
| บริการสารบัญวารสาร   | 6     | 33.33  | 4     | 23.53  | 10    | 28.57  |
| บริการนำส่งเอกสาร  | 2     | 11.11  | 4     | 23.53  | 6     | 17.14  |
| ภาคีสมาชิก   | 6     | 33.33  |       |        | 6     | 17.14  |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 1.3.4 เกณฑ์อัตราค่าบริการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 44 แห่งที่ตอบว่าคัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์อัตราค่าบริการ เมื่อสอบถามถึงรายละเอียดของเกณฑ์ที่ใช้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ข้อย่อย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 38 แห่ง (86.36%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากอัตราค่าบริการถูก และจำนวน 25 แห่ง (56.82%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากการมีส่วนลดให้กับห้องสมุดในกรณีบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมาก

สำหรับเกณฑ์อื่น ๆ พบว่า มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตอบ จำนวน 1 แห่งคือ อัตราค่าบริการยุติธรรม (สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 21 แห่ง (87.50%) และ 17 แห่ง (85.00%) ตามลำดับ คัดเลือกโดยพิจารณาจากอัตราค่าบริการถูก และจำนวน 13 แห่ง (54.17%) และ 12 แห่ง (60.00%) ตามลำดับ คัดเลือกโดยพิจารณาจากการมีส่วนลดให้กับห้องสมุดในกรณีบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมาก (ดังรายละเอียดในตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 เกณฑ์อัตราค่าบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| อัตราค่าบริการ   | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|--|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|  | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|  | N=24  | 100.00 | N=20  | 100.00 | N=44  | 100.00 |
| อัตราค่าบริการถูก  | 21    | 87.50  | 17    | 85.00  | 38    | 86.36  |
| มีส่วนลดให้กับห้องสมุดในกรณีบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมาก | 13    | 54.17  | 12    | 60.00  | 25    | 56.82  |
| อื่น ๆ   | 1     | 4.17   |       |        | 1     | 2.27   |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 1.3.5 เกณฑ์การติดต่อสะดวก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 46 แห่ง ที่คัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์การติดต่อสะดวก เมื่อสอบถามถึงรายละเอียดของเกณฑ์ที่ใช้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ช้อย่อย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 45 แห่ง (97.83%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากการติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร จดหมาย และจำนวน 28 แห่ง (60.87%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากการมีเจ้าหน้าที่ของตัวแทนมาติดต่อกับห้องสมุดโดยตรง

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้ง 25 แห่ง (100.00%) และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 20 แห่ง (95.24%) คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากการติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร จดหมาย และห้องสมุด จำนวน 12 แห่ง (48.00%) และ 16 แห่ง (76.19%) ตามลำดับ คัดเลือกโดยพิจารณาจากการมีเจ้าหน้าที่ของตัวแทนมาติดต่อกับห้องสมุดโดยตรง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 เกณฑ์การติดต่อสะดวก (ตอบได้มากกว่า 1 ช้อย)

| การติดต่อสะดวก  | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|---|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|   | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|   | N=25  | 100.00 | N=21  | 100.00 | N=46  | 100.00 |
| ติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร จดหมาย | 25    | 100.00 | 20    | 95.24  | 45    | 97.83  |
| มีเจ้าหน้าที่ของตัวแทนมาติดต่อกับห้องสมุดโดยตรง               | 12    | 48.00  | 16    | 76.19  | 28    | 60.87  |

### 1.3.6 เกณฑ์ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 45 แห่ง ที่คัดเลือกตัวแทนด้วยเกณฑ์ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง เมื่อสอบถามถึงรายละเอียดของเกณฑ์ที่ใช้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ข้อย่อย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 33 แห่ง (73.33%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากตัวแทนที่มีประวัติในการให้บริการและได้รับคำชมจากผู้ให้บริการ รองลงมา จำนวน 30 แห่ง (66.67%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากเป็นตัวแทนที่ก่อตั้งและดำเนินการให้บริการมาเป็นเวลานาน และจำนวนน้อยที่สุด 25 แห่ง (55.55%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากเป็นตัวแทนที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 20 แห่ง (83.33%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากตัวแทนที่มีประวัติในการให้บริการและได้รับคำชมจากผู้ให้บริการ รองลงมา จำนวน 19 แห่ง (79.17%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากเป็นตัวแทนที่ก่อตั้งและดำเนินการให้บริการมาเป็นเวลานาน และจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (45.83%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากการเป็นตัวแทนที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 14 แห่ง (66.67%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากเป็นตัวแทนที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก รองลงมา จำนวน 13 แห่ง (61.90%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากเป็นตัวแทนที่มีประวัติในการให้บริการและได้รับคำชมจากผู้ให้บริการ และจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (52.38%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากเป็นตัวแทนที่ก่อตั้งและดำเนินการให้บริการมาเป็นเวลานาน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 เกณฑ์ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง                                | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|--|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|  | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|  | N=24  | 100.00 | N=21  | 100.00 | N=45  | 100.00 |
| เป็นตัวแทนที่ก่อตั้งและดำเนินการให้บริการมาเป็นเวลานาน           | 19    | 79.17  | 11    | 52.38  | 30    | 66.67  |
| เป็นตัวแทนที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก                              | 11    | 45.83  | 14    | 66.67  | 25    | 55.55  |
| เป็นตัวแทนที่มีประวัติในการให้บริการและได้รับคำชมจากผู้ให้บริการ | 20    | 83.33  | 13    | 61.90  | 33    | 73.33  |

#### 1.4 ประเภทของบริการที่ใช้

จากการสอบถามถึงประเภทของบริการที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้ง 47 แห่งใช้ จากตัวแทน พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด 47 แห่ง (100.00%) ใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รองลงมา จำนวน 45 แห่ง (95.74%) เท่ากัน ใช้บริการต่ออายุ และบริการใบเสนอราคา และจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (8.51%) ใช้บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า สถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้ง 25 แห่ง (100.00%) ใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รองลงมา จำนวน 24 แห่ง (96.00%) ใช้บริการต่ออายุ และจำนวน น้อยที่สุด 1 แห่ง (4.00%) ใช้บริการนำส่งเอกสาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน พบว่า ทั้ง 22 แห่ง (100.00%) เท่ากัน ใช้บริการบอกรับสิ่ง พิมพ์ต่อเนื่อง และบริการใบเสนอราคา รองลงมา จำนวน 21 แห่ง (95.45%) ใช้บริการต่ออายุ และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (9.09%) เท่ากัน ใช้บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการเทคโนโลยีไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ อื่น ๆ และบริการสารบัญวารสาร ทั้งนี้ไม่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งใดที่ใช้บริการภาคีสมาชิกของ ตัวแทน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ประเภทของบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ประเภทของบริการที่ใช้  | รัฐ           |                  | เอกชน         |                  | รวม           |                  |
|--|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|
|  | จำนวน<br>N=25 | ร้อยละ<br>100.00 | จำนวน<br>N=22 | ร้อยละ<br>100.00 | จำนวน<br>N=47 | ร้อยละ<br>100.00 |
| บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง                                     | 25            | 100.00           | 22            | 100.00           | 47            | 100.00           |
| บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม/ฐานข้อมูล<br>เอกสารฉบับเต็มออนไลน์ | 12            | 48.00            | 5             | 22.73            | 17            | 36.17            |
| บริการต่ออายุ  | 24            | 96.00            | 21            | 95.45            | 45            | 95.74            |
| บริการแจ้งยกเลิก   | 18            | 72.00            | 15            | 68.18            | 33            | 70.21            |
| บริการใบเสนอราคา   | 23            | 92.00            | 22            | 100.00           | 45            | 95.74            |
| บริการแจ้งราคาล่วงหน้า   | 21            | 84.00            | 14            | 63.64            | 35            | 74.47            |
| บริการทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง                                     | 22            | 88.00            | 18            | 81.82            | 40            | 85.11            |
| บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายไป<br>หรือไม่ได้รับ      | 19            | 76.00            | 16            | 72.73            | 35            | 74.47            |
| บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง                                  | 2             | 8.00             | 2             | 9.09             | 4             | 8.51             |
| บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน                                    | 11            | 44.00            | 5             | 22.73            | 16            | 34.04            |
| บริการแคตตาล็อก หรือข้อมูลบรรณานุกรมของ<br>สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง      | 12            | 48.00            | 15            | 68.18            | 27            | 57.45            |
| บริการจัดทำรายงาน  | 9             | 36.00            | 6             | 27.27            | 15            | 31.91            |
| บริการเกณฑ์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง<br>อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ | 4             | 16.00            | 2             | 9.09             | 6             | 12.77            |
| บริการตัวอย่างวารสาร   | 3             | 12.00            | 6             | 27.27            | 9             | 19.15            |
| บริการสารบัญวารสาร   | 5             | 20.00            | 2             | 9.09             | 7             | 14.89            |
| บริการนำส่งเอกสาร  | 1             | 4.00             | 4             | 18.18            | 5             | 10.64            |
| ภาคีสมาชิก   | 9             | 36.00            |               |                  | 9             | 19.15            |

สำหรับบริการของตัวแทน 9 บริการ ได้แก่บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการบอกรับฐานข้อมูล บรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน บริการแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการจัดทำรายงาน บริการสารบัญวารสาร บริการนำส่งเอกสาร และบริการภาคีสมาชิก ได้สอบถามถึงรายละเอียดของการใช้บริการแต่ละบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

#### 1.4.1 บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 47 แห่ง ที่ใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากตัวแทน (ตารางที่ 12) ได้สอบถามถึงประเภทและรูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่บอกรับ ซึ่งในการนำเสนอข้อมูลจะจำแนกเป็น 3 ส่วนคือ ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับ รูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่บอกรับ และประเภทและรูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่บอกรับจากตัวแทน

##### ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน

ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน ได้จำแนกออกเป็น 5 ประเภทคือ วารสารวิชาการ หนังสือพิมพ์ หนังสือชุด หนังสือรายปี และรายงานการประชุมวิชาการผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 47 แห่ง (100.00%) บอกรับวารสารวิชาการจากตัวแทน รองลงมา จำนวน 27 แห่ง (57.45%) บอกรับหนังสือพิมพ์ และจำนวนน้อยที่สุด 14 แห่ง (29.79%) บอกรับหนังสือชุด

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้งหมด จำนวน 25 แห่ง และ 22 แห่ง (100.00% เท่ากัน) บอกรับวารสารวิชาการจากตัวแทน รองลงมา จำนวน 13 แห่ง (52.00%) และ 14 แห่ง (63.64%) ตามลำดับบอกรับหนังสือพิมพ์ และ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (28.00%) บอกรับรายงานการประชุมวิชาการ ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (27.27%) บอกรับหนังสือชุด (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเรื่อง | รัฐ           |                  | เอกชน         |                  | รวม           |                  |
|-----------------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|
|                             | จำนวน<br>N=25 | ร้อยละ<br>100.00 | จำนวน<br>N=22 | ร้อยละ<br>100.00 | จำนวน<br>N=47 | ร้อยละ<br>100.00 |
| วารสารวิชาการ               | 25            | 100.00           | 22            | 100.00           | 47            | 100.00           |
| หนังสือพิมพ์                | 13            | 52.00            | 14            | 63.64            | 27            | 57.45            |
| หนังสือชุด                  | 8             | 32.00            | 6             | 27.27            | 14            | 29.79            |
| หนังสือรายปี                | 11            | 44.00            | 7             | 31.82            | 18            | 38.30            |
| รายงานการประชุมวิชาการ      | 7             | 28.00            | 8             | 36.36            | 15            | 31.91            |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### รูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน

สำหรับรูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบอกรับจากตัวแทน ได้จำแนกรูปแบบที่บอกรับออกเป็น 4 รูปแบบได้แก่สิ่งพิมพ์ ซีดีรอม ไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช และอิเล็กทรอนิกส์ ปรากฏว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 47 แห่ง (100.00%) บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องในรูปแบบสิ่งพิมพ์ รองลงมา จำนวน 25 แห่ง (53.19%) บอกรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (2.13%) บอกรับในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้งหมด จำนวน 25 แห่ง และ 22 แห่ง (100.00% เท่ากัน) บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องในรูปแบบสิ่งพิมพ์ รองลงมา จำนวน 18 แห่ง (72.00%) และ 7 แห่ง (31.82%) ตามลำดับ บอกรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (24.00%) บอกรับในรูปแบบซีดีรอม ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (4.54%) บอกรับในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช ทั้งนี้ ไม่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแห่งใดบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 รูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| รูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเรื่อง | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|-----------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                             | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|                             | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| สิ่งพิมพ์                   | 25    | 100.00 | 22    | 100.00 | 47    | 100.00 |
| ซีดีรอม                     | 6     | 24.00  | 3     | 13.64  | 9     | 19.15  |
| ไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช         |       |        | 1     | 4.54   | 1     | 2.13   |
| อิเล็กทรอนิกส์              | 18    | 72.00  | 7     | 31.82  | 25    | 53.19  |

### รูปแบบและประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน

เมื่อจำแนกรูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องตามประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบอกรับจากตัวแทน ปรากฏผล ดังนี้

วารสารวิชาการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบอกรับทั้ง 4 รูปแบบ โดยรูปแบบที่ห้องสมุดทั้ง 47 แห่ง (100.00%) บอกรับคือ รูปแบบสิ่งพิมพ์ รองลงมา จำนวน 23 แห่ง (48.94%) บอกรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (2.13%) บอกรับในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช

หนังสือพิมพ์ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบอกรับ 2 รูปแบบ โดยรูปแบบที่ห้องสมุดส่วนใหญ่บอกรับ จำนวน 24 แห่ง (88.89%) คือ รูปแบบสิ่งพิมพ์ ส่วนรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีห้องสมุดบอกรับ จำนวน 6 แห่ง (22.22%)

หนังสือชุด และหนังสือรายปี พบว่า ห้องสมุดบอกรับ 3 รูปแบบ คือรูปแบบสิ่งพิมพ์ รูปแบบซีดีรอม และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรูปแบบที่ห้องสมุดส่วนใหญ่บอกรับ คือ รูปแบบสิ่งพิมพ์ จำนวน 13 แห่ง (92.86%) และ 18 แห่ง (100.00%) ตามลำดับ ส่วนรูปแบบที่ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่งเท่านั้น บอกรับ คือ รูปแบบซีดีรอม

รายงานการประชุมวิชาการ พบว่า ห้องสมุดบอกรับ 2 รูปแบบ โดยรูปแบบที่ห้องสมุดส่วนใหญ่บอกรับ คือ รูปแบบสิ่งพิมพ์ จำนวน 14 แห่ง (93.33%) ส่วนรูปแบบซีดีรอม มีห้องสมุดบอกรับ 2 แห่ง (13.33%)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ปรากฏผล ดังนี้

#### สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

วารสารวิชาการ และหนังสือรายปี พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบอกรับ 3 รูปแบบเช่นเดียวกัน คือ รูปแบบสิ่งพิมพ์ รูปแบบซีดีรอม และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรูปแบบที่ห้องสมุดทุกแห่งบอกรับคือ รูปแบบสิ่งพิมพ์ จำนวน 25 แห่ง และ 11 แห่ง (100.00% เท่ากัน) ตามลำดับ ส่วนรูปแบบที่ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดบอกรับคือ รูปแบบซีดีรอม จำนวน 5 แห่ง (20.00%) และ 1 แห่ง (9.09%) ตามลำดับ

หนังสือพิมพ์ และหนังสือชุด พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบอกรับ 2 รูปแบบเช่นเดียวกัน คือ รูปแบบสิ่งพิมพ์ และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 11 แห่ง (84.61%) และ 7 แห่ง (87.50%) ตามลำดับ บอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ จำนวน 4 แห่ง (30.77%) และ 3 แห่ง (37.50%) ตามลำดับ บอกรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

รายงานการประชุมวิชาการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบอกรับ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบซีดีรอม โดยห้องสมุดทั้ง 7 แห่ง (100.00%) บอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ จำนวน 1 แห่ง (14.28%) บอกรับในรูปแบบซีดีรอม

#### สถาบันอุดมศึกษาของเอกชน

วารสารวิชาการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนบอกรับทั้ง 4 รูปแบบ คือรูปแบบสิ่งพิมพ์ รูปแบบซีดีรอม รูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรูปแบบที่ห้องสมุดทั้ง 22 แห่ง (100.00%) บอกรับ คือ รูปแบบสิ่งพิมพ์ รองลงมาจำนวน 7 แห่ง (31.82%) บอกรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (4.54%) บอกรับในรูปแบบไมโครฟิล์มและไมโครฟิช

หนังสือพิมพ์ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนบอกรับ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบสิ่งพิมพ์ และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 13 แห่ง (92.86%) บอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และจำนวน 2 แห่ง (14.29%) บอกรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือชุดและรายงานการประชุมวิชาการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนบอกรับ 2 รูปแบบเช่นเดียวกัน คือ รูปแบบสิ่งพิมพ์และซีดีรอม โดยห้องสมุด จำนวน 6 แห่ง (100.00%) และ 7 แห่ง (87.50%) ตามลำดับ บอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และจำนวน 1 แห่ง เท่านั้น บอกรับในรูปแบบซีดีรอม

หนังสือรายปี พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนบอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์เพียงรูปแบบเดียว จำนวน 7 แห่ง (100.00%) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 รูปแบบและประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน

| รูปแบบ                      | ประเภท | รัฐ               |         |         |           |                     | เอกชน             |         |          |           |                     | รวม               |         |         |           |                     |
|-----------------------------|--------|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|-------------------|---------|----------|-----------|---------------------|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
|                             |        | วารสาร<br>วิชาการ | น.ส.พ.  | น.ส.ชุด | น.ส.รายปี | รายงาน<br>การประชุม | วารสาร<br>วิชาการ | น.ส.พ.  | น.ส.ชุด  | น.ส.รายปี | รายงานการ<br>ประชุม | วารสาร<br>วิชาการ | น.ส.พ.  | น.ส.ชุด | น.ส.รายปี | รายงาน<br>การประชุม |
|                             |        | N=25              | N=13    | N=8     | N=11      | N=7                 | N=22              | N=14    | N=6      | N=7       | N=8                 | N=47              | N=27    | N=14    | N=18      | N=15                |
| สิ่งพิมพ์ (N = 47)          | จำนวน  | 25                | 11      | 7       | 11        | 7                   | 22                | 13      | 6        | 7         | 7                   | 47                | 24      | 13      | 18        | 14                  |
|                             | ร้อยละ | (100.00)          | (84.61) | (87.50) | (100.00)  | (100.00)            | (100.00)          | (92.86) | (100.00) | (100.00)  | (87.50)             | (100.00)          | (88.89) | (92.86) | (100.00)  | (93.33)             |
| ซีดีรอม (N = 9)             | จำนวน  | 5                 |         |         | 1         | 1                   | 2                 |         | 1        | 1         | 7                   |                   | 1       | 1       | 2         |                     |
|                             | ร้อยละ | (20.00)           |         |         | (9.09)    | (14.28)             | (9.09)            |         | (16.67)  | (12.50)   | (14.89)             |                   | (7.14)  | (5.55)  | (13.33)   |                     |
| ไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช (N = 1) | จำนวน  |                   |         |         |           |                     | 1                 |         |          |           | 1                   |                   |         |         |           |                     |
|                             | ร้อยละ |                   |         |         |           |                     | (4.54)            |         |          |           | (2.13)              |                   |         |         |           |                     |
| อิเล็กทรอนิกส์ (N = 25)     | จำนวน  | 16                | 4       | 3       | 2         |                     | 7                 | 2       |          |           | 23                  | 6                 | 3       | 2       |           |                     |
|                             | ร้อยละ | (64.00)           | (30.77) | (37.50) | (18.18)   |                     | (31.82)           | (14.29) |          |           | (48.94)             | (22.22)           | (21.43) | (11.11) |           |                     |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 1.4.2 บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน จำนวน 17 แห่ง ที่ใช้บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มจากตัวแทน (ตารางที่ 12) เมื่อสอบถามถึงประเภทของฐานข้อมูลที่บอกรับ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 15 แห่ง (88.23%) บอกรับฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม และจำนวน 13 แห่ง (76.47%) บอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้ง 12 แห่ง (100.00%) บอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม และจำนวน 11 แห่ง (91.67%) บอกรับฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่จำนวน 4 แห่ง (80.00%) บอกรับฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม และส่วนน้อยจำนวน 1 แห่ง (20.00%) บอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม (ดังรายละเอียดในตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มที่ห้องสมุดบอกรับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ฐานข้อมูลที่บอกรับ      | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|-------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                         | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|                         | N=12  | 100.00 | N=5   | 100.00 | N=17  | 100.00 |
| ฐานข้อมูลบรรณานุกรม     | 12    | 100.00 | 1     | 20.00  | 13    | 76.47  |
| ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม | 11    | 91.67  | 4     | 80.00  | 15    | 88.23  |

สำหรับรายชื่อฐานข้อมูลบรรณานุกรม และฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มที่ห้องสมุดแต่ละแห่งบอกรับ  
เรียงตามลำดับความถี่ของห้องสมุดที่ตอบ มีดังนี้

#### ฐานข้อมูลบรรณานุกรม

- ABI/ Inform (13 แห่ง)
- ACS Publication (12 แห่ง)
- DAO (12 แห่ง)
- ERIC (12 แห่ง)
- Science Citation Index (11 แห่ง)
- EconLit (10 แห่ง)
- Art Abstracts (5 แห่ง)
- Biological & Agricultural Index (3 แห่ง)
- MEDLINE (3 แห่ง)
- AIDSLINE (2 แห่ง)
- Biography index (2 แห่ง)

#### ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม

- ABI/Inform Fulltext (15 แห่ง)
- Emerald Full Text (10 แห่ง)
- Academic Search Elite (10 แห่ง)
- Business Source Premier (8 แห่ง)
- Springer Link (8 แห่ง)
- Education Full Text (7 แห่ง)
- IEEE/IEE (7 แห่ง)
- Social Sciences Full Text (7 แห่ง)
- ScienceDirect (6 แห่ง)
- Applied Science & Technology Fulltext (4 แห่ง)
- Lexis-Nexis (3 แห่ง)
- Proquest Medical Library (3 แห่ง)
- Library Literature & Information Science Full Text (2 แห่ง)
- MD Consult (2 แห่ง)
- World Magazine Bank (2 แห่ง)

### 1.4.3 บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาศึกษาของรัฐและเอกชน จำนวน 35 แห่ง ที่ใช้บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ (ตารางที่ 12) เมื่อสอบถามถึงวิธีการการทดแทน พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จำนวน 30 แห่ง (85.71%) ตัวแทนจัดหาฉบับที่ขาดหายให้ห้องสมุด รองลงมาจำนวน 21 แห่ง (60.00%) ตัวแทนขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปจนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (2.86%) ตัวแทนหรือห้องสมุดติดต่อขออนุญาตสำนักพิมพ์ขอคาวน์โหลดเล่มที่ขาดหายไปหรือไม่ได้รับ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 17 แห่ง (89.47%) และ 13 แห่ง (81.25%) ตามลำดับ ตัวแทนจัดหาฉบับที่ขาดหายให้ห้องสมุด รองลงมาจำนวน 10 แห่ง (52.63%) และ 11 แห่ง (68.75%) ตามลำดับ ตัวแทนขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปจนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ ส่วนจำนวนน้อยที่สุด พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 7 แห่ง (36.84%) ตัวแทนคืนเงินให้สำหรับฉบับที่ไม่ได้รับ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (6.25%) ตัวแทนหรือห้องสมุดติดต่อขออนุญาตสำนักงานขอคาวน์โหลดเล่มที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง   | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|---|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|   | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|   | N=19  | 100.00 | N=16  | 100.00 | N=35  | 100.00 |
| ตัวแทนจัดหาฉบับที่ขาดหายให้ห้องสมุด   | 17    | 89.47  | 13    | 81.25  | 30    | 85.71  |
| ตัวแทนคืนเงินให้สำหรับฉบับที่ไม่ได้รับ  | 7     | 36.84  | 6     | 37.50  | 13    | 37.14  |
| ตัวแทนออกไปลดหนี้เพื่อหักการชำระเงินครั้งต่อไป                                    | 8     | 42.10  | 7     | 43.75  | 15    | 42.86  |
| ตัวแทนขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปจนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ                            | 10    | 52.63  | 11    | 68.75  | 21    | 60.00  |
| ตัวแทนหรือห้องสมุดติดต่อขออนุญาตสำนักพิมพ์ขอคาวน์โหลดเล่มที่ขาดหายไปหรือไม่ได้รับ |       |        | 1     | 6.25   | 1     | 2.86   |

#### 1.4.4 บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน

ห้องสมุดสถาบันอุดมของรัฐและเอกชน จำนวน 16 แห่ง ที่ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน (ตารางที่ 12) เมื่อสอบถามถึงบริการที่ใช้ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 13 แห่ง (81.25%) ใช้บริการทวงถามทางออนไลน์ รองลงมา จำนวน 9 แห่ง (56.25%) ใช้บริการสืบค้นข้อมูลต่างๆ เช่น สารบัญวารสาร รายงานบรรณานุกรม ฯ และจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (25.00%) ใช้บริการสั่งซื้อทางออนไลน์

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 10 แห่ง (90.91%) และ 3 แห่ง (60.00%) ตามลำดับ ใช้บริการทวงถามทางออนไลน์ รองลงมา จำนวน 7 แห่ง (63.64%) และ 2 แห่ง (40.00%) ตามลำดับ ใช้บริการสืบค้นข้อมูลต่างๆ เช่น สารบัญวารสาร รายงานบรรณานุกรม ฯ และจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (27.27%) และ 1 แห่ง (20.00%) ตามลำดับ ใช้บริการสั่งซื้อทางออนไลน์ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| บริการฐานข้อมูลออนไลน์                            | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|---|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|   | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|   | N=11  | 100.00 | N=5   | 100.00 | N=16  | 100.00 |
| สั่งซื้อทางออนไลน์                                | 3     | 27.27  | 1     | 20.00  | 4     | 25.00  |
| ทวงถามทางออนไลน์                                  | 10    | 90.91  | 3     | 60.00  | 13    | 81.25  |
| สืบค้นข้อมูลต่างๆ สารบัญวารสาร รายงานบรรณานุกรม ฯ | 7     | 63.64  | 2     | 40.00  | 9     | 56.25  |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 1.4.5 บริการแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ห้องสมุดสถาบันอุดมของรัฐและเอกชน จำนวน 27 แห่ง ที่ใช้บริการแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากตัวแทน (ตารางที่ 12) เมื่อสอบถามถึงรูปแบบที่ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (88.89%) ใช้บริการในรูปแบบเล่ม รองลงมา จำนวน 11 แห่ง (40.74%) ใช้บริการในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์ และจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (25.92%) ใช้บริการในรูปแบบซีดีรอม

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 10 แห่ง (83.33%) และ 14 แห่ง (93.33%) ตามลำดับ ใช้บริการในรูปแบบเล่ม รองลงมา จำนวน 7 แห่ง (58.33%) และ 4 แห่ง (26.67%) ตามลำดับ ใช้บริการในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์ และจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (41.67%) และ 2 แห่ง (13.33%) ตามลำดับ ใช้บริการในรูปแบบซีดีรอม (ดังรายละเอียดในตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 รูปแบบบริการแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| รูปแบบบริการแคตตาล็อก | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|-----------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                       | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|                       | N=12  | 100.00 | N=15  | 100.00 | N=27  | 100.00 |
| รูปเล่ม               | 10    | 83.33  | 14    | 93.33  | 24    | 88.89  |
| ซีดีรอม               | 5     | 41.67  | 2     | 13.33  | 7     | 25.92  |
| ฐานข้อมูลออนไลน์      | 7     | 58.33  | 4     | 26.67  | 11    | 40.74  |

#### 1.4.6 บริการจัดทำรายงาน

ห้องสมุดสถาบันอุดมของรัฐและเอกชน จำนวน 15 แห่ง ที่ใช้บริการจัดทำรายงานจากตัวแทน (ตารางที่ 12) เมื่อสอบถามถึงประเภทของรายงานที่ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 10 แห่ง (66.67%) ให้ตัวแทนจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อ และต่ออายุ รองลงมาจำนวน 8 แห่ง (53.33%) ให้ตัวแทนจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด และน้อยที่สุด จำนวน 3 แห่ง (20.00%) ให้ตัวแทนจัดทำสถิติราคาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับย้อนหลัง

สำหรับการใช้บริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งมีห้องสมุดตอบจำนวน 8 แห่ง พบว่า จำนวน 5 แห่ง (62.50%) เท่ากัน ให้ตัวแทนจัดทำรายงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ฟรี และให้ตัวแทนจัดทำรายชื่อบริษัทสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 6 แห่ง (66.67%) เท่ากัน ให้ตัวแทนจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อและต่ออายุ และรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด รองลงมา จำนวน 2 แห่ง (22.22%) ให้ตัวแทนจัดทำรายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (11.11%) ให้ตัวแทนจัดทำสถิติราคาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับย้อนหลัง

สำหรับการใช้บริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดที่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใช้บริการจำนวน 6 แห่ง พบว่า ส่วนใหญ่จำนวน 4 แห่ง (66.67%) ให้ตัวแทนจัดทำรายชื่อบริษัทสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวน 3 แห่ง (50.00%) ให้ตัวแทนจัดทำรายงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ฟรี

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 4 แห่ง (66.67%) ให้ตัวแทนจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อและต่ออายุ รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (50.00%) ให้ตัวแทนจัดทำรายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุด

ต้องการ และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (33.33%) เท่ากัน ให้ตัวแทนทำสถิติราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับ  
ย้อนหลัง และจัดทำรายงานเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด

สำหรับการให้บริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากร  
ห้องสมุด ซึ่งมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้บริการ 2 แห่ง พบว่า ทั้ง 2 แห่ง (100.00%) ให้ตัวแทนจัดทำราย  
งานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ฟรี และจำนวน 1 แห่ง (50.00%) ให้ตัวแทนจัดทำรายชื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง  
ที่ห้องสมุดบอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 บริการจัดทำรายงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| บริการจัดทำรายงาน   | รัฐ          |                  | เอกชน        |                  | รวม           |                  |
|---|--------------|------------------|--------------|------------------|---------------|------------------|
|   | จำนวน<br>N=9 | ร้อยละ<br>100.00 | จำนวน<br>N=6 | ร้อยละ<br>100.00 | จำนวน<br>N=15 | ร้อยละ<br>100.00 |
| สถิติราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับ<br>ย้อนหลัง                                   | 1            | 11.11            | 2            | 33.33            | 3             | 20.00            |
| สถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อเพื่อใช้เป็น<br>ข้อมูลในการสั่งซื้อและต่ออายุ     | 6            | 66.67            | 4            | 66.67            | 10            | 66.67            |
| รายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุด<br>จำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ | 2            | 22.22            | 3            | 50.00            | 5             | 33.33            |
| รายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนา<br>ทรัพยากรของห้องสมุดได้แก่         | 6            | 66.67            | 2            | 33.33            | 8             | 53.33            |
| • รายงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์<br>ที่เข้าถึงได้ฟรี                              | (3)          | (50.00)          | (2)          | (100.00)         | (5)           | (62.50)          |
| • รายชื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับ<br>ในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์  | (4)          | (66.67)          | (1)          | 50.00            | (5)           | (62.50)          |

#### 1.4.7 บริการสารบัญวารสาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน จำนวน 7 แห่ง ที่ใช้บริการสารบัญวารสาร จากตัวแทน (ตารางที่ 12) เมื่อสอบถามถึงประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 4 แห่ง (57.14%) ใช้บริการเข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (42.86%) ใช้บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่นๆ และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (28.57%) ใช้บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มวารสารจะออก

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 3 แห่ง (60.00%) เท่านั้น ใช้บริการเข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน และใช้บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่นๆ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน พบว่า ทั้ง 2 แห่ง (100.00%) ใช้บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มวารสารจะออก และจำนวน 1 แห่ง (50.00%) ใช้บริการเข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 บริการสารบัญวารสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| บริการสารบัญวารสาร  | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|---|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|   | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|   | N=5   | 100.00 | N=2   | 100.00 | N=7   | 100.00 |
| เข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน   | 3     | 60.00  | 1     | 50.00  | 4     | 57.14  |
| บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มวารสารจะออก                             |       |        | 2     | 100.00 | 2     | 28.57  |
| เชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่นๆ | 3     | 60.00  |       |        | 3     | 42.86  |

#### 1.4.8 บริการนำส่งเอกสาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน จำนวน 5 แห่ง ที่ใช้บริการนำส่งเอกสาร (ตารางที่ 12) เมื่อสอบถามถึงวิธีการใช้บริการ พบว่า มีห้องสมุดตอบจำนวน 3 แห่ง โดยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 1 แห่ง ให้ตัวแทนจัดหางบประมาณจากห้องสมุดและหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 1 แห่ง เท่ากัน ใช้วิธีการให้ตัวแทนสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ และให้ตัวแทนสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มของสำนักพิมพ์อื่น ๆ ที่ไม่สามารถหาได้จากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 บริการนำส่งเอกสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| บริการนำส่งเอกสาร   | รัฐ   | เอกชน | รวม   |
|---|-------|-------|-------|
|   | จำนวน | จำนวน | จำนวน |
|   | N=1   | N=2   | N=3   |
| สั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูล<br>บรรณานุกรมออนไลน์   |       | 1     | 1     |
| ให้ตัวแทนสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มของสำนักพิมพ์<br>อื่นๆ ที่ไม่สามารถหาได้จากฐานข้อมูล<br>บรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน |       | 1     | 1     |
| ให้ตัวแทนจัดหางบประมาณจากห้องสมุด<br>และหน่วยงานต่างๆ ภายในประเทศ   | 1     |       | 1     |

### 1.4.9 บริการภาคีสมาชิก

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้บริการภาคีสมาชิก ซึ่งมีเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 9 แห่ง (ตารางที่ 12) เมื่อสอบถามถึงวิธีการใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 6 แห่ง (66.67%) ให้ตัวแทนจัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับห้องสมุดอื่นและใช้ร่วมกัน รองลงมา จำนวน 4 แห่ง (44.44%) ให้ตัวแทนจัดบรรยายและฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (33.33%) เท่ากัน ให้ตัวแทนดำเนินการติดต่อสำนักพิมพ์เรื่องการเข้าใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และเข้าใช้วารสารในฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดซื้อได้ทั้งหมดนอกเหนือจากรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดต่างๆ ร่วมกันซื้อ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 การใช้บริการภาคีสมาชิกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| บริการภาคีสมาชิก  | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
|   | N=9   | 100.00 |
| จัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับห้องสมุดอื่นและใช้ร่วมกัน   | 6     | 66.67  |
| ให้ตัวแทนดำเนินการติดต่อสำนักพิมพ์เรื่องการเข้าใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์                                  | 3     | 33.33  |
| ตัวแทนจัดบรรยายและฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด  | 4     | 44.44  |
| เข้าใช้วารสารในฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดซื้อได้ทั้งหมดนอกเหนือจากรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดต่างๆ ร่วมกันซื้อ | 3     | 33.33  |

### 1.5 วิธีการติดต่อกับตัวแทน

จากการสอบถามห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้ง 47 แห่งถึงวิธีการติดต่อกับตัวแทน พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 44 แห่ง (93.62%) ใช้โทรศัพท์ รองลงมา จำนวน 42 แห่ง (89.36%) ใช้โทรสาร และจำนวนน้อยที่สุด 16 แห่ง (34.04%) ใช้วิธีติดต่อทางออนไลน์

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า สถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (96.00%) ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา จำนวน 22 แห่ง (88.00%) ใช้โทรสาร และจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (32.00%) ใช้วิธีติดต่อทางออนไลน์

ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ทั้ง 22 แห่ง (100.00%) ใช้โทรศัพท์ รองลงมา จำนวน 20 แห่ง (90.91%) ใช้โทรสาร และจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (36.36%) ใช้วิธีติดต่อทางออนไลน์ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 วิธีการติดต่อกับตัวแทน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| วิธีการติดต่อกับตัวแทน             | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|------------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                                    | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|                                    | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| จดหมาย                             | 20    | 80.00  | 15    | 68.18  | 35    | 74.47  |
| โทรศัพท์                           | 20    | 80.00  | 22    | 100.00 | 44    | 93.62  |
| โทรสาร                             | 22    | 88.00  | 20    | 90.91  | 42    | 89.36  |
| ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์             | 24    | 96.00  | 14    | 63.64  | 38    | 80.85  |
| ออนไลน์                            | 8     | 32.00  | 8     | 36.36  | 16    | 34.04  |
| เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ | 17    | 68.00  | 13    | 59.09  | 30    | 63.83  |

## 1.6 อัตราค่าบริการ

จากการสอบถามห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 47 แห่งเกี่ยวกับอัตราค่าบริการของตัวแทนพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 37 แห่ง (78.72%) ระบุว่าตัวแทนคิดอัตราค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ รองลงมา จำนวน 12 แห่ง (25.53%) ระบุว่าตัวแทนคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด และจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (23.40%) ระบุว่าตัวแทนคิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า สถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 19 แห่ง (76.00%) ระบุว่าตัวแทนคิดอัตราค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ รองลงมา จำนวน 7 แห่ง (28.00%) ระบุว่าตัวแทนคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด และจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (16.00%) ระบุว่าตัวแทนคิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่จำนวน 18 แห่ง (81.82%) ระบุว่าตัวแทนคิดอัตราค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ รองลงมา จำนวน 7 แห่ง (31.82%) ระบุว่าตัวแทนคิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (22.73%) ระบุว่าตัวแทนคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด (ดังรายละเอียดในตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 อัตราค่าบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| อัตราค่าบริการ   | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|--|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|  | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|  | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| คิดค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ                           | 19    | 76.00  | 18    | 81.82  | 37    | 78.72  |
| คิดค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด | 7     | 28.00  | 5     | 22.73  | 12    | 25.53  |
| คิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง                               | 4     | 16.00  | 7     | 31.82  | 11    | 23.40  |

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

การนำเสนอข้อมูลในตอนที 2 ประกอบด้วย ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม และประสบการณ์การทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในด้านประเภทของบริการ อัตราค่าบริการ และการติดต่อกับตัวแทน ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### 2.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการส่งแบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหา และติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 50 แห่ง ะละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 50 คน จำแนกเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 คน และเอกชน 25 คน ปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 49 ชุด คิดเป็น 98.00% ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด และในจำนวนนี้เป็นแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 47 ชุด (94.00%) จำแนกเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 ชุด และเอกชน 22 ชุด

#### 2.1.1 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามถึงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 47 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 25 คน (53.19%) อยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ รองลงมา จำนวน 19 คน (40.42%) อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย และจำนวนน้อยที่สุด 3 คน (6.38%) อยู่ในตำแหน่งผู้อำนวยการห้องสมุด/หัวหน้าห้องสมุด

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ผู้ตอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 13 คน (52.00%) และ 12 คน (54.54%) ตามลำดับ อยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ รองลงมา จำนวน 11 คน (44.00%) และ 8 คน (36.36%) ตามลำดับ อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย และจำนวนน้อยที่สุด 1 คน (4.00%) และ 2 คน (9.09%) ตามลำดับ อยู่ในตำแหน่งผู้อำนวยการห้องสมุด/หัวหน้าห้องสมุด (ดังรายละเอียดในตารางที่ 26)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

| ตำแหน่ง                             | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|-------------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                                     | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|                                     | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| ผู้อำนวยการห้องสมุด/หัวหน้าห้องสมุด | 1     | 4.00   | 2     | 9.09   | 3     | 6.38   |
| หัวหน้าฝ่าย                         | 11    | 44.00  | 8     | 36.36  | 19    | 40.42  |
| บรรณารักษ์                          | 13    | 52.00  | 12    | 54.54  | 25    | 53.19  |



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2.1.2 ประสบการณ์ในการทำงานด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ในด้านประสบการณ์ในการทำงานด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง พบว่า บรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวนมากที่สุด 17 คน (36.17%) มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป รองลงมา จำนวน 12 คน (25.53%) มีประสบการณ์ 4-6 และจำนวนน้อยที่สุด 1 คน (2.13%) มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวนมากที่สุด 11 คน (44.00%) มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป รองลงมา จำนวน 7 คน (28.00%) มีประสบการณ์ 4-6 ปี และจำนวนน้อยที่สุด 3 คน (12.00%) มีประสบการณ์ 7-9 ปี

บรรณารักษ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวนมากที่สุด 6 คน (27.27%) เท่ากัน มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป รองลงมา จำนวน 5 คน (22.73%) มีประสบการณ์ 4-6 ปี และจำนวนน้อยที่สุด 1 คน (4.55%) มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ประสบการณ์ในการทำงานด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

| ประสบการณ์    | รัฐ   |        | เอกชน |        | รวม   |        |
|---------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|               | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
|               | N=25  | 100.00 | N=22  | 100.00 | N=47  | 100.00 |
| น้อยกว่า 1 ปี |       |        | 1     | 4.55   | 1     | 2.13   |
| 1-3 ปี        | 4     | 16.00  | 6     | 27.27  | 10    | 21.28  |
| 4-6 ปี        | 7     | 28.00  | 5     | 22.73  | 12    | 25.53  |
| 7-9 ปี        | 3     | 12.00  | 4     | 18.18  | 7     | 14.89  |
| 10 ปีขึ้นไป   | 11    | 44.00  | 6     | 27.27  | 17    | 36.17  |

## 2.2 ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนโดยรวม ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ และความพึงพอใจต่อวิธีการติดต่อกับตัวแทน

### 2.2.1 ความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนโดยรวม

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้จำแนกออกเป็น 3 ด้านใหญ่ คือความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ และความพึงพอใจต่อวิธีการติดต่อกับตัวแทน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทน 2 ระดับ คือระดับมากและระดับปานกลาง โดยระดับมากมี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการติดต่อกับตัวแทน ( $\bar{X}=3.72$ ) และในระดับปานกลางมี 2 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านประเภทของบริการ ( $\bar{X}=3.45$ ) และด้านอัตราค่าบริการ ( $\bar{X}=3.13$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน มีความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนในระดับมากและระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยระดับมากมี 1 ด้าน ได้แก่ วิธีการติดต่อกับตัวแทน ( $\bar{X}=3.78$  และ  $\bar{X}=3.65$  ตามลำดับ) และในระดับปานกลางมี 2 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ประเภทของบริการ ( $\bar{X}=3.42$  และ  $\bar{X}=3.48$  ตามลำดับ) และอัตราค่าบริการ ( $\bar{X}=3.02$  และ  $\bar{X}=3.25$  ตามลำดับ)

#### ตารางที่ 28 ความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

| ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ       | รัฐ       |      | เอกชน     |      | รวม       |      |
|-------------------------------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|                               | N=25      |      | N=22      |      | N=47      |      |
|                               | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   |
| ประเภทของบริการ (N=47)        | 3.42      | 0.54 | 3.48      | 0.56 | 3.45      | 0.54 |
|                               | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| อัตราค่าบริการ (N=46)         | 3.02      | 0.72 | 3.25      | 0.63 | 3.13      | 0.68 |
|                               | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| วิธีการติดต่อกับตัวแทน (N=47) | 3.78      | 0.50 | 3.65      | 0.66 | 3.72      | 0.58 |
|                               | (ม)       |      | (ม)       |      | (ม)       |      |

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ และความพึงพอใจต่อวิธีการติดต่อกับตัวแทน ปรากฏผลดังนี้

## 2.2.2 ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน จำนวน 47 คน ถึงความพึงพอใจต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยจำแนกบริการออกเป็น 16 รายการ ผลปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละบริการ จำนวนตั้งแต่ 2-47 คน โดยบริการที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบทุกคน (47 คน) มี 1 รายการคือ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน ส่วนบริการที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบจำนวนน้อยที่สุด (2 คน) คือ บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด

เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 3 ระดับคือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมากมี 4 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ คือ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=3.79$ ) บริการต่ออายุสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.78$ ) บริการใบเสนอราคา ( $\bar{X}=3.73$ ) และบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน ( $\bar{X}=3.65$ ) ในระดับปานกลาง มี 10 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด ( $\bar{X}=3.50$ ) บริการทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.46$ ) และบริการแจ้งราคาล่วงหน้า ( $\bar{X}=3.45$ ) และในระดับน้อยมี 2 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ คือ บริการสารบัญวารสารของตัวแทน ( $\bar{X}=2.44$ ) และบริการเคตเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ( $\bar{X}=2.33$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจในบริการของตัวแทน ดังนี้

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง 4 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในระดับมากมี 6 รายการ โดย

รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ บริการต่ออายุสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด ( $\bar{X}=3.90$ ) บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=3.80$ ) และบริการโฆษณา ( $\bar{X}=3.76$ ) ในระดับปานกลางมี 6 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการแจ้งยกเลิก ( $\bar{X}=3.41$ ) บริการภาคีสมาชิกของตัวแทน ( $\bar{X}=3.38$ ) และบริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.26$ ) ในระดับน้อยมี 1 รายการ คือ บริการเทคโนโลยีไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ( $\bar{X}=2.50$ ) และในระดับน้อยที่สุดมี 2 รายการ คือ บริการนำส่งเอกสาร ( $\bar{X}=1.33$ ) และบริการตัวอย่างวารสาร ( $\bar{X}=1.00$ )

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมากมี 5 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ บริการทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.76$ ) บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=3.75$ ) และบริการโฆษณา ( $\bar{X}=3.68$ ) ในระดับปานกลางมี 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด ( $\bar{X}=3.50$ ) บริการตัวอย่างวารสาร ( $\bar{X}=3.40$ ) และบริการจัดทำรายงาน ( $\bar{X}=3.31$ ) และในระดับน้อยมี 2 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}=2.00$ ) คือ บริการเทคโนโลยีไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ และบริการสารบัญวารสารของตัวแทน (ตั้งรายละเอียดในตารางที่ 29)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ

| ประเภทของบริการ  | รัฐ       |      | เอกชน     |      | รวม       |      |
|--|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|  | N=25      |      | N=22      |      | N=47      |      |
|  | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   |
| บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน (N=47)                       | 3.71      | 0.46 | 3.59      | 0.59 | 3.65      | 0.52 |
|  | (ม)       |      | (ม)       |      | (ม)       |      |
| บริการต่ออายุสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (N=41)                               | 3.90      | 0.54 | 3.65      | 0.75 | 3.78      | 0.65 |
|  | (ม)       |      | (ม)       |      | (ม)       |      |
| บริการแจ้งยกเลิก (N=30)  | 3.41      | 0.87 | 3.15      | 0.90 | 3.30      | 0.88 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| บริการใบเสนอราคา (N=40)  | 3.76      | 0.77 | 3.68      | 0.67 | 3.73      | 0.72 |
|  | (ม)       |      | (ม)       |      | (ม)       |      |
| บริการแจ้งราคาล่วงหน้า (N=31)  | 3.56      | 0.86 | 3.31      | 0.75 | 3.45      | 0.81 |
|  | (ม)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| บริการทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (N=39)                                | 3.23      | 0.81 | 3.76      | 0.83 | 3.46      | 0.85 |
|  | (ป)       |      | (ม)       |      | (ป)       |      |
| บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ (N=33)       | 3.07      | 0.79 | 3.22      | 1.03 | 3.14      | 0.90 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด (N=2)                |           |      | 3.50      | 0.71 | 3.50      | 0.71 |
|  |           |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน (N=14)                               | 3.80      | 0.63 | 3.75      | 0.96 | 3.79      | 0.70 |
|  | (ม)       |      | (ม)       |      | (ม)       |      |
| บริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (N=15)                   | 3.26      | 1.20 | 3.17      | 0.84 | 3.22      | 1.04 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| บริการจัดทำรายงาน (N=13)   | 3.04      | 0.88 | 3.31      | 1.03 | 3.12      | 0.89 |
|  | (ม)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| บริการเกณฑ์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (N=6) | 2.50      | 1.29 | 2.00      | 1.41 | 2.33      | 1.21 |
|  | (น)       |      | (น)       |      | (น)       |      |
| บริการตัวอย่างวารสาร (N=6)   | 1.00      | 0.00 | 3.40      | 0.89 | 3.00      | 1.26 |
|  | (นส)      |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| บริการสารบัญวารสารของตัวแทน (N=6)                                    | 2.67      | 1.25 | 2.00      | 0.00 | 2.44      | 1.03 |
|  | (ป)       |      | (น)       |      | (น)       |      |
| บริการนำส่งเอกสาร (N=4)  | 1.33      | 0.00 | 3.22      | 1.95 | 2.75      | 1.85 |
|  | (นส)      |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| บริการภาคีสมาชิกของตัวแทน (N=6)                                      | 3.38      | 0.61 |           |      | 3.38      | 0.61 |
|  | (ป)       |      |           |      | (ป)       |      |

สำหรับประเภทของบริการ 7 ประเภท ได้แก่ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ บริการข้อมูลบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการจัดทำรายงาน บริการสารบัญวารสารของตัวแทน บริการนำส่งเอกสาร และบริการภาคีสมาชิก ได้สอบถามถึงรายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังนี้

### บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน จำนวน 47 คนถึงความพึงพอใจในบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน โดยจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 7 รายการ ผลปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละรายการจำนวนตั้งแต่ 1-47 คน โดยรายการที่บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบทุกคน (47 คน) มี 1 รายการคือ บริการบอกรับวารสารวิชาการ ส่วนรายการที่มีบรรณารักษ์ตอบจำนวนน้อยที่สุด (1 คน) คือ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจในระดับมากมี 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช ( $\bar{X}=4.00$ ) บริการบอกรับวารสารวิชาการ ( $\bar{X}=3.79$ ) และบริการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=3.65$ ) และในระดับปานกลางมี 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการบอกรับหนังสือพิมพ์ ( $\bar{X}=3.40$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทนตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน มีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนี้

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทนในระดับมาก 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ บริการบอกรับวารสารวิชาการ ( $\bar{X}=3.80$ ) บริการบอกรับหนังสือพิมพ์ ( $\bar{X}=3.70$ ) และบริการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=3.62$ ) และในระดับปานกลาง มี 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม ฯ ( $\bar{X}=3.10$ )

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทนในระดับมาก 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช ( $\bar{X}=4.00$ ) บริการบอกรับวารสารวิชาการ ( $\bar{X}=3.77$ ) และบริการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=3.75$ ) ในระดับปานกลาง มี 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม ( $\bar{X}=3.25$ ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

| บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง   | รัฐ<br>N=25 |      | เอกชน<br>N=22 |      | รวม<br>N=47 |      |
|--|-------------|------|---------------|------|-------------|------|
|  | $\bar{X}$   | SD   | $\bar{X}$     | SD   | $\bar{X}$   | SD   |
| บริการบอกรับวารสารวิชาการ (N=47)   | 3.80<br>(ม) | 0.65 | 3.77<br>(ม)   | 0.69 | 3.79<br>(ม) | 0.66 |
| บริการบอกรับหนังสือพิมพ์ (N=20)  | 3.70<br>(ม) | 0.67 | 3.10<br>(ป)   | 0.99 | 3.40<br>(ป) | 0.88 |
| บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสาร (N=6)  | 3.00<br>(ป) | 0.82 | 3.00<br>(ป)   | 0.00 | 3.00<br>(ป) | 0.63 |
| บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบซีดีรอม (N=7)  | 3.00<br>(ป) | 0.82 | 3.67<br>(ม)   | 1.15 | 3.29<br>(ป) | 0.95 |
| บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช (N=1)  |             |      | 4.00<br>(ม)   | 0.00 | 4.00<br>(ม) | 0.00 |
| บริการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (N=17)  | 3.62<br>(ม) | 0.65 | 3.75<br>(ม)   | 0.96 | 3.65<br>(ม) | 0.70 |
| บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม ได้แก่ ฐานข้อมูลดรรชนี และ<br>สาระสังเขป ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ (N=14) | 3.10<br>(ป) | 0.88 | 3.25<br>(ป)   | 0.50 | 3.14<br>(ป) | 0.77 |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาถึงความพึงพอใจในบริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ โดยจำแนกบริการออกเป็น 5 รายการ ผลปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละรายการ จำนวนตั้งแต่ 15-30 คน โดยรายการที่มีบรรณารักษ์ตอบมากที่สุด (30 คน) มี 1 รายการ คือ ตัวแทนขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปให้จนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ ส่วนรายการที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบน้อยที่สุด (15 คน) คือ ตัวแทนหรือห้องสมุดติดต่อขออนุญาตสำนักพิมพ์ขอदान์โหลดเล่มที่ขาดหายหรือไม่ได้รับทางออนไลน์

เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจในบริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้ง 5 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ตัวแทนขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปให้จนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ ( $\bar{X}=3.37$ ) ตัวแทนจัดหาฉบับที่ขาดหายให้ห้องสมุด ( $\bar{X}=3.18$ ) และตัวแทนออกไปลดหนี้เพื่อหักการชำระเงินครั้งต่อไป ( $\bar{X}=3.00$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในบริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับตามสถานภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 5 รายการ เช่นเดียวกัน โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ตัวแทนขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปให้จนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ ( $\bar{X}=3.31$  และ  $\bar{X}=3.43$  ตามลำดับ) ตัวแทนจัดหาฉบับที่ขาดหายให้ห้องสมุด ( $\bar{X}=3.00$  และ  $\bar{X}=3.36$  ตามลำดับ) และตัวแทนออกไปลดหนี้เพื่อหักการชำระเงินครั้งต่อไป ( $\bar{X}=2.93$  และ  $\bar{X}=3.08$  ตามลำดับ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 31)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจต่อบริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ

| บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหาย  | รัฐ       |      | เอกชน     |      | รวม       |      |
|---|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|   | N=25      |      | N=22      |      | N=47      |      |
|   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   |
| ตัวแทนจัดหาฉบับที่ขาดหายให้ห้องสมุด (N=28)  | 3.00      | 1.18 | 3.36      | 1.15 | 3.18      | 1.16 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนคืนเงินให้สำหรับฉบับที่ไม่ได้รับ (N=26)   | 2.69      | 1.03 | 2.92      | 1.19 | 2.81      | 1.10 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนออกไปลดหนี้เพื่อหักการชำระเงินครั้งต่อไป (N=28)   | 2.93      | 0.96 | 3.08      | 1.26 | 3.00      | 1.09 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปให้จนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ (N=30)                                | 3.31      | 0.95 | 3.43      | 1.09 | 3.37      | 1.00 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนหรือห้องสมุดติดต่อขออนุญาตสำนักพิมพ์ขอदान โหลดเล่มที่ขาดหายหรือไม่ได้รับทางออนไลน์ (N=15) | 2.25      | 1.28 | 3.00      | 1.29 | 2.60      | 1.30 |
|   | (น)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |

### บริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ถึงความพึงพอใจในบริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยจำแนกบริการออกเป็น 3 รายการ ผลปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละรายการจำนวนตั้งแต่ 8-14 คน โดยรายการที่บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบมากที่สุด (14 คน) คือ บริการบรรณานุกรมในรูปแบบออนไลน์ ส่วนรายการที่มีบรรณารักษ์ตอบจำนวนน้อยที่สุด (8 คน) คือ บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบซีดีรอม

เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลางและระดับน้อย ในระดับปานกลางมี 2 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบออนไลน์ ( $\bar{X}=3.29$ ) และบริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบเล่ม ( $\bar{X}=3.18$ ) และในระดับน้อยมี 1 รายการ คือบริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบซีดีรอม ( $\bar{X}=2.25$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐ และเอกชนมีความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนในระดับปานกลาง และระดับน้อยเช่นเดียวกัน ในระดับปานกลางมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ บริการบรรณานุกรมในรูปแบบออนไลน์ ( $\bar{X}=3.44$ ) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน คือ บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบเล่ม ( $\bar{X}=3.20$ ) และในระดับน้อยมี 1 รายการเช่นเดียวกัน ได้แก่ บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบซีดีรอม ( $\bar{X}=2.00$  และ  $\bar{X}=2.50$  ตามลำดับ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

| บริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง | รัฐ       |      | เอกชน     |      | รวม       |      |
|---|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|   | N=25      |      | N=22      |      | N=47      |      |
|   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   |
| บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบเล่ม (N=11)   | 3.17      | 1.47 | 3.20      | 0.84 | 3.18      | 1.17 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบซีดีรอม (N=8) | 2.00      | 0.82 | 2.50      | 0.58 | 2.25      | 0.71 |
|   | (น)       |      | (น)       |      | (น)       |      |
| บริการบรรณานุกรมในรูปแบบออนไลน์ (N=14)      | 3.44      | 1.33 | 3.00      | 1.00 | 3.29      | 1.20 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |

### บริการจัดทำรายงาน

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ถึงความพึงพอใจต่อบริการจัดทำรายงาน โดยจำแนกบริการออกเป็น 4 รายการ ผลปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละบริการจำนวนตั้งแต่ 8-11 คน โดยรายการที่มีบรรณารักษ์ตอบมากที่สุด (11 คน) มี 2 รายการคือ บริการจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อ และต่ออายุ และบริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด ส่วนรายการที่มีบรรณารักษ์ตอบน้อยที่สุด (8 คน) คือ บริการจัดทำรายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ

เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจในบริการจัดทำรายงาน พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ บริการจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อ  $\bar{X}$  (3.45) บริการจัดทำรายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ ( $\bar{X}$ =3.00) และบริการจัดทำสถิติราคาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับย้อนหลัง ( $\bar{X}$ =2.89)

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในบริการจัดทำรายงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในบริการจัดทำรายงาน 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมากมี 1 รายการ คือ บริการจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อ  $\bar{X}$  (3.57) ในระดับปานกลาง มี 1 รายการ คือ บริการจัดทำรายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ ( $\bar{X}$ =3.00) และในระดับน้อยมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ( $\bar{X}$ =2.50)

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในบริการจัดทำรายงานในระดับปานกลางทั้ง 4 รายการ ได้แก่ บริการจัดทำสถิติราคาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับย้อนหลัง

รับย้อนหลัง ( $\bar{X}=3.50$ ) บริการจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อ ( $\bar{X}=3.25$ ) และ บริการจัดทำรายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ และบริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด ( $\bar{X}=3.00$  เท่ากัน) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจต่อบริการจัดทำรายงาน

| บริการจัดทำรายงาน  | รัฐ       |      | เอกชน     |      | รวม       |      |
|--|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|  | N=25      |      | N=22      |      | N=47      |      |
|  | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   |
| บริการจัดทำสถิติราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับย้อนหลัง (N=9)                                   | 2.40      | 1.52 | 3.50      | 1.29 | 2.89      | 1.45 |
| บริการจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อและต่ออายุ (N=11)   | 3.57      | 0.98 | 3.25      | 0.96 | 3.45      | 0.93 |
| บริการจัดทำรายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ (N=8) | 3.00      | 1.41 | 3.00      | 1.00 | 3.00      | 1.20 |
| บริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด (N=11)              | 2.50      | 0.93 | 3.00      | 1.00 | 2.64      | 0.92 |

### บริการสารบัญวารสารของตัวแทน

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ถึงความพึงพอใจต่อบริการสารบัญวารสารของตัวแทน โดยจำแนกบริการออกเป็น 3 รายการ ผลปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละบริการ จำนวน ตั้งแต่ 4-6 คน โดยรายการที่มีบรรณารักษ์ตอบมากที่สุด (6 คน) คือ บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่นๆ ส่วนรายการที่มีบรรณารักษ์ตอบน้อยที่สุด (4 คน) คือ บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มจะออก

เมื่อพิจารณา ระดับของความพึงพอใจต่อบริการสารบัญวารสารของตัวแทน พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้ง 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ บริการเข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=2.40$ ) บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่นๆ ( $\bar{X}=2.17$ ) และบริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มจะออก ( $\bar{X}=2.00$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในบริการสารบัญวารสารของตัวแทนตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในบริการสารบัญวารสารของตัวแทน 3 ระดับ คือ ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในระดับปานกลางมี 1 รายการ คือ บริการเข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=2.67$ ) ในระดับน้อยมี 1 รายการ คือ บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่นๆ ( $\bar{X}=2.50$ ) และในระดับน้อยที่สุดมี 1 รายการ

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในบริการสารบัญวารสารของตัวแทน 2 ระดับ คือ ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในระดับน้อยมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มจะออก ( $\bar{X}=2.50$ ) และในระดับน้อยที่สุด มี 1 รายการ

คือ บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่น ๆ ( $\bar{X}=1.50$ ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อบริการสารบัญวารสารของตัวแทน

| บริการสารบัญวารสารของตัวแทน   | รัฐ          |      | เอกชน        |      | รวม         |      |
|---|--------------|------|--------------|------|-------------|------|
|   | N=25         |      | N=22         |      | N=47        |      |
|   | $\bar{X}$    | SD   | $\bar{X}$    | SD   | $\bar{X}$   | SD   |
| บริการเข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน (N=5)   | 2.67<br>(ป)  | 1.53 | 2.00<br>(น)  | 0.00 | 2.40<br>(น) | 1.14 |
| บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มจะออก (N=4)  | 1.50<br>(นส) | 0.71 | 2.50<br>(น)  | 0.71 | 2.00<br>(น) | 0.82 |
| บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่นๆ (N=6) | 2.50<br>(น)  | 1.29 | 1.50<br>(นส) | 0.71 | 2.17<br>(น) | 1.17 |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### บริการนำส่งเอกสาร

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ถึงความพึงพอใจต่อบริการนำส่งเอกสาร โดยจำแนกบริการออกเป็น 3 รายการ ผลปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละรายการจำนวน 4 คน เท่ากัน

เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจในบริการนำส่งเอกสาร พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับปานกลางมี 2 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=3.00$ ) และบริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มของสำนักพิมพ์อื่นๆ ( $\bar{X}=2.75$ ) และในระดับน้อยมี 1 รายการคือ บริการจัดหาบทความวารสารจากห้องสมุดและหน่วยงานต่างๆ ทั่วประเทศ ( $\bar{X}=2.50$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจต่อบริการนำส่งเอกสารตามสถานภาพของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในบริการนำส่งเอกสาร 2 ระดับ คือ ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในระดับน้อยมี 1 รายการ ได้แก่ บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=2.00$ ) และในระดับน้อยที่สุดมี 2 รายการ

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในบริการนำส่งเอกสารในระดับปานกลางทั้ง 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน และบริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มของสำนักพิมพ์อื่นๆ ( $\bar{X}=3.33$  เท่ากัน) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 35)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อบริการนำส่งเอกสาร

| บริการนำส่งเอกสาร  | รัฐ          |    | เอกชน       |      | รวม         |      |
|--|--------------|----|-------------|------|-------------|------|
|  | N=25         |    | N=22        |      | N=47        |      |
|  | $\bar{X}$    | SD | $\bar{X}$   | SD   | $\bar{X}$   | SD   |
| บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์<br>ของตัวแทน (N=4) | 2.00<br>(น)  |    | 3.33<br>(ป) | 2.08 | 3.00<br>(ป) | 1.83 |
| บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มของสำนักพิมพ์อื่นๆ (N=4)                         | 1.00<br>(นส) |    | 3.33<br>(ป) | 2.08 | 2.75<br>(ป) | 2.06 |
| บริการจัดหาบทความวารสารจากห้องสมุดและหน่วยงานต่างๆ ภายใน<br>ประเทศ (N=4)     | 1.00<br>(นส) |    | 3.00<br>(ป) | 1.73 | 2.50<br>(น) | 1.73 |



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### บริการภาคีสมาชิก

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ถึงความพึงพอใจในบริการภาคีสมาชิก โดยจำแนกบริการออกเป็น 4 รายการ ผลปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 6 คนตอบในข้อนี้ และตอบในแต่ละรายการ จำนวน 6 คนเท่ากัน สำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ไม่ได้ใช้บริการภาคีสมาชิกของตัวเอง จึงไม่ได้ตอบในข้อนี้

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อบริการภาคีสมาชิกของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า มีความพึงพอใจในบริการภาคีสมาชิกของตัวเอง 2 ระดับ คือระดับมากและระดับปานกลาง ในระดับมากมี 1 รายการ คือ บริการเข้าใช้วารสารในฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดซื้อได้ทั้งหมดนอกเหนือจากรายชื่อวารสารที่ร่วมกันจัดซื้อ ( $\bar{X}=3.67$ ) และในระดับปานกลางมี 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการจัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับห้องสมุดอื่นและใช้ร่วมกัน และบริการจัดบรรยายและฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ( $\bar{X}=3.00$  เท่ากัน) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 36)

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจต่อบริการภาคีสมาชิกของตัวเอง

| บริการภาคีสมาชิกของตัวเอง  | รัฐ<br>N=25 |      |
|--|-------------|------|
|  | $\bar{X}$   | SD   |
| บริการจัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับห้องสมุดอื่นและใช้ร่วมกัน (N=6)                                  | 3.33<br>(ป) | 1.37 |
| บริการติดต่อสำนักพิมพ์เรื่องการเข้าใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (N=6)   | 3.17<br>(ป) | 0.75 |
| บริการจัดบรรยายและฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N=6)   | 3.33<br>(ป) | 0.52 |
| บริการเข้าใช้วารสารในฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดซื้อได้ทั้งหมดนอกเหนือจากรายชื่อวารสารที่ร่วมกันจัดซื้อ (N=6) | 3.67<br>(ม) | 0.52 |

### 2.2.3 ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน จำนวน 47 คนถึงความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ โดยจำแนกย่อยออกเป็น 3 รายการ ปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละรายการจำนวนตั้งแต่ 32-43 คน โดยรายการที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบจำนวนมากที่สุด (43 คน) คือ การคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ ส่วนรายการที่มีบรรณารักษ์ตอบจำนวนน้อยที่สุด (32 คน) คือ การคิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ การคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ ( $\bar{X}=3.19$ ) การคิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด ( $\bar{X}=3.16$ ) และการคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.03$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา ปรากฏว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกันทั้ง 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ การคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ ( $\bar{X}=3.09$ ) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน คือ การคิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.38$ ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 37)

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ

| การคิดอัตราค่าบริการ   | รัฐ         |      | เอกชน       |      | รวม         |      |
|--|-------------|------|-------------|------|-------------|------|
|  | N=25        |      | N=22        |      | N=47        |      |
|  | $\bar{X}$   | SD   | $\bar{X}$   | SD   | $\bar{X}$   | SD   |
| การคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ<br>(N=43)                            | 3.09<br>(ป) | 0.90 | 3.30<br>(ป) | 0.73 | 3.19<br>(ป) | 0.82 |
| การคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง<br>ที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด (N=37) | 2.85<br>(ป) | 0.93 | 3.24<br>(ป) | 0.66 | 3.03<br>(ป) | 0.83 |
| การคิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง<br>(N=32)                                | 2.94<br>(ป) | 0.85 | 3.38<br>(ป) | 0.50 | 3.16<br>(ป) | 0.72 |

## 2.2.4 ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 47 คนถึงความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน โดยจำแนกวิธีการติดต่อออกเป็น 6 วิธี ผลปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบแต่ละวิธีจำนวนตั้งแต่ 33-47 คน โดยวิธีที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกคนตอบ (47 คน) มี 2 รายการ คือ การติดต่อทางจดหมาย และโทรศัพท์ ส่วนวิธีที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบน้อยที่สุด (33 คน) คือ การติดต่อทางออนไลน์

เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมี 5 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ การติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=4.14$ ) การติดต่อทางโทรศัพท์ ( $\bar{X}=4.02$ ) และเจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ ( $\bar{X}=3.75$ ) และในระดับปานกลาง มี 1 รายการ คือ การติดต่อทางจดหมาย ( $\bar{X}=3.09$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทนตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา ปรากฏผล ดังนี้

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน 3 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมากและระดับปานกลาง ในระดับมากที่สุดมี 1 รายการคือ การติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=4.54$ ) ในระดับมากมี 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ การติดต่อทางออนไลน์ ( $\bar{X}=4.00$ ) เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ ( $\bar{X}=3.88$ ) และการติดต่อทางโทรศัพท์ ( $\bar{X}=3.80$ ) และในระดับปานกลางมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดต่อทางโทรสาร ( $\bar{X}=3.43$ )

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมี 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ ( $\bar{X}=4.27$ ) การติดต่อทางโทรสาร ( $\bar{X}=3.75$ ) และการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=3.61$ ) และในระดับปานกลางมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดต่อทางออนไลน์ ( $\bar{X}=3.14$ ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 38)

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน

| วิธีการติดต่อกับตัวแทน                    | รัฐ       |      | เอกชน     |      | รวม       |      |
|---|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|   | N=25      |      | N=22      |      | N=47      |      |
|   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   |
| จดหมาย (N=47)                             | 3.08(     | 1.04 | 3.09(     | 1.11 | 3.09(     | 1.06 |
|   | ป)        |      | ป)        |      | ป)        |      |
| โทรศัพท์ (N=47)                           | 3.80(     | 0.96 | 4.27(     | 0.70 | 4.02(     | 0.87 |
|   | ม)        |      | ม)        |      | ม)        |      |
| โทรสาร (N=43)                             | 3.43(     | 0.90 | 3.75(     | 0.85 | 3.58(     | 0.88 |
|   | ป)        |      | ม)        |      | ม)        |      |
| ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (N=42)             | 4.54(     | 0.51 | 3.61(     | 1.14 | 4.14(     | 0.95 |
|   | มส)       |      | ม)        |      | ม)        |      |
| ออนไลน์ (N=33)                            | 4.00(     | 1.00 | 3.14(     | 1.46 | 3.64(     | 1.27 |
|   | ม)        |      | ป)        |      | ม)        |      |
| เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ (N=44) | 3.88(     | 1.13 | 3.58(     | 1.07 | 3.75(     | 1.10 |
|   | ม)        |      | ม)        |      | ม)        |      |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนและข้อเสนอแนะ

การนำเสนอข้อมูลในตอนต้นที่ 3 ประกอบด้วย ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 3.1. ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 47 คนถึงปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยจำแนกปัญหาออกเป็น 3 ด้านใหญ่ คือ ปัญหาด้านบริการ ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ และปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน ปรากฏว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ด้านอัตราค่าบริการ ( $\bar{X}=3.09$ ) ด้านการติดต่อกับตัวแทน ( $\bar{X}=3.07$ ) และด้านบริการ ( $\bar{X}=2.72$ )

เมื่อจำแนกปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ประสบปัญหาทั้ง 3 ด้าน ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านอัตราค่าบริการ ( $\bar{X}=3.21$  และ  $\bar{X}=2.94$  ตามลำดับ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 39)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 39 ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

| รายการปัญหา                   | รัฐ         |      | เอกชน       |      | รวม         |      |
|-------------------------------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|
|                               | N=25        |      | N=22        |      | N=47        |      |
|                               | $\bar{X}$   | SD   | $\bar{X}$   | SD   | $\bar{X}$   | SD   |
| ด้านบริการ (N=46)             | 2.73<br>(1) | 0.76 | 2.70<br>(1) | 0.58 | 2.72<br>(1) | 0.68 |
| ด้านอัตราค่าบริการ (N=43)     | 3.21<br>(1) | 1.10 | 2.94<br>(1) | 1.05 | 3.09<br>(1) | 1.07 |
| ด้านการติดต่อกับตัวแทน (N=45) | 3.19<br>(1) | 0.82 | 2.91<br>(1) | 0.66 | 3.07<br>(1) | 0.76 |



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อจำแนกรายละเอียดของปัญหาในแต่ละด้าน คือ ปัญหาด้านบริการ ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ และปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน ปรากฏผลดังนี้

### 3.1.1. ปัญหาด้านบริการ

ปัญหาด้านบริการ ได้จำแนกย่อยออกเป็น 12 รายการ ปรากฏว่ามีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละรายการจำนวนตั้งแต่ 31-43 คน โดยรายการปัญหาที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบมากที่สุด (43 คน) มี 2 รายการคือ ตัวแทนดำเนินการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ล่าช้า และตัวแทนดำเนินการทวงถามวารสารให้ห้องสมุดล่าช้า ส่วนปัญหาที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบน้อยที่สุด (31 คน) มี 1 รายการคือ ตัวแทนแจ้งราคาบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม/ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ให้กับห้องสมุดแต่ละแห่งในราคาไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเวลาตรวจสอบราคา

เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาด้านบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหา 2 ระดับคือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาในระดับปานกลาง มี 10 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ตัวแทนแจ้งราคาบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม/ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ให้กับห้องสมุดแต่ละแห่งในราคาไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเวลาตรวจสอบราคา ( $\bar{X}=3.13$ ) ตัวแทนดำเนินการทวงถามวารสารให้ห้องสมุดล่าช้า ( $\bar{X}=3.05$ ) และตัวแทนบางแห่งกำหนดให้ห้องสมุดทวงถามตามกำหนดระยะเวลา ถ้าห้องสมุดทวงเกินระยะเวลา ตัวแทนจะไม่ดำเนินการให้ ( $\bar{X}=3.03$ ) ส่วนปัญหาในระดับน้อยมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวแทนบอกรับวารสารไม่ครบตามรายชื่อที่ห้องสมุดสั่งซื้อ ( $\bar{X}=2.44$ )

เมื่อจำแนกปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนประสบปัญหา 2 ระดับเช่นเดียวกันคือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ดังนี้

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประสบปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในระดับปานกลาง 11 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก มีดังนี้คือ ตัวแทนบางแห่งกำหนดให้ห้องสมุดทวงถามตามกำหนดระยะเวลา ถ้าห้องสมุดทวงเกินระยะเวลาตัวแทนจะไม่ดำเนินการ

ให้ ( $\bar{X}=3.38$ ) ตัวแทนแจ้งราคาบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม/ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ให้กับห้องสมุดแต่ละแห่งในราคาไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเวลาตรวจสอบราคา ( $\bar{X}=3.33$ ) และตัวแทนดำเนินการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ล่าช้า ( $\bar{X}=3.05$ ) ส่วนปัญหาในระดับน้อยมี 1 รายการ

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ประสบปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในระดับปานกลาง 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ตัวแทนจัดส่งแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ห้องสมุดไม่ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.07$ ) ตัวแทนดำเนินการทวงถามวารสารให้ห้องสมุดล่าช้า ( $\bar{X}=3.05$ ) และตัวแทนดำเนินการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ล่าช้า ( $\bar{X}=3.00$ ) และในระดับน้อยมี 4 รายการ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 40)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 40 ปัญหาด้านบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

| ปัญหาด้านบริการ  | รัฐ       |      | เอกชน     |      | รวม       |      |
|--|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|  | N=25      |      | N=22      |      | N=47      |      |
|  | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   |
| ตัวแทนดำเนินการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ล่าช้า (N=43)  | 3.05      | 1.13 | 3.00      | 0.89 | 3.02      | 1.01 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนบอกรับวารสารไม่ครบตามรายชื่อที่ห้องสมุดสั่งซื้อ (N=39)   | 2.58      | 1.02 | 2.30      | 0.73 | 2.44      | 0.88 |
|  | (ป)       |      | (น)       |      | (น)       |      |
| ตัวแทนแจ้งราคาบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม/ฐานข้อมูล<br>เอกสารฉบับเต็มออนไลน์ให้กับห้องสมุดแต่ละแห่งในราคาไม่<br>เท่ากันทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเวลาตรวจสอบราคา (N=31) | 3.33      | 1.19 | 2.85      | 0.90 | 3.13      | 1.09 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ห้องสมุดยื่นยันการต่ออายุวารสารไปแล้ว แต่ตัวแทนไม่ได้รับ ทำ<br>ให้การต่ออายุปีถัดไปล่าช้า (N=37)   | 2.60      | 1.27 | 2.47      | 0.80 | 2.54      | 1.07 |
|  | (ป)       |      | (น)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนบางแห่งใช้ใบแจ้งราคาประมาณการเป็นใบเสนอราคา ทำ<br>ให้เป็นปัญหากับฝ่ายการเงิน ซึ่งต้องการใบเสนอราคาในการตั้ง<br>เบิก (N=39)                                 | 2.43      | 1.44 | 2.75      | 1.00 | 2.56      | 1.27 |
|  | (น)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนแจ้งราคาประมาณการสูงหรือต่ำเกินไป ทำให้ห้องสมุดต้อง<br>เสียเวลาดังเบิกใหม่ (N=36)  | 2.70      | 1.17 | 2.75      | 1.06 | 2.72      | 1.11 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนดำเนินการทวงถามวารสารให้ห้องสมุดล่าช้า (N=43)  | 3.04      | 1.02 | 3.05      | 1.10 | 3.05      | 1.05 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนบางแห่งกำหนดให้ห้องสมุดทวงถามตามกำหนดระยะเวลา<br>ถ้าห้องสมุดทวงเกินระยะเวลา ตัวแทนจะไม่ดำเนินการให้<br>(N=39)  | 3.38      | 1.38 | 2.47      | 0.99 | 3.03      | 1.31 |
|  | (ป)       |      | (น)       |      | (ป)       |      |
| ในการใช้บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตัวแทนมีความผิดพลาด<br>ในการส่งวารสารให้ห้องสมุด ฯ (N=33)  | 2.57      | 1.33 | 2.17      | 0.72 | 2.42      | 1.15 |
|  | (ป)       |      | (น)       |      | (น)       |      |
| ห้องสมุดไม่สามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน<br>บางแห่ง เนื่องจากตัวแทนไม่ตรวจสอบ IP Address ของห้อง<br>สมุดให้ถูกต้อง (N=33)                         | 2.67      | 1.28 | 2.58      | 1.31 | 2.64      | 1.27 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ข้อมูลในฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนมีไม่ครบถ้วนฯ ทำให้ห้อง<br>สมุดไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ (N=32)   | 2.75      | 1.21 | 2.67      | 0.98 | 2.72      | 1.11 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนจัดส่งแคตตาล็อก หรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อ<br>เนื่องให้ห้องสมุดไม่ต่อเนื่อง (N=34)  | 2.53      | 1.12 | 3.07      | 1.16 | 2.76      | 1.16 |
|  | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |

### 3. ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ

ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ ได้จำแนกย่อยออกเป็น 4 รายการ ปรากฏว่า มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละรายการจำนวนตั้งแต่ 32-43 คน โดยรายการปัญหาที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบจำนวนมากที่สุด (43 คน) คือ ตัวแทนแต่ละบริษัทคิดอัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่น ส่วนปัญหาที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบน้อยที่สุด (32 คน) คือ ตัวแทนบางแห่งคิดอัตราค่าบริการตามประเภทของสิ่งพิมพ์ ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาต่อรองราคาวารสารประเภทที่ตัวแทนคิดอัตราค่าบริการแพงซึ่งถ้าต่อรองราคาไม่ได้ห้องสมุดจะประสบปัญหางบประมาณไม่เพียงพอ

เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาด้านอัตราค่าบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาใน ระดับปานกลาง ทั้ง 4 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ตัวแทนแต่ละบริษัทคิดอัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไม่เท่ากัน  $(\bar{X}=3.21)$  ตัวแทนบางแห่งไม่กำหนดอัตราค่าบริการสำหรับวารสารแต่ละชื่อ แต่คิดอัตราค่าบริการรวมการบอกรับทั้งหมด  $(\bar{X}=3.10)$  ตัวแทนบริษัทเดียวกันคิดอัตราค่าบริการบอกรับวารสารชื่อเดียวกันสำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เท่ากัน  $(\bar{X}=3.08)$  และตัวแทนบางแห่งคิดอัตราค่าบริการตามประเภทของสิ่งพิมพ์ ทำให้ห้องสมุดต้องเสียเวลาต่อรองราคาวารสารประเภทที่ตัวแทนคิดอัตราค่าบริการแพง  $(\bar{X}=2.97)$

เมื่อจำแนกปัญหาด้านอัตราค่าบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ประสบปัญหาทั้ง 4 รายการในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ ตัวแทนแต่ละบริษัทคิดอัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่นและตัวแทนบางแห่งไม่กำหนดอัตราค่าบริการสำหรับวารสารแต่ละชื่อ แต่คิดอัตราค่าบริการรวมการบอกรับทั้งหมด  $(\bar{X}=3.29$  เท่ากัน) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ได้แก่ ตัวแทนแต่ละบริษัทคิดอัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไม่เท่ากัน  $(\bar{X}=3.11)$  (ดังรายละเอียดในตารางที่ 41)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 41 ปัญหาด้านการคิดอัตราค่าบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

| ปัญหาด้านการคิดอัตราค่าบริการ   | รัฐ       |      | เอกชน     |      | รวม       |      |
|---|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|   | N=25      |      | N=22      |      | N=47      |      |
|   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$ | SD   |
| ตัวแทนแต่ละบริษัทคิดอัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเปรียบเทียบราคากับห้องสมุดอื่น (N=43)   | 3.29      | 1.30 | 3.11      | 1.15 | 3.21      | 1.23 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนบริษัทเดียวกันคิดอัตราค่าบริการบอกรับวารสารชื่อเดียวกันสำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเปรียบเทียบราคากับห้องสมุดอื่น (N=39)   | 3.08      | 1.21 | 3.07      | 1.10 | 3.08      | 1.16 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนบางแห่งไม่กำหนดอัตราค่าบริการสำหรับวารสารแต่ละชื่อ แต่คิดอัตราค่าบริการรวมการบอกรับทั้งหมด ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาตรวจสอบแยกราคาของวารสารกับอัตราค่าบริการ เพื่อให้แน่ใจว่าตัวแทนไม่คิดอัตราค่าบริการแพงมากเกินไปจากราคาวารสาร (N=39) | 3.29      | 1.10 | 2.89      | 1.18 | 3.10      | 1.14 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |
| ตัวแทนบางแห่งคิดอัตราค่าบริการตามประเภทของสิ่งพิมพ์ ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาต่อรองราคาวารสารประเภทที่ตัวแทนคิดอัตราค่าบริการแพง ซึ่งถ้าต่อรองราคาไม่ได้ ห้องสมุดจะประสบปัญหางบประมาณไม่เพียงพอ (N=32)  | 3.06      | 1.35 | 2.86      | 1.17 | 2.97      | 1.26 |
|   | (ป)       |      | (ป)       |      | (ป)       |      |

#### 4. ปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน

ปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน ได้จำแนกย่อยออกเป็น 8 รายการ ปรากฏว่ามีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบในแต่ละรายการปัญหาจำนวนตั้งแต่ 34-42 คน โดยปัญหาที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบจำนวนมากที่สุด (42 คน) มี 1 รายการ คือ การติดต่อกับตัวแทนทางจดหมายทำให้เสียเวลาดำเนินการและทำให้การติดต่อล่าช้า ส่วนปัญหาที่มีบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตอบน้อยที่สุด (34 คน) มี 1 รายการ คือ ตัวแทนในต่างประเทศที่มีสำนักงานภายในประเทศบางแห่ง ไม่อำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างตัวแทนในต่างประเทศกับห้องสมุด แต่ให้ห้องสมุดติดต่อเองโดยตรง เป็นการเพิ่มภาระการทำงานให้ห้องสมุด

เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทนของบรรณารักษ์ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหา 2 ระดับคือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาในระดับปานกลาง มี 6 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกมีดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนบางแห่งติดต่อกับห้องสมุดไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอและไม่ติดตามปัญหา ( $\bar{X}=3.25$ ) การติดต่อทางโทรศัพท์ทำให้ห้องสมุดไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{X}=2.93$ ) และตัวแทนในต่างประเทศเปลี่ยนแปลงสถานภาพบ่อยครั้ง ทำให้ห้องสมุดประสบปัญหาในการติดต่อ ( $\bar{X}=2.90$ ) ส่วนปัญหาในระดับน้อยมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดต่อทางโทรสารในบางครั้งข้อความไม่ชัดเจน ( $\bar{X}=2.50$ )

เมื่อจำแนกปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ดังนี้

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประสบปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในระดับปานกลาง 7 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ตัวแทนในต่างประเทศเปลี่ยนแปลงสถานภาพบ่อยครั้ง ทำให้ห้องสมุดประสบปัญหาในการติดต่อ ( $\bar{X}=3.42$ ) การติดต่อทางโทรศัพท์ทำให้ห้องสมุดไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{X}=3.36$ ) และ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนบางแห่งติดต่อกับห้องสมุดไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอและไม่ติดตามปัญหา ( $\bar{X}=3.33$ ) ส่วนอีก 1 รายการ เป็นปัญหาในระดับน้อย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ประสบปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในระดับปานกลาง 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนบางแห่งติดต่อกับห้องสมุดไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอและไม่ติดตามปัญหา ( $\bar{X}=3.15$ ) ไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อกับห้องสมุด ฯ ( $\bar{X}=2.71$ ) และการติดต่อกับตัวแทนทางจดหมายทำให้เสียเวลาดำเนินการและทำให้การติดต่อล่าช้า ( $\bar{X}=2.65$ ) ส่วนอีก 5 รายการเป็นปัญหาในระดับน้อย (ดังรายละเอียดในตารางที่ 42)

ตารางที่ 42 ปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

| ปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน   | รัฐ<br>N=25 |      | เอกชน<br>N=22 |      | รวม<br>N=47 |      |
|---|-------------|------|---------------|------|-------------|------|
|   | $\bar{X}$   | SD   | $\bar{X}$     | SD   | $\bar{X}$   | SD   |
| การติดต่อกับตัวแทนทางจดหมายทำให้เสียเวลาดำเนินการและทำให้การติดต่อล่าช้า (N=42)   | 3.08(ป)     | 1.41 | 2.65(ป)       | 1.27 | 2.89(ป)     | 1.35 |
| การติดต่อทางโทรศัพท์ทำให้ห้องสมุดไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร (N=39)  | 3.36(ป)     | 1.29 | 2.48(น)       | 1.33 | 2.93(ป)     | 1.37 |
| การติดต่อทางโทรสารในบางครั้งข้อความไม่ชัดเจน (N=40)   | 2.70(ป)     | 1.26 | 2.26(น)       | 1.10 | 2.50(น)     | 1.19 |
| การติดต่อทางออนไลน์ทำให้บรรณารักษ์เสียเวลาศึกษาระบบฐานข้อมูลของตัวแทน ซึ่งตัวแทนบางแห่งมีระบบ หรือขั้นตอนยากต่อการเข้าใช้ (N=39)  | 2.96(ป)     | 1.17 | 2.50(น)       | 1.26 | 2.78(ป)     | 1.21 |
| ตัวแทนในต่างประเทศที่มีสำนักงานภายในประเทศบางแห่งไม่อำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างตัวแทนในประเทศกับห้องสมุด แต่ให้ห้องสมุดติดต่อเองโดยตรง เป็นการเพิ่มภาระการทำงานให้ห้องสมุด(N=34) | 2.57(ป)     | 1.73 | 2.35(น)       | 1.41 | 2.48(น)     | 1.58 |
| ไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อกับห้องสมุด ทำให้ขาดคนกลางช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และทำให้ไม่ทราบปัญหาในการใช้บริการตัวแทนของห้องสมุด (N=39)                          | 2.50(น)     | 1.56 | 2.71(ป)       | 1.35 | 2.60(ป)     | 1.45 |
| เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนบางแห่งติดต่อกับห้องสมุดไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอและไม่ติดตามปัญหา (N=41)  | 3.33(ป)     | 1.37 | 3.15(ป)       | 1.18 | 3.25(ป)     | 1.28 |
| ตัวแทนในต่างประเทศเปลี่ยนแปลงสถานภาพบ่อยครั้ง ทำให้ห้องสมุดประสบปัญหาในการติดต่อ (N=36)   | 3.42(ป)     | 1.61 | 2.22(น)       | 1.44 | 2.90(ป)     | 1.64 |

### 3.2. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

สำหรับข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ต่อการให้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง มีผู้ตอบจำนวน 35 คน ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านประเภทของบริการ ด้านอัตราค่าบริการ และด้านวิธีการติดต่อกับตัวแทน และจัดเรียงข้อเสนอแนะในแต่ละด้านตามลำดับความถี่ของคำตอบ ซึ่งปรากฏรายละเอียดดังนี้

#### ด้านประเภทของบริการ มีผู้ตอบจำนวน 20 คน

1. ตัวแทนควรให้บริการทวงถามวารสารให้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่องและเร่งด่วน (6 คน)
2. ตัวแทนควรจัดทวงถามวารสารฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับมาทดแทนให้ครบถ้วน (3 คน)
3. ตัวแทนควรดำเนินการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้รวดเร็วทันเวลาที่ห้องสมุดต้องการ (3 คน)
4. ควรให้บริการจัดทำรายงานต่างๆให้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอทั้งที่เป็นรูปเล่มและออนไลน์ เช่น รายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับ รายงานการทวงถาม รายงานการเปลี่ยนแปลงของวารสาร เช่น การหยุดพิมพ์ การเปลี่ยนแปลงกำหนดออก (3 คน)
5. ควรให้บริการทางออนไลน์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ เช่น การทวงถามทางออนไลน์ (2 คน)
6. ตัวแทนควรนำเสนอ หรือประชาสัมพันธ์บริการประเภทต่างๆให้ห้องสมุดทราบ เช่น บริการภาคีสมาชิก บริการวารสารที่สามารถเข้าใช้ออนไลน์ได้เมื่อบอกรับตัวเล่ม เป็นต้น (2 คน)
7. ต้องการให้ตัวแทนเป็นผู้ดำเนินการด้านฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ให้ห้องสมุด (1 คน)

#### ด้านอัตราค่าบริการ มีผู้ตอบจำนวน 8 คน

1. การคิดอัตราค่าบริการควรคิดเป็นร้อยละจากราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ ทำให้สามารถแยกราคาจริงของวารสารกับราคาค่าบริการที่ตัวแทนคิดเพิ่ม (3 คน)
2. ในกรณีที่ห้องสมุดบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมาก ตัวแทนควรมีส่วนลดเพิ่มให้อีกจากการคิดค่าบริการของแต่ละชื่อ (3 คน)
3. การคิดอัตราค่าบริการของบริษัทตัวแทนควรมีมาตรฐานเหมือนกัน เพื่อไม่ให้ห้องสมุดเสียเวลาเปรียบเทียบราคา (1 คน)
4. ตัวแทนควรคิดอัตราค่าบริการถูกกว่านี้ เพราะราคาวารสารสูงขึ้นทุกปี ทำให้ ห้องสมุดต้องลดจำนวนวารสารที่สั่งซื้อ (1 คน)

ด้านวิธีการติดต่อกับตัวแทน มีผู้ตอบ จำนวน 7 คน

1. ห้องสมุดควรสามารถติดต่อกับตัวแทนได้หลายวิธีทั้งทางจดหมาย โทรทัศน์ โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นทางเลือกและอำนวยความสะดวกให้ห้องสมุด (4 คน)
2. เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนควรมาติดต่อห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่เพียงปีละครั้ง (3 คน)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านตัวแทนที่ใช้ เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน ประเภทของบริการ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในด้านบริการ อัตราค่าบริการ และการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดอื่น ๆ ในการพิจารณาคัดเลือก และใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และเป็นแนวทางสำหรับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในการปรับปรุงบริการต่าง ๆ โดยตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ ใช้บริการบอกรับวารสารวิชาการในรูปสิ่งพิมพ์ คัดเลือกตัวแทน โดยพิจารณาประสิทธิภาพในการให้บริการ ใช้วิธีการติดต่อกับตัวแทนทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
2. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน
3. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาในระดับมากในด้านตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องดำเนินการทวงถามวารสารล่าช้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ชุดที่ 1 สำหรับผู้อำนวยการสำนักหอสมุดหรือบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน จำนวน 50 แห่ง ๆ ละ 1 คน ชุดที่ 2 สำหรับบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหาและติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จำนวน 50 แห่ง ๆ ละ 1 คน แบบสอบถามแต่ละชุดได้รับกลับคืน จำนวน 49 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 47 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.00% จำแนกเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 25 ชุด และเอกชน จำนวน 22 ชุด

## สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

### ตอนที่ 1 การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

#### 1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 47 แห่ง ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (51.06%) มีฝ่ายวารสารรับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รองลงมา จำนวน 20 แห่ง (42.55%) คือ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 13 แห่ง (52.00%) มีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศรับผิดชอบการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 13 แห่ง (59.09%) มีฝ่ายวารสารรับผิดชอบจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (ตารางที่ 1)

สำหรับตำแหน่งผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (ตารางที่ 2) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 31 แห่ง (65.96%) มีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมา จำนวน 20 แห่ง (42.55%) มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบ เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ มีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบ (72.00% และ 59.09% ตามลำดับ)

#### 1.2 ตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ในการใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (ตารางที่ 3) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 36 แห่ง (76.59%) ใช้บริการตัวแทนในประเทศ รองลงมา จำนวน 29 แห่ง (61.70%) ใช้บริการตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ ใช้บริการตัวแทนในประเทศ (72.00% และ 81.82% ตามลำดับ)

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่กำหนดว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ

การที่ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการตัวแทนในประเทศในการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง อาจเนื่องจากห้องสมุดสามารถติดต่อได้สะดวก และการติดต่อทำได้รวดเร็ว ทั้งการสั่งซื้อ การทวงถาม และการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ประกอบกับในปัจจุบัน ตัวแทนในประเทศได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของห้องสมุดได้ทุกด้าน ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงนิยมใช้บริการตัวแทนในประเทศ ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้ยังพบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยในส่วนของเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทนของห้องสมุด ที่พบว่า ห้อง

สมุดส่วนใหญ่คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากการติดต่อสะดวก และยังคงคล้องกับวิธีการติดต่อกับตัวแทนที่ห้องสมุดเกือบทุกแห่งใช้คือ การติดต่อทางโทรศัพท์

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของสายพิน วิไลรัตน์ ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ใช้บริการตัวแทนในประเทศแต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพวรรณ อินทมนันต์ (2542) ที่พบว่า ห้องสมุดสาขาการแพทย์ มหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ สั่งซื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสารจากร้านจำหน่ายหนังสือในประเทศ และรองลงมาوبرรับผ่านตัวแทน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นตัวแทนในต่างประเทศ

สำหรับรายชื่อตัวแทนที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้บริการ (ตารางที่ 4) พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 23 แห่ง โดยตัวแทนที่ห้องสมุด จำนวนมากที่สุดใช้บริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ Karger Libri (28 แห่ง) Swets (24 แห่ง) และ EBSCO (15 แห่ง)

### 1.3 เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน

เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแทน ได้จำแนกเป็น 6 ข้อใหญ่ (ตารางที่ 5) ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 46 แห่ง (97.87%) คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากเกณฑ์การติดต่อสะดวก รองลงมา จำนวน 45 แห่ง (95.74%) เท่ากัน คัดเลือกด้วยเกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ ความเชี่ยวชาญ และความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้ง 25 แห่ง (100.00%) คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากการติดต่อสะดวก ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน พบว่า ทั้ง 22 แห่ง (100.00%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากประสิทธิภาพในการให้บริการ

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1ที่กำหนดว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่คัดเลือกโดยพิจารณาจากการติดต่อสะดวก แต่อย่างไรก็ตามถ้าพิจารณาจำนวนห้องสมุดที่ตอบว่าใช้เกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ (45 แห่ง) จะพบว่ามีจำนวนใกล้เคียงกับเกณฑ์การติดต่อสะดวก (46 แห่ง) และเป็นจำนวนที่เกือบไม่มีความแตกต่างกัน และในขณะเดียวกัน ถ้าพิจารณาตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า เกณฑ์ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ใช้ สอดคล้องกับสมมติฐานดังกล่าว

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rowland (2003) ที่พบว่า ห้องสมุดในประเทศอังกฤษ อเมริกาเหนือ และประเทศในยุโรปอื่น ๆ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเกณฑ์คุณภาพของบริการ

เมื่อจำแนกรายละเอียดของเกณฑ์แต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

### 1.3.1 เกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ

เกณฑ์ประสิทธิภาพในการให้บริการ จำแนกออกเป็น 2 ข้อย่อย (ตารางที่ 6) ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 39 แห่ง (86.67%) เท่ากัน คัดเลือกโดยพิจารณาจากเกณฑ์ทั้ง 2 ข้อ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และความถูกต้องในการดำเนินการบอกรับ ทวงถาม ต่ออายุ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 21 แห่ง (91.30%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 20 แห่ง (90.91%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความถูกต้องในการดำเนินการบอกรับ ทวงถาม ต่ออายุ

### 1.3.2 เกณฑ์ความเชี่ยวชาญ

เกณฑ์ความเชี่ยวชาญ ได้จำแนกออกเป็น 5 ข้อย่อย (ตารางที่ 7) ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 40 แห่ง (88.89%) คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากเกณฑ์ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกสาขาวิชา รองลงมาจำนวน 28 แห่ง (62.22%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของประเทศ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 22 แห่ง (91.67%) และ 18 แห่ง (85.71%) ตามลำดับ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกสาขาวิชา

การที่ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากเกณฑ์ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกสาขาวิชา อาจเนื่องมาจากหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ในการให้บริการอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาทุกคณะและหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งครอบคลุมสาขาวิชาที่หลากหลาย การจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจึงมีเนื้อหาที่หลากหลายตามไปด้วย ดังนั้น ตัวแทนที่ใช้บริการจึงต้องให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องได้ทุกสาขาวิชา

### 1.3.3 เกณฑ์มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน

เกณฑ์มีบริการพิเศษต่าง ๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน ได้จำแนกออกเป็น 9 ข้อย่อย (ตารางที่ 8) ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 21 แห่ง (60.00%) คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน รองลงมา จำนวน 15 แห่ง (42.86%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการเทคโนโลยีไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 14 แห่ง (77.78%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่จำนวน 9 แห่ง (52.94 %) คัดเลือกโดยพิจารณาจากบริการตัวอย่างวารสาร

### 1.3.4 เกณฑ์อัตราค่าบริการ

เกณฑ์อัตราค่าบริการ ได้จำแนกออกเป็น 2 ข้อย่อย (ตารางที่ 9) ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 38 แห่ง (86.36%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากอัตราค่าบริการถูก และ จำนวน 25 แห่ง (56.82%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากการมีส่วนลดให้กับห้องสมุดในกรณีบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมาก

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 21 แห่ง (87.50%) และ 17 แห่ง (85.00%) ตามลำดับ คัดเลือกโดยพิจารณาจากอัตราค่าบริการถูก

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rowland (2003) ที่พบว่า ห้องสมุดในประเทศอังกฤษ และประเทศอื่นในยุโรป และอเมริกาเหนือ ส่วนใหญ่ ให้เหตุผลในการใช้ตัวแทนว่า เนื่องจากได้รับส่วนลดพิเศษ ในกรณีที่ห้องสมุดชำระเงินเร็ว

### 1.3.5 เกณฑ์การติดต่อสะดวก

เกณฑ์การติดต่อสะดวก ได้จำแนกออกเป็น 2 ข้อย่อย (ตารางที่ 10) ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 45 แห่ง (97.83%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากการติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร จดหมาย และจำนวน 28 แห่ง (60.87%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากการมีเจ้าหน้าที่ของตัวแทนมาติดต่อกับห้องสมุดโดยตรง

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้ง 25 แห่ง (100.00%) และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 20 แห่ง (95.24%) คัดเลือก

ตัวแทนโดยพิจารณาจากการติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร จดหมาย

### 1.3.6 เกณฑ์ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง

เกณฑ์ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียง ได้จำแนกออกเป็น 3 ช้อย่อย (ตารางที่ 11) ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 33 แห่ง (73.33%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากตัวแทนที่มีประวัติในการให้บริการและได้รับคำชมจากผู้ใช้บริการ รองลงมา จำนวน 30 แห่ง (66.67%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากเป็นตัวแทนที่ก่อตั้งและดำเนินการให้บริการมาเป็นเวลานาน

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 20 แห่ง (83.33%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากตัวแทนที่มีประวัติในการให้บริการและได้รับคำชมจากผู้ใช้บริการ ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 14 แห่ง (66.67%) คัดเลือกโดยพิจารณาจากเป็นตัวแทนที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก

### 1.4 ประเภทของบริการที่ใช้

ประเภทของบริการที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้จากตัวแทน (ตารางที่ 12) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 47 แห่ง (100.00%) ใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รองลงมา จำนวน 45 แห่ง (95.74%) เท่ากัน ใช้บริการต่ออายุและบริการไบเสนราคา

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทั้ง 25 แห่ง (100.00%) ใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน พบว่า ทั้ง 22 แห่ง (100.00%) เท่ากัน ใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และบริการไบเสนราคา

ผลการวิจัยในส่วนนี้ เห็นได้อย่างชัดเจนว่าบริการที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้จากตัวแทนส่วนใหญ่ เป็นบริการพื้นฐาน และมีห้องสมุดเพียงบางแห่งที่ใช้บริการพิเศษของตัวแทน

สำหรับรายละเอียดของบริการ 9 บริการ ที่ห้องสมุดใช้จากตัวแทน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 1.4.1 บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

##### ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน

ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน (ตารางที่ 13) ได้จำแนกออกเป็น 5 ประเภท คือ วารสารวิชาการ หนังสือพิมพ์ หนังสือชุด หนังสือรายปี และรายงานการประชุมวิชาการ ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 47 แห่ง (100.00%) บอกรับวารสารวิชาการจากตัวแทน รองลงมา จำนวน 27 แห่ง (57.45%) บอกรับหนังสือพิมพ์

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้งหมด จำนวน 25 แห่ง และ 22 แห่ง (100.00% เท่ากัน) บอกรับวารสารวิชาการจากตัวแทน

##### รูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน

รูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบอกรับจากตัวแทน (ตารางที่ 14) ได้จำแนกรูปแบบที่บอกรับออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ สิ่งพิมพ์ ซีดีรอม ไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช และอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 47 แห่ง (100.00%) บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบสิ่งพิมพ์ รองลงมา จำนวน 25 แห่ง (53.19%) บอกรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้งหมด จำนวน 25 แห่ง และ 22 แห่ง (100.00% เท่ากัน) บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบสิ่งพิมพ์

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rowland (2003) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (80.00%) ในประเทศอังกฤษ อเมริกาเหนือ และประเทศทางยุโรป บอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบสิ่งพิมพ์

##### รูปแบบและประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับจากตัวแทน

ในการใช้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องประเภทต่าง ๆ จากตัวแทน ได้แก่ วารสารวิชาการ หนังสือพิมพ์ หนังสือชุด หนังสือรายปี และรายงานการประชุม พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง และส่วนใหญ่ บอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ดังนี้ วารสารวิชาการ จำนวน 47 แห่ง (100.00%) หนังสือพิมพ์ จำนวน 24 แห่ง (88.89%) หนังสือชุด จำนวน 13 แห่ง (92.86%) หนังสือรายปี จำนวน 18 แห่ง (100.00%) และรายงานการประชุม จำนวน 14 แห่ง (93.33%)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนทุกแห่งและส่วนใหญ่ บอกรับวารสารวิชาการ หนังสือพิมพ์ หนังสือชุด หนังสือรายปี และรายงานการประชุม จากตัวแทนในรูปแบบสิ่งพิมพ์เช่นเดียวกัน

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่กำหนดว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการบอกรับวารสารวิชาการในรูปแบบสิ่งพิมพ์

การที่ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดทั้ง 47 แห่ง บอกรับวารสารวิชาการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในขณะที่บอกรับวารสารวิชาการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพียง 23 แห่ง (48.94%) อาจเป็นเพราะข้อจำกัดด้านงบประมาณของห้องสมุด เนื่องจากวารสารวิชาการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะวารสารภาษาต่างประเทศมีราคาแพงมาก การที่ห้องสมุดจะบอกรับทั้ง 2 รูปแบบ ห้องสมุดต้องจ่ายเงินค่าบอกรับเพิ่ม ซึ่งเป็นภาระที่ห้องสมุดไม่สามารถทำได้ ห้องสมุดทุกแห่งจึงบอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และมีบางแห่งเท่านั้น ที่สามารถบอกรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ร่วมด้วยได้

#### 1.4.2 บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม

ในการใช้บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มจากตัวแทนของห้องสมุดจำนวน 17 แห่ง (ตารางที่ 16) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 15 แห่ง (88.23%) บอกรับฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม และจำนวน 13 แห่ง (76.47%) บอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้ง 12 แห่ง (100.00%) บอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่จำนวน 4 แห่ง (80.00%) บอกรับฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม

สำหรับรายชื่อฐานข้อมูลบรรณานุกรมและฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม พบว่า ฐานข้อมูลบรรณานุกรมที่มีห้องสมุดบอกรับจำนวนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ABI/Inform (13 แห่ง) ACS Publication, DAO และ ERIC (12 แห่ง เท่ากัน) และ Science Citation Index (11 แห่ง)

ส่วนฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มที่มีห้องสมุดจำนวนมากที่สุดบอกรับ 3 อันดับแรก ได้แก่ ABI/Inform Fulltext (15 แห่ง) Emerald Fulltext และ Academic Search Elite (10 แห่ง เท่ากัน) Business Source Premier และ Springer Link (8 แห่ง)

#### 1.4.3 บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ

ในการใช้บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับของห้องสมุด จำนวน 35 แห่ง (ตารางที่ 17) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จำนวน 30 แห่ง (85.71%) ตัวแทนจัดหาฉบับที่ขาดหายให้ห้องสมุด รองลงมาจำนวน 21 แห่ง (60.00%) ตัวแทนขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปจนครบจำนวนเล่มที่ตั้งชื่อ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 17 แห่ง (89.47%) และ 13 แห่ง (81.25%) ตามลำดับ ตัวแทนจัดหาฉบับที่ขาดหายให้ห้องสมุด

#### 1.4.4 บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน

ในการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ของห้องสมุด จำนวน 16 แห่ง (ตารางที่ 18) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 13 แห่ง (81.25%) ใช้บริการทางตามทางออนไลน์ รองลงมาจำนวน 9 แห่ง (56.25%) ใช้บริการสืบค้นข้อมูลต่างๆ เช่น สารบัญวารสาร รายงานบรรณานุกรม ฯ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 10 แห่ง (90.91%) และ 3 แห่ง (60.00%) ตามลำดับ ใช้บริการทางตามทางออนไลน์

การที่ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการทางตามทางออนไลน์ อาจเนื่องจาก ฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนมีข้อมูลในการบอกรับของห้องสมุดแต่ละแห่งจัดเก็บอยู่จึงสะดวกที่ห้องสมุดจะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทางตาม ซึ่งนอกจากห้องสมุดจะทางตามผ่านทางออนไลน์แล้วยังสามารถตรวจสอบข้อมูลการทางตามทั้งหมดได้ ได้แก่ รายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ทางตาม จำนวนครั้งที่ทางตาม ผลการติดตามของตัวแทน ดังเช่นบริษัท EBSCO มีบริการทางตามออนไลน์ผ่าน EBSCONET เป็นต้น

#### 1.4.5 บริการแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ในการใช้บริการแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากตัวแทนของห้องสมุด จำนวน 27 แห่ง (ตารางที่ 19) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (88.89%) ใช้บริการในรูปแบบเล่ม รองลงมา จำนวน 11 แห่ง (40.74%) ใช้บริการในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 10 แห่ง (83.33%) และ 14 แห่ง (93.33%) ตามลำดับ ใช้บริการในรูปแบบ การที่ผลวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ ใช้บริการในรูปแบบอาจเนื่องจาก แคลตลือคหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบจะให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมของวารสารแต่ละ รายชื่ออย่างครบถ้วน และมีการจัดเรียงกลุ่มของวารสารแยกตามสาขาวิชาและตามลำดับอักษร นอกจากนี้ ยังมี รายละเอียดเกี่ยวกับสำนักพิมพ์ สถานที่ติดต่อ ราคา บรรณารักษ์จึงใช้ได้อย่างสะดวกในการค้นหารายชื่อมากกว่า ใช้บริการในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์ เพราะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต้องใช้ความรู้และทักษะในการสืบค้น ทำให้เสียเวลา และข้อมูลอาจจะไม่ครบถ้วน และไม่ได้มีการจัดเรียงไว้เหมือนกับในรูปแบบ

#### 1.4.6 บริการจัดทำรายงาน

ในการใช้บริการจัดทำรายงานจากตัวแทนของห้องสมุด จำนวน 15 แห่ง (ตารางที่ 20) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 10 แห่ง (66.67%) ให้ตัวแทนจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อเพื่อ ใช้เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อ และต่ออายุ รองลงมา จำนวน 8 แห่ง (53.33%) ให้ตัวแทนจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่ง พิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด และสำหรับการใช้บริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อ เนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งมีห้องสมุดใช้บริการ จำนวน 8 แห่ง พบว่า จำนวน 5 แห่ง (62.50%) เท่า กัน ให้ตัวแทนจัดทำรายงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ฟรี และให้ตัวแทนจัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ ห้องสมุดบอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดม ศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 6 แห่ง (66.67%) เท่ากัน ให้ตัวแทนจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อและต่ออายุ และรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้อง สมุด และสำหรับการใช้บริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดที่มี ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใช้บริการจำนวน 6 แห่ง พบว่า ส่วนใหญ่จำนวน 4 แห่ง (66.67%) ให้ตัวแทนจัดทำ รายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 4 แห่ง (66.67%) ให้ตัว แทนจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อและต่ออายุ สำหรับการให้บริการจัด

ทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ใช้บริการ 2 แห่ง พบว่า ทั้ง 2 แห่ง (100.00%) ให้ตัวแทนจัดทำรายงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ฟรี

#### 1.4.7 บริการสารบัญวารสาร

ในการใช้บริการสารบัญวารสารจากตัวแทน ของห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง (ตารางที่ 21) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 4 แห่ง (57.14%) ใช้บริการเข้าถึงสารบัญออนไลน์ของตัวแทน รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (42.86%) ใช้บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 3 แห่ง (60.00%) เท่ากัน ใช้บริการเข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน และใช้บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่น ๆ ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน พบว่า ทั้ง 2 แห่ง (100.00%) ใช้บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวแทนวารสารจะออก

#### 1.4.8 บริการนำส่งเอกสาร

ในการใช้บริการนำส่งเอกสาร (ตารางที่ 22) พบว่า มีห้องสมุดตอบจำนวน 3 แห่ง โดยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 1 แห่ง ให้ตัวแทนจัดหาบทความวารสารจากห้องสมุดและหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 1 แห่ง เท่ากัน ใช้วิธีการให้ตัวแทนสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ และให้ตัวแทนสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มของสำนักพิมพ์อื่น ๆ ที่ไม่สามารถหาได้จากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน

การที่ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้บริการนำส่งเอกสารจากตัวแทนน้อยมากทั้งๆ ที่บริษัทตัวแทนส่วนใหญ่มีบริการนำส่งเอกสาร เช่น EBSCO DOCUMENT SERVICES เป็นต้น อาจเนื่องจากการใช้บริการนำส่งเอกสารห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายตามอัตราค่าบริการ ซึ่งจะประกอบด้วย ค่าบริการสำเนาเอกสาร ค่าลิขสิทธิ์ และค่าจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร ประกอบกับ ในปัจจุบันบรรณารักษ์สามารถนำส่งเอกสารจากห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีบทความที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็วทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการใช้บริการผ่านตัวแทน ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงไม่ใช้บริการนี้จากตัวแทน

#### 1.4.9 บริการภาคีสมาชิก

ในการใช้บริการภาคีสมาชิก ซึ่งมีเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 9 แห่งให้บริการ (ตารางที่ 23) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 6 แห่ง (66.67%) ให้ตัวแทนจัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับห้องสมุดอื่นและใช้ร่วมกัน รองลงมา จำนวน 4 แห่ง (44.44%) ให้ตัวแทนจัดบรรยายและฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

การที่ผลการวิจัย พบว่า มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเพียง 9 แห่ง จากจำนวน 25 แห่ง ใช้บริการภาคีสมาชิกของตัวแทน ทั้ง ๆ ที่บริษัทตัวแทนทั้งในประเทศและต่างประเทศหลายแห่งมีบริการนี้ อาจเนื่องจากห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีความร่วมมือในการจัดซื้อวารสารร่วมกันในขณะนี้ เนื่องจากในการจัดซื้อร่วมกัน ห้องสมุดต้องดำเนินงานหลายขั้นตอน ทั้งในส่วนของห้องสมุดแต่ละแห่ง และการตกลงร่วมกัน

#### 1.5 วิธีการติดต่อกับตัวแทน

สำหรับวิธีการติดต่อกับตัวแทน (ตารางที่ 24) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 44 แห่ง (93.62%) ใช้โทรศัพท์ รองลงมา จำนวน 42 แห่ง (89.36%) ใช้โทรสาร และจำนวน 38 แห่ง (80.85%) ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ จำนวน 24 แห่ง (96.00%) ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ทั้ง 22 แห่ง (100.00%) ใช้โทรศัพท์

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า มีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่กำหนดว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีติดต่อกับตัวแทนทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนที่ไม่สอดคล้อง คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า อยู่ในลำดับที่ 3 ของคำตอบ

การที่ผลวิจัยพบว่าห้องสมุดใช้โทรสารมากกว่าไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อาจเนื่องจาก ตัวแทนที่ใช้ส่วนใหญ่ เป็นตัวแทนในประเทศ การใช้โทรสารสามารถส่งสำเนาเอกสารต่าง ๆ ได้ในทันที ทำให้ได้รับข้อมูลที่ตรงกัน การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถ้าผู้รับไม่ได้ตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ในขณะนั้น ก็จะไม่ทราบว่ามิข้อมูลส่งมา จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อได้

#### 1.6 อัตราค่าบริการ

สำหรับอัตราค่าบริการของตัวแทน (ตารางที่ 25) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 37 แห่ง (78.72%) ระบุว่าตัวแทนคิดอัตราค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ รองลงมา

จำนวน 12 แห่ง (25.53%) ระบุว่าตัวแทนคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า สถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 19 แห่ง (76.00%) และ 18 แห่ง (81.82%) ระบุว่าตัวแทนคิดอัตราค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาส่งพิมพ์ต่อเรื่องแต่ละชื่อ

การที่ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ ระบุว่าตัวแทนคิดอัตราค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาส่งพิมพ์ต่อเรื่องแต่ละชื่อ อาจเนื่องจากสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องแต่ละชื่อมีราคาไม่เท่ากัน ตามปกติตัวแทนจะพิจารณาอัตราค่าบริการจากสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องแต่ละชื่อดูด้วย โดยพิจารณาว่าถ้าสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องมีราคาแพง อัตราค่าบริการจะถูกลง แต่ถ้าสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องมีราคาถูก ตัวแทนจะคิดค่าบริการตามอัตราที่กำหนด ซึ่งช่วยให้ห้องสมุดสามารถพิจารณาตัดสินใจได้ว่า วารสารชื่อใดควรบอกรับกับตัวแทนหรือไม่

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเรื่อง

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเรื่อง ได้สอบถามจากบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหาและติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเรื่อง โดยสอบถามถึงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานด้านสิ่งพิมพ์ต่อเรื่อง และความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเรื่อง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### 2.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 47 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่จำนวน 25 คน (53.19%) อยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ รองลงมา จำนวน 19 คน (40.42%) อยู่ใน ตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ จำนวน 13 คน (52.00%) และ 12 คน (54.54%) ตามลำดับ อยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ (ตารางที่ 26)

สำหรับประสบการณ์ในการทำงานด้านสิ่งพิมพ์ต่อเรื่อง (ตารางที่ 27) พบว่า บรรณารักษ์ จำนวนมากที่สุด (36.17%) มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป รองลงมา จำนวน 12 คน (25.53%) มีประสบการณ์ 4-6 ปี เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวนมากที่สุด 11 คน (44.00%) มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวนมากที่สุด 6 คน (27.27%) เท่ากัน มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

## 2.2 ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้จำแนกออกเป็น 3 ด้านใหญ่ คือ ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจต่อตัวแทน 2 ระดับคือ ระดับมากและระดับปานกลาง ในระดับมากมี 1 ด้าน คือ ด้านวิธีการติดต่อกับตัวแทน ( $\bar{X}=3.72$ ) และในระดับปานกลางมี 2 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านประเภทของบริการ ( $\bar{X}=3.45$ )

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน มีความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนในระดับมากและระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยระดับมากมี 1 ด้าน ได้แก่ วิธีการติดต่อกับตัวแทน ( $\bar{X}=3.78$  และ  $3.65$  ตามลำดับ) และในระดับปานกลางมี 2 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประเภทของบริการ ( $X=3.42$  และ  $3.48$  ตามลำดับ)

การที่ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากต่อวิธีการติดต่อกับตัวแทน อาจเนื่องจาก ในการติดต่อกับตัวแทน ห้องสมุดสามารถติดต่อได้หลายวิธี ทั้ง จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ ทำให้ห้องสมุดติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว ส่วนประเภทของบริการ และอัตราค่าบริการที่พบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากบริการที่ห้องสมุดใช้จากของตัวแทนมีหลายประเภท ซึ่งบริการแต่ละประเภทอาจทำให้ห้องสมุดพึงพอใจมากขึ้นแตกต่างกันไปได้ ส่วนอัตราค่าบริการ ตัวแทนคิดค่าบริการค่อนข้างสูง และการคิดอัตราค่าบริการไม่เท่ากันในห้องสมุดแต่ละแห่ง ทำให้ห้องสมุดต้องเสียเวลาเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่นก่อนการตัดสินใจ ห้องสมุดจึงพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับรายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

### 2.2.1 ความพึงพอใจต่อประเภทของบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้จำแนกบริการออกเป็น 16 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 3 ระดับคือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมากมี 4 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ คือ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=3.79$ ) บริการต่ออายุสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.78$ ) บริการไปเสนอราคา ( $\bar{X}=3.73$ ) และบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน ( $\bar{X}=3.65$ ) ในระดับปานกลาง มี 10 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด ( $\bar{X}=3.50$ ) และในระดับ

น้อยมี 2 รายการ ได้แก่ บริการสารบัญวารสาร ( $\bar{X}=2.44$ ) และบริการเกตเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ( $\bar{X}=2.33$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง 4 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในระดับมากมี 6 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการต่ออายุสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด ( $\bar{X}=3.90$ ) ในระดับปานกลาง มี 6 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการแจ้งยกเลิก ( $\bar{X}=3.41$ ) ในระดับน้อย มี 1 รายการ คือ บริการเกตเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ และในระดับน้อยที่สุด มี 2 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ บริการนำส่งเอกสาร ( $\bar{X}=1.33$ ) และบริการตัวอย่างวารสาร ( $\bar{X}=1.00$ ) ทั้งนี้ ไม่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแห่งใดตอบขอบริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด

ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจในบริการของตัวแทน 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมาก มี 5 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.76$ ) ในระดับปานกลาง มี 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด ( $\bar{X}=3.50$ ) และในระดับน้อย มี 2 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}=2.00$ ) ได้แก่ บริการเกตเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ และบริการสารบัญวารสารของตัวแทน

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่กำหนดว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน

สำหรับบริการที่บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจน้อย 2 รายการ ได้แก่ บริการสารบัญวารสาร และบริการเกตเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ อาจเนื่องจาก ทั้ง 2 บริการมีบรรณารักษ์ใช้น้อย ข้อมูลในสารบัญวารสารเป็นเพียงข้อมูลบรรณานุกรม ไม่มีบทความเต็มที่บรรณารักษ์ต้องการ ประกอบกับ สารบัญวารสารสามารถค้นหาได้จากตัวเล่มหรือจากฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนบริการเกตเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ มีเฉพาะตัวแทนบางแห่งให้บริการ จึงอาจทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจน้อย

สำหรับบริการ 7 ประเภท ได้สอบถามถึงรายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละบริการ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

### บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน ได้จำแนกความพึงพอใจออกเป็น 7 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมี 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช ( $\bar{X}=4.00$ ) บริการบอกรับวารสารวิชาการ ( $\bar{X}=3.79$ ) และบริการบอกรับวารสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=3.65$ ) ในระดับปานกลางมี 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการบอกรับหนังสือพิมพ์ ( $\bar{X}=3.40$ )

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทนในระดับมาก 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการบอกรับวารสารวิชาการ ( $\bar{X}=3.80$ ) และในระดับปานกลาง มี 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม ฯ ( $\bar{X}=3.10$ ) ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทนในระดับมาก 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช ( $\bar{X}=4.00$ ) และในระดับปานกลาง มี 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม ( $\bar{X}=3.25$ )

การที่ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนมีความพึงพอใจในบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิชในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นเพราะ มีบรรณารักษ์ที่ใช้บริการนี้ตอบเพียง 1 คน จึงทำให้ค่าเฉลี่ยของคำตอบนำไปเปรียบเทียบกับบริการอื่นไม่ได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรองลงมา พบว่า ได้แก่ บริการบอกรับวารสารวิชาการ ซึ่งการที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากบริการดังกล่าวเป็นบริการหลักที่ห้องสมุดทุกแห่งใช้จากตัวแทน และเป็นส่วนที่ห้องสมุดซึ่งงบประมาณจำนวนมากในการบอกรับ ตัวแทนจึงอาจให้ความสำคัญกับบริการนี้มาก จึงสร้างความพึงพอใจให้กับห้องสมุด

### บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ

ในการศึกษาความพึงพอใจในบริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ ได้จำแนกบริการออกเป็น 5 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในระดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปานกลาง ทั้ง 5 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวแทนชายเวลาการส่งฉบับต่อไปให้จนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ ( $\bar{X}=3.37$ )

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 5 รายการ เช่นเดียวกัน โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวแทนชายเวลาการส่งฉบับต่อไปให้จนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ ( $\bar{X}=3.31$  และ  $\bar{X}=3.43$  ตามลำดับ)

#### บริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ในการศึกษาความพึงพอใจในบริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้จำแนกบริการออกเป็น 3 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลางและระดับน้อย ในระดับปานกลางมี 2 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบออนไลน์ ( $\bar{X}=3.29$ ) และบริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบเล่ม ( $\bar{X}=3.18$ ) และในระดับน้อย มี 1 รายการ คือ บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบซีดีรอม ( $\bar{X}=2.25$ )

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนในระดับปานกลาง และระดับน้อยเช่นเดียวกัน ในระดับปานกลางมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ บริการบรรณานุกรมในรูปแบบออนไลน์ ( $\bar{X}=3.44$ ) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน คือ บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบเล่ม ( $\bar{X}=3.20$ ) และในระดับน้อย มี 1 รายการเช่นเดียวกัน คือ บริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบซีดีรอม ( $\bar{X}=2.00$  และ  $\bar{X}=2.50$  ตามลำดับ)

การที่ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบซีดีรอมน้อย อาจเนื่องจากการสืบค้นทางออนไลน์ทำได้สะดวกเร็วและข้อมูลมีความทันสมัยกว่าข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบซีดีรอม

#### บริการจัดทำรายงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการจัดทำรายงาน ได้จำแนกบริการออกเป็น 4 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อ ฯ ( $\bar{X}=3.45$ )

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในบริการจัดทำรายงาน 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมากมี 1 รายการ คือ บริการจัดทำสถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อ ๆ ( $\bar{X}=3.57$ ) ในระดับปานกลาง มี 1 รายการ คือ บริการจัดทำรายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ ( $\bar{X}=3.00$ ) และในระดับน้อย มี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการจัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการพัฒนารัพยากรห้องสมุด ( $\bar{X}=2.50$ )

ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในบริการจัดทำรายงานในระดับปานกลางทั้ง 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการจัดทำสถิติราคาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับย้อนหลัง ( $\bar{X}=3.50$ )

#### บริการสารบัญวารสารของตัวแทน

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสารบัญวารสารของตัวแทน ได้จำแนกบริการออกเป็น 3 รายการ ผลวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้ง 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการเข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=2.40$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในบริการสารบัญวารสารของตัวแทนตามสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในบริการสารบัญวารสารของตัวแทน 3 ระดับ คือ ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในระดับปานกลางมี 1 รายการ คือ บริการเข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=2.67$ ) ในระดับน้อยมี 1 รายการ คือ บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่น และในระดับน้อยที่สุด มี 1 รายการ คือ บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มจะออก ( $\bar{X}=1.50$ )

ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในบริการสารบัญวารสารของตัวแทน 2 ระดับ คือ ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในระดับน้อยมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มจะออก ( $\bar{X}=2.50$ ) และในระดับน้อยที่สุด มี 1 รายการ คือ บริการเชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนฯ ( $\bar{X}=1.50$ )

การที่ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการสารบัญวารสารของตัวแทนทุกรายการในระดับน้อย อาจเนื่องจาก ตัวแทนที่ให้บริกาครั้งนี้มีแต่ตัวแทนขนาดใหญ่ในต่าง

ประเทศที่สามารถสร้างระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของบริษัทเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อให้สืบค้นสารบัญวารสารได้ และตัวแทนที่ห้องสมุดใช้บริการส่วนใหญ่ ไม่มีบริการนี้ บรรณารักษ์ห้องสมุดจึงมีความพึงพอใจน้อย

#### บริการนำส่งเอกสาร

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการนำส่งเอกสาร ได้จำแนกบริการออกเป็น 3 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับปานกลางมี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=3.00$ )

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในบริการนำส่งเอกสาร 2 ระดับ คือ ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในระดับน้อยมี 1 รายการ ได้แก่ บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน ( $\bar{X}=2.00$ ) และในระดับน้อยที่สุด มี 2 รายการ ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในบริการนำส่งเอกสารในระดับปานกลางทั้ง 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน และบริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มของสำนักพิมพ์อื่น ๆ ( $\bar{X}=3.33$  เท่ากัน)

#### บริการภาคีสมาชิก

ในการศึกษาความพึงพอใจในบริการภาคีสมาชิกซึ่งมีเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ใช้บริการ ได้จำแนกบริการออกเป็น 4 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในบริการภาคีสมาชิกของตัวแทน 2 ระดับ คือระดับมากและระดับปานกลาง ในระดับมากมี 1 รายการ คือ บริการเข้าใช้วารสารในฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดซื้อได้ทั้งหมดนอกเหนือจากรายชื่อวารสารที่ร่วมกันจัดซื้อ ( $\bar{X}=3.67$ ) และในระดับปานกลางมี 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการจัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับห้องสมุดอื่นและใช้ร่วมกัน ( $\bar{X}=3.33$ )

ผลการวิจัยที่พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในบริการเข้าใช้วารสารในฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดซื้อได้ทั้งหมดนอกเหนือจากรายชื่อวารสารที่ร่วมกันจัดซื้อในระดับมาก อาจเนื่องจาก บรรณารักษ์สามารถสืบค้นบทความจากวารสารชื่ออื่น ๆ ที่ห้องสมุดไม่ได้บอกรับ ซึ่งทำให้ห้องสมุดสามารถให้

บริการได้กว้างขวางครอบคลุมบทความหลากหลายสาขาวิชา โดยไม่ต้องเสียงบประมาณในการบอกรับเพิ่ม

### 2.2.3 ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ ได้จำแนกย่อยออกเป็น 3 รายการ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ ( $\bar{X}=3.19$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกันทั้ง 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ การคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาสั่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ ( $\bar{X}=3.09$ ) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน คือ การคิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.38$ )

การที่ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการทั้ง 3 รายการในระดับปานกลาง อาจเนื่องจาก บรรณารักษ์ยังไม่ค่อยพอใจต่ออัตราค่าบริการของตัวแทนที่เห็นว่าค่อนข้างสูง และบรรณารักษ์ห้องสมุดทุกแห่งก็พยายามต่อรองอัตราค่าบริการทุกครั้งกับตัวแทนไม่ว่าตัวแทนจะคิดค่าบริการในลักษณะใดก็ตาม ซึ่งก็ยังคงสูงอยู่สำหรับห้องสมุด

### 2.2.4 ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน

ในการศึกษาความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน ได้จำแนกวิธีการติดต่อออกเป็น 6 วิธี ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมี 5 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=4.14$ ) การติดต่อทางโทรศัพท์ ( $\bar{X}=4.02$ ) และเจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ ( $\bar{X}=3.75$ ) และในระดับปานกลาง มี 1 รายการ คือ การติดต่อทางจดหมาย ( $\bar{X}=3.09$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทนตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน 3 ระดับคือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากที่สุดมี 1 ราย

การคือ การติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=4.54$ ) ในระดับมาก มี 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ ( $\bar{X}=3.88$ ) และในระดับปานกลาง มี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ ( $\bar{X}=3.43$ )

ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน มีความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทน 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมี 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ ( $\bar{X}=4.27$ ) และในระดับปานกลาง มี 2 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดต่อทางออนไลน์ ( $\bar{X}=3.14$ )

การที่ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และทางโทรศัพท์ในระดับมาก อาจเนื่องจากการติดต่อทั้ง 2 วิธี มีการโต้ตอบกันระหว่างตัวแทนกับบรรณารักษ์ ทำให้ได้รับทราบความต้องการหรือปัญหาได้ทันทีและสามารถดำเนินการแก้ปัญหาให้อย่างรวดเร็วซึ่งถ้าใช้การติดต่อทางจดหมาย หรือโทรสาร อาจไม่ทันการหรือต้องเสียเวลารอนาน

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนและข้อเสนอแนะ

### 3.1. ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (ตารางที่ 39) ได้จำแนกปัญหาออกเป็น 3 ด้านใหญ่ คือ ปัญหาด้านบริการ ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ และปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ด้านอัตราค่าบริการ ( $\bar{X}=3.09$ ) ด้านการติดต่อกับตัวแทน ( $\bar{X}=3.07$ ) และด้านบริการ ( $\bar{X}=2.72$ )

เมื่อจำแนกปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ประสบปัญหาทั้ง 3 ด้าน ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านอัตราค่าบริการ ( $\bar{X}=3.21$  และ  $\bar{X}=2.94$  ตามลำดับ)

เมื่อจำแนกรายละเอียดของปัญหาในแต่ละด้าน คือ ปัญหาด้านบริการ ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ และปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน สรุปผลได้ดังนี้

### 3.1.1. ปัญหาด้านบริการ

ปัญหาด้านบริการ (ตารางที่ 40) ได้จำแนกย่อยออกเป็น 12 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหา 2 ระดับคือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาในระดับปานกลาง มี 10 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ตัวแทนแจ้งราคาบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม/ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ให้กับห้องสมุดแต่ละแห่งในราคาไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาตรวจสอบราคา ( $\bar{X}=3.13$ ) ตัวแทนดำเนินการทวงถามวารสารให้ห้องสมุดล่าช้า ( $\bar{X}=3.05$ ) และตัวแทนบางแห่งกำหนดให้ห้องสมุดทวงถามตามกำหนดระยะเวลา ถ้าห้องสมุดทวงเกินระยะเวลา ตัวแทนจะไม่ดำเนินการให้ ( $\bar{X}=3.03$ ) ส่วนปัญหาในระดับน้อย มี 2 รายการ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนประสบปัญหา 2 ระดับเช่นเดียวกันคือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 11 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวแทนบางแห่งกำหนดให้ห้องสมุดทวงถามตามกำหนดระยะเวลา ถ้าห้องสมุดทวงเกินระยะเวลาตัวแทนจะไม่ดำเนินการให้ ( $\bar{X}=3.38$ ) และในระดับน้อย มี 1 รายการ

ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ประสบปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในระดับปานกลาง 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวแทนจัดส่งแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ห้องสมุดไม่ต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.07$ ) และในระดับน้อย มี 4 รายการ

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 ที่กำหนดว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาในระดับมากในด้านตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องดำเนินการทวงถามวารสารล่าช้า โดยผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเนื่องจากการทวงถามวารสารถึงแม้ห้องสมุดจะใช้บริการบอกรับวารสารผ่านตัวแทน แต่บางครั้งห้องสมุดดำเนินการทวงถามไปยังสำนักพิมพ์เองโดยตรง ห้องสมุดจึงไม่ประสบปัญหาด้านนี้กับตัวแทนมากนัก

### 3.1.2 ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ

ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ (ตารางที่ 41) ได้จำแนกย่อยออกเป็น 4 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาใน ระดับปานกลาง ทั้ง 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวแทนแต่ละบริษัทคิดอัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่น ( $\bar{X}=3.21$ )

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ประสบปัญหาทั้ง 4 รายการในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ ตัวแทนแต่ละบริษัทคิดอัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่น และตัวแทนบางแห่งไม่กำหนดอัตราค่าบริการสำหรับวารสารแต่ละชื่อ แต่คิดอัตราค่าบริการรวมการบอกรับทั้งหมด ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาตรวจสอบแยกราคาของวารสารกับอัตราค่าบริการฯ ( $\bar{X}=3.29$  เท่ากัน) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน คือ ตัวแทนแต่ละบริษัทคิดอัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไม่เท่ากัน ฯ ( $\bar{X}=3.11$ )

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของสายพิณ วิไลรัตน์(2531) ที่พบว่า ตัวแทนแต่ละแห่งคิดอัตราค่าบริการแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thornton และ Bigger (1985) ที่พบว่า ตัวแทนแต่ละแห่งคิดอัตราค่าบริการแตกต่างกัน และตัวแทนบางแห่งยังคิดค่าบริการวารสารชื่อเดียวกันกับห้องสมุดแต่ละแห่งแตกต่างกันอีกด้วย

### 3.1.3. ปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน

ปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทน (ตารางที่ 42) ได้จำแนกย่อยออกเป็น 8 รายการ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหา 2 ระดับคือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับปานกลาง มี 6 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนบางแห่งติดต่อกับห้องสมุดไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอและไม่ติดตามปัญหา ( $\bar{X}=3.25$ ) ส่วนปัญหาในระดับน้อยมี 2 รายการ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 7 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวแทนในต่างประเทศเปลี่ยนแปลงสถานภาพบ่อยครั้ง ทำให้ห้องสมุดประสบปัญหาในการติดต่อ ( $\bar{X}=3.42$ ) และในระดับน้อย มี 1 รายการ ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ประสบปัญหาด้านการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในระดับปานกลาง 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนบางแห่งติดต่อกับห้องสมุดไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอและไม่ติดตามปัญหา ( $\bar{X}=3.15$ ) และในระดับน้อย มี 5 รายการ

การที่ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ประสบปัญหาตัวแทนในต่างประเทศเปลี่ยนแปลงสถานภาพบ่อยครั้ง ทำให้ห้องสมุดประสบปัญหา

ในการติดต่อ อาจเนื่องจาก ปัจจุบัน ตัวแทนในต่างประเทศขนาดใหญ่ประสบปัญหาทางการเงิน เพราะต้องลงทุนทางเทคโนโลยีและบุคลากรเพื่อรองรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้บางบริษัทต้องร่วมกิจการกับบริษัทอื่นเพื่อความอยู่รอด หรือบางบริษัทก็ปิดกิจการไป เช่น บริษัท Blackwell ในประเทศอังกฤษ ขาดทุนมากกว่า 5 ล้านปอนด์ ทำให้ต้องร่วมกิจการกับบริษัท Swets ซึ่งเป็นตัวแทนขนาดใหญ่ของประเทศเนเธอร์แลนด์ แล้วใช้ชื่อว่า Swets/Blackwell และปัจจุบัน Swets/Blackwell ก็ได้ซื้อกิจการของ Martinus Nijhoff International ซึ่งเป็นบริษัทตัวแทนขนาดกลางในประเทศเนเธอร์แลนด์ จึงเป็นปัญหากับห้องสมุดในด้านการติดต่ออย่างมาก เพราะเจ้าหน้าที่ของบริษัทเหล่านี้ที่เคยติดต่อให้บริการกับห้องสมุดต้องลาออกไป จึงไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ (Bley, 2000 : 20)

ผลการวิจัยในส่วนนี้ ยังพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Aina และ Nzotta ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไนจีเรียส่วนใหญ่ประสบปัญหาการจัดซื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทางไปรษณีย์ คือ ได้รับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องล่าช้า และบางครั้งสูญหาย

### 3.2 ข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการของตัวแทน

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการของตัวแทน จำนวน 30 คน โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป มีดังนี้

#### ด้านประเภทของบริการ

- ตัวแทนควรให้บริการทวงถามวารสารให้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่องและเร่งด่วน (6 คน)
- ตัวแทนควรจัดหาวารสารฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับมาทดแทนให้ครบถ้วน (3 คน)
- ตัวแทนควรดำเนินการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้รวดเร็วทันเวลาที่ห้องสมุดต้องการ (3

คน)

- ควรมีการจัดทำรายงานต่าง ๆ ให้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ ทั้งที่เป็นรูปเล่มและออนไลน์ (3

คน)

#### ด้านอัตราค่าบริการ

- การคิดอัตราค่าบริการควรคิดเป็นร้อยละจากราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ ทำให้สามารถแยกราคาจริงของเอกสารกับราคาค่าบริการที่ตัวแทนคิดเพิ่ม (3 คน)

- ในกรณีที่ห้องสมุดบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมาก ตัวแทนควรมีส่วนลดเพิ่มให้อีกจากการคิดค่าบริการของแต่ละชื่อ (3 คน)

ด้านวิธีการติดต่อกับตัวแทน

- ห้องสมุดควรสามารถติดต่อกับตัวแทนได้หลายวิธีทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรเลข ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นทางเลือก และอำนวยความสะดวกให้ห้องสมุด (4 คน)
- เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนควรมาติดต่อห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่เพียงปีละครั้ง (3 คน)

**การทดสอบสมมติฐาน**

จากสมมติฐานที่กำหนดไว้ที่กำหนดไว้ 3 ข้อ คือ 1) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ ใช้บริการบอกรับวารสารวิชาการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาประสิทธิภาพในการให้บริการ ใช้วิธีติดต่อกับตัวแทนทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 2) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน 3) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาในระดับมากในด้านตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องดำเนินการทางถาวรสารล่าช้า สามารถสรุปได้ว่า มีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนี้

ส่วนที่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่

- สมมติฐาน ข้อ 1 ในส่วนที่กำหนดว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการบอกรับวารสารวิชาการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และใช้วิธีติดต่อกับตัวแทนทางโทรศัพท์
- สมมติฐาน ข้อ 2 ที่กำหนดว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน

ส่วนที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่

- สมมติฐาน ข้อ 1 ในส่วนที่กำหนดว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาประสิทธิภาพในการให้บริการ และใช้วิธีติดต่อกับตัวแทนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ตัวแทนในประเทศ คัดเลือกตัวแทนโดยพิจารณาจากการติดต่อสะดวก และใช้วิธีติดต่อกับตัวแทนทางโทรศัพท์และโทรสาร

- สมมติฐาน ข้อ 3 โดยผลการวิจัย พบว่า เป็นปัญหาในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะ และประยุกต์ผลงานวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในการพิจารณาคัดเลือกและใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และสำหรับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. ในการเลือกใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ห้องสมุดควรพิจารณาจากเกณฑ์ต่าง ๆ หลายด้าน ได้แก่ การติดต่อสะดวก ประสิทธิภาพในการให้บริการ ความเชี่ยวชาญ ความมีชื่อเสียง และอัตราค่าบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรสอบถามจากบรรณารักษ์ห้องสมุดแห่งอื่นที่ใช้บริการตัวแทน เพื่อสามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและใช้ในการตัดสินใจได้

สำหรับเกณฑ์ในด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ควรพิจารณาจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและความถูกต้องในการดำเนินการบอกรับ ทวงถาม และต่ออายุ

ในด้านเกณฑ์ความเชี่ยวชาญ ควรพิจารณาความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องได้ทุกสาขาวิชา และของทุกประเทศ

ในด้านอัตราค่าบริการ ควรพิจารณาจากค่าบริการที่ยุติธรรม และเสมอภาคกันทุกห้องสมุด

2. ในปัจจุบัน ตัวแทนแต่ละแห่งมีบริการที่หลากหลาย ห้องสมุดจึงควรศึกษาถึงบริการของตัวแทนแต่ละแห่งอย่างชัดเจน เพื่อพิจารณาว่าตัวแทนแห่งใดมีบริการพิเศษนอกเหนือจากบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดสามารถใช้บริการได้ เพื่อที่ห้องสมุดจะสามารถใช้ประโยชน์จากบริการของตัวแทนได้เต็มที่ และให้คุ้มกับอัตราค่าบริการที่ห้องสมุดต้องจ่าย

3. ห้องสมุดควรร่วมมือกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าบริการของตัวแทนแต่ละแห่ง เพื่อห้องสมุดจะได้รับทราบอัตราค่าบริการ และไม่ต้องเสียเวลาต่อรองราคากับตัวแทน

4. ในการติดต่อกับตัวแทน ห้องสมุดควรใช้วิธีติดต่อที่หลากหลายตามที่ตัวแทนจัดให้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ โดยเฉพาะการติดต่อทางออนไลน์ ซึ่งตัวแทนเกือบทุกแห่งมีบริการนี้จัดไว้ให้

### ข้อเสนอแนะสำหรับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

1. ตัวแทนควรปรับปรุงบริการที่ห้องสมุดยังมีความพึงพอใจน้อย และประสบปัญหาในการใช้บริการได้แก่ บริการสารบัญวารสาร บริการนำส่งเอกสาร บริการข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่ง

พิมพ์ต่อเนื่องในรูปซีดีรอม บริการจัดทำสถิติราคาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับย้อนหลัง และ บริการทวงถามวารสาร

2. ในการกำหนดอัตราค่าบริการ ตัวแทนควรทำอย่างเสมอภาคกับห้องสมุดทุกแห่ง และในกรณีที่ห้องสมุดบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมาก ตัวแทนควรมีส่วนลดให้กับห้องสมุด นอกจากนี้ในการกำหนดอัตราค่าบริการ ควรแจ้งให้ห้องสมุดทราบอย่างชัดเจน ว่าตัวแทนคิดอัตราค่าบริการอย่างไร คิดตามรายชื่อ หรือ คิดตามประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และทำรายการอย่างชัดเจนให้ห้องสมุดทราบ

3. ตัวแทนควรอำนวยความสะดวกในการติดต่อสำหรับห้องสมุด โดยให้ห้องสมุดติดต่อได้ด้วยวิธีต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดเจ้าหน้าที่จากบริษัทตัวแทนไปพบบรรณารักษ์ตามห้องสมุดต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบปัญหาของห้องสมุดและหาทางแก้ไขและอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ

สำหรับตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ ควรรับผิดชอบติดต่อกับสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศ ให้กับห้องสมุดในทุกกรณี

#### แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนและบริการ
2. ควรศึกษาการใช้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดเฉพาะ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

จุฑามาศ ถึงนาถ. บรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร. สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2544.

ฉวีวรรณ สวัสดิ์. หัวหน้าฝ่ายวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล. สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2545.

ฉวีวรรณ สุวรรณรัฐ. บรรณารักษ์หัวหน้าห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2545.

ทิพวรรณ อินทมนต์. “การจัดการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสารในห้องสมุดสาขาการแพทย์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ปิยะนาถ สระสงคราม. “บริการวารสารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

พรทิพย์ อาณาประโยชน์. หัวหน้าห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2545.

พรรณพิมล กุลบุญ. “วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง : คำจำกัดความ.” วารสารบรรณารักษศาสตร์. 10, 1 (2533) : 41-47.

พัชรา หาญเจริญกิจ. บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายงานวารสาร สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2545.

เรื่องศรี จุลละจินดา. บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2545.

ลดาวัลย์ ศรีวัช ฌ อยุธา. “เส้นทางวารสารต่างประเทศ.” วารสารห้องสมุดในจุฬาฯ. 13, 4 (2541) : 22-25.

วนิดา รอดภัย. บรรณารักษ์ฝ่ายวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล. สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2545.

วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ. บรรณารักษ์เชี่ยวชาญระดับ 9 หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2545.

ศศิพิมล คงมนต์. “การดำเนินงานวารสารอิเล็กทรอนิกส์.” บรรณสาร สพบ. 33, 2 (2544) : 24-36.

ศศิพิมล ประทีนพงศกร. “ความต้องการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

สร้อยญา รุจิเรขเรืองรอง. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. สัมภาษณ์,  
12 มิถุนายน 2545.

สายพิณ วิไลรัตน์. “การใช้บริการตัวแทนบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

สุมนา วัศสระ. บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายพัฒนาวัสดุสารนิเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สัมภาษณ์.

5 กันยายน 2545.

### ภาษาอังกฤษ

Aina, Joseph O., and Nzotla, Briggs C. “The Use of Subscription Agency Services by Nigerian University Libraries.” The Serial Librarian. 14, 3/4 (1988) : 147-162

Anglada, Liuis, and Comellas, Nuria. “Acquiring and Accessing Serials.” Serials 11. 15, 3 (2001) : 227-233

Anglo-American Cataloguing Rules. 2<sup>nd</sup> ed. 1988 version. Chicago : American Library Association, 1988.

Baer, Mark M. Serial and Out-Of-Print Title : In Acquisition of special Materials, Sanfrancisco. Special Libraries Association, 1966.

Basch, N. Bernard. “Serial Subscription Agents in the 1990 s.” Encyclopedia of Library and Information Science. 53 (1994) : 305-310.

Bley, Robert. “NESLI : a Successful National Consortium.” Library Consortium Management. 2, 1 (2000) : 18-28.

Chiou-Sen, D.C. Serial Management : A Practical Guide. Chicago : American Library Association, 1995.

Cole, Jim, and Williams, James W., eds. Serials Management in the Electronic Era : Papers in Honor of Peter Gellatly, Founding Editor of The Serials Librarian. New York : Haworth Press, 1996.

Farrington, Jean Walter. Serial Management in Academic Libraries : Guide to Issues and Practices. Westport : Greenwood Press, 2000.

Griffiths, Jillian R., and Lambert, J.Siam. “CD-ROM interface : full text database.” Asian Libraries. 5,2 (1996) : 49-56.

- Harrod, Leonard Montague. Harrod's Librarian's Glossary : 9,000 Terms Used in Information Management, Library Science, Publishing, the Book Trades and Archive Management. 8<sup>th</sup> ed. Aldershot , Hants England : Gower, 1995
- Katz, B., and Gellatly, P. Guide to Magazine and serial Agents. New York : R. R. Bowker, 1990.
- Kidd, Tony, and Rees-Jones, Lyndsay . The Serial Management Handbook : a Practical Guide to Print and Electronic Serials Management. London : Library Association Publishing, 2000.
- Lancaster. F.W. "The Evolution of Electronic Publishing." Library Trends. 43, 4 (Spring 1995) :42-58.
- "The Library/Vendor/Publisher Triangle." (Online). Available : <http://www.ebsco.com/home/printsubs/sermanage.ppt>. 2004.
- Merriman, J.B. "The Work of a Periodicals Agent." The Serial Librarian. 24, 1 (1993) : 1-25
- Nisonger, Thomas E. Management of Serials in Libraries. Englewood : Libraries Unlimited, 1998.
- Osborn, Andrew D. Serials Publication : Their Place and Treatment in Libraries. 3rd ed. Rev. Chicago : American Library Association, 1980.
- Peterson, Jan. "Subscription Agent and Publisher Initiatives." The Serials Librarian. 38, 3/4 (1999) : 22-35.
- Rowland, Fytton. (Online). Available : <http://www.lianza.org.nz/conference/conference>. 2003.
- Sze, M.C., and Nazitsky, I. "From Subscription Agency." The Serials Librarian. 2,3 (1991) : 31-35.
- Thornton, Glenda. "Fitting the Serial Puzzle Together, or Factors to Consider in Organizing Serials Work." The Serials Librarian. 24, 3/4 (1994) : 257-261.
- Thornton, S.A., and Bigger, C.J.. "Periodicals, Price and Policies." Aslib Proceedings. 37, 11. (1985) :72-98.
- Tuttle, Marcia. Introduction to Serial Management. Greenwich, Conn : Jai Press, 1983.
- Wakeford, Paul. "Serial Management in Special Libraries : Present and Future Relationships between Libraries and Serials Librarian." The Serials Librarian. 31, 1/2 (1997) : 251-259.



ภาคผนวก ก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง**  
**การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ ต่อเนื่องผ่านตัวแทน
- ตอนที่ 2 การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในด้านตัวแทนที่ใช้ เกณฑ์การคัดเลือกตัวแทน ประเภทของบริการที่ใช้ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน

**คำอธิบายศัพท์**

**ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง** (Serial Subscription Agents) คือบริษัทที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ในการสั่งซื้อหรือบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รวมทั้งจัดทำราคา และรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการต่ออายุ ทวงถามและบริการอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสั่งซื้อของห้องสมุดโดยคิดค่าบริการ

**สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง** (Serial) หมายถึงสิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นส่วนต่อเนื่องภายใต้ชื่อเรื่องเดียวกัน มีหมายเลขประจำฉบับ หรือวัน เดือน ปีที่ออกเรียงลำดับ กำหนดออกแน่นอน หรือไม่แน่นอนก็ได้ ตั้งใจออกต่อเนื่องตลอดไป สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องครอบคลุมวารสาร สารแจ้งข่าว สิ่งพิมพ์รายปี (รายงานประจำปี หนังสือรายปี เป็นต้น) รายงานการประชุมวิชาการ บันทึกความจำของสมาคม และหนังสือชุดที่มีหมายเลขเรียงลำดับ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์  
ต่อเนื่อง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่ท่านต้องการ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. ชื่อห้องสมุด .....
2. โปรดระบุชื่อฝ่าย/หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุด  
.....
3. โปรดระบุตำแหน่งผู้รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องผ่านตัวแทน  
(ตอบได้มากกว่า 1 ตำแหน่ง)

- [ ] ผู้อำนวยการห้องสมุด/หัวหน้าห้องสมุด  
 [ ] หัวหน้าฝ่าย  
 [ ] บรรณารักษ์ในฝ่าย (โปรดระบุฝ่าย)  
 [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ) .....



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 การใช้ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในด้านตัวแทนที่ใช้ เกณฑ์การคัดเลือก  
ตัวแทน ประเภทของบริการที่ใช้ อัตราค่าบริการ และวิธีการติดต่อกับตัวแทน

กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่ท่านต้องการหรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

2.1 โปรดระบุชื่อบริษัทตัวแทนทุกแห่งที่ห้องสมุดของท่านใช้บริการ

[ ] ตัวแทนในประเทศ

ชื่อบริษัท .....

.....

.....

[ ] ตัวแทนในต่างประเทศ

ชื่อบริษัท .....

.....

.....

[ ] ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ

ชื่อบริษัท .....

.....

.....

2.2 โปรดระบุเกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้พิจารณาคัดเลือกตัวแทน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] **ประสิทธิภาพในการให้บริการ**

[ ] ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

[ ] ความถูกต้องในการดำเนินการบอกรับ ทวงถาม ต่ออายุ เป็นต้น

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

[ ] **ความเชี่ยวชาญ**

[ ] ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเฉพาะสาขาวิชา

[ ] ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกสาขาวิชา

[ ] ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทุกประเภท

[ ] ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของทุกประเทศ

[ ] ความสามารถในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- [ ] มีบริการพิเศษต่างๆ นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน (บริการบอกรับ ต่ออายุ ทวงถาม เป็นต้น) ได้แก่
- [ ] บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (เป็นบริการที่บริษัทตัวแทนดำเนินการตรวจรับ ลงทะเบียน ติดซองยืมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ห้องสมุด เช่น บริการ Consolidation service)
  - [ ] บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน (เป็นบริการที่บริษัทตัวแทนออกแบบและพัฒนาระบบให้เชื่อมต่อไปยังห้องสมุดลูกค้าเพื่อการสั่งซื้อ ทวงถาม และสืบค้นข้อมูลต่างๆ)
  - [ ] บริการรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์(Aggregated database)โดยรวบรวมจากบทความวารสารของสำนักพิมพ์ต่างๆ เช่น Academic Search Elite ของบริษัท EBSCO เป็นต้น
  - [ ] บริการจัดทำรายงาน (Management report) ด้านต่างๆ ให้แก่ห้องสมุด เช่น สถิติการเข้าใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์
  - [ ] บริการเกตเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์
  - [ ] บริการตัวอย่างวารสาร
  - [ ] บริการสารบัญวารสาร
  - [ ] บริการนำส่งเอกสาร (Document delivery) (บริการส่งบทความที่ห้องสมุดต้องการตามคำขอของผู้ใช้)
  - [ ] ภาคีสมาชิก (Consortium) เป็นการให้บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องร่วมกันของห้องสมุดหลายแห่งผ่านตัวแทน โดยตัวแทนจะลดอัตราค่าบริการให้เป็นพิเศษ
  - [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [ ] อัตราค่าบริการ
- [ ] คิดอัตราค่าบริการถูก
  - [ ] มีส่วนลดให้กับห้องสมุดในกรณีบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจำนวนมาก
  - [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## [ ] การติดต่อสะดวก

- [ ] ติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร จดหมาย
- [ ] มีเจ้าหน้าที่ของตัวแทนมาติดต่อกับห้องสมุดโดยตรง
- [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## [ ] ความน่าเชื่อถือและควมมีชื่อเสียง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] เป็นตัวแทนที่ก่อตั้งและดำเนินการให้บริการมาเป็นเวลานาน
- [ ] เป็นตัวแทนที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
- [ ] เป็นตัวแทนที่มีประวัติดีในการให้บริการและได้รับคำชมจากผู้ใช้บริการ
- [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 2.3 โปรดระบุประเภทของบริการที่ห้องสมุดของท่านใช้จากตัวแทน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (โปรดตอบข้อ 2.4)
- [ ] บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ (Aggregated database) (โปรดตอบข้อ 2.5)
- [ ] บริการต่ออายุ
- [ ] บริการแจ้งยกเลิก
- [ ] บริการใบเสนอราคา
- [ ] บริการแจ้งราคาล่วงหน้า
- [ ] บริการทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- [ ] บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ

## (โปรดตอบข้อ 2.6)

- [ ] บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (ตรวจรับ ลงทะเบียน ติดซองยืมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ห้องสมุด เช่น บริการ Consolidation service)
- [ ] บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน (บริการที่ตัวแทนออกแบบและพัฒนาระบบให้เชื่อมต่อไปยังห้องสมุดลูกค้าเพื่อการสั่งซื้อ ทวงถามและสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ) (โปรดตอบข้อ 2.7)
- [ ] บริการแคตตาล็อก หรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (รายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ให้บริการสั่งซื้อ) (โปรดตอบข้อ 2.8)
- [ ] บริการจัดทำรายงาน (โปรดตอบข้อ 2.9)
- [ ] บริการเกตเวย์ไปสู่เครือข่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ
- [ ] บริการตัวอย่างวารสาร
- [ ] บริการสารบัญวารสาร (โปรดตอบข้อ 2.10)

[ ] บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) (โปรดตอบข้อ 2.11)

[ ] ภาควิชา (โปรดตอบข้อ 2.12)

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.4 ห้องสมุดของท่านบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องประเภทใดและรูปแบบใดจากตัวแทน  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

**ตัวอย่างการตอบ เช่น**

ห้องสมุดของท่านบอกรับวารสารวิชาการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ซีดี-รอมและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และบอกรับหนังสือชุดในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และไมโครฟิชจากตัวแทน ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ดังนี้

| ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่บอกรับจากตัวแทน | รูปแบบ    |         |                       |                |
|---|-----------|---------|-----------------------|----------------|
|   | สิ่งพิมพ์ | ซีดีรอม | ไมโครฟิล์ม / ไมโครฟิช | อิเล็กทรอนิกส์ |
| วารสารวิชาการ                                 | ...✓...   | ...✓... | .....                 | ...✓...        |
| หนังสือพิมพ์                                  | .....     | .....   | .....                 | .....          |
| หนังสือชุด*                                   | ..✓...    | .....   | ...✓...               | .....          |

**โปรดระบุประเภทและรูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดของท่านบอกรับจากตัวแทน**

| ประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่บอกรับจากตัวแทน | รูปแบบ    |         |                       |                |
|---|-----------|---------|-----------------------|----------------|
|   | สิ่งพิมพ์ | ซีดีรอม | ไมโครฟิล์ม / ไมโครฟิช | อิเล็กทรอนิกส์ |
| วารสารวิชาการ                                 | .....     | .....   | .....                 | .....          |
| หนังสือพิมพ์                                  | .....     | .....   | .....                 | .....          |
| หนังสือชุด*                                   | .....     | .....   | .....                 | .....          |
| หนังสือรายปี                                  | .....     | .....   | .....                 | .....          |
| รายงานการประชุมวิชาการ                        | .....     | .....   | .....                 | .....          |
| อื่นๆ โปรดระบุ .....                          | .....     | .....   | .....                 | .....          |

**หนังสือชุด** หมายถึงหนังสือชุดที่มีหมายเลขเรียงลำดับ (Numbered monographic series) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันตลอดทั้งชุด แต่ละเล่มจะออกต่อเนื่องกันไม่มีกำหนดการสิ้นสุดการพิมพ์

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.5 ห้องสมุดของท่านบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม และ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มได้จากตัวแทน (โปรดระบุชื่อฐานข้อมูล)

ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (ฐานข้อมูลดรรชนีและสาระสังเขป)

.....  
 .....  
 .....  
 .....

ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม

.....  
 .....  
 .....

2.6 ตัวแทนให้บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือห้องสมุดไม่ได้รับอย่างไร

ตัวแทนจัดหาฉบับที่ขาดหายให้ห้องสมุด

ตัวแทนคืนเงินให้สำหรับฉบับที่ไม่ได้รับ

ตัวแทนออกใบลดหนี้ (Credit note) เพื่อหักการชำระเงินครั้งต่อไป

ตัวแทนขยายเวลาการส่งฉบับต่อไปให้จนครบจำนวนเล่มที่สั่งซื้อ

ตัวแทนหรือห้องสมุดติดต่อขออนุญาตสำนักพิมพ์ขอดาวน์โหลด (Download) เล่มที่ขาดหายไปหรือไม่ได้รับทางออนไลน์

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.7 ห้องสมุดของท่านใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนอย่างไร

สั่งซื้อทางออนไลน์

ทวงถามทางออนไลน์

สืบค้นข้อมูลต่างๆ เช่น สารบัญวารสาร รายการบรรณานุกรม เป็นต้น

อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

2.8 ห้องสมุดของท่านใช้บริการแคตตาล็อก หรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องจากตัวแทนในรูปแบบใดบ้าง

รูปเล่ม

ซีดี-รอม

ฐานข้อมูลออนไลน์

อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 2.9 ห้องสมุดของท่านใช้บริการจัดทำรายงานประเภทใดบ้างจากตัวแทน

- สถิติราคาสินค้าสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องที่ห้องสมุดบอกรับย้อนหลัง
- สถิติผู้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละชื่อเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อ และต่ออายุ
- รายงานการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องของห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลการบอกรับที่ห้องสมุดต้องการ
- รายงานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องเพื่อการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด (Collection Development Report) ได้แก่
  - รายงานสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ฟรี
  - รายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเรื่องที่ห้องสมุดบอกรับในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
  - อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 2.10 ห้องสมุดของท่านใช้บริการสารบัญวารสารประเภทใดบ้างจากตัวแทน

- เข้าถึงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน
- บริการสำเนาสารบัญวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ก่อนที่ตัวเล่มวารสารจะออก
- เชื่อมโยงสารบัญวารสารจากฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนไปยังบทความเต็มในฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์อื่นๆที่ได้ทำข้อตกลงเชื่อมโยงกันเพื่อบริการลูกค้าที่บอกรับฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์เหล่านั้น เช่น บริการสารบัญวารสารของ SwetnetNavigator เชื่อมโยงกับบทความเต็มของฐานข้อมูล ScienceDirect ของบริษัท Elsevier Science เป็นต้น
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 2.11 ห้องสมุดของท่านใช้บริการนำส่งเอกสารจากตัวแทนอย่างไร

- สั่งซื้อเอกสารฉบับเต็ม จากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ (Aggregated database) ของตัวแทน
- ให้ตัวแทนสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มของสำนักพิมพ์อื่นๆ ที่ไม่สามารถหาได้จากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ของตัวแทน
- ให้ตัวแทนจัดหาบทความวารสารจากห้องสมุดและหน่วยงานต่างๆภายในประเทศ
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2.12 ห้องสมุดของท่านใช้บริการภาคีสมาชิกของตัวแทนอย่างไร

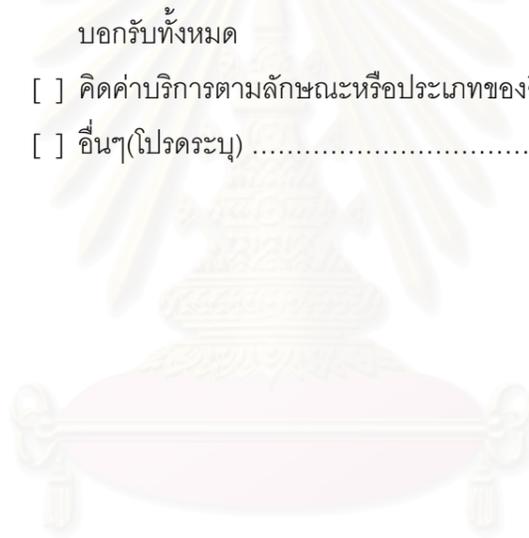
- จัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับห้องสมุดอื่นและใช้ร่วมกัน
- ให้ตัวแทนดำเนินการติดต่อสำนักพิมพ์เรื่องการเข้าใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (สัญญาอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ - License agreements)
- ตัวแทนจัดบรรยายและฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- เข้าใช้วารสารในฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดซื้อได้ทั้งหมดนอกเหนือจากรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดต่างๆร่วมกันซื้อ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 2.13 ห้องสมุดของท่านติดต่อกับตัวแทนโดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จดหมาย
- โทรศัพท์
- โทรสาร
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ออนไลน์
- เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 2.14 ตัวแทนคิดอัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องสำหรับห้องสมุดของท่านอย่างไร

- คิดค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ
- คิดค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด
- คิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- อื่นๆ(โปรดระบุ) .....



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

ความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

แบบสอบถามชุดนี้ ใช้ศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง ฝ่าย/งาน และประสบการณ์การทำงาน
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในด้านบริการ อัตราค่าบริการ และการติดต่อกับตัวแทน
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนและข้อเสนอแนะ

### คำจำกัดความที่ใช้ในแบบสอบถาม

ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serial Subscription Agents) หมายถึง บริษัทที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ในการสั่งซื้อ หรือบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้กับห้องสมุด หรือทำหน้าที่แทนห้องสมุดในการติดต่อกับสำนักพิมพ์ รวมทั้งจัดทำราคาและรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพื่อการต่ออายุ ทวงถาม และบริการอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสั่งซื้อของห้องสมุดโดยคิดค่าบริการ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง ฝ่าย/งาน และประสบการณ์การทำงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่ท่านต้องการ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. ชื่อห้องสมุด.....
2. ตำแหน่งของท่าน .....
  - [ ] ผู้อำนวยการห้องสมุด/หัวหน้าห้องสมุด
  - [ ] หัวหน้าฝ่าย
  - [ ] บรรณารักษ์
  - [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....
3. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องมานานเท่าใด
  - [ ] น้อยกว่า 1 ปี
  - [ ] 1 – 3 ปี
  - [ ] 4 – 6 ปี
  - [ ] 7 – 9 ปี
  - [ ] 10 ปีขึ้นไป



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในด้านบริการ อัตราค่าบริการ และการติดต่อกับ  
ตัวแทน

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. ขอให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่าตรงกับความพึงพอใจ หรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมาก  
น้อยเพียงใด แล้วขีดเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องใดช่องหนึ่งเพียงช่องเดียวเท่านั้น
2. ช่องความถี่ของระดับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้เป็น 5 ช่อง ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นมากที่สุด

มาก หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นมาก

ปานกลาง หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นปานกลาง

น้อย หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นน้อยที่สุด



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ท่านใช้บริการมากน้อยเพียงใด  
(โปรดตอบเฉพาะบริการที่ท่านใช้)

| ประเภทของบริการ   | ระดับความพึงพอใจ |       |         |       |            |
|---|------------------|-------|---------|-------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทน               <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการบอกรับวารสารวิชาการ</li> <li>- บริการบอกรับหนังสือพิมพ์</li> <li>- บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ใช่วารสาร เช่น หนังสือรายปี รายงานการประชุมวิชาการ เป็นต้น</li> <li>- บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบซีดี-รอม</li> <li>- บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในรูปแบบ ไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช</li> <li>- บริการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์*</li> <li>- บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม ได้แก่ ฐานข้อมูลดรรชนีและสาระสังเขป ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์</li> <li>- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....</li> </ul> </li> </ul> | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| ● บริการต่ออายุสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง   | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| ● บริการแจ้งยกเลิก  | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| ● บริการใบเสนอราคา (Invoice)  | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| ● บริการแจ้งราคาล่วงหน้า (ตัวแทนจัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของห้องสมุดและราคาโดยประมาณ (Proforma Invoice) หรือแจ้งยืนยันราคาสำหรับการจัดเตรียมงบประมาณของห้องสมุด)   | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| ● บริการทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง  | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

วารสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ วารสารที่มีการเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจมี หรือไม่มีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ออกควบคู่ ในกรณีที่มีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ออกควบคู่ เนื้อหาที่ปรากฏในวารสารทั้ง 2 รูปแบบจะเหมือนกัน

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





| ประเภทของบริการ   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● บริการนำส่งเอกสาร               <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็ม จากฐานข้อมูล<br/>บรรณานุกรมออนไลน์ (Aggregated database)<br/>ของตัวแทน ..... ..</li> <li>- บริการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็มของสำนักพิมพ์อื่นๆ ที่<br/>ไม่สามารถหาได้จากฐานข้อมูลบรรณานุกรม<br/>ออนไลน์ของตัวแทน ..... ..</li> <li>- บริการจัดหาบทความวารสารจากห้องสมุด และ<br/>หน่วยงานต่างๆภายในประเทศ ..... ..</li> <li>- อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... ..</li> </ul> </li> </ul>   |                  |     |         |      |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● บริการภาคีสมาชิกของตัวแทน               <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการจัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับห้องสมุด<br/>อื่นและใช้ร่วมกัน ..... ..</li> <li>- บริการติดต่อสำนักพิมพ์เรื่องการเข้าใช้วารสาร<br/>อิเล็กทรอนิกส์ (สัญญาอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ หรือ<br/>License agreements) ..... ..</li> <li>- บริการจัดบรรยายและฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ห้อง<br/>สมุด ..... ..</li> <li>- บริการเข้าใช้วารสารในฐานข้อมูลออนไลน์ที่ จัดซื้อ<br/>ได้ทั้งหมดนอกเหนือจากรายชื่อวารสารที่ห้องสมุด<br/>ต่างๆร่วมกันซื้อ ..... ..</li> <li>- อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... ..</li> </ul> </li> </ul> |                  |     |         |      |            |

2. ท่านมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของตัวแทนที่ท่านใช้บริการมากน้อยเพียงใด

| อัตราค่าบริการ  | ระดับความพึงพอใจ |       |         |       |            |
|---|------------------|-------|---------|-------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| • การคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ                            | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • การคิดค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • การคิดค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ ต่อเนื่อง                              | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • อื่น (โปรดระบุ) .....   | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

3. ในการติดต่อกับตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ท่านใช้บริการ ท่านมีความพึงพอใจในวิธีการติดต่อกับตัวแทนด้วยวิธีการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| วิธีการติดต่อ                        | ระดับความพึงพอใจ |       |         |       |            |
|--------------------------------------|------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                      | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| • จดหมาย                             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • โทรศัพท์                           | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • โทรสาร                             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • ออนไลน์                            | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • อื่นๆ (โปรดระบุ) .....             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| .....                                | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของตัวแทนและข้อเสนอแนะ

3.1 ท่านประสบปัญหากับการบริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ท่านใช้บริการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| รายการปัญหา  | ระดับปัญหา |       |         |       |            |            |
|--|------------|-------|---------|-------|------------|------------|
|  | มากที่สุด  | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด | ไม่มีปัญหา |
| <b>ด้านบริการ</b>  |            |       |         |       |            |            |
| ● ตัวแทนดำเนินการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ล่าช้า   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| ● ตัวแทนบอกรับวารสารไม่ครบตามรายชื่อที่ห้องสมุดสั่งซื้อ  | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| ● ตัวแทนแจ้งราคาบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ (Aggregated database) ให้กับห้องสมุดแต่ละแห่งในราคาไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาตรวจสอบราคา | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| ● ห้องสมุดยืนยันการต่ออายุวารสารไปแล้ว แต่ตัวแทนไม่ได้รับ ทำให้การต่ออายุในปีถัดไปล่าช้า   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| ● ตัวแทนบางแห่งใช้ใบแจ้งราคาประมาณการ (Proforma Invoice) เป็นใบเสนอราคา (Invoice) ทำให้เป็นปัญหากับฝ่ายการเงินซึ่งต้องการใบเสนอราคาในการตั้งเบิก                               | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| ● ตัวแทนแจ้งราคาประมาณการสูงหรือต่ำเกินไป ทำให้ห้องสมุดต้องเสียเวลาดังเบิกใหม่   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| ● ตัวแทนดำเนินการทวงถามวารสารให้ห้องสมุดล่าช้า   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| ● ตัวแทนบางแห่งกำหนดให้ห้องสมุดทวงถามตามกำหนดระยะเวลา ถ้าห้องสมุดทวงเกินระยะเวลาดังกล่าว ตัวแทนจะไม่ดำเนินการทวงถามให้   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| ● ในการใช้บริการจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตัวแทนมีความผิดพลาดในการส่งวารสารให้ห้องสมุด ได้แก่ ส่งวารสารผิดที่ และผิดรายชื่อ  | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| ● ห้องสมุดไม่สามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนบางแห่ง เนื่องจากตัวแทนไม่ตรวจสอบ IP Address ของห้องสมุดให้ถูกต้อง  | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |

| รายการปัญหา  | ระดับปัญหา |       |         |       |            |            |
|--|------------|-------|---------|-------|------------|------------|
|  | มากที่สุด  | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด | ไม่มีปัญหา |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูลในฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทนมีไม่ครบถ้วน ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลการทวงถามวารสารของห้องสมุด เป็นต้น</li> <li>ตัวแทนจัดส่งแคตตาล็อก หรือข้อมูลบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องให้ห้องสมุดไม่ต่อเนื่อง</li> <li>อื่นๆ โปรดระบุ</li> </ul>   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| <b>ด้านอัตราค่าบริการ</b>  |            |       |         |       |            |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวแทนแต่ละบริษัทคิดอัตราค่าบริการรอบรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไม่เท่ากัน ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาเปรียบเทียบราคา กับห้องสมุดอื่น</li> <li>ตัวแทนบริษัทเดียวกันคิดอัตราค่าบริการวารสารชื่อเดียวกันสำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เท่ากัน เช่น ห้องสมุดบางแห่งคิดร้อยละ 2 ห้องสมุดบางแห่งคิดร้อยละ 10 เป็นต้น</li> <li>ตัวแทนบางแห่งไม่กำหนดอัตราค่าบริการสำหรับวารสารแต่ละชื่อ แต่คิดอัตราค่าบริการรวมการรอบรับทั้งหมด ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาตรวจสอบแยก ราคาของวารสารกับอัตราค่าบริการ เพื่อให้แน่ใจว่าตัวแทนไม่คิดอัตราค่าบริการแพงมากเกินไปจากราคาวารสาร</li> <li>ตัวแทนบางแห่งคิดอัตราค่าบริการตามประเภทของสิ่งพิมพ์ เช่น สิ่งพิมพ์ด้านการแพทย์ คิดอัตราค่าบริการร้อยละ 3 สิ่งพิมพ์ด้านสังคม คิดอัตราค่าบริการร้อยละ 15 เป็นต้น ทำให้ห้องสมุดเสียเวลาต่อจรรยาบรรณวารสารประเภทที่ตัวแทนคิดอัตราค่าบริการแพง ซึ่งถ้าต่อจรรยาบรรณไม่ได้ ห้องสมุดจะประสบปัญหางบประมาณไม่เพียงพอ</li> <li>อื่นๆ โปรดระบุ .....</li> </ul> | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
| .....  | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |

| รายการปัญหา   | ระดับปัญหา |       |         |       |            |            |
|---|------------|-------|---------|-------|------------|------------|
|   | มากที่สุด  | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด | ไม่มีปัญหา |
| <b>ด้านการติดต่อกับตัวแทน</b>   |            |       |         |       |            |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การติดต่อกับตัวแทนทางจดหมายทำให้เสียเวลาดำเนินการและทำให้การติดต่อล่าช้า</li> <li>● การติดต่อทางโทรศัพท์ทำให้ห้องสมุดไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร</li> <li>● การติดต่อทางโทรสารในบางครั้ง ข้อความไม่ชัดเจน</li> <li>● การติดต่อทางออนไลน์ทำให้บรรณารักษ์เสียเวลาศึกษาระบบฐานข้อมูลของตัวแทน ซึ่งตัวแทนบางแห่ง มีระบบ หรือขั้นตอนยากต่อการเข้าใช้</li> <li>● ตัวแทนในต่างประเทศที่มีสำนักงานภายในประเทศบางแห่ง ไม่อำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างตัวแทนในประเทศกับห้องสมุด แต่ให้ห้องสมุดติดต่อเองโดยตรง เป็นการเพิ่มภาระการทำงานให้ห้องสมุด</li> <li>● ไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อกับห้องสมุด ทำให้ขาดคนกลางช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการและทำให้ไม่ทราบปัญหาในการใช้บริการตัวแทนของห้องสมุด</li> <li>● เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนบางแห่งติดต่อกับห้องสมุดไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ และไม่ติดตามปัญหา</li> <li>● บริษัทตัวแทนในต่างประเทศเปลี่ยนแปลงสถานะภาพบ่อยครั้ง เช่น การซื้อกิจการ หรือเปลี่ยนแปลงบุคคลากร ทำให้ห้องสมุดประสบปัญหาในการติดต่อ</li> <li>● อื่น ๆ โปรดระบุ .....</li> </ul> | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
|   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
|   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
|   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
|   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
|   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |
|   | .....      | ..... | .....   | ..... | .....      | .....      |

### 3.2 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

โปรดระบุข้อเสนอแนะในด้านต่อไปนี้ เพื่อเป็นแนวทางแก่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดอื่น ๆ ในการพิจารณาคัดเลือกและใช้บริการตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นแนวทางแก่ตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในการปรับปรุงบริการต่าง ๆ

1. ประเภทของบริการ ได้แก่ บริการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการบอกรับฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ/หรือฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มออนไลน์ (Aggreagated database) บริการต่ออายุบริการทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการทดแทนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องฉบับที่ขาดหายหรือไม่ได้รับ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของตัวแทน บริการจัดทำรายงาน บริการภาคีสมาชิก

.....  
 .....  
 .....

2. อัตราค่าบริการ ได้แก่ การคิดอัตราค่าบริการเป็นร้อยละจากราคาส่งพิมพ์ต่อเนื่องแต่ละชื่อ การคิดอัตราค่าบริการเป็นร้อยละจากจำนวนหรือปริมาณสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ห้องสมุดบอกรับทั้งหมด การคิดอัตราค่าบริการตามลักษณะหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

.....  
 .....  
 .....

3. วิธีการติดต่อกับตัวแทน ทั้งตัวแทนในประเทศ ตัวแทนในต่างประเทศ ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ ได้แก่ การติดต่อทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ออนไลน์ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาติดต่อ

.....  
 .....  
 .....

สถาบันวิทยบริการ  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การนำเสนอชื่อห้องสมุดในภาคผนวก ข ได้ใช้อักษรย่อห้องสมุด ซึ่งปรากฏชื่อเต็ม ดังนี้  
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

| อักษรย่อ | ชื่อเต็ม  |
|----------|---|
| จพ       | สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  |
| มกษ      | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  |
| มข       | สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น  |
| มช       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  |
| มท       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ   |
| มธ       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์   |
| มน       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร   |
| มบ       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  |
| มมส      | สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  |
| มม       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล  |
| มจ       | กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้   |
| มร       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง   |
| มวล      | ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์   |
| มศว      | สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร   |
| มศก ท    | หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  |
| มศก ส    | หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  |
| มอ. ห    | ฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ<br>มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ |
| มอ. ป    | ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย<br>สงขลานครินทร์วิโรฒ วิทยาเขตปัตตานี    |
| มสธ      | สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  |
| มอบ      | สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  |
| สจล      | สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร<br>ลาดกระบัง                                |
| สจพ      | สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ   |
| สพบ      | สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์   |
| มทส      | ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี   |
| มฟ       | ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง   |

## ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน

| อักษรย่อ | ชื่อเต็ม   |
|----------|--|
| มกบ      | สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต                   |
| มก       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก                         |
| มค       | ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน                 |
| มจย      | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา                     |
| มชจ      | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น                    |
| มทม      | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร               |
| มธก      | ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต          |
| มพ       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ                         |
| มร       | สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต        |
| มศ       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม                       |
| มส       | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม                          |
| มท       | สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย               |
| มฉ       | ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ |
| มอส      | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ                     |
| มอท      | สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย           |
| มออ      | สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์             |
| วช       | วิทยบริการ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์                       |
| มชบ      | สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก            |
| วท       | ห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมานี                     |
| วทอ      | ห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมานีอุดร                 |
| วฟอ      | สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น                |
| วห       | สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเมืองหาดใหญ่                 |
| มรป      | ห้องสมุดวิทยาลัยรัตนบัณฑิต                           |

## รายชื่อตัวแทนบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนที่ใช้บริการ

### ตัวแทนในประเทศ

|                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| ชำนาญชัย                    | มชจ มอ อ วช              |
| นิพนธ์                      | มท มน มธก วท             |
| ศูนย์หนังสือจุฬาฯ           | มน มรบ                   |
| Almedix                     | มบ มก มอ                 |
| Distri Thai                 | มธ มชจ มทม มรส มศ มส มอศ |
| Journal & Magazine Center   | มอ มส                    |
| The Nation Multimedia Group | มธ มทม                   |
| Quality Book                | วท มอท                   |
| Reader Press                | มชจ มธก                  |
| S.E. Commercial             | มธ มช                    |
| Sem Data Information        | มส มท มอ                 |
| TNT Express                 | มช                       |
| White Lotus                 | มศก.ท                    |
| Wisdomain                   | มกษ มจ มทม มอ            |

### ตัวแทนในต่างประเทศ

|                            |   |
|----------------------------|---|
| EBSCO                      | จพ มกษ มข มช มธ มน มม มศก ส มอป มสธ สพบ มก มรส<br>มอศ มธก                               |
| Learned Information Europe | จพ  |
| Lexis-Nexis                | มส  |
| Swets                      | จพ มกษ มข มช มธ มบ มมส มจ มฟ มวล มศว มม<br>มศก.ท มศก.ส มสธ สพบ มค มจย มทม มรส มศ มส มอศ |
| Unipress                   | มศก.ส   |

### ตัวแทนต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ภายในประเทศ

|                   |  |
|-------------------|--|
| Globe Publication | มธ   |
| Karger Libri      | มกษ มข มทส มธ มบ มมส มม มจ มฟ มร มวล มศว มศก.ท มศก.ส<br>สจพ มอ.ห มสธ สจล สพบ มจ มก มทม วฟอ มอ มศ มท มอศ มพ |
| Kinokuniya        | มศก.ท  |
| Tokyodo           | มศก.ส  |

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวรณณ คงสิมะชาติ เกิดวันที่ 20 ธันวาคม 2495 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในปี การศึกษา 2517 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2543



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย