

การบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศผ่าน ตัวแทนบอกรับวารสาร

มัทธนา เจริญแพทย์

บทความนี้มุ่งนำเสนอประสบการณ์การทำงานและแนวทางปฏิบัติงานสำหรับการบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศผ่านตัวแทน เช่น การบอกรับเป็นสมาชิก, การทวงตัวเล่มวารสาร, การคืนเงินค่าบอกรับวารสาร เป็นต้น

Journal Ordering Through Agent

Manthana Charoenpat

This article presents the experience and methods of journal ordering through agent, such as subscription, missing issues claim and refund, etc.

การบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศผ่าน

ตัวแทนบอกรับวารสาร

มัทธนา เจริญแพทย์ *

บทนำ

โดยทั่วไปแล้ว การบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศที่เป็นรูปเล่มของห้องสมุด จะมีวิธีการบอกรับ โดยจ่ายเงินค่าบอกรับล่วงหน้าเป็นรายปี ซึ่งอาจบอกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์หรือบอกรับผ่านตัวแทนทั้งภายในและภายนอกประเทศก็ได้

ตัวแทนบอกรับวารสาร (subscription agent) เป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับการบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะห้องสมุดที่มีรายชื่อวารสารที่ต้องบอกรับเป็นจำนวนมาก ควรพิจารณาใช้การบอกรับผ่านตัวแทน เพื่อลดภาระการทำงานของบรรณารักษ์ เพราะสามารถประหยัดเวลา แรงงาน ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การขอใบเสนอราคา การต่ออายุ การชำระเงิน และการติดตามทวงถามตัวเล่มที่ไม่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดต้องเสียค่าบริการ (service charge) ให้กับตัวแทน ซึ่งจะมีอัตราที่แตกต่างกันไป เช่น 3.5 % หรือ 5 % หรือแล้วแต่ตัวแทนกำหนด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนชื่อวารสารที่บอกรับ ระยะเวลาของการใช้บริการ สาขาวิชาของวารสารที่บอกรับ เป็นต้น

บทความนี้เขียนขึ้นมิใช่ต้องการให้ห้องสมุดต่างๆ มาใช้บริการของตัวแทน เนื่องจากยังไม่มีตัวแทนใดตัวแทนหนึ่งที่สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ตัวแทนบางแห่งอาจให้บริการดีมาก วารสารทุกฉบับจัดส่งถึงห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว และเมื่อติดตามทวงถามฉบับที่ไม่ได้รับก็สามารถจัดหาฉบับทดแทนให้ได้ แต่ห้องสมุดจะต้องเสียค่าบริการที่แพงขึ้น ในขณะที่บางตัวแทนคิดค่าบริการถูก แต่คุณภาพการบริการอาจด้อยลงไป จึงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่จะต้องให้ความสนใจใส่ใจในการทำงาน ดูแลติดตามทวงถามตัวเล่มวารสารเพื่อให้ collection ของวารสารนั้นสมบูรณ์ ดังนั้น การเขียนบทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศกับบรรณารักษ์ห้องสมุดต่างๆ ที่อาจจะประสบปัญหาคล้ายคลึงกับข้อมูลที่น่าเสนอในบทความนี้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

* บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แนวทางการปฏิบัติงานกับตัวแทนบอกรับวารสาร

1. การแจ้งหมายเลขสมาชิก

เมื่อมีการติดต่อกับตัวแทน จะต้องแจ้งหมายเลขสมาชิกในจดหมายหรือเอกสารที่มีการติดต่อทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานของตัวแทน คำภาษาอังกฤษที่ใช้แทนหมายเลขสมาชิก ได้แก่ account number, customer number เป็นต้น

2. การแจ้งชื่อวารสารที่ต้องการบอกรับใหม่

การแจ้งชื่อวารสารที่ต้องการบอกรับใหม่จะต้องระบุหมายเลข ISSN ให้ตัวแทนทราบด้วย เนื่องจากอาจมีวารสารชื่อซ้ำกัน หรือวารสารนั้นพิมพ์หลายภาษา การแจ้งหมายเลข ISSN ช่วยให้ห้องสมุดบอกรับวารสารได้ถูกต้อง หากวารสารที่ต้องการบอกรับไม่ปรากฏหมายเลข ISSN ควรแจ้งชื่อสำนักพิมพ์ พร้อมกับที่อยู่ให้กับตัวแทนทราบเพื่อความสะดวกในการติดต่อบอกรับวารสารดังกล่าว

3. การบอกรับวารสารและต่ออายุสมาชิกวารสาร

โดยปกติการบอกรับวารสารมักเริ่มต้นอายุสมาชิกวารสารตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคมของทุกปี ยกเว้นบางสำนักพิมพ์ที่จะขึ้นต้น volume ใหม่ในช่วงกลางปี และให้ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิกตามวาระที่สำนักพิมพ์กำหนด ซึ่งอายุสมาชิกของวารสารดังกล่าวจะคาบเกี่ยวระหว่างปี ดังนั้น ในการพิจารณาต่ออายุสมาชิกของวารสารแต่ละรายการ บรรณารักษ์ต้องตรวจสอบให้รอบคอบว่า อายุสมาชิกวารสารที่ต้องต่ออายุในปีต่อไปนั้นต่อเนื่องกับปีที่ผ่านมาหรือไม่ หากมีปัญหาหรือผิดพลาดอย่างไร จะต้องแจ้งให้ตัวแทนแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป

ในการต่ออายุสมาชิกวารสาร ห้องสมุดควรแจ้งให้ตัวแทนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือน คืออย่างช้าที่สุดภายในเดือนตุลาคมของแต่ละปีว่า ห้องสมุดต้องการต่ออายุสมาชิกวารสารรายการใดบ้าง จะยกเลิกบอกรับวารสารรายการใดบ้าง หรือจะบอกรับวารสารใหม่รายการใดบ้าง เพื่อที่ตัวแทนจะได้มีเวลาติดต่อกับสำนักพิมพ์แต่ละแห่ง และสามารถเริ่มส่งวารสารได้ตั้งแต่เดือนมกราคมของปีต่อไป

ตัวแทนบอกรับวารสารบางแห่งมีนโยบายในการชำระเงินล่วงหน้าสำหรับค่าบอกรับวารสารให้กับห้องสมุด (prepayment) เพื่อให้ห้องสมุดได้รับตัวเล่มครบตั้งแต่ต้นปี แต่บางตัวแทนไม่มีนโยบายดังกล่าว ต้องรอจนกว่าจะได้รับเงินค่าวารสารจากห้องสมุด แล้วจึงนำไปจ่ายให้แก่สำนักพิมพ์ หากห้องสมุดจ่ายเงินค่าวารสารให้แก่ตัวแทนล่วงหน้า จะทำให้ได้รับวารสารฉบับตั้งแต่ต้นปีถึงฉบับปัจจุบันที่วารสารออกแล้วไปด้วย หรือในบางตัวแทนจะรอจนกว่าห้องสมุดจ่ายเงินค่าวารสารก่อนแล้วจึงไปจ่ายให้กับสำนักพิมพ์ และสำนักพิมพ์จะเริ่มส่งตัวเล่มวารสารให้แก่ห้องสมุดต่อเมื่อได้รับเงิน ดังนั้น วารสารที่ได้รับอาจจะไม่ได้เริ่มฉบับแรกในเดือนมกราคมก็ได้ ประเด็นต่างๆ เหล่านี้ เป็นเรื่องที่บรรณารักษ์ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานของตัวแทนที่ห้องสมุดติดต่ออยู่ ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการต่ออายุสมาชิกวารสาร สามารถประมวลได้ดังนี้

3.1 ห้องสมุดจ่ายเงินค่าวารสารซ้ำ บางแห่งจ่ายเงินค่าวารสารเกินเวลาที่ตัวแทนระบุ ตัวแทนจะคิดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น หรือในทางกลับกัน ห้องสมุดบางแห่งจ่ายเงินค่าวารสารได้ทันภายในเวลาที่ตัวแทนกำหนด ตัวแทนจะคืนเงินค่าบริการให้แก่ห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม งานของบรรณารักษ์จะต้องเพิ่มขึ้น เมื่อต้องจ่ายเงินเพิ่มหรือได้เงินคืนมาจากตัวแทนคือ ต้องทำหนังสือแจ้งหรือหนังสือขออนุมัติจ่ายเงินค่าวารสารเพิ่มหรือคืนเงินค่าวารสารให้กับหน่วยงานต้นสังกัดต่อไป

3.2 วารสารบางรายการกำหนดการต่ออายุสมาชิกจากมกราคม - ธันวาคม แต่ในความเป็นจริง ตัวแทนแจ้งให้ทราบว่า สำนักพิมพ์ไม่สามารถจัดส่งตัวเล่มบางฉบับได้ จึงขอเปลี่ยนอายุสมาชิกวารสารจากเดิมที่ระบุไว้ใน invoice เป็นอายุสมาชิกใหม่ เช่น อายุสมาชิกเดิมเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2547 แต่ต่อมาสำนักพิมพ์แจ้งว่าไม่สามารถจัดส่งตัวเล่มวารสารฉบับเดือนมกราคม 2547 ให้ได้ จึงขอเปลี่ยนอายุสมาชิกเดิมจากเดือนมกราคม - ธันวาคม 2547 เป็นเดือนกุมภาพันธ์ 2547 - เดือนมกราคม 2548 บรรณารักษ์จะต้องทำหนังสือขออนุมัติเปลี่ยนอายุสมาชิกวารสารให้ถูกต้อง ผู้เขียนจึงนำเสนอตัวอย่าง การเปลี่ยนระยะเวลาการบอกรับวารสารไว้ดังนี้

ตัวอย่าง หนังสือขออนุมัติเปลี่ยนระยะเวลาการบอกรับวารสาร

เรื่อง ขออนุมัติเปลี่ยนระยะเวลาการบอกรับวารสาร
เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ตามที่งานพัฒนาทรัพยากรฯ ได้รับอนุมัติให้บอกรับและจ่ายเงินล่วงหน้าค่าบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศ จำนวน 1 รายการ คือ วารสาร Young Children ประจำปี 2547 ตามหนังสือขออนุมัติลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2546 และได้ดำเนินการบอกรับและจ่ายเงินเรียบร้อยแล้วนั้น ต่อมาบริษัท Karger Libri AG ตัวแทนบอกรับวารสารได้แจ้งขอเปลี่ยนระยะเวลาการบอกรับวารสารดังกล่าว เนื่องจากสำนักพิมพ์ไม่สามารถจัดส่งตัวเล่มวารสารฉบับเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2547 ได้ จึงขอเปลี่ยนระยะเวลาบอกรับจากเดือนมกราคม - ธันวาคม 2547 เป็นเดือนมีนาคม 2547 - กุมภาพันธ์ 2548

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติให้เปลี่ยนระยะเวลาการบอกรับวารสารดังกล่าว

4. ใบ invoice และ additional charge

ในการแจ้งราคาค่าบอกรับวารสาร ตัวแทนจะส่งใบ invoice มาให้แก่ห้องสมุด เพื่อให้ห้องสมุดชำระเงินค่าวารสารตามสกุลเงินที่ตกลงไว้กับห้องสมุด เช่น สกุลเงินบาท ดอลลาร์สหรัฐ

ยูโร เป็นต้น บางครั้งตัวแทนอาจใช้คำอื่นได้แก่ definite invoice หรือ subscription invoice ซึ่งราคา ค่าบอกรับวารสารที่ปรากฏในใบ invoice นั้น จะเป็นราคาที่แน่นอนไม่มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจาก ตัวแทนทราบราคาค่าวารสารที่แน่นอนจากสำนักพิมพ์แล้ว ห้องสมุดสามารถชำระเงินค่าวารสาร ตามที่ปรากฏในใบ invoice ได้ทันที

หากตัวแทนส่งใบ proforma invoice หรือ advanced invoice มาให้แสดงว่า ราคาค่าวารสารนั้นเป็นราคาโดยประมาณ เนื่องจากตัวแทนยังไม่สามารถทราบราคาที่แน่นอนจากสำนักพิมพ์ได้ จึงได้จัดส่งใบ proforma invoice หรือ advanced invoice มาให้ก่อน เพื่อให้ห้องสมุดดำเนินการอนุมัติและจ่ายเงินค่าวารสารให้แก่ตัวแทนก่อน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคาค่าวารสาร จะมีการเรียกเก็บเงินเพิ่มภายหลัง โดยจะจัดส่งใบ additional charge invoice หรือ supplementary invoice มาให้ภายหลัง ดังนั้น เมื่อมีการเรียกเก็บเงินค่าวารสารเพิ่ม จะต้องมีการอ้างอิงใบ invoice เดิมที่จ่ายเงินครั้งแรก และใบ additional charge ที่ส่งมาให้เพิ่มเติม โดยบรรณารักษ์จะต้องทำหนังสือขออนุมัติจ่ายเงินค่าวารสารเพิ่มเติมให้กับตัวแทนอีกครั้งหนึ่งผู้เขียนจึงนำเสนอตัวอย่างการเรียกเก็บเงินค่าวารสารเพิ่มขึ้น ดังนี้

ตัวอย่างที่ 1 วารสารที่มีการเรียกเก็บค่าบอกรับเพิ่ม (additional charge)

วารสาร Rural Sociology Vol. 69, 2004	
จ่ายเงินครั้งแรกตามใบ Invoice no.s. 117 - 250 เป็นเงิน USD 126.26	
Swets Information Services B.V. P.O. Box 830 2160 SZ Lisse The Netherlands Invoice no S4.117 - 250 Date 10 Dec 2003	
RURAL SOCIOLOGY, ISSN 0036 - 0112 Frequency : 4 times a year (1 volume of 4 issues) Our ref 86643738 2004 Volume 69 publisher's price Handling charge total amount	126,26 US Dlr 107,00 US Dlr 19, 26 US Dlr 126,26

ต่อมาบริษัท Swets Information Services แจ้งเรียกเก็บเงินค่าบอกรับวารสารเพิ่มตาม Invoice no. S4. 454 - 170 เป็นเงิน USD 21.24

Invoice no S4.757 - 170		
date 12 May 2004		
For period Jan through Dec 2004		
RURAL SOCIOLOGY, ISSN 0036 - 0112		21,24
Frequency : 4 times a year (1 volume of 4 issues) Our ref 86643738		
2004 Volume 69 - additional charge		
publisher's price	US Dlr	18,00
Handling charge	US Dlr	3, 24
total amount	US Dlr	21,24

ตัวอย่างที่ 2 หนังสือขออนุมัติเบิกเงินค่าบอกรับวารสารเพิ่ม

เรื่อง ขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าวารสารภาษาต่างประเทศประจำปี 2547 เพิ่มเติม

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ตามที่งานพัฒนาทรัพยากรฯ ได้รับอนุมัติให้บอกรับวารสาร Rural Sociology (Vol. 69 2004) ตามหนังสือขออนุมัติลงวันที่ 31 ธันวาคม 2546 และได้ดำเนินการเบิกจ่ายไปเรียบร้อยแล้วแล้วนั้น เนื่องจากสำนักพิมพ์ได้มีการเปลี่ยนแปลงราคาค่าวารสารและได้แจ้งราคาที่สูงขึ้น และเรียกเก็บไปที่บริษัท Swets Information Services ประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งเป็นตัวแทนบอกรับวารสารที่ได้เสนอราคาโดยประมาณมาที่ห้องสมุด บริษัท Swets Information Services จึงได้ส่งใบเสนอราคาเพิ่มเติมให้แก่ห้องสมุด ทำให้ต้องมีการเบิกจ่ายเพิ่มเติม ดังนั้นงานพัฒนาทรัพยากรฯ จึงใคร่ขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวารสารดังกล่าวเพิ่มเติมเป็นเงิน 21.24 ดอลลาร์สหรัฐ คิดเป็นเงินไทยประมาณ 869.99 บาท (แปดร้อยหกสิบเก้าบาทเก้าสิบเก้าสตางค์) ทั้งนี้ ได้แนบใบเสนอราคามาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้เบิกจ่ายเงินค่าวารสารภาษาต่างประเทศ (เพิ่มเติม)

5. statement และ credit

statement เป็นการแจ้งว่าห้องสมุดค้างจ่ายเงินกับตัวแทนตาม invoice หมายเลขใดบ้าง และห้องสมุดมีเงินเหลืออยู่กับตัวแทนตาม credit ใดบ้าง โดยตัวแทนจะส่ง statement มาให้ห้องสมุดตรวจสอบเป็นระยะๆ บางแห่งอาจส่งมาทุก 2 - 3 เดือนก็ได้

credit note เป็นการแจ้งว่า ห้องสมุดมีเงินค่าวารสารเหลืออยู่กับตัวแทนเป็นจำนวนเท่าใด การได้รับเงินค่าวารสารคืนจากตัวแทนมาจากหลายกรณี ดังนี้

- ห้องสมุดจ่ายเงินค่าวารสารไปแล้ว แต่วารสารหยุดพิมพ์ จึงได้รับเงินค่าวารสารคืน
- ห้องสมุดจ่ายเงินค่าวารสารไปแล้วแต่ไม่ได้รับตัวเล่มวารสาร และได้มีการติดตามทวงถามหลายครั้ง ทางสำนักพิมพ์ไม่สามารถส่งตัวเล่มให้ได้ จึงส่งเงินค่าวารสารคืน
- ห้องสมุดจ่ายเงินค่าวารสารเกินจากราคาค่าบอกรับจริง

ตัวแทนจะแจ้งให้ห้องสมุดทราบว่า ห้องสมุดมี credit อยู่เป็นจำนวนเท่าใด ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้ 2 กรณี คือ สามารถนำ credit นั้น มาหักกับ invoice ใหม่ที่ยังไม่ได้จ่ายเงิน หรือกรณีที่ 2 คือ ขอเงินคืน ซึ่งห้องสมุดจะต้องแจ้งให้ตัวแทนทราบว่า ต้องการใช้ credit ที่มีอยู่ในลักษณะใด

หากห้องสมุดเลือกใช้ credit ที่มีอยู่สำหรับหักกับ invoice ใบบต่อไป อาจจะไม่สะดวก เพราะยอดเงินที่ใช้กับยอดเงินที่มีอยู่อาจจะไม่พอดีกัน หากเลือกขอเงินคืนจะสะดวกกว่า เพราะตัวแทนจะติดต่อกับสำนักพิมพ์ เพื่อติดต่อขอเงินค่าวารสารคืนให้แก่ห้องสมุด พร้อมแจ้งเหตุผลในการคืนสำหรับบรรณารักษ์ใช้ประกอบในการทำหนังสือขออนุมัติคืนเงินค่าบอกรับวารสารกับหน่วยงานต้นสังกัดได้ ผู้เขียนจึงนำเสนอตัวอย่างการได้ credit ค่าวารสารคืน ดังนี้

ตัวอย่างที่ 1 การได้รับ credit note ค่าวารสารคืน

ปี ค.ศ. 2002 ห้องสมุดบอกรับวารสาร Challenge และจ่ายเงินค่าบอกรับตาม invoice no. S2.121 - 872 เป็นเงิน 38.17 ดอลลาร์สหรัฐ ต่อมาตัวแทนบอกรับวารสารแจ้งว่าวารสารดังกล่าวไม่ได้จัดพิมพ์ในปี 2002 จึงส่งเงินค่าบอกรับวารสารคืนให้แก่ห้องสมุด

Swets Information Services	Swets Information Services P.O. Box 830 2160 SZ Lisse The Netherlands Credit note S4. 117 - 328 date 10 Dec 2003
Shipping address : Srinakharinwirot University Central Library Sukhumvit Soi 23 10110 BANGKOK THAILAND CHALLENGE - DES MOINES, ISSN 0745 - 6298 Frequency : 5 times a year (1 volume of 5 issues) our ref 89322525 2002 Charged on invoice S2. 121 - 872 page 0005 dated 13 Dec 2001 Reason for credit : Never published = ไม่ได้จัดพิมพ์	38,17CR
total amount US Dir	_____ 38,17CR CREDIT

ตัวอย่างที่ 2 หนังสือขออนุมัติส่งเงินค่าบอกรับวารสารคืน

เรื่อง ขออนุมัติยกเลิกการบอกรับวารสารและส่งเงินค่าบอกรับวารสารคืน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ตามที่ได้อนุมัติให้งานพัฒนาทรัพยากรฯ บอกรับวารสาร Challenge (มกราคม - ธันวาคม 2545) เป็นเงิน 38.17 ดอลลาร์สหรัฐ ตามหนังสือลงวันที่ 29 มีนาคม 2545 และได้ดำเนินการเบิกจ่ายไปเรียบร้อยแล้ว แต่ต่อมาบริษัท Swets Information Services ตัวแทนบอกรับวารสารได้แจ้งให้ห้องสมุดทราบว่า วารสารดังกล่าวไม่ได้จัดพิมพ์ จึงขอส่งเงินค่าบอกรับวารสารคืนดังรายละเอียดที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติยกเลิกการบอกรับวารสาร และส่งเงินค่าบอกรับวารสารดังกล่าวคืนต่อไป

6. การทวงถามตัวเล่มวารสารที่ไม่ได้รับ

การทวงถามตัวเล่มที่ไม่ได้รับจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

- ได้รับฉบับล่าสุดแล้ว แต่ฉบับก่อนยังไม่ได้รับ จึงต้องทวงถามตัวเล่ม เช่น ได้รับฉบับที่ 7 แล้ว แต่ยังไม่ได้รับฉบับที่ 6
- ตัวเล่มควรจะได้รับแล้ว แต่ขาดหายไปนาน จึงต้องทวงถามตัวเล่ม

ในการทวงถามตัวเล่มที่ไม่ได้รับ ตัวแทนบางแห่งจะอำนวยความสะดวกแก่ห้องสมุด โดยมีแบบฟอร์มการทวงวารสารให้ สำหรับห้องสมุดเขียน / พิมพ์ชื่อวารสาร ปีที่ ฉบับที่ไม่ได้รับลงในแบบฟอร์มดังกล่าว โดยไม่จำเป็นต้องพิมพ์จดหมายทวง และส่งแบบฟอร์มนั้นให้กับตัวแทนทางไปรษณีย์ต่อไป แต่ปัจจุบันนี้ห้องสมุดเกือบทุกแห่ง สามารถติดตามทวงถามตัวเล่มวารสารที่ไม่ได้รับกับตัวแทน โดยการทวงทาง e-mail หรือตัวแทนบางแห่งมีบริการทวงตัวเล่มวารสารโดยผ่านทางฐานข้อมูลของบริษัท จึงนับได้ว่าเป็นทางเลือกในการติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับตัวแทน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อตัวแทนได้รับรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดทวงไป ตัวแทนจะดำเนินการติดตามทวงถามวารสารจากสำนักพิมพ์ และจะแจ้งผลการทวงตัวเล่มวารสารมาให้ห้องสมุดทราบว่า วารสารที่ทวงไป อยู่ในขั้นตอนใด เช่น

- วารสารฉบับที่ทวงตัวเล่ม กำลังจัดส่งตัวเล่มทดแทนให้เมื่อ.....

เช่น

JOURNAL OF POLITICAL ECONOMY, ISSN 0022-3808

Frequency 6 times a year (1 volume of 6 issues)

our reference 84622164

Item claimed * 2003 Volume 111 Issue 3.

Replacement copy (ies) sent on 5 Apr 2004

หมายถึงห้องสมุดต้องรอรับตัวเล่มทดแทนที่ตัวแทน/ สำนักพิมพ์ส่งมาให้เมื่อวันที่.....

- ตัวแทนได้ติดตามทวงถามวารสารไปที่สำนักพิมพ์แล้ว หากไม่ได้รับตัวเล่มภายในวันที่.....โปรดทวงตัวเล่มใหม่

เช่น

Artforum International

2004 Vol. 42 No. 5

Has been claimed on 26. 07. 2004 : If neither answer nor delivery is received by 08. 09. 2004, please inform us again. Delivery is made directly from the publisher to your address.

หมายถึง ตัวแทนได้ทวงถามไปให้แล้ว หากไม่ได้รับตัวเล่มภายในวันที่ตัวแทนระบุ จะต้องแจ้งทวงใหม่อีกครั้ง

- ตัวแทนแจ้งให้ทราบว่า สำนักพิมพ์ไม่สามารถจัดส่งตัวเล่มวารสารที่ทวงไปได้ เนื่องจากทวงเกินกำหนดเวลาที่ระบุเอาไว้ หากห้องสมุดต้องการตัวเล่มดังกล่าวจะต้องสั่งซื้อเป็นรายฉบับ ซึ่งจะมีราคาแพงกว่าการบอกรับตามปกติ ในประเด็นนี้จะเป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ในกรณีที่ทวงตัวเล่มวารสารไม่ได้ บรรณารักษ์ต้องขอให้ตัวแทนกับสำนักพิมพ์เพื่อขยายอายุสมาชิกวารสารให้แก่ห้องสมุด

7. การเปลี่ยนตัวแทนบอกรับวารสาร

การที่ห้องสมุดจะเปลี่ยนบอกรับวารสารจากตัวแทนเก่าไปยังตัวแทนใหม่นั้น อาจมีสาเหตุหลายประการ ได้แก่

- ตัวแทนเก่า คิดค่าบริการแพงกว่าตัวแทนใหม่ และตัวแทนใหม่มีข้อเสนอที่ดีกว่า
- ตัวแทนเก่า มีระบบบริการลูกค้าเกี่ยวกับการติดตามทวงถามวารสารไม่ดี ไม่ค่อยเอาใจใส่ลูกค้า ห้องสมุดทวงถามวารสารไปแล้วมักไม่แจ้งผลการดำเนินงานว่าอยู่ในขั้นตอนใด
- ตัวแทนเก่าล้มเลิกกิจการ ทำให้ห้องสมุดต้องใช้บริการผ่านตัวแทนใหม่

โดยทั่วไปแล้ว ห้องสมุดมักไม่เปลี่ยนตัวแทนบอกรับวารสารบ่อย ยกเว้นในกรณีที่เป็นเหตุผลสำคัญและจำเป็น เช่น ตัวแทนเก่าเลิกกิจการ หรือการให้บริการของตัวแทนเก่าไม่ดีหรือไม่เป็นที่ยอมรับ เป็นต้น ดังนั้น เมื่อจะต้องเปลี่ยนตัวแทนบอกรับวารสาร มีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาและดำเนินการ ดังนี้

7.1 ในการแจ้งยกเลิกบอกรับวารสารกับตัวแทนเก่า ควรแจ้งให้ตัวแทนเก่าทราบแต่เนิ่นๆ คืออย่างช้าที่สุดภายในเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นระยะเวลาการต่ออายุวารสารของปีต่อไป ห้องสมุดควรแจ้งให้ตัวแทนเก่าทราบว่า ในปีต่อไปจะต่ออายุสมาชิกวารสารรายการใดบ้าง รายการใดจะยกเลิก ทั้งนี้ รายการที่ยกเลิกมาควรแจ้งให้ตัวแทนใหม่ทราบภายในเวลาเดียวกันด้วย เพื่อตัวแทนใหม่จะได้ติดต่อกับสำนักพิมพ์ให้จัดส่งตัวเล่มวารสารของปีต่อไปได้ทันตั้งแต่ต้นปี

7.2 การติดตามทวงถามตัวเล่ม บรรณารักษ์วารสารจะต้องให้ความเอาใจใส่เป็นพิเศษ ในการติดตามตัวเล่มวารสารที่มีการเปลี่ยนตัวแทนบอกรับ เนื่องจากจะมีความคาบเกี่ยวกันระหว่างตัวแทนเก่ากับตัวแทนใหม่ เช่น วารสารบางรายการออกช้า ต้องทวงถามผ่านตัวแทนเก่าที่อาจไม่เต็มใจให้บริการห้องสมุดเท่าไร หรือตัวแทนนั้นเลิกกิจการไปแล้ว ห้องสมุดอาจจะต้องทำจดหมายทวงถามไปยังสำนักพิมพ์โดยตรง เพื่อให้ห้องสมุดได้รับตัวเล่มวารสารให้ครบหรือในบางกรณีที่บอกรับกับตัวแทนใหม่ก็อาจจะไม่ได้รับวารสารฉบับต้นปี ซึ่งจะต้องติดตามทวงถามไปทันที ทั้งนี้ การแจ้งบอกรับกับตัวแทนใหม่ ห้องสมุดควรแจ้งตัวแทนใหม่ หรือแจ้งสำนักพิมพ์ด้วยว่า แต่เดิมนั้นวารสารรายการดังกล่าวบอกรับผ่านตัวแทนใดและจะขอยกเลิกมารับผ่านตัวแทนใหม่ เพื่อให้สำนักพิมพ์ได้ทราบและส่งตัวเล่มวารสารมาให้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น เมื่อห้องสมุดมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนตัวแทนบอกรับวารสาร เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องให้ความเอาใจใส่เป็นพิเศษเรื่องการได้รับตัวเล่ม โดยเฉพาะตัวเล่มวารสารฉบับต้นปี รวมถึงการทวงถามตัวเล่มที่บอกรับจากตัวแทนเก่าด้วย

บทส่งท้าย

ผู้เขียนคิดว่า การบอกรับวารสารเป็นงานที่ละเอียด มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน วารสารแต่ละรายการต่างมีประวัติศาสตร์ของตัวเอง ผู้ปฏิบัติงานเปรียบเสมือน “แม่ลูกอ่อน” ที่ต้องดูแลการบอกรับ ติดตามทวงถาม เพื่อให้ collection ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้น เทคนิคและประสบการณ์ในการทำงาน ปัญหาที่ได้พบ และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ในกลุ่มวิชาชีพจะช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการบอกรับวารสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น