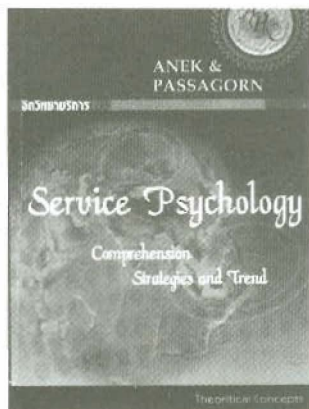


แนะนำหนังสือ 

โดย อ.พัทธนันท์ เด็ดแก้ว¹

จิตวิทยาบริการ Service Psychology²

ผู้แต่ง: เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ



ธุรกิจบริการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นในการดำเนินชีวิตของประชาคมโลก ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ผู้ประกอบการซึ่งรวมถึงผู้บริหารและผู้จัดการจึงจำเป็นต้องเข้าใจการให้บริการที่ดี ซึ่งจะทำให้ธุรกิจต่างๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี

จิตวิทยาบริการ เป็นหนังสือเล่มหนึ่งที่ได้รวบรวมความรู้และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไว้อย่างครบถ้วน ซึ่งผู้เขียนได้ให้รายละเอียดแต่ละหัวข้อไว้อย่างเป็นระบบโดยมีเนื้อหาสาระที่สำคัญดังนี้

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยพฤติกรรมของมนุษย์ จะทำให้ผู้อ่านได้ทราบว่า คนเรานั้นมีพฤติกรรมและวิธีปรับพฤติกรรมอย่างไร

จิตวิทยาบริการ เป็นสาขาหนึ่งของจิตวิทยาทั่วไป ผู้เขียนได้เน้นให้ผู้อ่านได้ทราบถึงรูปแบบ คุณลักษณะ องค์ประกอบ การจัดระบบบริการ ตลอดจนการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นผลให้ธุรกิจที่ดำเนินอยู่เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

มุมมองพฤติกรรมกรรมการบริการ การบริการนั้นประกอบด้วยสามส่วนใหญ่คือ องค์การ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ซึ่งในแต่ละส่วนผู้เขียนได้ให้ทฤษฎี พร้อมปัญหาที่พบตลอดจนเสนอแนะวิธีแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจและสามารถนำไปใช้ในธุรกิจบริการได้อย่างดี

การประกอบธุรกิจบริการนั้น บุคลากรผู้ให้บริการจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจพฤติกรรมของคนเป็นอย่างดี และสามารถปรับเปลี่ยน เสริมสร้าง และพัฒนาพฤติกรรมที่ดีได้ เช่น บุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ เจตคติในการบริการ การมุ่งใจเพื่อการบริการ ความพึงพอใจในการบริการ

ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม เป็นเรื่องของลักษณะและการเสริมสร้างภาวะผู้นำ และวิธีการทำงานเป็นทีม ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้และเป็นผลดีแก่องค์การ

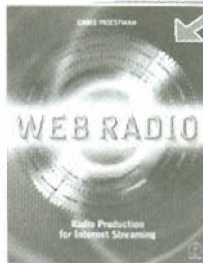
¹ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

² เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ Service Psychology. อุดุลพัฒน์กิจ: กรุงเทพฯ.

เนื้อหาในตอนท้ายเล่มผู้เขียนเสนอสภาพปัญหาในงานบริการทั้งในด้านปัญหาการบริหารงานบริการ ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล และได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มของการบริการในภาวะการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ตลอดจนเสนอกลยุทธ์ในงานบริการ ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีการควบคุมคุณภาพ กลยุทธ์การจัดการคุณภาพ การบริหารการจัดการคุณภาพ วิธีการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง

แนะนำหนังสือ โดย อ.พนิตตา สุขโกศล¹**WEB Radio: Radio Production for Internet Streaming²**

ผู้แต่ง: Chris Priestman ISBN: 0-240-51635-4



คริส เพียร์สแมน (Chris Priestman) เป็นนักวิชาการอาวุโส ทางด้านวิทยุกระจายเสียงและการรายงานข่าวผ่านสื่อกระจายเสียง แห่งมหาวิทยาลัยแอสตันฟอร์ดไชร์ (Staffordshire University) นอกจากนี้ยังเป็นโปรดิวเซอร์อิสระ ทำให้สามารถทำงานวิจัยและเฝ้าสังเกตการณ์ความเจริญเติบโตของวิทยุบนโลกอินเทอร์เน็ตได้หลากหลายมุมมอง

ผู้เขียนจึงขอแนะนำงานเขียนทางวิชาการที่น่าสนใจสำหรับผู้ที่ต้องการประกอบวิชาชีพทางการกระจายเสียงและต้องการพัฒนาเทคโนโลยีของสถานีวิทยุของตนเองให้ก้าวทันเทคโนโลยีสากล รวมทั้งนักวิชาการและนิสิตนักศึกษาที่ต้องการทราบกระบวนการและได้เป็นเอกสารอ้างอิง หนังสือเล่มนี้ บรรจุไปด้วยภาพประกอบ รายชื่อเว็บไซต์ที่เปิดให้บริการฟังวิทยุผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และคำอธิบาย คำศัพท์เฉพาะวิธีการติดตั้งสัญญาณเสียงอย่างชัดเจน โดยเนื้อหาประกอบไปด้วย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งสัญญาณเสียงในระบบอนาล็อก (conventional analogue radio) และการส่งสัญญาณผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งครอบคลุมการแพร่สัญญาณผ่านระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียม และการส่งสัญญาณของระบบอนาล็อกที่มีคุณภาพเสียงต่ำ ให้มีคุณภาพของสัญญาณเสียงที่ชัดเจนมากขึ้น และเว็บเรดิโอ หรือการถ่ายทอดผ่านเว็บไซต์ (digital radio (satellite, DAB, DRM) and web radio)

2. วิธีการนำสัญญาณออก การกระจายเสียงและการรับสัญญาณเสียงผ่านเว็บไซต์

3. วิธีการของนักกระจายเสียงในการจัดตั้งสถานีวิทยุ ให้มีทั้งระบบอินเทอร์เน็ต และความท้าทายทางด้านอื่นๆ

4. องค์ประกอบของเนื้อหาที่เกี่ยวกับการส่งสัญญาณการกระจายเสียงด้วยสื่อใหม่ และวิธีการทำอย่างไรให้เกิดประโยชน์ได้หลากหลายช่องทางการสื่อสาร

5. กฎหมายของการกระจายเสียงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมทั้งด้านลิขสิทธิ์เพลง และการพูดออกอากาศอย่างเสรี

6. ความเปลี่ยนแปลงของผู้รับสารในโลกของการกระจายเสียงสมัยใหม่

¹ อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสแตร์

² Priestman, C. (2002). **WEB Radio: Radio Production for Internet Streaming**. Focal Press.

การส่งสัญญาณทั้งระบบอนาล็อกและดิจิตอลท่ามกลางความหลากหลายของผู้ฟังในปัจจุบัน พื้นที่การรับฟังอยู่ในวงจำกัด ผู้ฟังจะต้องอยู่ในพื้นที่ของสถานีวิทยุเท่านั้น ซึ่งหากต้องการขยายออกไปทั่วโลก จำเป็นต้องเช่าใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมสื่อสารซึ่งมีราคาสูงมาก ไม่คุ้มกับการลงทุนและยากแก่การรับสัญญาณ ผู้ฟังไม่สามารถเลือกฟังรายการตามความต้องการเฉพาะของตน หรือขอฟังรายการย้อนหลังได้ การลงทุนในการจัดตั้งสถานีสูง ยากแก่การเพื่อรองรับผู้ฟังเฉพาะกลุ่ม สถานีวิทยุไม่สามารถหารายได้จากช่องทางอื่นได้ นอกจากการขายเวลาโฆษณาในช่องของตนยังคงเป็นสื่อที่มีการสื่อสารทางเดียว ผู้ฟังไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับสถานีได้โดยตรง ยกเว้นใช้สื่ออื่นประกอบเท่านั้น เช่น โทรศัพท์ การส่งข้อความผ่านทางเว็บบอร์ด เป็นต้น ดังนั้นทางเลือกในการนำเสนอความบันเทิงรูปแบบสถานีวิทยุบนอินเทอร์เน็ต เป็นกิจกรรมอีกรูปแบบหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมเนื่องจากสามารถแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่มีอยู่บนวิทยุแบบดั้งเดิมทั่วไปได้จนหมดสิ้น เพียงแต่เปลี่ยนจากหน้าปัดวิทยุมาเป็นจอคอมพิวเตอร์เท่านั้น ผู้ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกก็จะสามารถรับฟังรายการวิทยุที่ตนชื่นชอบได้อย่างง่ายดาย

หลักการทำงานของสถานีวิทยุอินเทอร์เน็ต เป็นการนำเอาสัญญาณดิจิตอลที่ได้จากการผลิตรายการทั้งรายการสด (Live) และรายการที่บันทึกไว้ล่วงหน้าแล้ว (Pre-Recording) ในรูปแบบดิจิตอลที่กล่าวข้างต้น มาแปลงให้อยู่ในรูปแบบเพิ่มข้อมูลกระแสเสียง (Audio Streaming) แล้วบันทึกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ (Audio Server) ที่เชื่อมโยงอยู่กับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และพร้อมให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทุกคนเรียกดูรายการเหล่านั้นมาฟัง ณ เวลาใดก็ได้ตามความต้องการ

วิทยุอินเทอร์เน็ตนี้ยังสามารถให้บริการที่นอกเหนือจากที่สถานีวิทยุเดิมให้ได้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น สามารถรับฟังจากที่ใดก็ได้ในโลกที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อเชื่อมอยู่ ซึ่งปัจจุบันมีสถานีวิทยุอินเทอร์เน็ตกว่าล้านสถานีทั่วโลก สามารถเลือกฟังรายการที่ตนต้องการได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องของเวลา หรือจำนวนครั้งที่ต้องการรับฟัง สถานีวิทยุสามารถกำหนดอายุของผู้ฟังได้ด้วยระบบป้องกันเนื้อหาไม่เหมาะสมสำหรับเยาวชน (Parental Control Unit) มีระบบการบริหารการจัดการลิขสิทธิ์ดิจิตอล (Digital Right Management: DRM) เพื่อป้องกันมิให้เกิดการละเมิดลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญาค้นทางเครือข่ายนี้ สถานีสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มเติมได้ในกรณีเป็นเนื้อหาที่มีมูลค่าพิเศษ แยกจากเนื้อหาปกติ และผู้ฟังมีความต้องการฟังเป็นกรณีพิเศษ (Audio-on-Demand) หรือรายการที่ออกอากาศเป็นกรณีพิเศษและต้องจ่ายค่ารับฟังเพิ่มเติม (Pay-Per-View) เช่น รายการถ่ายทอดสดต่าง ๆ เป็นต้น คุณภาพของสัญญาณเสียงที่รับฟังจะเปลี่ยนแปลงตามความสามารถของเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่รับฟังรายการนั้น ๆ จึงไม่มีปัญหาการขาดตอนของสัญญาณ สามารถสร้างระบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ระหว่างสถานีกับผู้ชมได้ง่าย โดยไม่ต้องอาศัยสื่ออื่นประกอบแต่อย่างใด เช่น การแสดงความคิดเห็น การลงประชามติในเรื่องต่าง ๆ การร่วมสนุกในกิจกรรมเกมส์ เป็นต้น