

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง
การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการห้องสมุด
(English Communication for Chula Library Services)

1. หลักการและเหตุผล

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จากวิสัยทัศน์ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งชาติในระดับโลก ทำให้จำนวนนิสิต อาจารย์ นักวิจัยและผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างประเทศมาใช้บริการห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีจำนวนมากขึ้นตามลำดับ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถติดต่อ สื่อสาร และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น เพื่อให้การบริการแก่ผู้รับบริการชาวต่างประเทศดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนผู้ให้บริการสารสนเทศ สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องและลดอุปสรรคทางด้านการสื่อสารด้านภาษาให้น้อยลง เครือข่ายวิชาชีพห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เห็นสมควรให้มีการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการห้องสมุด (English Communication for Chula Library Services)” เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรห้องสมุด ให้มีโอกาสในการฝึกฝนทักษะที่สำคัญเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรห้องสมุด โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสารทั้งการพูดและการฟังเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับและให้บริการกับผู้ใช้งานห้องสมุดที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ อันจะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้รับบริการแบบมืออาชีพในระดับสากลต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการสื่อสารสำหรับบุคลากรห้องสมุด
2. เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการ
3. เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการต้อนรับและให้บริการผู้รับบริการจากหลากหลายวัฒนธรรม

3. ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะกรรมการประสานงานระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัย

4. วิทยากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฬารัตน์ กองแก้ว (Assistant Professor Dr. Chulaporn Kongkeo)
สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย chulaporn.k@chula.ac.th

Profile detail: <https://www.culi.chula.ac.th/staff/presentations/Chulaporn/Chulaporn.htm>

5. กลุ่มเป้าหมายของผู้เข้ารับการอบรม

สมาชิกเครือข่ายวิชาชีพห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับวิชาชีพ จำนวน 20 คน

6. ระยะเวลา

จัดอบรมระหว่างวันที่ 5 กรกฎาคม – 19 สิงหาคม 2567 จำนวน 15 ครั้งๆ ละ 2 ชั่วโมง รวมจำนวน 30 ชั่วโมง กำหนดการอบรม มีดังนี้

**กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร
การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการห้องสมุด
(English Communication for Chula Library Services)**

Duration of Course : 5 July – 19 August 2024
Length of Course : 30 Hours
Place : Basement Meeting Room 1, Office of Academic Resource
Instructors : Assistant Professor Dr. Chulaporn Kongkeo
Chulalongkorn University Language Institute
chulaporn.k@chula.ac.th

Profile detail: <https://www.culi.chula.ac.th/staff/presentations/Chulaporn/Chulaporn.htm>

Session	Date/Time	Topic
1	July 5: 14.00-16.00	Pronunciation & Self Introduction
2	July 10: 14.00-16.00	Pronunciation & Visiting Visual Libraries
3	July 15: 9.00-11.00	Intonation & Questioning Skills
4	July 17: 9.00-11.00	Active Listening Skills
5	July 19: 9.00-11.00	Customer Service Communication I
6	July 24: 14.00-16.00	Customer Service Communication I
7	July 26: 14.00-16.00	Formative Evaluation I
8	July 31: 9.00-11.00	Handling Request
9	August 2: 9.00-11.00	Handling Compliant
10	August 5: 14.00-16.00	Show and Tell: A Library Tour
11	August 7: 14.00-16.00	Show and Tell: My Favorite Book
12	August 9: 9.00-11.00	Facilitating group discussion, I
13	August 14: 9.00-11.00	Facilitating group discussion, II
14	August 16: 9.00-11.00	Non-verbal Communication
15	August 19: 14.00-16.00	Formative Evaluation II and Course Wrap-Up

7. สถานที่อบรม ห้องประชุม 1 ชั้น ล่าง สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8. ผลลัพธ์ ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง และการพูด สามารถนำไปสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างประเทศ และสามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมั่นใจ

9. การประเมินผล

ผู้เรียนต้องมีความพร้อมที่จะเข้าเรียนสม่ำเสมอ (ไม่มีการกำหนดจำนวนครั้งในการเข้าเรียนขั้นต่ำ) โดยผู้เรียนต้องมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายจากวิทยากร และสามารถสอบผ่านเกณฑ์ 60% ตามมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ที่ผู้สอนกำหนดไว้ จึงจะได้รับประกาศนียบัตร

10. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความสามารถในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างประเทศ ดังนี้

- พัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรห้องสมุด
- เพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ
- สร้างเครือข่ายการทำงานและการสนับสนุนที่ดีขึ้นในระหว่างบุคลากรเครือข่ายห้องสมุด
- เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดในระดับสากล