

# ภาษาอังกฤษสำหรับงานอาชีพ

## Unit 4: Making a Phone Call (Taking and leaving phone messages)











รหัสวิชา 30000-1201 | ระดับชั้น ปวส.





## เป้าหมายการเรียนรู้

-   เข้าใจหลักการและใช้ทักษะการฟัง-พูดทางโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้อง
-   วิเคราะห์ สังเคราะห์สาร และจดบันทึกข้อความ (**Phone Message Pad**) ได้อย่างแม่นยำ
-   ประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานอาชีพในสถานการณ์จำลอง (**Role Play**)
-   มีมารยาททางสังคมและวัฒนธรรมในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ

# อุปสรรคของการคุยโทรศัพท์



เมื่อเรามองไม่เห็น ภาษากาย (Body Language) และ สีหน้า ของคู่สนทนา...  
การฟังพา โครงสร้างบทสนทนา (Structure) และ  
วลีที่ชัดเจน (Key Phrases) จึงเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ!



# โครงสร้างการรับและฝากข้อความ - Part 1

## Step 1: Opening the conversation (การเริ่มต้นสนทนา)

Example: Good morning ABC Office. How may I help you?

## Step 2: Informing not available (การแจ้งว่าบุคคลที่ติดต่อไม่ว่าง)

Example: I'm sorry. The office manager is not available right now.

## Step 3: Offering to take a message (การเสนอรับฝากข้อความ)

Would you like to leave a message?



## โครงสร้างการรับและฝากข้อความ - Part 2



### Step 4: Leaving the message (การฝากข้อความ)

Example: Please let him know that we offer professional office cleaning...



### Step 5: Confirming information (การยืนยันข้อมูล)

Example: Let me confirm: You offer cleaning services, and you want him to call you back...



### Step 6: Closing the conversation (การจบสนทนา)

Example: Thank you, Ms. Brown. I will pass along your message.



# บทบาทและวลีสำคัญ

## ผู้รับสาย (Receptionist)

How may I help you?

The manager is in a meeting right now.

Let me confirm...

I will pass along your message.

## ผู้โทร (Caller)

May I speak to...?

Could you please take a message?

Please tell him that I would like to...

Yes, that's correct.



# การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning Journey)

ดูคลิปวิดีโอสถานการณ์จริง และจดบันทึก  
(Phone Message Pad) เพื่อวิเคราะห์  
ใครโทรมา และ ฝากข้อความอะไร

**Step 1: Warm Up**  
(เชื่อมโยงความรู้)

ฝึกเรียงลำดับบทสนทนา  
(Jumbled Text) และตรวจสอบความ  
ถูกต้องด้วยตนเองผ่านคลิปวิดีโอ

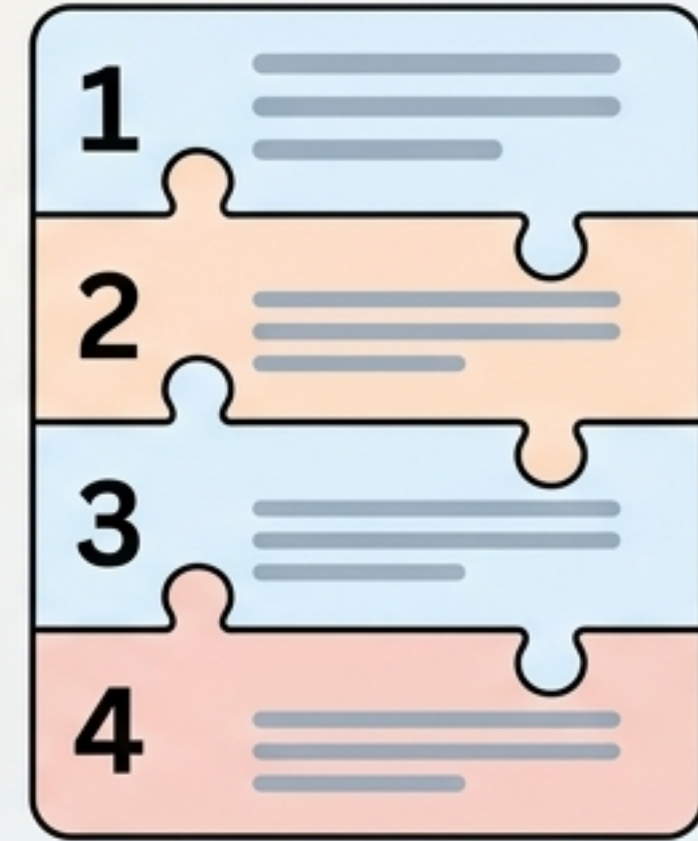
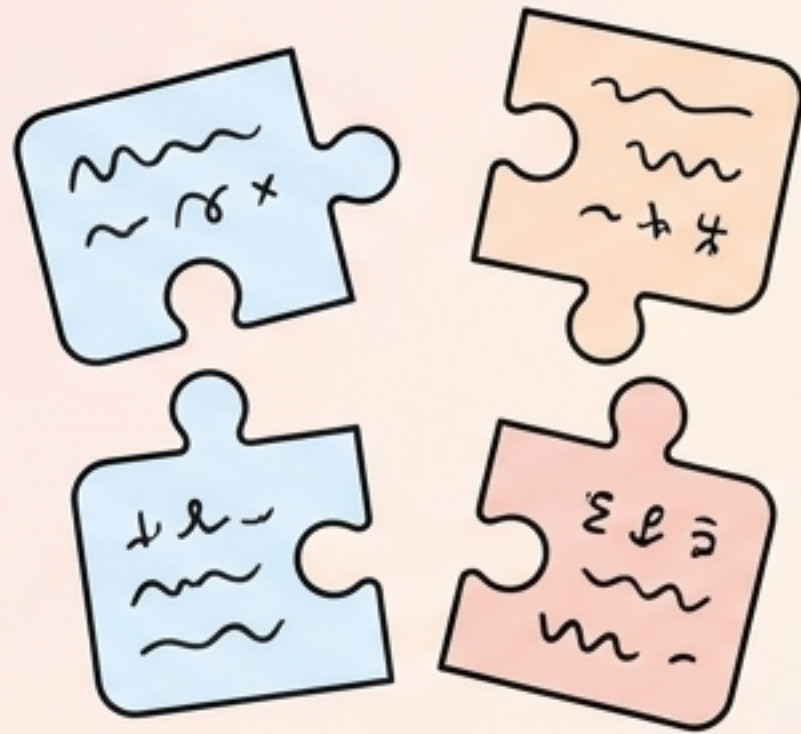
**Step 2: Presentation & Practice**  
(พัฒนาทักษะพื้นฐาน)

จับคู่สร้างบทสนทนาใหม่  
(Mapped Dialogue) และถ่ายทำคลิป  
วิดีโอแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)

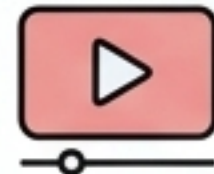
**Step 3: Production**  
(สร้างสรรค์ประสบการณ์ใหม่)

# Activity 1: Jumbled Conversation

แก้ปริศนาบทสนทนา (Analyzing the Flow)



**Reading Skills:**  
ผู้เรียนอ่านและจัดเรียง  
บทสนทนาที่สลับลำดับ



**Self-Correction:**  
ประเมินตนเองโดยตรวจสอบ  
คำตอบกับวิดีโอคลิปจริง



**Outcome:** สังเกตจังหวะการพูด  
น้ำเสียง และโครงสร้างภาษาได้อย่างเป็น  
ธรรมชาติ ก่อนลงมือปฏิบัติจริง

# Activity 2: Mapped Dialogue & Role Play

ประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง (Practical Application)



**Core  
Framework**

**Scenario A:**  
Postpone  
Meeting

**Scenario B:**  
Order  
Catering

**Creative Thinking:**  
สร้างบทสนทนาใหม่ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ

**Teamwork:**  
ทำงานเป็นคู่เพื่อเขียนสคริปต์และถ่ายทำวิดีโอ

**Tech Integration:**  
ใช้ซอฟต์แวร์ตัดต่อวิดีโอและใส่ซับไตเติ้ลภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มความน่าสนใจ

# ผลงานวิดีโอจำลองสถานการณ์



## Category 1: Hospitality (การโรงแรมและจัดเลี้ยง)

### Restaurant Catering Order

Confirming order for  
50 people

### Hotel Conference Room

Booking a seminar room

## Category 2: Business & Administration (การจัดการธุรกิจ)

### Change a Business Meeting

Postponing to Friday  
at 10 a.m.

### Product Order Inquiry

Discussing a new  
product order

# เสียงสะท้อนจากผู้เรียน (The Aha! Moments)

ช่วยเพิ่มความกล้าและ  
ความมั่นใจในการพูด  
ภาษาอังกฤษในที่  
สาธารณะ  
(Kingkarn &  
Pathumthong)

ทักษะการเล่าเรื่องและ  
การนำเสนอสามารถนำไป  
ปรับใช้กับการรายงาน  
และธุรกิจได้จริง  
(Jitsinee & Somruedee)

เรียนรู้วิธีการจัดระเบียบ  
ความคิดก่อนพูดโทรศัพท์  
และความสำคัญของน้ำเสียง

(Arisara)



Teacher Khem

# ก้าวสู่วัยทำงานอย่างมั่นใจ



**Communication Mastery:** เปลี่ยนความกังวล เป็นความมั่นใจด้วยโครงสร้างที่ชัดเจน



**Active Engagement:** ผู้เรียนได้ลงมือทำจริง ผ่านการวิเคราะห์และ Role Play



**Real-World Ready:** ทักษะภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีดิจิทัลที่พร้อมนำไปต่อยอดในการทำงานจริง!

