



การจัดการเรียนรู้แบบโมดูล (Module)

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

รายวิชาภาษาอังกฤษสถานประกอบการ รหัสวิชา 20000-1205

โดย

นางสาวสิรินาถ จันทร์สุริย์

สาขาวิชา สามัญ-สัมพันธ์

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

อาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ



หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

รายวิชาภาษาอังกฤษสถานประกอบการ รหัสวิชา 20000-1205

บทเรียนโมดูลที่ 2

เรื่อง Telephone Conversations

โดย

นางสาวสิรินาถ จันทร์สุริย์

สาขาวิชา สามัญ-สัมพันธ์

วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน

อาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบคำนำ	หน้าที่ ก
		แผ่นที่ : 1	

คำนำ

บทเรียนโมดูลย่อยที่ 1. Telephone Conversations จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะในรายวิชาประวัติศาสตร์ เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ และส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ครูมีบทบาทในการกระตุ้นและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ โดยการสร้างสถานการณ์ให้นักเรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้ได้ในเชิงบูรณาการด้วยวิธีการที่หลากหลาย เน้นกระบวนการคิด แก้ปัญหา และสรุปองค์ความรู้ด้วยตนเอง ทำให้นักเรียนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ ทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ/กระบวนการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดี นำไปสู่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข

คณะผู้จัดทำได้จัดแบ่งเนื้อหาในโมดูลย่อย 1.1 Telephone Conversations โดยในแต่ละหัวข้อเรื่องมีเนื้อหาเกี่ยวเนื่องกันไปตามลำดับก่อน - หลัง มีแบบฝึกหัด ใบเฉลยแบบฝึกหัด ใบสั่งงาน ใบปฏิบัติงาน ใบเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบเฉลยการปฏิบัติงาน แบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน และใบเฉลยแบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน เพื่อให้ผู้เรียนนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นและเกิดทักษะต่างๆ ตามมาตรฐานการศึกษาชาติเพื่อการพัฒนาผู้เรียนสู่ความเป็นพลโลกในศตวรรษที่ 21 อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้จัดทำหวังว่าบทเรียนโมดูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับโมเมนต์และสมดุต่อการหมุน หากมีส่วนหนึ่งส่วนใดที่บกพร่องไป ผู้จัดทำพร้อมรับคำแนะนำ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบสารบัญ	หน้าที่ ข
		แผ่นที่ : 1	

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ใบขั้นตอนการใช้บทเรียนโมดูล

ใบคำชี้แจงการใช้บทเรียนโมดูล

ใบแบบทดสอบก่อนเรียน

ใบกระดาษคำตอบก่อนเรียน

ใบเฉลยแบบทดสอบก่อนเรียน

ใบจุดประสงค์

ใบเนื้อหา

ใบแบบฝึกหัด

ใบเฉลยแบบฝึกหัด

ใบสั่งงาน

ใบปฏิบัติงาน

ใบเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ใบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ใบเฉลยการปฏิบัติงาน

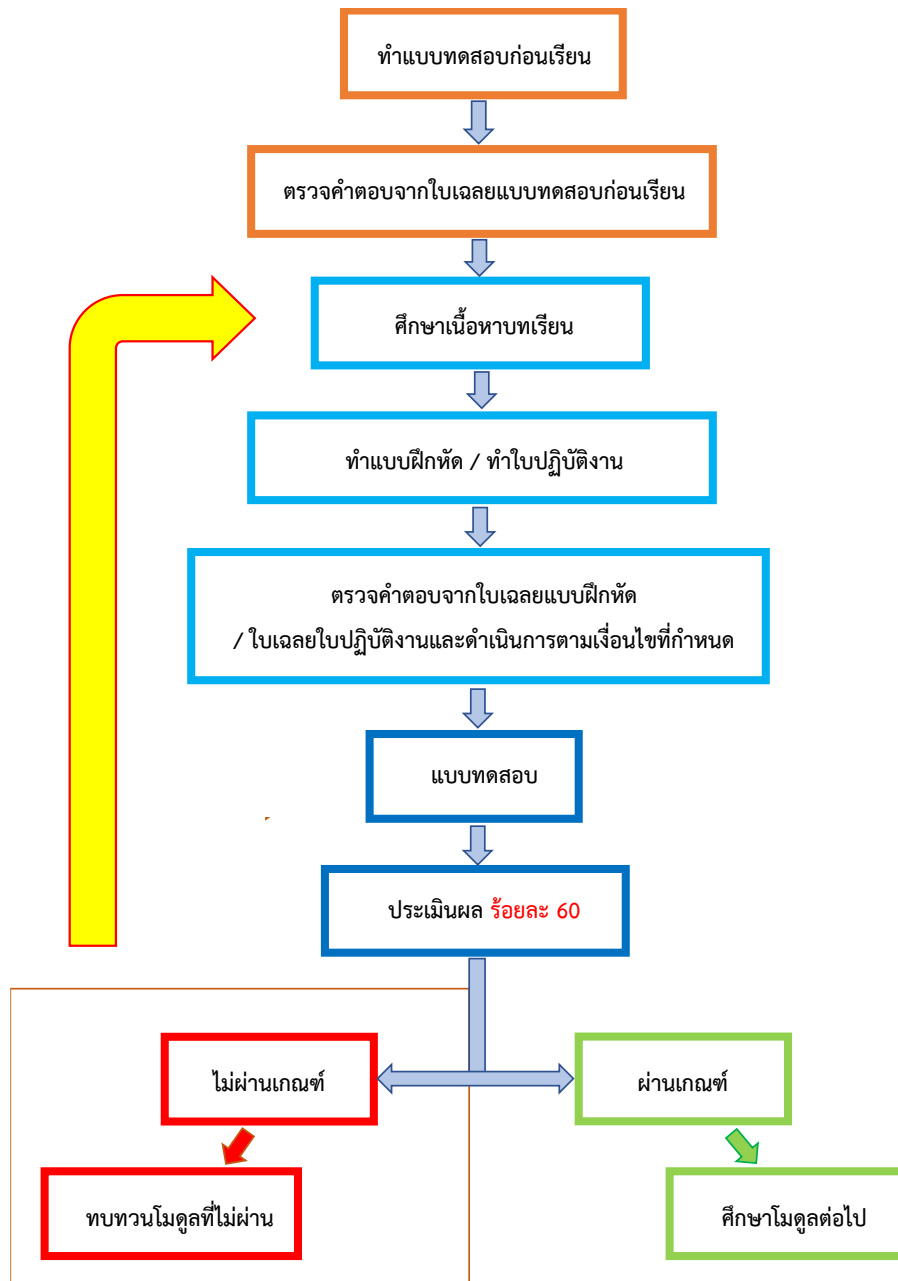
ใบแบบทดสอบหลังเรียน

ใบกระดาษคำตอบหลังเรียน

ใบเฉลยแบบทดสอบหลังเรียน

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบขั้นตอนการใช้ บทเรียนโมดูล	หน้าที่ 1
		แผ่นที่ : 1	

ขั้นตอนการใช้บทเรียนโมดูล



	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบคำชี้แจงการ ใช้บทเรียนโมดูล	หน้าที่ 2
		แผ่นที่ : 1	

คำชี้แจงใช้บทเรียนโมดูล 2

คำแนะนำสำหรับผู้เรียน

บทเรียนโมดูลย่อย 2 Telephone Conversations เป็นบทเรียนโมดูลที่ผลิตขึ้นมา เพื่อใช้เป็นสื่อประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562 ซึ่งเป็นหลักสูตรสมรรถนะแกนกลางในรายวิชาภาษาอังกฤษ โดยแบ่งเนื้อหาบทเรียนออกเป็น 1 หัวข้อย่อย ได้แก่

ความหมายของสังคม

1. รู้จักและสามารถใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสนทนาทางโทรศัพท์

ส่วนประกอบบทเรียนโมดูลประกอบด้วย

1. ใบแบบทดสอบก่อนเรียนและใบกระดาษคำตอบ
2. ใบเฉลยแบบทดสอบก่อนเรียน
3. ใบจุดประสงค์
4. ใบเนื้อหา
5. ใบแบบฝึกหัด/ใบสั่งงาน/ใบปฏิบัติงาน
6. ใบเฉลยแบบฝึกหัด/ใบเฉลยใบปฏิบัติงาน
7. ใบแบบทดสอบหลังเรียนและใบกระดาษคำตอบ
8. ใบเฉลยแบบทดสอบหลังเรียน

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบคำชี้แจงการ ใช้บทเรียนโมดูล	หน้าที่ 3
		แผ่นที่ : 2	

คำชี้แจงใช้บทเรียนโมดูล 2

คำแนะนำในการใช้บทเรียนโมดูล

1. ให้ผู้เรียนศึกษาหลักการและเหตุผล (Prospectus) และจุดมุ่งหมาย (Objectives) ของบทเรียนโมดูลให้เข้าใจ
2. ให้ผู้เรียนปฏิบัติตามคำแนะนำและขั้นตอนการใช้อย่างเคร่งครัด
3. ผู้เรียนต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง โดยไม่เปิดดูใบเฉลยคำตอบก่อนทำแบบทดสอบก่อนเรียนแบบฝึกหัด/ใบปฏิบัติงาน และแบบทดสอบหลังเรียนเพราะจะทำให้ผู้เรียนขาดความมั่นใจในการเรียนด้วยตนเองและไม่เกิดความเข้าใจที่แท้จริง
4. บทเรียนโมดูลนี้ ผู้เรียนสามารถใช้เรียนได้ตามความต้องการ ความพร้อมและความสะดวกโดยไม่จำกัดเวลาเรียน และสถานที่เรียน

ขั้นตอนการใช้บทเรียนโมดูล

1. ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนโดยทำเฉพาะข้อที่ผู้เรียนมีความรู้แท้จริง โปรดอย่าเดาคำตอบ ถ้าข้อใดไม่มีความรู้ให้ข้ามข้อนั้นไป โดยทำลงในกระดาษคำตอบ
2. ดูเฉลยใบแบบทดสอบก่อนเรียนแล้วประเมินผลการทำแบบทดสอบก่อนเรียน เป็นการวัดพื้นฐานความรู้ของผู้เรียนโดยไม่มีผลใด ๆ ต่อคะแนนในการเรียนบทเรียนโมดูลนี้
3. ให้ผู้เรียนศึกษาจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม
4. ให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาบทเรียนจากใบเนื้อหาให้มีความรู้ความเข้าใจ
5. เมื่อศึกษาเนื้อหาบทเรียนเข้าใจดีแล้ว ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด/ใบปฏิบัติงานในบทเรียนนั้น ๆ ลงในใบแบบฝึกหัด / ใบปฏิบัติงาน

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบคำชี้แจงการ ใช้บทเรียนโมดูล	หน้าที่ 4
		แผ่นที่ : 3	

คำชี้แจงใช้บทเรียนโมดูล 2

ขั้นตอนการใช้บทเรียนโมดูล (ต่อ)

- เมื่อทำแบบฝึกหัด/ปฏิบัติงานแล้วให้ตรวจคำตอบจากใบเฉลยแบบฝึกหัด/ใบเฉลยการปฏิบัติงาน
- ถ้าผ่านเกณฑ์การประเมินที่ตั้งไว้ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน แต่ถ้าไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินให้กลับไปเรียนเนื้อหาเดิม และทำแบบฝึกหัด/ปฏิบัติงานใหม่อีกครั้ง
- เมื่อผู้เรียนผ่านเกณฑ์การประเมินแล้ว ให้ทำแบบทดสอบหลังเรียนโดยทำลงในกระดาษคำตอบ
- ตรวจคำตอบจากใบเฉลยแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการเรียน
- ถ้าผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดผู้เรียนต้องเรียนซ่อมเสริมทบทวนเนื้อหา
ของบทเรียนโมดูลนี้ จนกว่าจะผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนด

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบคำชี้แจงการ ใช้บทเรียนโมดูล	หน้าที่ 5
		แผ่นที่ : 4	

คำชี้แจงใช้บทเรียนโมดูล 2

หลักการและเหตุผล (Prospectus)

วิชาภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562 มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ และส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ครุมีบทบาทในการกระตุ้นและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ โดยการสร้างสถานการณ์ให้นักเรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้ได้ในเชิงบูรณาการด้วยวิธีการที่หลากหลาย เน้นกระบวนการคิด แก้ปัญหา และสรุปองค์ความรู้ด้วยตนเอง ดังนั้น บทเรียนโมดูลนี้จึงได้จัดเนื้อหาให้ผู้เรียนสามารถศึกษาบทเรียนโมดูลตามคำแนะนำได้ตามความพร้อมและความสะดวกโดยไม่จำกัดเวลาเรียนและสถานที่เรียน

ภาษาอังกฤษ (อังกฤษ:English; หมายถึง "ภาษาในกลุ่มภาษาเจอร์แมนิกตะวันตกที่ใช้ครั้งแรกในอังกฤษสมัยต้นยุคกลาง และปัจจุบันเป็นภาษาที่ใช้กันแพร่หลายที่สุดในโลก[3] ประชากรส่วนใหญ่ในหลายประเทศ รวมทั้ง สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย ไอร์แลนด์ นิวซีแลนด์ และประเทศในแคริบเบียน พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่ง ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ที่มีผู้พูดมากที่สุดในโลกเป็นอันดับสามของโลกรองจากภาษาจีนกลางและภาษาสเปน[4] มักมีผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองอย่างกว้างขวาง และภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการของสหภาพยุโรป หลายประเทศเครือจักรภพแห่งชาติ และสหประชาชาติ ตลอดจนองค์การระดับโลกหลายองค์การภาษาอังกฤษเจริญขึ้นในราชอาณาจักรแองโกล-แซ็กซอนอังกฤษและบริเวณสกอตแลนด์ตะวันออกเฉียงใต้ในปัจจุบัน หลังอิทธิพลอย่างกว้างขวางของบริเตนใหญ่และสหราชอาณาจักรตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 17 จนถึงกลางคริสต์ศตวรรษที่ 20 ผ่านจักรวรรดิอังกฤษ และรวมสหรัฐอเมริกาด้วยตั้งแต่กลางคริสต์ศตวรรษที่ 20

ภาษาอังกฤษได้แพร่หลายทั่วโลก กลายเป็นภาษาชั้นนำของวจนิพนธ์ระหว่างประเทศและเป็นภาษากลางในหลายภูมิภาคในประวัติศาสตร์ ภาษาอังกฤษกำเนิดจากการรวมภาษาถิ่นหลายภาษาที่สัมพันธ์อย่างใกล้ชิด ซึ่งปัจจุบันเรียกรวมว่า ภาษาอังกฤษเก่า ซึ่งผู้ตั้งนิคมนำมายังฝั่งตะวันออกของบริเตนใหญ่เมื่อคริสต์ศตวรรษที่ 5 คำในภาษาอังกฤษจำนวนมากสร้างขึ้นบนพื้นฐานรากศัพท์ภาษาละติน เพราะภาษาละตินบางรูปแบบเป็นภาษากลางของคริสตจักรและชีวิตปัญญาชนยุโรป

บทเรียนโมดูลย่อย 1.1 Occupation มีเนื้อหาตั้งนี้ความหมายของความหมาย ความสำคัญของภาษาอังกฤษ โดยในแต่ละหัวข้อเรื่องมีเนื้อหาเกี่ยวเนื่องกันไปตามลำดับก่อน - หลัง มีแบบฝึกหัด ใบเฉลยแบบฝึกหัด ใบสั่งงาน ใบปฏิบัติงาน ใบเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใบเฉลยการปฏิบัติงาน แบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน และใบเฉลยแบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน เพื่อให้ผู้เรียนนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นและเกิดทักษะต่างๆ ตามมาตรฐานการศึกษาชาติเพื่อการพัฒนาผู้เรียนสู่ความเป็นพลโลกในศตวรรษที่ 21 อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบคำชี้แจงการ ใช้บทเรียนโมดูล	หน้าที่ 6
		แผ่นที่ : 5	

จุดมุ่งหมาย (Objective)

เมื่อผู้เรียนได้ศึกษาและทดสอบผ่านบทเรียนโมดูลย่อยนี้แล้ว ผู้เรียนจะมีความรู้ในเรื่องความหมาย
 ความสำคัญของภาษาอังกฤษ

ความรู้พื้นฐาน (Prerequisites)

ในการเรียนบทเรียนโมดูลย่อยนี้ให้ได้ผลดีนั้น ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในเรื่องภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 1

การสร้างแบบทดสอบก่อนเรียน

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบแบบทดสอบ	หน้าที่ 7
		ก่อนเรียน แผ่นที่ : 1	

แบบทดสอบก่อนเรียนโมดูลที่ 2

Test 1

- Direction:
1. There are 10 items in this test.
 2. Each item has 4 choices.
 3. You need to select the best answer and answer it in your answer sheet

1. He told me that he will _____ you a call at 9 a.m.

- a. make
- b. give
- c. get
- d. call

2. Which is the best answering the phone?

- a. Hi, I'm Mark.
- b. Hello, I'm not Mark.
- c. Hello, Mark's speaking
- d. Hello, Mark's here.

3. Which is not asking a caller to wait a moment?

- a. Hold on the line, please
- b. Wait a second, please.
- c. Hold it down, please.
- d. Wait a minute, please.

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบแบบทดสอบ ก่อนเรียน	หน้าที่ 8
		แผ่นที่ : 2	

4. John: Excuse me, I would like to see Peter.

Secretary's Peter: I'm sorry. He is in the meeting now.

John: _____

- Can I leave a message?
- Can I take a message?
- Can I take your message?
- Would you like to leave your message?

5. Which is NOT appropriate for putting someone on the hold?

- Ask for the permission first from the caller.
- Keep the caller on hold too long.
- Let the caller know what is going on if it's too long.
- Tell the caller to be on the hold with the polite sentences.

6. What is the best answer when you are about to finish your conversation with a caller on the phone?

- Wait a second and put the phone down first.
- Ask a caller to put the phone down first.
- Wait for a caller to put the phone down first.
- Put the phone down first.

7. (02)5536667 say _____

- O two, five five three six six six seven
- Zero two, fifty-five three six hundred, sixty-six seven
- O two, double five three double six six seven
- Zero two, double five three triple six seven

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบแบบทดสอบ ก่อนเรียน	หน้าที่ 9
		แผ่นที่ : 3	

8. Which sentence is NOT correct?
- Please send him a text message.
 - Please send a text message to him.
 - I'm text messaging him.
 - I texted message him.
9. Which choice use the word 'fee' in sentence correctly?
- Our company should increase travelling fees for employees.
 - ACT company offers good fees and benefits for employees.
 - Fee is the important factors in employee engagement.
 - When you do the financial transactions online, fees will not be charged.
10. Which is not purpose of the "Orientation"?
- To see around the office
 - To arrange the meeting
 - To introduce the new employee to other staff members.
 - To inform the company' rules, regulations and benefits.

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	กระดาษคำตอบ แบบทดสอบก่อน เรียน	หน้าที่ 9
		แผ่นที่ : 3	

กระดาษคำตอบแบบทดสอบก่อนเรียนโมดูลย่อยที่ 2

ชื่อ-สกุล..... ระดับ..... รหัสนักเรียน/นักศึกษา.....

ข้อ	a	b	c	d
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

คะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนน คะแนน
 สรุปผล () ผ่านเกณฑ์
 () ไม่ผ่านเกณฑ์

ลงชื่อผู้ตรวจ
 (.....)

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบเฉลี่ย แบบทดสอบก่อน เรียน	หน้าที่ 10
		แผ่นที่ : 1	

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนโมดูลย่อยที่ 2

ข้อ	คำตอบ
1.	b
2.	c
3.	a
4.	b
5.	c
6.	d
7.	d
8.	d
9.	b
10.	d

ส่วนที่ 2

การรวบรวมเนื้อหา และสร้างใบงาน/ใบ
กิจกรรม/แบบฝึกหัด

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบจุดประสงค์	หน้าที่ 11
		แผ่นที่ : 1	

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

หลังจากที่ผู้เรียนได้ศึกษาเรื่องนี้แล้ว ผู้เรียนสามารถ

1. รู้จักและสามารถใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสนทนาทางโทรศัพท์

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบเนื้อหา	หน้าที่ 12
		แผ่นที่ : 1	

ใบความรู้ที่ 2

เรื่อง Telephone Conversations

Useful Sentences

- Hello, Ann speaking.
- Hello, Ann is speaking.
- Hello, this is Ann speaking.
- Yes, speaking


Making contact - การขอเรียนสาย

- I would like to speak to Ann.
- I'd like to speak to Ann.
- May I speak to Ann?
- Can I speak to Ann, please?
- Can I have the accounting department, please?







 ลิขสิทธิ์ของ บริษัท สำนักพิมพ์เอมเพิร์ล จำกัด

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ

บทที่ 2




Telephone Language

(ภาษาที่ใช้ในการสนทนาทางโทรศัพท์)


Telephone Words

- a phone / a telephone**
(โทรศัพท์โดยไม่เฉพาะเจาะจง)
- a phone call / a call**
(โทรศัพท์ที่มีการพูดคุยกัน)
- a home phone / an office phone**
(โทรศัพท์พื้นฐาน * บ้าน หรือสำนักงาน)
- a mobile phone / a cell phone**
(โทรศัพท์พื้นฐาน)
- a phone number**
(หมายเลขโทรศัพท์มือถือ)


Basic Telephone Phrases

- make a phone call / make a call**
(โทรออก, ใช้โทรศัพท์)
- call someone / give someone a call**
(โทรหาใครบางคน)
- call you back / get back to you**
(โทรกลับหาคุณ)
- dial a number**
(กดหมายเลขโทรศัพท์)
- answer the phone / pick up the phone**
(รับโทรศัพท์)
- on the phone**
(อยู่ในสาย หรือทางโทรศัพท์)
- talk to someone on the phone**
(คุยกับใครบางคนทางโทรศัพท์)



 ลิขสิทธิ์ของ บริษัท สำนักพิมพ์เอมเพิร์ล จำกัด

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ

บทที่ 2




	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบเนื้อหา	หน้าที่ 13
		แผ่นที่ : 2	

Useful Sentences



Introducing yourself - การแนะนำชื่อผู้พูด

- My name is Ann.
- This is Ann.
- It's Ann here.
- This is Ann calling.



Telling why you're calling - การบอกเหตุผลที่โทรมา

- I'm calling about _____.
- I'm returning Ann's call.








ลิขสิทธิ์ของ บริษัท สำนักพิมพ์เอมเพิร์ล จำกัด

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ

บทที่ 2




Useful Sentences



Asking someone to repeat / speak louder – การขอให้พูดอีกครั้ง / พูดให้ดังขึ้น

- Sorry, I couldn't hear you.
- Could you say it again, please?
- Excuse me, I couldn't hear you.
- Could you repeat that?
- I could barely hear you.
- Could you speak louder, please?



Dialing the wrong number - โทรผิดหมายเลข

- You have the wrong number.
- You've got the wrong number.






ลิขสิทธิ์ของ บริษัท สำนักพิมพ์เอมเพิร์ล จำกัด

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ

บทที่ 2




	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบเนื้อหา	หน้าที่ 14
		แผ่นที่ : 3	

Useful Sentences



Introducing yourself - การแนะนำชื่อผู้พูด

- My name is Ann.
- This is Ann.
- It's Ann here.
- This is Ann calling.



Telling why you're calling - การบอกเหตุผลที่โทรมา

- I'm calling about _____.
- I'm returning Ann's call.








ลิขสิทธิ์ของ บริษัท สำนักพิมพ์เอมเพิร์ธ จำกัด

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ
บทที่ 2




Useful Sentences



Asking someone to repeat / speak louder – การขอให้พูดอีกครั้ง / พูดให้ดังขึ้น

- Sorry, I couldn't hear you.
- Could you say it again, please?
- Excuse me, I couldn't hear you.
- Could you repeat that?
- I could barely hear you.
- Could you speak louder, please?



Dialing the wrong number - โทรผิดหมายเลข

- You have the wrong number.
- You've got the wrong number.






ลิขสิทธิ์ของ บริษัท สำนักพิมพ์เอมเพิร์ธ จำกัด

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ
บทที่ 2




	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบแบบฝึกหัด	หน้าที่ 15
		แผ่นที่ : 1	

ใบแบบฝึกหัดโมดูลย่อยที่ 2

Activity

2.1 Telephone Language

Exercise A Listen to the above words and phrases. Then repeat after the CD. 

อยู่ในคุลยพินิจของผู้สอน

Exercise B Underline the words in brackets to complete the sentences.

Example I think I _____ the wrong number. (dialed / called)

- ❶ I will _____ you a call at 4 p.m. (get / give)
- ❷ I will talk to Tom on the _____ this afternoon. (call / phone)
- ❸ I'll find out Jane's phone number and _____ back to you. (set / give)
- ❹ I had three _____ calls from customers this morning. (phone / number)
- ❺ My hands are wet. Can you _____ up the phone for me, please? (pick / answer)

Exercise C Listen to the above useful sentences. Then repeat after the CD. 

Exercise D Match each sentence with its meaning.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------|
| ❶ Please hold the line. | .เบอร์ต่อของคุณคือเบอร์อะไร |
| ❷ Hello, Ann speaking. | คุณช่วยพูดดังอีกหน่อยได้ไหม |
| ❸ Can I speak to Danny, please? | สวัสดีค่ะ แอนกำลังพูดสาย |
| ❹ What's your extension number? | ขอเรียนสายคุณแดนนี่ |
| ❺ Could you speak a little louder? | กรุณาถือสายรอ |

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบเฉลย แบบฝึกหัด	หน้าที่ 16
		แผ่นที่ : 1	

ใบเฉลยแบบฝึกหัดโมดูลย่อยที่ 2

Activity

2.1 Telephone Language

Exercise A Listen to the above words and phrases. Then repeat after the CD. 

อยู่ในดุลยพินิจของผู้สอน

Exercise B Underline the words in brackets to complete the sentences.

Example

I think I dialed the wrong number. (dialed / called)

- 1 I will give you a call at 4 p.m. (get / give)
- 2 I will talk to Tom on the phone this afternoon. (call / phone)
- 3 I'll find out Jane's phone number and get back to you. (get / give)
- 4 I had three phone calls from customers this morning. (phone / number)
- 5 My hands are wet. Can you pick up the phone for me, please? (pick / answer)

Exercise C Listen to the above useful sentences. Then repeat after the CD. 

Exercise D Match each sentence with its meaning.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------|
| 1 Please hold the line. | เบอร์ต่อของคุณคือเบอร์อะไร |
| 2 Hello, Ann speaking. | คุณช่วยพูดดังอีกหน่อยได้ไหม |
| 3 Can I speak to Danny, please? | สวัสดีค่ะ แอนกำลังพูดสาย |
| 4 What's your extension number? | ขอเรียนสายคุณแดนนี่ |
| 5 Could you speak a little louder? | กรุณาถือสายรอ |

ส่วนที่ 3

การสร้างแบบทดสอบหลังเรียน แบบโมดูล

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบแบบทดสอบ ก่อนเรียน	หน้าที่ 17
		แผ่นที่ : 1	

แบบทดสอบหลังเรียนโมดูลที่ 2

Test 1

- Direction:
1. There are 10 items in this test.
 2. Each item has 4 choices.
 3. You need to select the best answer and answer it in your answer sheet

1. He told me that he will _____ you a call at 9 a.m.

- e. make
- f. give
- g. get
- h. call

2. Which is the best answering the phone?

- e. Hi, I'm Mark.
- f. Hello, I'm not Mark.
- g. Hello, Mark's speaking
- h. Hello, Mark's here.

3. Which is not asking a caller to wait a moment?

- e. Hold on the line, please
- f. Wait a second, please.
- g. Hold it down, please.
- h. Wait a minute, please.

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบแบบทดสอบ ก่อนเรียน	หน้าที่ 18
		แผ่นที่ : 2	

4. John: Excuse me, I would like to see Peter.

Secretary's Peter: I'm sorry. He is in the meeting now.

John: _____

- e. Can I leave a message?
- f. Can I take a message?
- g. Can I take your message?
- h. Would you like to leave your message?

5. Which is NOT appropriate for putting someone on the hold?

- e. Ask for the permission first from the caller.
- f. Keep the caller on hold too long.
- g. Let the caller know what is going on if it's too long.
- h. Tell the caller to be on the hold with the polite sentences.

6. What is the best answer when you are about to finish your conversation with a caller on the phone?

- e. Wait a second and put the phone down first.
- f. Ask a caller to put the phone down first.
- g. Wait for a caller to put the phone down first.
- h. Put the phone down first.

7. (02)5536667 say _____

- e. O two, five five three six six six seven
- f. Zero two, fifty-five three six hundred, sixty-six seven
- g. O two, double five three double six six seven
- h. Zero two, double five three triple six seven

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบแบบทดสอบ ก่อนเรียน	หน้าที่ 19
		แผ่นที่ : 3	

8. Which sentence is NOT correct?

- e. Please send him a text message.
- f. Please send a text message to him.
- g. I'm text messaging him.
- h. I texted message him.

9. Which choice use the word 'fee' in sentence correctly?

- e. Our company should increase travelling fees for employees.
- f. ACT company offers good fees and benefits for employees.
- g. Fee is the important factors in employee engagement.
- h. When you do the financial transactions online, fees will not be charged.

10. Which is not purpose of the "Orientation"?

- e. To see around the office
- f. To arrange the meeting
- g. To introduce the new employee to other staff members.
- h. To inform the company' rules, regulations and benefits.

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	กระดาษคำตอบ แบบทดสอบ หลังเรียน	หน้าที่ 20
		แผ่นที่ : 3	

กระดาษคำตอบแบบทดสอบก่อนเรียนโมดูลที่ 2

ชื่อ-สกุล..... ระดับ..... รหัสนักเรียน/นักศึกษา.....

ข้อ	a	b	c	d
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

คะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนน คะแนน
 สรุปผล () ผ่านเกณฑ์
 () ไม่ผ่านเกณฑ์

ลงชื่อผู้ตรวจ
 (.....)

	หลักสูตร : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายวิชา : ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ โมดูลที่ 2 : Telephone Conversations	ใบเฉลย แบบทดสอบ หลังเรียน	หน้าที่ 21
		แผ่นที่ : 1	

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนโมดูลที่ 2

ข้อ	คำตอบ
1.	b
2.	c
3.	a
4.	b
5.	c
6.	d
7.	d
8.	d
9.	b
10.	d