

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ (English for the Workplace)

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา
จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567



ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ

English for the Workplace

(20000-1204)

หมวดวิชาสมรรถนะแกนกลาง
กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ)
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ดร.สุวัฒน์ นิยมไทย

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ

English for the Workplace

20000-1204

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สุวัฒน์ นิยมไทย.

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ (20000-1204).-- กรุงเทพฯ : แม็คเอดูเคชั่น, 2569.

128 หน้า.

1. ภาษาอังกฤษ -- การศึกษาและการสอน. 2. ภาษาอังกฤษธุรกิจ -- การใช้ภาษา. I. ชื่อเรื่อง.

428.2402465

ISBN 978-616-345-335-8

จัดทำโดย

 IMACEDUCATION

ผู้เขียน : ดร.สุวัฒน์ นิยมไทย

ผู้ทรงคุณวุฒิ : สายพิน ธรรมประศาสน์

การสั่งซื้อ : ส่งชื่อนิตติ้งจ่าย ไปรษณีย์ลาดพร้าว ในนาม บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด
เลขที่ 9/99 อาคารแม็ค ซอยลาดพร้าว 38 ถนนลาดพร้าว แขวงจันทระเกษม
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

☎ : 0-2938-2022-7 FAX : 0-2938-2028

www.MACeducation.com

พิมพ์ครั้งที่ : 1

จำนวนที่พิมพ์ : 5,000 เล่ม

ราคาจำหน่าย : 77 บาท

ปีที่พิมพ์ : 2569

พิมพ์ที่ : บริษัท พี.เอ็น.เค แอนด์ สกายพริ้นติ้งส์ จำกัด

(สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย ห้ามลอกเลียน ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร)

คำนำ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567 เพื่อยกระดับการศึกษาวิชาชีพของบุคคลให้สูงขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อุตสาหกรรมเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ แผนการศึกษาแห่งชาติ ความต้องการของสถานประกอบการ รวมทั้งข้อเสนอจากคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา (อ.กรอ.อศ.) โดยหลักสูตรดังกล่าวเป็นไปตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualifications Framework: NQF) และกรอบคุณวุฒิอ้างอิงอาเซียน (ASEAN Qualifications Reference Framework: AQRF) มาตรฐานการศึกษาของชาติ และกรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ ตลอดจนยึดโยงกับมาตรฐานอาชีพ มาตรฐานฝีมือแรงงาน และมาตรฐานอื่น ๆ ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อมุ่งเน้นการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาสมรรถนะกำลังคนระดับฝีมือ รวมทั้งคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของตลาดแรงงาน ชุมชน สังคม

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ตระหนักถึงภารกิจสำคัญในการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาระดับอาชีวศึกษาให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามแผนที่ตั้งไว้ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการและผู้สอน ทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการวิเคราะห์หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567 ในแต่ละสาขาวิชาเพื่อจัดทำสื่อการเรียนรู้ อันประกอบด้วย

1. หนังสือเรียน ที่จัดทำให้ตรงกับอ้างอิงมาตรฐาน ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา ทั้งนี้โดยคำนึงถึงสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ มาตรฐานฝีมือแรงงาน และมาตรฐานอื่น ๆ ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

2. แผนการจัดการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนนำไปปรับให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียนและจุดเน้นของสถานศึกษา

จุดเด่นของหนังสือเรียนชุดใหม่ มีดังนี้

1. นำเสนอในรูปแบบบทเรียน โดยในแต่ละบทเรียนมีผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับบทเรียน สมรรถนะประจำบทเรียน แนวคิดหลัก หัวข้อหลัก และจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม และใบเนื้อหาที่ง่ายต่อการเรียนรู้ แต่ยังคงไว้ซึ่งความเข้มข้นและทันสมัยทั้งนี้เนื้อหาในหนังสือเรียนมุ่งเน้นให้สัมพันธ์กับจุดประสงค์การเรียนรู้ หลักการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Learning) และการประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment)

2. แทรกใบงานที่ออกแบบให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับบทเรียน สมรรถนะประจำบทเรียน และจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมสำหรับการฝึกกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ เช่น การเรียนรู้จากโครงงาน (Project-based Learning)

3. มีแบบทดสอบหลังเรียนในทุก ๆ บทเรียน เพื่อประเมินผลหลังเรียนในแต่ละบทเรียน

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ขอขอบคุณสถานศึกษา ครู คณาจารย์ ผู้สอน ผู้เรียน และผู้ที่สนใจทุกท่าน ที่ให้ความไว้วางใจในสื่อการเรียนรู้ของบริษัท บริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสื่อการเรียนรู้ชุดนี้จะมีส่วนช่วยให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพทัดเทียมระดับสากลต่อไป

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

รหัส 20000-1204

วิชา ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ ทฤษฎี 0 ชั่วโมง ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง 1 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B1

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสถานการณ์

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. เข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ
2. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และสามารถประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ
3. มีเจตคติและกิริยาที่ดี ตระหนักถึงความสำคัญ และเห็นประโยชน์ในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ ประโยคและสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ
2. ใช้ภาษาอังกฤษการพูด การอ่านคู่มือ กฎระเบียบ ป้ายประกาศ สัญลักษณ์ และคำเตือน อภิปรายให้ข้อมูล สนทนาได้ตอบ การเขียนสรุปงาน
3. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาทักษะเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ
4. ประยุกต์ใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ การอ่านคู่มือ กฎระเบียบ (Rule and Regulation) ป้ายประกาศ สัญลักษณ์ และคำเตือน (Sign and Symbol) ที่พบในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสถานประกอบการ

รายวิชา ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ

บทเรียน	อ้างอิงมาตรฐาน	ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	จุดประสงค์รายวิชา			สมรรถนะรายวิชา				คำอธิบายรายวิชา	จำนวนชั่วโมง	
			1	2	3	1	2	3	4			
1. Workplace Communication	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	
2. Signs and Announcements	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	
3. Giving and Following Instructions	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	
4. Handling Workplace Documents	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	
5. Customer Communication and Complaint Handling	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4	
6. Meetings and Presentations	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้												2
รวมจำนวนชั่วโมง												36

Contents

Lesson	Vocabulary	Listening and Speaking
Lesson 1 Workplace Communication	Workplace Types, Departments, and Positions	Listening: Listening for Key Information in an Introduction Speaking: Pronunciation, Self-Introductions, and Basic Greetings
Lesson 2 Signs and Announcements	Signs, Warnings, and Incident Reporting Terms	Listening: Workplace Announcements, Warnings, and Briefings Speaking: Speaking about Signs, Safety Rules, and Reporting
Lesson 3 Giving and Following Instructions	Action Verbs for Instructions	Listening: Listening to Step-by-Step Instructions Speaking: Giving Simple Instructions and Demonstrations
Lesson 4 Handling Workplace Documents	Types of Documents, Verbs, and Abbreviations	Listening: Listening to Conversations about Documents Speaking: Speaking about Documents and Making Polite Requests
Lesson 5 Customer Communication and Complaint Handling	Service Terms, Problems, and Solutions	Listening: Customer Service Conversations (Complaints & Solutions) Speaking: Responding to Customer Concerns and Offering Solutions Politely
Lesson 6 Meetings and Presentations	Key Terms for Meetings and Presentations	Listening: Comprehending Dialogues from Meetings and Presentations Speaking: Using Common Phrases for Meetings and Presentations
Bibliography		

	Reading	Language Focus	Writing	Page
	Understanding Job Roles and Responsibilities	Focus: Prepositions for Roles, Locations, and Gerunds	Writing a Self-Introduction Email	1
	Understanding Safety Infographics and Incident Reports	Rules and Obligations	Short Notices and Announcements	23
	Reading a Simple Manual and Company Regulations	Imperatives & Sequencing Words for Instructions and Rules	Writing a Simple 'How-To' Guide	45
	Types of Documents, Verbs, and Abbreviations	Making Polite Requests (Modal Verbs)	Writing a Short Memo and a Meeting Agenda	65
	Understanding Customer Complaints (Emails & Forms)	Question Forms & Grammar for Customer Service	Drafting Complaint Emails and Professional Responses	82
	Understanding a Team Meeting Scenario	Using Modal Verbs for Politeness and Wh-Questions	Creating a Simple Presentation Outline	105
				120

Workplace Communication



ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับบทเรียน (Lesson Learning Outcomes)

สื่อสารภาษาอังกฤษพื้นฐานที่ใช้ในสถานประกอบการ เช่น ทักทาย ได้ตอบ แนะนำตัวเอง บอกตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบ และเขียนอีเมลแนะนำตัวเองเบื้องต้นได้



สมรรถนะประจำบทเรียน (Competency)

1. เรียนรู้และประยุกต์ใช้ศัพท์ จำนวน วลี ที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ ในสถานประกอบการ
2. ฟัง พูด ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานประกอบการต่าง ๆ
3. เขียนโดยใช้คำศัพท์ จำนวน เกี่ยวกับการสื่อสารในสถานประกอบการด้วยโครงสร้างประโยคที่ถูกต้อง
4. อ่านเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารในสถานประกอบการ
5. ใช้เทคโนโลยีสำหรับค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในสถานประกอบการ



แนวคิดหลัก (Main Idea)

การบูรณาการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การฟัง พูด อ่าน และเขียน เข้ากับบริบทของสถานประกอบการ โดยเน้นการประยุกต์ใช้คำศัพท์ จำนวน และโครงสร้างประโยคที่จำเป็น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริงในการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การแนะนำตัว การบอกตำแหน่งและแผนก การทักทาย และการทำความเข้าใจคำศัพท์พื้นฐานในที่ทำงาน เพื่อสร้างความสามารถในการโต้ตอบ และปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



หัวข้อหลัก (Main Topics)

1. **Vocabulary and Expressions:** Workplace Types, Departments, and Positions
2. **Reading:** Understanding Job Roles and Responsibilities
3. **Listening:** Listening for Key Information in an Introduction
4. **Speaking:** Pronunciation, Self-Introductions, and Basic Greetings
5. **Language Focus:** Prepositions for Roles, Locations, and Gerunds
6. **Writing:** Writing a Self-Introduction Email



จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives)

1. เลือกใช้คำศัพท์ จำนวน วลี เกี่ยวกับตำแหน่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อสื่อสารในสถานประกอบการได้
2. ฟังและพูดเพื่อทักทายและแนะนำตัวเองเบื้องต้นได้
3. อ่านข้อความสั้น ๆ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบได้
4. เขียนอีเมลแนะนำตัวเองถึงเพื่อนร่วมทีมตามโครงสร้างพื้นฐานได้



Vocabulary and Expressions

Workplace Exploration Challenge

Vocabulary Activity 1.1

A. Match the following words to their correct workplaces.

- a. Healthcare Service
- b. Farm
- c. Office
- d. Retail Store
- e. Factory
- f. School



B. Match workplaces on the left with their typical jobs on the right.

Workplaces

Jobs

- _____ 1. Office
- _____ 2. Factory
- _____ 3. School
- _____ 4. Retail Store
- _____ 5. Farm
- _____ 6. Hospitals and Clinics
- _____ 7. Restaurants and Cafés
- _____ 8. Airports

- a. Doctor, Nurse
- b. Waiter / Waitress, Chef
- c. Pilot, Flight Attendant, Aircraft Technician
- d. Manager, Accountant
- e. Farmer, Farmhand, Orchard Worker
- f. Sales Clerk, Cashier
- g. Teacher, Principal
- h. Assembly Worker, Engineer

C. Match these jobs or workplaces with their roles.

Jobs / Workplaces	Roles / Definitions
<u> f. </u> 1. Manager	a. A place where people go to eat and drink
<u> </u> 2. Accountant	b. A place for growing food or raising animals
<u> </u> 3. Restaurants and cafés	c. A place where workers make products with machines
<u> </u> 4. Post office	d. A place where people learn new skills
<u> </u> 5. Retail store	e. A place where doctors help sick people
<u> </u> 6. Hospitals and clinics	f. Leads the team and plans the work
<u> </u> 7. Factories	g. A place where airplanes take off and land
<u> </u> 8. Farms and agricultural sites	h. A place for sending letters and packages
<u> </u> 9. Airport	i. A shop that sells things to customers
<u> </u> 10. Training center	j. Checks money records and payment

D. Write each vocabulary word in front of its correct definition.

Project	Supervisor	Task	Schedule	Client
Email	Deadline	Team	Coworker	Office Supplies

Vocabulary	Definition
1. <u> </u>	: A group of people working together toward a common goal
2. <u> </u>	: The specific date or time when a task must be finished
3. <u> </u>	: A person you work with in the same company or job
4. <u> </u>	: Materials used for daily work, like paper, pens, and staplers
5. <u> </u>	: A customer who receives services or advice from a professional
6. <u> </u>	: A planned set of activities done over a period of time to achieve a goal
7. <u> </u>	: A digital message sent through the internet
8. <u> </u>	: The person who is in charge of your work and your team
9. <u> </u>	: A list of planned times for events or activities
10. <u> </u>	: A piece of work or duty that needs to be done

E. Fill in the blanks with the vocabulary words from Vocabulary Activity 1.1 D.

- Please make sure to submit the report before the _____ on Friday.
- My first _____ today is to organize the files.
- We are working together on a big _____ to launch a new product.
- Our _____ meets every Monday morning to plan the week.
- I have a meeting with a new _____ who is interested in our service.
- I will send the meeting summary to everyone by _____ this afternoon.
- I need to check my _____ to see if I am free for a meeting.
- My _____ helped me fix the printer this morning.
- You must ask your _____ for permission to take a day off.
- We ran out of paper, so please order some new _____.

Organizational Structure

Departments and Roles in a Workplace

Vocabulary Activity 1.2

A. Match the departments in a workplace with their main responsibilities.

Finance / Accounting	Warehouse	Safety	Marketing
Human Resources (HR)	Sales	Customer Service	
Administration	IT (Information Technology)	Maintenance	

Departments

Responsibilities

- | | |
|-----------|---|
| 1. _____ | a. Plans advertisements to promote products. |
| 2. _____ | b. Fixes computers and installs software. |
| 3. _____ | c. Organizes stock and checks inventory. |
| 4. _____ | d. Finds new employees and helps staff with records. |
| 5. _____ | e. Checks money records and prepares payments. |
| 6. _____ | f. Sells products directly to customers. |
| 7. _____ | g. Answers questions and solves customer problems. |
| 8. _____ | h. Manages documents and general office tasks. |
| 9. _____ | i. Inspects the workplace to ensure everyone is safe. |
| 10. _____ | j. Repairs machines and equipment in the building. |

B. Complete the sentences with the correct department from the box. You may use a department name more than once.

Accounting

Human Resources (HR)

IT (Information Technology)

Marketing

- Before paying the bills, the _____ department must check the numbers for accuracy.
- The _____ team is currently interviewing people for the new job opening.
- We need to contact _____ because the computer in the meeting room isn't working.
- We have many new customers because of the great social media ads designed by the _____ department.
- Employees can ask _____ for information about their holiday leave and benefits.
- To sell more products, the _____ department suggested putting ads on Facebook.
- All employees must follow the password rules set by _____ to protect company data.
- The _____ department prepares the tax reports for the company every year.

Describing Complex Workplace Duties

Vocabulary Activity 1.3

A. Fill in the blank with the most suitable action verb from the box.

monitor

ensure

oversee

develop

analyze

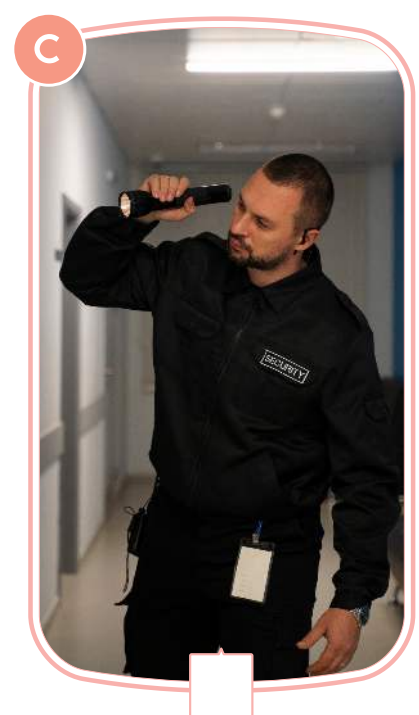
- Accountant ➡ Their primary job is to _____ financial records to check for accuracy.
- HR Officer ➡ They must _____ that all employees follow the company rules and regulations.
- Marketing Staff ➡ They need to _____ creative ideas for new advertisements.
- Warehouse Staff ➡ They must _____ the number of products in the stockroom every day.
- Manager ➡ They are responsible for _____ the daily work of the team and maintain efficiency.

B. For each job title, write a role definition using the given structure and correct V-ing action verbs.

inspect / ensure	organize / count	prepare / check
providing / troubleshooting	interview / find	design / create

1. A Help Desk Technician is responsible for providing technical support and troubleshooting computer issues.
2. An accountant is responsible for _____ financial records and _____ payments.
3. A safety officer is responsible for _____ the workplace and _____ safety.
4. A graphic designer is responsible for _____ images and _____ logos.
5. Warehouse staff is responsible for _____ products and _____ stock.
6. An HR officer is responsible for _____ and _____ new employees.

C. Put the Numbers 1-5 of the job title on its correct picture.





Reading

Positions in a Workplace

To ensure smooth operations, every workplace has different departments working together. Here are some common job titles and their main responsibilities.

Department	Position	Responsibility
Management & HR	Manager	Leads the team and makes decisions to help the company grow.
	HR Officer	Finds new employees and helps with staff records and benefits.
Finance & Admin	Accountant	Prepares financial records and checks payments for the company.
	Purchasing Officer	Buys materials, supplies, and equipment for the office or factory.
	Office Admin	Manages documents and general office tasks to support the team.
Sales & Marketing	Sales Representative	Sells products or services to customers and meets sales goals.
	Graphic Designer	Designs pictures, logos, and visual content for advertisements.
Operations & Services	Customer Support	Answers questions and helps customers solve their problems.
	Warehouse Staff	Organizes stock, checks inventory, and prepares items for delivery.
	Safety Officer	Inspects the workplace to ensure everyone follows safety rules.
Technical & IT	Help Desk Technician	Fixes computer problems and installs software for employees.
	Maintenance Technician	Repairs machines, air conditioners, and other equipment in the building.