# Co-op Ready: Essential Workplace English

## การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน

Lecturer: Aj. Usa Wongpaisarn
Business English Department
Faculty of Humanities and Social Sciences
Rambhai Barni Rajabhat University

# Objectives

1) Use basic workplace English confidently.

2) Write short and polite messages or emails.

3) Respond politely in real work situations.

# Worksheet

Workplace English

# Useful Expressions at Work

ประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้บ่อยในที่ทำงาน

# หมวด 1: Asking for Help - “ขอความช่วยเหลือ”

| English | Thai Meaning | Example / Notes |
|---|---|---|
| Could you please help me (with this)? | ช่วยฉันหน่อยได้ไหมคะ | สุภาพ ใช้ได้กับทุกคน โดยเฉพาะหัวหน้า / เพื่อนร่วมงาน “Could you please help me with the report?” |
| I’m not sure. Let me check. | ฉันไม่แน่ใจ เดี๋ยวขอเช็กก่อนนะคะ | ใช้เวลายังไม่รู้คำตอบ แต่ยังดูเป็นมืออาชีพ |
| Would you mind giving me a hand? | ช่วยฉันหน่อยได้ไหม (เป็นกันเองแต่สุภาพ) | เหมาะใช้กับเพื่อนร่วมงานที่สนิท |
| Thanks a lot for your help. | ขอบคุณมากสำหรับความช่วยเหลือค่ะ | ใช้ได้ทั้งระหว่างและหลังได้รับความช่วยเหลือ |

*Tips: “เวลานักศึกษาฝึกงาน ถ้ายังไม่รู้วิธีทำงาน อย่าเงียบ! ให้พูดแบบนี้ หัวหน้าจะชอบคนพูดดีมากกว่าคนเงียบแล้วทำผิดค่ะ”*

# หมวด 2: Responding to Requests - “ตอบรับหรือปฏิเสธคำขอ”

| English | Thai Meaning | Example / Notes |
|---|---|---|
| Sure, I can do that. | ได้เลยค่ะ เดี๋ยวจัดการให้ | ใช้ตอบหัวหน้า/ เพื่อนเมื่อได้รับมอบหมายงาน |
| I’ll take care of it. | ฉันจะจัดการให้เองค่ะ | ฟังดูมั่นใจและรับผิดชอบ |
| I’m afraid I’m a bit busy now. Can I do it later? | ตอนนี้ยุ่งนิดหน่อย ขอทำทีหลังได้ไหมคะ | ใช้ถ้าต้องปฏิเสธอย่างสุภาพ |
| No problem at all! | ไม่มีปัญหาเลย! | น้ำเสียงบวก ใช้ได้บ่อยในงานบริการ |

*Tips: “ไม่จำเป็นต้องตอบว่า Yes อย่างเดียวเสมอไปนะ ถ้าทำไม่ได้ตอนนั้นจริง ๆ ก็พูดสุภาพแบบนี้ได้เลย”*

# หมวด 3: Talking to Customers / Clients - “การพูดกับลูกค้า”

| English | Thai Meaning | Example / Notes |
|---|---|---|
| Good morning. How can I help you today? | สวัสดีค่ะ ต้องการให้ช่วยเรื่องอะไรคะ | ใช้ได้ทุกสถานการณ์บริการลูกค้า |
| Please have a seat. | เชิญนั่งก่อนค่ะ | เพิ่มความสุภาพ |
| Thank you for waiting. | ขอบคุณที่รอนะคะ | ใช้เวลาลูกค้ารอ เช่น ตอนต่อคิว / โทรศัพท์ |
| I’m sorry for the inconvenience. | ขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ | ประโยคทองของงานบริการ |
| Let me check that for you. | เดี๋ยวฉันเช็กให้ค่ะ | ใช้เวลายังไม่รู้คำตอบ ต้องไปหาข้อมูลเพิ่ม |

*Tips: “ประโยคเหล่านี้ฟังดูเรียบง่าย แต่เป็น key ที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ โดยเฉพาะคำว่า Thank you for waiting กับ I’m sorry for the inconvenience ใครใช้คล่อง หัวหน้าจะจำได้เลยว่าคนนั้นพูดดี”*

# หมวด 4: Small Talk & Office Interaction - “คุยเล่นเล็กน้อยในออฟฟิศ”

| English | Thai Meaning | Example / Notes |
|---|---|---|
| How’s your day so far? | วันนี้เป็นยังไงบ้างคะ | ใช้เริ่มบทสนทนาเบา ๆ ในออฟฟิศ |
| That looks great! | นั่นดูดีมากเลย! | ใช้ชมงาน / ชมเพื่อน |
| Let’s grab lunch together. | ไปกินข้าวด้วยกันไหม | ช่วยสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน |
| Take care! / Have a nice day! | ดูแลตัวเองนะ / ขอให้มีวันที่ดี | ปิดบทสนทนาอย่างเป็นมิตร |

*Tips: “เวลาไปฝึกงาน อย่าเป็นนินจาเข้า-ออกแบบเงียบ ๆ ให้พูดสั้น ๆ แบบนี้บ้าง จะช่วยให้เพื่อนร่วมงานจำเราได้ว่า friendly และสื่อสารได้ดี”*

# Situational Practice

ฝึกสถานการณ์จริงในที่ทำงาน

# สถานการณ์ 1 - รับโทรศัพท์ (Receiving a phone call)

A (You): Good afternoon, ABC Company. This is Somsri speaking. How can I help you?

B (Caller): Hello, this is Mr. Somchai. I'd like to check the status of my application.

A: Sure. May I have your full name, please?

B: Somchai Prasert.

A: Thank you, Mr. Somchai. One moment please — I'll check and get back to you in 10 minutes.

B: Thank you.

A: You're welcome. Have a nice day.

# สถานการณ์ 1 - รับโทรศัพท์ (Receiving a phone call)

## Key Phrases & Notes

- ❖ “Good morning/afternoon, [Company]. This is [Name] speaking.” — แนะนำตัวให้ชัด
- ❖ “How can I help you?” — ถามจุดประสงค์
- ❖ “May I have your name, please?” / “Could you spell that for me?” — ข้อมูลจำเป็น
- ❖ “One moment, please. I’ll check and get back to you.” — ถ้าต้องไปเช็กข้อมูล
- ❖ “Thank you for calling.” / “Have a nice day.” — ปิดสายสุภาพ
- ❖ “Sorry, I didn’t catch that. Could you repeat, please?” — ถ้าฟังไม่ทันให้พูดประโยคนี้

# สถานการณ์ 2 - รับมือการร้องเรียนของลูกค้า (Handling a complaint)

Customer: I received the wrong item in my order.

You: I’m very sorry for the mistake. Can I have your order number, please?

Customer: It’s 12345.

You: Thank you. I’ll check it right away. We will send the correct item today and I’ll update you by email. Again, we apologize for the inconvenience.

Customer: Thank you for your help.

You: You’re welcome. We appreciate your understanding.

# สถานการณ์ 2 - รับมือการร้องเรียนของลูกค้า (Handling a complaint)

## Key Phrases & Notes

- ให้ฝึก ยอมรับข้อผิดพลาด ก่อน (apologize) แล้วค่อยเสนอทางแก้ไข
- “I’m sorry for the inconvenience.” — ประโยคสำคัญเมื่อรับผิด
- “Can I have your order number / booking reference / details, please?” — ขอข้อมูล
- “We will send the correct item /
  We will resolve this as soon as possible.” — แสดงการแก้ไข
- “I will update you by email / phone.” — ให้การติดตาม
- “I understand your frustration” / “Thank you for letting us know” — ฝึกใช้วลีลดความตึงเครียด

# สถานการณ์ 3 - พูดกับหัวหน้า (Asking your boss for an extension / Saying you are overloaded)

You: Hi, Ms. Nicha. Do you have a moment?

Boss: Sure, what is it?

You: I wanted to ask if I could have an extra day to finish the report. I've completed most parts, but I need more time to check the data to ensure accuracy.

Boss: Okay, please send me the draft by tomorrow noon.

You: Thank you very much. I appreciate it.

# สถานการณ์ 3 - พูดกับหัวหน้า (Asking your boss for an extension / Saying you are overloaded)

## Key Phrases & Notes

- “Do you have a moment?” — ขอเวลาสั้น ๆ
- “I would like to ask for an extension.” / “Could I have an extra day?” — ขอขยายเวลา
- ให้เหตุผลสั้น ๆ และรับผิดชอบ (“I will finish by…”, “I’ll send the draft”)
- ถ้าปฏิเสธ ต้องสุภาพ: “I’m afraid I can’t take that task right now because I’m working on…” + เสนอทางเลือก
- ให้ฝึก เสนอทางออก (not just complain) เช่น “I’m overloaded — could we prioritize task A and postpone task B?”

# Writing a Professional Message

- เขียนอีเมลภาษาอังกฤษ

# โครงสร้างอีเมลมาตรฐาน (Professional Email Structure)

| ส่วน | คำอธิบาย | ตัวอย่าง |
|---|---|---|
| Subject line | หัวเรื่องสั้น ชัด บอกวัตถุประสงค์ | Day off request / Report on project / Meeting summary |
| Greeting | คำขึ้นต้นสุภาพ | Dear Ms. Nicha, / Dear Sir or Madam, |
| Opening sentence | ประโยคเริ่มต้นทักทายหรือเกริ่นเหตุผล | I hope this email finds you well. / I would like to inform you that... |
| Main message | เนื้อหาหลัก — เขียนให้กระชับ ตรงประเด็น | I would like to request one day off tomorrow due to a family matter. |
| Closing sentence | ประโยคสรุปหรือขอบคุณ | Thank you for your understanding. / I appreciate your help. |
| Sign-off | คำลงท้ายสุภาพ | Best regards, / Sincerely, / Kind regards, |
| Name | ชื่อผู้เขียน | Somchai |

# ตัวอย่างอีเมล: Request a day off (ขอลาหยุด)

**Subject: Day off request on November 7**

Dear Ms. Chalida,

I would like to request one day off on November 7 for personal reasons. I will make sure all my tasks are completed before I leave.

Thank you for your understanding.

Best regards,

*Somchai*

- ใช้ “I would like to request…” → ฟังดูสุภาพกว่า “I want…”
- ปิดท้ายด้วย “Thank you for your understanding” เสมอ
- ขอให้สั้น กระชับ ไม่ต้องบอกเหตุผลยืดยาว เช่น ‘ไปทำธุระกับครอบครัว’ ก็ไม่ต้องเขียนละเอียด แค่ ‘personal reasons’ ก็พอ

# ตัวอย่างอีเมล: Report a problem (รายงานปัญหา)

Subject: Problem with the office printer

Dear Sir/Madam,

I would like to report that the office printer is not working properly. The machine keeps showing an error message and cannot print any documents.

Please let me know if I should contact the maintenance team.

Thank you for your attention.

Best regards,

*Sompong*

- เริ่มด้วย “I would like to report…” เพื่อให้สุภาพ
- อธิบาย “what happened” + “what action is needed”
- ใช้สำนวนสุภาพ เช่น “Please let me know if…”

# ตัวอย่างอีเมล: Finish a task early (แจ้งว่างานเสร็จก่อนเวลา)

**Subject: Task completed ahead of schedule**

Dear Mr. Anon,

I would like to inform you that I have completed the sales report ahead of schedule. The file is attached for your review.

Please let me know if any revisions are needed.

Best regards,

*Somjai*

- ใช้ “ahead of schedule” แปลว่า “เร็วกว่ากำหนด” (ฟังดูมืออาชีพมาก)
- ใช้ “Please let me know if any revisions are needed.” → สุภาพและแสดงความพร้อมแก้ไข
- “หัวหน้าชอบอีเมลแบบนี้มากค่ะ พูดง่าย ๆ ว่า ‘บอกข่าวดีแบบมืออาชีพ’ สั้นแต่ได้ใจความ”

# Worksheet Part 5 - Peer Feedback Checklist

| เกณฑ์ | ดีเด่น (3) | พอใช้ (2) | ปรับปรุง (1) |
|---|---|---|---|
| ความสุภาพ/มารยาท | ใช้ถ้อยคำสุภาพและเหมาะสมทั้งหมด | มีบางส่วนที่ไม่เหมาะสมเล็กน้อย | ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสม |
| ความชัดเจนของคำพูด/ข้อความ | สื่อสารชัดเจน กระชับ ตรงประเด็น | สื่อสารพอเข้าใจ แม้มีบางช่วงไม่ชัด | สื่อสารสับสน ไม่ชัดเจน |
| การเสนอทางแก้/ความรับผิดชอบ | มีข้อเสนอที่ชัดเจนและแสดงความรับผิดชอบครบถ้วน | แสดงความรับผิดชอบแต่ข้อเสนอทางแก้ยังไม่ครบถ้วน | ไม่มีข้อเสนอหรือไม่แสดงความรับผิดชอบ |
| ไวยากรณ์/ คำศัพท์ | ใช้ไวยากรณ์และคำศัพท์ถูกต้อง เหมาะสม ชัดเจน | มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ยังสื่อความได้ | มีข้อผิดพลาดจำนวนมาก ทำให้เข้าใจยาก |

*(คะแนนเต็ม 12)*

# What would you say if…?

คิดและพูดตอบ สถานการณ์จริงในที่ทำงาน

ครั้งนี้เป็นการฝึกตอบสถานการณ์จริงที่อาจเจอระหว่างฝึกงาน เราจะทำเป็นกลุ่ม ๆ เลือกสถานการณ์แล้วคิดประโยคตอบ - สั้น กระชับ สุภาพ มืออาชีพ


*1. Your co-worker is late again.*

เพื่อนร่วมงานมาสายอีกแล้ว เราจะตอบหรือคอมเมนต์ยังไงแบบมืออาชีพ

*2. Your boss gives you more work.*

- หัวหน้าเพิ่มงานให้ เราจะพูดอย่างไรให้สุภาพแต่แสดงว่าเข้าใจและพร้อม

*3. A customer complains.*

ลูกค้าร้องเรียนสินค้า/บริการ เราจะตอบอย่างไรให้มืออาชีพและลดความตึงเครียด

# ตัวอย่างคำตอบ (Model Responses)

## 1. Co-worker is late again

“Hi, I noticed you arrived late again today. Is everything okay? Let’s try to stick to the schedule so we can finish the tasks on time.”


Tips: *ใช้โทนสุภาพ แสดงความห่วงใย + เตือนแบบมืออาชีพ*

# ตัวอย่างคำตอบ (Model Responses)

## 2. Boss gives you more work


"Thank you for the additional task. I will prioritize my current assignments and complete this new task as soon as possible."

Tips: *แสดงความขอบคุณ + แสดงความพร้อม ไม่ complain*

# ตัวอย่างคำตอบ (Model Responses)

## 3. Customer complains

“I’m very sorry to hear about the problem. Could you please provide more details so I can help resolve it as quickly as possible?”

Tips: *ขอโทษสุภาพ + ขอรายละเอียด + แสดงความช่วยเหลือทันที*

# Golden Rules of English at Work

กฎทอง 5 ข้อของการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน

# 1. Be polite - สุภาพที่สุด

- ใช้คำสุภาพ เช่น please, thank you, excuse me, could you…
- ใช้โทนเสียงนุ่ม ไม่ตะคอก ไม่สั่งแบบคำสั่ง

**ตัวอย่าง**

- *“Could you please send me the report by 3 pm?”*
- *“Thank you for your help!”*

# 2. Be short and clear - กระชับและชัดเจน

- ไม่ต้องเขียนหรือพูดยาวเกินไป
- สื่อสารตรงประเด็น อ่านแล้วเข้าใจทันที

**ตัวอย่าง**

- *“I will finish the task by 5 pm.”*
- *“The printer is not working.”*

# 3. Say thank you often - ขอบคุณบ่อย ๆ

- ขอบคุณไม่ใช่แค่สุภาพ แต่ทำให้คนรอบข้างรู้สึกดี
- ใช้ได้ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และหัวหน้า


ตัวอย่าง

- *“Thanks for your support.”*
- *“Thank you for waiting.”*

# 4. Offer help - เสนอตัวช่วยเสมอ

- **แสดงความเป็นมืออาชีพ และสร้างบรรยากาศทำงานดี**
- **ใช้กับงานหรือเพื่อนร่วมงานที่ต้องการความช่วยเหลือ**

**ตัวอย่าง**

- *“Do you need any help with this task?”*
- *“I can help you prepare the presentation if you want.”*

# 5. Stay positive - คงความคิดบวก

- พูดหรือเขียนเชิงบวก แม้เจอปัญหา
- ลดความตึงเครียดในที่ทำงาน และทำให้คนรอบข้างสบายใจ

**ตัวอย่าง**

- *“I’ll try my best to finish it on time.”*
- *“Let’s see how we can solve this issue together.”*

# Reflection & Wrap-up

สิ่งสำคัญที่ได้เรียนรู้ในคลาสวันนี้

*“ก่อนจบวันนี้ ลองเขียน 1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากคลาสนี้*
*แล้วค่อยไปลองใช้ของจริงในที่ฝึกงาน!*
*เขียนให้ชัดเจนและคิดว่ามันจะช่วยเราได้จริง ๆ”*

❖ เขียนสั้น ๆ แต่เจาะจง เช่น
‘I learned…’ + ‘I will use…’

❖ หลังจากนี้ ลองเปิดดูทุกเช้า หรือก่อนเริ่มงาน จะช่วยเตือนตัวเองว่าอะไรสำคัญจริง ๆ

❖ คราวหน้าฝึกงาน ถ้าเจอสถานการณ์คล้าย ๆ ในคลาสนี้ จะจำได้และทำได้อย่างมืออาชีพแน่นอน

# References


Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2018). *Business communication today* (14th ed.). Pearson Education.

Guffey, M. E., Loewy, D., & Almonte, R. (2021). *Essentials of business communication* (11th ed.). Cengage Learning.

Oxford University Press. (2019). *Q: Skills for success: Reading and writing* (3rd ed.). Oxford University Press.


# Thank you