



คู่มือการปฏิบัติงาน

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารงานบริการในโรงแรม

ฝ่ายห้องพักห้องประชุม ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



คำนำ

เอกสารการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ (Communicative English for Hospitality) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ (Communicative English for Hospitality) และใช้เป็นส่วนอ่านประกอบการให้บริการงานในโรงแรม เพื่อเพิ่มพูนบุคลากรให้มีความรู้และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานการโรงแรม เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี ๒๕๕๘ และตอบสนองความต้องการให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ตระหนักถึงความสำคัญในการบริการเชิงรุก จึงได้จัด “โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ” (Communicative English for Hospitality) เพื่อพัฒนาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ ในเรื่องเกี่ยวกับการสำรองห้องพักทางโทรศัพท์ การแจ้งเข้าพักที่โรงแรม การแสดงความไม่พึงพอใจการบริการ การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การแนะนำสถานที่น่าสนใจการแจ้งออกจากโรงแรมและการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานโรงแรมซึ่งเป็นคำศัพท์และประโยค ที่จำเป็นและนิยมใช้ในการสนทนาในงานบริการ โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุน มสธ. ๑๒ ปี ประจำปี ๒๕๕๙

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม จึงได้จัดทำคู่มือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ (Communicative English for Hospitality) เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของฝ่ายห้องพักห้องประชุม ในการให้บริการแขกต่างชาติ อีกทั้งขอขอบพระคุณท่านวิทยากร Mr.christophet Veinbergs Hinkle ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ทิพย์ ทองศรี รองศาสตราจารย์ ดร. จรัสวัฒน์ ไตรรัตน์ รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสาวานิชดี รองศาสตราจารย์อนัญญา สิทธิอำนวย รวมทั้งผู้เข้ารับการสัมมนาทุกท่าน ที่ได้มีส่วนร่วมทำให้โครงการอบรมครั้งนี้สำเร็จลุล่วงสมตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

(นายสำราญ ไชยเดช)
ผู้จัดทำโครงการ



สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ

๑

วัฒนธรรมตะวันตก

๕

ตัวเลข

๖

ศัปดาห์ วัน เดือน และปี

๗

เวลา และช่วงเวลา

๙

ฤดูกาล และสภาพดินฟ้าอากาศ

๑๑

การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์

๑๓

การสำรองห้องพักผ่านโทรศัพท์

๑๓

การตอบรับการสำรองห้องพัก

๑๔

การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

๑๕

สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

๑๗

รายละเอียดการเดินทางเข้าพัก

๑๘

การแจ้งเข้าพักที่โรงแรม

๒๔

การลงทะเบียนโรงแรม

๒๔

การแจ้งห้องพักพร้อมอาหารเช้า

๒๔

ในกรณีที่ยังไม่ได้มีการจองห้องพัก

๒๕

การแสดงความไม่พึงพอใจการบริการ

๓๑

การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

๔๒

การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

๔๒

การชำระเงิน

๔๒

การแสดงความไม่พอใจในการให้บริการ

๔๓

การแนะนำสถานที่ที่น่าสนใจ

๔๙

การให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด

๔๙

การแนะนำแหล่งซื้อของ

๕๐

การบอกเส้นทางและวิธีการเดินทาง

๕๐

การแจ้งออกจากโรงแรม

๕๓

ใบเสร็จรับเงิน

๕๓

วิธีการจ่ายเงิน

๕๔

ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๕๔

การกล่าวลา

๕๕

การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานโรงแรม

๖๐

การแต่งกาย

๖๐

การใช้ภาษา

๖๑



การให้บริการด้วยใจ
บรรณานุกรม

๖๓
๖๕



บทที่ ๑

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ (Introduction)

๑.๑ วัฒนธรรมตะวันตก (Western Culture)

ในปัจจุบันประเทศไทย จะมีชาวต่างชาติเข้ามามากยิ่งขึ้น ทั้งการเข้ามาในลักษณะเพื่อการท่องเที่ยวและการเข้ามาเพื่อการทำธุรกิจ ในฐานะที่เราเป็นเจ้าบ้าน เราจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของชาวต่างชาติบ้างเพราะวัฒนธรรมบางอย่างของชาวตะวันตกจะแตกต่างจากวัฒนธรรมของชาวตะวันออก เพราะฉะนั้นในการสนทนาพบปะพูดคุย หรือการเดินทางไปต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นไปทัศนศึกษา ไปท่องเที่ยว พักผ่อน หรือไปศึกษาต่อ เราควรที่จะทราบวัฒนธรรมของชาวต่างชาติบ้าง เพื่อจะได้ปฏิบัติตัวให้ถูกต้อง ไม่ขัดต่อวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ

การสัมผัส

การสนทนากับชาวต่างชาติโดยทั่วไปควรหลีกเลี่ยงการสัมผัสแตะต้อง ชาวมุสลิมถือว่ามือข้างซ้ายเป็นมือที่สกปรก ดังนั้นจึงควรหลีกเลี่ยงที่จะสัมผัสหรือแตะต้องด้วยมือข้างซ้าย

การสบสายตา

ชาวยุโรป และชาวตะวันออกกลาง จะนิยมมองสบตาเมื่อสนทนากัน แต่ชาวเอเชียโดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวญี่ปุ่น การมองสบตาถือเป็นการไม่สุภาพ

การใช้มือ

ชาวตะวันออกกลางและชาวตะวันออกไกลถือว่าการชี้นิ้วเป็นกิริยาที่ไม่สุภาพ ควรใช้วิธีการการผายมือมากกว่า ขณะเดียวกันการยกหัวแม่มือขึ้นถือเป็นการกิริยาที่ไม่สุภาพสำหรับชาวออสเตรเลีย

การสัมผัสมือ

ชาวอาหรับ ชาวสเปนหรืออเมริกาใต้และชาวกรีซ นิยมสัมผัสมือหลายๆ ครั้งระหว่างพบปะสนทนากัน ชาวฝรั่งเศสจะสัมผัสมือเพียงเบาๆ และรวดเร็ว และไม่นิยมสัมผัสมือกับผู้อาวุโสกว่า ชาวเยอรมันนิยมสัมผัสมือกับทุกคนทั้งเมื่อแรกพบและลาจากกัน

การสวมกอด

การสวมกอดกันเป็นเรื่องธรรมดาสามัญของชนประเทศแถบละตินอเมริกาและชาวสลาฟโดยทั่วไป เช่น ชายกอดชาย หญิงกอดหญิง เป็นรูปแบบแสดงความยินดีต่อกันเปรียบได้กับการสัมผัสมือของชาวตะวันตก อย่างไรก็ตามธรรมเนียมดังกล่าวนี้หากเป็นชาวต่างชาติอื่น ๆ การจะกระทำกิริยาดังกล่าวต้องใคร่ครวญอย่างรอบคอบและดูความเหมาะสมด้วย

การนั่งไขว่ห้าง

ชาวอาหรับถือว่าเป็นกิริยาที่น่ารังเกียจมาก ที่นั่งยืนเท้าข้างหนึ่งไปข้างหน้าต่อหน้าคู่สนทนาเท้าควรวางราบไปกับพื้นทั้งสองข้างจึงจะเป็นการสุภาพ

การให้นามบัตร



การพิมพ์นามบัตร นามบัตรที่ดีไม่ควรพิมพ์อักษรย่อ ด้านหลังของบัตรควรพิมพ์รายละเอียดที่ติดต่อได้ เป็นภาษาอังกฤษ การพิมพ์ยศหรือตำแหน่งเป็นเรื่องที่ควรกระทำเพราะจะเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ที่ได้รับเมื่อจะมอบนามบัตรให้ผูใด ไม่ควรใช้มือซ้าย ในประเทศญี่ปุ่นเมื่อจะมอบนามบัตรให้ใคร เป็นธรรมเนียมที่จะต้องถือด้วยมือทั้งสองข้างเมื่อจะมอบให้

การสนทนาด้วยเรื่องทั่ว ๆ ไป

เป็นหัวข้อที่ควรกระทำก่อนสนทนาเรื่องของธุรกิจอย่างจริงจังชาวญี่ปุ่นถือเป็นธรรมเนียมที่ต้องปฏิบัติให้ ความรู้สึกที่ดีโดยนิยมดื่มน้ำชากันก่อน ที่จะพูดคุยหาเรื่องของธุรกิจต่อไป

๑.๒ ตัวเลข (Number)

คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
one	วัน	หนึ่ง
two	ทู	สอง
three	ธรี	สาม
four	โฟร์	สี่
five	ไฟฟ์	ห้า
six	ซิกส์	หก
seven	เซเว่น	เจ็ด
eight	เอท	แปด
nine	ไนน์	เก้า
ten	เท็น	สิบ
eleven	อิเลฟเว่น	สิบเอ็ด
twelve	ทเวลฟ์	สิบสอง
thirteen	เธอร์ทีน	สิบสาม
fourteen	โฟร์ทีน	สิบสี่
fifteen	ฟิฟทีน	สิบห้า
sixteen	ซิกส์ทีน	สิบหก
seventeen	เซเว่นทีน	สิบเจ็ด
eighteen	เอททีน	สิบแปด
nineteen	ไนน์ทีน	สิบเก้า
twenty	ทเวนตี	ยี่สิบ
twenty one	ทเวนตี - วัน	ยี่สิบเอ็ด
thirty	เธอร์ตี	สามสิบ



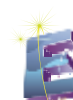
forty	โฟร์ติ	สี่สิบ
forty – five	โฟร์ติ - ไฟฟ์	สี่สิบห้า
fifty	ฟิฟติ	ห้าสิบ
sixty	ซิกส์ติ	หกสิบ
seventy	เซเวนติ	เจ็ดสิบ
seventy – nine	เซเวนติ - ไนน์	เจ็ดสิบเก้า
eighty	เอททิ	แปดสิบ
ninety	ไนน์ทิ	เก้าสิบ
one hundred	วัน - ฮันเดรด	หนึ่งร้อย
one thousand	วัน - เชาซันด์	หนึ่งพัน
ten thousand	เท็น - เชาซันด์	หนึ่งหมื่น
one hundred thousand	วัน - ฮันเดรด - เชาซันด์	หนึ่งแสน
one millon	วัน - มลิ เลียน	หนึ่งล้าน

๑.๓ ศัพท์วัน เดือน และปี (Date / Month / Year)

คำศัพท์วันสัปดาห์

คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
Sunday	ซันเดย์	วันอาทิตย์
Monday	มันเดย์	วันจันทร์
Tuesday	ทิวสเดย์	วันอังคาร
Wednesday	เวนสเดย์	วันพุธ
Thursday	เธอสเดย์	วันพฤหัสบดี
Friday	ฟรายเดย์	วันศุกร์
Saturday	แซทเทอร์เดย์	วันเสาร์

คำศัพท์เกี่ยวกับเดือน ๑๒ เดือน



คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
January	แจนยูอาร์รี่	มกราคม
February	เฟบรูอาร์รี่	กุมภาพันธ์
March	มาร์ช	มีนาคม
April	เอพริล	เมษายน
May	เมย์	พฤษภาคม
คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
June	จูน	มิถุนายน
July	จูไล	กรกฎาคม
August	ออกัส	สิงหาคม
September	เซพเทมเบอร์	กันยายน
October	อ็อกโทเบอร์	ตุลาคม
November	โนเวมเบอร์	พฤศจิกายน
December	ดีเซมเบอร์	ธันวาคม

การอ่านปี คริสต์ศักราช (คศ.)

การอ่านปี คศ. เช่น ๑๙๙๐ ให้อ่านโดยแยกเป็นสองหลัก ยกเว้น ปี คศ. เช่น ๑๕๐๐ หรือ ๒๐๐๐ ให้อ่านตามในตาราง

ปี คริสต์ศักราช	คำอ่าน
๑๖๕๗	sixteen - fifty - seven
๑๗๒๙	seventeen - twenty - nine
๑๙๘๕	nineteen - eighty - five
๑๙๙๐	nineteen - ninety
ปี คริสต์ศักราช	คำอ่าน



๒๐๐๑	two - thousand and one
๒๐๐๘	two - thousand and eight
๒๐๑๓	twenty - thirteen
๑๕๐๐	fifteen hundred
๒๐๐๐	two - thousand

การอ่านปี พุทธศักราช (พ.ศ.)

การอ่านปี พ.ศ. เช่น ๒๔๙๕ ให้อ่านโดยแยกเป็นสองหลัก แล้วเติมคำว่า BE (Buddhist Era) ไว้ ด้านหลัง ยกเว้น ปี พ.ศ. เช่น ๒๕๐๐ ให้อ่านตามในตาราง

ปี พุทธศักราช	คำอ่าน
๒๔๙๕	twenty - four - ninety - five BE
๒๔๙๙	twenty - four - ninety - nine BE
๒๕๐๐	twenty - five - hundred BE
๒๕๑๓	twenty - five - thirteen BE
๒๕๔๓	twenty - five - forty - three BE
๒๕๕๐	twenty - five - fifty BE
๒๕๕๖	twenty - five - fifty - six BE

๑.๔ เวลา และช่วงเวลา (Time / Duration)

การบอกเวลาภาษาอังกฤษ โดยใช้คำบุพบท In On At ซึ่งมีหลักการใช้บอกเวลา ดังนี้

In ใช้กับเวลาเช้า / บ่าย / เย็น เดือน ฤดู ปี เช่น

In the morning/ In the afternoon/ In the evening

In March / In December

In summer / In winter

In ๒๐๑๒

On ใช้กับวันทึ่ เช่น on Monday / on Saturday

At ใช้บอกเวลาที่เป็นชั่วโมง นาที เช่น

At six o'clock. (๖.๐๐ น.)

At nine thirty. (๙.๓๐ น.)

การบอกเวลาแบบอเมริกัน



- การบอกเวลาจะลงท้ายด้วย A.M. ย่อมาจาก Ante meridiem ซึ่งเป็นภาษาลาติน ใช้ตั้งแต่ เวลาหลังเที่ยงคืนถึงเที่ยงวัน เช่น
เวลา ๙.๐๐ น. จะเป็น At ๙.๐๐ a.m.
แอท ไนน์ เอ เอ็ม
เวลาเก้านาฬิกา
- การบอกเวลาจะลงท้ายด้วย P.M. ย่อมาจาก Post meridiem เป็นภาษาลาติน ใช้ตั้งแต่เวลาหลังเที่ยงวันถึงเที่ยงคืน เช่น
เวลา ๒๐.๐๐ น. จะเป็น At ๘.๐๐ p.m.
แอท เอท พี เอ็ม
เวลาแปดนาฬิกาหรือสองทุ่ม
- ถ้าเป็นเวลาที่ไม่มีเลขนาฬิกา จะลงท้ายด้วยคำว่า o'clock เช่น
เวลา ๗.๐๐ น. จะเป็น At ๗ o'clock a.m.
แอท เซเว่น โอคล็อก เอเอ็ม
เจ็ดนาฬิกาหรือเจ็ดโมงเช้า
เวลา ๒๒.๐๐ น. จะเป็น At ๑๐ o'clock p.m.
แอท เท็น โอคล็อก พีเอ็ม
ยี่สิบสองนาฬิกาหรือสี่ทุ่ม
- ถ้ามีเลขนาฬิกาจะอ่านเลขชั่วโมงก่อนแล้วตามด้วยจำนวนเลขนาฬิกา เช่น
เวลา ๔.๓๐ น. จะเป็น At ๔.๓๐ a.m.
แอท โฟร์ เซอร์ที เอเอ็ม
สี่นาฬิกาสามสิบ นาทีหรือสี่ครึ่ง
- ถ้าเที่ยงตรง จะนิยมใช้ At noon / แอท นูน
- ถ้าเที่ยงคืน จะนิยมใช้ At midnight / มิดไนท์

คำศัพท์เกี่ยวกับช่วงเวลา

คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
yesterday	เยสเทอะเดย์	เมื่อวานนี้
today	ทูเดย์	วันนี้
tonight	ทูไนท์	คืนนี้
tomorrow	ทูมอร์โรว์	วันพรุ่งนี้
tomorrow morning	ทูมอร์โรว์ มอร์นิง	เช้าวันพรุ่งนี้
tomorrow evening	ทูมอร์โรว์ อีฟวีนิง	เย็นวันพรุ่งนี้
คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย



tomorrow night	ทูมอร์ไร์ ไนท์	คืนวันพรุ่งนี้
the day after tomorrow	เดอะ เดย์ आफเทอร์ ทูมอร์ไร์	วันมะรืน
this week	ดิส วีค	สัปดาห์นี้
next week	เน็กสท์ วีค	สัปดาห์หน้า

๑.๕ ฤดูกาล (Season) และสภาพดินฟ้าอากาศ (Weather)

คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับฤดูกาล และดิน ฟ้า อากาศ

คำศัพท์	คำอ่าน	ความหมาย
Rainy	เรนนี่	มีฝน
Sunny	ซันนี่	มีแดดจัด
Cloudy	คลาวดี้	มีเมฆ
Snowy	สโนว์	มีหิมะ
Foggy	ฟอกกี้	มีหมอก
Windy	วินดี้	มีลมจัด
Cold season / Winter	โคลด์ ซีซั่น/วินเทอ	ฤดูหนาว
Rainy season	เรนนี่ ซีซั่น	ฤดูฝน
Hot season / Summer	ฮ็อท ซีซั่น/ซัมเมอร์	ฤดูร้อน

ประโยคสนทนาเกี่ยวกับฤดูกาล และดิน ฟ้า อากาศ

How is the weather today ?

ฮาว อิส เดอะ เวเธอร์ ทูเดย์

อากาศวันนี้เป็นอย่างไบบ้าง

It's very warm . (cool / wet)

อิทส เวิร์ม วอร์ม (คลู / เวท)

อากาศร้อนมาก (เย็น / ฝนตก)

What a beautiful day!

วอท อะ บิวตี้ฟูล เดย์

ช่างเป็นวันที่อากาศสดใสเสียจริงเลย

Lovely day, isn't it ?

เลิฟลี่ เดย์ อีสซึน อิท



วันนี้อากาศดีนะ

Windy today, isn't it ?

วินดี้ ทุเดย์ อิสซีน อิท

วันนี้ลมแรงนะ

คำศัพท์ที่มีประโยชน์ Useful Vocabulary

date	เดท	วัน
month	มันท์	เดือน
year	เยียร์	ปี
rainy	เรนนี่	มีฝน
yesterday	เยสเทอะเดย์	เมื่อวานนี้
cloudy	คลาวดี้	มีเมฆ
today	ทุเดย์	วันนี้
tonight	ทูไนท์	คืนนี้
tomorrow	ทুমอร์โร	วันพรุ่งนี้



บทที่ ๒

การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์ (Reserving a Room)

๒.๑ การสำรองห้องพักผ่านโทรศัพท์ (Making a Reservation by Phone)

Receptionist:	Good morning, Marriott Hotel, Can I help you? กู๊ดมอร์นิง มารีออตโฮเทล แคน ไอ เฮลป์ยู? สวัสดีค่ะ โรงแรมมารีออต ยินดีรับใช้ค่ะ
	Good morning, Marriot Hotel, May I help you? กู๊ดมอร์นิง มารีออตโฮเต็ล เมย์ ไอ เฮลป์ยู? สวัสดีค่ะ โรงแรมมารีออต ยินดีรับใช้ค่ะ
	Good afternoon, Marriot Hotel, How may I help you? กู๊ดอัฟเทอร์นูน มารีออตโฮเต็ล ฮาวเมย์ ไอ เฮลป์ยู? สวัสดีค่ะ โรงแรมมารีออต ยินดีรับใช้ค่ะ
	Good evening, Marriot Hotel, What can I do for you? กู๊ดอีฟนิง มารีออตโฮเต็ล ว็อท แคน ไอ ดู ฟอร์ยู? สวัสดีค่ะ โรงแรมมารีออต ยินดีรับใช้ค่ะ
Customer:	I'd like to make a reservation for a room. ไอด ไลค์ ทุ เมค อะ เร็สเซอเวชัน ฟอร์ เออะ รูม ผมต้องการจองห้องพักสัก ๑ ห้องครับ
	I'd like to have a room for two people for the ๑๕ th May. ไอด ไลค์ ทุ แฮฟ อะ รูม ฟอร์ ทุ พีเพิ้ล ฟอร์ เดอะฟิฟท์ทีน เมย์ ผมต้องการห้องพัก๑ห้อง สำหรับสองคนในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม
Receptionist:	What kind of room would you like, sir? ว็อท ไคด์ ออฟ รูม วูด ยู ไลค์ เซอร์? คุณต้องการห้องแบบไหนค่ะ?
	Would you like a single room or a double room?



วูด ยูไลค์ อะ ซิงเกิ้ล รুম ออร์ อะ ดับเบิล รุม ?
คุณต้องการห้องเตียงเดี่ยวหรือห้องเตียงคู่คะ?
Single or double, sir?
ซิงเกิ้ล ออร์ ดับเบิล เซอร์?
เตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่คะ?

Customer: A double room for two people, please.
อะ ดับเบิล รุม ฟอร์ ทู พีเพิล พลีส
ขอห้องเตียงคู่สำหรับ ๒ คนครับ

A single room for two people, please.
อะ ซิงเกิ้ล รุม ฟอร์ ทู พีเพิล พลีส
ขอห้องเตียงเดี่ยวสำหรับ ๒ คนครับ

Receptionist: For how many nights, sir?
ฟอร์ ฮาว แมની ไนท์ เซอร์?
พักกี่คืนดีคะ?

How many nights will you be staying?
ฮาว แมนี ไนท์ วิล ยู บี สเตย์อิง?
ต้องการพักกี่คืนคะ?

How long will you be staying?
ฮาว ลอง วิล ยู บี สเตย์อิง?
คุณจะพักนานแค่ไหนคะ?

Customer: For ๓ days
ฟอร์ ทรี เดย์ส
จะพัก ๓ วันครับ

๒.๒ การตอบรับการสำรองห้องพัก (Accepting a Reservation)

Receptionist: Would you like me to keep the room for you?
วูด ยูไลค์ มี ทู คีฟ เดอะ รุม ฟอร์ ยู?
ต้องการให้เก็บห้องนี้ไว้ให้คุณไหมคะ?

Do you want me to book the room for you?
ดู ยู วอนท์ มี ทูบุค เดอะรุม ฟอร์ยู
ต้องการให้ดิฉันจองห้องนี้ให้คุณไหมคะ



Can I reserve this room for you now?

แคน ไอ รีเซิร์ฟ ดีส รูม ฟอรั ยู นาว?

ต้องการให้ผมสำรองห้องนี้ไว้ให้คุณตอนนี้เลยไหมคะ?

Customer: Yes, please.

เยส พลีส

ใช่ครับ

OK, I take it.

โอเค ไอเทค อิต

ผมตกลงรับห้องนี้

Receptionist: We will see you on the ๒๕th July, then, Mr. John. Thank you.

วี วิล ซี ยู ออน ดิ ทเวนตีฟิฟท์ จูไล เดน มิสเตอร์จอห์น

แล้วเจอกันในวันที่ ๒๕ กรกฎาคมนะคะ,ขอบคุณค่ะ

Thank you for choosing our Hotel and have a nice day. Good bye.

แธงกิว ฟอร์ ชูสซิง เอาเวอร์ โฮเติ้ล แอนด์ แฮฟ อะไนส์ เดย์ กู๊ดบาย ขอบคุณ
ที่เลือกใช้บริการโรงแรม ขอให้มีความสุขในวันอันสดใสนะคะ ลาก่อนค่ะ

Enjoy your stay!

เอนจอย ยัวร์ สเตย์

ขอให้พักอย่างมีความสุขนะคะ

Customer: I hope so. Thank you.

ไอ โฮปโซ แธงกิว

ผมก็หวังเช่นนั้น ขอบคุณครับ

๒.๓ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม (Giving Information about the Hotel)

The hotel phone number is ๐๕๔ - ๓๑๔๑๒๑.

เดอะ โฮเทล โฟน นัมเบอร์ อีส โอ ไฟฟ์ โฟร์ ธี วัน โฟร์ วัน ทุ วัน หมายเลขโทรศัพท์ของ
โรงแรมเราคือ ศูนย์ ห้า สี่ สาม หนึ่ง สี่ หนึ่ง สอง หนึ่ง

In case of emergency, you can contact our call center ๑๕๕๕.

อิน เคส ออฟ อีเมอร์เจนซี ยู แคน คอนแทคท์ เอาเวอร์ คอลล์ เซ็นเตอร์ วันไฟว์ ไฟว์ ไนน์
ในกรณีฉุกเฉิน คุณสามารถติดต่อ คอลเซ็นเตอร์ของเรา ๑๕๕๕ ค่ะ



For room service just dials 0 from your room phone.

ฟอร์ รูมเซอร์วิส จัส ไดเอลส์ โอ พรอม ยัวร์ รูม โฟน สำหรับ บริการ
ห้องพัก ก็แค่ กด 0 จากโทรศัพท์ในห้องของคุณเองค่ะ

This is the map of our hotel.

ดิส อิส เดอะ แมพ ออฟ เอาเวอร์ โฮเทล
นี่เป็นแผนที่ของโรงแรมเราค่ะ

In case you get lost you can show this map and the taxi driver will drive you
back here.

อินเคส ยู เก็ต ลอสต์ ยู แคน โชว์ ดิส แมพ แอนด์ เดอะ แท็กซี่ ไดรเวอร์ วิล ไดรฟ์ ยู แบ็ค เฮียร์
กรณีที่คุณหลงทาง คุณแสดงแผนที่นี้ แท็กซี่ งานขับแท็กซี่ แล้วเขาจะพาคุณมากลับ มาที่นี่เอง

If you like to exercise, we have **swimming pool** at the back of the hotel.

อิฟ ยู लाईท์ ทู เอ็กเซอร์ไซส์ วิแฮพ สวิมมิงพูล แอท เดอะแบ็ค ออฟ เดอะ โฮเทล ถ้าคุณชอบ
ออกกำลังกาย เรามีสระว่ายน้ำ อยู่ด้านหลังของโรงแรม

Tennis court	เทนนิส คอร์ท	สนามเทนนิส
fitness room	ฟิตเนส รูม	ห้องฟิตเนส
yoga class	โยคะ คลาส	ห้องเรียนโยคะ
table tennis room	เทเบิล เทนนิส รูม	ห้องปิงปอง

If you want to buy snacks and drinks, the 7 Eleven is just across from the hotel.

อิฟ ยู ว็อน ทู บาย สแนคส์ แอนด์ ดริงค์ เดอะ เซเว่น อีเลเว่น อีส จัส อะครอส พรอม เดอะ
โฮเทล ถ้าอยากซื้อ ขนมขบเคี้ยวหรือเครื่องดื่ม ร้านเซเว่น อีเลเว่นอยู่ เยื้องกับโรงแรมของเรา
แค่นี้เองค่ะ

If you want to have your hair done, saloon and beauty is on the ground floor...

อิฟ ยู ว็อน ทู แฮพ ยัวร์ แฮร์ ดัน, ซาลอน แอนด์ บิวตี้ อีส ออน เดอะ กราวด์ ฟลอร์ ถ้าคุณ
อยากทำผม มีร้านเสริมสวย อยู่บริเวณ ชั้น G (ชั้นล่าง) ค่ะ

The room facilities in our hotel we have

เดอะ รูม แฟคิลิตีส์ อิน เอาเวอร์ โฮเทล วิ แฮพ.....
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องของเรา เรามี.....



private balcony	ไพรเวท บาล์โคนี่	ระเบียง ส่วนตัว
living room	ลิฟวิ่ง รูม	ห้องรับแขก
refrigerator with mini bar	รีฟริจเเจอร์เรเตอร์ วิธ มินิบาร์	ตู้เย็นพร้อม มินิ บาร์
wardrobe	วอร์โดรอป	ตู้เก็บเสื้อผ้า
television	เทเลวิชั่น	โทรทัศน์
air conditioner	แอร์คอนดิชันเนอร์	เครื่องปรับอากาศ
safety deposit box.	เซฟตี้ เดพโพสิท บ็อก	ตู้เงิน

Bath room with shower, bath tub and wash basin, hot and cold running water.

บัท รูม วิธ เชอาเวอร์ บัท ทับ แอนด์ วอชส์ เบซิน ฮ็อท แอนด์ คอลด์ รัน นิง วอเตอร์

ห้องน้ำ พร้อมระบบฝักบัว อ่างอาบน้ำ อ่างล้างหน้า พร้อมระบบน้ำอุ่นน้ำเย็น

restaurant and bar	เรสทัวรองท์เอนบาร์	ภัตตาคาร
coffee shop	ค็อฟฟี่ ช็อป	ร้านกาแฟ
meeting room	มีทติ้ง รูม	ห้องประชุม
tailor	เท็ลเลอร์	ร้านตัดเสื้อชาย
laundry	ลอนดรี	ร้านซักแห้ง

๒.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม (Hotel Facility)

Customer: Does the room have air conditioner?
 ดาส เดอะรูม แฮฟ แอร์ คอนดิชันเนอร์?
 ในห้องมีเครื่องปรับอากาศไหมครับ?

Does it have hot water?
 ดาส เดอะรูม แฮฟ ฮ็อท วอเตอร์?
 ในห้องมีน้ำร้อนไหมครับ?

Can I order food to my room?
 แคน ไอ ออร์เดอร์ ฟู๊ดมายรูม
 ผมสั่งอาหารมาที่ห้องได้ไหมครับ?

Receptionist: Our hotel is fully air conditioned with hot shower or bath.
 เอาเวอร์ โฮเต็ล อีส ฟูลลี่ แอร์คอนดิชัน วิธ ฮ็อท เชอาเวอร์ ออร์ บัท โรงแรมของเรา
 ปรับอากาศทุกห้องพร้อมระบบน้ำร้อนผ่านฝักบัวหรืออ่างอาบน้ำ



You can order food to your room. Just call ๑๓๐ for room service. ยู
แคน ออเดอร์ ฟู้ด ทู ยัวร์ รูม จัส คอล ๑๓๐ ฟอร์ รูมเซอร์วิส
คุณสามารถสั่งอาหารมารับประทานที่ห้องได้ เพียงกด ๑๓๐ ฝ่ายบริการห้องพัก

Coffee and tea is available in your room
คอฟฟี่ แอนด์ ที อิส อเวလာเบิล อิน ยัวร์ รูม
มีบริการกาแฟและชาในห้องพักของท่านด้วยค่ะ

We have refrigerator and electric pot in your room.
วีแฮฟ รีฟริสเจอเรเตอร์ แอนด์ อีเลคทริก พ็อต อิน ยัวร์ รูม
มีตู้เย็นและกาต้มน้ำไฟฟ้ามีบริการในห้องท่านค่ะ

๒.๕ รายละเอียดการเดิน ทางเข้าพัก (Getting Details of Arrival)

Receptionist: What time will you be arriving, sir?
ว็อท ไทม์ วิล ยู บี อไลวริง เซอร์ คุณจะมาถึง
โรงแรมสก็ ก็โมงคะ?

How do you get to our hotel?
ฮาว ดูยู เก็ท ทู เอาเวอร์ โฮเทล?
คุณจะมาโรงแรมอย่างไรคะ?

How will you be getting to Lampang?
ฮาว วิล ยู บี เก็ทติง ทู ลำปาง?
คุณจะมาลำปางอย่างไรคะ?

Could you give me your flight number, please, in case the plane's
late? คลูด ยู กีฟ มี ยอร์ ฟไลท์ นัมเบอร์ พลีส อินเคส เดอะเพลนซ เลท? รบกวน
ขอเที่ยวบิน ของคุณหน่อยค่ะ เผื่อ เครื่องบินล่าช้า

You can check in anytime after ๑ pm. ยู แคน เช็ค อิน เอนนี ไทม์ อาฟเตอร์
วัน ฟีเอ็ม คุณสามารถแจ้ง เข้าห้องพักได้ หลัง บ่าย ๑ โมง

ตัวอย่างบทสนทนาการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์

Receptionist : Good morning, Marriot Hotel. May I help you?
กู๊ดมอร์นิง มาริออทโฮเทล แคน ไอ เฮล์พยู?
สวัสดีค่ะ โรงแรมมาริออท ยินดีรับใช้ค่ะ



- Guest: Yes, I'd like to make a reservation for a room.
ไอด์ โล็ค ทุ เมค้ เออะ เร็สเซอเวชั่น ฟอร์ เออะ รุม
ผมต้องการจองห้องพักสัก ๑ ห้องครับ
- Receptionist : When for, sir?
เวน ฟอร์ เซอร์
วันไหนคะ?
- Guest: July ๒๕th.
จูลไล ทเวนต์ฟิฟท์
วันที่ ๒๕ เดือนกรกฎาคม ครับ
- Receptionist : For how many nights, sir ?
ฟอร์ ฮาวแมนี่ ไนท์ส เซอร์
ต้องการพักกี่คืนคะ?
- Guest: ๒ nights.
ทุ ไนท์ส
๒ คืนครับ
- Receptionist: What kind of room would you like, sir? We have double and single rooms.
ว็อท ไคด์ ออฟ รุม วูด ยูไลค์? วีแฮฟ ดับเบิล แอนด์ ซิงเกิ้ล รุมส คุณต้องการ
ห้องแบบไหนคะ? เรามีห้องเตียงคู่และเตียงเดี่ยว
- Guest: Double, please. What's the room rate?
ดับเบิล พลีส. ว็อทซ เดอะ รุม เรท?
เอาห้องเตียงคู่ครับ อัตราค่าห้องเท่าไรครับ?
- Receptionist : It's ๑๕๐๐ baht a night plus tax and breakfast.
อิทซ วันเธาซันด์ ไฟฟ์ฮันเดรด บาท พลัส แท็กซ แอนด์ เบรคฟาส
คืนละ ๑๕๐๐ บาท รวมภาษีและอาหารเช้าด้วยค่ะ



Would you like me to book the room for you?

วูด ยูไลค์ มี ทมูค เดอะรูม ฟอ์ยู
ต้องการให้ดิฉันจองห้องนี้ให้คุณไหมคะ?

Guest: Yes please.
เยส พลีส
ใช่ครับ

Receptionist : Your name, please?
ยัวร์เนม พลีส
ขอทราบชื่อค่ะ?

Guest: Nancy Anderson.
แนนซี่ แอนเดอร์สัน
ชื่อ แนนซี่ แอนเดอร์สัน

Receptionist : Miss Anderson, Will you pay by cash or credit card? มีส
แอนเดอร์สัน วิล ยู เพย์ บาย แคช ออร์ เครดิต คาร์ด? คุณแอนเดอร์
สัน ไม่ทราบว่า คุณจะชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต ค่ะ?

Guest: Visa Card.
วีซ่า คาร์ด
บัตรเครดิตค่ะ

Receptionist : Card number please.
คาร์ด 넘เบอร์ พลีส
ขอหมายเลขบัตร รหน่อยค่ะ

Guest: ๔๑๙๘ ๒๒๘๙ ๓๓๘๘ ๒๒๘.

Receptionist : Expiration date?
เอกซ์พีเรชัน เดท
วันหมดอายุบัตร ค่ะ



Guest: ๑/๙/๒๐๑๒
Receptionist : OK, You're all set. We'll see you on the ๒๕th.
โอเค ยูอาร์ ออล เซ็ท วีเวล ซี ยู ออน เดอะ ทเวนตีฟิฟท์ โอเค
คะ ทุกอย่างเรียบร้อยแล้ว แล้วเจอกันในวันที่ ๒๕ นะคะ

ตัวอย่างบทสนทนาแขกจองห้องเข้ามาเช็คอินในโรงแรม

Receptionist: Good morning, may I help you?
กู๊ดมอร์นิง เมย์ ไอ เฮลป ยู?
สวัสดีค่ะ ยินดีรับใช้ค่ะ?

Guest: Good morning, I want a single room for two people, please.
กู๊ดมอร์นิง ไอ วอนท์ อะ ซิงเกิ้ล รูม ฟอร์ ทู พีเพิล พลีส
สวัสดีครับ ผมต้องการห้องพักเตียงเดี่ยวสำหรับพัก ๒ คน ครับ

Receptionist: Did you book for the room?
ดิด ยู บุค ฟอร์ เดอะ รูม?
คุณได้จองห้องหรือเปล่าคะ?

Guest: Yes, we did. My name is John Brown.
เยส วี ดิด มาย เนม อิส จอห์น บราวน์
จองครับ ผมชื่อ จอห์น บราวน์

Receptionist: Let me check. Yes, we have a room for you, Mr. Brown.
เลท มี เช็ค. เยส วี แฮฟ อะ รูม ฟอร์ ยู มิสเตอร์ บราวน์
ขออนุญาตเช็คก่อนนะคะ ไข่มุ่ เราเตรียมห้องไว้ให้คุณคะ คุณบราวน์

It's air-conditioning and carpeting.
อิธแอร์ คอนดิชันนิง แอน คาร์เป็ทติง
เป็นห้องปรับอากาศและพ่นปูพรมคะ

Guest: Does it have warm running water?
ดาส อิท แฮฟ วอร์ม รันนิง วอร์เตอร์
ในห้องมีระบบน้ำร้อนไหมครับ



Receptionist: Of course it does.
ออฟ ครอส อที ดาส
มีแน่นอนค่ะ

Guest: What is the room rate?
ว็อท อีส เดอะ รูม เรท?
อัตราค่าห้องเท่าไรครับ

Receptionist: Five hundred baht per day, tax included.
How many days do you plan to stay?
ไฟฟ์ ฮันเดรด บาท เพอร์ เดย์ แท้กซ อินครูดเตด
ฮาว แมนนี่ เดย์ดู ยู แพลน ทู สเตย์?
ค่าห้องรวมภาษี ๕๐๐ บาทต่อ ๑วัน คุณมีแผนจะพักกี่วัน
ค่ะ?

Guest: Three days. How can I check in to the room?
ทรี เดย์ซ ฮาว แคน ไอ เช็ค อิน ทู เดอะ รูม?
๓ วันครับ ผมจะเช็คอินเลยได้ไหมครับ?

Receptionist: Please sign this registration card.
พลีส ซายน์ ดีส เรจิสเตรชัน คาร์ด
กรุณา กรอกชื่อลงในบัตรลงทะเบียนค่ะ

Thank you. This is the key to your room. Your room number is
๕๐๙. แงงกิ้ว ดีส อีส เดอะ คีย์ ทู ยอร์ รูม ยัวร์ รูม นัมเบอร์ อีส ๕๐๙
ขอบคุณครับ นี่ค้ะกุญแจห้อง หมายเลขห้องของคุณคือ ๕๐๙

You can take the lift over there. The bellboy will take you to your room.
ยู แคน แท็ก เดอะ ลิฟต์ โอเวอร์ แดร์ เดอะ เบลบอย วิล แท็ก ยู ทู ยัวร์ รูม สามารถขึ้นลิฟต์
ทางด้านโน้นได้เลยค่ะ พนักงานยกกระเป๋าจะนำคุณไปที่ห้องค่ะ

Hope you enjoy your stay here. Thank you.
โฮป ยู เอนจอย ยัวร์ สเตย์ เฮียร์ แงงกิ้ว
หวังว่าคุณจะมีความสุขในการพัก



Guest: Thank you
 แง่ก๊ว
 ขอบคุณครับ

คำศัพท์ที่มีประโยชน์ Useful Vocabulary

reservation	เรสเซอร์เวชัน	การจองล่วงหน้า
a moment	เอ โมเมนต์	สักครู่
reserve	เรสเซิร์ฟ	จอง, สำรอง
double bed	ดับเบิล เบด	เตียงคู่
single bed	ซิงเกิ้ล เบด	เตียงเดี่ยว
air conditioning	แอร์ คอนดิชันนิง	ปรับอากาศ
oom rate	รูม เรท	อัตราค่าห้อง
confirm	คอนเฟิร์ม	ยืนยัน
plan	แพลน	เตรียมการ
in advance	อิน แอดวานซ์	ทำล่วงหน้า



บทที่ ๓
การแจ้งเข้าพักที่โรงแรม (Checking in)

๓.๑ การลงทะเบียนโรงแรม (Hotel Registration)

ความประทับใจของแขกโรงแรมคือ การได้รับการต้อนรับ ตั้งแต่พนักงานประจำประตู (Doorman) พนักงานยกกระเป๋า (bellboy or porter) และพนักงานต้อนรับ (receptionist) ที่หน้าเคาเตอร์โรงแรม บ่อยครั้งที่แขกมีเจตคติที่ดีต่อโรงแรมจากการต้อนรับครั้งแรก เนื่องจากแขกเดินทางมาที่บ้านมาเป็นระยะ ทางไกลสิ่งที่แขกทุกคนต้องการคือ การต้อนรับ ที่อบอุ่นและได้เข้าพักเร็วที่สุด โรงแรมเปรียบเสมือนบ้าน หลังที่ ๒ ของแขก

ประโยคที่ Receptionist ต้องใช้บ่อย

May I see your passport, please?

เมย์ ไอ ซี ยัวร์ พาสปอร์ต พลีส?

รบกวนขอพาสปอร์ตหน่อยค่ะ?

May I have passport or ID card, please?

เมย์ ไอ แฮฟ พาสปอร์ต ออร์ ไอดี คาร์ด พลีส?

รบกวนขอพาสปอร์ต หรือ บัตรประจำตัวหน่อยค่ะ?

Please fill in this registration form.

พลีส ฟิล อิน ดิส เรจิสเตรชัน ฟอรม์

กรุณากรอกใบลงทะเบียนหน่อยค่ะ

Will you please write your name on this card?

วิล ยู พลีส ไรท์ ยัวร์เนม ออน ดิส คาร์ด

กรุณาเขียนชื่อลงในบัตร รึนี้หน่อยค่ะ

Would you please sign in this registration card?

วูด ยู พลีส ซายน์ อิน ดิส เรจิสเตรชัน คาร์ด? รบกวนท่านกรุณาลงลายเซ็นในบัตรลงทะเบียนนี้หน่อย
ค่ะ?



๓.๒ การแจ้ง ห้องพักร่วมอาหารเช้า (เบอร์ห้อง,ห้องอาหาร)

Here is your key. Your room number is ๖๐๙.

เฮียร์ อีส ยัวร์ คีย์ ยัวร์ รุม นัมเบอร์ อีส ชิก-โอ-ไนน์ นิกูญแจ

ห้องพักร่วมของท่าน หมายเลขห้องท่านคือ ๖๐๙

You may take the elevator over there.

ยู เมย์ เท็ก ดิ เอเลเวเตอร์ โอเวอร์ แดร์

คุณสามารถใช้ลิฟต์ตรงโน้นได้นะคะ

The bellboy will take you to your room.

เดอะ เบลบอย วิล เท็ก ยู ทู ยัวร์ รุม

พนักงานยกกระเป๋าจะนำคุณไปที่ห้องค่ะ

Breakfast is served from ๖ to ๑๐ at Lotus room on the ๒nd floor.

เบรคฟาส อีส เซิร์ฟด ฟอรัม ชิกช ทู เทน แอ็ท โลตัส รุม ออน เดอะ เซกััน ฟลอร์ อาหารเช้าจะเสิร์ฟ
ตั้งแต่หกโมงเช้าถึงสิบโมง ที่ห้องโลตัส บริเวณชั้น ๒ ของโรงแรมค่ะ

Hope you enjoy your stay here.

โฮป ยู เอ็นจอย ยัวร์ สเตย์ เฮียร์

หวังว่าท่านจะได้รับความสะดวกสบายในการพักผ่อนที่นี่

Here is your breakfast coupon.

เฮียร์ อีส ยัวร์ เบรคฟาส คูปอง

นี่คูปอง อาหารเช้าค่ะ

๓.๓ ในกรณีที่ยังไม่ได้มีการจองห้องพัก

ในกรณีที่แขกยังไม่ได้จองห้องพัก เราสามารถถามดังนี้

Do you have a reservation?

ดู ยู แฮฟ อะ เรสเซอเวชัน?

ไม่ทราบได้จองห้องไว้หรือเปล่าค่ะ?

We have a vacant room for you.

วีแฮฟ อะ เวแคนท์ รุม ฟอรั ยู

เรามีห้องว่างบริการท่านค่ะ



I'm sorry our hotel is (fully) booked.
ไอม ซอร์รี่ เอาเวอร์ โฮเทล อีส (ฟูลลี่) บุคท์
ต้องขออภัยค่ะ โรงแรมเราถูกจองเต็มแล้วค่ะ

We can put you on a waiting list or we can find you a room in another hotel.
วี แคน พุต ยูออน อะ เวิตติง ลิส ออร์ วี แคน ไฟด์ ยู อะ รูม อิน อนัทเธอร์ โฮเทล เราจะลงชื่อคุณไว้ใน
รายการรอห้อง หรือ จะช่วยหาห้องจากโรงแรม อื่นได้ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนา ๑

Receptionist: Good morning, sir. Can I help you?
กู๊ด มอร์นิง เซอร์ แคน ไอ เฮลป์ ยู
สวัสดีค่ะ มีอะไรให้รับใช้ไหมค่ะ?

Guest: Yes, I have a booking for tonight. The name's David.
เยส ไอ แฮฟ อะ บุคกิ้ง ฟอร์ ทูไนท์. เดอะ เนม ช เดวิด
ครับ ผมจองห้องไว้สำหรับคืนนี้ ใช้ชื่อ เดวิดครับ

Receptionist: Just a moment, please, Sir. That was a single room with a bath.
จัสท์ อะ โมเมนท พลีส เซอร์, แดท วอส อะ ซิงเกิ้ล รูม วิธ เดอะ บาส
สักครู่ค่ะ เป็นห้องเตียงเดี่ยวพร้อมอ่างอาบน้ำ

Guest: Yes, that's right.
เยส แดทช ไรท์
ใช่ครับ

Receptionist: Would you please fill in this card, sir?
วูด ยู พลีส ฟิลล์ อิน ดิส คาร์ด เซอร์?
กรุณากรอกข้อมูลลงในแบบลงทะเบียนหน่อยค่ะ?

ตัวอย่างบทสนทนา ๒

Receptionist: Good evening. Can I help
you?
กู๊ด อีฟนิง แคน ไอ เฮลป์ ยู?
สวัสดีค่ะ มีอะไรให้รับใช้ไหมค่ะ?



- Guest: Yes, please.I'd like a room for the night.
 เยส พลีส ไอด์ ไลท์ อะ รুম ฟอร์ เดอะไนท์
 ครับ ผมต้องการห้องพัก สำหรับ คืนนี้ครับ
- Receptionist: Would you like a single room, or a double room?
 วูด ยู ไลท์ อะ ซิงเกิ้ลรุม ออร์ อะ ดับเบิ้ลรุม
 ไม่ทราบต้องการห้องเตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่คะ?
- Guest: A single room, please. How much is the room?
 เออะ ซิงเกิ้ลรุม พลีส, ฮาวม๊ช อีส เดอะ รุม?
 ขอห้องเตียงเดี่ยวครับ ราคาเท่าไรครับ?
- Receptionist: It's ๒๐๐๐ baht per night.
 อิทซ ทู เฮาซันด์ บาท เปอร์ ไนท์
 ค่าห้องคืนละ ๒๐๐๐ บาทคะ
- Guest: Can I pay by credit card?
 แคน ไอ เพย์ บาย เครดิต คาร์ด?
 รับชำระด้วยบัตรเครดิตไหมครับ?
- Receptionist: Certainly.We take Visa and Master Card.
 Could you fill in this form, please?
 เซอร์เทนลี่ วี เทค วิซ่า แอนด์ มาสเตอร์การ์ด
 คู่มือ ยู ฟิล อิน ดิส ฟอรม์ พลีส?
 รับคะ เราย้บ วิซ่า มาสเตอร์ คาร์ด กรุณากรอกแบบฟอร์ม หน่อยนะคะ?
- Guest: Do you need my passport number?
 ดู ยู นีด มาย พาสปอร์ต นัมเบอร์
 คุณต้องการหมายเลขพาสปอร์ตของผมไหมครับ?



Receptionist: No, just an address and your signature.

โน จัส เอน แอดเดรส แอนด์ ยัวร์ ซิกเนเจอร์
ไม่ค่ะ ขอที่อยู่และลายเซ็นเท่านั้นค่ะ

Guest: (fills out the form) Here you are.

(ฟิล เอ้า เดอะ ฟอรั่ม) เฮียร์ ยู อาร์
(กรอกแบบฟอร์ม) เสร็จแล้วครับ

Receptionist: Here's your key. Your room number is ๒๑๒.

เฮียร์ อีส ยัวร์ คีย์ ยัวร์ รูม นัมเบอร์ อีส ๒๑๒ ทุ วัน ทุ
นี่กุญแจห้องพักค่ะ ห้องพักรูมหมายเลข ๒๑๒ ค่ะ

Guest: Thank you.

แทงก์ยู
ขอบคุณครับ

Receptionist: Thank you. If you need anything, just dial ๐ for the reception area. Have a good stay!

แทงก์ยู. อีฟ ยู นีด แอนนี่ซิง จัสไดเล ซีโร่ ฟอร์ เดอะ รีเซพชั่น แอเรีย แฮฟ เออะ กู๊ด
สเตย์

ขอบคุณค่ะ ถ้าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติม กรุณา กด ๐ ไปแผนกต้อนรับค่ะ พักให้สบายนะคะ

ตัวอย่างบทสนทนา ๓

Receptionist: Good afternoon, sir. May I help you?

กู๊ด आफเตอร์นูน เซอร์ เมย์ ไอ เฮลฟ ยู?
สวัสดีค่ะ มีอะไรให้รับใช้ค่ะ?



- Guest: Yes, I am James Wilson. Do you have a room for me and my wife?
 เยส ไอ แอม เจมส์ วิลสัน ดู ยู แอฟ อะ รুম ฟอร์ มี แอนด์ มายไวฟ
 ครับ ผม เจมส์ วิลสันครับ คุณมีห้องพักให้ผมกับภรรยาไหมครับ?
- Receptionist: Mr. James Wilson, one moment, sir. I'll see the list.
 มิสเตอร์ เจมส์ วิลสัน วัน โมเมนต์ เซอร์ ไอล ซี เดอะ ลิส
 สักครู่ค่ะ ดิฉันอนุญาตดูรายการจอง
- Yes, we have your reservation. A double room, sir.
 เยส วี แอฟ ยัวร์ เรสเซอร์เวชัน อะ ดับเบิล รুম เซอร์
 เรามีห้องที่คุณได้จองเอาไว้ เป็นห้องเตียงคู่ ค่ะ
- Guest: That's right.
 แดสซ ไรท์
 ใช่ครับ
- Receptionist: Will you please register? Please sign your name on this card. How are you
 going to pay, sir? Cash or credit card?
 วิล ยู พลีส เรจิสเตอร์? พลีส ซายน์ ยัวร์ เนม ออน ดิส คาร์ด. ฮาว อาร์ ยู โกอิง ทู เพย์
 เซอร์? แคส ออร์ เครดิต คาร์ด
 กรุณาลงทะเบียนก่อนนะคะ กรุณาเซ็นชื่อตรงนี้ ไม่ทราบคุณจะทำอย่างไรคะ? เงินสด
 หรือเครดิตการ์ดคะ?
- Guest: Cash.
 แคสซ์
 เงินสดครับ
- Receptionist: May I see your passports, please?
 เมย์ ไอ ซี ยัวร์ พาสปอร์ต พลีส?
 รบกวนขอพาสปอร์ตหน่อยนะคะ?
- Guest: Yes, here they are.
 เยส เฮียร์ เดย์ อาร์
 ครับ นี่ครับ



Receptionist: Thank you, sir.
 แธงกั๋ว เซอร์
 ขอบคุณ ค่ะ

Here's your key card and your key. Your room number is ๓๐๘. The porter will show you.

เฮียร์ช ยัวร์ คีย์ การ์ด เอน ยัวร์ คีย์ ยัวร์รูม นัมเบอร์ อีส ตรี-โอ-เอท เดอะ พอร์เตอร์ วิลโชว์ยู....

นี่คีย์การ์ดพร้อมกุญแจห้องค่ะ ห้องหมายเลข ๓๐๘ พนักงานกระเป่าจะนำคุณไปที่ห้อง

Have a nice evening, sir.

แฮฟ อะ ไนซ์ อีฟนิง เซอร์
 ขอให้มีความสุขคืนนี้ค่ะ

คำศัพท์ที่มีประโยชน์ Useful Vocabulary

Reservation counters	เรสเซอร์เวชั่น	เคาน์เตอร์ เคาน์เตอร์จองล่วงหน้า
Receptionist	รีเซพชันนิส	พนักงานต้อนรับ
Carpet	คาร์เปต	พรม
warm running water	วอร์ม รันนิง วอเตอร์	น้ำร้อนที่ใช้อาบ
tax	แท็กซ	ภาษี
include	อินคลูด	รวมทั้ง
advance	แอดวานซ์	ล่วงหน้า
bill	บิล	ใบเรียกเก็บเงิน
check out	เช็ค เอาท์	เช็คออก(จากโรงแรม)
check out time	เช็ค เอาท์ ไทม์	เวลาเช็คออก
sign	ซายน์	เซ็นชั่น
registration card	เรจิสเตรชั่น คาร์ด	บัตรลงทะเบียน
elevator	เอเลเวเตอร์	ลิฟต์
lift	ลิฟต์	ลิฟต์



บทที่ ๔

การแสดงความไม่พึงพอใจการบริการ (Complaints at the Hotel)

บางครั้งการบริการของโรงแรมอาจมีเหตุสุดวิสัยที่ทำให้การบริการบกพร่อง อาจเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น ความประมาท การบำรุงรักษา ภัยธรรมชาติ ความแตกต่างของแขกที่มาพัก การรับมือกับการแสดงความไม่พึงพอใจในการบริการ จะช่วยลดความขัดแย้งและทำให้แขกกลับมาแสดงความพอใจ และชื่นชมการแก้ปัญหาของพนักงานโรงแรม

การแสดงความไม่พึงพอใจของแขก เช่น

No soap in the bathroom.

โน โซฟ อิน เดอะ บัทรูม ไม่มี
สบู่ในห้องอาบน้ำ

An exercise machine does not work well.

เอน เอ็กเซอร์ไซส์ มาชชีน ดาส น็อต เวิร์ค เวล
เครื่องออกกำลังกายตัวหนึ่งมีปัญหา

The room is not clean. เดอะ

รูม อิส น็อต คลีน
ห้องพักไม่สะอาดเลย

The room air conditioner is not working. เดอะ

รูม แอร์ค อนดิชัันเนอร์ อิส น็อต เวิร์ค กิง
เครื่องปรับอากาศในห้องไม่ทำงาน

The guest next to my room is very noisy. เดอะ

เกสท์ เนกึ ทู มาย รูม อิส เวอร์รี นอยซี
แขกที่พักรข้างห้องส่งเสียงรบกวนมาก

The room smells like smoke. เดอะ

รูม สเมลล์ โลท สโมค
ห้องพักรมีกลิ่นคล้ายอะไรไหม้

A side of bread has not arrived อะ ไซด์ ออฟ เบรด แฮส น็อต เออะไรด์ ขนมนึงยังไม่มาเสิร์ฟ
เลย

There's a bug in the salad แดร์ซ อะ บัค อิน เดอะ สลัด มีแมลงตัวหนึ่งอยู่ใน
จานสลัด



The tub is dirty. เดอะ ทับ อีส เดอะตี้
อ่างอาบน้ำสกปรก

There's something wrong with the toilet.
แดร์ซ ซัมซิง วรอง วิท เดอะ ทอยเล็ท ห้องน้ำอยู่ในสภาพไม่ดี

ตัวอย่างประโยคที่แขกใช้พูดในการแสดงความไม่พึงพอใจ

I'm calling to complain about...
ไอม คอลลิ่ง ทู คอมเพลน อะเบาว์....
ผมโทรเพื่อแจ้ง เรื่องที่ผมไม่พอใจเกี่ยวกับ....

I'm not very happy with.....
ไอ แอม น็อต เวอร์รี่ แฮปปี้ วิธ.....
ผมไม่ค่อยสบายใจเรื่อง.....

I'm sorry, but I'm not satisfied with....
ไอม ซอร์รี่ บัท ไอม น็อต แซติสไฟด์ วิธ....
ขอโทษครับ แต่ผมรู้สึกไม่พอใจเรื่อง....

Unfortunately, there's a problem with....
อันฟอร์จูนะทลี่ แดร์ซ เออะ พร็อบเบลม วิธ....
แย่เลยครับ มีปัญหาเกี่ยวกับ....

I am very dissatisfied with the service I received
ไอม เวอร์รี่ ดิสแซตติสไฟด์ วิธ เดอะ เซอร์วิส ไอ รีซีฟด์
ผมรู้สึกไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

There are not enough towels in my room.
แดร์ อาร์ น็อต อินาฟ โทว์เวล อิน มาย รูม
มีผ้าเช็ดตัวในห้องพัก ไม่พอสำหรับทุกคนครับ

The sink is leaking in the bathroom.
เดอะ ซิงค์ อีส ลีกกิง อิน เดอะ บาธรูม
อ่างล้างมือในห้องน้ำรั่วครับ

This exercise machine doesn't work. ดีส เอ็กเซอร์
ไซส์ มาชีน ดาสซึน เวิร์ค
เครื่องออกกำลังกาย ไม่ทำงานครับ



I requested an ocean view, but the room I was given has a view of the pool. ไอ รี
เควสเตด เอน โอเซียน วิว, บัต เดอะ รูม ไอ วอส กิฟเวน แฮส เออะ วิว ออฟ เดอะ พูล ผมขอห้องที่ติด
วิวทะเล แต่ห้องที่ผมพักกลับติดกับสระว่ายน้ำ

เมื่อแขกต้องการให้แก้ไข

It really isn't good enough อิต เรียลลี่ อีส
ซึ่น กู๊ด อินาฟ? บริการแบบนี้มัน ยังไม่ดีพอ

I'd like to know why.....
ไอด ไลค์ ทู โนว์ วาย ผมอยากจะทราบว่าทำไม....

I'd like an explanation for... ไอด ไลค์ เอน
เอ็กซพลานเนชัน ฟอร์....
ผมขอคำอธิบายเรื่อง.....

เมื่อแขกแสดงการข่มขู่พนักงาน

If you don't replace the product, I'll complain to the manager.
อิฟ ยู ด็อน รีเพซ เดอะ โปรดัก ไอ เวล คอมเพลน ทู เดอะ แมเนจเจอร์ ถ้าคุณไม่
เปลี่ยนสินค้าให้ผม ผมจะยื่นคำร้องไปที่ผู้จัดการฝ่าย

If you can't deliver on time, we'll have to contact other suppliers
อิฟ ยู ค้าน ดิลิเว รอร์ ออน ไทม์, วี เวล แฮฟ ทู คอนแท็ค อาเธอร์ ซัพพลายเออร์ ถ้าคุณส่งสินค้าไม่ตรง
เวลา เราจะขอไปทำติดต่อกับบริษัทอื่นแทน

พนักงานแสดงความเข้าใจในความรู้สึกของแขก

I'm sorry to hear that.
ไอม ซอร์รี่ ทู เฮียร์ แดต
ดิฉันเสียใจจริงๆ เมื่อทราบเรื่องนี้

Yes, I see what you mean.
เยส ไอ ซี ว็อท ยู มีน
ค่ะ ดิฉันเข้าใจ ว่าคุณหมายถึง อะไร

I apologise for...
ไอ อโพลโลไจส์ ฟอร์....
ดิฉันต้องขออภัย ในเรื่อง.....



I understand your upset about..
ไอ อันเดอร์สแตนด์ ยัวร์ อัปเซต อะเบาวด์
ดิฉันเข้าใจว่าทำไมคุณจึงไม่สบายใจ

พนักงานขอทราบสาเหตุความไม่พึงพอใจของแขก

Could you give me some details, please?
คลูด ยู กิฟ มี ซัม ดีเทลส พลีส กรุณาให้รายละเอียดเพิ่มเติมหน่อยได้ไหม
ครับ?

What happened exactly?
ว็อท แฮพเพนด์ เอ็กแซคลี่?
เกิดอะไรขึ้นครับ

What seems to be the problem?
ว็อท ซีม ทู บี เดอะ โปปเบล็ม?
ปัญหาน่าจะอยู่ตรงไหนคะ? อธิบายสาเหตุจุดข้องที่หนู ให้แขกไม่
พึงพอใจ

It's not our policy to replace items.
อิทส์ น็อต เอาเวอร์ โพลีซี ทู รีเพลซ ไอเท็ม
เราไม่มีนโยบาย ชดเชยสิ่งของเหล่านี้

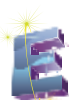
I'm afraid that's not quite right.
ไอม อะเฟรด แดสซ น็อต ไควท์ ไรท์
ดิฉันเกรงว่า แบบนั้นคงไม่ถูกต้อง

I'm sorry, there's nothing I can do.
ไอม ซอร์รี แดร์ซ น็อตซิง ไอ แคน ดู
ดิฉันเสียใจ ที่ไม่สามารถช่วยอะไรได้มากกว่านี้

การรับปากที่จะจัดการปัญหาให้กับแขก

Ok, I'll look into it right away.
โอเค ไอ เวล ลคุ อินทู อิท ไรท์ อเวย์
ค่ะ ดิฉันจะไปตรวจสอบเรื่องนี้ทันที

I'll check the details and get back to you.
ไอ เวล เช็ค เดอะ ดีเทลส แอนด์ เก็ต แบ็ค ทู ยู
ดิฉันจะไปดูในรายละเอียดและจะแจ้งให้ทราบค่ะ



ตัวอย่างบทสนทนา ที่ ๑

Receptionist: Hello, may I help you?
ฮัลโล เมย์ ไอ เฮลป์ ยู?
สวัสดีค่ะ ยินดีรับใช้ค่ะ?

Costumer: Yes, the toilet is stopped up
เยส เดอะ ทอยเล็ท อีส สต๊อปด์ อัป
. ครับ โถงห้องน้ำตันตันครับ

Receptionist: What number are you in?
ว็อท นัมเบอร์ อาร์ ยู อิน
ไม่ทราบพักอยู่ห้องไหนค่ะ?

Costumer: Room ๓๐๕.
รูม ธรี่ โอ ไฟฟ์
ห้อง ๓๐๕ ครับ

Receptionist: Someone will be there to fix in a moment.
ซัมวัน วิล บี แดร์ ทู ฟิกซ อิน อะ โมเมนต์
อีกสักครู่ จะมพี พนักงานเข้าไปตรวจซ่อมค่ะ

Costumer: Thank you.
แธงก์ยู
ขอบคุณครับ



ตัวอย่างบทสนทนา ที่ ๒

Receptionist:	How can I help you? ฮาว แคน ไอ เฮลพ ยู? มีอะไรให้รับใช้ค่ะ?
Costumer:	Yes, I'm in room ๕๔๓. The air conditioning isn't working properly. เยส ไออิม อิน รูม ไฟว์ โฟร์ ธรี ดี แอร์คอนดิชันนิง อิสซึน เวิร์คกิง พร็อพเพอร์รี่ ครับ ผมพักอยู่ห้อง ๕๔๓ ระบบเครื่องปรับอากาศในห้องมันไม่ทำงานครับ
Receptionist:	What the matter with it? ว็อท เดอะ แมตเตอร์ วิธ อิต? มันเป็นอย่างไรหาค่ะ
Costumer:	It only blows hot air. อิท ออนลี่ โบลวส์ ฮีต แอร์ มันมีแต่ลมร้อน ออกมาครับ
Receptionist:	I'll send someone to check it ไอ เวล เซนด ซัมวัน ทู เช็ค อิต ดิฉันจะส่งพนักงานไปตรวจเช็คนะคะ
Costumer:	Couldn't we have another room. คูลด์ นีน วี แฮฟ อนัธเธอร์ รูม? เราขอย้ายไปอยู่อีกห้องหนึ่งไม่ได้หรือครับ



Receptionist: I am very sorry but all our rooms are occupied. If the problem persists tomorrow.
 โอม เวอร์รี่ ซอร์รี่ บัท ออล เอาเวอร์ รุม อาร์ อ็อคคิวไต์, อีฟ เดอะ ฟรี
 ออบเบรรม เพอร์ซี้ด ทูมอร์โรว์
 ดิฉันเสียใจจริงๆค่ะ แต่ห้องของเราเต็มหมดเลย ถ้าพรุ่งนี้ยังมีปัญหาอยู่
 and we have a vacancy we can change you then or help you
 find more comfortable accommodations.
 แอน วี แฮฟ อะ เวแคนซี วี แคน เชนจ์ ยู เดน ออร์ เฮลฟ ยู ทูไฟด์ มอร์
 คอมฟอสเชเบิล แอ็กคอมโมเดเชิน
 และถ้ามีห้องว่าง เรายินดีให้ย้ายคุณไปห้องใหม่ หรือจะช่วยหา ที่พักอื่น
 สะดวกสบายกว่านี้ให้ค่ะ

Costumer: OK, thank you.
 โอ เค แธงก์ยู
 ได้ครับ ขอขอบคุณ

Hotel Problems

Complaint: There are not enough towels in my room.
 แดร์ อาร์ น็อต อินาฟ ทาวเวลส อิน มาย รุม
 มีผ้าเช็ดตัวไม่พอในห้องพักของผม

Response: I'll send the housekeeping to your room right away sir.
 ไอ เวล เซ็นด เดอะ เฮ้าซคีพิง ทู ยัวร์ รุม ไรท์ อเวย์ เซอร์ ดิฉันจะส่งฝ่าย
 แม่บ้าน นำไปให้ที่ห้องพัก เดียวนี้ค่ะ

Complaint: The sink is leaking in the bathroom.
 เดอะ ซิงค์ อิส ลีคกิง อิน เดอะ บาทรูม
 มีน้ำรั่วออกมาจากอ่างล้างหน้าในห้องน้ำ



- Response: Sorry for the inconvenience, hotel staff will go to fix the problem.
 ซอร์รี่ ฟอร์ ยัวร์ อินคอนวีเนียน โฮเทล สต๊าฟ วิล โก ทู ฟิกซ์ เดอะ พร็อบเบลิ้ม
 ขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ เราจะส่งเจ้าหน้าที่ ไปแก้ไขนะคะ
- Complaint: This exercise machine doesn't work properly.
 ดีส เอ็กเซอร์ไซส์ มาชีน ดาสซึน เวอร์ค พร็อบเพอร์รี่
 เครื่องออกกำลังกายเครื่องนี้ มีปัญหา
- Response: I'm sorry Miss, why don't you use that one over there.
 ไอม ซอร์รี่ มิส, วาย ด็อนท ยู ยูส แดธ วัน โอเวอร์ แดร์
 ดิฉันขอโทษด้วยนะคะ เชิญไปเล่นอีกเครื่องทางด้านโน้นได้ละค่ะ
- Complaint: I have misplaced my tennis racket. Has one been turned in?
 ไอ แฮฟ มิสเพลสด์ มาย เทนนิส แรคเก็ต เก็ต แฮส วัน ปิ่น เทิร์น อิน
 ผมลืมไม้เทนนิส เอาไว้ มีใครเอามาส่งคืนบ้างหรือไม่?
- Response: Not yet sir, but I'll let you know if someone does. What is your room number?
 น็อท เยท เซอร์ บัท ไอ วิล เล็ท ยู โนว์ อีฟ ซัมวัน ดาส. ว็อท อีส ยัวร์ รูม นัมเบอร์
 ยังค่ะ แต่ถ้ามี ดิฉันจะแจ้งให้ท่านทราบทันที ไม่ทราบห้องพักหมายเลขอะไรค่ะ
- Complaint: I requested an ocean view, but the room I was given has a view of the pool.
 ไอ รีเควสเต็ด เอน โอเชียน วิว, บัท เดอะ รูม ไอ วอส กิฟเวน แฮส อะ วิว ออฟ เดอะ พูล
 ผมขอห้องติดด้านวิวทะเล แต่ห้องที่ผมพักกลับติดกับสระว่ายน้ำ
- Response: I'm sorry about the mistake sir; we'll change your room immediately.
 ไอม ซอร์รี่ อะเบาท์ เดอะ มิสเทค เซอร์, วี เวล เซ็งจ์ ยัวร์ รูม อิมิเดียทลี่
 ดิฉัน เสียใจในความผิดพลาดค่ะ ดิฉันจะรีบ เปลี่ยนห้องพักทันที



Complaint: This soup is not warm enough.

ดิส ซุป อลี น็อต วอร์ม อินาฟ
ซูปนี้ ไม่ค่อยอุ่น เท่าไหร่

Response: I apologize for that ma'am. I'll have the chef warm it up immediately.

ไอ โอโพลโลจยัสส์ ฟอร์ แดต มาดัม ไอ เวล แฮฟ เดอะ เชฟ วอร์ม อิท อัฟ
อิมมิดีแยตลี่

ตัวอย่างบทสนทนา ที่ ๓ คำร้องเรียนเกี่ยวกับเสียงรบกวนจากผู้พัก
ห้องข้างกัน

Staff: Room Service, how may I help you?

รุม เซอร์วชี ฮาว เมย์ ไอ เฮลพ ยู
แผนกบริการห้องพักระยะ ยินดีรับใช้ค่ะ?

Guest๑: Sorry, the next-door guest(s) is (are) very noisy.

ซอร์รี่ เดอะ เนกซ์ ดอร์ เกสต์ อีส/อาร์ เวอร์รี่ นอยซี ขอโทษนะ
ครับ แยกที่พักรข้างติดกับเราส่งเสียงรบกวนมาก

Staff: We are sorry; a staff member will go check immediately.

วี อาร์ ซอร์รี่ อะ สต๊าฟ เมมเบอร์ วิล โก เชค อิมมิดีแยตลี่ เราต้อง
ขอโทษ เดียวจะส่งพนักงานไปตรวจสอบทันทีค่ะ

Guest๑: Sorry to cause you trouble.

ซอร์รี่ ทุ คอสส์ ยู ทรอปเบิล
ต้องขอโทษที่ทำให้พวกคุณลำบาก

เจ้าหน้าที่โรงแรมกำลังคุยกับแขกที่พักรข้างติดไป

Staff: I'm sorry; some guests are complaining that it is too noisy over here.

ไออัม ซอร์รี่ ซัม เกสต์ อาร์ คอมเพลนนิ่ง แดธ อิท อีส ทุ นอยซี โอเวอร์ แดร์
ขอโทษครับ มนุษย์ ขกมาร้องเรียนว่า เสียงที่ห้องไปรบกวนห้องด้านโน้นครับ



Could you please keep it down?
คุณ ยู พลีส คพี อิท ดาวน์ กรุณาลด
เสียงลงหน่อยได้มั๊ยครับ

Guest ๒: Oh, sorry.
โอ้าว ซอร์รี่
โอ้าว ต้องขอโทษด้วยครับ

Staff ๒: I'm sorry, some guests are complaining that it is too noisy over
here; can you keep the volume down?
ไออีม ซอร์รี่ ซัม เกสท์ อาร์ คอมเพลนนิ่ง แดธ อิท อีส ทู นอยซี โอเวอร์
แดร์ ; แคน ยูคพี เดอะ วอลุ่ม ดาวน์
ขอโทษครับ ผม ขกมาร้องเรียนว่า เสียงที่ห้องไปรบกวนห้องด้านโน้นครับ
คุณช่วยลดระดับเสียงลงหน่อยได้ไหมครับ?

Guest๒: Sure, no problem.
ซัวร์ โน พร้อปเบรรม
โอ้อได้ครับ ไม่มีปัญหา

Staff ๒: Sorry, would you please close the door?
ซอร์รี่ วูด ยู พลีส โคลส เดอะ ดอร์?
ขอโทษครับ คุณ ช่วยปิดประตูหน่อยได้ไหมครับ?

Guest๒: Sure, no problem
ซัวร์ โน พร้อปเบรรม
โอ้อได้ครับ ไม่มีปัญหา



คำศัพท์ที่มีประโยชน์ Useful Vocabulary

breakfast	เบรคฟาสต์	อาหารเช้า
lunch	ลันช์	อาหารกลางวัน
dinner	ดินเนอร์	อาหารเย็น
complain	คอมเพลน	ร้องเรียน ร้องทุกข์ บ่นว่า
exercise machine	เอ็กซ์เซอร์ไซส์ มาชีน	เครื่องออกกำลังกาย
next door	เน็ก ดอร์	ติดกัน ถัดไป
noisy	น้อยซี	หวนวหู เสียงดัง
satisfied	แซทิสไฟด์	พอใจ
dissatisfied	ดิสแซทิสไฟด์	ไม่พอใจ
unfortunately,	อันฟอร์จูนีทลี่	โชคร้าย เสียหาย
problem	พร้อปเบล็ม	ปัญหา
service	เซอร์วิส	บริการ
towels	โทเวลส์	ผ้าเช็ดตัว
requested	รีเควสต์	แจ้งความประสงค์
explanation	เอ็กซ์เพลเนชัน	คำอธิบาย
apologise	อโพลโลจายส์	ขออภัย
details	ดีเทล	รายละเอียด
fault	ฟอลต์	ความผิด
properly	พร้อบเพอร์ลี่	เหมาะสม ปกติ
maintenance	เมนเทนเนนซ์	ฝ่ายซ่อมบำรุง
inconvenience	อินคันวีเนียน	ไม่สะดวกสบาย



บทที่ ๕
การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

๕.๑ การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม (Ordering Food and Drinks)

Can I see the menu, please?

แคน ไอ ซี เดอะ เมนู, พลีส?

ขอเมนูหน่อยครับ

Here you are.

เฮียร์ ยู อาร์

นี่คะ เมนู

Enjoy your meal! เอนจอย

ยัวร์ มीलล์

ขอให้ทานให้อร่อยนะคะ

Would you like some more rice?

วูด ยู ไลท์ ซัม มอร์ ไรซ์? รับข้าวเพิ่ม

ไหมครับ?

Can I get you anything else? แคน

ไอ เก็ต ยู เอนนี่ ซิง เอวส์?

จะรับอะไรเพิ่มไหมครับ?

๕.๒ การชำระเงิน (Paying Bill)

I'd like the check (bill - UK English), please.

ไอด ไลท์ เดอะ เช็ค (บิล-อังกฤษ) พลีส

ขอเช็คบิล (เกบี่ เงิน) หน่อยครับ

That'll be ๕๖๐ baht.

แด็ธ เวล บี ไฟว์ ฮันเดร็ด ซิกตี้ บาท

ทั้งหมด ๕๖๐ บาทค่ะ

Have a good day!

แฮฟ อะ กู๊ด เดย์

ขอให้โชคดีนะคะ



๕.๓ การแสดงความไม่พอใจในการให้บริการ (Complaints at the Restaurant) This soup is not warm enough.

ดัส ซุป อีส น็อต วอร์ม อินาฟ ซุปถ้วยนี้ไม่
ร้อนเท่าไรเลย?

This soup is too cold.

ดัส ซุป อีส ทู คอลด์ ซุปนี้เย็น
เกินไป

Why is our order taking so long? วาย อีส เอาเออร์
ออร์เดอร์ เท็ก โซ ลอง? ทำไมอาหารที่เราสั่ง ใช้เวลานาน
จัง?

A side of garlic toast has not arrived. เออะ ไซด์ ออฟ การ์
ลิก โทสต์ แอส น็อต อโรฟด์
ขนมปังกระเทียมที่เราสั่ง ไม่เห็นมาสักที

There's a bug in the salad. แดร์ช อะ บัค อิน
เดอะ สลัด
มีแมลงในงานสลัด นี่

ตัวอย่างบทสนทนาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

๑ Waiter: Hello, Can I help you?
ฮัลโล แคน ไอ เฮลพ ยู?
สวัสดีค่ะ มีอะไรให้รับใช้ค่ะ?

Kim: Yes, I'd like to have some lunch.
เยส ไอ ด โลค ทู แฮฟ ชัม ลันซ์
ครับ ผมต้องการสั่งอาหารกลางวัน

Waiter: Would you like a starter?
วูด ยู โลค อะ สตาร์ทเตอร์
ต้องการ อาหารเรียกน้ำย่อยไหมค่ะ?

Kim: Yes, I'd like a bowl of chicken soup, please.
เยส ไอ ด โลค อะ โบว์ ออฟ ชิกเค้น ซุป พลีส
ครับ ผมอยากเริ่มด้วย ซุปไก่ ครับ



Waiter: And what would you like for a main course?
แอนด์ ว้อท วูด ยู ไลค ฟอร์ อะ เมน คอรอส?
แล้วอาหารหลัก จะรับอะไรบ้างคะ?

Kim: I'd like a cheese sandwich.
ไอ ด ไลค อะ ชีสซ์ แซนวิช
ผมขอรับ แซนวิช ชีส ครับ

Waiter: Would you like anything to drink?
วูด ยู ไลค เอนนี่ซิง ทู ดริงค์?
จะรับเครื่องดื่มอะไรคะ?

Kim: Yes, I'd like a glass of Coke, please.
เยส ไอ ด ไลค อะ กลาส ออฟ โค้ก พลีส
ครับ ผมขอ โค้ก หนึ่งแก้ว ครับ

After Kim has his lunch.
(อาฟเตอร์ คิม แฮส ฮิส ลันช์)
(หลังจากทานอาหารเสร็จแล้ว)

Waiter: Can I bring you anything else?
แคน ไอ บริง ยู เอนนี่ซิง เอลส์
จะสั่งอะไรเพิ่มไหมครับ?

Kim: No thank you. Just the bill.
โน แธงคิว จัส เดอะ บิล
ไม่ละครับ ขอเก็บเงินเลย

Waiter: Certainly.
เชอร์เทนลี่
ได้ครับ

Kim: I don't have my glasses. How much is the lunch?
ไอ ด้อนท์ แฮฟ มาย กลาสเซส ฮาว มัช อสี เดอะ ลันช์?
ผมไม่ได้เอาแว่นมา มื้อนี้ทั้งหมด เท่าไหร่ครับ



- Waiter: That's ๑๕๐ baht.
แดธ ซ วันฮันเดรด ฟิฟตี้บาท
ทั้งหมด ๑๕๐ บาท ค่ะ
- Kim: Here you are. Thank you very much.
เฮียร์ ยู อาร์ แธงกิว เวอร์รี่ มัช
นี่ครับ ขอขอบคุณ มาก
- Waiter: You're welcome. Have a nice day.
ยัวร์ อาร์ เวลคัม แฮฟ อะไนซ์ เดย์
ยินดีค่ะ ขอให้โชคดีนะคะ
- Kim: Thank you, the same to you.
แธงกิว เดอะ เซม ทู ยู
ขอบคุณครับ โชคดีเช่นกันนะครับ

ตัวอย่างบทสนทนาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ๒

- A : May I take your order?
เมย์ ไอ เท็ค ยัวร์ ออร์เดอร์?
จะสั่งอาหารของคุณเลยไหมค่ะ
- B : Yes. I'd like the chicken and a side of bread.
ไค ด ไคค เดอะ ชิกเค้น แอนด์ อะ ไซด์ ออฟ เบรด
ผมขอไก่ และขนมปัง ชิกหนึ่ง ครับ
- A : And what would you like to drink?
แอนด์ ว็อท วูด ยู ไคค ทู ดริง?
แล้วจะรับเครื่องดื่มอะไรดีคะ?
- B : I'd like a cup of coffee, please.
ไคด ไคค อะ คัพ ออฟ ค็อฟฟี่ พลีส
ผมขอกาแฟ ถ้วยหนึ่งครับ



A: And what would you like to order?
แอนด์ วีท วูด ยู ไลค์ ทู ออร์เดอร์?

แล้วคุณจะได้รับรายการไหนดีคะ?

C : I'll take the spaghetti and a salad.
ไอล เท็ค เดอะ สปาเก็ตตี้ แอนด์ ซาลัด
ดิฉัน ขอ สปาเก็ตตี้ และสลัดค่ะ

A : What would you like to drink?
วีท วูด ยู ไลค์ ทู ดริง?
แล้วเครื่องดื่ม รับอะไรดีคะ?

C : Just water, please.
จัส วอเตอร์ พลีส
ขอน้ำดื่มก็พอค่ะ

(After the meal) (อาฟเตอร์มีลล์) หลังการรับประทานอาหาร

A : Would you like something for dessert?
วูด ยูไลค์ ซัม ซัม ฟอร์ ดีเสิร์ต
จะรับอะไรเป็นของหวานไหมคะ?

B : Yes, I'll have the cake, please.
Would you like something?
ไอล เวล แฮฟ เดอะ เค้ก พลีส. วูด ยูไลค์ ซัม ซัม?
ผมขอเค้ก คุณ อยากรับของหวานไหม?

C : No thanks. I'm full.
โน แธงส์ ไอม ฟูล.
ไม่ค่ะ ฉันอิ่มแล้ว



(After dessert) (อาฟเตอร์ ดี เซิร์ต) หลังจากทานของหวาน

B: Could we have the check, please?

คูลุด วี แฮฟ เดอะ เช็ค พลีส?

ขอเก็บเงินค่าอาหารครับ?

A : Yes, here it is.

เยส เฮียร์ อิท อีส

นี่คะ ใบเสร็จ

B : Hmmm. ๕๕๐ baht. Here you are.

ฮึ่มม ไฟว์ฮันเดรด ฟิฟตี้ เฮียร์ ยู อาร์

ฮึ่มม ห้าร้อยห้าสิบบาท นี่ครับเงิน

A : Thank you. Come again.

แทงกิว คัม อะเกน

ขอบคุณค่ะ แล้วแวะกลับมาอีกนะคะ

B : Thank you. Goodbye.

แทงกิว กู๊ด บาย

ขอบคุณครับ ไปก่อนนะคะ



คำศัพท์ที่มีประโยชน์ Useful Vocabulary

menu	เมนู	รายการอาหาร
order	ออร์เดอร์	สั่ง (อาหาร สนิ ค้า)
starter	สตาร์ทเตอร์	อาหารเรียกน้ำย่อย
main course	เมน ครอส	อาหารหลัก
garlic toast	การ์ลิก โทสต์	ขนมปังปิ้งกระเทียม
bug	บัค	แมลง
cheese sandwich	ชีส แซนวิช	แซนวิชเนยแข็ง
delicious	ดีลิเชียส	อร่อย
special	สเปเชียล	อาหารพิเศษ
seafood spaghetti.	ซีฟู้ด สปาเก็ตตี้	สปาเก็ตตี้ทะเล
hamburger and fries.	แฮมเบอร์เกอร์ แอนด์ ไฟรช	แฮมเบอร์เกอร์และมันฝรั่งทอด
dessert	ดีเซิร์ต	ของหวาน
drink (n)	ดริง	เครื่องดื่ม
full	ฟูล	เต็ม, อิ่ม



บทที่ ๖

การแนะนำสถานที่ที่น่าสนใจ (Interesting Places)

๖.๑ การให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด (Giving Information about Places)

คำถามที่นักท่องเที่ยวมักจะถาม ในกรณีที่ต้องการเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เช่น

Where is the Thai Elephant Conservation Center?

แวร์์ อิส ดี ไทย เอลเลฟเฟ่น คอนเซอร์เวชัน เซนเตอร์

ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยอยู่ที่ไหนครับ?

Could you suggest interesting places in Lampang?

คลูด ยู ซังเจสจ์ อินเทอร์เรสดีัง เฟลส อิน ลำปาง?

คุณช่วยแนะนำสถานที่ที่น่าสนใจในลำปางหน่อยครับ

We have ๒ days in Lampang, where should we visit?

วี แฮฟ ทู เดย์ อิน ลำปาง แวร์์ ชูลด์ วี วิสิต

เรามีเวลาอยู่ลำปาง ๒ วัน เราน่าไปเที่ยวที่ไหนดีครับ?

สถานที่ที่ควรแนะนำให้นักท่องเที่ยว

Thai Elephant Conservation Center in Hang Chat District is very popular for tourists.

ไทย เอลเลฟเฟ่น คอนเซอร์เวชัน เซนเตอร์ อิน ห้างฉัตร ดิส-สริกท์ อีส เวอร์รี่ ป๊อบบูล่า พอร์ ทัวริสซ

ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยในอำเภอห้างฉัตรได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมาก

Wat Phra That Lampang Luang is very interesting temple.

วัด พระธาตุลำปางหลวง อีส เวอร์รี่ อินเทอร์เรสดีัง เท็มเพิล

วัด พระธาตุลำปางหลวง เป็นวัดที่มีน่าสนใจมาก

Wat Phra Kaeo Don Tao is one of the most beautiful temples in Lampang.

วัดพระแก้วดอนเต้า อีส วัน ออฟ เดอะ โมสท์ บิวตี้ฟูล เทมเพิล อินลำปาง วัดพระแก้วดอนเต้า เป็นวัดที่มีความงดงามมากที่สุดแห่งหนึ่งในจังหวัดลำปาง

Ban Sao Nak is a classical Lanna Style house. บ้าน

แสนัก อีส อะ คลาสสิก ลานนา สไต์ล์ เฮ้าส์ บ้านแสนัก เป็น

บ้านสไตล์ลานนา ที่คลาสสิก มาก Wat Chedi Sao Lang is

an important religious place. วัดเจดีย์ ชาว หลัง อีส

แอน อิมพอร์เทนต์ เวลิจียัส เฟลส วัดเจดีย์ชาวหลังเป็นวัดที่

มีความสำคัญในทางศาสนา



Chae Son National Park has a nice water fall and hot spring in beautiful area. แจ๊
ซ็อน เนชั่นแนล ปาร์ค แฮส อะ ไนซ์ วอเตอร์ ฟอลล์ แอนด์ ฮ็อตสปริง อิน บิวตี้ฟูล แอเรีย
อุทยานแห่งชาติแจ๊ซ็อนมีน้ำตกที่สวยงามและบ่อน้ำพุร้อนที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่สวยงาม

Wat Phra Tat Chom Ping is a nice temple.

วัดพระธาตุจอมปิง อีส เออะ ไนซ์ เท็มเพิล วัดพระธาตุจอมปิงเป็นวัดที่
น่าชมอีกแห่งหนึ่ง

๖.๒ การแนะนำแหล่งซื้อของ (Giving Information about Shopping Places)

Gongta is the old Chinese market on the Wang River.

กงต้า อีส ดิ โอลด์ ไชนีส มาร์เก็ต ออน เดอะ วัง ริฟเวอร์
กงต้า เป็นตลาดเก่าของชาวจีนที่ตั้งอยู่บนแม่น้ำวัง

Thoong Kwien local wild market is on the way to Chiangmai.

ทุงเกวียน โลคอล ไวล์ด มาร์เก็ต อีส ออน เดอะ เวย์ ทู เชียงใหม่ ตลาด
ของป่าพื้นบ้านทุงเกวียน ตั้งอยู่บนเส้นทางขึ้นไปยังจังหวัดเชียงใหม่

Big C Superstore and Central Plaza are shopping places.

บิกซี ซูเปอร์สโตร์ แอนด์ เซ็นทรัล พลาซ่า อาร์ ช็อปปิง เพลส
ห้างบิกซี ซูเปอร์สโตร์ และ เซ็นทรัล พลาซ่า เป็นแหล่ง ช็อปปิง

Indra Ceramics Outlets is an amazing ceramic outlet. อินทรา
เซรามิคส์ เอ้าเล็ท อีส แอนด์ อเมซซิง เซรามิคส์ เอ็นท์รี อินทรา เซ
รามิคส์ เอ้าเล็ท เบนิ ห้างแสดงสินค้าเซรามิคที่หนู ทิง

Assawin market is a local night bazaar for young people. อัศวิน

มาร์เก็ต อีส อะ โลคอล ไนท์ บาซาร์ ฟอร์ ยัง พีเพิล ตลาดอัศวิน เป็น
ตลาดกลางคืนประจำเมืองสำหรับพวกวัยรุ่นสาว

๖.๓ การบอกเส้นทางและวิธีการเดินทาง (Giving Direction and to get there)

Customer: Where is the hotel?

แวร์ อีส เดอะ โฮเทล?

โรงแรมอยู่ที่ไหนครับ

How can I go to your hotel?

ฮาว แคน ไอ โก ทู ยัวร์ โฮเทล?

ผมจะไปโรงแรมคุณอย่างไร?



Receptionist: You can take a taxi. It's near the Lampang Clock Tower.

ยู แคน แท็กซี่ เออะ แท็กซี่ อีช เนียร์ เดอะ ลัมปาง คล็อก เทาวเวอร์
คุณสามารถเรียกรถแท็กซี่ โรงแรมตั้งอยู่ใกล้ๆ หอนาฬิกาจังหวัดลำปางคุณ

Our Hotel is on Phahonyotin Road next to the Bangkok Bank

เอาเวอร์ โฮเทล อีส ออน พหลโยธิน โรด เน็ก ทุ เดอะ แบงคอก แบงก์ โรงแรมของเรา
ตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน ถัดจากธนาคารกรุงเทพฯค่ะ

Our Hotel is across from the Central Shopping Mall

เอาเวอร์ โฮเทล อีส อะครอส ฟรอม เดอะ เซ็นทรัล ช็อปปิ้งมอลล์
โรงแรมของเราอยู่เยื้องกับห้างเซ็นทรัล ช็อปปิ้งมอลล์

Our Hotel is between the bank and the 7-Eleven.

เอาเวอร์ โฮเทล อีส บีที ะวิน เดอะ แบงก์ แอนด์ เซเว่นอีเลเวน โรงแรม
ของเราตั้งอยู่ระหว่าง ธนาคาร กับ เซเว่นอีเลเวน

Could you tell me how to get to Central Plaza?

คลูด ยู เทลล์ มี ฮาว ทุ เก็ต ทุ เซ็นทรัล พลาซ่า?
กรุณาบอกหน่อยได้ไหมครับว่าจะไปเซ็นทรัลพลาซ่า อย่างไร?

Go to the next light and turn right. Go two blocks, it's on the left.

โกว ทุ เดอะ เน็ก लाईท์ แอนด์ เทิร์น राईท์. โก ทุ บล็อกซ์ อีช ออน เดอะ เลฟต์ ไปถึง
ไฟแดงหน้า แล้วเลี้ยวขวา ตรงไปอีก ๒ ช่วงตึก มันจะอยู่ด้านซ้ายมือคุณ

How do I find the city hall?

ฮาว ดู ไอ ไฟนด์ เดอะ ซิตี ฮอลล์ ?

ผมจะไป ศาลากลางอย่างไรครับ?

Just go straight, it's on this street, on the right, about a kilo and a half.

จัส โก สดเร็กต์ อีช ซ ออน ดีส สตรีท ออน เดอะ राईท์ อะแบ้าท์ อะ คิโล แอนด์ อะ
ฮาล์ฟ.

ก็เดินตรงไปเลย มันตั้งอยู่บนถนนสายนี้ ด้านขวามือ ไปประมาณ ๑ ก.ม ครึ่ง

Which way do I go to get to the post office?

วิซ เวย์ ดู ไอ โก ทุ เก็ต ทุ เดอะ โพสท์ ออฟฟิส? เส้นทาง

ไหนที่ผมจะไปถึงที่นั่น การไปรษณีย์ครับ?



คำศัพท์ที่มีประโยชน์ Useful Vocabulary

suggest	ซัจเจสท์	แนะนำ
interesting	อินเทอร์เรสตั๊ง	น่าสนใจ
direct	ไดเร็ค	ชี้ทาง บอกทาง
route	รูธท์	เส้นทาง
visit	วิสิตท์	ไปเยี่ยม
temple	เท็มเพิ้ล	วัด
classical	คลาสสิกคอลล	ศิลปะชั้นสูง
religious	เรลลิเจียสซ	เกี่ยวกับศาสนา
national park	เนชันนอล ปาร์ค	วนอุทยานแห่งชาติ
consumer	คอนซุมเมอร์	ผู้บริโภค
next to	เน็กซ์ท์ ทู	ถัดไป ติดกัน
near	เนียร์	ใกล้ๆ
straight	สเตรไรท์	ตรงไป
across from	อะครอส ฟอรัม	เยื้องๆกันกับ..
turn Right	เทิร์น ไรท์	เลี้ยวขวา
turn Left	เทิร์น เลฟท์	เลี้ยวซ้าย



บทที่ ๗

การแจ้งออกจากโรงแรม (Checking Out)

การแจ้งออกจากโรงแรมเป็นโอกาสสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้กับแขกพร้อมทั้ง เป็นโอกาสที่จะประเมินความพึงพอใจที่แขกมีต่อสถานที่ พนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่โรงแรมจะสามารถรู้ ความคิดเห็นของแขกที่มาพัก เพื่อนำไปปรับปรุงการทำธุรกิจโรงแรมให้พัฒนาขึ้น

๗.๑ ใบเสร็จรับเงิน (The Bill)

การบอกราคาห้องพัก

Customer: How much is the rate? ฮาว
มัท อีส เดอะ เรท?
อยากทราบอัตราค่าที่พักครับ?

What is the room rate? ว็อท
อีส เดอะรูม เรท? อัตราค่า
ห้องพักนี้เท่าไรครับ?

How much do you charge for a room? ฮาว
มัท ดู ยู ชาร์จ ฟอร์ อะ รูม? คุณคิดค่าบริการต่อ
ห้องเท่าไรครับ?

Can I use credit card here? แคน
ไอ ยูส เครดิต คาร์ด เฮียร์?
ผมใช้บัตรเครดิต ชำระที่นี่ได้ไหมครับ?
Do you accept credit cards here?
ดู ยู เอ็กเซ็ปต์ เครดิต คาร์ด เฮียร์? ที่นี่
รับชำระด้วยบัตรเครดิตไหมครับ?

Receptionist: It's ๘๕๐ baht per night including tax/VAT.
อิซ เอ็ท ฮันเดรด ฟิฟตี้ บาท เปอร์ไนท์ อนิ ครูดิง แท็ก/แวท
๘๕๐ บาทต่อคืน รวมภาษีแล้ว ค่ะ

It's ๙๙๐ baht per night including breakfast.
อิซ ไนน์ฮันเดรด ไนน์ตี้บาท เปอร์ไนท์ อินครูดิง เบรกฟาสท
๙๙๐ บาท ต่อคืน รวมอาหารเช้าด้วยค่ะ



๗.๒ วิธีการจ่ายเงิน (Methods of Paying)

Can I use credit card here?

แคน ไอ ยูส เครดิต คาร์ด เฮียร์?

ผมใช้บัตรเครดิต ชำระที่นี่ได้ไหมครับ?

Do you accept credit cards here?

ดู ยู เอ็กเซ็ปท์ เครดิต คาร์ด เฮียร์? ที่นี่รับชำระด้วยบัตรเครดิตไหมครับ?

How would you like to pay, cash or credit card?

ฮาว วูด ยู โลค ทู เพย์, แคส ออร์ คาร์ด?

ไม่ทราบจะจ่ายอย่างไรคะ? เงินสด หรือ บัตรเครดิตคะ?

Cash or card? แคส ออร์ คาร์ด จะใช้เงินสด

หรือบัตรคะ?

I'm sorry, we don't accept bank check here.

ไอม ซอร์รี่ วี ดอน เอ็กเซ็ป แบงก์ เช็ค เฮียร์

ต้องขอโทษด้วยคะ ที่เราไม่รับเช็คธนาคารคะ

๗.๓ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (Extra Charge)

It's ๕๐๐ baht for extra bed.

อิซ ไฟอันเดรต บาท ฟอร์ เอ็กตรา เบด

เตียงเสริมต้องเพิ่มอีก ๕๐๐ บาทคะ

You have ๑๐๐ baht for wi-fi service.

ยู แฮฟ วัน อันเดรต บาท ฟอร์ ไว-ไฟ เซอร์วิส

คุณมีค่าบริการ ไว-ไฟ ที่ต้องชำระ อีก ๑๐๐ บาทคะ

You have ๑๕๕ baht for hotel drinks and snacks.

ยู แฮฟ วันอันเดรต ฟิฟตี้ไฟฟ์ บาท ฟอร์ โฮเทล ดริง แอนด์ สแน็ค คุณมีค่าเครื่องดื่ม

และขนมทานเล่นของโรงแรมอีก ๑๕๕ บาทคะ

๗.๔ การกล่าวลา (Leave Taking)

หลังการชำระค่าบริการตอน Check-out พนักงานอาจจะกล่าวขอบคุณว่า Thank you for choosing our hotel. Hope you come back again. แง่กั้ว ฟอร์ ชุสซิง เอาเวอร์ โฮเทล. โฮป ยู คัม แบ็ค อะเกน.

ขอบคุณที่เลือกใช้บริการโรงแรมของเรา หวังว่าจะได้รับใช้ท่านอีก



Thank you for staying at Asia Hotel. Please come back again.

แธงกีว ฟอ์ สเตย้ง แอ้ท เอเซีย โฮเทล พลีส คัม แบ็ค อะเกน

ขอบคุณที่มาพัก กับเราที่ โรงแรม เอเชีย กรุณากลับมาใหม่ รารับใช้อีกนะคะ

การกล่าวคำอวยพรขอให้เดินทางปลอดภัย โชคดี มีสำนวนในการพูด เช่น

Have a nice day.

แฮฟ อะ ไนซ์ เดย์

Have a nice trip.

แฮฟ อะ ไนซ์ ทริป

I wish you luck.

ไอ วิสชฺ ยู ลัค

Have a good time.

แฮฟ เออะ กู๊ด ไทม์

Have a nice weekend.

แฮฟ เออะ ไนซ์ วีคเอน

Have a safe journey back home.

แฮฟ เออะ เซฟ เจอร์นี่ แบ็คโฮม

ตัวอย่างประโยคสนทนา

Miss Anna: Take care and have a nice day, Bill.

เท็ก แคร์ แอนด์ แฮฟ เออะ ไนซ์ เดย์ บิล

ดูแลตัวเองนะและขอให้มีความสุขทั้งวันนะคะ คุณบิล

Mr. Bill: Thank you, you too.

แธงกีว ยู ทู

ขอบคุณครับ คุณก็เช่นกันนะ

Miss Aliz: I wish you luck.

ไอ วิสชฺ ยู ลัค

ขอให้โชคดีนะคะ

Mr.Bob: You too, Good bye.

ยู ทู กู๊ดบาย

คุณก็เช่นกัน บาย

Miss Sue: Have a nice trip.



แฮฟ เออะ ไนซ์ ทริป
ขอให้เดินทางอย่างมีความสุขนะค่ะ

Mr. Jack: Thank you, Bye.
แธงกั๋ว บาย
ขอบคุณครับ ลาก่อนนะ

Miss Sue: Bye.
บาย
ลาก่อนค่ะ

Miss Lauca: Have a good time, Mr. Joe.
แฮฟ อะ กู๊ด ไทม์ มสึ เตอร์ โจ
ขอให้สนุกนะคุณ โจ

Mr. Joe: Thank you. Good bye.
แธงกั๋ว กู๊ดบาย
ขอบคุณครับ ลาก่อนนะ

Miss Lauca: Good bye.
กู๊ดบาย
ลาก่อนค่ะ

Miss Suda: Have a safe journey back home.
แฮฟ เออะ เซฟ เจอร์นี่ แบ็คโฮม
ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพนะค่ะ

Mr. Tom: Thank you.
แธงกั๋ว
ขอบคุณครับ

ตัวอย่างการสนทนา ๑ Are you ready to check out?

อาร์ ยู เรดดี้ ทู เช็ค เอาท์ คุณพร้อมที่จะเช็คเอาท์หรือยังค่ะ?

What room were you in? วิวท รุม เวอร์ ยู อิน? คุณพักอยู่ห้องไหนค่ะ?



How was your stay? ฮาว ว้อส ยัวร์ สเตย์? เป็นอย่างไรบ้างคะที่นี่?
Was everything Okay? ว้อส เอเวอรี่ธิง โอเค? ทุกอย่างเรียบร้อยดีไหมคะ?

Enjoy the rest of your holiday. เอนจอย เดอะ เรสท์ ออฟ ยัวร์ ฮอลิเดย์
ขอให้สนุกกับวัน หยุดที่เหลือนะคะ

Have a safe trip home. แฮฟ อะ เซฟ ทริป โฮม
เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพนะคะ

ตัวอย่างประโยคสนทนา ๒

Guest: I'd like to check out now.
ไอ ด โลค ทู เช็ค เอา์ นาว
ผมขอเช็คเอาท์ตอนนี้เลยครับ

Cashier: What is your room number, please?
ว้อท อีส ยัวร์ รูม นัมเบอร์ พลีส?
ห้องพักหมายเลขอะไรคะ?

Guest: ๒๑๕
ทู วัน ไฟว์

Cashier: Just a moment please. Are you Mr. Brown?
จัส อะ โมเมนต์ พลีส . อาร์ ยู มิสเตอร์ บราวน์
สักครู่นะคะ. คุณบราวน์ใช่ไหมคะ?

Guest: Yes.
เยส
ใช่ครับ

Cashier: Did you have breakfast this morning?
ดิด ยู แฮฟ เบรกฟาสต์ ดิส มอร์นิง?
คุณใช้บริการอาหารเช้าที่นี่หรือเปล่าคะ?



Guest: Yes, but I paid cash for it.
 เยส บัต ไอ เพดด์ แคส ฟอ อิต
 ครับ แต่ผม ชำระเงินสดไปแล้ว

Cashier: That'll be ๓,๘๕๐ baht then.
 แคช เวล ปี่ ธรี่ เจ้าซัน เอัจฮันเดรด ฟิฟตี้ บาท เดน
 ถ้าเช่นนั้น ทั้งหมดเป็นเงิน ๓,๘๕๐ บาทค่ะ

Guest: Here you are.
 เฮียร์ ยู อาร์
 นี่ครับ

Cashier: Here's your receipt, sir. I'll send the porter to get your luggage.
 เฮียร์ ซ ยัวร์ รซีพท์ เซอร์. ไอ เวล เซนด์ เดอะ พอร์เตอร์ ทู เก็ต ยัวร์ ลักเกจจ์ นี
 ใบเสร็จของคุณ ค่ะ ดิฉันจะเรียกพนักงานมารับกระเป๋าคุณนะคะ\

คำศัพท์ที่มีประโยชน์ Useful Vocabulary

room rate	รุม เรท	อัตราห้องพัก
charge	ชาร์จ	คิดราคา
credit card	เครดิต คาร์ด	บัตรเครดิต
accept	แอ็กเซ็ปท์	ยอมรับ
cash	แคสท	เงินสด
extra bed	เอ็กตรา เบด	เตียงเสริม
safe Journey	เซฟ เจอร์นี่	เดินทางที่ปลอดภัย
trip	ทริป	การเดินทาง
good time (สำนวน)	กูด ไทม์	สนุกสนาน
oversleep	โอเวอร์ สลึฟ	นอนหลับเพลิน
sleep in	สลึฟ อิน	ตื่นสาย
complaint	คอมเพลนท	ร้องเรียน ตำหนิ บ่น
holiday	ฮอลิเดย์	วันหยุดพักผ่อน
receipt	เรซีพท์	ใบเสร็จรับเงิน



บทที่ ๘

การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานโรงแรม(Personality in Service)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการโดยตรงที่มีบทบาทมากในสังคมเป็นสถานที่ที่ให้บริการแขก ในหลายด้านด้วยกันที่สำคัญ เช่นบริการด้านที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า วัตถุประสงค์หลักของ ธุรกิจการโรงแรม คือ “การให้บริการ” ต่อแขกทุกคนโรงแรมต่าง ๆ จึงมีการกำหนดปรัชญา หรือแนวทางการ ดำเนินงาน ของพนักงานโรงแรมทุกคน โดยมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนเข้าใจ และประพฤติปฏิบัติเพื่อให้ ไปสู่ จุดมุ่งหมายเดียวกันคือการมุ่งสู่การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ปัจจุบันยังไม่มีสถาบันใด ที่กำหนดจรรยาบรรณของพนักงานโรงแรมขึ้นมา เพื่อเป็นแนวประพฤติปฏิบัติ ที่เป็น มาตรฐานของพนักงานโรงแรมโดยตรง มีแต่เพียงกำหนดจริยธรรม หรือสิ่งที่มุ่งหวัง ให้พนักงานของตนได้ ยึดถือปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ซึ่งอาจใช้ชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น ปรัชญาการทำงาน ข้อแนะนำสำหรับ พนักงาน แนวทางการประพฤติของพนักงาน วิธีการทำงานอย่างมีคุณค่า เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบาย ของ แต่ละโรงแรมว่า มีการอบรมพนักงานของตน ในรูปแบบใด โดยบางโรงแรมอาจมีการกำหนดจริย ธรรม ดังกล่าว ขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษร แล้วจัดพิมพ์เผยแพร่ ให้พนักงานรับทราบทั่วกัน บางโรงแรมอาจไม่มีการกำหนด ขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ใช้วิธีการจัดฝึกอบรมโดยวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือการถ่ายทอดจากหัวหน้า ไป ยังพนักงานระดับล่าง ตามลำดับ ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างจริยธรรมของพนักงานโรงแรม ที่มีการกำหนดขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษร และแจกจ่ายให้กับพนักงานโรงแรมต่าง ๆ ถือปฏิบัติ ซึ่งสามารถสรุปหลักการปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

๘.๑ การแต่งกาย (Appearance)

ผม พนักงานชาย ไม่ควรไว้ผมยาว ต้องหวีผมให้เรียบร้อย ยาให้มีรังแคหลุดตามไหล่ ไม่ควรไว้จอน ผมยาวเกินไปแม้จะมีแฟชั่นผมยาวก็ไม่ควรไว้พนักงานโรงแรมจะต้องทำตน ให้แลดูสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับบริหารยิ่งจะต้อง ปฏิบัติตน เป็นแบบอย่าง พนักงานหญิงจะต้องระวังไม่ให้เส้นผมหรือ รังแคติดตามตัว ไม่หวีผมต่อหน้าผู้อื่น หรือปล่อยให้ผมยุ่ง โดยทั่วไปแล้วไม่ควรย่อผมเพราะสีผมตามธรรมชาติ จะดูมีเสน่ห์น่าดูกว่า

ใบหน้า ไม่ว่าพนักงานหญิงหรือชาย จะต้องระวังรักษาความสะอาดของใบหน้า ผิวพรรณ เปล่งปลั่ง อารมณ์แจ่มใสเกิดขึ้นได้เพราะสุขภาพแข็งแรง และรับประทานอาหารถูกหลักโภชนาการ พนักงานชายไม่ควร ไว้หนวด รักษาอนามัยในช่องปากให้ดี อย่าให้มีกลิ่นปาก พนักงานหญิงควรแต่งหน้าบาง ๆ หากแต่งหน้าเข้ม เกินไปจะทำให้เสียบุคลิก ต้องรู้จักเลือกสีของลิปสติก และใช้อย่างเหมาะสม พนักงานหญิงที่มีอายุก็ยังต้อง แต่งหน้าบาง ๆ ไม่ควรแต่งหน้าอย่างสิ้นเชิง การใช้อายชาโดว์ การเขียนขอบตา ควรแต่งให้เหมาะสม บางที อาจปรึกษากับช่างเสริมสวยของโรงแรม เรื่องกลิ่นปากและกลิ่นตัวนั้น บางครั้งเจ้าตัวอาจไม่รู้ ควรจะคอยเตือน ซึ่งกันและกัน ไม่ควรรับประทานอาหารที่มีกลิ่นแรงอย่าง หั้วหอม กระเทียม ในช่วง ก่อนและระหว่างการทำงาน ระหว่างการเข้าเวรไม่ควรใช้เครื่องประดับที่หรูหราราคาแพงอย่าง ต่างหู แหวน กำไล หรือสร้อยคอ การใช้ เครื่องประดับที่มีความหมายเป็น พิเศษอย่างแหวนแต่งงาน หรือของที่ระลึก ควรขออนุญาตหัวหน้าก่อน ตาม หลักทั่วไปแล้วทาง



โรงแรมจะไม่ให้ผู้ทำงานในแผนกบริการสวมแว่นตา หรือ หากจำเป็นจริง ๆ ไม่ให้ใช้แว่นกระจกสี

เครื่องแบบ รักษาเครื่องแบบของโรงแรมให้อยู่ในสภาพที่ดีเสมอ และใส่เข้าเวรตามระเบียบ แยกจะรู้ว่าพนักงานของโรงแรมเป็นอย่างไรก็ดูจาก เครื่องแบบที่สวมใส่ ก็เช่นเดียวกับที่พนักงานทราบถึงธรรมเนียมและ นิสัยใจคอของแขกที่มาพัก โดยดูจากการแต่งตัวของแขกนั่นเอง เสื้อผ้าจะต้องรีดให้เรียบร้อย ปิดให้สะอาดอยู่ เสมอ เครื่องแบบของโรงแรมอาจจะไม่ทันสมัย แต่พนักงานของโรงแรมต้องสวมใส่ให้เหมือน ๆ กัน จึงต้องห้าม ไม่ให้แก้ไข ตัดแปลงเครื่องแบบของตนตามใจชอบ การสวมเครื่องแบบที่เหมือน กันจะทำให้แลดูเป็นระเบียบ มีเอกลักษณ์เฉพาะ บางคนอาจรู้สึว่าการใส่เครื่องแบบ จะทำให้ดูขัดเขิน แต่แขกที่มาพักจะไม่คิดเช่นนั้น ตรงกันข้ามแขกกลับจะรู้สึก ชัดหูชัดตา กับพนักงาน ที่ใส่กางเกงขาสีก หรือ คับรัดรูปมาทำงาน

เสื้อและอื่น ๆ ถ้าหากคอเสื้อของพนักงานแผนกอาหารประจำโรงแรม ดูสกปรกอย่างเห็นได้ชัด จะทำให้พลอยรู้สึกว่าการรับประทานอาหารก็คงไม่สะอาดไปด้วย เพราะฉะนั้นจะต้องจำไว้ว่าความสะอาดเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยทั่วไปทางโรงแรม จะจ่ายเครื่องแบบให้คนละสองสามชุดเท่านั้น จะใช้ข้ออ้างที่ว่าเครื่องแบบมีน้อย ซักรีดไม่ ทันทึไม่ได้ เพราะจะเป็นผลเสียต่อตนเอง จะต้องรักษาความสะอาดของคอเสื้อและแขนเสื้อให้ดี เน็คไทต้องไม่ สกปรกเปรอะเปื้อน นอกจากนี้พนักงานทั่วไปหากใส่เสื้อผ้าที่ดูเรียบร้อย ไม่มีลวดลาย ใช้สีสันทนกลืนกันจะ ดีกว่า ใส่เสื้อผ้าที่หรูหราเกินไป พนักงานในห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง จะได้รับแจกหุกระต่าย ควรใช้ตามกำหนด ไว้ ป้ายชื่อจะต้องติดไว้ใน ตำแหน่งที่กำหนด พนักงานทุกคนควรจะรู้สึกภูมิใจในชื่อของตนเอง และควรรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ติดป้ายชื่อ คงเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยากหากรู้สึกอับอาย หรือไม่ยอมติดป้ายชื่อตัวเอง

ถุงเท้า พนักงานชายต้องใช้ถุงเท้าสีดำหรือสีน้ำเงินเข้ม ไม่ควรใช้ถุงเท้าบางหรือถุงเท้าที่แพง หรุเกินไป และต้องเปลี่ยนถุงเท้าทุกวัน พนักงานหญิงควรใส่ถุงน่อง โดยใช้สีตามที่กำหนด นอกจากนี้จะต้องไม่ให้กระโปรงชั้นในโผล่พ้นชายกระโปรงออกมา พนักงานหญิงอาจต้องใช้หมวกขลิบลูกไม้ และผ้ากันเปื้อน ให้ถูกต้องตามระเบียบและต้องรักษาความสะอาดเสมอ

อื่น ๆ พนักงานหญิงจะใช้จ่ายทาเล็บได้ก็เฉพาะชนิดที่ไม่มีสีหรือชนิดใส สีไม่ฉูดฉาด และเมื่อใช้แล้วก็ควรรักษาให้ดี ไม่ปล่อยให้สีลอกหลุดหรือซีดจาง เจ้าหน้าที่โรงแรมทุกคนจะต้องสวมรองเท้าที่ผ่านการทำความสะอาดแล้วเป็นประจำ นอกจากบางแผนกทั่วไปควรสวมรองเท้าสีดำแบบธรรมดา ห้ามใช้รองเท้าสีขาว สีแดง หรือ สีเทา จะเห็นได้ว่าการเป็นพนักงานโรงแรมนั้นไม่มีอิสระเลย ยิ่งเป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง มีระดับ แล้วยิ่งเข้มงวดเรื่องเครื่องแต่งกาย และการปฏิบัติตัวของพนักงานเป็นพิเศษ ผู้ที่ไม่เคยชิน อาจรู้สึกไม่ชอบระเบียบ กฎเกณฑ์เหล่านี้ แต่ทั่วไปแล้วเมื่อทำงานไปได้สักหนึ่งถึงสองปีก็จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และมักพูดอวดกฎระเบียบเหล่านี้ให้ผู้อื่นรับรู้ กฎระเบียบเหล่านี้ดูผิวเผินอาจรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญอะไร แต่ความเป็นจริงก็คือการให้ความสุข คุ้มต่อการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตน นั่นเอง ข้อควรสนใจทั่วไปสำหรับพนักงาน



๘.๒ การใช้ภาษา (Polite Expression)

ข้อควรระวังในการรับโทรศัพท์ของพนักงานโรงแรม

1. สิ่งสำคัญ ประการแรกในการรับโทรศัพท์คือ จะต้องใช้สุภาพเสียงที่เป็นกันเอง
2. จะต้องเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความต้องการของแขก กับผู้ที่ต้องการติดต่อกับแขก ให้ชัดเจน ๓. ต้องตอบอย่างกระชับได้ใจความ

ต้องคำนึงถึงสภาพของแขก

1. หากแขกเร่งรีบก็ต้องตอบรับอย่างฉับไว ถ้าแขกต้องการสอบถามอย่างละเอียด ก็จะต้องตอบให้ชัดเจนเหตุ ใจง่ายอย่างเป็นกันเอง และมีมารยาท

2. การเรียกแขกรับสายควรไปด้วยตนเอง อย่าให้ผู้อื่นไปเรียกแทน เมื่อได้ยินเสียงกริ่งโทรศัพท์ควรจรับโทรศัพท์ท ึ่งอง แม้ว่าจะมีเลขานุการก็ตาม

3. คำพูดที่พูดออกไปย่อมมีผลต่อภาพพจน์ของโรงแรม ดังนั้นจะต้องพูดกับแขกอย่างอ่อนโยน เป็นกันเอง บางคนเห็นผู้ที่พูดโทรศัพท์ด้วยท่าทางสุภาพอ่อนโยนแล้วก็ขำ แต่ถึงอย่างไรก็ควรจะเคารพอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งตนไม่เห็นตัว พยายามฝึกพูด ให้กะทัดรัดได้ใจความสมบูรณ์

1. เริ่มจากการทักทายอย่างง่าย ๆ เป็นกันเองก่อน แล้วแบ่งหัวข้อเรื่องที่ต้องการพูดเป็นข้อย่อย และพูดแต่ละข้อให้มีความ ชัดเจน เมื่อแน่ใจว่าอีกฝ่ายเข้าใจแล้ว หรือได้ตกลงนัดหมาย เรียบร้อยแล้วจึงสวัสดีก่อนวางหู หากพูดโทรศัพท์ได้สั้นกะทัดรัด เข้าใจง่าย จะสามารถประหยัด เวลาได้อีกมาก ดังนั้นจึงควรเรียบ เรียงเนื้อหาสาระที่ต้องการพูดก่อน ถ้าเป็นเรื่องสำคัญก็ควรจะโน้ตไว้ก่อน แล้วพูดตามลำดับโดยใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย

2. ต้องรักษามารยาทในการใช้ถ้อยคำ การใช้สรรพนามที่สุภาพถึงแม้ว่าจะมีงานยุ่ง เพียงใดก็ไม่ควรให้ผิดพลาด

3. งานของพนักงานโรงแรมเป็นงานบริการ ไม่ใช่งานของส่วนราชการ จึงต้องสนใจการพูดจาเป็นพิเศษ จะต้องทำให้ผู้ฟังเกิดความประทับใจว่า " ช่างสมกับเป็นที่ เป็นโรงแรมชั้นดินะ บริการเยี่ยมจริง ๆ "

4. การแนะนำตนเองเมื่อรับโทรศัพท์เป็นเรื่องที่สำคัญมาก ตัวอย่างการแนะนำตนเอง เช่น " โรงแรมสวนวรรณ สวัสดีค่ะ "

5. เมื่อมีเสียงกริ่งโทรศัพท์ ดังขึ้น จะต้องรับสายทันที อย่าให้อีกฝ่ายต้องคอยนาน ถ้าหากผู้ที่อีกฝ่ายต้องการพูดสายด้วยไม่อยู่ ก็ควรจะถามต่อว่า " จะมีอะไรฝากเรียนไหมครับ (ค่ะ) " หรือ " ถ้าคุณ กลับมาจะให้โทรกลับไปไหนครับ? " เป็นต้น พยายามอย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งผิดหวัง ถ้าหากผู้ที่อีกฝ่ายหนึ่งต้องการพูดด้วย กำลังพูดโทรศัพท์สายอื่นอยู่ ซึ่งบางครั้งอาจเป็นโทรศัพท์ทางไกล ก็ควรพลิกแพลงตามสภาพ ถ้าปล่อยให้ อีกฝ่ายหนึ่งรอสายนานเกินไปก็อาจทำให้ร้อนใจได้ ควรชี้แจงอย่างสุภาพให้วางสายก่อนแล้วค่อยโทรศัพท์มาใหม่ สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้ก็ทำให้มองเห็นถึงการบริการของพนักงานโรงแรมนั้น ๆ ว่าเป็นกันเอง มีไหวพริบ หรือไม่เพียงใด



การวางสายโทรศัพท์ก็มีความสำคัญ

๑. พนักงานโรงแรมจะวางสายโทรศัพท์ได้ก็ต่อเมื่อแน่ใจว่าแขกวางสายโทรศัพท์เรียบร้อยแล้วหาเป็นโทรศัพท์ภายในก็ต้องรอให้หัวหน้าวางสายก่อน แล้วจึงค่อยวางสายตาม
๒. บางครั้งอาจจะหมุนโทรศัพท์ผิดเบอร์ หรือมีผู้โทรศัพท์ผิดเบอร์ ก็ต้องรักษามารยาทตามปกติอย่าวาง กระแทกหูโทรศัพท์ตามใจชอบ ถ้าหากตนโทรศัพท์ผิดก็ควรกล่าวคำ "ขอโทษ" หรือถ้ามีผู้โทรศัพท์ผิดเบอร์ ก็ควร จะกล่าว " ขอโทษครับ (ค่ะ) คุณหมุนผิดเบอร์แล้วครับ (ค่ะ)" และไม่ควรวางหูโทรศัพท์ก่อนอีกฝ่ายหนึ่ง ต้องให้ ผู้ที่รู้อยู่ที่นี้เป็นโรงแรมที่มีการบริการสุภาพเรียบร้อย
๓. หากพูดโทรศัพท์กับเพื่อนร่วมงาน แม้จะสนิทสนมกันเพียงไร เมื่ออยู่ต่อหน้าแขก ก็ต้องระวัง รักษามารยาท

ข้อควรสนใจอื่นๆ

1. " ความเป็นกันเอง" เป็นพื้นฐานในการพูดโทรศัพท์ แต่ถ้า "เป็นกันเอง" กับแขกเพียงคนเดียว นานเกินไปก็ไม่ได้ จะต้องใช้ไหวพริบ พลิกแพลงตามความเหมาะสม
2. หากเรื่องที่พูดคุยทางโทรศัพท์มีความสำคัญมากเป็นพิเศษและอยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ควรขอความเห็นจากผู้ที่ได้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ ก่อน
3. หากมีความขัดแย้งระหว่างแขกกับพนักงาน ไม่ควรใช้อารมณ์ในการจัดการปัญหา ควรหาทางประนีประนอมเพื่อใหญ่ รื่องสงบลง
4. ไม่ควรนำศัพท์หรือคำย่อที่ใช้เฉพาะในโรงแรมมาพูดกับ แขก เพราะอาจทำให้แขก ไม่เข้าใจ
5. แม้ฝ่ายตรงข้ามจะเสียมารยาทก่อน แต่พนักงานก็จะต้องรักษามารยาทไว้เสมอ

๘.๓ การให้บริการด้วยใจ (Service Mind)

สุภาพอ่อนน้อม เมื่อพูดถึงการทำตัวให้สุภาพแล้วดูเหมือนว่าจะเป็นเรื่องที่ไม่เข้าใจง่าย แต่การทำตัวให้สุภาพอ่อนน้อมอย่างแท้จริง ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายนัก ก่อนอื่นเริ่มต้นจากสามสิ่ง อันได้แก่ การโค้งคำนับให้ถูกต้อง การกล่าวคำทักทายและการแสดงความขอบคุณต่อแขก การพูดทักทายที่ถูกต้อง ควรจะกระทำพร้อมกับการมองตาแขก และยิ้มเล็กน้อย (ต่อ ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่โรงแรมอื่นก็เช่นเดียวกัน)

ยิ้มแย้มแจ่มใส เรามักจะพูดกันเสมอว่า "ดวงตาเป็นหน้าต่างของดวงใจ" คำพูดนี้หมายถึงว่าอย่างไร ทุกคนคงจะเข้าใจดี พนักงานหนุ่มสาวบางคนเมื่อไม่พอใจแขกที่มาพักก็จะแสดงออกมาทางสีหน้าอย่างเห็นได้ชัด เมื่อคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่แล้วในการยิ้มแย้มอยู่เสมอแม้ว่าบางครั้งแขกจะปฏิบัติต่อตนไม่ดี ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อโรงแรม



บริการให้ดีที่สุด ควรจะศึกษาเอาแบบอย่างพนักงานที่ต้องรับแขกอย่างขยันขันแข็งและมี ประสพการณ์ในการทำงาน คนเราทุกคนไม่ชอบให้ใครมาเหยียดหยาม การเลือกปฏิบัติต่อแขกจึงเป็นการ กระทำที่ไม่ถูกต้อง พนักงานบริการไม่ควรเลือกเอาใจใส่เฉพาะแขกสาวสวย แต่ละเลยคนแก่ หรือเอาใจใส่แต่ ฝรั่ง ไม่สนใจคนเอเชีย พนักงานต้องยึดหลักการในการทำงานที่ว่า " ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน" (FIRSTCOME FIRST SERVICED BASIS)

ให้บริการที่รวดเร็วและแม่นยำ พนักงานบริการจำเป็นต้องรู้ว่าแขกสั่งอาหารอะไร และต้องการอะไรเพิ่ม พยายามบริการอย่างรวดเร็ว ถ้ามีเหตุจำเป็นที่จะทำให้แขกต้องรอก็ควรจะอธิบายให้แขกเข้าใจอย่าง ชัดเจน เช่น บอกว่า "อาจจะต้องใช้เวลาอีกประมาณ ๒๐ นาที" ถ้าหากไม่สามารถเสิร์ฟอาหารได้ทันทีก็ต้องขอโทษ

รักษาทรัพย์สินของโรงแรม กิจการโรงแรมมีลักษณะพิเศษที่เงินทุนส่วนใหญ่จะใช้ในเรื่องที่ดิน สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ และของใช้ประจำวัน การรักษาทรัพย์สินเหล่านี้ไม่ใช่เพียงเพื่อโรงแรมเท่านั้น ยังหมายถึงผลประโยชน์ของพนักงานทุกคนด้วยนอกจากนี้ยังมีพื้นฐานอื่นๆ พนักงานโรงแรมควรจะต้องรู้และใส่ใจ เช่น

พื้นฐานของงานบริการความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรมที่ทำงาน

๑. ต้องจำชื่อโรงแรมอย่างถูกต้อง
๒. ต้องจำชื่อบุคคลสำคัญ ของโรงแรม
๓. ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม
๔. ต้องศึกษาสภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม
๕. ต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัดการปฏิบัติตนของพนักงานโรงแรม

ความรู้ทั่วไปที่พนักงานโรงแรมทุกคนจะต้องยึดถือ

1. เวลาทำงานและเลิกงานต้องเข้าออกทางประตูเฉพาะที่จัดไว้สำหรับพนักงาน
2. ไม่ควรใช้ลิฟท์หรือห้องน้ำที่จัดไว้ให้แขกที่มาพักโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ อาจใช้ลิฟท์ ที่จัดไว้สำหรับแขกได้ แต่จะใช้ห้องน้ำร่วมกับแขกไม่ได้เป็นอันขาด
3. ไม่ควรเดินผ่านล็อบบี้เมื่อไม่มีกิจจำเป็น
4. เมื่อพบแขกไม่ว่าจะเป็นที่ทางเดินหรือที่อื่นจะต้องทักทายแขกเสมอ
5. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า
6. ไม่พูดกระซิบ กระซิบหรือชี้โน่นชี้นี้ บัญชีต่อหน้าผู้อื่น
7. ต้องล้างมือก่อนรับประทานอาหารและก่อนทำงาน
8. ไม่พูดคุยนอเรื่องส่วนตัว ไม่ควรจ้องผู้อื่นจนตาไม่กระพริบ
9. ควรรอรับแขก สั่งด้วยท่วงท่าที่ถูกต้อง เวลาเดินต้องยึดตอกเงยหน้า ตามองตรง และก้าวเดินอย่างมี จังหวะ พนักงานชายต้องไม่เดินขาเก้ง ควรหัดเดินให้ถูกวิธี
10. ห้ามวิ่งในห้องอาหาร ห้องประชุม ล็อบบี้ และตามทางเดิน



11. ขณะที่กำลังต้อนรับแขกอยู่ ห้ามเกาศีรษะ ลูบผม หรือ คาง ฯลฯ หากจะแต่ง หน้า แต่งตัว ก็ควรทำ เฉพาะเมื่ออยู่ในห้องผ้าหรือห้องพักผ่อนนั้น และควรฝึกให้เป็นนิสัย
12. การนั่งกระดิกขา ยืนพิงโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ เป็นนิสัยที่ไม่ดี ต้องพยายามแก้ไข
13. ผู้ชายต้องมีลักษณะท่าทางแบบผู้ชาย ผู้หญิงต้องมีลักษณะท่าทางแบบผู้หญิง จุดนี้ สำคัญมาก แต่ ไม่ได้หมายความว่าหากบริการแบบผู้ชายก็ต้องหย่าบกระด้าง แต่หมายถึงการบริการที่ฉับไวและมี ารยาท การ ทักทาย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

ความรู้และทักษะในการฟังและพูดภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานในงานบริการ และในชีวิตประจำวัน แก่ บุคลากรผู้เข้ารับการอบรมในงานบริการ

๑. บุคลากรของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมสามารถออกเสียงที่เกี่ยวกับคำ และวลีที่จำเป็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลโรงแรม
๒. บุคลากรของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมผู้เข้ารับอบรมสามารถพูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม
๓. บุคลากรของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาทักษะการพูดเพื่อให้ข้อมูล เกี่ยวกับโรงแรม
๔. บุคลากรของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว
๕. ผู้เข้าสัมมนาสามารถนำความรู้ที่รับจากการอบรมเป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการให้บริการเชิงรุกได้

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าอบรมของโครงการและจากการดำเนินการจัดทำโครงการ

๑. ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องเหมาะสมกับเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
๒. ผู้เข้าร่วมโครงการตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเข้าใจบทบาทหน้าที่และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านการให้บริการเชิงรุก โดยสร้างเครือข่ายงานบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย



บรรณานุกรมAZ

- Dealing with Complaints** เข้าถึงได้จาก <http://www.slideshare.net/drededmegz๒๒/complaint๒๒>
๑๙ กรกฎาคม ๒๕๕๖
- Eicra Soft Ltd** เข้าถึงได้จาก <http://www.hotelreservationscript.com/๑๖> กรกฎาคม ๒๕๕๖
- Hotel Vocabulary** เข้าถึงได้โดย <http://www.englishclub.com/english-for-work/hotel-vocabulary.htm> ๒๐กรกฎาคม ๒๕๕๖
- Practical Conversation with Emphasis on Tourism and Guides** อังกฤษเชิงใช้งาน (ฉบับเน้นการท่องเที่ยว)
- Woodward English** เข้าถึงได้จาก <http://www.vocabulary.cl/Lists/Hotel-Dialogues.htm> ๑๔
didDk๘,
๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๖.





สรุปผลจากการดำเนิน
โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ
ระหว่างวันที่ 2,3,4,9,11,16,18,23 และ 24 เดือน สิงหาคม 2559
ณ ห้องประชุม อาคารสัมมนา ๑ ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

โดย
นายสำราญ ไชยเดช
ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน มสธ. 12 ปี
ประจำปีงบประมาณ 2559



ผลของการดำเนินงานโครงการ
การอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

1. สรุปจำนวน ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 18 คน

จำแนกเป็น กลุ่มงานบริการ

- พนักงานต้อนรับ	จำนวน	8 คน
- พนักงานการเงินและบัญชี	จำนวน	3 คน
- นักวิชาการเงินและบัญชี	จำนวน	1 คน
- แผนกแม่บ้าน	จำนวน	4 คน

2 วิทยากร จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

1. Mr.christophet Veinbergs Hinkle
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ทิพย์ ทองศรี
3. รองศาสตราจารย์ ดร. จรัสวัฒน์ ไตรรัตน์
4. รองศาสตราจารย์อณัญญา สิทธิอำนาจ

3. สรุปงบประมาณ

3.1 ประมาณการรายจ่าย

รายการ	งบประมาณ (บาท)
ค่าตอบแทนวิทยากร(18ชั่วโมง*500บาท/ชม.)	9,000.00
ค่าห้องประชุม(300*8วัน)	2,400.00
ค่าอาหารว่าง(40บาท*2คน*8วัน)	640.00
รวม	12,040.00

4. ผลประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จ

ที่	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
1	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตามกลุ่มเป้าหมาย	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 85	✓
2	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51	4.44	✓
3	ผู้เข้าร่วมโครงการผ่านเกณฑ์การประเมิน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 100	✓

สรุป ผลสำเร็จของการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดคิดเป็นร้อยละ 100



4. สรุปผลการประเมินโครงการ

- 1) ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการจัดโครงการ เป็นผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 18 คน และ ได้รับแบบประเมินความพึงพอใจฯ กลับคืนจำนวน 15 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
- 2) ระดับความพึงพอใจการจัดโครงการฝึกอบรม ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.44 (คะแนนเต็ม 5) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีประเด็นที่ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ อันดับแรก คือ การบรรยายของวิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.74 อันดับที่ 2 คือ การนำเอาความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ ค่าเฉลี่ย 4.55 และอันดับที่ 3 คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.48 และประเด็นที่ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ อาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย คือ 4.13

ตารางแสดง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการจัดโครงการ

ตารางที่ 1 ประเภทผู้เข้าประชุม

ประเภทผู้เข้าประชุม	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับ	8	44.44
พนักงานการเงินและบัญชี	3	16.66
นักวิชาการเงินและบัญชี	1	5.55
แผนกต้อนรับห้องพัก	2	11.11
แผนกแม่บ้าน	7	38.88
รวม	18	100

ตารางที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการอบรม

หัวข้อความรู้	คะแนนเฉลี่ยระดับความรู้ก่อนการอบรม (จากคะแนนเต็ม 5)	คะแนนเฉลี่ยระดับความรู้หลังการอบรม (จากคะแนนเต็ม 5)	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยก่อน-หลัง
1. ความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารในการบริการงานในโรงแรม	2.52	4.06	1.54
2. ความรู้และทักษะการเป็นผู้ให้บริการ	1.80	3.68	1.88
คะแนนเฉลี่ย	2.16	3.87	1.71

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีระดับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น (1.71 คะแนน) จากคะแนนเฉลี่ยความรู้ก่อนการอบรม 2.16 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยความรู้หลังการอบรม 3.87



ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5)	ระดับคุณภาพ
1) การต้อนรับและลงทะเบียน	4.39	ดี
2) เอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.48	ดี
3) การบรรยายของวิทยากร	4.74	ดีมาก
4) การนำเอาความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้	4.55	ดีมาก
5) สถานที่จัดกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	ดี
6) ความพึงพอใจในภาพรวม	4.35	ดี
รวม	4.44	ดี

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นการบรรยายของวิทยากร

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ มีดังนี้ จุดเด่น

- 1) วิทยากรมีกระบวนการถ่ายทอดความรู้ที่ดีมาก
- 2) เป็นโครงการที่มีคุณภาพ มีการฝึกปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ และเป็นตัวอย่างที่ดีของการจัดอบรมหลักสูตรอื่นๆ

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรขยายระยะเวลาการอบรม
- 2) ควรมีการจัดอบรมช่วงปิดภาคเรียน เพราะผู้เข้าอบรมจะได้มีเวลาในการเตรียมตัวเต็มที่



ภาคผนวก



1. ลายมือชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น
1	นางรัชณี จันวิทย์	
2	นางเฉลย อาจสุวรรณ	
3	นางจงกล กลิ่นผกา	
4	น.ส.ชนัญญา พลอดภัย	
5	น.ส.ธัญญาพิชชา บุญญาพิศเรษฐ์	
6	นางสาวหทัยวรรณ คงมีสุข	
7	นายชาญชัย ยาป่าคาย	
8	นางสาวปัญญภัทร์ พรหมมาพันธุ์	
9	นางลำพึง ห้วยหงษ์ทอง	
10	นางสาวชรินทร์ธร มีชัย	
11	นางพิศมัย ชนาพงษ์จารุ	
12	นางสาวณิชาภา เฉลิมเดชาธร	
13	นางสาวคชาทิพย์ ชิงช่วง	
14	นางณัชฎกัฏฐิ์ ฐิติธณภูมิ	
15	นางเบญจรงค์ สิ่งทีสุข	
16	นางมารศรี คงคารัตน์	
17	นางสาวขวัญใจ ประทีป ณ ถลาง	
18	นางสาวสายทอง บุญโสภณ	
อาจารย์วิทยากร Mr. Christopher Veinbergs Hinkle		



รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

โครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ
วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ.2559 เวลา 09.30 - 11.30 น. ณ ห้อง 5212 สัมนา 1 ชั้น 2

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น
1	นางรัชณี จันวิทย์	
2	นางเฉลย อาจสุวรรณ	
3	นางจงกล กลิ่นผกา	
4	น.ส.ชนัญญา พลอดภัย	
5	น.ส.ธัญญ์พิชชา บุญญาพิศเรขสุ	
6	นางสาวหทัยวรรณ คงมีสุข	
7	นายชาญชัย ยำปาคาย	
8	นางสาวปัญญาภัทร์ พรหมมาพันธุ์	
9	นางลำพึง ห้วยหงษ์ทอง	
10	นางสาวชรินทร์ธร มีชัย	
11	นางพิศมัย ชนาพงษ์จารุ	
12	นางสาวณิชาภา เฉลิมเดชชาธร	
13	นางสาวศุภาติพย์ ชิงช่วง	
14	นางณัชชภัค รุติธนาภูมิ	
15	นางเบญจางค์ สิงห์สุข	
16	นางมารศรี คงคาร์ตัน	
17	นางสาวขวัญใจ ประทีป ณ ถลาง	
18	นางสาวสายทอง บุญโสภณ	

อาจารย์วิทยากร Mr. Christopher Veinbergs Hinkle





รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

โครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ
วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2559 เวลา 09.30 - 11.30 น. ณ ห้อง 231 สัมนา 2 ชั้น 2

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น
1	นางรัชนี จันวิทย์	
2	นางเฉลย อางสุวรรณ	
3	นางจงกล กลิ่นผกา	
4	น.ส.ชนัญญา ปลอดภัย	
5	น.ส.ธัญญ์พิชชา บุญญาพิเศษศรี	
6	นางสาวหทัยวรรณ คงมีสุข	
7	นายชาญชัย ยำปาคาย	
8	นางสาวปัญญารักษ์ พรหมมาพันธุ์	
9	นางลำหึ่ง ห้วยหงษ์ทอง	
10	นางสาวชรินทร์ธร มีชัย	
11	นางพิศมัย ชนาพงษ์จารุ	
12	นางสาวณิชาภา เณสิมเดชาธร	
13	นางสาวศุภาทิพย์ ชิงช่วง	
14	นางณัฏฐภัค อู่อธิษณภูมิ	
15	นางเบญจางค์ สิงห์สุข	
16	นางมารศรี คงคารัตน์	
17	นางสาวขวัญใจ ประทีป ณ ถลาง	
18	นางสาวสายทอง บุญโสภณ	

อาจารย์วิทยากร Mr. Christopher Veinbergs Hinkle





รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

โครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

วันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ.2559 เวลา 09.30 - 11.30 น. ณ ห้อง 231 ชั้น 2

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น
1	นางรัชณี จันวิทย์	* SP
2	นางเจलय อาจสุวรรณ	
3	นางจงกล กลิ่นหมาก	_____
4	น.ส.ธนัญญา ปลอดภัย	ธนัญญา
5	น.ส.ธัญญาพิชชา บุญญาพิตรเศรษฐ์	ธัญญาพิชชา
6	นางสาวหทัยวรรณ คงมีสุข	* หทัยวรรณ
7	นายชาญชัย ยำปาดาย	* 
8	นางสาวปัญญาภัทร์ พรหมมาพันธุ์	* ปัญญาภัทร์
9	นางลำพึง ห้วยหงษ์ทอง	* ลำพึง
10	นางสาววรินทร์ธร มีชัย	วรินทร์ธร มีชัย
11	นางพิศมัย ชนาพงษ์จารุ	พิศมัย
12	นางสาวนิชาภา เจริญเดชาธร	นิชาภา
13	นางสาวศุภาทิพย์ ชิงช่วง	ศุภาทิพย์
14	นางณัชชภัค จิตินภูมิ	ณัชชภัค
15	นางเบญจางค์ สิงห์สุข	เบญจางค์
16	นางมารศรี คงคาร์ตน์	* 
17	นางสาวขวัญใจ ประทีป ณ ถลาง	ขวัญใจ
18	นางสาวสายทอง บุญโสภณ	_____
อาจารย์วิทยากร Dr. Narinthip Thongsri		



รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

โครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ.2559 เวลา 09.30 - 11.30 น.

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น
1	นางรัชนี จันวิทย์	
2	นางเฉลย อาจสุวรรณ	
3	นางจงกล กลิ่นผกา	
4	น.ส.ชนัญญา พลอศภัย	
5	น.ส.ธัญญพิชชา บุญญาพุดิเศรษฐ์	
6	นางสาวหทัยวรรณ คงมีสุข	
7	นายชาญชัย ยำปาดาย	
8	นางสาวปัญญภัทร์ พรหมมาพันธุ์	
9	นางลำพึง ห้วยหงษ์ทอง	
10	นางสาวชรินทร์ธร มีชัย	
11	นางพิศมัย ชนวงษ์จารุ	
12	นางสาวณิชาภา เกลิมเตชาธร	
13	นางสาวศุภาทิพย์ ชิงช่วง	
14	นางณัฏฐภัค ฐิตินภุมิ	
15	นางเบญจางค์ สิงห์สุข	
16	นางมารศรี คงคาร์คณ	
17	นางสาวขวัญใจ ประทีป ณ ถลาง	
18	นางสาวสายทอง บุญโสภณ	

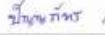
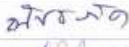
อาจารย์วิทยากร Dr. Narinthip Thongsri




รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

โครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

วันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ.2559 เวลา 09.30 - 11.30 น. ณ ห้อง 231 อาคารสัมมนา 2 ชั้น 2

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น
1	นางรัชฎิ จันวิทย์	
2	นางเฉลย อาจสุวรรณ	
3	นางจงกล กลิ่นผกา	
4	น.ส.ชนัญญา ปลอดภัย	
5	น.ส.ธัญพิชชา บุญญาพิเศษฐ์	
6	นางสาวหทัยวรรณ คงมีสุข	
7	นายชาญชัย ยาปากาย	
8	นางสาวปัญญภัทรี พรหมมาพันธุ์	
9	นางลำพึง ห้วยหงษ์ทอง	
10	นางสาวชนิธร มีชัย	
11	นางพิศมัย ชนาพงษ์จารุ	
12	นางสาวเนชาภา เกลิมเดชาธร	
13	นางสาวคชาทิพย์ ชิงช่วง	
14	นางณัฏฐภัค อู่อธิพนภูมิ	
15	นางเบญจางค์ สิงห์สุข	
16	นางมารศรี คงคาร์ตัน	
17	นางสาวขวัญใจ ประทีป ณ ถลาง	
18	นางสาวสายทอง บุญโสภณ	
อาจารย์วิทยากร Dr. Jaraswat Trairat		



รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

โครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ.2559 เวลา

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น
1	นางรัชณี จันวิทย์	
2	นางเฉลย อาจสุวรรณ	
3	นางจงกล กลิ่นผกา	
4	น.ส.ชนัญญา ปลอยคภัย	
5	น.ส.ธัญญพิชชา บุญญาเหตุเศรษฐ์	
6	นางสาวหทัยวรรณ คงมีสุข	
7	นายชาญชัย ยาป่าคาย	
8	นางสาวปัญญภัทร์ พรหมมาพันธุ์	ปัญญภัทร์
9	นางลำพึง ห้วยหงษ์ทอง	
10	นางสาวชนินทร์ธร มีชัย	
11	นางพิศมัย ชนาพงษ์จารุ	
12	นางสาวณิชาภา เฉลิมเดชชาธร	
13	นางสาวคชาทิพย์ ชิงช่วง	
14	นางณัฏฐภัคฐิตินภูมิ	
15	นางเบญจางค์ สิ่งทีสุข	
16	นางมารศรี คงคารัตน์	
17	นางสาวขวัญใจ ประทีป ณ ถลาง	
18	นางสาวสายทอง บุญโสภณ	
อาจารย์วิทยากร Ananya		



รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

โครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ
วันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ.2559 เวลา

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น
1	นางรัชณี จันวิทย์	
2	นางเฉลย อาจสุวรรณ	
3	นางจงกล กลิ่นผกา	
4	น.ส.ชนัญญา ปลอยถัก	น.ส.ชนัญญา
5	น.ส.ธัญญ์พิชชา บุญญาเหตุเศรษฐ์	ธัญญ์พิชชา
6	นางสาวหทัยวรรณ คงมีสุข	
7	นายชาญชัย ย่าปาคาย	ชาญชัย
8	นางสาวปัญญาภัทร์ พรหมมาพันธุ์	ปัญญาภัทร์
9	นางลำพึง ห้วยหงษ์ทอง	
10	นางสาวชรินทร์ธร มีชัย	ชรินทร์ธร มีชัย
11	นางพิศมัย หนาพงษ์จารุ	
12	นางสาวณิชาภา เฉลิมเดชชาธร	ณิชาภา
13	นางสาวศุภาทิพย์ ชิงช่วง	ศุภาทิพย์
14	นางณัฏฐภัค ฐิตินนภูมิ	
15	นางเบญจางค์ สิ่งทีสุข	เบญจางค์
16	นางมารศรี คงคาร์ตัน	
17	นางสาวขวัญใจ ประทีป ณ ถลาง	ขวัญใจ
18	นางสาวสายทอง บุญโสภณ	
อาจารย์วิทยากร Ananya		Ananya



2. หนังสืออนุมัติจัดโครงการ



บันทึกข้อความ

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงาน
จ.บุรีรัมย์

วันที่ 16 มี.ค. ๖๖

วันที่ 16.38 น.

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ ฝ่ายพัฒนากิจการ โทร. ๓๕๖๖-๗

ที่ ศธ.๐๕๒๒.๐๕(๐๖) ๒๒๑๖ วันที่ 16 มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แจ้งมติคณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. ๑๒ ปี ครั้งที่ ๓/๒๕๖๕

๑) เรือน ผู้จัดการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงาน

ตามที่ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานได้เสนอแผนปฏิบัติการการขอรับทุนกองทุน มสธ. ๑๒ ปี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และรายละเอียดโครงการตามแบบขอรับทุน (สว.๑๓๑) จำนวน ๒ โครงการ ให้คณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. ๑๒ ปี พิจารณา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อโครงการ / ผู้รับผิดชอบโครงการ	จำนวนเงิน
๑. โครงการพัฒนาศักยภาพงานบริการสู่มาตรฐานสากล ณ โรงแรมโนโวเทลสุวณภูมิ (นายธีรวิทย์ นิลโบล)	๕๙,๖๐๐ บาท
๒. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ ณ มสธ. (นายสำราญ ไซยเดช)	๒๐,๔๐๐ บาท
รวมเงิน	๘๐,๐๐๐ บาท

คณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. ๑๒ ปี ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๕ พิจารณาแล้วมีมติ ดังนี้

๑. เห็นชอบแผนปฏิบัติการ
๒. อนุมัติโครงการ ลำดับที่ ๑ โดยมีเงื่อนไขให้ผู้ขอรับทุนเพิ่มรายละเอียด โดยให้ระบุระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการทำงาน (Work flow)
๓. อนุมัติโครงการ ลำดับที่ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้รับผิดชอบโครงการดำเนินการต่อไป

๒) เสนอ

16 มี.ค. ๖๖

เพื่อพิจารณา โดยผู้รับผิดชอบ

ทศ.ดร.สุรเชษฐา วัฒนชัย

(ลงนาม) ๑๖ มี.ค. ๖๖

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ตรีอักษร)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. ๑๒ ปี

เอกสารนี้ให้ประกอบเอกสารอนุมัติขึ้นต้นขอรับทุน

๑. บันทึกขออุปถัมภ์ของจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน ๑ ฉบับ (ต้นฉบับ ๑ สำเนา ๒)
๒. สำเนาโครงการขอรับทุน (สว.๑๓๑) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง สำเนา ๑ ชุด
๓. สำเนามติคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ สำเนา ๑ ฉบับ
๔. บันทึกแจ้งผลการตรวจชอบโครงการที่ฝ่ายเลขานุการงานแจ้งให้ผู้ขอรับทุนทราบ (กรณีโครงการมีการปรับเปลี่ยนมติคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๕)

แบบฟอร์มการขอรับทุนกองทุน มสธ.12 ปี (สว.131)

1. ชื่อโครงการ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

2. ประเภทโครงการ

☐ โครงการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวและเพื่อเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์

☐ โครงการส่งเสริมการพัฒนางานวิชาการของมหาวิทยาลัย

☒ โครงการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้และทักษะทางวิชาการ

3. ชื่อและประวัติของผู้ขอรับทุน/ผู้รับผิดชอบโครงการ

ชื่อภาษาไทย นายสุวราญ ไชยเดช

ชื่อภาษาอังกฤษ Mr. Sumran Chaidet

วุฒิการศึกษา ปริญญาโท การบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม สังกัดศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม โทรศัพท์ 0 2504 870 3

เข้ารับราชการที่ มสธ. เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2551 จะเกษียณอายุราชการในปี 2585

• ขณะนี้ได้รับทุนอื่นๆ จากมหาวิทยาลัยหรือไม่ ☒ ไม่ได้รับ ☐ รับ

4. ทวนเล่าสำคัญของโครงการ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) จึงจำเป็นต้องมีการเดินทางระหว่างประเทศเพื่อติดต่อประสานงานกับระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งประชาชนทั่วไปของทุกประเทศในแถบอาเซียน ซึ่งในการติดต่อประสานงานดังกล่าว บุคลากรและประชาชนจำเป็นต้องมีการสื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษซึ่งถือเป็นภาษาสากลที่ใช้กันทั่วโลก

ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม เป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ มีการฝึกในการให้บริการห้องพัก ห้องประชุมและบริการจัดเลี้ยงแก่นักศึกษา บุคลากรและประชาชนทั่วไปทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ ได้ตระหนักในความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการซึ่งเป็นการฝึกดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการนี้ขึ้น โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมให้บุคลากรมีเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และกำหนดให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านทักษะทางภาษา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากร ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ให้ได้ตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานธุรกิจโรงแรม นำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์และเพิ่มรายได้ให้แก่หน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากร เพื่อก้าวสู่การแข่งขันกับธุรกิจโรงแรมอื่นของอาเซียน

5. วัตถุประสงค์ของโครงการ

5.1 เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการฟังและพูดภาษาอังกฤษขึ้นพื้นฐานในงานบริการ และในชีวิตประจำวัน แก่บุคลากรผู้เข้ารับการอบรม

5.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (ในเชิงรูปธรรม) เมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้วผู้รับทุนจะนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในกิจกรรม 2 ส่วน ดังนี้

6.1 ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับนี้มีประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างไร

1) ความรู้และทักษะในการฟังและพูดภาษาอังกฤษขึ้นพื้นฐานในงานบริการ และในชีวิตประจำวัน แก่บุคลากรผู้เข้ารับการอบรมในงานบริการ

2) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

6.2 ผู้รับทุนจะนำประโยชน์ที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างไรในเชิงรูปธรรม

1) ประเมินและสรุปผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

7. ระยะเวลาดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการอบรม เวลา 09.00 – 11.30 น. วันที่ 2,4,9,11,16,18,23,25 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

8. วิธีดำเนินการ

กิจกรรม	แผนการดำเนินงานกิจกรรม			
	กุมภาพันธ์	มีนาคม	กรกฎาคม	สิงหาคม
1. การเตรียมการ				
- เสนอขออนุมัติ	↔			
- เชิญวิทยากร	↔			
- การจัดทำเอกสารประกอบการอบรม		↔		
- เตรียมห้องประชุม			↔	
- เตรียมวัสดุ/อุปกรณ์				↔
- แจ้งกลุ่มเป้าหมาย	↔			
2. ดำเนินการจัดกิจกรรม				
- อบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานบริการ โดย วิทยากร จากสาขาศิลปศาสตร์				↔
3. การประเมินผลโครงการ				
- แบบทดสอบ ก่อน-หลังอบรม				↔
- แบบสอบถามที่มีต่อการอบรม				



9. งบประมาณของโครงการจำแนกตามหมวด

ใช้เงินกองทุน มสธ.12 ปี ประจำปีงบประมาณ 2559 รายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่	รายการ	บาท
1	ค่าตอบแทนวิทยากร (18 ชั่วโมง X 500 บาท /ชม.)	9,000.00
2	ค่าห้องประชุม (300 บาท X 8 วัน)	2,400.00
3	ค่าอาหารว่าง (40 บาท X 2 คน X 8วัน)	640.00
	รวมงบโครงการ (บาท)	12,040.00

10. เมื่อข้าพเจ้าและ / หรือผู้ร่วมโครงการได้รับทุนจากกองทุน มสธ. 12 ปี แล้ว ข้าพเจ้าและ / หรือผู้ร่วมโครงการยินดีปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุน มสธ. 12 ปี และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินกองทุน มสธ. 12 ปี และเกณฑ์ที่คณะกรรมการประจำสาขาวิชา / มติที่ประชุมผู้บริหารสำนัก สถาบันกำหนดโดยเคร่งครัด และข้าพเจ้า และ/หรือผู้ร่วมโครงการขอรับรองว่าจะส่งรายงานผลฉบับสมบูรณ์และสรุปผลการดำเนินงานโครงการขอรับทุนกองทุน มสธ. 12 ปี ประจำปี (Annual Report) (สว.136) ต่อคณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. 12 ปี ภายในระยะที่คณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. 12 ปี กำหนด ประจำปีงบประมาณ 2559

11. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่กล่าวมาข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)



(นายสำราญ ไชยเดช)

ผู้อำนวยการโครงการ

วันที่ 16 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559



12. ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

ศาสตราจารย์ ดร. อรรถสิทธิ์ อธิปกิจ

และข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะติดตามรายงานผลฉบับสมบูรณ์ จากผู้ขอรับทุน / ผู้รับผิดชอบโครงการ และสรุปผลการดำเนินงานโครงการขอรับทุนกองทุน มสธ. 12 ปี ประจำปี (Annual Report) (สว.136) เสนอคณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. 12 ปี ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. 12 ปี กำหนด ประจำปีงบประมาณ 2559 หากหน่วยงานไม่สามารถส่งรายงานผลฉบับสมบูรณ์และสรุปผลการดำเนินงาน ภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ข้าพเจ้ารับทราบว่าจะไม่ได้รับการจัดสรรทุนเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามข้อบังคับหรือแนวปฏิบัติของกองทุน มสธ. 12 ปี จำนวน 10,000 บาท

(ลงชื่อ) _____

(นายธอชยา ศึกษาชาติ)

ผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

13. โครงการนี้ได้ผ่านความเห็นชอบจากรองอธิการบดีแล้ว เมื่อวันที่ - 7 ส.ค. 2559

(ลงชื่อ) _____

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปุณศรี พรหมมาพันธุ์)

รองอธิการบดีฝ่ายทรัพย์สิน

รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม
โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ
วันที่ 2,4,9,11,16,18,23,25 เดือนสิงหาคม 2559
ณ อาคารอิมเมญา 2

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	สถานภาพ
1	นาง จัณิ จันวิทย์	พนักงานต้อนรับ	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
2	นาง เอลอ อางสุวรรณ	พนักงานต้อนรับ	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
3	นาง จงกต กสิณภกา	พนักงานต้อนรับ	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
4	น.ส. ชณัญญา ปออลคล้าย	พนักงานต้อนรับ	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
5	น.ส. ชัญญุติศา บุญญาทุณิศวราช	พนักงานต้อนรับ	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
6	น.ส. พริยวรรณ คงมีสุข	พนักงานต้อนรับ	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
7	นางอ ชญานิธ ยาป่าลาอ	พนักงานต้อนรับ	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
8	น.ส. ปิยัญญาภัทร พรหมมาพันธ์	พนักงานต้อนรับ	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
9	นาง อักทิง ห้วยหมื่นทอง	พนักงานต้อนรับ(ส่วนน้ำที่พนักงานต้อนรับ)	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
10	น.ส. ชรินทร์วรรณ มีชัย	พนักงานต้อนรับ(ส่วนน้ำที่พนักงานต้อนรับ)	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
11	นาง พิศมัย ชนาพรคำจุ	พนักงานการเงินและบัญชี	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
12	น.ส. ณิชาภา เณธิลลชาอร	พนักงานการเงินและบัญชี	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
13	น.ส. ศุภาทิพย์ ชิงช่วง	พนักงานการเงินและบัญชี	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
14	น.ส. ณัชนก ฐิตินสุนิ	นักวิชาการเงินและบัญชี	ถูกจ้างประจำเงินรายได้
14	นาง เบญจางค์ ยิ่งพิสุข	แม่บ้าน	ถูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ
16	นาง มารศรี คงคารัตน์	แม่บ้าน	ถูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ
17	น.ส. ชวิญใจ ประทีป ณ อ่าง	แม่บ้าน	ถูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ
18	น.ส. สายทอง บุญโสมณ	หัวหน้าแม่บ้าน	ถูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ

เอกสารประกอบการขอรับทุน ชื่อ 6.2

กิจกรรม/โครงการ ที่จะสนับสนุนด้านวิชาการ	ระยะเวลาดำเนินการ												อัตรา จ้าง * ค่าจ้าง	จำนวน เงิน *	วัสดุอุปกรณ์ *
	ค.ศ.	พ.ศ.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
3. ประเมินผลสรุปผลจากการอบรม เชิงปฏิบัติการด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารในงานวิชาการ													ใช้กระดาษ ทำผลงาน		





พ.อ. ๑๕/๑๐๓๗/๑
(๑๕/๑๐๓๗/๑)

บันทึกข้อความ

กองคลัง
วันที่ 18/1/99
วันที่ 28/1/59
10.49

ฝ่ายพัฒนาอาจารย์
วันที่ 1/92
วันที่ 22/1/59
15.20

143/5

ส่วนราชการ ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม สำนักงานอธิการบดี
ที่ ศธ.๐๕๑๒.๐๓(๐๓)/๒๕๐๕ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙
เรื่อง ขออนุมัติยืมเงินทดรองจ่ายเงินกองทุน มสธ.๑๒ ปี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙
เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ตามที่ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมได้รับอนุมัติโครงการจากคณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. ๑๒ ปี ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๙ ให้จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ ณ อาคารสัมมนา ๑ มสธ. โดยจัดฝึกอบรมในวันที่ ๒๔,๒๕,๒๖,๒๗,๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ในช่วง ๔ สัปดาห์แรก สัปดาห์ละ ๔-๖ ชั่วโมง นั้น

ในการนี้ ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรมจึงขออนุมัติยืมเงินทดรองจ่ายโครงการดังกล่าว จำนวนเงิน ๙,๐๐๐ บาท (เก้าพันบาทถ้วน) โดยมอบให้นายสำราญ ไชยเดช ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบโครงการ เป็นผู้ยืมเงินทดรองจ่าย จากกิจกรรมพัฒนาบุคลากร และส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพ (กองทุนมสธ.๑๒ปี) รหัส พ๑.๒.๘๘๖เงินอุดหนุน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายยศชาย ศึกษาชาติ)
ผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

ที่ ศธ.๐๕๑๒.๐๓(๐๓)/๒๕๐๖
เรียน ผู้อำนวยการกองคลัง

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายยศชาย ศึกษาชาติ)
ผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม



3. แบบประเมินความพึงพอใจการจัดโครงการ

แบบประเมินความพึงพอใจการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

ระหว่างวันที่ 2,3,4,9,11,16,18,23 และ 24 สิงหาคม 2559

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทผู้เข้าอบรม ☐ พนักงานต้อนรับ ☐ พนักงานการเงินและบัญชี ☐ นักวิชาการการเงินและบัญชี
☐ แผนกแม่บ้าน ☐ แผนกต้อนรับห้องพัก

ตอนที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการอบรม ใส่ ☐ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

หัวข้อความรู้	ก่อนการอบรม					หลังการอบรม				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารในการบริการงานในโรงแรม										
2. ความรู้และทักษะการเป็นผู้ให้บริการ										

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ ใส่ ☐ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก

3 = ปานกลาง 2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกรณีที่มีความพึงพอใจในระดับ 1 และ 2
	5	4	3	2	1	
1. การต้อนรับและลงทะเบียน						
2. เอกสารประกอบการฝึกอบรม						
3. การบรรยายของวิทยากร						
4. การนำเอาความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้						
5. สถานที่จัดกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวก						
7. ความพึงพอใจในภาพรวม						



ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกความเห็นของท่าน
ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช4

