

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและบริการ

บทสนทนา เกี่ยวกับมารยาทในการเข้าสังคม

เป็นมารยาททางสังคมอย่างหนึ่งที่มีการถ่ายทอดกับผู้ใหญ่ หรือคนที่เราไม่คุ้นเคยนั้น
ต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการนิดหนึ่ง เพื่อให้เกียรติแก่ผู้สนทนา มารยาทนี้มีในทุกเชื้อชาติและภาษาเลยครับ

Tom: Good morning Mr. Thomson. How are you?

กู๊ด มอร์นิง มิสเตอร์ ทัมสัน ฮาว อาร์ ยู
อรุณสวัสดิ์ คุณ ทัมสัน คุณ เป็น อย่างไร บ้าง

Mr. Thomson: I'm very well, thank you. How are you.

ไอม เวิร์ เวล แอ็งคิ้ว ฮาว อาร์ ยู
ผม สบายดี ขอบคุณ คุณ เป็น อย่างไร บ้าง

Tom: I'm very well, thank you.

ไอม เวิร์ เวล แอ็งคิ้ว

Mr. Thomson : How may I help you, Tom?

ฮาว เม ไอ เฮ็ลป ยู ทอม
มีอะไร ให้ ผม ช่วย คุณ ไหม ทอม

Tom: I forgot to bring my notebook. I'm afraid I can't present my project today.

ไอ ฟอ ก๊อท ทู บริง มาย โน้ตบุ๊ก ไอม อะเฟรด ไอ แคนท พรึเซ้นท มาย พร็อเจ็ค ทูเด
ผม ลืม เอา โน้ตบุ๊ก มา ผม เกรงว่า ผม ไม่สามารถ นำเสนอ โครงการ ของผมได้

Mr. Thomson: You can present it tomorrow. Don't worry.

ยู แคน พรึเซ้นท อิท ทูมอร์ โร คั้นท ว็อริ
คุณ สามารถ นำเสนอ พรุ่งนี้ ก็ได้ อย่า กังวล

Tom: Thank you very much.

แอ็งคิ้ว เวิร์ มัช
ขอบคุณมาก

Mr. Thomson: You're welcome.

ยิว เว็ลคัม

ไม่เป็นไร

เรียนรู้เพิ่มเติม

คำทักทายจะแบ่งตามช่วงเวลาของวัน

Good morning คุณ มื้อนึ่ง เข้าถึงเที่ยง

Good afternoon คุณอ๊าฟเทอะนูน หลังเที่ยงถึงเย็นๆ

Good evening คุณ อีฝนึ่ง เย็นถึงก่อนหกทุ่ม หลังหกทุ่มไปก็จะเป็นเช้าวันใหม่แล้ว

มารยาทในการเข้าสังคม

ถ้าเราไม่รู้จักกัน แล้วจู่ๆตรงไปถามชื่อตรงๆว่า What is your name? จะเป็นการไม่สุภาพเท่าไร
ดังนั้นหากเราต้องการรู้จักใครก็ให้ทำการแนะนำตัวเองก่อนเลยครับ

และเป็นธรรมดาที่อีกฝ่ายหนึ่งต้องแนะนำตัวเองเช่นกัน และกล่าวแสดงความยินดีที่ได้รู้จักกันดังบทสนทนา

หลังจากนั้นค่อยคุยกันเรื่องอื่นๆ แต่การคุยกับคนที่เราไม่รู้จักมักคุ้น ไม่ควรถามเรื่องส่วนตัวเช่น
เรื่องน้ำหนัก อายุ เรื่องแฟน เป็นต้น บทสนทนาด้านบนนี้ถือว่าเป็นการแนะนำแบบง่ายๆ ไม่เป็นทางการ
ใช้กับบุคคลทั่วไป ที่ไม่ได้มียศตำแหน่งอะไรใหญ่โตครับ

ตัวอย่างบทสนทนา

Ted : Hello. I'm Ted.

เท็ด : เฮลโล ไอม เท็ด

สวัสดีครับ ผมชื่อ เท็ด

Jenny : Hello. I'm Jenny. Nice to meet you.

เจนนี่ : เฮลโล ไอม เจนนี่ ไนซ ทู มีท ยู

สวัสดีค่ะ ฉันชื่อ เจนนี่ ยินดีที่ได้รู้จัก

Ted : Nice to meet you, too.

เท็ด : ไนซ ทู มีท ยู ทู

ยินดีที่ได้รู้จักเช่นกัน

ปล. คำว่าครับ ค่ะ ไม่มีในภาษาอังกฤษนะครับ แค่เติมเข้าไปให้ดูสุภาพตามหลักภาษา

คำอธิบาย

Hello แปลว่า สวัสดี ใช้ทักทายกับคนทั่วไปที่เราไม่รู้จักมักคุ้น ไม่ควรใช้คำว่า Hi หัวดี

Nice to meet you แปลว่า ดีที่ได้พบคุณ แต่เนื่องจากเป็นสำนวน จึงแปลว่า ยินดีที่ได้รู้จัก

I'm ย่อมมาจาก I am (ไอ แอม) ผม/ฉัน คือ

I อ่านว่า อาย แต่เวลาพูดจริง จะเร็วจนได้ยินว่า ไอ

I'm Ted.

แปลว่า ผมคือเท็ด แต่เนื่องจากใช้ในการแนะนำตัว จึงแปลว่า ผมชื่อ เท็ด ใช้ในการแนะนำตัวทั่วไป หรือจะใช้คำว่า My name is Ted. (กระผมชื่อเท็ด) ก็ได้ ซึ่งฟังดูแล้วเป็นทางการมากขึ้น

บทสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยว สามารถใช้ได้หลายแบบ ตัวอย่างต่อไปนี้

Did you go to ...?	คิด ยู โก ทู ...	คุณได้ไป...มาหรือเปล่า
Have you ever been to ...?	แฮฟ ยู เอฟเวอะ บีน ทู ...	คุณเคยไป...ไหม
Are you going to ...?	อาร์ ยู โกอิง ทู ...	คุณกำลังจะไป...ใช่ไหม
Where are we going?	แวร์ อาร์ วี โกอิง	เราจะไปไหนกันดี
Where are you going to?	แวร์ อาร์ ยู โกอิง ทู	คุณกำลังจะไปไหน
Are you going by ...?	อาร์ ยู โกอิง บาย ...	คุณเดินทางโดย...ใช่ไหม
Do you like to travel?	ดู ยู ไลค ทู แทรฟเวิล	คุณชอบท่องเที่ยวไหม
Do you travel a lot?	ดู ยู แทรฟเวิล อะ ลอท	คุณท่องเที่ยวบ่อยไหม
How often have you been ...?	ฮาว ออฟเฟิน แฮฟ ยู บีน ...	คุณไป...บ่อยแค่ไหน
Where did you spend your last vacation?	แวร์ ดิด ยู สพันด ยัวร์ ลาสท เวคชัน	คุณไปเที่ยวที่ไหนในวันหยุดที่ผ่านมา
How many country have you been to?	ฮาว มานี คันทรี แฮฟ ยู บีน ทู	คุณเคยเดินทางไปกี่ประเทศแล้ว
Where did you go?	แวร์ ดิด ยู โก	คุณไปที่ไหนมา
How was your trip (in...)?	ฮาว วอส ยัวร์ ทริพ (อิน...)	ไปเที่ยว (ที่...) เป็นอย่างไรบ้าง
Do you like to go to ...?	ดู ยู ไลค ทู โก ทู ...	คุณชอบไป...ไหม
How will you travel to ...?	ฮาว วิล ยู แทรฟเวิล ทู ...	คุณจะไปที่...อย่างไร
How long will it take?	ฮาว ลอง วิล อิท เทค	มันจะใช้เวลาานเท่าไร
Do you like to fly?	ดู ยู ไลค ทู ฟลาย	คุณชอบขึ้นเครื่องบินไหม
Are you flying or going by train?	อาร์ ยู ฟลายอิง ออ โกอิง บาย เทรน	คุณจะไปโดยเครื่องบินหรือรถไฟ
Are you going on a trip next Sunday?	อาร์ ยู โกอิง ออน อะ ทริพ เนคซท ซันเดย์	

วันอาทิตย์หน้าคุณจะไปเที่ยวใช่ไหม

What time will you leave ...?	วอท ไทม วิล ยู ลีฟ ...	คุณจะออกจาก...ตอนกี่โมง
How about going to ...?	ฮาว อะเบาท โกอิง ทู ...	ถ้าจะไป...คุณว่าดีไหม
When should I visit the place?	เวิน ชูด ไอ วิสซิท เซอะ เพลส	คุณว่าฉันควรไปเที่ยวเมื่อไหร่ดี
The best time to visit... is...	เซอะ เบสท ไทม ทู วิสซิท...อิส...	เวลาที่ที่ดีที่สุดที่จะไปเที่ยวที่ คือช่วง...
Sound good! Would you like to go with me?	ซาวน์ด กูด วูด ยู ไลค ทู โกวีธ	มีฟังดูดีนะ คุณจะไปกับฉันไหม
What have you been up to lately?	วอท แฮฟ ยู บีน อัป ทู เลทลี่	ช่วงหลังๆมานี้คุณทำอะไรบ้าง

I went on a trip with my family. ไอ เวนท์ ออน อะ ทริพ วิธ ไมย์ แฟมมิลี ผมไปเที่ยวกับครอบครัวมา

Do you have enough free time? ดู ยู แฮฟว อินฟ ฟรี ไทม์ คุณพอจะมีเวลาว่างบ้างไหมครับ

Are you free next week? อาร์ ยู ฟรี เนคซท วีค สัปดาห์หน้าคุณว่างไหม

I will take you to ... ไอ วิล เทค ยู ทู ... ผมจะพาคุณไป...

i want to travel with you. ไอ วอนท ทู แทรฟเวิล วิธ ยู ฉันอยากไปเที่ยวกับคุณ

I'm going to ... ไออม โกอิง ทู ... ฉันกำลังจะไป....

I went to ... last year. ไอ เวนท์ ทู ... ลาสท เยียร์ ฉันไป...เมื่อปีที่แล้ว

I want to go to/for... ไอ วอนท ทู โท ทู/ฟอร์ ... ฉันอยากไป

ที่/กิจกรรม...หากคุณเป็นคน

ชอบเที่ยวแล้วอยากชวนเพื่อนไปด้วย

I want to invite you to travel together.

ไอ วอนท ทู อินไวท ยู ทู แทรฟเวิล ทูเกธเธอะ
ฉันอยากชวนคุณไปเที่ยวด้วยกัน

I'm sure it must be a very great thing.

ไออม ชัวร์ อิท มัสท บี อะ เวิร์ เกทท ธิง
ผมแน่ใจว่ามันต้องเป็นอะไรที่เยี่ยมมาก

ลองแนะนำกิจกรรมที่เขายากจะไปเที่ยวกับเรา เช่น

There are many activities such as diving, ride a horse and camping on the beach.

แธร์ อาร์ แมนนี่ แอคทิวิตีทิส ชัซ แอส ไดฟวิง ไรด์ อะ ฮอर्स แอนด แคมพิง ออน เบทช บีช

มีหลายกิจกรรมให้ทำ เช่น ดำน้ำ ชี่ม้า และตั้งแคมป์ริมชายหาด

It's safe to scuba dive near that area.

อิทส เซฟ ทู สควิบะ ไดฟว เนียร์ แธท แอเรีย
ดำน้ำบริเวณนั้นจะปลอดภัย

I can show you some great places for ... ไอ แคน โชว์ ยู ชัม เกทท เพลส ฟอร์...

ฉันแนะนำสถานที่ดีๆ สำหรับ(กิจกรรม)...ให้คุณได้นะ

How interest is it?

ฮาว อินเทอะเรสท อีส อิท
มันน่าสนใจตรงไหนหรอ

What are some interesting in...?

วอท อาร์ ชัม อินเทอะเรสทิง อิน
...ที่....มีอะไรน่าสนใจบ้าง

ประโยคเหล่านี้มักใช้ถามกันขณะที่ท่องเที่ยวแล้วมีการสนทนากัน

What is it about...that impressed you?

วอท อีส อิท อะบัท... แธท อิมเพรสด ยู คุณรู้สึกประทับใจอะไรที่...

Where are we now?

แวร์ อาร์ วี นาว ตอนนี้เราอยู่ที่ไหนกัน

Here is...	เฮียร์ อีส...	ที่นี่คือ...
Now, We are at...	นาว วี อาร์ แอท...	ขณะนี้พวกเราอยู่ที่...
Could you take a photo for me?	คูด ยู เทค อะ โฟโท ฟอรั มี	คุณช่วยถ่ายรูปให้ฉันหน่อยได้ไหม
May I take photographs?	มาย์ ไอเทค โฟโทะแกรฟส	ฉันขออนุญาตถ่ายภาพหน่อยได้ไหม
Do we need a guide?	คู วี นีด อะ ไกด์	เราต้องมีคนนำทางไหม
I want you to send someone to guide me.	ไอ วอนท ยู ทุ ซนด ซัมวัน ทุ ไกด์มี	ผมต้องการให้คุณส่งคนนำเที่ยวให้กับผม
I want a guide who speaks Thai.	ไอ วอนท อะ ไกด์สุ สปีคส ไทย	ฉันต้องการคนนำเที่ยวที่พูดภาษาไทยได้
What is the charge per hour?	วอท อีส เอะจ ชาร์จ เพอร์ เออาอะ	คิดราคาชั่วโมงละเท่าไร

การกล่าว “Thank you for ... ” แปลว่า “ขอบคุณสำหรับ...” สามารถใช้ได้ ในหลายๆ โอกาส ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Thank you for coming.	(แങคิ้ว ฟอรั คัมมิง)	ขอบคุณที่มา
Thank you for everything.	(แങคิ้ว ฟอรั เอฟเวริง)	ขอบคุณสำหรับทุกสิ่ง
Thank you for inviting me.	(แങคิ้ว ฟอรั อินไวทิง มี)	ขอบคุณที่เชิญ
Thank you for your invitation.	(แങคิ้ว ฟอรั ยัวร์ อินวิทเชัน)	ขอบคุณสำหรับคำเชิญ
Thank you for your present.	(แങคิ้ว ฟอรั ยัวร์ เพรสเซนท)	ขอบคุณสำหรับของขวัญของคุณ
Thank you for your advice.	(แങคิ้ว ฟอรั ยัวร์ แอดไวส)	ขอบคุณสำหรับคำแนะนำของคุณ
Thank you for your help.	(แങคิ้ว ฟอรั ยัวร์ เฮลพ)	ขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือของคุณ
Thank you for your kindness.	(แങคิ้ว ฟอรั ยัวร์ ไคนดเนส)	ขอบคุณสำหรับความกรุณาของคุณ
Thank you for your hospitality.	(แങคิ้ว ฟอรั ยัวร์ ฮอสพิทอลลิที)	ขอบคุณสำหรับความเอื้อเฟื้อของคุณ
That's very kind of you.	(แങทส เวย์ ไคนด ออฟ ยู)	คุณใจดีจังเลย
How very kind of you!	(ฮาว เวย์ ไคนด ออฟ ยู)	คุณช่างใจดีอะไรเช่นนี้
How thoughtful of you!	(ฮาว ธอทฟูล ออฟ ยู)	คุณช่างเอาใจใส่ดีจริงๆ
I really appreciate that.	(ไอเอม รีเอลลิ อะพริชีเอท แങท)	ฉันรู้สึกซาบซึ้งจริงๆ
I'm so glad about that.	(ไอเอม โซ แกลด อะเบาท แങท)	ฉันรู้สึกดีใจจริงๆ
I'm very grateful.	(ไอเอม เวย์ เกรทฟูล)	ฉันรู้สึกปลื้มใจมาก
It's really appreciated.	(อิทส รีเอลลิ อะพริชีเอทิด)	มันน่าประทับใจมาก

หากต้องการพูดตอบรับคำขอบคุณว่า “ด้วยความยินดี” ให้ใช้ประโยคดังต่อไปนี้

You're welcome.	(ยัวร์ เวลคัม)
It's my pleasure.	(อิทส มาย เพลชเชอะ)
With/My pleasure.	(วิธ/มาย เพลชเชอะ)
Any time.	(แอนนี ไทม)

I hope you like it.	(ไอ โฮป ยู ไลค อิท)	หวังว่าคุณจะชอบนะ
That's all right.	(แธทส ออล ไรท)	ไม่เป็นไร
That's OK.	(แธทส โอเค)	ไม่เป็นไร
No problem.	(โน พรอบเลิม)	ไม่เป็นไร
Don't mention it.	(โดนต์ เม็นชัน อิท)	อย่าไปพูดถึงมันเลย
Don't worry (about it).	(โดนต์ เวอรี (อะเบาท อิท))	อย่ากังวลไปเลย

เทคนิคในการท่องเที่ยวและการให้บริการ

1. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

องค์กรและพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าต้องรู้เสียก่อนว่าลูกค้าในแต่ละรายที่เข้ามาติดต่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ว่าเขาคือใคร มีบุคลิก พฤติกรรม สไตล์ เป็นอย่างไร รวมทั้งรับรู้และเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของลูกค้าในสถานการณ์ที่เราให้บริการอยู่ด้วย

2. การค้นหาความต้องการของลูกค้า

ในหัวข้อประเด็นนี้ สามารถทำได้ไม่ยาก แต่ไม่ค่อยมีผู้ให้บริการทำกัน นั่นก็คือ การตั้งคำถาม ทักษะการตั้งคำถาม เพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้านั้นจะช่วยให้เรา ส่งมอบบริการได้ตรงกับใจของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และลูกค้าก็จะรู้สึก ว่า เราเป็นคนรู้ใจเสียด้วย

3. การให้บริการที่สร้างความประทับใจ

เราสามารถส่งมอบบริการ ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ ลูกค้าเกิดความประทับใจในขณะที่ให้บริการ จน เรียก ได้ ว่า เกิด ประ ส ข า ร ณ์ ยก ตัวอย่าง เช่น การ เอ่ย ชื่อ ลูก ค้า การนำเอาข้อมูลในอดีตมาเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า การส่งมอบของที่ระลึกในสิ่งที่ลูกค้าชอบ การอวยพรแบบ Surprise การให้บริการแบบครบวงจร ไม่ต้องให้ลูกค้าสอบถามทีละขั้นตอน การให้คำแนะนำ หรือวิธีการป้องกันปัญหาแก่ลูกค้า การให้บริการด้วยความรวดเร็วจนคาดไม่ถึง เป็นต้น

4. การแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า

โดยทำให้ลูกค้าเปลี่ยน ความรู้สึกจากอารมณ์ ไม่ดี อารมณ์ ไม่สบายใจ หรือ โกรธ ให้กลับมาเป็นความรู้สึกประทับใจ องค์กรต้องมีการออกแบบวางแผนให้ดีเสียก่อนว่าอะไรบ้างคือสิ่งที่เราสามารถให้ ข้อเสนอลูกค้าจนลูกค้ารู้สึกประทับใจได้ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเราเข้าไปร้านอาหารแล้วในขณะที่ทานอาหารพบว่า อาหารที่เรารับประทานอยู่นี้ไม่สด ร้านอาหารก็ยอมรับและเปลี่ยนจานใหม่ให้ลูกค้าทันที

โดยที่ลูกค้าไม่เสียค่าใช้จ่ายในจานที่มีอาหารไม่สดอยู่นั้นหรือการที่ลูกค้าต่อว่าในเรื่องของการให้บริการ พนักงานก็นำเรื่องไปปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งนำมารายงานผลการแก้ไขให้ลูกค้าเขาถาม

5. การสร้างนวัตกรรมบริการ

องค์กรสามารถคิดออกแบบลูกเล่นเพื่อให้บริการลูกค้าที่แปลก แตกต่าง ฉีกแนวออกไป แต่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี รู้สึกประทับใจ

การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind”

การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” และ “Mind”

แยกความหมายออกเป็นตัวอักษรได้ดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สม่้าย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอ็นทุ๊ซึแอ่สซึ่ม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปีดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า ว้าลลู่) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพร็สเซน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เค้อติซึ) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูร์เรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บิลีฟ) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซึ๊ส) แปลว่า ยืนยัน/ขอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซ็สเซอะเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดีโว้ต) แปลว่า อุทิศตน

จะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ”

รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริหารที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ

คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ