

เรียนรู้ภาษา สำนวน และคำศัพท์ ที่ใช้ในการเขียนภาษาอังกฤษ
เพื่อการติดต่อธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ

การเขียน ภาษาอังกฤษ ธุรกิจ

การเขียนติดต่อธุรกิจ
เกี่ยวกับการให้บริการ



ดร.ณัฐวิภา วิริยา

พร้อมตัวอย่าง
จดหมาย และประโยชน์
ใช้ได้ทันที
ทุกสถานการณ์

การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

(การเขียนติดต่อธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ)

ผู้เขียนและผู้เรียบเรียง : ดร.ณัฐวิภา วิริยา

จำนวน 84 หน้า

ราคา 120 บาท

ISBN (E-Book) 978-974-414-582-6

สงวนลิขสิทธิ์โดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด

จัดทำโดย : **บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด (สำนักพิมพ์บิสิต)**

2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)

e-mail: public@expernetbooks.com

<http://www.expernetbooks.com>

ธุรกิจการให้บริการในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการเจริญเติบโตค่อนข้างมาก ประชาชนในปัจจุบันให้ความสำคัญกับธุรกิจบริการมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ดังนั้นการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญมากเพราะในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องมีการประสานงานกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรรวมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและลูกค้า ซึ่งการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันเป็นการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น จดหมาย อีเมล แฟกซ์ และบันทึกย่อ เป็นต้น

เนื้อหาในบทนี้จะเน้นการเขียนเพื่อการสื่อสารเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจองโรงแรม การยกเลิกการจอง การร้องเรียนการให้บริการ การตอบกลับจดหมายร้องเรียน การชื่นชมการให้บริการ การตอบกลับจดหมายชื่นชม การเสนอการให้บริการ และการติดตามให้ชำระหนี้

การจองโรงแรม (Making a Hotel Reservation)

ในการจองโรงแรมไม่ว่าจะเป็นการจองห้องประชุมหรือการจองที่พักในโรงแรม จะมีประเด็นสำคัญในการเขียน คือ วันที่จะประชุมหรือเข้าพัก ประเภทของห้อง จำนวนวันที่ต้องการใช้ห้อง และชื่อสกุลของผู้จองห้อง

ตัวอย่าง การเขียนจองห้องประชุมเพื่อจัดประชุม

260 High Street West Yorkshire

Tel +44 0844 800 8885

Fax +44 0193 752 8836



JC

International Group

8th October 2014

Mario Hotel
239 Flamingo Road,
Las Vegas, NV 89103,
United States

To Whom It May Concern,

We are writing this letter to make a **conference**¹ room booking in your hotel for the 10th and 11th of November from 8 a.m. to 5 p.m. We need to **conduct**² a **training**³ course for our employees for two days. The employees in attendance would be no more than 90.

We also request you for the use of its **facilities**⁴ that includes tables, chairs, projector, and the sound system. We would also like the hotel to arrange for breakfast and lunch.

Kindly provide us with the above arrangements, so that the activity could **proceed**⁵ **smoothly**⁶.

We look forward to receiving a letter **confirming**⁷ our reservation soon.

Your faithfully,

Melinda Brown

Manager

260 ไฮสตรีท ยอร์คเชียร์ตะวันตก
เบอร์โทรศัพท์ +44 0844 800 8885
เบอร์แฟกซ์ +44 0193 752 8836



JC
International Group

8 ตุลาคม 2557

โรงแรมมาริโอ
239 ถนนฟลามิงโก
ลาสเวกัส รัฐเนวาดา 89103
สหรัฐอเมริกา

เรียน ท่านผู้เกี่ยวข้อง

เราเขียนจดหมายฉบับนี้เพื่อจองห้องประชุมในโรงแรมของท่านในวันที่ 10 และ 11 พฤศจิกายน ตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น. เราจำเป็นต้องดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงานของเรา เป็นระยะเวลา 2 วัน พนักงานที่เข้าร่วมการประชุมมีจำนวนไม่เกิน 90 คน

เราขอใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้อง ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องโปรเจกเตอร์ และ เครื่องเสียง นอกจากนี้เรายังมีความประสงค์ให้ทางโรงแรมจัดเตรียมอาหารเช้าและอาหารกลางวัน ให้ด้วย

กรุณาเตรียมการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นให้แก่เรา เพื่อให้การจัดกิจกรรมสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น

เราหวังว่าจะได้รับจดหมายยืนยันการจองของเราในไม่ช้า

ขอแสดงความนับถือ

เมลินดา บราวน์
ผู้จัดการ

ตัวอย่าง การเขียนจองห้องพัก

✉ Send	📎
To:	reception@mariohotel.com
Cc:	
Subject:	reservation for a hotel room

Dear Mr. Robins,

I would like to book a **double room**⁸ in your hotel for two nights. I will be arriving on 12th December at approximately 11 a.m. Departure will be on 14th December at 11 a.m. A quite room far away from all hotel **entertainment**⁹ facilities with Internet access is preferable. Moreover, I would like to have wake up call at 6 a.m. and full English breakfast.

I look forward to receiving your confirmation the **reservation**¹⁰ as soon as possible.

Sincerely,

Lisa Young

✉ Send	📎
ถึง :	reception@mariohotel.com
สำเนา :	
เรื่อง :	จองห้องพักในโรงแรม

เรียน คุณโรบินส์

ฉันต้องการจองห้องพักเตียงคู่จำนวน 1 ห้อง เป็นเวลา 2 คืน ฉันจะเข้าพักในวันที่ 12 ธันวาคม ประมาณเวลา 11.00 น. และจะออกจากที่พักวันที่ 14 ธันวาคม เวลา 11.00 น. จะเป็นการดี หากฉันได้ห้องที่มีอินเทอร์เน็ตและอยู่ไกลจากสิ่งบันเทิงของโรงแรมทั้งหลาย นอกจากนั้นฉันอยากให้มีโทรศัพท์ปลุกตอนเช้า เวลา 6.00 น. และอาหารเช้าแบบอังกฤษชุดใหญ่

ฉันหวังว่าจะได้รับการยืนยันการจองจากท่านเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ขอแสดงความนับถือ

ลิซ่า ยัง

★ ESSENTIAL ★

Vocabulary and Phrases

1

conference (คอน'เฟอเรนซ์) น. การประชุม, การชุมนุมMany employees are attending the **conference**.

พนักงานจำนวนมากเข้าร่วมการประชุม

2

conduct (คอนดักท') v. ดำเนินการ, ปฏิบัติThe seminar was **conducted** in the early morning.

งานสัมมนาถูกดำเนินการในตอนเช้าตรู่

3

training (เทรน'นิง) น. การฝึกฝน, การฝึกอบรมThe company provides adequate **training** for new employees.

บริษัทจัดเตรียมการฝึกอบรมที่เหมาะสมให้แก่พนักงานใหม่

4

facility (พะซิล'ลิตี้) น. สิ่งอำนวยความสะดวก, ความสะดวกThis hotel has excellent entertainment **facilities**.

โรงแรมนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความบันเทิงที่ยอดเยี่ยม

5

proceed (โพรซีด') v. ดำเนินการ, กระทำต่อไปOur project had been **proceeding** since 2014.

โครงการของเราได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2557

★ ESSENTIAL ★

Vocabulary and Phrases

6

smoothly (สมูธลิ) adv. อย่างราบรื่น, อย่างไม่มีอุปสรรคขัดขวางThe conference had been running **smoothly**.

การประชุมดำเนินการไปอย่างราบรื่น

7

confirm (คัณเฟิร์ม) v. ยืนยัน, รับรองPlease **confirm** your attendance as soon as possible.

กรุณายืนยันการเข้าร่วมของท่านให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

8

double room (ดับเบิล รูม) n.

ห้องคู่, ห้องพักที่มีเตียงใหญ่ 1 เตียง พักได้ 2 ท่าน

I would like two **double rooms**.

ฉันต้องการห้องคู่สองห้อง

9

entertainment (เอนเทอะเทนเม้นท์) n. สิ่งบันเทิง, การให้ความเพลิดเพลินThey watch movies in the evening for **entertainment**.

พวกเขาดูหนังตอนเย็นเพื่อความบันเทิง

10

reservation (เรสเซอร์เวชัน) n. การจอง, การสงวน, การสำรองI have made a hotel **reservation** for two nights.

ฉันได้จองโรงแรมเป็นเวลาสองคืน

Language Focus

การจองห้องประชุมหรือห้องพักในโรงแรมโดยมิให้เกิดความผิดพลาดจากการสื่อสารในภายหลัง เราจำเป็นต้องเรียนรู้คำศัพท์เฉพาะทางและสำนวนในการเขียนไว้บ้าง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน โดยมีสำนวนที่ใช้กันแพร่หลาย ดังนี้

Making a Reservation

How to make a hotel reservation
จะจองโรงแรมอย่างไรดี

ในการจองห้องประชุมหรือห้องพักในโรงแรมควรระบุข้อมูลให้ครบถ้วน ได้แก่ จำนวนห้องที่ต้องการ ประเภทของห้องที่ใช้ วันที่ใช้ห้อง จำนวนคนที่ใช้ห้อง

ตัวอย่างสำนวนการเขียน

โครงการประชุมหรือสัมมนาที่จัด

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ห้อง

★ We are planning to hold a one day **training course** for **our employees** and would like to reserve a conference room for this purpose on **December 7th**. We hope very much that the conference room will be available on this day.

วันที่
ใช้ห้อง

เราวางแผนที่จะจัดหลักสูตรฝึกอบรมเป็นระยะเวลา 1 วันให้กับพนักงานของเรา และมีความประสงค์จะจองห้องประชุมเพื่อวัตถุประสงค์นี้ในวันที่ 7 ธันวาคม เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าห้องจัดประชุมจะว่างในวันดังกล่าว

ประเภทของห้องที่จอง

★ We are writing this letter to make **a conference room** booking in your hotel for the **10th and 11th of November** from **8 a.m. to 5 p.m.**

เวลาที่ใช้ห้อง

วันที่ต้องการใช้ห้อง

เราเขียนจดหมายฉบับนี้เพื่อจองห้องประชุมในโรงแรมของท่านในวันที่ 10 และ 11 พฤศจิกายน ตั้งแต่เวลา 8.00 - 17.00 น.

ประเภทของห้องที่จอง

★ I am writing this letter to reserve accommodation for **a suite room** in your hotel for **two nights** for **two** guests.

จำนวนคนที่เข้าพัก

จำนวนวัน/คืนที่ใช้ห้อง

ฉันเขียนจดหมายฉบับนี้ขึ้นเพื่อจองห้องสวีทจำนวน 1 ห้องในโรงแรมของท่านเป็นเวลาสองคืนสำหรับผู้เข้าพักสองคน

ประเภทของห้องที่จอง

จำนวนวัน/คืนที่ใช้ห้อง

★ I would like to book a **double room** in your hotel for **two nights**.

ฉันต้องการจองห้องพักเตียงคู่จำนวน 1 ห้อง เป็นเวลา 2 คืน

★ I am writing this letter to make arrangements for the stay during the weekend at your hotel and to get more information on the places of interest and different activities nearby.

ฉันเขียนจดหมายฉบับนี้ขึ้นเพื่อจองที่พักระหว่างวันหยุดสุดสัปดาห์ที่โรงแรมของท่านและเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่น่าสนใจและกิจกรรมต่าง ๆ ในย่านนั้น

Closing

How to end a letter of hotel reservation

จะจบจดหมายจองโรงแรมอย่างไรดี

โดยปกติแล้วการเขียนจองห้องพักมักเป็นอีเมลเนื่องจากสะดวก รวดเร็ว ถึงผู้รับและไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเมื่อมีการระบุข้อมูลเกี่ยวกับการจองแล้ว สามารถจบจดหมายได้ทันที โดยแสดงถึงสิ่งที่คาดหวังให้ผู้อ่านตอบกลับมา เช่น ต้องการจดหมายยืนยันการจอง ต้องการทราบค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ตัวอย่างสำนวนการเขียน

- ★ Thank you for your attention, I would like a letter confirming the reservation at the earliest possible.

ขอขอบคุณสำหรับความใส่ใจของท่าน ฉันต้องการจดหมายยืนยันการจองให้ตอบกลับเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

- ★ You could send me the detailed information through email or fax no later than the **10th of November** with the total cost of stay during the weekend. (วันที่ต้องการทราบการยืนยัน)

ขอความกรุณาให้ท่านส่งข้อมูลเพิ่มเติมให้แก่ฉันทางอีเมลหรือแฟกซ์ไม่เกินวันที่ 10 พฤศจิกายน พร้อมด้วยค่าใช้จ่ายการเข้าพักช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ด้วย

- ★ Thank you for your prompt attention to the above. I look forward to receiving a letter confirming my reservation soon.

ขอขอบคุณสำหรับความใส่ใจอย่างทันท่วงทีของท่านต่อข้อมูลข้างต้น ฉันหวังว่าจะได้รับจดหมายยืนยันการจองของฉันในไม่ช้า

ข้อควรรู้

คำศัพท์ที่ใช้เรียกประเภทของห้องพักโรงแรม ได้แก่...

single room	หมายถึง	ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว เหมาะสำหรับพักคนเดียว
double room	หมายถึง	ห้องพักที่มีเตียงใหญ่ 1 เตียง พักได้ 2 คน นอนเตียงเดียวกัน เหมาะกับคู่สามีภรรยาหรือเพื่อนสนิท
twin room	หมายถึง	ห้องพักที่มี 2 เตียง พักได้ 2 คน นอนกันคนละเตียง เหมาะกับเพื่อนร่วมงานที่ต้องพักร่วมกัน
standard room	หมายถึง	ห้องพักมาตรฐาน เป็นห้องระดับเริ่มต้นของโรงแรม
superior room	หมายถึง	ห้องพักระดับปานกลาง มีเกรดดีกว่าห้อง standard room

deluxe room	หมายถึง	ห้องพักระดับสูง มีเกรดดีกว่าห้อง superior room
suite room	หมายถึง	ห้องสวีทหรือห้องชุดระดับหรูหราที่แยกห้องนอนออกจากส่วนรับรองแขก

การยกเลิกการจอง (Cancellation of Reservation)

หากจองโรงแรมไปแล้ว แต่เกิดเหตุที่ทำให้ไม่สามารถเข้าพักได้ตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ก็ควรแจ้งให้ทางโรงแรมทราบล่วงหน้าก่อนวันเข้าพักไม่น้อยกว่า 2 วัน

ตัวอย่าง การเขียนยกเลิกการจองโรงแรม

✉ Send	📎	✎
To:	reception@mariohotel.com	
Cc:		
Subject:	cancellation of reservation	

Dear Mr. Robins,

I am writing to request for a **cancellation**¹ of hotel reservation number GT29052007 on February 6th - 8th. I used the online system to make my reservation and the credit card used to book this room was a VISA card with the last three **digits**² of 359. I was **charged**³ a deposit of \$400, to my credit card, upon booking this reservation.

Due to **circumstances**⁴ that are beyond my **control**⁵, my plans have **unexpectedly**⁶ changed, and I must cancel my reservation. According to your hotels cancellation **policy**⁷, I am entitled to a full refund, as I made my cancellation 24 hours **prior to**⁸ listing's local check in time (or 3.00 p.m. if not specified) on the day of **check in**⁹. I am requesting a cancellation at least nearly 10 days in advance so there should be no problems getting this reservation cancelled and a refund of my initial **deposit**¹⁰.

Thank you for your kind understanding and cooperation. Any inconvenience caused by this cancellation is most regretted.

Sincerely,

Adam Connell

Send	
ถึง :	reception@mariahotel.com
สำเนา :	
เรื่อง :	ขอยกเลิกการจอง

เรียน คุณโรบินส์

ผมเขียนมาเพื่อขอยกเลิกการจองโรงแรม เลขที่ GT29052007 ในวันที่ 6-8 กุมภาพันธ์ ผมได้จองโรงแรมโดยใช้ระบบออนไลน์และใช้บัตรเครดิต VISA ที่ลงท้ายตัวเลข 3 ตัว คือ 359 ในการจองห้อง ผมได้รับการเรียกเก็บเงินจำนวน \$400 จากบัตรเครดิตของผมในการจองครั้งนี้

เนื่องด้วยมีเหตุสุดวิสัยเหนือการควบคุมของผม มีผลให้แผนการของผมต้องเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน ผมจึงจำเป็นต้องยกเลิกการจอง ตามนโยบายของโรงแรมท่าน ในการยกเลิกการจองนั้นผมมีสิทธิได้รับเงินคืนเต็มจำนวน เนื่องจากผมได้ทำการยกเลิกล่วงหน้า 24 ชั่วโมงก่อนเวลาเช็คอินที่ระบุไว้ (หรือเวลา 15.00 น.หากไม่ได้กำหนดไว้) ของวันที่เช็คอิน ซึ่งผมได้ขอยกเลิกอย่างน้อยเป็นเวลา 10 วันล่วงหน้า ดังนั้นคาดว่าจะไม่มีปัญหาในการยกเลิกการจองครั้งนี้และได้รับเงินมัดจำคืนตามที่ผมได้ชำระไปเบื้องต้น

ขอขอบพระคุณสำหรับความเข้าใจและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีของท่าน หากเกิดความไม่สะดวกใด ๆ จากการยกเลิกในครั้งนี้ ต้องขออภัยเป็นอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อดัม คอนเนลล์

★ ESSENTIAL ★

Vocabulary and Phrases

1

cancellation (แคนเซลเลชัน) น. การยกเลิก, การบอกเลิกWe will let you know if there are any **cancellations**.

เราจะแจ้งให้ท่านทราบหากมีการยกเลิกใด ๆ

2

digit (ดิจิต) น. ตัวเลขตั้งแต่ 0-9The security code is a three-**digit** number on the back of your credit card.

รหัสความปลอดภัยคือตัวเลขสามตัวที่อยู่หลังบัตรเครดิตของท่าน

3

charge (ชาร์จ) v. เรียกเก็บเงิน, คิดค่าใช้จ่ายYou will be **charged** for food and beverage.

ท่านจะถูกเรียกเก็บเงินสำหรับค่าอาหารและเครื่องดื่ม

4

circumstance (เซอร์คัมสแตนซ์) น. สถานการณ์, สภาวะ, เหตุการณ์Cancellation under certain **circumstances** is covered by your travel insurance policy.

การยกเลิกในบางกรณี ยังคงได้รับการคุ้มครองภายใต้เงื่อนไขการประกันภัยการเดินทางของท่าน

5

control (คันทรอล) น. การควบคุม, การมีอำนาจเหนือThese problems are beyond my **control**.

ปัญหาเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมของฉัน

★ **ESSENTIAL** ★**Vocabulary and Phrases**

6

unexpectedly (อันอิคสเพคฺ'ทิดลิ) adv. อย่างไม่คาดคิด, ไม่เจตนาI'm sorry. I was **unexpectedly** delayed.

ฉันขอโทษด้วย ฉันไม่ได้เจตนาจะล่าช้าเลย

7

policy (พอล'ละซี) n. นโยบาย, หลักการIt is our **policy** to return goods for a full refund within 7 days.

มันเป็นนโยบายของเราในการคืนสินค้าและได้รับเงินคืนเต็มจำนวนภายใน 7 วัน

8

prior to (ไพร์'เออะ ทู) phr. ก่อนหน้า, ที่มาก่อนThis project had been done **prior to** his arrival.

โครงการนี้ได้ทำเสร็จเรียบร้อยแล้วก่อนที่จะเขาจะมาถึง

9

check in (เช็ก อิน) phrv. ลงทะเบียนเพื่อเข้าพัก,
ลงทะเบียนเพื่อแจ้งว่ามาถึงสนามบินYou have to **check in** at least one hour before your flight.

ท่านต้องเช็คอินก่อนอย่างน้อย 1 ชั่วโมงก่อนเที่ยวบินจะขึ้น

10

deposit (ดิพอส'ซิท) n. เงินมัดจำ, เงินฝากYou will pay 20% **deposit** at time of booking and pay the balance within 2 weeks before travel.

ท่านจะจ่ายเงินมัดจำ 20 เปอร์เซ็นต์เมื่อจองและจ่ายที่เหลือภายในสองสัปดาห์ก่อนออกเดินทาง

Language Focus

ในการเขียนเพื่อยกเลิกการจอง เราควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญที่ควรมีในข้อความ ได้แก่

- 1) อ้างอิงถึงการจองที่ผ่านมา เช่น เลขที่การจอง วันที่ดำเนินการจอง เป็นต้น
- 2) ให้เหตุผลว่าทำไมต้องยกเลิกการจอง เช่น มีเหตุสุดวิสัยเหนือการควบคุม สุขภาพไม่ดี สภาพอากาศเลวร้าย
- 3) ขอยกเลิกการจอง
- 4) ขออภัยที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกหรือความยุ่งยาก

ทั้งนี้ประเด็นสำคัญเหล่านี้อาจอยู่สลับกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับเนื้อหาและวิธีการเขียน

Cancelling the Reservation

How to cancel the reservation จะยกเลิกการจองอย่างไรดี

สำนวนที่ใช้ในการยกเลิกการจองเป็นการเขียนปฏิเสธอย่างสุภาพ ควรระบุถึงสาเหตุที่ต้องยกเลิกการจองสั้น ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นเหตุสุดวิสัยจริง ๆ

ตัวอย่างสำนวนการเขียน

★ Unfortunately, my plans have unexpectedly changed, and I must cancel my reservation.

โชคไม่ดีที่แผนการของฉันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน และฉันต้องยกเลิกการจอง

- ★ I'm very sorry to have to inform you that owing to circumstances beyond my control I must cancel my reservation.

ฉันมีความเสียใจที่ต้องแจ้งให้ท่านทราบว่าเนื่องจากมีเหตุสุดวิสัยเหนือการควบคุมของฉัน ฉันจึงต้องขอยกเลิกการจองของฉัน

- ★ I regret having to cancel my reservation for the weekend of January 10th and 11th.

วันที่ยกเลิกการจอง

ฉันเสียใจที่ต้องยกเลิกการจองในวันหยุดสุดสัปดาห์ที่ 10 และ 11 มกราคม

- ★ Much to my regret I must ask you to delete my reservation concerning my bad health conditions.

เหตุผลที่ยกเลิกการจอง

ด้วยความเสียใจเป็นอย่างยิ่ง ฉันต้องขอให้ท่านยกเลิกการจองของฉัน เนื่องจากปัญหาสุขภาพอันย่ำแย่ของฉัน

- ★ Regrettably, it won't be possible for me to fly to Osaka on the mentioned date as my meeting has been cancelled due to a political situation.

เมืองที่เข้าพัก

เหตุผลที่ยกเลิกการจอง

เป็นที่น่าเสียใจอย่างยิ่งที่ฉันไม่สามารถบินไปโอซาก้าได้ตามวันที่ระบุไว้ เนื่องจากการประชุมของฉันได้ถูกยกเลิกจากเหตุการณ์ทางการเมือง

จำนวน/ประเภทห้องพักที่จอง

วันที่ยกเลิกการจอง

- ★ Regarding the booking for 2 suites from 2nd to 4th May, I am sorry to convey to get my bookings cancelled for the 2 suites due to sudden official work.

เหตุผลที่ยกเลิกการจอง

จำนวน/ประเภทห้องพักที่จอง

ตามที่ได้จองห้องพักสวีทจำนวน 2 ห้องตั้งแต่วันที่ 2 ถึง 4 พฤษภาคมนั้น ฉันมีความเสียใจที่ต้องแจ้งว่าขอยกเลิกการจองห้องพักสวีททั้ง 2 ห้องดังกล่าวเนื่องจากติดงานด่วน

- ★ I realize that this cancellation means lack of business to you and, therefore, I authorize you to keep my deposit.

ฉันตระหนักดีว่าการยกเลิกครั้งนี้มีผลกระทบต่อธุรกิจของท่าน ดังนั้นฉันจึงยินยอมให้ท่านเก็บเงินมัดจำของฉันไว้

Expressing Apology

How to apologize for inconvenience caused
จะขอโทษที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกได้อย่างไร

เมื่อเราเขียนยกเลิกการจองไปแล้วก็ควรแสดงความเสียใจที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกหรือความยุ่งยากที่เกิดขึ้น

ตัวอย่างสำนวนการเขียน

- ★ Please accept our apologies for any inconvenience caused.

กรุณารับการขอโทษจากเราสำหรับความไม่สะดวกใด ๆ ที่เกิดขึ้น

- ★ Any inconvenience caused by this cancellation is most regretted.

หากเกิดความไม่สะดวกใดๆ จากการยกเลิกในครั้งนี้ ต้องขออภัยเป็นอย่างยิ่ง

- ★ I apologize for the trouble this may cause you. I would appreciate your immediate attention to the matter.

ฉันขออภัยสำหรับความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นกับท่าน ฉันจะยินดียิ่งหากท่านพิจารณาเรื่องนี้อย่างเร่งด่วน

ข้อควรรู้

ในกรณีที่เราไม่ต้องการยกเลิกการจองไปเลย แต่ต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูล การเข้าพัก หรือเลื่อนวันที่เข้าพัก อาจเขียนได้โดยใช้สำนวนต่อไปนี้

- ★ This letter is to inform you that unforeseen business engagements oblige me to postpone my stay at your hotel from 25th - 27th August to 10th - 12th September.

จดหมายฉบับนี้เขียนขึ้นเพื่อแจ้งท่านว่า ด้วยภารกิจงานที่ไม่ทราบล่วงหน้าทำให้ฉันต้องเลื่อนการเข้าพักที่โรงแรมของท่านจากวันที่ 25 - 27 สิงหาคม เป็นวันที่ 10 - 12 กันยายน

- ★ Kindly change my accommodation into a single room with shower instead of a double with bath.

กรุณาเปลี่ยนเครื่องอำนวยความสะดวกในที่พักของฉันเป็นห้องเดี่ยวกับฝักบัว แทนที่จะเป็นห้องคู่พร้อมด้วยอ่างอาบน้ำ

- ★ I am celebrating our wedding anniversary with my wife, so I was wondering if there is any way you could upgrade my room to the best suite before my time of arrival.

ผมกำลังจะไปฉลองครบรอบวันแต่งงานกับภรรยา ผมอยากทราบว่าจะมีทางไหนที่ท่านสามารถยกระดับห้องพักของผมเป็นห้องสวีทที่ดีที่สุดก่อนที่ผมจะมาถึงได้บ้าง

- ★ Please extend my reservation by two nights more, that is, up to 28th March instead of 26th March.

กรุณาขยายระยะเวลาการพักที่ฉันจองไว้เพิ่มอีกสองคืน คือเพิ่มไปจนถึงวันที่ 28 มีนาคมแทนที่จะเป็นวันที่ 26 มีนาคม

ตัวอย่าง

Dear Sir or Madam,

Regarding my reservation for three nights on 10th, 11th and 12th of April, I'm afraid I cannot push through with my stay at your hotel. I have to settle important family matters on those days. Would it be possible to change the date of the booking to 5th, 6th and 7th of May? I would appreciate if the amount that I previously paid will be used for my upcoming stay. Thank you for your consideration. An early confirmation is highly appreciated.

Sincerely,



Gina Kelly

เรียน ท่านผู้เกี่ยวข้อง

ตามที่ดิฉันได้จองห้องพักเป็นเวลาสามคืนในวันที่ 10, 11 และ 12 เมษายนนั้น ดิฉันเกรงว่า จะไม่สามารถเข้าพักที่โรงแรมของท่านได้ เนื่องจากดิฉันติดภารกิจด้านครอบครัวที่ต้องจัดการ ในวันเหล่านั้น พอจะเป็นไปได้ไหมคะถ้าดิฉันจะขอเลื่อนวันที่จองไปเป็นวันที่ 5, 6 และ 7 พฤษภาคม ดิฉันจะยินดีเป็นอย่างยิ่งหากเงินที่ฉันจ่ายไปล่วงหน้าจะกลับมาใช้เป็นค่าพักใน ครั้งต่อไปที่กำลังจะมาถึงนี้ ขอขอบพระคุณที่พิจารณา การยืนยันแต่เนิ่น ๆ จากท่านจักเป็น พระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



จينا เคลลี

การร้องเรียนการให้บริการ (Making a Service Complaint)

ในกรณีที่ผู้ให้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร หรือธุรกิจการให้บริการอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้

การเขียนติดต่อธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ

รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ให้บริการเพื่อชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้น หรือพัฒนาระบบการให้บริการต่อไปในอนาคตได้

ตัวอย่าง การเขียนร้องเรียนการให้บริการของโรงแรม

Martin Harnett
25 Morton Street
New York 10014
Phone: (212) 653-9600
Fax: (212) 653-9840

11th November 2014

Hamton Hotel
1310 Mission Street
San Francisco, CA 94103
Phone: (415) 820-7880-6
Fax: (415) 820-7999

Dear Customer Service Manager,

I am a **frequent**¹ traveler and have been a **loyal**² customer of your hotel for many years because I appreciate your **emphasis**³ on value and excellent service. Yet a recent **episode**⁴ at your hotel has made me question my loyalty.

I and my wife stayed in room 809 from November 8th - November 14th. When we got to the room, we found that the bathroom **plumbing**⁵ was faulty and we could not take a bath. After **complaining**⁶, a technician was sent up, who later informed us to use the shower instead. When we asked to be moved to another room, we were told all rooms were completely booked.

I have been staying in your hotel for more than ten years and have never had such service. Even though I had to pay for the **entire**⁷ week up front, I left after two days and went to another hotel. I asked the front **receptionists**⁸ for a refund but they were less than **willing**⁹ to **accommodate**¹⁰. I would like a full refund of my money that I spent in your hotel that week. It can be sent to the address above.

Yours sincerely,

Mam

Martin Harnett

มาร์ติน ฮาร์เน็ต
25 ถนนมอร์ตัน
นิวยอร์ก 10014
โทรศัพท์: (212) 653-9600
แฟกซ์: (212) 653-9840

11 พฤศจิกายน 2557

โรงแรมแฮมตัน
1310 ถนนมิชชัน
ซานฟรานซิสโก แคลิฟอร์เนีย 94103
โทรศัพท์: (415) 820-7880-6
แฟกซ์: (415) 820-7999

เรียน ผู้จัดการลูกค้าสัมพันธ์

ผมเป็นผู้ที่ออกเดินทางเป็นประจำและเป็นลูกค้าประจำของโรงแรมท่านมาหลายปี เนื่องจากผมชื่นชมการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีคุณค่าและเป็นเลิศของท่าน แต่จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อเร็ว ๆ นี้ที่โรงแรมของท่านทำให้ผมตั้งคำถามในความภาคภูมิใจของผม

ผมและภรรยาพักอยู่ที่ห้อง 809 ตั้งแต่วันที่ 8-14 พฤศจิกายน ตอนที่ไปถึงห้องพักนั้นเราพบว่าท่อในห้องน้ำชำรุดและเราไม่สามารถอาบน้ำได้ หลังจากที่ได้ตำหนิไป มีช่างเทคนิคคนหนึ่งถูกส่งขึ้นมา ซึ่งต่อมาบอกกับเราว่าให้ใช้ฝักบัวแทน เมื่อเราขอย้ายไปห้องอื่นกลับได้รับแจ้งว่าห้องพักทุกห้องถูกจองเต็มหมดแล้ว

ผมเป็นลูกค้าที่มาพักโรงแรมของท่านเป็นเวลายาวนานกว่า 10 ปี และไม่เคยได้รับการบริการเช่นนี้มาก่อน ถึงแม้ว่าผมจะจ่ายค่าที่พักไปแล้วทั้งสัปดาห์ แต่ผมก็ออกจากโรงแรมหลังจากที่พักไปแล้วสองวันและไปพักที่โรงแรมอื่น ผมติดต่อขอเงินคืนจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าแต่พวกเขาไม่เต็มใจจะดำเนินการให้ ผมมีความประสงค์จะขอเงินคืนเต็มจำนวนที่ผมได้จ่ายไปให้โรงแรมของท่านในสัปดาห์ดังกล่าว หากเป็นไปได้ขอให้ส่งคืนตามที่อยู่ข้างบน

ขอแสดงความนับถือ

Mam

มาร์ติน ฮาร์เน็ต

PROFESSIONAL BUSINESS WRITING



เรียนรู้ภาษา สำนวน และคำศัพท์
ที่ใช้ในการเขียนภาษาอังกฤษ
เพื่อการติดต่อธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ

