

บทที่ 1 คำศัพท์ในงานประปา

ในบทนี้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษในงานประปา โดยเป็นคำศัพท์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ควรทราบ ประกอบด้วยคำศัพท์ที่น่าสนใจทั่วไป คำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานประปา คำศัพท์ของชื่อหน่วยงานในสังกัด กปภ. และคำศัพท์ของชื่อตำแหน่งในสังกัด กปภ. เป็นต้น



คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
acknowledge	แอกโนเลจ	ยอมรับ , รับรู้
acknowledge the challenges	แอกโนเลจ-เดอะ-แชลเลนจ์	ยอมรับการท้าทาย
activated carbon	แอกทิเวทิตด-คาร์บอน	ถ่านกัมมันต์
address (verb)	อะเดรส	การกล่าวถึง, กิริยาวาจา
address NRW	อะเดรส-เอ็น อาร์ ดับเบิลยู	กล่าวถึงน้ำสูญเสียและหาวิธีแก้ไข
aeration tank	แอะเรซิน-แทงค	ถังเติมอากาศ
aerator	แอะเรเทอ	ถังเติมออกซิเจน (ถังฟอกอากาศ)
aging infrastructure	เอจิง-อินฟราสตรัคเชอะ	สาธารณูปโภคที่เก่าแก่ ใช้งานมานาน
alga	แอลกะ เป็นเอกพจน์	สาหร่าย, สาหร่ายทะเล
algae	แอลจี เป็นพหูพจน์	
alkalinity	แอลคาลินิตี้	สภาพความเป็นด่าง
alum	แอลเลิม	สารส้ม
arbitrary	อาร์บิทธะรี	ตามอำเภอใจ
artesian well	อาร์ทีเซียน-เวล	บ่อน้ำบาดาล

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
ASEAN Economic Community (AEC)	อาเซียน-อีคอนอมิก-คอมมิวนิตี (เอ อี ซี)	ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
authorized consumption	ออเธอะไรตี้ -ค็อนซัมพชั่น	การใช้น้ำที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ หมายถึง ปริมาณน้ำใช้ทั้งที่ผ่านมาตรและไม่ผ่านมาตรของลูกค้ำ แต่ได้รับอนุญาตให้ใช้น้ำได้โดยถูกกฎหมาย เช่น ใช้โดยหน่วยงานราชการ วัด การทำความสะอาดถนน และใช้ดับเพลิง เป็นต้น
autonomy	ออโทโนมี่	อำนาจหรือความอิสระในการทำอะไรๆ
average pressure	เอฟเวอเรจ-เพลสเชอร์	แรงดันน้ำเฉลี่ย
baffled channels	บัฟเฟลด์-ชาลเนลส์	แผ่นกั้นน้ำ
bar rack หรือ rack	บาร์-แรค หรือ แรค	ตะแกรงราง
baseline	เบสไลน์	ข้อมูลพื้นฐาน
billed metered consumption	บิลด์-มิเทอริด-ค็อนซัมพชั่น	การใช้น้ำผ่านมิเตอร์แบบมีการเรียกเก็บเงิน
billing cycle	บิลลิ่ง-ไซเคิล	วงรอบการออกบิลค่าน้ำ
billing error	บิลลิ่ง-เอะเรอร์	ความผิดพลาดในการออกบิลเก็บเงิน

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
<p>Build-Operate-Own (BOO)</p>	<p>บิวด์-ออฟเพอเรท-โอน (บี โอ โอ)</p>	<p>คล้ายกับโครงการ BOT แต่ต่างกันคือ เอกชนเป็นผู้สร้างและบริหารโครงการ และเมื่อครบกำหนดแล้วเอกชนก็จะเป็นเจ้าของโครงการนั้นต่อไป โดยเอกชนจ่ายค่าสัมปทานรายปีให้รัฐวิสาหกิจตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ตั้งแต่เริ่มต้นจนหมดระยะสัมปทานโครงการ</p>
<p>Build-Operate-Transfer (BOT)</p>	<p>บิวด์-ออฟเพอเรท-ทรานส์เฟอ (บี โอ ที)</p>	<p>โครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน ที่รัฐวิสาหกิจให้สัมปทานเอกชนระยะยาว เช่น 20-30 ปี โดยเอกชนเป็นผู้ก่อสร้าง ดำเนินการ และเมื่อครบกำหนดระยะสัมปทานแล้ว จะโอนกลับมาเป็นสมบัติของรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ เอกชนจะจ่ายค่าสัมปทานให้รัฐวิสาหกิจเป็นรายปีตามจำนวนที่ตกลงกันในสัญญา</p>

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
bottled water	บอทเทิล-วอเตอร์	น้ำบรรจุขวด
break down NRW components	เบรก-ดาวน์ เอ็น อาร์ ดีบีเบิลยู-ค้อมโพเนนทส์	แยกย่อยองค์ประกอบน้ำสูญเสียเป็นประเด็นๆไป
bulk supplier	บัลค์-ซัพพลายเออร์	ผู้ขายน้ำในปริมาณมาก
burst data	เบิสท-เดทะ	ข้อมูลท่อแตกรั่ว-ระเบิด
calibration	แคลลิเบรชั่น	การทำให้ (มาตร) ได้มาตรฐาน คือ วัดปริมาณน้ำได้อย่างถูกต้อง
centrifugal pump	เซนทริฟูเกิล-ปั๊มพ	เครื่องสูบน้ำแบบหอยโข่ง
cesspool	เซส-พูล	บ่อซึม คือ บ่อผิวดินรองรับน้ำเสียจากบ้าน โดยน้ำเสียจะซึมออกสู่ดินที่อยู่รอบๆ
champion (verb)	แชมเพียน	สนับสนุน, ช่วยเหลือ
chemical	เคมีเคิล	สารเคมี
chemical dosage	เคมีเคิล-โดซิจ	การให้หรือเติมสารเคมี
chemical feeder	เคมีเคิล-ฟีดเดอ	เครื่องจ่ายสารเคมี
chemical storage	เคมีเคิล-สตอริจ	โรงเก็บสารเคมี
chlorinate	คลอรีเนท	เติมคลอรีน หรือฆ่าเชื้อด้วยคลอรีน
chlorination	คลอรีเนชัน	การฆ่าเชื้อด้วยคลอรีน
chlorination chamber	คลอรีเนชัน-แชมเบอร์	ถังเติมคลอรีน

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
chlorinator	คลอรีนทเทอ	เครื่องเติมคลอรีน
chlorine	คลอรีน	สารคลอรีน
clarifier	แคลรีไฟเออะ	ถังทำให้น้ำใส
clear water tank	เคลียร์วอเทอะ -แทงค์	ถังน้ำใส
coagulation basin	โคแอกกูวเลเซิน-เบเซิน	ถังหรือบ่อกวนตะกอน
commercial loss	คอมเมอเชียล-ลอสส์	การสูญเสียน้ำเชิงพาณิชย์ คือ น้ำที่สูญเสียโดยสาเหตุ ต่างๆ เช่น การรั่วใช้น้ำ การทำบัญชีผิดพลาด ความคลาดเคลื่อนของ มิเตอร์น้ำที่เกิดจากชำรุด หรือมีผู้เข้าไปเปลี่ยนแปลง แก้ไขโดยพลการ
company-wide strategy	คัมเพอนี-ไวต์-สเตรทิจิ	ยุทธศาสตร์ของทั้งองค์กร (บริษัท)
comprise of	คอมไพร์ส-ออฟ	ประกอบด้วย
connection	คอนเน็คเซิน	การต่อท่อเข้าบ้าน
consensus	คอนเซินซัส	ความเห็นสอดคล้องกัน, ความเห็นของคนส่วนใหญ่
contribution	คอนทริบิวเซิน	คุณูปการ, การมีส่วนร่วม ต่อความสำเร็จหรือ ก้าวหน้า

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
core business	คอร์-บิสสิเนส	ธุรกิจหลักของ กปภ. คือ การผลิตจ่ายน้ำและใช้เทคโนโลยีทันสมัย
core of the problems	คอร์-ออฟ-เดอะ-พروبเลมส์	แก่นของปัญหา
cost implication	คอสท์-อิมพลิเคชัน	นัยยะหรือความเกี่ยวข้อง ด้านต้นทุนหรือราคา
cost recovery	คอสท์-รีคัฟเวอรี	การคืนทุน , การดำเนิน ธุรกิจจนได้ทุนคืนมา ก่อนมีกำไร
critical	คริทิคอลล	มีความสำคัญ
current policy	เคอร์เรนท-โพลิซี	นโยบายปัจจุบัน
customer meter inaccuracies	คัสโทอะเมอะ-มีเทอะ-อินอะคูเรซีส	ความไม่เที่ยงตรงของมิเตอร์น้ำของลูกค้า
customer meter reading	คัสโทอะเมอะ-มีเทอะ-รีดดิ้ง	การอ่านมาตรวัดน้ำของลูกค้า
customer satisfaction	คัสโทอะเมอะ-ซาทิสฟาคชัน	ความพึงพอใจของลูกค้า
data handling error	เดทอะ-แฮนดลิ่ง-เออเรอะ	ความผิดพลาดในการจัดทำข้อมูล
dechlorination	ดีคลอรีเนชัน	การลดหรือทำให้สารคลอรีนในน้ำหมดไป
decomposition	ดีคอมโพเซชัน	การสลายตัว,เน่าเปื่อย,ผุพัง (ของซากพืช หรือสัตว์ หรือสารประกอบ)

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
decay (verb)	ดิเค	ผุพัง, สลาย, เน่าเปื่อย
deep well	ดีฟ-เวลล์	บ่อน้ำลึก
degradation	ดีเกรเดชัน	การเสื่อมคุณภาพ (ของน้ำ, อากาศ)
deposit	ดีพอสสิท	ตะกอนทับถม
detail (verb)	ดีเทล	บอกรายละเอียด
diagnostic approach	ไดแอกโนซติก-แอะเพรอช	วิธีการวิเคราะห์หรือวินิจฉัย
diminishing water supply	ดิมินิชซิง-วอเทอะ-ซัพพลาย	น้ำประปาที่ลดน้อยลง
distribution network	ดิสทริบิวชัน-เน็ตเวิร์ค	โครงข่ายจ่ายน้ำ
District Metering Area (DMA)	ดิสทริค-มีทเทอะริง-เอเรีย (ดี เอ็ม เอ)	พื้นที่เฝ้าระวังน้ำสูญเสีย มีการติดตั้งมิเตอร์วัดน้ำเป็นระยะๆ ในพื้นที่ดังกล่าว เพื่อหาจุดน้ำรั่วไหล เพื่อทำการแก้ไขซ่อมแซม
domestic consumption	โดเมซทิก-คอนซัมพชัน	การใช้น้ำแบบครัวเรือน (รายย่อย)
dosage	โดซิจ	การให้ยาหรือสาร, ปริมาณยาที่ให้
dosing tank	โดซิง-แทงค	ถังป้อนสาร (คลอรีนหรือสารส้ม)
drinking water	ดริงกิง-วอเทอะ	น้ำดื่ม
duplex pump	ดูจเพลิก-พัมพ์	เครื่องสูบน้ำคู่

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
elevated tank, water tower	เอลลิเวททิด-แทงค์, วอเทอะ-ทาวเวอร์	หอถังสูง
environmental pollution	เอนไวเรินเมินทัล-พอลลูชัน	การปนเปื้อนด้านสิ่งแวดล้อม
establish	เอสแทบลิช	สร้างหรือก่อตั้ง (ตึก, อาคาร), ทำให้เกิดขึ้นมา
exported water	เอ็กพอร์ททิด-วอเทอะ	น้ำที่นำออกขาย
feasibility survey, feasibility study	ฟีลึบิลิติ-เซอะเวย, ฟีลึบิลิติ-สตุดี	การสำรวจ (ศึกษา) ความเป็นไปได้
feasible	ฟีลึเบิล	สามารถทำได้
filtration	ฟิลเทรชัน	การกรอง
financial allocations	ไฟแนนซุแซล-แอลโลเคชัน	การจัดสรรด้านการเงิน หรืองบประมาณ
financial constraint	ไฟแนนซุแซล-คอนสเตรนธ์	ข้อจำกัดด้านการเงิน
financial health	ไฟแนนซุแซล-เฮลท์	สุขภาพหรือสถานะ ทางการเงิน
financial loss	ไฟแนนซุแซล-ลอส	การขาดทุนด้านการเงิน
financial requirement	ไฟแนนซุแซล-ริควาเอะเมินท์	ข้อกำหนดทางการเงิน
findings	ไฟนด์ิงส์	สิ่งที่ค้นพบ (จากการสำรวจ หรือวิจัย)
flocculating tank	ฟลอคคิวเลททิง-แทงค์	ถังรวมตะกอน

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
flocculation	ฟลอคคิวเลชัน	การกวนตะกอน
flocculation basin	ฟลอคคิวเลชัน-เบซิน	ถังกวนช้า
flocculator	ฟลอคคิวเลเตอะ	เครื่องรวมตะกอน
flow splitting tank	โฟลว-สปริทิง-แทงค์	บ่อแยกน้ำ
functionality	ฟังก์ชันนอลลิตี้	การทำงาน
gage	เกจ	เครื่องวัด
gate house	เกต-เฮาส์	อาคารหรือ โรงควบคุมประตูน้ำ
go hand in hand with	โกว-แฮนด์-อิน-แฮนด์-วิธ	ควบคู่ไปกันกับ, ไปพร้อมกันกับ
grease	กรีส	ไข
ground water	กราวด์-วอเทอะ	น้ำใต้ดิน
heavy metal	เฮฟวี-เมทัล	โลหะหนัก(ที่แฝงตัวอยู่ในน้ำ)
high lift pump station หรือ clear water pump station	ไฮ-ลิฟท์-ปั๊ม-สเตชัน หรือ เคลียร์-วอเทอะ-ปั๊ม- สเตชัน	โรงสูบน้ำแรงสูง
High Performance Organization (HPO)	ไฮ-เพอร์ฟอแมนซ์- อแกไนเซชัน (เอช พี โอ)	องค์กรสมรรถนะสูง
high work ethic	ไฮ-เวิร์ค-เอธิค	จริยธรรมการทำงานที่สูง
hinder effort	ฮินเดอะ-เอฟเฟิท	ขัดขวางความพยายาม
holding tank	โฮลดิ้ง-แทงค์	ถังพัก

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
human resource capacity	ฮิวแมน-รีซอร์ส-แคพacity	ความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์
illegal connection	อัลลีเกิล-คอนเนคชัน	การเชื่อมต่อท่อแบบผิดกฎหมาย (ขโมยใช้น้ำ)
impeller pump	อิมเพลเลอร์-ปั๊ม	เครื่องสูบน้ำใบพัด
implementation of solutions	อิมเพลเมนต์เทชัน-ออฟ-โซลูชันส์	การดำเนินการแก้ไขปัญหา
imported water	อิมพอร์ตทิด-วอเตอร์	น้ำที่ซื้อมา
inadequate funding	อินนาเดควาท-ฟันดิง	การสนับสนุนด้านการเงินที่ไม่เพียงพอ
inadequate technical skills	อินนาเดควาท-เทคนิคอล-สกีลส์	ทักษะทางวิชาการที่ไม่เพียงพอ
industriousness	อินดัสเทรียสเนส	ความขยัน , ความอดุสาหะ
initial NRW level	อินนิเชียล-เอ็น อาร์ ดับเบิลยู-เลเวล	ระดับน้ำสูญเสียในตอนแรก
insightful comment	อินไซต์ฟูล-คอมเมนต์	ข้อคิดเห็นที่ล้ำลึกหรือรู้ลึกซึ้ง
inspire	อินสไปเออร์	บันดาลใจ
institutional dimension	อินสติตุชันนอล-ดีเมนชัน	มิติด้านสถาบัน
insufficient trained staff	อินซัพพีเชี่ยล-เทรนด-สตาฟ	พนักงานที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมีไม่เพียงพอ
intake	อินเทค	ทางเข้าของน้ำ, น้ำที่นำเข้า (จากแม่น้ำ, คลอง)

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
intake pump station หรือ raw water pump station	อินเทค-พัมป์-สเตชัน หรือ รอว์-วอเตอร์-พัมป์-สเตชัน	โรงสูบน้ำแรงต่ำ
intermittent water supplies	อินเทอะมีทเทนท-วอเตอร์- ซัพพลายส์	น้ำประปาแบบจ่าย เป็นช่วงเวลา
invoice	อินวอยซ์	บิลเรียกเก็บเงิน (ค่าน้ำ)
International Water Association (IWA)	อินเตอเนชันนอล-วอเตอร์- แอสโซซิเอชัน (ไอ ดับเบิลยู เอ)	สมาคมประปาระหว่าง ประเทศ
key reason	คีย์-รีไลน์	เหตุผลสำคัญ
key step	คีย์-สเตพ	ขั้นตอนสำคัญ
Knowledge Management (KM)	นอวเลจด์-เมเนจเม้นท์ (เค เอ็ม)	การบริหารจัดการความรู้ มี การเก็บรวบรวมองค์ความรู้ ด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการ ใช้สามารถนำไปศึกษาใช้งานได้
Key Performance Indicator (KPI)	คีย์-เพอร์ฟอร์แมนซ- อินดิเคเตอร์ (เค พี ไอ)	ตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน ที่สำคัญ
lack of management commitment	แลค-ออฟ-เมเนจเม้นท์- คอมมิทเม้นท์	การขาดการผูกมัด (ตนเอง) ด้านบริหารจัดการ
leakage	ลีคเกจ	การรั่วไหล (ของน้ำหรือ ของเหลวอื่น)
length of mains	แลงจท์-ออฟ-เมนส์	ความยาวของท่อเมน
lime	ไลม์	ปูนขาว
limitation	ลิมิเทชัน	ข้อจำกัด

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
limited investment	ลิมิเทด-อินเวสเมนต์	การลงทุนแบบจำกัด
low service coverage	โลว-เซอร์วิส-คัฟเวอร์ริจ	การบริการ (น้ำ) ที่ไม่ครอบคลุมหรือทั่วถึง
magnitude of problem	แมกนิจูด-ออฟ-พروبเบลิม	ขนาดของปัญหา
maintenance	เมนเทนแนนซ์	การซ่อมบำรุง , การบำรุงรักษา (เครื่องมือ)
maintenance expenditure	เมนเทนแนนซ์- เอกซ์เพนดิเจอร์	ค่าใช้จ่ายการซ่อมบำรุง
make gradual improvements	เมค-แกรดูอัล- อิมพรูฟเมนท์	ปรับปรุงให้ดีขึ้นทีละน้อย
malfunction	มอลฟังก์ชัน	การทำหน้าที่ผิดพลาด
managerial skill	มานาเจจี้เรียล-สกีล	ทักษะในการบริหารจัดการ
master plan	มาสเตอร์-แพลน	แผนใหญ่, แผนหลัก
meter installation	มีเทอะ-อินสตอลเลชัน	การติดตั้งมาตร
meter under-registration	มีเทอะ-อันเดอ- เรจิสเตรชัน	การจดทะเบียนมาตรต่ำกว่า ที่เป็นจริง เช่น มาตร 100 ตัว จดทะเบียนเพียง 80 ตัว ทำให้อีก 20 ตัว เรียกเก็บ ค่าน้ำไม่ได้
metering	มีเทเทอริง	การวัดปริมาณ(น้ำ) ด้วยมิเตอร์
minimize NRW	มินิไมซ์-เอ็น อาร์ ดับเบิลยู	ทำให้น้ำสูญเสียน้อยที่สุด
misconception	มิสคอนเซ็ปชัน	ความเข้าใจผิดความคิดผิด

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
mixer	มิกเซอร์	ตัวกวน
mixing	มิกซิง	การกวน
motivated and industrious staff	โมทิเวทิด-อินดัสเทรียส-สตาฟ	พนักงานที่ตื่นตัวและขยัน
motivated staff	โมทิเวทิด-สตาฟ	พนักงานที่ตื่นตัวทำงาน
nature and location of water loss	เนเจอร์-แอนด-โลเคชัน-ออฟ-ลอส	ลักษณะและสถานที่ของน้ำสูญเสีย
night flow	ไนท์-โฟลว	การไหลของน้ำช่วงเวลากลางคืน
non-domestic consumption	นััน-โดมเมสติค-คอนซัมชัน	การใช้น้ำแบบมิใช่ครัวเรือน คือแบบธุรกิจและอุตสาหกรรม (รายใหญ่)
Non-Revenue Water (NRW)	นััน-เรเวอนิว-วอเทอะ (เอ็น อาร์ ดับเบิลยู)	น้ำสูญเสีย, น้ำที่ไม่เป็นรายได้
Non-Revenue Water (NRW) handbook	นััน-เรเวอนิว-วอเทอะ (เอ็น อาร์ดับเบิลยู แฮนด์บุค	คู่มือ (ลด) น้ำสูญเสีย
NRW-related issue	เอ็น อาร์ ดับเบิลยู-รีเลทเทด-อิสซู	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับน้ำสูญเสีย
NRW challenge	เอ็น อาร์ ดับเบิลยู-ชาลเลนจ์	ความท้าทายด้าน (ลด) น้ำสูญเสีย
NRW reduction	เอ็น อาร์ ดับเบิลยู-รีดักชัน	การลดน้ำสูญเสีย

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
Opportunity For Improvement (OFI)	ออฟฟอร์ทูนินตี-ฟอร-อิมพروفเมนท์	โอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานของรัฐวิสาหกิจ ซึ่งในแต่ละปีรัฐวิสาหกิจต้องแจ้งใน OPR ให้ผู้ประเมินทราบว่า ในข้อใด (ที่ตกลงกันไว้กับผู้ประเมิน) ที่รัฐวิสาหกิจยังไม่สำเร็จ หรือทำไม่ได้ดีพอเพื่อนำเอาประเด็นนั้นๆ มาทำการปรับปรุงแก้ไขสำหรับปีต่อไป
onsite	ออน-ไซต์	ณ ที่ตั้ง หรือจุดเกิดเหตุ
operating cost	ออฟเพเรทิง-คอสท	ต้นทุนการดำเนินงาน
operating efficiency	ออฟเพเรทิง-อีฟเฟเชี่ยลชี	ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
operating practices	ออฟเพเรทิง-แพรคทิสเสส	วิธีดำเนินการ
operational department	ออฟเพเรชันนอล-ดีพาร์ทเมนท์	ฝ่ายปฏิบัติการ
operational staff	ออฟเพเรชันนอล-สต๊าฟ	พนักงานผู้ปฏิบัติงาน
Operating Performance Report (OPR)	ออฟเพเรทิง-เพอฟอรมาเนส-รีพอร์ท (โอ พี อาร์)	รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กปภ. ซึ่ง กปภ.ต้องจัดทำเพื่อส่งให้กับผู้ประเมิน กปภ.

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
outdated infrastructure	เอาท์เดทติด- อินฟราสตรัคเจอร์	สาธารณูปโภคที่ล้าสมัย
pace of change	เพซ-ออฟ-เชนจ์	ระยะหรือช่วงเวลา การเปลี่ยนแปลง
Plan-Do- Check- Act (PDCA)	แพลน-ดู-เช็ค-แอคท	กระบวนการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การลงมือ ปฏิบัติ การตรวจสอบ และ การปรับปรุงแก้ไขให้งานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
performance incentive	เพอร์ฟอร์แมนส์-อินเซนทิฟ	สิ่งจูงใจที่ใช้ผล การดำเนินงานเป็นตัวชี้วัด
performance-based contract	เพอร์ฟอร์แมนส์-เบส- คอนแทรค	สิ่งจูงใจในการทำงาน
performance indicator	เพอร์ฟอร์แมนส์-อินดิเคเตอร์	ตัวชี้วัดการทำงาน
perseverance	เพอร์เซฟเวอแรนซ์	ความพยายาม, ความอดสาหะบากบั่น
physical application	ฟิสิคอลล-แอปพลิเคชัน	การประยุกต์ใช้งาน (ดำเนินการ) ทางกายภาพ
physical loss	ฟิสิคอลล-ลอส	น้ำสูญเสียทางกายภาพ เช่น การรั่วไหลของท่อส่งจ่ายน้ำ การเอ่อล้นของน้ำที่ถังเก็บน้ำ การรั่วไหลของท่อน้ำที่ต่อ เข้าบ้านผู้ใช้น้ำ เป็นต้น

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
pilot plant	ไพลอท-แพลนท	โรงงานต้นแบบหรือนำร่อง
pipe vibration	ไพอัพ-ไวเบรชัน	การสั่นสะเทือนของท่อ
policy barriers	โพลีซี-เบรียเออร์	อุปสรรคด้านนโยบาย
political influence	โพลิติกัล-อินฟลูเอนซ์	อิทธิพลทางการเมือง
pond	พอนด์	สระน้ำ-บ่อน้ำ
pontoon	พอนทูน	สถานีสูบน้ำแบบทุ่นลอย คือ ขึ้นลงได้ตามระดับน้ำ
poor governance	พัว-กัฟเวอแนนซ์	การขาดธรรมาภิบาลหรือ ความโปร่งใส
Public-Private Participation (PPP)	พับบลิค-ไพรเวท- พาดิซิเพชัน	รูปแบบโครงการร่วมทุน ระหว่างภาครัฐและเอกชน เช่นในรูปของ BOT หรือ BOO สำหรับของ กปภ. ได้แก่ บริษัทประปาปทุมธานี ผลิตน้ำประปาและขายให้กับ กปภ. สาขาปทุมธานีและ รังสิต และบริษัทน้ำประปา ไทยผลิตน้ำประปาขายให้ กับ กปภ. สาขาในจังหวัด นครปฐมและสมุทรสาคร (West Bangkok) เป็นต้น
practicable	แพรคทิเคอะเบิล	สามารถปฏิบัติได้
precious water	เพรเซียส-วอเทอะ	น้ำที่มีค่า

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
pressure relief valve	เพรสเซอร์ลีฟ-วาล์ว	วาล์วลดแรงดัน
Preventive Maintenance (PM)	ฟรีเวนท์พี-เมนเทนแนนซ์ (พี เอ็ม)	การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
prioritize target NRW components	ไพเราะอะเรอะไทซ-ทาร์เก็ต-เอ็น อาร์ ดับเบิลยู-ค้อมโพ์เนนทส์	จัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบที่เป็นเป้าหมาย (จะแก้ไข) ของน้ำสูญเสีย
private-operated utility	ไพเราะเวท-ออฟเพเรททิติ-ยูทิลิตี	การประปาที่ดำเนินการโดยเอกชน
procurement department	โพรคิวเรเมนท์-ดีพาร์ทเมนท์	ฝ่ายจัดหา (จัดซื้อจัดจ้าง)
production meter	โพรดักชัน-มิเตอร์	มิเตอร์วัดน้ำผลิต
provocative suggestions	โพรวาคะทีฟ-ซังเจจันส์	คำแนะนำแบบยั่วให้คิด
pump	พัมพ์	เครื่องสูบน้ำ
pumping station	พัมพ์พิง-สเตชัน	โรงสูบน้ำ
quantify	ควานตีฟาย	หาปริมาณ, ระบุจำนวน
rapid mixing tank	ราพิด-มิกซิง-แทงค	ถังผสมเร็ว
rapid urbanization	ราพิด-เออะเบนโนเซจัน	การพัฒนาเป็นเมืองอย่างรวดเร็ว
raw water	รราว-วอเทอะ	น้ำดิบ
raw water pumping station	รราว-วอเทอะ-พัมพ์พิง-สเตชัน	โรงสูบน้ำดิบ
rectify	เรคทีไฟ	แก้ไขให้ถูก

คำศัพท์	คำอ่าน	คำแปล
registered connection	รีจิสเตอร์-คอนเนคชั่น	การเชื่อมต่อที่ผู้ใช้น้ำที่มีการลงทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย
reliable service	รีไลเออเบิล-เซอร์วิส	การบริการที่ไว้วางใจหรือเชื่อถือได้
replacement	รีเพลสเมนต์	การวางท่อหรือติดตั้งมิเตอร์ใหม่แทนของเก่า
reservoir	เรซเซอร์วัวร์	อ่างเก็บน้ำ, บ่อเก็บน้ำ
residual chlorine	รีซิเดวอล-คลอรีน	คลอรีนคงเหลือ (ตกค้าง)
revenue collection policy	เรฟเวนูว-คอลเลคชั่น-โพลีซี	นโยบายการจัดเก็บรายได้
sand filter	แซนด์-ฟิลเตอร์	ถังทรายกรอง
sand filtration	แซนด์-ฟิลเตรชัน	การกรองด้วยทราย
sanitation	ซานิเทชัน	การสุขาภิบาล, ออนามัย
Self - Assessment Report (SAR)	เซลฟ์-แอสเซสเมนต์-รีพอร์ต	รายงานการประเมินผลตนเองของรัฐวิสาหกิจ คือ รัฐวิสาหกิจทำการประเมิน (ให้คะแนน) ตนเองตามรายการที่ตกลงกันไว้กับผู้ประเมิน แล้วจัดส่งให้ผู้ประเมินพิจารณาว่าเห็นด้วยหรือไม่
sedimentation	เซดามেন্টเทชัน	การตกตะกอน
sedimentation tank	เซดามেন্টเทชัน-แทงก์	ถังตกตะกอน
service area	เซอร์วิส-อะเรีย	พื้นที่ให้บริการ

ชื่อหน่วยงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาค

ชื่อหน่วยงาน	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)		
สำนักผู้ว่าการ	Office of Governor	ออฟฟิซ-ออฟ-กัฟเวีร์นเนอะ
กองเลขานุการ	Secretary Division	เซกรีเทอรี-ดีวิสชัน
กองการประชุม	Meetings Division	มีทติง-ดีวิสชัน
สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)		
สำนักสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์	Office of the Corporate Communications & Customer Relations	ออฟฟิซ-ออฟ-เดอะ คอร์เพอริท-คะมิวนิเคชัน แอนด์-คัสเทิมเมอะ-รีเลชัน
กองสื่อสารองค์กร	Corporate Communications Division	คอร์เพอริท-คะมิวนิเคชัน- ดีวิสชัน
กองลูกค้าสัมพันธ์	Customer Relations Division	คัสเทิมเมอะ-รีเลชัน ดีวิสชัน
สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)		
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	Office of Information Technology	ออฟฟิซ ออฟ อินฟอเมชัน เทคโนโลโลยี
กองศูนย์ข้อมูลและแผน เทคโนโลยีสารสนเทศ	Data and Information Technology Plan Division	เดทะ แอนด์ อินฟอเมชัน เทคนอลโลยี แพลน ดีวิสชัน
กองบริการสารสนเทศ	Information Technology Service Division	อินฟอเมชัน เทคนอลโลยี เซอร์วิส ดีวิสชัน

ชื่อหน่วยงาน	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ)		
กองพัฒนาและสนับสนุนงานตรวจสอบ	Audit Development and Support Division	ออดิท ดีเวลลอปเม้นท ชะพอร์ท ดิวีสเชิน
ฝ่ายตรวจสอบหน่วยงานส่วนกลาง	Central Audit Department	เซนทรัล ออดิท ดีพาร์ทเมนต์
กองตรวจสอบหน่วยงานส่วนกลาง	Central Audit Division	เซนทรัล ออดิท ดิวีสเชิน
กองตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	Information Technology Audit Division	อินฟอเมชัน เทคนอลโลจี ออดิท ดิวีสเชิน
ฝ่ายตรวจสอบหน่วยงานส่วนภูมิภาค	Regional Audit Department	รีเจียนอล ออดิท ดีพาร์ทเมนต์
กองตรวจสอบภูมิภาค 1-5	Regional Audit Division 1-5	รีเจียนอล ออดิท ดิวีสเชิน 1-5
สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)		
ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร	Corporate Strategy Department	คอร์पोเรท สแตรทิจี ดีพาร์ทเมนต์
กองแผนและกลยุทธ์	Plan & Strategy Division	แพลน แอนด สแตรทิจี ดิวีสเชิน
กองพัฒนารูธุรกิจ	Business Development Division	บิซซิเนส ดีเวลลอปเม้นท ดิวีสเชิน

ชื่อหน่วยงาน	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
ฝ่ายประเมินผลองค์กร	Organizational Evaluation Department	ออร์กะไนเซชันนอล อีแวลิวเอชัน ดิพาร์ทเมนต์
กองประเมินคุณภาพองค์กร	Organization Performance Evaluation Division	ออร์กะไนเซชัน เพอฟอร์มเมินซ์ อีแวลิวเอชัน ดิวิชัน
กองประเมินผล การดำเนินงาน	Operation Evaluation Division	ออพเพอเรชัน อีแวลิวเอชัน ดิวิชัน
กองวิเคราะห์และ ประเมินผลโครงการ	Project Planning Analysis and Evaluation Division	พรอเจคท แพลนนิ่ง อะแนลลิซิส แอนด อีแวลิวเอชัน ดิวิชัน
ฝ่ายแผนงานโครงการ	Project Planning Department	พรอเจคท แพลนนิ่ง ดิพาร์ทเมนต์
กองแผนงานโครงการหลัก	Major Project Planning Division	เมจอร์ พรอเจคท แพลนนิ่ง ดิวิชัน
กองแผนงานโครงการ 1-2	Project Planning Division 1-2	พรอเจคท แพลนนิ่ง ดิวิชัน 1-2
ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	Risk Management Department	ริสค แมเนจเมนต์ ดิพาร์ทเมนต์
กองบริหารความเสี่ยง	Risk Management Division	ริสค แมเนจเมนต์ ดิวิชัน
กองควบคุมภายใน	Internal Controls Division	อินเทอนอล คอนโทรล ดิวิชัน

ชื่อหน่วยงาน	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
สายงานรองผู้ว่าการ (การเงิน)		
ฝ่ายการเงินและบัญชี	Finance and Accounting Department	ไฟแนนซ์ แอนด์ แอคเคาท์ติ้ง ดิพาร์ทเมนต์
กองการเงิน	Finance Division	ไฟแนนซ์ ดิวิชัน
กองบัญชี	Accounting Division	แอคเคาท์ติ้ง ดิวิชัน
กองบริหารทรัพย์สิน	Asset Management Division	แอสเซท แมเนจเมนต์ ดิวิชัน
ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ	Financial Statement and Budget Analysis	ไฟแนนซ์สเตตเมนต์ แอนด์ บัดเจทอะแนลลิซิส
กองวิเคราะห์แผนการเงินองค์กร	Financial Organization Plan Analysis Division	ไฟแนนซ์สเตตเมนต์ ออร์แกนไนเซชัน แพลน อะแนลลิซิส ดิวิชัน
กองงบประมาณ	Budget Division	บัดเจท ดิวิชัน
สายงานรองผู้ว่าการ (วิชาการ)		
กองมาตรวัดน้ำ	Water Meter Repair Division	วอเตอร์ มีเตอร์ รีแพร์ ดิวิชัน
ฝ่ายวิศวกรรม	Engineering Department	เ็นจิเนียริง ดิพาร์ทเมนต์
กองมาตรฐานวิศวกรรม	Standards Engineering Division	สแตนดาร์ด เ็นจิเนียริง ดิวิชัน
กองออกแบบวิศวกรรม	Engineering Design Division	เ็นจิเนียริง ดีไซน์ ดิวิชัน
กองประมาณราคา	Cost Estimating Division	คอสท เอสทิเมทิง ดิวิชัน
กองจัดเตรียมโครงการ 1-2	Project Preparation Division 1-2	พรอเจคท พรึพเรชัน ดิวิชัน 1-2

ชื่อหน่วยงาน	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง	Construction Supervision Department	คันสทรีคเซ็น ซูเพอะวิชเซ็น ติพาร์ทเมนท์
กองเทคนิคก่อสร้าง	Construction Techniques Division	คันสทรีคเซ็น เทคนิคส ซูเพอะวิชเซ็น
กองควบคุมการก่อสร้าง 1-3	Construction Supervision Division 1-3	คันสทรีคเซ็น ซูเพอะวิชเซ็น ซูเพอะวิชเซ็น 1-3
ฝ่ายทรัพยากรน้ำ	Water Resources Department	วอเทอะ รีซอร์สซิส ติพาร์ทเมนท์
กองพัฒนาแหล่งน้ำ	Water Sources Development Division	วอเทอะ ซอร์สซิส ติเวลเลิฟเมนทฺ ติวิสเซ็น
กองควบคุมคุณภาพน้ำ	Water Quality Control Division	วอเทอะ ควาลิที คอนโทรล ติวิสเซ็น
สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร)		
สำนักวิทยากร กปภ.	PWA Academy	พีดับเบิลยูเอ อะคาเดมี่
กองบริหารองค์ความรู้	Knowledge Management Division	โนวเลจด์ แมแนจเมนทฺ ติวิสเซ็น
กองวิจัยและพัฒนา	Research & Development Division	รีเสิร์ช แอนด ติเวลเลิฟเมนทฺ ติวิสเซ็น
กองพัฒนาทรัพยากรบุคคล	Human Resources Development Division	ฮิวแมน รีซอร์สซิส ติเวลเลิฟเมนทฺ ติวิสเซ็น
กองฝึกอบรมภูมิภาค 1-3	Regional Training Division 1-3	รีเจียนอล เทรนนิ่ง ติวิสเซ็น 1-3

ชื่อหน่วยงาน	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
ฝ่ายวางแผนและประเมิน ทรัพยากรบุคคล	Human Resources Planning and Evaluation	ฮิวเมิน ริซอร์สซุสเพลนนิง แอนด์ อีแวลลิเวเชิน
กองแผนกลยุทธ์ ทรัพยากรบุคคล	Human Resources Strategy Division	ฮิวเมิน ริซอร์สซุสซิส สแทรกทิจี ดิวิสเชิน
กองประเมินผลบุคคล	Personnel Evaluation Division	เพอซเซเนล อีแวลลิเวเชิน ดิวิสเชิน
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล	Human Resources Management Department	ฮิวเมิน ริซอร์สซุสซิส แมแนจเมนท ดิพาร์ทเมนท
กองทรัพยากรบุคคล	Human Resources Division	ฮิวเมิน ริซอร์สซุสซิส ดิวิสเชิน
กองบริหารค่าตอบแทน	Remuneration Division	รีมิวนะเรเชิน ดิวิสเชิน
กองบริหารกองทุน	Fund Management Division	ฟันด แมแนจเมนท ดิวิสเชิน
กองกิจการสัมพันธ์	Employee Relations Division	เอมพลอยยี่ เรเลเชิน ดิวิสเชิน
ฝ่ายอำนวยการ	Administration Department	แอดมินอิชทเรเชิน ดิพาร์ทเมนท
กองบริการกลาง	General Affairs Division	เจนเนเรล อะแฟร์ ดิวิสเชิน
กองจัดหา	Procurement Division	โพรคิวเรอเม้น ดิวิสเชิน

ชื่อหน่วยงาน	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
ฝ่ายกฎหมาย	Legal Department	ลีเกิลดีพาร์ทเม้นท์
กองนิติการ	Legal Division	ลีเกิล ดิวิชั่น
กองคดี	Legal Cases Division	ลีเกิล เคสซิส ดิวิชั่น
กองวินัยและส่งเสริม จริยธรรม	Disciplinary and Ethics Promotion Division	ดิสซัพพลินนารี แอนด์ โพรโมชัน ดิวิชั่น
กองกฎระเบียบและอุทธรณ์ ร้องทุกข์	Regulations & Appeals Division	เรกกูเลชัน แอนด์ อะพีล ดิวิชั่น
สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5)		
สำนักปฏิบัติการ 1-5	Office of Operation 1-5	ออฟฟิซออฟ ออฟเพเรชัน
กองกิจการประปา 1-5	Water Supply Affairs Division 1-5	วอเทอะ ซัพพลาย อะแฟร์ ดิวิชั่น 1-5
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 1-10	Regional Office 1-10	รีเจียนอล ออฟฟิซ 1-10
กองแผนและวิชาการ	Planning and Technical Division	แพลนนิ่ง แอนด์ เทคนิคอล ดิวิชั่น
กองระบบผลิตและ ควบคุมคุณภาพน้ำ	Water Production and Quality Control Division	วอเทอะ โพรดักชัน แอนด์ ควาลิที คอนโทรล ดิวิชั่น
กองระบบจำหน่าย	Distribution System Division	ดิสทริบิวชัน ซิสเต็ม ดิวิชั่น
กองบัญชีและการเงิน	Accounting and Finance Division	แอคเคาท์ทิง แอนด์ ไฟแนนซ์ ดิวิชั่น

ชื่อหน่วยงาน	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ	Information Technology Division	อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี ดิวิชั่น
กองบริหารทั่วไป	General Affairs Division	เจนเนเรล อะแฟร์ ดิวิชั่น
กองโรงงานผลิตน้ำ	Water Production Plant Division	วอเทอะ โพรดักชัน แพลนท ดิวิชั่น
การประปาส่วนภูมิภาค สาขา(ชั้นพิเศษ)	Branch Office (Special Level)	เบรานช ออฟฟิช (สเปเชียล เลฟเวล)
การประปาส่วนภูมิภาค สาขาชั้น 1-4	Branch Office (Level 1-4)	เบรานช ออฟฟิช (เลฟเวล 1-4)

ชื่อตำแหน่งในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาค

ชื่อตำแหน่ง	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
ผู้บริหารระดับสูง กปภ. PWA headquarters chief executive level		
ผู้ว่าการ	Governor	กัฟเวีร์นเนอะ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)	Deputy Governor (Strategic Plan)	เดฟพิวิที้ กัฟเวีร์นเนอะ (สทระเทจิก แพลน)
รองผู้ว่าการ (การเงิน)	Deputy Governor (Finance)	เดฟพิวิที้ กัฟเวีร์นเนอะ (ไฟแนนซ)
รองผู้ว่าการ (วิชาการ)	Deputy Governor (Technical Affairs)	เดฟพิวิที้ กัฟเวีร์นเนอะ (เทคนิเคิลอะแพร)
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	Deputy Governor (Administration)	เดฟพิวิที้ กัฟเวีร์นเนอะ (แอดมีนิ อิชทเรเทอ)
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5)	Deputy Governor (Operation 1 - 5)	เดฟพิวิที้ กัฟเวีร์นเนอะ (โอเปอเรชั่น 1-5)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)	Asst. Governor (Office of Governor)	แอสซิสแทนต กัฟเวีร์นเนอะ (ออฟฟิส ออฟ กัฟเวีร์นเนอะ)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสาร องค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	Asst. Governor (Office of Corporate Communications and Customer Service)	แอสซิสแทนต กัฟเวีร์นเนอะ (ออฟฟิส ออฟ คอร์โปเรท คอมมิวนิเคชันส แอนด์ คัสตูมเมอร์ เซอร์วิส)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)	Asst. Governor (Information Technology)	แอสซิสแทนต กัฟเวีร์นเนอะ (อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ)	Asst. Governor (Office of the Auditors)	แอสซิสแทนต กัฟเวีร์นเนอะ (ออฟฟิส ออฟ เดอะ ออดิเตอร์)

ชื่อตำแหน่ง	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)	Asst. Governor (Strategic Plan)	แอสซิสแทนต์ กัฟเวิร์นเนอะ (สทระเทจิก แพลน)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (การเงิน)	Asst. Governor (Finance)	แอสซิสแทนต์ กัฟเวิร์นเนอะ (ไฟแนนซ)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (วิชาการ)	Asst. Governor (Technical Affairs)	แอสซิสแทนต์ กัฟเวิร์นเนอะ (เทคนิเคิลอะแฟร์)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริหาร 1)	Asst. Governor (Administration 1)	แอสซิสแทนต์ กัฟเวิร์นเนอะ (แอ็ดมิน-อิชทเรเทอ 1)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริหาร 2)	Asst. Governor (Administration 2)	แอสซิสแทนต์ กัฟเวิร์นเนอะ (แอ็ดมิน-อิชทเรเทอ 2)
ผู้อำนวยการ กปภ.ข.1-10	Director (Regional Office 1-10)	ไดเรคเทอะ (รีจันแน็ล ออฟฟิส)
ผู้บริหาร Executive Level		
ผู้อำนวยการฝ่าย	Director of Department	ไดเรคเทอะ ออฟ..... ดีพาร์ตเมนต์
ผู้อำนวยการกอง	Director of Division	ไดเรคเทอะ ออฟ.... ดีวิชั่น
หัวหน้างาน	Head of Section	เฮด ออฟ..... เซกชัน
ผู้เชี่ยวชาญ	Specialist	สเปเชียลลิสท์
นักบริหาร	Executive	เอ็กsekคิวทิฟ
พนักงานระดับปฏิบัติการ Practitioner Level		
นักบริหารงานทั่วไป	General Administration	เจเนอรัล แอดมินนิสเตรชัน
นักวิเคราะห์ระบบงาน	Systems analyst job	ซิสเต็มส์ แอนัลลิสท์ จ็อบ

ชื่อตำแหน่ง	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
พนักงานธุรการ	Office Clerk	ออฟฟิศ เคลิร์ค
พนักงานพิมพ์ดีด	Typist	ไทป์ อิชท
ผู้ตรวจสอบ	Auditor	ออดิเตอร์
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	Computer Technical Officer	คอมพิวเตอร์ เทคนิคัล ออฟฟิศเซอร์
พนักงานคอมพิวเตอร์	Computer Officer	คอมพิวเตอร์ ออฟฟิศเซอร์
นักวิทยาศาสตร์	Scientist	ไซเอ็นทิซท
พนักงานวิทยาศาสตร์	Scientific Officer	ไซเอ็นทีฟิค ออฟฟิศเซอร์
นักวิชาการภูมิสารสนเทศ	Geoinformatics Officer	จีโออินฟอร์เมติกส์ ออฟฟิศเซอร์
นักธรณีวิทยา	Geologist	จีโอลอจีซท
นักประชาสัมพันธ์	Public Relations Officer	พับบลิก รีเลชันซ ออฟฟิศเซอร์
พนักงานโสตทัศนูปกรณ์	Audio-Visual Officer	ออดิโอ-วิซชอล ออฟฟิศเซอร์
นักบัญชี	Accountant	แอ็คเคานแต้นท
พนักงานบัญชี	Accounting Officer	แอ็คเคานแต้นท ออฟฟิศเซอร์
พนักงานการเงินและบัญชี	Finance and Accounting Officer	ไฟแนนซ แอนด แอ็คเคานแต้นท ออฟฟิศเซอร์

ชื่อตำแหน่ง	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
พนักงานเก็บเงิน	Bill Collector	บิลล คอลเลคเตอร์
พนักงานอ่านมาตร	Meter Reader	มีเโทะ ริดเดอร์
พนักงานอ่านมาตร และเก็บเงิน	Meter Reading and Bill Collecting Staff	มีเเทอร์ ริดเดอร์แอนด บิลล คอลเลคเตอร์ สทาฟฟ
พนักงานบัญชีและเขียนบิล	Accounting and Billing Staff	แอ็คเคานทิง แอนด์ บิลลิ่ง สทาฟฟ
เศรษฐกร	Economist	อีโคโนมิซท
นักสถิติ	Statistician	ซแททิสทีฌแอนั้น
พนักงานสถิติ	Statistical Officer	ซแททิสทีคัล ออฟฟิสเซอร์
บุคลากร	Human Resource Officer	ฮิวแมน รีโซซออฟฟิสเซอร์
วิทยากรฝึกอบรม	Training Technical Officer	เทรนนิ่ง เทคนิคัล ออฟฟิสเซอร์
พนักงานฝึกอบรม	Training Officer	เทรนนิ่ง ออฟฟิสเซอร์
นิติกร	Legal Officer	เลกัลออฟฟิสเซอร์
นักบริหารงานพัสดุ	Procurement Management Officer	โพรคิวเม้นท แมนนิจเม้นท ออฟฟิสเซอร์
พนักงานพัสดุ	Supplies Procurement Officer	ซัพพลายโพรคิวเม้นท ออฟฟิสเซอร์
พนักงานสถานที่	Building Administration Officer	บิลดิงแอดมินนิซเทรเชิน ออฟฟิสเซอร์
พนักงานขับรถ	Driver	ไดรเฟอร์

ชื่อตำแหน่ง	คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำอ่าน
พนักงานรักษา ความปลอดภัย	Security Guard	เซคคิวริทีย การ์ด
พนักงานบริการทั่วไป	General Service Staff	เจนเนอรัล เซอวิซ
นายแพทย์	Physician	ฟิซีสเซียน
พยาบาล	Nurse	เนิร์ส
นักบริหารงานก่อสร้าง	Construction Administrative Officer	คอนสตรัคชั่น แอดมินนิส เทรทิฟออฟฟิเชอร์
สถาปนิก	Architect	อาคิเท็คท
วิศวกร	Engineer	เ็นจินเนียร์
ช่างไฟฟ้า	Electrician	อิเล็คทริเซียน
ช่างเครื่องกล	Mechanic	เมคานิค
ช่างโยธา	Civil Works Technician	ซีวิล เวิร์คซเทคนิเซียน
ช่างฝีมือ	Skilled Worker	สกีลด์ เวิร์คเคอร์
พนักงานผลิตน้ำ	Water Production Staff	วอเตอร์โปรดักชั่น สทาฟฟ์
พนักงานประปา	Waterworks Staff	วอเตอร์เวิร์ค สทาฟฟ์
พนักงานบริการ	Service Staff	เซอร์วิซ สทาฟฟ์

ข้อมูลอ้างอิง : กองแผนกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล และ

<http://everydayenglish.pwa.co.th>

บทที่ 2 วิธีที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานประปา

ในบทนี้เป็นการนำเสนอวลีภาษาอังกฤษสำหรับใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์การประปาส่วนภูมิภาค คำวลีภาษาอังกฤษที่เลือกสรรมาเป็นสำนวนพูดที่ใช้ในการสนทนาภาษาอังกฤษกับผู้ใช้ น้ำชาวต่างชาติ ประกอบไปด้วย 9 หัวข้อ ดังนี้

- 2.1 การทักทายและแนะนำตัวเอง (Greetings and Introductions)
- 2.2 การสอบถามความต้องการ (Determining Needs)
- 2.3 การตอบสนองความต้องการ (Meeting Needs)
- 2.4 การขอโทษ (Apologizing)
- 2.5 การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Showing Empathy)
- 2.6 การเสนอวิธีการแก้ไข (Offering Solutions)
- 2.7 การตรวจสอบผลลัพธ์ (Checking Results)
- 2.8 การกล่าวขอบคุณและสำนวนที่ใช้ในการตอบรับการขอบคุณ (Thanking and Responding to Thanks)
- 2.9 การกล่าวทิ้งท้ายประโยค (Leaving the Door Open)

2.1 การทักทายและแนะนำตัวเอง (Greetings and Introductions)

การทักทาย (Greeting)

การทักทายเป็นมารยาทอย่างหนึ่งในสังคมที่ใช้ในการสื่อสารกันระหว่างบุคคลเมื่อพบหน้าการทักทายที่นำเสนอนี้เป็นการทักทายอย่างเป็นทางการ (Formal Greeting)

การทักทาย	ความหมาย
Hello เฮลโล	สวัสดีครับ/ค่ะ
Good morning กู๊ด มอร์นิง	สวัสดีตอนเช้า (หลังเที่ยงคืนถึงเที่ยงวัน)
Good afternoon กู๊ด อฟเทอโนน	สวัสดีตอนบ่าย (หลังเที่ยงวันถึง 18.00 น.)
Good evening กู๊ด อีฟนิง	สวัสดีตอนเย็น (หลัง 18.00 น. ถึงเที่ยงคืน)
การถามสารทุกข์สุกดิบ	ความหมาย
How are you? ฮาว อาร์ ยู	สบายดีหรือเปล่าคะ/ครับ
How are you doing? ฮาว อาร์ ยู ดูอิง	สบายดีหรือเปล่าคะ/ครับ
ความรู้สึกเมื่อได้พบคู่สนทนา	ความหมาย
It's nice to see you อิท'ส ไนซ์ ทู ซี ยู	ดีใจที่ได้เจอกันนะคะ/ครับ
I'm glad to see you แอม แกลด ทู ซี ยู	ดีใจที่ได้เจอกันนะคะ/ครับ

การแนะนำตัวเอง (Introduction)

การแนะนำเช่นการแนะนำตัวเอง แนะนำบุคคลอื่นอย่างเป็นทางการ สามารถใช้ประโยคต่อไปนี้

การแนะนำตัวเอง	ความหมาย
May I introduce myself? เมย์ ไอ อินโทรดิวช มายเซลฟ	ฉัน/ผมขอแนะนำตัวเอง
I'd like to introduce myself. I'm ... ไอ'ด ไลค์ ทู อินโทรดิวช มายเซลฟ. แอม...	ฉัน/ผมขอแนะนำตัวเอง ฉัน/ผมชื่อ
Let me introduce myself. My name's.. เลท มี อินโทรดิวช มายเซลฟ. มาย เนม'ส...	ฉัน/ผมขอแนะนำตัวเอง ฉัน/ผมชื่อ
My name is / I am มาย เนม อีส..... / ไอ แอม	ฉัน/ผมชื่อ
I don't think we've met before. My name is	ขอโทษค่ะ/ครับ ฉัน/ผมคิดว่าเรา ยังไม่เคยพบกันมาก่อนนะค่ะ/ครับ
ไอ ดอนท์ ธิงคฺ วีแฮฟ เม็ท ปีฟอร์ มาย เนม อีส....	ฉัน/ผมชื่อ.....
การแนะนำบุคคลอื่น	ความหมาย
I want to introduce	ฉัน/ผมอยากแนะนำ.....
ไอ วอนท ทู อินโทรดิวช.....	
I want you to meet	ฉัน/ผมอยากให้คุณพบ.....
ไอ วอนท ยู ทู มีท.....	
Let me introduce you to	ขอแนะนำให้คุณรู้จักกับ.....
เลท มี อินโทรดิวช ยู ทู.....	
Have you met	คุณเคยพบ.....หรือเปล่า?
แฮฟ ยู เม็ท.....?	

2.2 การสอบถามความต้องการ (Determining Needs)

Determining Needs

การสอบถามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจไว้วางใจ และแสดงออกว่าองค์กรใส่ใจลูกค้าเสมอ ทำให้ลูกค้าทราบว่าเราสามารถช่วยเหลือได้

การสอบถามความต้องการ	ความหมาย
How may I help you, sir/madam? ฮาว เมย์ ไอ เฮลพ ยู, เซอร์/แมด'เดิม?	มีอะไรให้ฉัน/ผมช่วยไหมคะ/ ครับ?
What can I do for you today, sir/madam? วอท แคน ไอ ดู ฟอร์ ยู ทูเดย์, เซอร์/แมด'เดิม?	มีอะไรที่ฉัน/ผมสามารถช่วย คุณได้บ้างคะ/ครับวันนี้?
How can I help you today? ฮาว แคน ไอ เฮลพ ยู ทูเดย์?	ให้ฉัน/ผมช่วยคุณเรื่องอะไรดี คะ/ครับวันนี้?
What could our organization do to serve you better? วอท คูด เอาร ออแกไนเซชัน ดู ทู เซิร์ฟ ยู เบทเทอะ?	มีสิ่งใดที่จะทำให้องค์กรของ เราบริการคุณได้ดีขึ้น?
Tell me about your favorite service experience you have had, whether in business or as a consumer. เทล มี อะเบาท์ ยัวร์ เฟวอริท เซอวิส เอ็กพีเรียนซ์ ยู แฮฟ แฮด, เวธอะ อิน บิสซิเนส ออ แอส อะ คอนซุมเมอร์	บอกฉัน/ผมเกี่ยวกับ ประสบการณ์การบริการที่ คุณชื่นชอบไม่ว่าจะเป็นใน ธุรกิจหรือในฐานะผู้บริโภค?

การสอบถามความต้องการ	ความหมาย
<p>What is the service you wish to have from the vendors?</p> <p>วอท อีส เดอะ เซอร์วิส ยู วิช ฟรอม เวนเดอร์?</p>	<p>มีอะไรที่ผู้ให้บริการของคุณไม่ให้บริการคุณในเรื่องนั้นๆ แต่คุณต้องการให้มีคะ/ครับ?</p>
<p>How is our team doing on your project?</p> <p>ฮาว อีส เอาร ทีม ดูอิง ออน ยัวร์ โปรเจคท?</p>	<p>ทีมของเราทำงานให้โปรเจกต์ของคุณเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ?</p>



2.3 การตอบสนองความต้องการ (Meeting Needs)

การตอบสนองความต้องการ (Meeting Needs)

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
เปรียบเสมือนว่าองค์กรมีความพร้อมในการให้บริการและพร้อมแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ

การตอบรับความต้องการ	ความหมาย
I'd love to help you with that. ไอด ลัฟวู เฮลพ ยู วิธ แธท	ฉัน/ผมเต็มใจที่ได้ช่วยเหลือคุณนะคะ/ ครับ
I'd be happy to help you with that. ไอด บี แฮพพี ทู เฮลพ ยู วิธ แธท	ฉัน/ผมมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือคุณค่ะ/ ครับ
I'd love to take care of that for you. ไอด ลัฟวู ทู เทค แคร์ ออฟ แธท ฟอร์ ยู	ฉัน/ผมเต็มใจที่จะดูแลคุณนะคะ/ครับ
Sure. Let me help with that. ซัวร์. เลท มี เฮลพ วิธ แธท	แน่นอน ให้ฉัน/ผมช่วยเหลือคุณนะคะ/ครับ

2.4 การขอโทษ (Apologizing)

การขอโทษ (Apologizing)

การขอโทษ เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ไม่ว่าจะเกิดการร้องเรียนจากลูกค้า หรือเกิดจากความผิดพลาดขององค์กรโดยตรง การแสดงความรับผิดชอบด้วยการกล่าวคำขอโทษ ถือเป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกพอใจและอ่อนโยนขึ้นได้

การแสดงความขอโทษ	ความหมาย
I'm very sorry sir/madam that this has happened. แอม เวิร์ซอร์/เซอร์/แมด'เดิม, แอททิสแฮช แอฟเฟินด	ฉัน/ผมเสียใจและต้องขอโทษมากๆ เลยนะคะ/ครับ ที่เรื่องนี้ได้เกิดขึ้น
I'm sorry for our mistake. แอม ซอร์รี่ ฟอร์เอาร มิสเทค	ฉัน/ผมขอโทษสำหรับความผิดพลาดของพวกเราด้วยนะคะ/ครับ
I'm very sorry about that, sir/madam แอม เวิร์ ซอร์รี่อะเบาท์! แอท, เซอร์/แมด'เดิม	ฉัน/ผมเสียใจและต้องขอโทษด้วยนะคะ/ครับกับเรื่องดังกล่าว
I'm so sorry and it won't happen again. แอม โซ ซอร์รี่แอน อิท วอนท แอฟเฟิน อะเกน	ขอโทษด้วยนะคะ/ครับและครั้งหน้ามันจะไม่เกิดขึ้นอีก
I am truly sorry ไอ แอม ทรูลลี่ ซอร์รี่	ฉัน/ผมเสียใจจริงๆ
We apologize for the mistake and the inconvenience. วี อะโปโลไจส ฟอ เดอะ มิสเทค แอน ดิ อินคอนเวเนียนซ์	เราต้องขออภัยในความผิดพลาดและความไม่สะดวก

2.5 การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Showing Empathy)

การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Showing Empathy)

การแสดงความเห็นอกเห็นใจหรือแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อลูกค้าประสบพบเจอกับเหตุการณ์ไม่คาดคิด ไม่ว่าจะเป็นท่อแตก ถูกตัดมิเตอร์น้ำ หรือกำลังจะไปทำงานสำคัญแต่น้ำไม่ไหลกะทันหัน เป็นต้น การถามไถ่ การปลอบใจด้วยการใช้น้ำเสียงอย่างนุ่มนวลเป็นสิ่งที่สามารถช่วยให้ลูกค้าผ่อนคลายกับอารมณ์หงุดหงิดได้ดีขึ้น

การแสดงความเห็นอกเห็นใจ	ความหมาย
I understand, sir/madam. ไอ อันเดอะสแทนด' เซอร์/แมด' เดิม	ฉัน/ผมเข้าใจคุณนะคะ/ครับ
I would feel the same way. ไอ วูด ฟील เดอะ เซม เวย์	ฉัน/ผมก็จะรู้สึกเช่นเดียวกับคุณคะ/ครับ หากเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นกับฉัน/ผม
I can understand why you are upset. ไอ แคน อันเดอะสแตน วาย ยู อ๊าพเซท	ฉัน/ผมเข้าใจนะคะ/ครับว่าทำไม คุณถึงอารมณ์เสีย
I know how it feel. ไอ โนว ฮาว อิท ฟील	ฉัน/ผมเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไร
I know that you might not be ready to forgive us, and I understand how you feels ไอ โนว แธ ยู ไมท นอท บี เรดี ทู ฟออร์กิฟ อัส, แอน ไอ อันเดอะสแตน ฮาว ยู ฟील	ฉัน/ผมรู้ว่าคุณอาจจะไม่พร้อมที่จะให้อภัยเรา และฉัน/ผมเข้าใจความรู้สึกของคุณนะคะ/ครับ

2.6 การเสนอวิธีการแก้ไข (Offering Solutions)

การเสนอวิธีการแก้ไข (Offering Solutions)

การเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาเป็นวิธีหนึ่งขององค์กรที่สามารถช่วยลูกค้าอย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นการเพิ่มความมั่นใจและการนำเชื่อถือให้กับลูกค้าในการให้บริการอีกด้วย

การเสนอวิธีการแก้ไข	ความหมาย
I will take care of this problem immediately for you. ไอ วิล เทคแคร์ ออฟ อีส พรอบเลิม อิมมีเดียทลี ฟอร์ ยู.	ฉัน/ผมจะดูแลปัญหานี้ให้คุณทันทีเลยคะ/ครับ
I will call you back in 5 minutes with an answer. ไอ วิล คอล ยู แบค อิน ไฟฟ์ มินนิท วิธ แอน อานเซอร์	ฉัน/ผมจะโทรกลับมาหาคุณภายใน 5 นาทีพร้อมกับคำตอบนะคะ/ครับ
You will receive a refund in the mail by Friday. ยู วิล รีซีฟว' อะ รีฟันด์ อิน เดอะ เมล์ บาย ไฟรเดย์	คุณจะได้รับการคืนเงินทางไปรษณีย์ภายในวันศุกร์นะคะ/ครับ
I'd be happy to offer you a free inspection. ไอด บี แฮพพี ทู ออฟเฟอะ ยู อะ ฟรี อินสเปคชัน	ฉัน/ผมยินดีที่จะบริการตรวจสอบให้คุณโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมใดๆ
This problem would be fixed by 5 pm. อิส พรอบเลิม วูด บี ฟิคซท บายไฟว์ พีเอ็ม	ปัญหานี้ควรจะได้รับแก้ไขก่อน 5 โมงเย็น

2.7 การตรวจสอบผลลัพธ์ (Checking Results)

การตรวจสอบผลลัพธ์ (Checking Results)

การตรวจสอบผลลัพธ์หลังจากการสนทนากับลูกค้าเรียบร้อยแล้ว การถามไถ่ หรือสอบถามเพิ่มเติมเป็นการแสดงถึงการใส่ใจลูกค้าอย่างละเอียดว่ามีปัจจัยอื่นใดให้ทางองค์กรช่วยเหลืออีกหรือไม่ เป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

การตรวจสอบผลลัพธ์	ความหมาย
Is there anything else I can help you today? อิส แธร์ เอนนี่อิง เอลซู ไอ แคน เฮลพ ยู ทูเดย์?	มีอะไรเพิ่มเติมที่ฉัน/ผมสามารถช่วยคุณได้อีกไหมคะ/ครับวันนี้?
What else can I help you with, sir/madam? วอท เอลซู แคน ไอ เฮลพ ยู วิธ, เซอร์/แมด'เดิม?	มีอะไรที่ฉัน/ผมสามารถช่วยคุณได้อีกไหมคะ/ครับ?
Can I take care of anything else for you this morning? แคน ไอ เทค แคร์ ออฟ เอนนี่อิงเอลซู ฟอร์ ยู อีส มอร์นิง	ให้ฉัน/ผมดูแลคุณในเรื่องๆอื่นอีกไหมคะ/ครับเช้านี้?

2.8 การกล่าวขอบคุณและการตอบรับการขอบคุณ (Thanking and Responding to Thanks)

การกล่าวขอบคุณ (Thanking)

การกล่าวขอบคุณนั้นเป็นธรรมเนียมอย่างหนึ่งที่เราควรปฏิบัติ เมื่อเราได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นๆ การกล่าวขอบคุณจึงถือเป็นมารยาทที่ดีของการอยู่ร่วมกัน

การกล่าวขอบคุณ	ความหมาย
Thank you. แธง คิว	ขอบคุณ
Thank you so much. แธง คิว โซ มัช	ขอบคุณอย่างยิ่ง
Thank you very much. แธง คิว เวิร์ มัช	ขอบคุณมาก
Thank you very much indeed. แธง คิว เวิร์ มัช อินดีด	ขอบคุณมากที่สุด
Very kind of you. เวิร์ คายนค์ ออฟ ยู	เป็นพระคุณยิ่ง/คุณใจดีมาก
You're very kind. ยู'อาร์ เวิร์ คายนค์	คุณกรุณาเหลือเกิน
How kind of you. ฮาว คายนค์ ออฟ ยู	คุณช่างกรุณาจริง ๆ
Thank you for your kindness. แธง คิว ฟอร์ ยัวร์ คานยด์เนส	ขอบคุณสำหรับความกรุณาของคุณ
I can't thank you enough. ไอ แคนท แธง คิว อินฟ	ไม่ทราบจะขอบคุณคุณอย่างไรจึงจะเพียงพอ

การตอบรับการขอบคุณ (Responding to Thanks)

การตอบรับคำขอบคุณ เป็นการแสดงถึงน้ำใจอันดีงามในการช่วยเหลืออย่างเต็มใจ ไม่ได้หวังสิ่งใดตอบแทน

การตอบรับการขอบคุณ	ความหมาย
You're welcome. ยัวร์ เวลคัม	ด้วยความยินดีค่ะ/ครับ
You're quite welcome. ยัวร์ ไควท์ เวลคัม	ด้วยความยินดีเป็นที่สุดค่ะ/ครับ
Don't mention it. ดันทู เมนเชิน อิท	ไม่ต้องเอ่ยถึงหรือค่ะ/ครับ (ไม่เป็นไร)
Not at all. นอท แอท ออล	ไม่เป็นไรเลยค่ะ/ครับ

2.9 การกล่าวทิ้งท้ายประโยค (Leaving the Door Open)

การกล่าวทิ้งท้ายประโยค (Leaving the Door Open)

การกล่าวทิ้งท้ายประโยค เป็นการแสดงถึงการใส่ใจลูกค้าและเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อองค์กรลูกค้าจะลดความกังวลใจในการสอบถามข้อมูล และกล้าที่จะติดต่อสอบถามหรือขอความช่วยเหลือองค์กรอย่างไม่ลังเล

การกล่าวทิ้งท้ายประโยค	ความหมาย
<p>Please contact us again if you have any other problems.</p> <p>พลีส คอนแทคท อัส อะเกน อีฟ ยู แฮฟ เอนี่ อ้อเธอะ พรอเบลิม</p>	<p>กรุณาติดต่อเราอีกครั้งนะคะ/ครับ ถ้าหากคุณประสบกับปัญหาอื่น ๆ</p>
<p>Feel free to call or email us any time.</p> <p>ฟีล ฟรี ทู คอล ออร์ อีเมลล์ อัส แอท เอนี่ ไทม์</p>	<p>คุณสามารถโทรหรือส่งอีเมลถึงเราได้ตลอดเวลาเลยนะคะ/ครับ</p>
<p>Please feel free to contact us any time. We are at your service.</p> <p>พลีส ฟีล ฟรี ทู คอนแทคท อัส แอท เอนี่ ไทม์. วี อาร์ แอท ยัวร์ เซอร์วิส</p>	<p>คุณสามารถติดต่อพวกเราได้ตลอดเวลาเลยนะคะ เราพร้อมให้บริการคุณค่ะ/ครับ</p>

ข้อมูลอ้างอิง : เอกสาร “Business English Development Program for PWA”

<http://www.engisfun.com>

<http://timemykung.blogspot.com/2011/07/15-thank-you.html>

บทที่ 3 บทสนทนาในงานประปา

ในบทนี้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสนทนาภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ สำหรับพนักงาน กปภ. ที่ใช้สนทนากับลูกค้าต่างประเทศ โดยได้รวบรวมตัวอย่างบทสนทนาที่พบบ่อยในการทำงานหรือที่ต้องพบปะพูดคุยกับชาวต่างชาติ โดยมีเนื้อหา เช่น การทักทาย การรับชำระค่าน้ำประปา การรับโทรศัพท์ เป็นต้น ตัวอย่างบทสนทนาในคู่มือเล่มนี้ ขอให้ผู้ใช้ได้เลือกนำไปใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้ควรให้ความสำคัญคือ การหมั่นฝึกฝนโดยการพูดซ้ำบ่อยๆ เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย เมื่อพบเจอกับสถานการณ์จริงท่านจะสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างมั่นใจ โดยสถานการณ์ตัวอย่าง ประกอบไปด้วย 9 หัวข้อ ดังนี้

- 3.1 การกล่าวทักทาย (Greetings)
- 3.2 การชำระค่าน้ำประปา (Water Fee Payment)
- 3.3 การชำระค่าประสาณมาตร
(Payment of Water Meter Reconnection Fee)
- 3.4 การรักษา/ฝากมิเตอร์ (Water Meter Retention)
- 3.5 การติดตั้งมิเตอร์น้ำใหม่ (Water Meter Installation)
- 3.6 การแจ้งผู้ใช้น้ำว่าอยู่ระหว่างการซ่อมท่อ (Repair Notification)
- 3.7 การตรวจสอบปัญหาให้ผู้ใช้น้ำ (Water User's Problem Observation)
- 3.8 ค่าน้ำแพงสูงผิดปกติ/เรียกใช้บริการจาก กปภ.
(Unusual High Water Fee/Service Request)
- 3.9 การสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephoning)

3.1 การกล่าวทักทาย (Greeting)

PWA Staff: Good morning. Welcome to PWA. May I introduce myself?.

My name is..... What can I do for you today,
sir/madam?

กุด มอร์นิง,/ เวลค์ม ทู พี ดับเบิ้ลยู เอ./ เมย ไอ อินโทรดิวซ์ มาย
เซลฟ./ มาย เนม อิช...../ วอท แคน ไอ ดู ฟอรั ยู ทูเดย์,
เซอร์/แมด'เดิม?

สวัสดีค่ะ การประปาส่วนภูมิภาคยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ. ขออนุญาต
แนะนำตัวฉัน/ผมชื่อ..... มีอะไรที่ฉันสามารถช่วยคุณได้บ้างคะ/ครับ
วันนี้คุณผู้หญิง/คุณผู้ชาย?

Customer: Good morning, I'm Richard.

กุด มอร์นิง,/ แอม ริชาร์ด
สวัสดีครับ ผมชื่อริชาร์ด



3.2 การชำระค่าน้ำประปา (Water Fee Payment)

Customer: Can I pay my water bill by credit card?

แคน ไอ เพย์ มาย วอเทอะ บิล บาย เครดิท คาร์ด?

รับชำระด้วยบัตรเครดิตไหมคะ/ครับ

PWA Staff: Sorry, We don't take credit cards for payments.

ซอรี, วี โดนท เทค เครดิท คาร์ดส ฟอว์ เพเมนทส

ขอโทษค่ะ/ครับ...เราไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต

Customer: Which counter number can I pay my water bill?

วิซ เคาน์เตอร์ นัมเบอร์ แคน ไอ เพย์ มาย วอเทอะ บิล

ฉััน/ผมชำระเงินค่าน้ำประปาได้ที่ช่องไหนคะ/ครับ?

PWA Staff: Please pay your water fee at counter number.....

พลีส เพย์ ยัวร์ วอเทอะ ฟี แอท เคาน์เตอร์ นัมเบอร์.....

จ่ายเงินค่าน้ำประปาได้ที่ช่อง.....เลยคะ/ครับ

PWA Staff: This is the change, sir/madam หรือ

This is your change, sir/madam

อีส อิช เดอะ เซนจ./ เซอร์/แมด'เดิม หรือ

อีส อิช ยัวร์ เซนจ./ เซอร์/แมด'เดิม

นี่เงินทอนค่าน้ำคะ/ครับ

3.3 การชำระค่าประสานมาตร

(Payment of Water Meter Reconnection Fee)

Customer: “Why doesn’t tap water at my house flow? Or, has the water meter been cut off?”

ไว ดซ์เชินท เทพ วอเทอะ แอท มาย เฮ้าส์ โพล?/ ออร์, อิท แอส เดอะ วอเทอะ มิเทอะ บีน คัท ออฟ?

ทำไมน้ำที่บ้านฉัน/ผมถึงไม่ไหลหรือฉัน/ผมโดนตัดมิเตอร์ประปาคะ/ครับ?

PWA Staff: From our information, you have to pay your water bill every month. If you don’t pay it, your meter will be cut off and you will have to pay a fee to reconnect your meter.

ฟรอม เอาร อินฟอเมชั่น./ ยู แอฟ ทู เพย์ ยัวร์ วอเทอะ บิล เอเวอรี มันธ./ อิท ยู ดนท เพย์ อิท,/ ยัวร์ มิเตอร์ วิล บี คัท ออฟ/ แอนด ยู วิล แอฟ ทู เพย์ อะ ฟี ทู รีคอนเน็ค ยัวร์ มิเตอร์

จากการตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่าคุณไม่ได้ชำระค่าน้ำตรงตามเวลานะคะ/ครับ คุณต้องชำระค่าน้ำทุกเดือนหากคุณไม่ชำระทางการประปาต้องตัดมาตร และงคจ่ายน้ำ โดยคุณต้องเสียค่าธรรมเนียมในการประสานมาตรคืนด้วยคะ/ครับ

Customer: Okay, I understand. Where can I make the payment?

โอเค,/ ไอ อันเดอะสแตน./ แวร์ แคน ไอ เมค เดอะ เพเมนท?

ตกลง, ฉัน/ผมเข้าใจแล้วคะ/ครับ ไม่ทราบว่าจะจ่ายเงินได้ตรงไหน?

PWA Staff: Water fee payment is at this counter, please. Make a payment of meter reconnection fee at counter number.....

วอเทอะ พี เพเมนท อีส แอท ธีส เคาน์เตอร์, พลีส./ เมค อะ เพเมนท
ออฟ มิเทอร์ รีคอนเน็คชัน พี แอท เคาน์เตอร์ นัมเบอร์.....

จ่ายเงินค่าน้ำได้ที่เคาน์เตอร์นี้ค่ะ/ครับ ส่วนค่าประสานมาตรจ่ายได้ที่
ช่อง.....



3.4 การรักษา/ฝากมิเตอร์ (Water Meter Retention)

Customer: My wife and I will go aboard and we think that we won't use the tap water for a long period of time, Do you have a service of water meter retention? Or do you have a convenient channel to pay water bill without having our meter cut-off?

มาย ไวฟ แอนด์ ไอ วิล โก อะบอร์ด/ แอน วี จึงค แทร วี วนท ยูส เดอะ แทพ วอเทอะ ฟอ อะ ลอง พีเรียด ออฟ ไทม์,/ ดู ยู แสฟ อะ เซอร์วิส ออฟ วอเทอะ มิเตอร์ รีเทนชัน?/ ออร์ ดู ยู แสฟ อะ คอนเวเนียนท แชนเนิล ทู เพย์ วอเทอะ บิล วิธเอาท แสฟวิง เอาเออะ มิเตอร์ คัท-ออฟ?

ภรรยาและผมต้องไปต่างประเทศ คาดว่าจะไม่ได้ใช้น้ำประปาเป็นระยะเวลาเวลานาน มีการฝากมิเตอร์น้ำไว้กับ กปภ.ไหมครับ? หรืออยากทราบว่ามิวิธีไหนไหมครับที่จะชำระค่าน้ำได้โดยไม่โดนตัดมิเตอร์ประปาบ้างครับ?

PWA Staff: There are 2 methods to avoid water meter cut-off

1. Make a payment by subtracting water fee from deposit account for 32.10 Baht (Including TAX) which is convenient for water users who will not live at home for a long period. The receipt will be sent to the users in every month. After the users come back, they can use the water as usual.

แธร์ อาร์ ทู เมธอด ทู อะวอยด์ วอเทอะ มิเตอร์ คัท-ออฟ

1. เมค อะ เพย์เมนต์ บาย ชัฟแทรคทิง วอเทอะ พี พรอม ดิพอสสิท อะคานท์ ฟอธ เรอดี ทู บาท แอน เท็น สตางค์ (อินคลูดิง แท๊กซ์)/
 วิช อีส คอนวีเนียนท์ ฟอว์ วอเทอะ ยูสเซอร์ สู วิล นอท ลีฟ แอท โสมี ฟอว์ อะ ลอง พีเรียด./ เดอะ รีซีท วิล บี เซนท ทู เดอะ ยูเซอร์ อิน เอฟเวรี่ มันทฺ./ อาฟเทอะ แธท เดอะ ยูสเซอร์ คัม แบค,/ เหย้ แคน ยูส เดอะ วอเทอะ แอส ยูสชวล

สำหรับการชำระค่าน้ำประปาโดยไม่ต้องการโดนตัดมิเตอร์ มี 2 กรณี คือ

1. ทำเรื่องตัดค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้น้ำที่ไม่ได้อยู่บ้านเป็นเวลานาน กปภ. จะหักค่าธรรมเนียมในการรักษามิเตอร์เป็นเงิน 32.10 บาท (รวมภาษามูลค่าเพิ่ม) และส่งใบเสร็จรับเงินให้ทุกเดือน หากท่านกลับมาจากต่างประเทศแล้ว ท่านก็สามารถใช้น้ำประปาได้ตามปกติค่ะ/ครับ

2. Retain the water meter with PWA which means you won't use water for a long time such as for several months or maybe a year. You can file a request for water meter retention. However, it will cost you 428 baht (including TAX) and 321 baht (including TAX) for the next year as a water meter retention fee. Whenever the users need to use water, you can reconnect the meter and pay 107 baht for a reconnection fee. On the other hand, if the retention is due, the users need to file a request for the installation and pay 4,135 Baht fee which includes 3600 baht for installation fee and 535 Baht for the deposit.

2. รีเทน เดอะ วอเทอะ มีเทอร์ วิช พี ดับเบิ้ลยู เอ วิช มินส ยู วนท ยูส วอเทอะ ฟอว์ อะ ลอง ไทม์/ ซัช แอส ฟอว์ เซวะรอล มันธส / ออว์ เมย์บี อะ เยียร์ ยู แคน ไฟล์ อะ รีควส ฟอว์ วอเทอะ มีเทอร์ รีเทนชัน./ ฮาวเอเวอร์,/ อิท วิล คอสท ยู โพรฮันเรต ทเวนท์ เอซ บาท (อินคลูดดิ้ง แทกซ์) / แอนด์ ธรี ฮันเรต แอน ทเวนท์ วัน บาท (อินคลูดดิ้ง แทกซ์)/ ฟอว์ เดอะเนกช เยียร์ แอส อะ วอเทอะ มีเทอร์ รีเทนชัน พี./ เวเนเวอร์ เดอะ ยูสเซอร์ นีด ทู ยูส วอเทอะ./ ยู แคน รีคอนเน็ค เดอะ มีเทอร์ แอน เพย วันฮันเรต แอน เซเว่น บาท ฟอว์ อะ รีคอนเน็คชัน พี./ ออน ดิ ออเธอ แอนด์,/ อีฟ เดอะ รีเทนชัน อีส ดิว,/ เดอะ ยูสเซอร์ นีด ทู ไฟล์ อะ รีควสท ฟอว์ ดิ อินสตอลเลชัน แอนด์ เพย โพรเทาส์วัน วันฮันเรต แอน เธอดี โฟว์ บาท พี วิช อินคลูด ทรีเทาส์วัน แอน ซิกฮันเรต บาท ฟอว์ อินสตอลเลชัน พี แอน ฟิฟตี้ฮันเรต แอน เธอดี โฟว์ บาท ฟอว์ ดิพอสซิช

2. ฝากมิเตอร์น้ำของคุณไว้กับ กปภ. ซึ่งหมายความว่าเมื่อคุณไม่ต้องการที่จะใช้บริการของเราเป็นเวลานาน เช่น เป็นเวลาหลาย เดือนหรือเป็นปี คุณสามารถให้ กปภ. เก็บรักษามิเตอร์ของคุณไว้ได้ แต่คุณจะต้องจ่ายค่าฝากมิเตอร์ในปีแรก จำนวน 428 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และปีที่สอง จำนวน 321 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) แต่หากในระหว่างสัญญาถ้าคุณต้องการเปิดใช้น้ำคุณต้องชำระ ค่าประสานมาตรฐานเป็นเงินจำนวน 107 บาท ทั้งนี้หากพ้นเกินสัญญาที่ผู้ใช้น้ำได้ทำไว้กับ กปภ. ผู้ใช้น้ำจะต้องมาขอการติดตั้งใหม่ ซึ่งจะต้องชำระค่าธรรมเนียมทั้งสิ้น 4,135 บาท เป็นค่าติดตั้ง 3600 บาท และค่าประกัน 535 บาทค่ะ/ครับ

Customer: Okay, then I prefer the first choice. What kind of evidence do I need to submit?

โอเค./ เชน ไอ์ พรึเฟอร์ เดอะ เฟิร์ส ชอยส์./ วอท คายน့် ออฟ อีวีเดนซ์ ดู ไอนีด ที่ ชัฟมิท

ตกลงค่ะ/ครับ ฉันฉัน/ผมเลือกกรณีแรกดีกว่า แล้วต้องมีหลักฐานอะไรบ้างคะ/ครับ?

PWA Staff: The evidences that you need to submit are

1. Identity card (ID card) or government official card
2. The latest receipt of water fee payment
3. The receipt of water meter retention fee

ดิ อีวีเดนซ์ แธท ยู นีด ทู ชัฟมิท อาร์

1. ไอนีดนทีที่ คาร์ด (ไอดี คาร์ด) / ออร์ กัฟเวอนเมนท์ ออฟฟิเชียล คาร์ด
2. เดอะ ลาสเทส รีซีท ออฟ วอเทอะ ฟี เพย์เมนท
3. เดอะ รีซีท ออฟ วอเทอะ มีเตอร์ รีเทนชัน ฟี

หลักฐานที่คุณต้องนำมา มีดังนี้คะ/ครับ

1. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
2. ใบเสร็จค่าน้ำประปาเดือนสุดท้าย
3. ชำระค่าธรรมเนียมฝากมาตร

3.5 การติดตั้งมิเตอร์น้ำใหม่ (Water Meter Installation)

Customer: Hello, I would like to be a new water user. What should I do?

เฮลโล่/ ไอ วูด ไลค ทู บี อะ นิว วอเทอะ มีเทอ์ ยูเซอ์/ วอท ชูด ไอ ดู?

สวัสดีค่ะ/ครับ ฉัน/ผมต้องการจะขอเป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่ ต้องทำอะไรบ้างคะ/ครับ?

PWA Staff: Of course, Documents that you have to prepare to request

for the installation of a new water meter are as follows :

- A house registration.
- An identity card (ID card).
- An authorization letter
(Authorization document)
- A company certificate
(Document certifying the company)
- An authorized person
- A document of change of water meter ownership
(Transfer to a new owner's name)

ออฟ คอร์ส./ ดอคคิวเมนต์ส แธ ยู แสฟ ทู ฟรีแพร์ ทู รีควีส พอร์ ดิ
อินสตอลเลชัน ออฟ นิว วอเทอะ มีเทอร์ อาร์ แอส ฟอลโลว

- อะ เฮาส์ รีจิสเทรชัน
- แอน ไอเดินทิที คาร์ด (ไอดี คาร์ด)
- แอน ออธริเซชัน เลทเทอะ (ออธริเซชัน ดอคคิวเมนต์)
- อะ คอมพะนี เซอติไฟเคท
(ดอคคิวเมนต์ เซอติไฟอิง เดอะ คอมพะนี)
- แอน ออธไรซด เพอเล็น
- อะ ดอคคิวเมนต์ ออฟ เซนจ ออฟ วอเทอะ มีเทอร์ โอวเนอชิพ
(ทรานเฟอร์ ทู นิว โอวเนอ'ส เนม)

ได้เลยคะ/ครับ เอกสารที่ต้องเตรียมมายื่นขอติดตั้งมิเตอร์น้ำใหม่มีดังนี้คะ/ครับ

- สำเนาทะเบียนบ้าน
- บัตรประชาชน
- หนังสือมอบอำนาจ
- หนังสือรับรองบริษัท/หจก.
- ผู้รับมอบอำนาจ
- เอกสารการโอนเปลี่ยนชื่อ

3.6 การแจ้งผู้ใช้น้ำว่าอยู่ระหว่างการซ่อมท่อ (Repair Notification)

Customer: Water doesn't flow for 15 minutes, do you know whether the pipes burst or not

วอเทอะ ดัซเซินท โพล ฟอร์ ฟิฟทีน มินนิท,/ ดู ยู โนว เวทเธอะ เดอะ ไพพส เบอสท ออร์ นอท?

น้ำประปาไม่ไหลมา 15 นาทีแล้ว ไม่ทราบว่ามีท่อแตกหรือเปล่า?

PWA Staff: We are sorry to stop our distribution because we cannot control the pipe burst. We are in the process of fixing the pipe burst. Soon you will have your water again. Thank you for your understanding.

วี อาร์ ซอรี ทู สทอพ เอาเออะ ดิสทริบิวชัน บิคอซ วี แคนนอท คอนโทรล เดอะ ไพพ เบอสท./ วี อาร์ อิน เดอะ โพรเซส ออฟ ฟิคซิง เดอะ ไพพ เบอสท./ ชูน ยู วิล แฮฟว ยัวร์ วอเทอะ อะเกน./ แรงค์ ยู ฟอร์ ยัวร์ อันเดอร์สแตนดิง

กปภ. ต้องขอโทษด้วยนะคะ/ครับที่ต้องหยุดจ่ายน้ำ เพราะที่ไม่สามารถควบคุมการแตกของท่อประปาได้ ขณะนี้ กปภ. กำลังเร่งดำเนินการซ่อมท่อ และเราจะปล่อยน้ำประปาบริการคุณเร็วๆนี้ขอขอบคุณที่เข้าใจเราค่ะ/ครับ

3.7 การตรวจสอบปัญหาให้ผู้ใช้น้ำ (Water User's Problem Observation)

Customer: This month, I do not receive my water bill, it is soon to be the payment due date. Could you please check for me?

ซิส มั่นธ./ ไอ ดู นอท รีซีฟ มาย วอเทอะ บิล,/ อิท อีส ชูน ทู บี เดอะ เพย์
เมนท ดิว เดท. คูด ยู พลีส เชค ฟอรั มี?

เดือนนี้ยังไม่ได้รับบิลค่าน้ำเลยครับ ใกล้กำหนดวันชำระแล้ว ช่วยตรวจสอบ
ให้หน่อยได้ไหมครับ

PWA Staff: We will inspect for your problems and will notify you if any of them are found. Could you leave your telephone number?

วี วิล อินสเปคท' ฟอรั ยัวร์ พรอเบลิม / แอนด วิล โนทิไฟ ยู อีฟ เอนี ออฟ
เรม อาร์ ฟาวนด์./ คูด ยู ลีฟ ยัวร์ เทเลโฟน นัมเบอร์?

เราจะตรวจสอบปัญหาของคุณและถ้าเราพบปัญหาเราจะติดต่อคุณกลับไป
อีกครั้ง ขอเบอร์ติดต่อกลับด้วยค่ะ/ครับ?

Customer: 0 86515 6519 Mr. Bean, thank you very much for your kind assistance.

ซีโร่ เอช ชิก ไฟว์ วัน ไฟว์ ชิก ไฟว์ วัน นาย มิสเตอร์ บีน,/ แรงค์ ยู เวิร์ มัช
ฟอรั ยัวร์ คายนด์ แอสซิสแตนส

คุณย์ แปด หก ห้า หนึ่ง ห้า หก ห้า หนึ่ง เก้า มิสเตอร์บีนขอบคุณมากๆครับ
ที่เอาใจใส่การบริการแก่ลูกค้า

PWA Staff: We are very glad that you like our services.

วี อาร์ เวิร์ แกลด แธท ยู โลค์ เอาเออะ เซอวิส

ขอบคุณเช่นกันค่ะ/ครับ เรามีความสุขที่คุณพอใจในการบริการของเราค่ะ/ครับ

PWA Staff: If you have any problems with our service, please inform us as soon as possible.

อิฟ ยู แฮฟว เอนนี พรอเบลิม วิท ยัวร์ วอเทอะ เซอวิส/ พลีส อินฟอร์ม อัซ แอส

ซูน แอส พอสเซเบิล

หากคุณมีปัญหากับการบริการของเรา กรุณาแจ้งให้เราทราบเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ค่ะ/ครับ

3.8 ค่าน้ำแพงสูงผิดปกติ/เรียกใช้บริการจาก กปภ. (Unusual High Water Fee/Service Request)

Customer: Hello, I had gone abroad for 3 weeks and I did not use the water at home at all during that time but the water fee is so high this month.

เฮลโล,/ ไอ แอสค กอน อะบอร์ด ฟอร์ ธรี วีคส/ แอน ไอ ดิด นอท ยูส เดอะ วอเทอะ แอท โฮม แอท ออล ดิวริง แธท ไทม์/ บัท เดอะ วอเทอะ ฟี อิส โซ ไฮ ซีส มันท

สวัสดีค่ะ/ครับ ฉัน/ผมไปต่างประเทศ 3 สัปดาห์ ไม่ได้ใช้น้ำประปาเลยแต่ค่าน้ำเดือนนี้แพงมากค่ะ/ครับ

PWA Staff: If the water fee is too high, can you please check for any water leaks around your house and also check the speed of the rotation of your water meter?

อิฟ เดอะ วอเทอะ ฟี อิส ทู ไฮ,/ แคน ยู พลีส เชค ฟอร์ เอนนี วอเทอะลึค อะ เรานด์' ยัวร์ เฮาส์ / แอนด ออลโซ เชค เดอะ สปีด ออฟ เดอะ โรเทชัน ออฟ ยัวร์ วอเทอะ มีเตอร์?

หากค่าน้ำประปามีราคาสูง กรุณาตรวจสอบเบื้องต้นว่าน้ำรั่ว/ซึม ในบริเวณบ้าน หรือตรวจสอบอัตราการหมุนของมาตรวัดน้ำในเบื้องต้นก่อนได้นะคะ/ครับ

Customer: I already checked but there is nothing wrong. Could you please send a technician to my house?.

โอ อัลเรดี เชคด/ บัท แรธ อีส นอทริง วรอง./ คูด ยู พลีส เซนด อะ เทคนิช
เชิน ทู มาย เฮาส์.

ฉิน/ผมตรวจดูแล้วค่ะ/ครับแต่ไม่พบจุดผิดปกติเลย ช่วยส่งคนมาตรวจสอบที่
บ้านผมด่วนได้ไหมคะ/ครับ?

PWA Staff: I will send a technician to your house within today. Can I have your address, please?

โอ วิล เซนด อะ เทคนิชเชิน ทู ยัวร์ เฮาส์ วิธอิน ทูเดย์./ แคน ไอ แฮฟ ยัวร์
แอดเดรส, พลีส?

ได้ค่ะ/ครับ เราจะส่งช่างเทคนิคไปที่บ้านคุณภายในวันนี้ค่ะ/ครับ ขอที่อยู่
ของคุณด้วยค่ะ/ครับ



3.9 การสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephoning)

ตัวอย่างที่ 1

PWA Staff: Thanks for calling PWA, This is Sunee. May I help you?

แฉงค ฟอว์ คอลลิ่ง พี ดับเบิ้ลยู เอ, อีส อีส ซุนี. เม ไอ เฮลพ ยู?
สวัสดีค่ะการประปาสวนภูมิภาค ดิฉันสุนี มีอะไรให้ช่วยเหลือไหมคะ?

Customer: Hello. May I speak to William, please?

เฮลโล. เม ไอ สปีค ทู วิลเลียม, พลีส?
สวัสดีครับ ขอพูดกับวิลเลียมครับ

PWA Staff: Just a moment please.

จัสท อะ โม'เมนท พลีส
กรุณารอสักครู่ค่ะ

PWA Staff: I'm sorry, he is not available. Could I take your name and number, please?

แอม ซอว์/ ฮี อีช นอท อะเวลละเบิล/ คูด ไอ เทค ยัวร์ เนม/ แอน นัมเบอร์ พลีส?
ขอโทษนะคะ ตอนนี้คุณวิลเลียมไม่ว่างค่ะ. ขอชื่อกับเบอร์โทรศัพท์ของคุณ
ไว้ได้ไหมคะ

Customer: Richard, 08 1454 5155

ริชาร์ด, ซีโร่ เอท วัน โฟร์ โฟร์ โฟร์ โฟร์ วัน ไฟฟ์ ไฟฟ์
ริชาร์ด, ศูนย์ แปด หนึ่ง สี่ ห้า สี่ ห้า หนึ่ง ห้า ห้า

PWA Staff: I'm sorry. Could you repeat that, please?

แอม ซอว์ คูด ยู รีพีท แธท, พลีส?
ขอโทษนะคะ รบกวนพูดซ้ำอีกรอบได้ไหมคะ?

ตัวอย่างที่ 2

PWA Staff: Good morning, thanks for calling PWA, This is Sunee. How may I help you?

กุด มอร์นิง, แงค พอร์ คอลลิ่ง พี ดับเบิลยู เอ, ชิส อีส สุนี. ฮาว เม โอ เฮลพ ยู?
สวัสดีค่ะการประปาส่วนภูมิภาค ดิฉันสุนี มีอะไรให้ช่วยเหลือไหมคะ?

Customer: Hello. May I speak to the manager, please?

เฮลโล. เม โอ สปีค ทู เดอะ แมนเนจเจอร์, พลีส?
สวัสดีครับ ขอพูดกับผู้จัดการหน่อยครับ

PWA Staff: Can you please hold the line?.

แคน ยู พลีส โฮลด์ เดอะ ไลน์?
กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ

PWA Staff: I'm sorry, He is in a meeting. Can I take your message, please?

แอมซอร์รี ฮี อีซ อิน อะ มีทิง. แคน ไอ เทค ยัวร์ เมสซิจ, พลีส?
ขอโทษนะคะ ผู้จัดการกำลังประชุมค่ะ. ขออนุญาตรับข้อความไว้ได้ไหมคะ

Customer: Don't mention it. I'll call back later.

โดนทเมนชันอิท. ไอ'ล คอล แบค เลเทอะ
ไม่เป็นไรครับ. เตี่ยวผมโทรกลับมาใหม่

ข้อมูลอ้างอิง : การประปาส่วนภูมิภาคสาขาภูเก็ต

<http://everydayenglish.pwa.co.th>

บทที่ 4 คำถามยอดฮิตในงานประปา

ในบทนี้เป็นการนำเสนอคำถามที่พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคพบเจอบ่อย เมื่อมีผู้ใช้้ำเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน หรือโทรเข้ามาสอบถาม โดยคำถามยอดฮิตที่มีผู้ใช้้ำถามเข้ามาบ่อยๆ มีดังนี้

- 4.1 จะขอเป็นผู้ใช้้ำ กปก.ต้องทำอะไร?
- 4.2 หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงมีอะไรบ้าง ?
- 4.3 สาเหตุที่ทำให้้ำประปาไหลอ่อนเกิดจากอะไร?
- 4.4 ้ำประปาไม่ไหลจะอย่างไร?
- 4.5 ทำไมค่า้ำจึงสูงผิดปกติ?
- 4.6 การชำระค่า้ำประปาสามารถชำระได้ที่ไหนบ้าง?
- 4.7 จะสามารถร้องเรียนปัญหาเรื่องการบริการต่างๆได้ที่ใด?
- 4.8 ้ำคลองรินมีอันตรายหรือไม่?
- 4.9 การรักษาคุณภาพ้ำภายในบ้านควรอย่างไร?
- 4.10 จะขอยกเลิกใช้้ำประปาและเงินประกันคืนต้องอย่างไร?

4.1 คำถามยอดฮิตอันดับ 1	
ภาษาไทย	<p>จะขอเป็นผู้ใช้น้ำ กปภ.ต้องทำอะไร ?</p> <p>ผู้ต้องการใช้น้ำ ติดต่อขอแบบคำขอใช้น้ำประปาได้ที่สำนักงานประปาทุกแห่ง หรือ Download จากเว็บไซต์</p> <p>http://www.pwa.co.th/content/service/download/form</p> <p>แล้วยื่นแบบคำขอพร้อมด้วยหลักฐาน ที่สำนักงานประปาในพื้นที่ที่ขอใช้น้ำประปา</p>
ภาษาอังกฤษ	<p>How to become a PWA's customer?</p> <p>Those who want to request for PWA's water supply service may contact any PWA branches across the country or download the application form from the website:</p> <p>http://www.pwa.co.th/content/service/download/form</p> <p>and then submit the application form including the required evidences at the PWA branch nearby your area.</p>
คำอ่าน	<p>ฮาว ทู ปิคัม อะ พี ดับเบิ้ลยู เอ 'ส (โพรวินเซียล วอเตอร์เวิร์ค ออธริตี) คัสโตเมอร์?</p> <p>โดส ฮู วอนท ทู รีควีส ฟอร์ พี ดับเบิ้ลยู เอ 'ส (โพรวินเซียล วอเตอร์เวิร์ค ออธริตี) วอทอ ซัพพลาย เซอร์วิส/ เมย คอนแทค เอนี พี ดับเบิ้ลยู เอ 'ส บรานเชส อะครอส เดอะ คันทรี/ ออร์ ดาวันโหลด เดอะ แอปพลิเคชั่น ฟอรัม ฟรอม เดอะ เวบไซต์ เอชทีทีพี โคลลอน ดับเบิ้ลยู แอสเสส เวิลด์ ไซด์ เวบ ดอท พี ดับเบิ้ลยู เอ ดอท ซีไอ ดอท ทีเอส แอสเสส คอนเทน แอสเสส เซอร์วิส แอสเสส ดาวันโหลด แอสเสส ฟอรัม / แอนด์ ซัมมิท เดอะ แอปพลิเคชั่นฟอรัม อินคลูดีง เดอะ รีควิร์ เอวิเดนซ์ แอท เดอะ พี ดับเบิ้ลยู เอ บรันช์ เนียบาย ยัวร์ แอเรีย</p>

4.2 คำถามยอดฮิตอันดับ 2	
ภาษาไทย	<p>หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงมีอะไรบ้าง ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ และสำเนาบัตร 2. สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอติดตั้งประปา ซึ่งมีชื่อผู้ขอใช้น้ำประปาเป็นเจ้าของบ้าน หรือเอกสารการขอเลขประจำบ้าน หรือหนังสือสัญญาซื้อขายบ้าน/อาคาร หรือ หนังสือสัญญาเช่าบ้าน/อาคาร (อย่างใดอย่างหนึ่ง) <p>*ในกรณี ที่ผู้ขอใช้น้ำไม่มีชื่ออยู่ในบ้านที่จะติดตั้งประปา จะต้องนำสำเนาทะเบียนบ้าน ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ขอใช้น้ำมาด้วย</p>
ภาษาอังกฤษ	<p>What kinds of evidence, which need to be presented at the PWA for water supply request?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. An identity card (ID card) or government official card or state enterprise employee card, including a certified photocopy of the card. 2. A photocopy of the house registration of a house requesting for water supply installation, and in which the name of the requester appears as the owner of this house, or a photocopy of the house number request document, or the contract of house building, sale and purchase, or rent (any of them is acceptable). <p>*In the case that the requester name does not appear in the house registration at which the water supply system will be installed, a photocopy of the current house registration of the requester is also required.</p>

คำอ่าน	<p>วอทไคนด์ ออฟ เอวิเด็นซ์/ วิช นีด ทู บี เพรเซนทิด แอท เดอะ พี ดับเบิลยู เอ ฟอร์ วอเตอร์ ซัพพลาย รีเคสท์?</p> <p>1. แอน ไอนเดนติที คาร์ด (ไอดีการ์ด) / ออร์ โกวเริงนเมน ออฟพีซีแยล คาร์ด / ออร์ สเตท เอ็นเตอร์ไพรซ์ เอ็มพลอยยี คาร์ด อินคลูดิง อะ เซอร์ติฟายด์ โฟโตก็อปปี ออฟ เดอะ คาร์ด.</p> <p>2. อะ ก็อปปี ออฟ เดอะ เฮาส์ รีจิสเตรชัน ออฟ อะ เฮาส์ รีเคสติง ฟอร์ วอทอะ ซัพพลาย อินสตอลเลชัน / แอนด์ อิน วิช เดอะ เนม ออฟ เดอะ รีเคสเตอร์ แอปเพียร์ แอส ดิ โอนเนอร์ ออฟ ดิส เฮาส์ ออร์ อะ โฟโตก็อปปี ออฟ อะ เฮาส์ นัมเบอร์ รีเคสส์ ดอคคิวเมนท์ / ออร์ เดอะ คอนแทรค ออฟ เฮาส์ บิลด์ติง./ เซลล์ แอนด์ เพอเซส,/ ออ เรนธ์ (เอนี ออฟ เดม อีส แอคเซ็ปเทเบิล)</p> <p>*อิน เดอะ เคส แอท เดอะ รีเคสเตอร์ เนม ดาส นอท แอปเพียร์ อิน เดอะ เฮาส์ รีจิสเตรชัน แอท วิช เดอะ วอเตอร์ ซัพพลาย ซิสเต็ม วิล บี อินสตอลด,/ อะ โฟโตก็อปปี ออฟ เดอะ เคอเรนธ์ เฮาส์ รีจิสเตรชัน ออฟ เดอะ รีเคสเตอร์ อีส ออลโซ รีไควร์</p>
--------	--

4.3 คำถามยอดฮิตอันดับ 3	
ภาษาไทย	<p>สาเหตุที่ทำให้น้ำประปาไหลอ่อนเกิดจากอะไร?</p> <p>อาจเกิดจากสภาพพื้นที่จ่ายน้ำที่เป็นเนินสูง ต่ำ ไม่เท่ากัน และมีการใช้น้ำประปาพร้อมกันในช่วงเช้า - เย็น จึงทำให้แรงดันน้ำประปาลดต่ำลง และไหลอ่อน หากประสบปัญหาผิดปกติ โปรดแจ้งสำนักงานประปาในพื้นที่ ที่ท่านใช้บริการทราบ</p>
ภาษาอังกฤษ	<p>What is the cause of low water pressure?</p> <p>The distribution area which has different levels of hilly or flat one may cause low water pressure, or many users consume the water in the morning and evening which makes the water flow more slowly than usual. In case of low-pressure water, customers should inform the nearest PWA branch for solutions.</p>
คำอ่าน	<p>วอท อีส เดอะ คอส ออฟ โลว์ เพรสเชอร์?</p> <p>เดอะ ดิสทริบิวชัน แอเรีย วิช แฮส ดิฟเฟอร์เรนท เลเวล ออฟ อิลลี/ ออร์ แพลต วัน เมย์ คอส โลว วอเตอร์ เพรสเชอร์,/ ออ แมนี ยูสเซอร์ คอนซูม เดอะ วอเตอร์ อิน เดอะ มอร์นิง/ แอนด์ อีเวนนิง วิช เมค เดอะ วอทอะ โฟลว์ มอร์ สโลลี่ แดน ยูสชวล./ อิน เคส ออฟ โลว-เพรสเชอร์ วอเตอร์,/ คัสตอมเมอร์ ชู้ด อินฟอร์ม เดอะ เนียร์เสต์ พี ดับเบิ้ลยู เอ บรันช์ ฟอร์ โซลูชัน</p>

4.4 คำถามยอดฮิตอันดับ 4	
ภาษาไทย	<p>น้ำประปาไม่ไหลจะอย่างไร?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบประตูน้ำทั้งด้านหน้าและด้านหลังมาตรวัดน้ำว่าเปิดอยู่หรือไม่ - สอบถามเพื่อนบ้านข้างเคียงว่าน้ำประปาไหลหรือไม่ - สอบถามไปยังสำนักงานประปาในพื้นที่ที่ท่านใช้บริการ - ทุกบ้านควรมี ถังเก็บน้ำสำรองไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 500-1,000 ลิตร
ภาษาอังกฤษ	<p>What to do when the water does not flow?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Check the valves both in front of and behind the water meter to make sure they are turned on. - Inquire your neighbors to check their water supply if they encounter the same problem. - Inquire PWA branch that currently supply the water for you. - Every house should spare a tank containing water at least 500-1,000 liters for emergency use.
คำอ่าน	<p>วอท ทูดู เวน เดอะ วอเตอร์ ตาส นีอท โฟลว?</p> <ul style="list-style-type: none"> - เซค เดอะ วาล์ว บอท อิน ฟรอนท์ ออฟ แอนด์ บีไฮด์ เดอะ วอเตอร์ มิเตอร์ ทู เมค ชัวร์ เดย์ อาร์ เทิร์น ออน - อินไควร์ ยัวร์ เนเบอร์ ทู เซค แดร์ วอเตอร์ ซัพพลาย/ อีฟ เดย์ เอนเคาเตอร์ เดอะ เซม พรอบเบลม - อินไควร์ พี ดับเบิ้ลยู เอ แดท เคอเรนทลี ซัพพลาย เดอะ วอเตอร์ ฟอร์ ยู - เอเวอรี เฮาส์ ชูด สแปร์ริ อะ แทงค์ คอนเทนนิง วอเตอร์ แอท ลีสส์ โฟฟ ฮันเดท ทู วัน เทาซัน ลิทเทอร์ ฟอร์ อีเมอเจนซี ยูส

4.5 คำถามยอดฮิตอันดับ 5	
ภาษาไทย	<p>ทำไมค่าน้ำจึงสูงผิดปกติ?</p> <p>ค่าน้ำสูงผิดปกติอาจเกิดจากการรั่วไหลภายในบ้าน ได้แก่ ท่อแตก-รั่ว อุปกรณ์สุขภัณฑ์รั่วไหลทำให้มาตรวัดน้ำเดินตลอดเวลา ควรหมั่นตรวจสอบโดยการปิดก๊อกน้ำทุกตัว สังเกตดูการทำงานของมาตรวัดน้ำ หากมาตรยังเดินอยู่แสดงว่ามีท่อรั่วภายใน ให้รีบติดต่อช่างมาซ่อมแซมแก้ไขโดยเร็ว</p> <ul style="list-style-type: none"> • กรณีผู้ใช้น้ำไม่ได้พักอาศัยอยู่เป็นประจำ ควรทำการปิดประตูน้ำหลังมาตรวัดน้ำไว้เสมอ หากมีท่อรั่วภายในบ้าน ก็จะไม่ต้องสูญเสียน้ำที่จะนำไปต้องจ่ายค่าน้ำสูงขึ้น
ภาษาอังกฤษ	<p>Why the water supply fee is unusually high?</p> <p>High water fee may cause by a leak within the customers' house, for example, pipe burst or leaked sanitary equipment, which makes the water meter run all the time. As a consequence, customers should constantly keep checking by turning off all taps to observe the meter. If it still runs, this means there is a leak within the premise. The customer have to request for an immediately repair.</p> <ul style="list-style-type: none"> • In case customers do not always reside in the house, a valve behind the water meter should be turned off all the time. If there is any leaked pipes in their premise, there will be no cause of a higher water fee.

คำอ่าน	<p>วายน เตอะ วอเตอร์ ฟี่ อีส อันยฺสขวลลี ไฮ?</p> <p>ไฮ วอเตอร์ ฟี่ เมย์ คอส บาย อะ ลีค วิธอิน เตอะ คัสตอเมอร์ เฮ้าส์,/ ฟอร์ เอ็กแซมพล์,/ ไฟฟ์ เบิร์ส ออร์ ลีค ซานิทารี อีควิปเมนท์/ วิช เมคส วอเตอร์ มิเทอร์ รัน ออล เตอะ ไทม์./ แอส อะ คอนเซอเวนซ์,/ คัสตอเมอร์ ชูด คอนสแตนท์ลี คีป เซคกิง บาย เทิร์นนิง ออฟ แทปส์ ทู ออบเชิร์ฟ เตอะ มิเทอร์/ อีฟ อิท สติล รัน,/ ดิสมีนส์ แดร์ อีส อะ ลีค วิธอิน เตอะ เพรมิส./ เตอะ คัสตอเมอร์ แสฟ ทู รีควส ฟอร์ แอน อิมมีเดียทลี รีแพร์.</p> <p>- อินเคส คัสตอเมอร์ ดู นี้อท ออลเวย์ รีไซด์ อิน เตอะ เฮ้าส์,/ อะ วาล์ว บีไฮด์ วอเตอร์ มิเทอร์ ชูด บี เทิร์น ออฟ ออล เตอะ ไทม์./ อีฟ แดร์ อีส เอนี่ ลีค ไฟฟ์ อิน แดร์ เพรมิส/ แดร์ วิล บี โน คอส ออฟ ไฮเออร์ วอเตอร์ฟี่</p>
--------	---

4.6 คำถามยอดฮิตอันดับ 6

ภาษาไทย

การชำระค่าน้ำประปาสามารถชำระได้ที่ไหนบ้าง

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาซึ่งขึ้นอยู่กับความสะดวกสบายของลูกค้า สำนักงานประปาในพื้นที่ให้บริการ ตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-15.30 น. (การประปาบางสาขาเปิดให้บริการในวันหยุดด้วย ซึ่งลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ที่การประปาในพื้นที่)

- หักบัญชีเงินฝากธนาคาร 14 แห่งทั่วประเทศ ได้แก่ ธ.กรุงเทพ ธ.ไทยพาณิชย์ ธ.กรุงศรีอยุธยา ธ.ทหารไทย ธ.นครหลวงไทย ธ.กรุงไทย ธ.กสิกรไทย ธ.ธนชาติ ธ.ยูโอบี ธ.อิสลาม ธ.ทีสโก้ ธ.แลนด์แอนด์เฮาส์
- เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธกส.) ธ.ซีไอเอ็มบี ไทย
- ผ่านตัวแทนชำระค่าน้ำประปาตามจุดบริหารต่างๆ ได้แก่ 7-Eleven TESCO LOTUS "PAY AT POST" "JUST PAY" "JAY MART PAY POINT" True Money/True Express "PAY STATION" 108 shop
- ชำระผ่านตู้ ATM ธ.ไทยพาณิชย์ทั่วประเทศ
- ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์
- ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย
- ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารทหารไทย
- ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ภาษาอังกฤษ	<p>How many channels of water fee payment?</p> <p>There are numerous channels for water fee payment depending on customers' convenience. PWA branch, where the water service is provided, opens for water fee payment from Monday to Friday between 8.30 a.m. to 3.30 p.m. (Some branches even provide services on holiday and customers can check with those branches in your area.)</p> <ul style="list-style-type: none">- Subtract from customers' bank account in 14 commercial banks across the country, namely, Bangkok Bank, Siam Commercial Bank, Krung Sri Ayutthaya Bank, Thai Military Bank, Krung Thai Bank, Thai Farmers Bank, Thanachart Bank, UOB Bank, Islamic Bank, Tisco Bank, Land and House Bank, Bank for Agriculture and Cooperatives, Nakhonluang Thai Bank and CIMB Thailand Bank- Through PWA's agents such as 7-Eleven, Tesco Lotus, "Pay at Post", "Just Pay", Jay Mart Pay Point, True Money True Express, "Pay Station" 108shop.- Through an ATM of Siam Commercial Bank across the country.- Through the counter service of Siam Commercial Bank.- Through the counter service of Krung Thai Bank.- Through the counter service of Thai Military Bank.- Through the counter service of Krung Sri Ayutthaya Bank.
------------	--

คำอ่าน	<p>ชาว แมนี่ แชนแนล ออฟ วอเตอร์ พี เพย์เมนท์?</p> <p>แดร์ อาร์ นัมเมอร์ส แชนแนล ออฟ วอเตอร์ พี เพย์เมนท์ ดีเพนดิง ออน คัสตอมเมอร์'ส คอนวีเนียนซ์/ พี ดับเบิลยู เอ บรันช์,/ แวร์ เดอะ วอเตอร์ เซอร์วิส อิส โพรไวด์ดิด,/ โอเพน ฟอร์ พี เพย์เมนท์ ฟรอม มั่นเคย์ ทู ฟรายเคย์ บีทวิน เอท เรดตี้ เอเอ็ม แอนด์ ทู ธรี เรดตี้ พีเอ็ม (ซัม บรันช์ อีฟเวน โพรวาย เซอร์วิส ออน ฮอลลิเคย์ แอนด์ คัสตอมเมอร์ส แคน เซค วิธ โดส บรันช์ อิน ยัวร์ แอเรีย)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ซับแทรค ฟรอม คัสตอมเมอร์ส แบงค์ แอคเค้าท์ อิน คอมเมอเซียล แบงค์ อะครอส เดอะ คันทรี,/ เนมลี แบงคอก แบงค์,/ สยาม คอมเมอเรียล แบงค์,/ กรุงศรีอยุธยา แบงค์,/ ไทย ฟาร์เมอร์ แบงค์ ธนาชาติ แบงค์,/ ยูโอบี แบงค์,/ อิสลามิก แบงค์,/ ทิสโก แบงค์,/ แลนด์ แอนด์เฮาส์ แบงค์,/ แบงค์ ฟอร์ อะกริคัลเจอร์ แอนด์ คอปอเรทีฟ,/ นครหลวงไทย แบงค์,/ แอนด์ ซีไอเอ็มบี ไทยแลนด์ แบงค์ - ทู พี ดับบลิว เอส เอเจนท์ ซัส แอส เซเวน อีเลฟเวน,/ เทสโก โลตัส,/ "เพย์แอทโพล"/ "จัสท์เพย์"/ เจย์มาร์ท เพย์พอยท์/ ทูมันนี่ ทู เอ็กเพรส/ "เพย์สเตชั่น" / วันฮันเรด แอนด์ เอท ซ็อบ. - ทู แอน เอทีเอ็ม ออฟ สยาม คอมเมอเซียล แบงค์ อะครอส เดอะ คันทรี - ทู เดอะ เคาเตอร์ เซอร์วิส ออฟ สยาม คอมเมอเซียล แบงค์ - ทู เดอะ เคาเตอร์ เซอร์วิส ออฟ กรุงไทย แบงค์ - ทู เดอะ เคาเตอร์ เซอร์วิส ออฟ ไทย มิวทิวาลี แบงค์ - ทู เดอะ เคาเตอร์ เซอร์วิส ออฟ กรุงศรีอยุธยา แบงค์
--------	--

4.7 คำถ้อยแถลงอันดับ 7

ภาษาไทย	<p>จะสามารถร้องเรียนปัญหาเรื่องการบริการต่างๆได้หรือไม่?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำไม่ได้รับความสะดวกในด้านบริการ หรือมีความประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ. สามารถดำเนินการได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้ - สอบถามรายละเอียดหรือแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ได้ โดยตรงกับพนักงานประปา ผู้จัดการประปา หรือผู้อำนวยการเขตที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่นั้นๆ ได้ทันที หรืออาจใช้วิธีการพูดคุยทางโทรศัพท์ - ติดต่อที่สำนักงานประปาก็ได้ส่งจดหมายแสดงข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะมาได้ที่ ตู้ ปณ. 67 ปณจ. หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 ซึ่ง กปภ. ได้จัดเตรียมไว้เพื่อรับข้อคิดเห็นจากประชาชนโดยเฉพาะ <p>ผู้ใช้น้ำสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร ความคืบหน้าของ กปภ. และ ร้องเรียนเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอด 24 ชม. ที่ http://www.pwa.co.th/complain</p> <ul style="list-style-type: none"> - ในกรณีที่พบเห็นท่อประปาแตกรั่ว กรุณาแจ้งให้ สำนักงานประปาที่ให้บริการทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขในทันที หรือแจ้งที่หมายเลขโทรศัพท์ 1662 - การใช้หมายเลขโทรศัพท์ 1662 แจ้งท่อแตก ท่อรั่ว ในส่วนภูมิภาค ผู้รับแจ้งอาจเป็นพนักงานประปาที่ไม่ใช่ พนักงานในพื้นที่ที่มีท่อแตกรั่วก็ได้ จึงขอให้ผู้แจ้งระบุพื้นที่ใช้บริการของสำนักงานประปาด้วย เมื่อพนักงานได้รับเรื่องแล้วจะได้ประสานงานภายใน กปภ. เพื่อแจ้งสำนักงานประปาที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขโดยด่วนต่อไป
---------	---

ภาษาอังกฤษ

Where can customers make a complaint about PWA's services?

- In case customers encounter with inconvenience in PWA's service or would like to express their opinions and give suggestions about PWA's services, they can pass them through the following methods.

- Request for more details or notify the matter directly to PWA staff, managers or regional directors taking charge of the area, or contact through the phone or at PWA branch.

- Send a letter expressing opinions or providing suggestions to the mailbox 67, Laksi, Bangkok 10210, for which PWA has arranged to receive public opinions in particular.

Customers can follow up any new PWA's projects and can file a complaint on any issues via the Internet at PWA website of <http://www.pwa.co.th/complain>

- Report to PWA branch providing service for a repair, if there is a leak point in customers' house, so that correction may be immediately made, or inform via the phone number 1662.

- When customers call at the number 1662 to report on pipe burst, make sure to indicate the area where the pipe burst because the operator at that time may not be staff of PWA branch in the area where the burst occurs. Thus, customers should identify the service area or the area where pipe burst is found in order to check which PWA branch is in charge of that area so that the operator will coordinate with the branch to solve the problem as soon as possible.

คำอ่าน	<p>แวนน์ แคน คัสตอเมอร์ เมค อะ คอมเพลนท์ อะแบร์ท ฟี่ ดับเบิลยู เอ/เอส (โพรวินเซียล วอเตอร์เวิร์ค ออธริตี) เซอร์วิส?</p> <p>อิน เคส คัสตอเมอร์ เอ็นเคาเตอร์ วิธ อินคอนวีเนียนซ์ อิน ฟี่ ดับเบิลยู เอ/เอส เซอร์วิส/ ออ วูด ไลด์ ทู เอ็กเพรส แดร์ โอพินเนียน แอนด์ทึฟ ซักเจสชันส อะแบร์ท ฟี่ ดับเบิลยู เอ/เอส เซอร์วิส/ เดย์ แคน พาส เดม ทู เดอะ พอลโลว์อิง เมททอด - รีเคาสต์ ฟอร์ มอร์ ดีเทล ออ โนติฟาย เมทเทอะ ไตรีคลี่ ทู ฟี่ ดับเบิลยู เอ/เอส สตาฟ,/ เมนเจอร์/ ออ เรเจียนนอล ไตรีเคเตอร์ เทคกิง ชาร์จ ออฟ เดอะ แอเรีย,/ ออ คอนแทค ทู เดอะ โฟน ออ แอท ฟี่ ดับเบิลยู เอ บรันช์ - เซ็นต์ อะ เลทเทอะ เอ็กเพรสซิง โอพินเนียนทอ โพรวิดอิง ซักเจสชันส ทู เดอะ เมลบ็อกซ์ ซิกทึ เซเวน,/ หลีกส์,/ แบงคอก วัน ซีโร ทู วัน ซีโร, ฟอร์ วิช ฟี่ ดับเบิลยู เอ แอส แอเรนจ์ด ทู รีซีฟ พับลิก โอพินเนียนส อิน พาร์ติคูล่า คัสตอเมอร์ แคน พอลโลว์ อัฟ เอนี่ นิว โปรเจ็ค ออฟ ฟี่ ดับเบิลยู เอ/เอส โปรเจ็ค แอนด์ แคน ไฟล์ อะ คอมเพลนท์ ออน เอนี่ อิชซู เวีย เดอะ อินเทอร์เนต แอท ฟี่ ดับเบิลยู เอ เว็บไซต์ เอชทีทีพี โคลลอน ดับเบิลยู แอส วิลด์ ไรต์ เว็บ ดอท ฟี่ ดับเบิลยู เอ ดอท ซีไอ ดอท ทีเอส แอส คอมเพลนท์ - รีพอร์ต ทู ฟี่ ดับเบิลยู เอ บรันช์ ฟอร์ อะ รีแพร์,/ อีฟ แดร์ อีส อะ ลีค พอยท์ อิน คัสตอเมอร์'ส เฮาส์,/ โซ แดท คอร์เร็คชัน เมย์ บี อิมเมเดียทลี เมค,/ ออ อินฟอร์ม เวีย เดอะ โฟน นัมเบอร์ วัน ซิกซ์ ซิกซ์ ทู - เวน คัสตอเมอร์'ส คอล แอท เดอะ นัมเบอร์ วัน ซิกซ์ ซิกซ์ ทู รีพอร์ต ออน ไฟฟ์ เบิร์สท,/ เมค ชัวร์ ทู อินดิเคท เดอะ แอเรียล แวนน์ เดอะ ไฟฟ์ เบิร์สท / ปีคอส เดอะ โอเปอเรเตอร์ แอท แดท ไซม์ ไมท์ นีท ปี สตาฟ ออฟ ฟี่ ดับเบิลยู เอ บรันช์ อิน เดอะ แอเรียล แวนน์ เดอะ เบิร์สท ออกเคอร์/ ซึส, คัสตอเมอร์ ชูด ไอเดนติฟาย เดอะ เซอร์วิส แอเรีย/ ออ เดอะ แอเรียล แวนน์ ไฟฟ์ เบิร์สท อีส ฟาวด์ อิน ออเคอร์ ทู เซ็ค วิช ฟี่ ดับเบิลยู เอ บรันช์ อีส อิน ชาร์จ ออฟ แดท แอเรีย/ โซ แดท เดอะ โอเปอเรเตอร์ วิล คออดิเนท วิท เดอะ บรันช์ ทู ซอลฟ์ เดอะ พรอบเลิม แอส ซูนแอส พอสสิเบิล.</p>
--------	---

4.8 คำถามยอดฮิตอันดับ 8	
ภาษาไทย	<p>น้ำคลอรีนมีอันตรายหรือไม่?</p> <p>กปภ. ใช้คลอรีนฆ่าเชื้อโรคในน้ำประปา เพื่อให้น้ำประปามีคุณภาพได้มาตรฐานน้ำดื่ม และมีความปลอดภัยต่อประชาชน น้ำประปาในบางพื้นที่อาจมีกลิ่นคลอรีนสูง โดยเฉพาะบริเวณพื้นที่ใกล้แหล่งผลิตจ่ายน้ำ แต่ขอให้มั่นใจว่าปริมาณคลอรีนที่ผสมอยู่ในน้ำประปานั้น อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามที่องค์การอนามัยโลกกำหนด กลิ่นคลอรีนในน้ำประปา แสดงถึงความปลอดภัยว่าน้ำประปาที่ส่งมาถึงบ้านท่าน สะอาดปราศจากเชื้อโรคแน่นอน จึงไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือทำให้เจ็บป่วย เมื่อดื่มน้ำประปาอีกด้วยท่านไม่คุ้นเคยกับกลิ่นคลอรีนที่เติมในน้ำประปา สามารถแก้ไขได้ง่ายนิดเดียว เพียงแต่นำน้ำประปาใส่ภาชนะที่สะอาด (ไม่ควรปิดฝามิดชิด) ตั้งทิ้งไว้ประมาณ 1 คืน กลิ่นคลอรีนจะระเหยหมดไป ทั้งนี้ ภาชนะที่รองรับน้ำประปาต้องมีความสะอาดด้วย จึงจะให้น้ำประปาที่เก็บไว้ มีความสะอาดเมื่อนำไปใช้</p>
ภาษาอังกฤษ	<p>Is Chlorine water dangerous?</p> <p>PWA uses Chlorine to disinfect water to obtain quality of drinking water standard and it is safe for people to drink. The water supply in some areas might have strong chlorine odor, especially for a place that is close to the water production/distribution. Customers can be confident that the amount of chlorine added to PWA's water is of WHO's standard. Meanwhile, the chlorine odor in the water indicates the safety of water distributed to the public and no disease. If customers are not familiar with the odor of chlorine mixed in water, an easy way to solve this problem is to put the water in a clean container (the cover should be kept ajar on the container) and let it rest for a night and chlorine odor will all evaporate. The container must also be clean, which makes the water kept in it clean and safe for consumption too.</p>

คำอ่าน	<p>อิส คลอรีน แตนเจอร์ส?</p> <p>พี ดับเบิลยู เอ ยูสซิส คลอรีน ทุ ดิสอินพีคท์ วอเตอร์ ทุ อีอบเทน ควอลิตี ออฟ ดริงกิง วอเตอร์ สแตนดาร์ด แอนด์ อิท อิส เซฟ ฟอร์ พีเพิล ทุ ดริงค์/ เดอะ วอเตอร์ ซัพพลาย อิน ซัม แอเรีย ไมท์ แฮฟ สตรอง คลอรีน อะตอร์,/ เอสเปเชียลลี่ ฟอร์ อะ เฟลส แดท อิส โคลส ทุ เดอะ วอเตอร์ โปรดักชั่น/ดิสทริบิวท์ชั่น/ คัสตอเมอร์ แคน บี คอนฟิเดนท์ แดท เดอะ อะมันท์ ออฟ คลอรีน แอดดีด ทุ พี ดับเบิลยู เอ'ส (โพรวินเชียล วอเตอร์ เวิร์ค ออธอริตี) วอเตอร์ อิส ออฟ ดับบลิว เอช โอ'ส สแตนดาร์ด/ มิน ไวล์./ เดอะ คลอรีน อะตอร์ อิน เดอะ วอเตอร์ อินดิเคท เดอะ เซฟตี้ ออฟ วอเตอร์ ดิสทริบิวทิวิต ทุ เดอะ พับบลิก แอนด์ โน ดีซีส./ อีฟ คัสตอเมอร์ส อาร์น้อท แพมิเลีย วิธ เดอะ อะตอร์ ออฟ คลอรีน มิกซ์ท อิน วอเตอร์,/ แอน อีซี เวย์ ทุ ซอล์ฟ ดิส พรอบเบลม อิส ทุ พุท เดอะ วอเตอร์ อี อะ คลีน คอนเทนเนอร์/ (เดอะ คัพเวอร์ ชู้ด บี เค็ปท์ อะตาร์ ออน เดอะ คอนเทนเนอร์) แอนด์ เลท อิท เรสท์ ฟอร์ อะ ไนท์ แอนด์ คลอรีน อะตอร์ วิล อีวาปอเรท/ เดอะ คอนเทนเนอร์ มัสท ออลโซ บี คลีน วิช เมคส เดอะ วอเตอร์ เคปท์ อิน อิท คลีน แอนด์ เซฟ ฟอร์ คอนซัมพชั่น ทุ</p>
--------	---

4.9 คำถามยอดฮิตอันดับ 9

ภาษาไทย	<p>การรักษาคุณภาพน้ำภายในบ้านควรทำอย่างไร?</p> <ul style="list-style-type: none"> - หมั่นตรวจสอบท่อประปาและก๊อกน้ำภายในบ้าน หากฝุ่กร่อนเป็นสนิม ควรเปลี่ยนใหม่ - ไม่ควรติดตั้งเครื่องปั้มน้ำสูบน้ำโดยตรงจากเส้นท่อ เพราะหากมีท่อแตก-รั่ว เครื่องสูบน้ำ จะดูดเอาสิ่งสกปรกเข้าไปในเส้นท่อด้วย - เมื่อใช้เครื่องกรองน้ำ ควรทำความสะอาดเครื่องกรองน้ำ ตามที่ระบุไว้ เพราะเครื่องกรองน้ำอาจเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรคได้ - ควรทำความสะอาดถังเก็บน้ำสม่ำเสมอ เพราะอาจมีสิ่งสกปรกเขาไปปะปนอยู่ได้
ภาษาอังกฤษ	<p>How to maintain tap water quality?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Check pipe and tap often to see if they deteriorate or become rusty and replace them with a new one if necessary. - Do not directly install a water pump from the pipe since if there is burst or leaked pipe, dirt will be drawn into the pipe. - When a water filter is used, customers should clean it according to the time identified by the producer because germs may be accumulated in the filter. - Customers should clean their water tank regularly since there may be dirt in it.

คำอ่าน	<p>ฮาว ทู เมนเทน แท็บ วอเตอร์ ควอลิตี?</p> <ul style="list-style-type: none"> - เซค ไฟฟ์ แอนด์ แทป ออฟฟีน ทู ซี อีฟ เดย์ ดีเทอเรอเรท /อ อ บีคัม รัสติ แอนด์ รีเฟลช เดม วิธ อะ นิว วัน อีฟ เนสเชสซารี - ดู นีอท ไดเร็คลี่ อินสตอล อะ วอเตอร์ ฟัมพ์ ฟรอม เดอะ ไฟฟ์/ ซินซ์ อีฟ แดร์ อีส เบิร์สท ออ ลีค ไฟฟ์ เดิร์ท วิล บี ดรอรวัน อินทู เดอะ ไฟฟ์ - เวน อะ วอเตอร์ ฟิลเตอร์ อีส ยูส,/ คัสตอเมอร์ ชูด คลีน อิท แอคคอร์ดิง ทู เดอะ ไทม์ ไอเดนติฟายด์ บาย เดอะ โพรดิวเซอร์ บีคอส เจิร์มส เมย์ แอค คิวมูลา อิน เดอะ ฟิลเตอร์ - คัสตอเมอร์ ชูด คลีนแดร์ วอเตอร์ แทงค์ เรกูลาร์ลี่ ซินซ์ แดร์ เมย์ บี เดิร์ท อิน อิท
--------	--

4.10 คำถามยอดฮิตอันดับ 10

ภาษาไทย

จะขอยกเลิกใช้น้ำประปาและเงินประกันคืนต้องทำอะไร?

หลักฐานที่จะต้องนำไปแสดงเพื่อขอรับเงินค่าประกัน การใช้น้ำประปาคืนมีดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัว ข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐของผู้ใช้น้ำ
 - ใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำประปา (ถ้ามี)
 - ใบเสร็จค่าน้ำประปาครั้งสุดท้าย หรือสำเนา (ถ้ามี)
- ผู้ใช้น้ำประปาอาจจะทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้ โดยต้องมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำหลักฐาน ตามข้อ 1-3 และหลักฐานของผู้รับมอบอำนาจไปแสดงด้วย
- เมื่ót่านนำหลักฐานดังกล่าวไปแสดงต่อสำนักงานประปาในพื้นที่ของท่านและเขียนคำร้องขอเลิกใช้น้ำประปา สำนักงานประปาจะตรวจสอบค่ว่านมียอดค้างชำระค่าน้ำประปาอยู่หรือไม่ หากไม่มีค่าน้ำประปาค้างชำระก็จะได้รับเงินประกันการใช้น้ำคืนเต็มตามจำนวน แต่หากมีค่าน้ำค้างชำระ สำนักงานประปาจะหักจากเงินประกันการใช้น้ำและคืนเงินในส่วนที่เหลือ (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ใช้น้ำ

ภาษาอังกฤษ	<p>How to cancel the use of PWA's water supply and request for the deposit money?</p> <p>The evidences which have to be displayed when requesting for a return of deposit money are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none">• A water user's photocopy of ID card or government official card or state enterprise employee card.• A receipt of water usage deposit money (if any).• The latest receipt of water fee payment or its photocopy (if any) <p>- A customer may authorize another person to act on his/her behalf, with 2 witnesses signing their names and attaching stamp-duty as required by law. An authorized person has to bring evidences identified in the above items (1-3) including his/her own evidences to display.</p> <p>- When the customer has displayed those evidences to PWA branch in the area and make a request for the use of PWA's water cancellation, the branch will check whether there is an amount of overdue water fee. If there is nothing more to pay, the customer will get back the water usage deposit money in full amount. In case there is an overdue fee, it will be deducted from the deposit and the remaining amount (if any) will be returned to the customer.</p>
------------	---

<p>คำอ่าน</p>	<p>ชาว ทู แคนเชิล เดอะ ยูส ออฟ พี ดับเบิลยู เอ'ส วอเตอร์ ซัพพลาย แอนด์ รีควส ฟอร์ เดอะ เดโพลิส มั่นนี้?</p> <p>เดอะ เอเวินซ์ วิช แอฟ ทู บี ดิสเพลย์ เวน รีควสติง ฟอร์ อะ รีเทิร์น ออฟ เดโพลิส มั่นนี้ อาร์แอส ฟอลโลว์</p> <ul style="list-style-type: none"> • อะ วอเตอร์ ยูสเซอร์'ส โฟโตก๊อปปี ออฟ ไอดี คาร์ด/อ อโกเวิร์นเมนท์ ออฟฟิเชียล คาร์ด ออ สเตทเอ็นเตอร์ไพรส์ เอมพลอยยี คาร์ด • อะ รีซีท ออฟ วอเตอร์ ยูสเชง เดโพลิส มั่นนี้ (อีฟ เอนี่) • เดอะ เลทเทสต์ รีซีท ออฟ วอเตอร์ พี เพย์เมนท์/ ออ อิทส โฟโตก๊อปปี (อีฟ เอนี่) <p>- อะ คัสตอเมอร์ เมย์ ออโธไรซ์ อะนาเธอ เพอเซ็น ทู แอค ออน ฮิส/เฮอร์ บิฮาว/ วิธ ทูว วิเทนสส ไชนิ่ง แดร์ แอนด์ แอทแทชซิง แสตบ์ ดิวที แดร์ รีไควร์ บาย ลอว์/ แอน ออโธไรส์ท เพอเซ็น แสส ทู บริง เอเวินซ์ ไอเดนติฟายด์ อิน เดอะ อะบัพ ไอเทมส (วัน ทู ธรี) อินคลูดติง ฮิส/เฮอร์ โอน เอเวินซ์ ทู ดิสเพลย์</p> <p>- เวน เดอะ คัสตอเมอร์ แสส ดิสเพลย์ โดส เอเวินซ์ ทู พี ดับเบิลยู เอ บรันช์ อิน เดอะ แอเรีย แอนด์ เมค อะ รีควส ฟอร์ เดอะ ยูส ออฟ พี ดับเบิลยู เอ วอเตอร์ แคนเชิลเลชัน,/ เดอะ บรันช์ วิล เซค เวรเทอร์ แดร์ ฮิส แอน อะมันท์ ออฟ โอเวอร์ดู วอเตอร์ พี อีฟแดร์ ฮิส นีอพิง มอร์ ทู เพย์ เดอะคัสตอเมอร์ วิล เกท แบค วอเตอร์ ยูสเชง เดโพลิส มั่นนี้ อิน ฟูล อะมันท์./ อิน เคส แดร์ ฮิส แอน โอเวอร์ดู พี,/ อิท วิล บี ดีคัททิด พรอม เดอะ เดโพลิส แอนด์ รีเมนนิ่ง อะมันท์ (อีฟ เอนี่) วิล บี รีเทิร์นด ทู เดอะ คัสตอเมอร์</p>
---------------	---

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์ ดร.จันทรวรรณ สำราญสำรวจกิจ
ประธานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2. อาจารย์ ดร.จิตาภา บำรุงศิลป์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว สังกัดคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
3. MR.GARY TORREMUCHA
Lecturer/ Adviser Rangsit English Language Institute
Rangsit University

ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

1. อาจารย์ ดร.กัญณภัทร นิธิศวราภากุล
อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษ
กรรมการหลักสูตรสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้จัดทำ

1. นางสาวอੰณฎาตา จ้านงชอบ
นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

แหล่งข้อมูลอ้างอิง

- บทที่ 1 กองแผนกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล การประปาส่วนภูมิภาค
<http://everydayenglish.pwa.co.th>
- บทที่ 2 เอกสารประกอบการอบรม Customer Service
 “Business English Development Program for PWA”
 จาก Madison House School of Language & Culture
<http://www.englishfun.com>
<http://timemykung.blogspot.com/2011/07/15-thank-you.html>
- บทที่ 3 การประปาส่วนภูมิภาคสาขาภูเก็ต
<http://everydayenglish.pwa.co.th>
- บทที่ 4 <http://www.pwa.co.th/contents/faq>