**5.1 รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน**

**ผลการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ปี 2567**

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ขององค์กร “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา” ตามค่านิยม “มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน” เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยในปี 2567 ได้ดำเนินการภายใต้กรอบของยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. และขับเคลื่อนองค์กรผ่านการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี จำแนกเป็น 4 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1. สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา 2. สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม 3. สร้างความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กร และ 4. ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ดังนี้

**1. สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา**

**พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน**

กปภ. มีภารกิจในการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่ภูมิภาค 74 จังหวัด มีโครงข่ายท่อครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีสาขากระจายอยู่ถึง 234 สาขา เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพแก่ประชาชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ กปภ. ยังตอบสนองนโยบายภาครัฐผ่านการดำเนินโครงการต่าง ๆ กอปรกับความต้องการใช้น้ำประปาที่สะอาดในส่วนภูมิภาคมีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น กปภ. จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานให้สามารถรองรับความต้องการของประชาชน เพิ่มกำลังการผลิตให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยได้ควบคุมและเฝ้าระวังให้มีปริมาณน้ำดิบให้เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปา ผลิตจ่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานผ่านเกณฑ์ตามข้อแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) มีการตรวจวัดคุณภาพน้ำ ตั้งแต่กระบวนการผลิต ไปจนถึงกระบวนการจำหน่ายน้ำประปาให้ลูกค้า ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อควบคุมคุณภาพน้ำประปาใน 3 ด้าน ได้แก่ กายภาพ เคมี และแบคทีเรีย โดยมีการเก็บตัวอย่างจากก๊อกน้ำของลูกค้า ในทุก กปภ.สาขา เพื่อนำมาทดสอบคุณภาพน้ำในห้องปฏิบัติการโดยนักวิทยาศาสตร์ที่มีความชำนาญ อีกทั้งยังได้บูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงานภายในไม่ว่าจะเป็นส่วนกลาง กปภ.เขต 10 เขต และ กปภ.สาขาทั้ง 234 สาขา ผ่านการดำเนินโครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan: WSP) ที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อผลิตน้ำประปาที่สะอาดได้มาตรฐานสามารถอุปโภคและบริโภคได้อย่างปลอดภัย ทั้งนี้ในปี 2567 พบว่ามีปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่มขึ้นจากปี 2566 ประมาณ 74 ล้านลูกบาศก์เมตร และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

**บริหารจัดการน้ำสูญเสีย**

การบริหารจัดการน้ำสูญเสียเป็นความท้าทายในระบบจำหน่ายน้ำของ กปภ. ซึ่งมีท่อจำหน่ายน้ำที่มีอายุการใช้งานมานาน เสื่อมสภาพ ประกอบกับสาเหตุอื่น ๆ ร่วมอยู่ด้วย เช่น ท่อบางช่วงรับแรงดันน้ำสูง ภัยพิบัติจากธรรมชาติ หรือการกระทำจากบุคคลภายนอก เป็นเหตุทำให้ท่อแตกรั่ว กระทั่งเกิดเป็นน้ำสูญเสีย นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ จะพบว่า ในบางพื้นที่ ของ กปภ.สาขา มีอัตราน้ำสูญเสียสูง และเริ่มวิกฤตมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น การบริหารจัดการน้ำสูญเสียจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ โดยได้มีการจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย ของ กปภ. (ปี 2566-2570) เพื่อใช้เป็นแผนระยะยาวในการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย และได้กำหนดเป้าหมายการควบคุมน้ำสูญเสียรายพื้นที่ผนวกกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารระบบประปา มุ่งเน้นการบริหารจัดการน้ำสูญเสียในเขตพื้นทั่วไป และเขตพื้นที่วิกฤต อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ในปี 2567 มีการปรับปรุงท่อที่หมดสภาพการใช้งานรวมกว่า 423 กิโลเมตร มีการจัดกิจกรรม Step Test Day และ Meter Day ขึ้นทุก กปภ.สาขาทั่วประเทศ เพื่อให้บุคลากรของ กปภ. ตระหนักถึงความสำคัญ และร่วมมือกันเพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหา มีการควบคุมต้นทุนการผลิต และนำน้ำสูญเสียกลับคืนมาเป็นน้ำจำหน่าย เพื่อสร้างรายได้ให้ กปภ. ต่อไป ผลจากความพยายาม การให้ความสำคัญและตระหนักถึงปัญหา และการร่วมมือกันของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่องทำให้อัตราน้ำสูญเสียในปี 2567 เท่ากับ 27.53% ซึ่งดีกว่าปีที่ผ่านมา และยังรักษาระดับแรงดันน้ำเฉลี่ยในทุก กปภ.สาขา ได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด 5 เมตร

**สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน**

กปภ. มีความได้เปรียบในการขยายเขตจำหน่ายน้ำซึ่งได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า โดยมีการวางท่อขยายเขตจากแนวท่อเดิมที่มีอยู่ เพื่อให้บริการน้ำประปาครอบคลุมทุกส่วนของภูมิภาค ทั้งพื้นที่ห่างไกล มีการกระจัดกระจายของชุมชน พื้นที่ใช้น้ำประเภทอื่น ๆ โดยในปี 2567 กปภ. ยังคงรักษาระดับการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าได้มากกว่า 2 แสนราย อย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวนลูกค้ารวมทั้งสิ้นมากกว่า 5.45 ล้านราย มีความยาวของท่อส่งน้ำรวมกว่า 1.63 แสนกิโลเมตร อย่างไรก็ตาม การขยายธุรกิจภายใต้งบประมาณที่จำกัด และต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น เป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่ กปภ. จะต้องมีการวิเคราะห์และวางแผนในรูปแบบบูรณาการข้อมูลในแต่ละพื้นที่ ทั้งในส่วนความต้องการของประชาชน กำลังการผลิต ความเพียงพอของแหล่งน้ำ/น้ำดิบที่ใช้ในการผลิต รวมทั้งพิจารณาถึงความคุ้มค่า/ระยะเวลา/ความพร้อมในการลงทุน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของชุมชนพื้นที่เป้าหมาย ทั้งนี้ในการลงทุนจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งภัยแล้ง อุทกภัย ที่ทำให้ต้องมีการคาดการณ์การใช้น้ำ และบริหารจัดการน้ำดิบให้เพียงพอต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้ได้มีหน่วยงานอิสระ (Third party) ที่มีความน่าเชื่อถือได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของชุมชนจากโครงการลงทุนของ กปภ. พบว่าเท่ากับ 4.44 คะแนน

**2. สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม**

**ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร**

กปภ. ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการดำเนินงานที่สำคัญ ให้เพียงพอและครอบคลุมทุกภารกิจสำคัญขององค์กร โดยเพิ่มประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรมีความคล่องตัวสูง รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Re-Process 4 save) เพื่อลดการใช้ทรัพยากร ได้แก่ 1) ลดค่าใช้จ่าย/งบประมาณ 2) ลดเอกสาร/ขั้นตอน/ระยะเวลาในการทำงาน 3) ลดกำลังคน และ 4) ลดพลังงาน โดยได้นำมาเชื่อมโยงเป็นตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง กปภ. มุ่งเน้นการสร้างรายได้และมูลค่าเพิ่มจากการให้บริการน้ำประปา มีการกำหนดเป็นแผนการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ให้องค์กร และจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อลงทุน/ร่วมลงทุนภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด

**สร้างความยั่งยืน**

กปภ. มุ่งเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้องค์กร ด้วยการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม ให้คณะกรรมการ กปภ. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับรับรู้และเข้าใจประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ. ที่มีส่วนส่งเสริมพฤติกรรมพึงประสงค์ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจขณะปฏิบัติหน้าที่สามารถแสดงผลลัพธ์ได้จากผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ที่ กปภ. สามารถรักษาระดับคะแนนสูงกว่า 95 มาโดยตลอด โดยผลการประเมิน ITA ประจำปี 2567 ของ กปภ. เท่ากับ 96.20 คะแนน อยู่ในระดับ “ผ่านดี” โดยอยู่ในลำดับที่ 11 จาก 51 หน่วยงาน โดยที่ กปภ. มีผลคะแนนเฉลี่ยโดยรวมสูงกว่าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3.86 คะแนน ซึ่งมีทิศทางสอดคล้องกับผลสำรวจทัศนคติและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อภาพลักษณ์ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใสของ กปภ. ประจำปี 2567 ที่ระดับ 4.405 (คะแนนเต็ม 5)

กปภ. ยังได้ยกระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ที่ล้วนมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนและผลักดันให้ กปภ. เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนอาทิ 1) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการดำเนินงาน รวมถึงแนวทางการเตรียมรับมือและการบรรเทาทุกข์จากกรณีภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าประชาชน ผ่านสื่อกระแสหลัก และสื่อออนไลน์ 2) การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย 3) การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและธุรกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าคู่ค้าและผู้ส่งมอบ 4) การพัฒนากิจกรรมและทบทวนสวัสดิการค่าตอบแทน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน เป็นต้น ส่งผลให้ในปี 2567 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. มีระดับความเชื่อมั่นต่อประเด็นการดําเนินกิจการดวยความมีประสิทธิภาพอยางยั่งยืนเท่ากับ 4.406 (คะแนนเต็ม 5) และมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.345 (คะแนนเต็ม 5) ตามลำดับ

พร้อมกันนี้ กปภ. ยังพิจารณาความเป็นไปได้และโอกาสในการสร้างรายได้ที่มั่นคงจากธุรกิจปัจจุบัน ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และธุรกิจใหม่ โดยแสวงหาแนวทางการลงทุนที่คำนึงถึงความสมดุลระหว่างรายรับเชิงธุรกิจกับผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment : SROI) ควบคู่กับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยนำพลังงานทางเลือกและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ระยะเวลาและทรัพยากร อาทิ

1) การพิจารณานำระบบ Solar Rooftop มาใช้ทั้งในพื้นที่สำนักงานใหญ่ และ กปภ.สาขาที่คาดว่าจะประหยัดได้ถึง 1,364 ล้านบาท ภายใน 20 ปี

2) การพัฒนาระบบ TMS (การจัดการเวลาปฏิบัติงาน) ระบบ E-Document (การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์) ซึ่งช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษมากกว่า 4.95 ล้านแผ่น ในปี 2567

3) การกำหนดแผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ระยะยาว โดยมุ่งเน้นทบทวนกระบวนการผลิตส่งจ่ายน้ำประปา รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่า ให้เกิดความสมดุลระหว่างการเพิ่มมูลค่าขององค์กร กับการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน ซึ่งมีส่วนในการขับเคลื่อนสู่เป้าหมายของรัฐบาล ในการบรรลุ “ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality)” และ “การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-zero Emissions)”

4) การจัดแคมเปญสร้างความตระหนักรู้เรื่องการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management: DSM) และการอนุรักษ์แหล่งน้ำที่ยั่งยืนร่วมกับชุมชน และโรงเรียน เป็นต้น

**สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม**

กปภ. ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุน การบริหารงาน และการให้บริการตามภารกิจต่าง ๆ ของ กปภ. ให้เป็น Digital Process ทั้งด้านการผลิต-จ่ายน้ำประปา การควบคุมคุณภาพน้ำ การให้บริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ สะดวก รวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขีดจำกัด ลดการสูญเสียในกระบวนการบริหารจัดการ และกระบวนการสนับสนุนภายในอย่างเป็นระบบ โดยการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล (Enterprise Integration) ในองค์กร พร้อมทั้งยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งาน ทั้งนี้ยังได้มีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในทุกระดับ ให้มีความรู้และความสามารถ พร้อมที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งยกระดับการจัดการองค์ความรู้ และสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการประปา ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลแบบบูรณาการ สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กรตามแผนวิสาหกิจของ กปภ. และตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานมีการนำนวัตกรรมเข้ามายกระดับการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น กปภ. จึงได้นำทั้งนวัตกรรมที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและคิดค้นขึ้นเอง และนวัตกรรมที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารจัดการองค์ความรู้ เพื่อสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้แก่องค์กร ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำบทเรียนหนึ่งประเด็น (One Point Lesson: OPL) เพื่อเผยแพร่ในระบบ KM-IM ของ กปภ. ซึ่งก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมูลค่าเพิ่มจากการจัดการความรู้และนวัตกรรม

**3. สร้างความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กร**

**บริหารและพัฒนาบุคลากร**

กปภ. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลของ กปภ. และแผนปฏิบัติการทรัพยากรบุคคลประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์หลักขององค์กร โดยในปี 2567 ได้มีการปรับปรุงระบบสมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กร และประเมินสมรรถนะของบุคลากร (Competency Gap Analysis) ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อให้ กปภ. มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการเลื่อนตำแหน่ง/พ้นสภาพ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังมีการปรับปรุงโครงสร้าง อัตรากำลัง ระบบงานต่าง ๆ ให้มีความกระชับเหมาะสม การเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ การสร้างสรรค์นวัตกรรมและการนำไปใช้ประโยชน์ ส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร STRIVER รวมถึงมีการให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยยึดหลักคุณธรรม ทำให้ในปี 2567 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเท่ากับ 4.44 คะแนน และระดับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ 4.43 คะแนน และมีผลิตภาพของบุคลากร (Human Productivity) เท่ากับ 3.56 ล้านบาท/คน ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

**4. ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า**

**สร้างความผูกพันของลูกค้า**

กปภ. ให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งส่งมอบการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าที่มีอยู่ทั่วประเทศ ด้วยความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการน้ำ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว ผ่านการจัดการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

นอกจากนี้ กปภ. ยังมุ่งรักษามาตรฐานคุณภาพน้ำ ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานสากลขององค์การอนามัยโลก (WHO) ตั้งแต่ระบบผลิตน้ำไปจนถึงระบบจ่ายน้ำ ผ่านการดำเนินโครงการจัดการน้ำสะอาด (WSP) เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมั่นใจในคุณภาพน้ำของ กปภ. ส่งผลให้ในปี 2567 ลูกค้าประเมินความพึงพอใจการบริการของ กปภ. เท่ากับ 4.346 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) และรู้สึกผูกพันกับ กปภ. ที่ระดับ 4.266 คะแนน สำหรับทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. อยู่ที่ระดับ 4.361 คะแนน ซึ่ง กปภ. ได้ดำเนินงานตามพันธกิจเพื่อยกระดับความพึงพอใจและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าตามโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่

* **การขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของ กปภ.** โดยในปี 2567 กปภ. ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ได้รับโล่และตรารับรองมาตรฐาน GECC จำนวน 68 สาขา แบ่งเป็นระดับก้าวหน้า (สีเงิน) จำนวน 19 สาขาและระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) จำนวน 49 สาขา ส่งผลให้ปัจจุบัน กปภ. สาขา ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC รวมทั้งสิ้น 233 สาขา ซึ่ง กปภ. จะรักษามาตรฐานการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
* **โครงการ PWA Always-on** การขับเคลื่อนโครงการเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ของ กปภ. แทนการเดินทางมารับบริการที่ กปภ.สาขา ส่งผลให้ปัจจุบัน ลูกค้าใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทาง PWA Always-on เท่ากับร้อยละ 74.51 และมีแนวโน้มการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
* **การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ PWA LINE OA@PWAThailand** ซึ่งในปี 2567 กปภ. ได้รับรางวัล Government e-Service Award จาก LINE Thailand Awards 2023 ซึ่งเป็นรางวัลพิเศษสำหรับสุดยอดองค์กรภาครัฐที่พัฒนาการให้บริการ e-Service ผ่าน LINE ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคไทยได้อย่างโดดเด่นที่สุดแห่งปี ช่วยยกระดับชีวิตคนไทยให้ง่ายและสะดวกขึ้นกว่าเดิม
* **การดำเนินงานด้านการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)** ประกอบด้วยการดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อมซึ่ง กปภ. ได้รับรางวัลหน่วยงานภาครัฐที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนดีเด่น 2 ปีซ้อน “Siamrath Online Awards 2023”และ “Siamrath Awards 2024” จากบริษัท สยามรัฐ จำกัด ซึ่งเป็นรางวัลสำหรับหน่วยงานและบุคคลผู้ที่ทำผลงานดีเด่นในด้านต่าง ๆ จนเป็นที่ยอมรับในสังคมให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงผู้คนในวงการบันเทิงที่มีความโดดเด่นในแต่ละด้านเพื่อเชิดชูและเป็นเกียรติประวัติที่ดีของสังคม