

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีช่างงานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ **โครงการจัดหาผู้ให้บริการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (ปี 2560-2562) แผนปฏิบัติการ และการปรับโครงสร้างองค์กร**

/หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนองค์กร

2. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 40,000,000.- บาท (สี่สิบล้านบาทถ้วน)

3. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) **14 มิ.ย. 2559**

เป็นเงิน 40,000,000.- บาท (สี่สิบล้านบาทถ้วน) ราคา/หน่วย (ถ้ามี) .-บาท

4. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

สืบราคาจากผู้ให้บริการ จำนวน 4 ราย

4.1 บจก. ไพร์ชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส คอนซัลติ้ง (ประเทศไทย)

4.2 บจก. ไพร์มสตรีท แอดไวเซอร์ (ประเทศไทย)

4.3 บจก. บริดจ์ คอนซัลติ้ง

4.4 บจก. เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย)

5. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

5.1 นางอรุสา พงษ์เสรี ผู้บริหารส่วนจัดซื้อ ฝ่ายธุรการ

5.2 นางสาวศศิธร มาเมือง ผู้บริหารส่วนประเมินคุณภาพองค์กร ฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนองค์กร

5.3 นางสาวสุรัศมิ์ ดันheimหงส์ ผู้บริหารส่วนวางแผน ฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนองค์กร

ผนวก 1

ขอบเขตการดำเนินงาน
การจัดหาผู้ให้บริการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (ปี 2560-2562) แผนปฏิบัติการ
และการปรับโครงสร้างองค์กร

ผู้เสนอราคาต้องเสนอการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และการปรับโครงสร้างองค์กร ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (เอกสารแนบท้ายผนวก1) ที่เกี่ยวข้องตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด ดังนี้

1. จัดทำแผนการดำเนินงาน และรายละเอียดในการดำเนินงาน (Inception Report) พร้อมระยะเวลาดำเนินงานของโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และการปรับโครงสร้างองค์กร รวมทั้งระบบการบริหารบุคลากรของผู้เสนอราคาตามรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงาน
2. จัดทำรายงานการศึกษาและทำความเข้าใจแผนธุรกิจ ประจำปี 2559 และแผนปฏิบัติการปี 2559 เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ปี 2559 กับทิศทางของธนาคาร ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง อันนำมาสู่การระบุโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพของแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการรวมทั้ง ให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการกัน
3. ออกแบบแนวทาง/กระบวนการ โดยอย่างน้อยให้ครอบคลุมตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งจัดทำคู่มือและแบบฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้อง ของแนวทาง/กระบวนการ ดังนี้
 - 3.1 การวางแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (ตามข้อ 4, 6-8)
 - 3.2 การจัดโครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารบุคลากร (ตามข้อ 9)
 - 3.3 การออกแบบหรือนวัตกรรมระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ (ตามข้อ 5)
 - 3.4 การวัดวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร (ตามข้อ 10)
4. ทบทวนและกำหนดบทบาทและทิศทางขององค์กร โดยอย่างน้อยครอบคลุม
 - 4.1 รายงานผลการศึกษารูปแบบการทำธุรกิจของธนาคาร (Business Model)
 - ผลการศึกษารูปแบบธุรกิจของ Export Credit Agencies (ECAs) ชำนาญ
 - บทวิเคราะห์ทางเลือกรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับธนาคาร
 - รูปแบบธุรกิจใหม่ (New Business Model)
 - 4.2 ศึกษากฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ ธสน.
 - 4.3 ศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประกอบด้วย หน่วยงานด้านนโยบาย หน่วยงานด้านการกำกับดูแล และลูกค้า
 - 4.4 วิสัยทัศน์ เป้าหมายการบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยม ที่สอดคล้องกับข้อ 4.1
 - 4.5 ข้อเสนอแนะโครงสร้างองค์กร (Organization Structure Redesign) และระบบงาน (Work System) ในระดับภาพรวม (High Level)

5. ทบทวนและออกแบบระบบงาน (Work System) และกระบวนการทำงานที่สำคัญที่ปรับเปลี่ยน เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทและทิศทางขององค์กร (ตามข้อ 4)
 - 5.1 รายงานผลการวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานที่สำคัญในปัจจุบัน (As-Is Process)
 - 5.2 กระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการทำงาน (ใหม่) ที่สำคัญ (To-Be Process) ที่ตอบสนองทิศทางขององค์กรและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. จัดทำแผนยุทธศาสตร์อย่างน้อย ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้
 - 6.1 ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ที่ใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantages) และความสามารถพิเศษ (Core Competency) ขององค์กรปัจจุบันและความสามารถพิเศษที่ต้องมีในอนาคต จัดการกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenges) และปัจจัยความยั่งยืน และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมดอย่างสมดุล
 - 6.2 โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Opportunity) ซึ่งเป็นภาพอนาคตที่เกิดจากการคิดนอกกรอบ ฉีกแนวจากสภาพปัจจุบัน เพื่อมองอนาคตที่แตกต่างออกไปจากเดิม โดยเป็นโอกาสที่จะได้รับประโยชน์สูงกว่าโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย หรือหากไม่นำโอกาสนั้นมาพิจารณาจะบั่นทอนความยั่งยืนขององค์กร (ความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด)
 - 6.3 แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)
 - 6.4 แบบจำลองทางการเงิน (Financial Projection Model) และประมาณการทางการเงิน (Financial Projection)
 - 6.5 ตัวชี้วัด เป้าหมาย แผนงาน/โครงการตามแผนยุทธศาสตร์ (Key Performance Indicators) (รวมทั้งมีแผนงาน/โครงการที่สามารถใช้โอกาสเชิงยุทธศาสตร์) และตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRIs ทั้ง Leading และ Lagging Indicators) ของแผนบริหารความเสี่ยงที่จัดทำโดยธนาคาร
 - 6.6 จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการนอกสถานที่ อย่างน้อย 2 วัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยรองรับผู้เข้าร่วมประชุม ประมาณ 80 คน
7. จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยอย่างน้อยครอบคลุม
 - 7.1 แผนปฏิบัติการระยะปานกลาง ปี 2560-2562 และแผนปฏิบัติการระยะสั้น ปี 2560
 - แผนงานโครงการ (แผนงานด้านธุรกิจ และแผนงานด้านสนับสนุนธุรกิจ และแผนงานด้านสนับสนุนทั่วไปที่สนับสนุนแผนงานด้านธุรกิจและวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์)
 - ตัวชี้วัดและค่าคาดการณ์/ค่าเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ (โดยแสดงความสอดคล้องและเชื่อมโยงของตัววัดและเป้าหมายระดับยุทธศาสตร์และระดับแผนปฏิบัติการ)

[Handwritten signatures and initials]

- 7.2 รายงานสรุปผลการให้คำแนะนำและเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำแผนงาน ที่เกี่ยวข้อง (ระยะปานกลางและระยะสั้น) ได้แก่ แผนการเงินและแผนงบประมาณ บนหลักการ Economic Value Management: EVM แผนบริหารความเสี่ยง แผนเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนระดมทุน และแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์บรรลุผล
8. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการและตัวชี้วัดความเสี่ยงโดยรวม (ทั้งตัวชี้วัดที่เป็น lagging Indicators และตัวชี้วัดที่เป็น leading Indicators) รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการที่ผู้บริหารระดับสูงต้องติดตามเป็นประจำในรูปแบบของ Dashboard
9. ทบทวนและออกแบบการจัดโครงสร้างและระบบการบริหารบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทและทิศทางขององค์กร (ตามข้อที่ 4, 6 -8) โดยอย่างน้อยครอบคลุม
- 9.1 รายงานการศึกษาและทำความเข้าใจระบบงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของ ทรส. เพื่อจัดทำข้อเสนอในการปรับปรุง
- 9.2 แผนแม่บทการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Master Plan) และแผนปฏิบัติการทรัพยากรบุคคลระยะปานกลางและแผนปฏิบัติการทรัพยากรระยะสั้น รวมทั้งจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
- 9.3 โครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารงาน (Organizational Structure) (ตั้งแต่ระดับองค์กรถึงระดับส่วนงาน) และขีดความสามารถ (ทักษะและสมรรถนะ) ขององค์กร รวมถึงโครงสร้างตำแหน่งงาน และอัตรากำลัง (Workforce Planning)
- 9.4 การบริหารการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ (Strategy-Change Management)
- 9.5 คำบรรยายลักษณะงานของทุกตำแหน่งงาน (Job Description)
- 9.6 คุณลักษณะผู้ดำรงตำแหน่งของบุคลากรที่สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร (Knowledge/ Skill/ Ability/ Competency)
- 9.7 โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงการให้รางวัลยกย่องชมเชย (Compensation and Benefit Structure and Management : Finance and Non Finance) รวมถึงการประเมินค่างาน (Job Evaluation)
- 9.8 การบริหารผลการปฏิบัติงานและการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Performance Management and Career Path Management) และกระบวนการและแผนปฏิบัติการของการหมุนเวียนงาน (Rotation Plan)
- 9.9 ออกแบบวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนบทบาทและทิศทางขององค์กร และออกแบบแนวทางในการเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าว
10. ทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กรตามแผนปฏิบัติการปี 2560
- 10.1 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ และการวิเคราะห์ขีดความสามารถขององค์กรของแผนปฏิบัติการ รวมทั้งกำหนดค่าคาดการณ์ของผลการดำเนินงาน เป็นรายไตรมาส

- 10.2 จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนปฏิบัติการ เป็นรายไตรมาส รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเรื่องที่เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายและตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติการ (กรณีที่ผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)
- 10.3 ติดตามและรายงานผลการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามข้อ 10.2 รวมทั้งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติการ (กรณีที่ผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย) เป็นรายไตรมาส เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายและตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ
11. ทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงวางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการระยะปานกลางปี 2561-2562 และแผนปฏิบัติการปี 2561 รวมทั้งเสนอแนวทางในการปรับปรุงแนวทาง/กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ
- 11.1 รายงานการทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 พร้อมผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการระยะปานกลาง 2561-2562 และแผนปฏิบัติการปี 2561 (ถ้ามี)
- 11.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงแนวทาง/ กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (ถ้ามี)
12. ทบทวนแนวทาง/กระบวนการการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ และขีดความสามารถขององค์กรของปี 2560 รวมทั้งข้อเสนอแนะการปรับปรุง (ถ้ามี)

604
Aur
2565

เกณฑ์ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ
การจัดหาผู้ให้บริการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (ปี 2560-2562) แผนปฏิบัติการ
และการปรับโครงสร้างองค์กร

ผู้เสนอราคาต้องนำเกณฑ์ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตการดำเนินงานที่ระบุในภาคผนวก 1 ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร

1. แนวทาง/กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม
2. แนวทาง/กระบวนการกำหนดตัววัดที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องติดตามเป็นประจำ เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องดำเนินการ
3. แนวทาง/กระบวนการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและมอบคุณค่าอย่างสมดุลต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นมาประกอบการกำหนดเป้าหมายผลดำเนินการของรัฐวิสาหกิจ
4. แนวทาง/กระบวนการในการนำประเด็นการพัฒนาประเทศ ความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคม (CSR In Process & CSR After Process) มาเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์ และการปฏิบัติงานประจำวัน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

1. แนวทาง/กระบวนการการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (ให้ระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ)
2. แนวทาง/กระบวนการระบุจุดบอดที่อาจเกิดขึ้นของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
3. แนวทาง/กระบวนการในการกำหนดความสามารถพิเศษขององค์กร ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
4. แนวทาง/กระบวนการในการนำปัจจัยที่สำคัญต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยดังกล่าว
 - Statement of Directions
 - จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของรัฐวิสาหกิจ
 - สัญญาณบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านเทคโนโลยี ตลาด ความนิยมของลูกค้า การแข่งขัน และสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ
 - ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจในระยะยาว ซึ่งรวมถึงความสามารถพิเศษขององค์กรที่จำเป็น

5. แนวทาง/กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์
6. แนวทาง/กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์โดยนำประเด็นต่อไปนี้มาประกอบการพิจารณา รวมถึงแสดงความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์กับประเด็นดังกล่าว
 - การตอบสนองความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงของการสูญเสีย "โอกาสของธุรกิจ"
 - การตอบสนองต่อโอกาสในการสร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การปฏิบัติการและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของรัฐวิสาหกิจ
 - การให้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กรที่มีในปัจจุบัน และดำเนินการเพื่อให้องค์กรมีความสามารถพิเศษใหม่ ที่อาจจำเป็นในอนาคต
 - ความสมดุลระหว่างโอกาสในระยะสั้นกับระยะยาว และความสมดุลระหว่างความท้าทายในระยะสั้นกับระยะยาว
 - ความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด
7. แนวทาง/กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและให้แสดงความสอดคล้องระหว่างแผนดังกล่าวกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
8. แนวทาง/กระบวนการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการซึ่งทำให้ระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการส่งเสริมให้ธนาคารดำเนินการอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และครอบคลุมหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด
9. แนวทาง/กระบวนการการปรับเปลี่ยนและนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ปรับเปลี่ยนแผน และนำแผนไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว
10. แนวทาง/กระบวนการการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของธนาคารตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของแผนปฏิบัติการรายไตรมาส
11. แนวทาง/กระบวนการทำให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการมีความก้าวหน้าตามที่คาดการณ์ไว้

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

1. แนวทาง/กระบวนการเลือกตัวชี้วัดให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและบูรณาการกัน เพื่อตรวจติดตามผลการดำเนินการโดยรวมของรัฐวิสาหกิจ รวมถึงความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
2. แนวทาง/กระบวนการทบทวนผลการดำเนินการและวิเคราะห์ขีดความสามารถขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าได้ผลสรุปที่มีเหตุผล อันนำไปสู่การประเมินความสำเร็จของธนาคาร และความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ
3. แนวทาง/กระบวนการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และที่เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

1. แนวทาง/กระบวนการประเมินและจัดการขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากรเพื่อให้งานของธนาคารบรรลุผล
2. แนวทาง/กระบวนการในการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร เพื่อให้บรรลุผลในเรื่องต่อไปนี้
 - งานของรัฐวิสาหกิจประสบผลสำเร็จ
 - ใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กร
 - เสริมสร้างการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ
 - มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวังขององค์กร
 - สามารถดำเนินการกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
3. แนวทาง/กระบวนการการกำหนดนโยบาย การให้บริการ และสิทธิประโยชน์ และให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลายของกลุ่มและส่วนของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน
4. แนวทาง/กระบวนการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร
5. แนวทาง/กระบวนการเพื่อทำให้ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรบรรลุผล ต่อไปนี้
 - สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี และสร้างความผูกพันของบุคลากร
 - ใช้ในการพิจารณา การให้ค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการให้แรงจูงใจ
 - เสริมสร้างการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
6. แนวทาง/กระบวนการของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรที่ตอบสนองต่อปัจจัยต่อไปนี้
 - ความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ทั้งเรื่องที่กำหนดโดยบุคลากรและที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชา และผู้นำระดับสูง

- ความสามารถพิเศษขององค์กร ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
 - การปรับปรุงผลการดำเนินการองค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม
 - จริยธรรมและวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
 - การมุ่งเน้นลูกค้า
 - การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ
 - การส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน
7. แนวทาง/กระบวนการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร
8. แนวทาง/กระบวนการวางแผนสืบทอดตำแหน่งของตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำ

หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

1. แนวทาง/กระบวนการการออกแบบ และนวัตกรรมระบบงานโดยรวมขององค์กร (ระบบงานประกอบด้วยกระบวนการทำงานที่สำคัญ)
2. แนวทาง/กระบวนการการจัดทำข้อกำหนดของระบบงาน และกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยใช้ข้อมูลจากความต้องการของลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ (พิจารณาตามความเหมาะสม)