

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการจัดการเชิงกลยุทธ์ธนาคารพาณิชย์ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาการให้ความสำคัญต่อการวางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ และความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารที่มีต่อลักษณะการทำงานของธนาคาร เพื่อนำผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการประกอบการเรียนการสอนทางด้านบริหารธุรกิจ และเป็นแนวทางของผู้บริหารธุรกิจในการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้

ประชากรที่ทำการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานธนาคารของธนาคารพาณิชย์ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และแต่ละธนาคารเลือกสาขาธนาคารเป็นตัวแทนธนาคารละ 3 สาขา รวมจำนวน 15 สาขา แต่ละสาขากำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการ 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการ 2 คน และพนักงาน 3 คน รวม 90 คน ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็นเพศชาย และหญิงสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุ 26 ปีขึ้นไป สมรสแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานในธนาคารมากกว่า 6 ปี

สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย/มัธยมาเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) การวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการวิเคราะห์แบ่งออกเป็นสามส่วนคือ 1) การวิเคราะห์กระบวนการกลยุทธ์ตามกิจกรรมสามขั้นตอนคือ การศึกษากลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนด การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และการควบคุมกลยุทธ์ 2) การวิเคราะห์กระบวนการเชิงกลยุทธ์ และ 3) การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารต่อลักษณะการทำงาน

การวิเคราะห์กระบวนการกลยุทธ์ และความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารต่อลักษณะการทำงาน จำแนกการจัดการออกเป็น 5 ส่วนคือ การงบประมาณ การกำหนดกฎระเบียบการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด การมอบอำนาจแก่พนักงานในการตัดสินใจ และการให้ค่าตอบแทน และการวิเคราะห์กระบวนการเชิงกลยุทธ์เป็นการประเมินการปฏิบัติระหว่างกลยุทธ์ที่กำหนดและกลยุทธ์ที่เป็นจริง ผลการศึกษาปรากฏดังนี้.

## สรุปผลการวิจัย

### 1. การวิเคราะห์กระบวนการกลยุทธ์

กระบวนการกลยุทธ์ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการบริหารงาน ประกอบด้วยกิจกรรม 3 ขั้นตอน คือ การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy formulation) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategy implementation) และการประเมินกลยุทธ์ (Strategy evaluation) การวิเคราะห์กระบวนการกลยุทธ์ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์จำแนกตามสามกิจกรรมข้างต้น ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

#### 1.1 การจัดทำกลยุทธ์

การจัดทำกลยุทธ์เป็นการศึกษากลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนด ซึ่งได้วิเคราะห์ถึงการให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารให้ความสำคัญระดับมากที่สุดต่อการกำหนดงบประมาณและการรับ-จ่ายตามงบประมาณ ให้ความสำคัญในระดับมากต่อการตั้งกฎระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การกำหนดให้พนักงานปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของธนาคารที่กำหนดไว้ และการปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของพนักงาน และธนาคารให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อนโยบายเงินเดือนของพนักงานแตกต่างกันตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการให้อำนาจในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในการทำงานของพนักงาน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารต่อการจัดทำกลยุทธ์ จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า บุคลากรระดับผู้จัดการเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายระดับสูงกว่าบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการ และบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายระดับสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงาน

## 1.2 การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ของธนาคารพาณิชย์

การวิเคราะห์ลักษณะการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์ถึงการปฏิบัติงานของธนาคารต่อกลยุทธ์ที่ธนาคารได้กำหนดไว้ ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารมีลักษณะการปฏิบัติงานระดับมาก ด้านการใช้จ่ายต้องเป็นตามงบประมาณ และการแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบของธนาคารอย่างชัดเจนแก่พนักงาน ธนาคารมีลักษณะการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ด้านการกำหนดขั้นตอนการทำงานมีความซับซ้อน การให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารต่อพนักงาน การบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การประสบความสำเร็จของสาขา ความสามารถในการทำกำไร การให้ผลตอบแทนแก่พนักงานตามผลการปฏิบัติงาน และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารต่อการปฏิบัติงานของธนาคารตามกลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า บุคลากรระดับผู้จัดการเห็นว่าธนาคารปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ระดับสูงกว่าบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการ และบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการเห็นว่าธนาคารปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ระดับสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงาน ยกเว้นการกำหนดขั้นตอนการทำงานบุคลากรระดับพนักงานเห็นว่ามีความซับซ้อนระดับสูงกว่าบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการ และบุคลากรทุกระดับมีความคิดเห็นระดับเท่ากันต่อความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบ

## 1.3 การควบคุมกลยุทธ์

การควบคุมกลยุทธ์คือการตรวจสอบกิจกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงและสิ่งที่ได้วางแผน การวิจัยครั้งนี้จึงได้ทำการวิเคราะห์การใช้เครื่องมือในการจัดการของธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารมีการใช้เครื่องมือในการจัดการระดับมาก ด้านการกำหนดกฎระเบียบปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร กฎระเบียบมีความชัดเจน การกำหนดให้ผู้จัดการสาขาต้องบริหารงานตามงบประมาณที่วางไว้หากไม่สามารถบริหารตามเป้าหมายจะประสบปัญหาและผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน ส่วนการใช้เครื่องมือในการจัดการระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานได้รับความไว้วางใจในงานที่ถูกมอบหมาย งบประมาณถูกจัดทำอย่างเหมาะสม การให้บุคลากรเป็นผู้กำหนดการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การให้รางวัลเมื่อผลการปฏิบัติงานดี พนักงานได้รับส่วนร่วมในกำไรของธนาคาร ผู้จัดการต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายส่วนเกินจากงบประมาณ และการมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารต่อการควบคุมกลยุทธ์ของธนาคารจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า บุคลากรระดับผู้จัดการเห็นว่าธนาคารมีการนำเครื่องมือในการจัดการมาใช้ในการปฏิบัติงานระดับสูงกว่าบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการ และบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการเห็นว่าธนาคารมีการนำเครื่องมือในการจัดการมาใช้ในการปฏิบัติงานระดับสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงาน

## 2. การวิเคราะห์กระบวนการเชิงกลยุทธ์

กระบวนการเชิงกลยุทธ์หมายถึงขั้นตอนการจัดทำและการปฏิบัติตามกลยุทธ์ แบ่งออกเป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ตามที่กำหนด (Deliberate strategies process) และกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่เกิดขึ้นทันที (Emergent strategy process) การวิเคราะห์กระบวนการเชิงกลยุทธ์ครั้งนี้ เป็นการประเมินความคิดเห็นบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ต่อกระบวนการเชิงกลยุทธ์ โดยทำการประเมินกระบวนการเชิงกลยุทธ์ในแผนงาน กระบวนการเชิงกลยุทธ์ในสาขา และกระบวนการเชิงกลยุทธ์ในสาขาภายใต้สภาวะเศรษฐกิจด้อย ผลการศึกษาพบว่าธนาคารปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ระดับปานกลาง ทั้งกระบวนการเชิงกลยุทธ์ระดับสาขา กระบวนการเชิงกลยุทธ์ระดับสาขาภายใต้สภาวะเศรษฐกิจด้อย และกระบวนการเชิงกลยุทธ์ระดับแผนงาน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารต่อการปฏิบัติงานของธนาคารตามกลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า บุคลากรระดับผู้จัดการเห็นว่ากระบวนการเชิงกลยุทธ์ระดับสาขาธนาคารมีการปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ทั้งสภาวะปกติและภายใต้สภาวะเศรษฐกิจด้อยระดับสูงกว่าบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการ แต่บุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการเห็นว่าธนาคารมีการปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนดในแผนงานระดับสูงกว่าบุคลากรระดับผู้จัดการ และบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการเห็นว่าธนาคารปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ระดับสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงาน

## 3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ต่อลักษณะการทำงาน

การวิเคราะห์ลักษณะการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ ได้ทำการวิเคราะห์ถึงความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ต่อลักษณะการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของธนาคารมีความคิดเห็นว่าลักษณะการทำงานในธนาคารที่ปรากฏระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญในสภาพการทำงาน ลักษณะที่ปรากฏระดับมาก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงงบประมาณสามารถทำได้

โดยผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น พนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ธนาคารมีกฎระเบียบในการปฏิบัติมากมาย การกำหนดแผนกลยุทธ์อย่างชัดเจนมีความสำคัญมาก บุคลากรทุกคนถูกกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน พนักงานจะได้รับผลตอบแทนมากขึ้นหากธนาคารมีผลตอบแทนดีขึ้น กิจกรรมที่ระบุไว้มีการวางแผนเสมอ พนักงานถูกตรวจสอบอย่างใกล้ชิดงบประมาณมีการใช้จ่ายตามความเหมาะสม และการเห็นว่าควรมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และลักษณะที่ปรากฏระดับปานกลางคือ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำงบประมาณ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารต่อลักษณะการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า บุคลากรระดับผู้จัดการเห็นว่าลักษณะการปฏิบัติงานของธนาคารมีการวางแผนและมีความชัดเจน ระดับสูงกว่าบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการ และบุคลากรระดับผู้ช่วยผู้จัดการเห็นว่าลักษณะการปฏิบัติงานของธนาคารมีการวางแผน และมีความชัดเจน ระดับสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงาน

#### อภิปรายผล

ผลการศึกษานำมาอภิปรายตามแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการกลยุทธ์ (The Strategy Process) ประกอบด้วยกิจกรรม 3 ขั้นตอน คือ การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Formulation) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategy Implementation) และ การประเมินกลยุทธ์ (Strategy Evaluation) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการบริหารงานระดับสูง และเป็นงานที่ต้องทำต่อเนื่องตลอดเวลา การศึกษาครั้งนี้เน้นการศึกษากระบวนการกลยุทธ์ของ การงบประมาณ และกระบวนการบริหารงานและทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การกำหนดกฎระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด การมอบอำนาจแก่พนักงานในการตัดสินใจ และการให้ค่าตอบแทน นอกจากนี้การวิจัยยังได้ศึกษากระบวนการเชิงกลยุทธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่กำหนด (Intended Strategies) และกลยุทธ์ที่เป็นจริง (Realized Strategy)

กระบวนการกลยุทธ์ด้านงบประมาณธนาคารให้ความสำคัญในการกำหนดงบประมาณ โดยผู้จัดการมีส่วนในการจัดทำ และผู้ช่วยผู้จัดการมีส่วนร่วม สำหรับพนักงานแทบจะไม่มีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ สำหรับการปฏิบัติงานยึดการใช้จ่ายตามงบประมาณตามที่กำหนดไว้ และการประเมินการใช้จ่ายตามงบประมาณ หากการใช้จ่ายไม่เป็นไปตามงบประมาณไม่มีผลกระทบต่อบุคลากรทั้งระดับผู้บริหารและพนักงาน

กระบวนการกลยุทธ์กระบวนการบริหารงานและทรัพยากรมนุษย์ ด้านการกำหนดกฎระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ธนาคารมีการวางกลยุทธ์ด้านนี้ชัดเจนและ

เน้นการนำไปปฏิบัติและการประเมินควบคุม สำหรับการมอบอำนาจในการตัดสินใจธนาคาร กำหนดการมอบอำนาจให้บุคลากรต่างกันตามตำแหน่งงาน และการให้คำตอบแทน ธนาคารมีการ กำหนดเกณฑ์การให้คำตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานแต่บุคลากรเห็นว่ามีให้นำหลักการไปปฏิบัติ ระดับต่ำกว่าการกำหนดโดยเฉพาะความคิดเห็นของพนักงาน

สรุปภาพรวมของกระบวนการกลยุทธ์ เห็นได้ว่าธนาคารมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามกลยุทธ์ที่กำหนดสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อลักษณะการทำงานว่า ธนาคารมีการกำหนดแผน กลยุทธ์ไว้ชัดเจน และให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์เป็นอย่างมากและกิจกรรมมีการวางแผนไว้ และการศึกษายังพบว่าอาจมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์บ้างในการปฏิบัติงานของแผนก แต่ภาพรวม แม้ภายใต้เศรษฐกิจถดถอยธนาคารยังคงปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

การศึกษาครั้งนี้ เห็นได้ว่าธนาคารขนาดใหญ่ของไทยได้มีการบริหารงานที่มีการกำหนด ทิศทางกระบวนการกลยุทธ์ได้ดี จึงสามารถรับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้ ตามงานวิจัย ของโจนาธาน ดาวัน ที่พบว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จในการบริหารองค์กรส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่มีการ กำหนดกลยุทธ์ไว้ชัดเจน

พสุ เดชะรินทร์ได้กล่าวถึงการตรวจสอบทางกลยุทธ์ทำให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของ องค์กร ถึงแม้ว่าการศึกษานี้ไม่ได้เป็นการตรวจสอบทางกลยุทธ์โดยตรงแต่ก็มีลักษณะเป็นการ ตรวจสอบคือได้มีการกำหนดประเด็นคำถามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์และกิจกรรมในองค์กร ทำให้ ทราบว่าธนาคารมีจุดแข็งในด้านบุคลากรเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ บุคลากรทุกระดับตระหนักและมีการ ปฏิบัติงานเน้นให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารองค์กรมีส่วนร่วมในการ วางแผนและได้รับอำนาจในการตัดสินใจและความไว้วางใจจากองค์กร และผู้บริหารมีความเป็น กันเองกับผู้ร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่อ้างถึงทั้งงานวิจัยของพัชฌันญา อ้วนสอาด ซึ่ง ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงรายและ จังหวัดพะเยา พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับมากด้านการปกครองบังคับบัญชา และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และงานวิจัยของมนต์ชัย ยุทธทองคำ ศึกษาวิจัยและกำลังใจในการ ทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีผู้ถือหุ้นใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ก็พบว่าพนักงานมีขวัญและกำลังใจระดับดีมาก ด้านความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน และมีขวัญและกำลังใจระดับดีด้านสัมพันธภาพในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา สำหรับจุดอ่อนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทน บุคลากรระดับ

พนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการพิจารณาการให้ค่าตอบแทนมากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการศึกษาขวัญกำลังใจของพนักงานปฏิบัติการธนาคารไทยทุนจำกัด (มหาชน) สาขาภาคเหนือการศึกษาของอารีลักษณ์ แก้ววิเศษ ซึ่งได้เสนอประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานว่าควรมีหลักการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งควรมีการทดสอบความรู้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่อ้างถึงซึ่งส่วนใหญ่เมื่อศึกษาความพึงพอใจ ค่าตอบแทนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะ

1. กระบวนการกลยุทธิ์ของธนาคารได้มีการกำหนดกลยุทธิ์และปฏิบัติตามกลยุทธิ์เป็นอย่างดี ซึ่งธนาคารควรคงรูปแบบนี้ไว้ อันจะเป็นผลดีต่อองค์กรในการประสบความสำเร็จ
2. ด้านบุคลากร ด้วยธนาคารเป็นธุรกิจบริการที่มีบุคลากรจำนวนมาก และบุคลากรมีการปฏิบัติงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง พร้อมทั้งการบริการเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการเงิน ฉะนั้นความซื่อสัตย์จึงเป็นสิ่งสำคัญซึ่งธนาคารมีจุดเด่นด้านนี้ที่บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงความซื่อสัตย์จึงต้องรักษาไว้ สำหรับความรู้สึกรักของพนักงานที่พบในการวิจัยครั้งนี้และงานวิจัยอื่นที่นำมาอ้างอิง ธนาคารควรต้องเน้นการกำหนดกลยุทธิ์การพิจารณาผลตอบแทนแก่บุคลากรให้ชัดเจนและสอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคลากรอันเป็นผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินตนเอง และช่วยในการวิเคราะห์ในการแข่งขัน งานวิจัยต่อไปหากธนาคารศึกษาการตรวจสอบทางกลยุทธิ์ในธนาคารของตน คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร โดยการจัดทำประเด็นคำถามในด้านต่างๆ ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธิ์และกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร และทำการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจมีในองค์กร เพื่อทราบจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร