

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาถึงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่ตัดสินใจสมัครเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด “โครงการร่วมใจจากเพื่อนาคองค์กรที่เหมาะสม” ภายหลังจากเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดไปแล้ว รวมทั้งการวิเคราะห์ ถึงมูลเหตุที่จูงใจให้พนักงานธนาคารกรุงไทย สมัครใจเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 114 ราย จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 140 ราย ในเขตภาคเหนือ (12 จังหวัด) ในปี พ.ศ.2543 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุป

1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคาร

พนักงานธนาคารที่เกษียณอายุก่อนกำหนด จำนวน 114 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 73 ราย หรือร้อยละ 64.0 เป็นพนักงานระดับบริหาร รองลงมาได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับบริการ พนักงานทุกระดับรวมแล้ว เป็นเพศชาย จำนวน 78 ราย หรือร้อยละ 68.4 เพศหญิง 36 ราย หรือร้อยละ 31.6 ส่วนใหญ่ จำนวน 46 ราย หรือร้อยละ 40.3 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี รองลงมาจำนวน 43 ราย มีอายุช่วง 31-40 ปี โดยพนักงานระดับบริการ และปฏิบัติการ มากกว่า ร้อยละ 90 มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ระดับปริญญาตรี ในขณะที่พนักงานระดับบริหารมากกว่าร้อยละ 70 มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

พนักงานธนาคารที่เกษียณอายุก่อนกำหนด จำนวน 83 ราย หรือร้อยละ 72.8 มีสถานภาพสมรส และอยู่กับครอบครัว ซึ่งมีจำนวนสมาชิกโดยเฉลี่ยแล้ว จำนวน 3-4 คน ในจำนวนนี้มีพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 22 ราย หรือร้อยละ 19.3 สถานภาพหย่า หรือหม้าย จำนวน 9 ราย หรือร้อยละ 7.9

พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนดจำนวน 86 ราย หรือร้อยละ 75.4 มีที่บ้านอยู่อาศัยเป็นของตนเอง จำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 16.8 มีบ้านอยู่อาศัยเป็นของบิดา-มารดา จำนวน 5 ราย หรือร้อยละ 4.3เช่าอาศัยอยู่ จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 3.5 มีบ้านอยู่อาศัยเป็นของญาติ พนักงานจำนวน 46 ราย หรือร้อยละ 40.3 มีจำนวนบุตรที่ต้องอุปการะดูแลจำนวน 2 คน จำนวน 30 ราย หรือร้อยละ 26.3 มีจำนวนบุตรที่ต้องอุปการะดูแล จำนวน 1 คน ที่เหลือ จำนวน 32 ราย หรือร้อยละ 28.0 ไม่มีภาระเลี้ยงดูบุตร ส่วนภาระเลี้ยงดูบุคคลที่ไม่ใช่บุตร พนักงาน จำนวน 80 ราย หรือร้อยละ 70 ไม่มีภาระเลี้ยงดูบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากบุตร จำนวน 20 รายหรือร้อยละ 17.5 มีภาระเลี้ยงดูบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากบุตร จำนวน 1 คน จำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 12.4 มีภาระเลี้ยงดูบุคคลที่ไม่ใช่บุตรมากกว่า 1 คนขึ้นไป

2) สถานภาพทางเศรษฐกิจ

2.1) สถานภาพทางอาชีพ และรายได้

สถานภาพทางอาชีพ และรายได้ของพนักงานธนาคาร ก่อนเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด พนักงานธนาคารที่สมัครเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด จำนวน 114 ราย ส่วนใหญ่ จำนวน 35 ราย หรือร้อยละ 30.7 มีอายุงานช่วง 16-20 ปี รองลงมาจำนวน 34 ราย หรือร้อยละ 29.8 มีอายุงานช่วง 6-10 ปี จำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 17.5 มีอายุงานช่วง 11-15 ปี ในจำนวนนี้ พนักงานจำนวน 44 ราย หรือร้อยละ 38.6 มีอัตราเงินเดือนช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 22 ราย หรือร้อยละ 19.3 มีอัตราเงินเดือนช่วง 15,001-20,000 บาท พนักงานธนาคารที่มีอาชีพเสริม มีจำนวน 61 ราย หรือร้อยละ 53.5 เมื่อจำแนกพนักงานธนาคารโดยนำรายได้จากเงินเดือนประจำรวมกับรายได้จากอาชีพเสริมแล้ว พบว่าพนักงานจำนวน 35 ราย หรือร้อยละ 30.7 มีรายได้รวมต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป รองลงมาจำนวน 28 ราย หรือร้อยละ 24.6 มีรายได้รวมต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท

สถานภาพทางอาชีพ และรายได้ของพนักงานธนาคาร ภายหลังเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดไปแล้ว พนักงานธนาคารที่เข้าร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด จำนวน 114 ราย จำนวน 84 ราย หรือร้อยละ 73.7 มีงานทำ หรือเข้าสู่อาชีพใหม่ได้ จำนวนที่เหลือ 30 ราย หรือร้อยละ 26.3 กำลังว่างงานอยู่ พนักงานที่เข้าสู่อาชีพใหม่ได้ มีจำนวน 76 ราย หรือร้อยละ 66.7 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่เหลือจำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 7.0 เป็นลูกจ้างบริษัท/ห้างร้านแห่งใหม่ จากจำนวนพนักงานที่เข้าโครงการ 114 ราย ประเภทธุรกิจที่ถูกเลือกมากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ ร้านค้าปลีกและส่งสินค้าเบ็ดเตล็ด มีจำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 14.9 รองลงมาคือ ค้าขายอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 12.3 อันดับสามได้แก่ อาชีพขายประกัน มีจำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 11.4 อันดับสี่ ได้แก่ ทำสวน-ไร่ มีจำนวน 9 ราย หรือร้อยละ 7.9 อันดับ 5 ได้แก่ บริการรถรับจ้าง/รถเช่า มีจำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 6.1 ส่วนที่เหลือเป็นอาชีพอื่น ได้แก่ ทยายความ, ค้าวัสดุก่อสร้าง, ใช้น้ำมัน, ค้าขายผลไม้, ค้าขายอะไหล่ยนต์, เลี้ยงสัตว์, ค้าพืชไร่, ค้าขายเครื่องคอมพิวเตอร์, ธุรกิจทัวร์ เมื่อจำแนกพนักงานธนาคารที่เข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด ตามระดับรายได้จากการเข้าสู่อาชีพใหม่แล้ว พบว่ามีจำนวน 24 ราย หรือร้อยละ 28.6 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ช่วง 15,001-20,000 บาท รองลงมาจำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 23.8 มีรายได้ช่วง 5,000-10,000 บาท และจำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 19 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป

เมื่อเปรียบเทียบระดับรายได้รวมของพนักงานธนาคารที่เกษียณอายุก่อนกำหนด ก่อนเข้าโครงการ กับ ภายหลังเข้าโครงการแล้ว พบว่าผู้ที่เข้าโครงการไปแล้ว จำนวน 114 ราย ส่วนใหญ่ จำนวน 61 ราย หรือร้อยละ 53.5 มีรายได้ลดลง มีเพียงจำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 14.0 มีรายได้เพิ่มขึ้น และจำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 6.1 มีรายได้เท่าเดิม ส่วนผู้ที่ไม่มีการรายได้ หรือว่างงานอยู่ มีจำนวน 30 ราย หรือร้อยละ 26.4

2.2) สถานภาพด้านการใช้จ่าย

เมื่อนำรายการค่าใช้จ่าย ของพนักงานธนาคารที่เกษียณอายุก่อนกำหนดจำนวน 114 ราย ระหว่างก่อนเข้าโครงการ กับ ภายหลังจากเข้าโครงการ มาวิเคราะห์ แล้วเปรียบเทียบแยกตามประเภทได้ผลดังนี้

ค่าใช้จ่ายประเภทค่าอาหารต่อเดือน ก่อน กับ หลังเข้าโครงการ ส่วนใหญ่พนักงานธนาคารจำนวน 59 ราย หรือร้อยละ 51.7 มีค่าใช้จ่ายค่าอาหารอยู่ในช่วง 3,000-6,000 บาท/เดือน แต่ ภายหลังจากเข้าโครงการ พบว่าพนักงานผู้ที่เคยใช้จ่ายค่าอาหารต่อเดือน มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไป มีจำนวนลดลง จากจำนวน 48 ราย หรือร้อยละ 42.2 เหลือจำนวน 36 ราย หรือร้อยละ 31.5 น่าจะมีสาเหตุจากการประหยัด และอดออมมากขึ้น

ค่าใช้จ่ายประเภทค่าเช่าบ้าน พนักงานธนาคารที่เข้าโครงการ ทั้งก่อน และหลัง เข้าโครงการ เกินกว่า ร้อยละ 90 ไม่มีภาระค่าเช่าบ้าน

ค่าผ่อนชำระหนี้ต่อเดือน พนักงานธนาคารที่เข้าโครงการ ก่อนเข้าโครงการ จำนวน 54 ราย หรือร้อยละ หรือร้อยละ 47.4 ไม่มีภาระผ่อนชำระหนี้ ภายหลังจากเข้าโครงการ มีจำนวน 67 ราย หรือร้อยละ 58.7 ไม่มีภาระผ่อนชำระหนี้ อาจเป็นเหตุผลจากการที่พนักงานธนาคารนำเงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากธนาคาร ไปชำระหนี้จนเสร็จสิ้น

ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อเดือน พนักงานธนาคารที่เข้าโครงการ ที่เคยมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อเดือน สูงสุด มากกว่า 2,000 บาท ก่อนเข้าโครงการ มีจำนวน 30 ราย หรือร้อยละ 26.4 ภายหลังจากเข้าโครงการ มีจำนวนเพิ่มเป็น 38 ราย หรือร้อยละ 33.4 อาจเป็นเหตุผลจากการที่ผู้ที่เข้าโครงการไปแล้วมีเวลาท่องเที่ยวมากขึ้น

ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดต่อเดือน พนักงานธนาคารที่เข้าโครงการ ที่เคยมีค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดต่อเดือนสูงสุด มากกว่า 2,000 บาท ต่อเดือน ก่อนเข้าโครงการ มีจำนวน 60 ราย หรือร้อยละ 52.6 ภายหลังจากเข้าโครงการ มีจำนวน 55 ราย หรือร้อยละ 48.4 น่าจะมีเหตุผลจากการประหยัด และอดออมมากขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายรวมทุกรายการแล้ว ระหว่างก่อนที่พนักงานธนาคารจะเข้าโครงการ กับ ภายหลังจากเข้าโครงการแล้ว พบว่า มีจำนวนผู้ที่เข้าโครงการไปแล้วจำนวน 80 ราย หรือร้อยละ 70.2 ยังมีค่าใช้จ่ายรวมอยู่ในระดับเท่าเดิม จำนวน 31 ราย หรือร้อยละ 27.2 มีค่าใช้จ่ายรวมลดลง และ 3 ราย หรือร้อยละ 2.6 มีค่าใช้จ่ายรวมเพิ่มขึ้น

3) สถานภาพทางสังคม

เมื่อวิเคราะห์สถานภาพทางสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย ก่อนเข้าโครงการ กับภาย หลังเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดไปแล้ว จากพนักงานจำนวน 114 ราย ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

บทบาทในการตัดสินใจในครอบครัว พนักงานธนาคารที่เกษียณอายุก่อนกำหนด เมื่อเข้า โครงการไปแล้วส่วนใหญ่ จำนวน 93 ราย หรือร้อยละ 81.6 ยังมีบทบาทในการตัดสินใจในครอบครัว หรือบทบาทในการตัดสินใจในครอบครัวยังคงเหมือนเดิม และจำนวน 74 ราย หรือร้อยละ 64.9 มี เวลาเอาใจใส่ครอบครัวมากขึ้น

การมีเวลาพักผ่อน พนักงานธนาคารที่เกษียณอายุก่อนกำหนด เมื่อเข้าโครงการไปแล้ว ส่วนใหญ่ จำนวน 84 ราย หรือร้อยละ 73.7 มีเวลาพักผ่อนมากขึ้น จำนวน 29 ราย หรือร้อยละ 25.4 ยัง มีเวลาพักผ่อนเหมือนเดิม และมีเพียง 1 ราย หรือร้อยละ 0.9 มีเวลาพักผ่อนน้อยลง

สุขภาพจิต พนักงานธนาคารที่เกษียณอายุก่อนกำหนด เมื่อเข้าโครงการไปแล้ว ส่วนใหญ่ จำนวน 82 ราย หรือร้อยละ 71.9 มีสุขภาพจิตดีขึ้น จำนวน 31 ราย หรือร้อยละ 27.2 สุขภาพจิตไม่ เปลี่ยนแปลง มีเพียง 1 ราย หรือร้อยละ 0.9 ที่มีสุขภาพจิตแย่ลง

โอกาสพบปะเพื่อนฝูง,ญาติพี่น้อง พนักงานธนาคารที่เข้าโครงการไปแล้ว จำนวน 74 ราย หรือร้อยละ 64.9 มีโอกาส หรือเวลาพบปะเพื่อนฝูง,ญาติพี่น้อง มากขึ้นกว่าเดิม จำนวน 33 ราย หรือ ร้อยละ 29.0 ยังคงมีโอกาพบปะเพื่อนฝูง,ญาติพี่น้อง เหมือนเดิม มีเพียง 7 ราย หรือร้อยละ 6.1 ที่มีโอ การพบปะเพื่อฝูง,ญาติพี่น้อง น้อยลง

โอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมสังคม(ในระดับสูงกว่าครอบครัว) พนักงานธนาคารที่เข้า โครงการไปแล้วจำนวน 64 ราย หรือร้อยละ 56.1 มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสังคมมากขึ้น ขณะที่ จำนวน 47 ราย หรือร้อยละ 41.2 โอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสังคมยังคงเหมือนเดิม และมีเพียง 3 ราย หรือ ร้อยละ 2.7 ที่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสังคมน้อยลง

4) การวิเคราะห์ ถึงมูลเหตุที่จูงใจให้พนักงานธนาคารกรุงไทย สมัครใจเข้าโครงการเกษียณอายุ ก่อน กำหนด

จากผลการวิเคราะห์ เพื่อหามูลเหตุสำคัญที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจสมัครใจเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จากเหตุผลทั้งหมด 14 ข้อ โดยวิธีทำ Rating scale เมื่อนำเหตุผลที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ 5 ลำดับแรก ซึ่งเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยแล้ว พบว่า ในภาพรวมนั้น มูลเหตุที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจสมัครใจเข้าโครงการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ การได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจ ลำดับ 2 การได้รับแรงกดดันจากการที่ธนาคารออกนโยบายลดพนักงาน ลำดับ 3 การขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลำดับ 4 มีงานอื่นหรืออาชีพอื่นรองรับ ลำดับ 5 แรงกดดันจากงานในหน้าที่หรืองานหนักเกินไป

เมื่อวิเคราะห์ โดยจำแนกตามกลุ่มพนักงานได้ผลดังนี้

พนักงานกลุ่มบริการ พบว่ามูลเหตุสำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจสมัครใจเข้าโครงการของพนักงานกลุ่มบริการ ได้แก่ การได้รับแรงกดดันจากที่ธนาคารออกนโยบายลดพนักงาน ลำดับ 2 การได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจ ลำดับ 3 การขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลำดับ 4 มีงานอื่นหรืออาชีพรองรับ ลำดับ 5 ต้องการไปประกอบอาชีพอื่น

พนักงานกลุ่มปฏิบัติการ พบว่ามูลเหตุที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจสมัครใจเข้าโครงการของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ การที่ได้รับแรงกดดันจากที่ธนาคารออกนโยบายลดพนักงาน ลำดับ 2 การได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจ ลำดับ 3 ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลำดับ 4 มีงานอื่น หรืออาชีพอื่นรองรับ ลำดับ 5 ต้องการใช้เวลาพักผ่อน

พนักงานกลุ่มบริหาร พบว่ามูลเหตุที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจสมัครใจเข้าโครงการ ของพนักงานกลุ่มบริหาร ได้แก่ การได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจ ลำดับ 2 ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลำดับ 3 มีงานอื่น หรืออาชีพอื่นรองรับ ลำดับ 4 การได้รับแรงกดดันจากการที่ธนาคารออกนโยบายลดพนักงาน ลำดับ 5 แรงกดดันจากงานในหน้าที่ หรืองานหนักเกินไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย ภายหลังจากเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดไปแล้ว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การศึกษาถึง สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ของพนักงานที่เข้าโครงการเกษียณอายุ ก่อนกำหนดไปแล้ว พบว่าส่วนใหญ่แล้ว รายได้รวมจากการเข้าสู่อาชีพใหม่ลดลงจากเดิม ขณะที่รายจ่ายประจำนั้นค่อนข้างคงที่ ซึ่งข้อเสียดังกล่าวได้ถูกชดเชยด้วยการที่พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพทางสังคมดีขึ้น เช่น การมีเวลาเอาใจใส่ครอบครัวมากขึ้น การมีสุขภาพจิตดีขึ้น การมีเวลาพักผ่อนมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจของพนักงานที่จะตัดสินใจสมัครเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดในคราวต่อไป

2. จากผลการศึกษาเพื่อหาสาเหตุที่จูงใจให้พนักงานตัดสินใจสมัครเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด ในภาพรวมแล้ว ถึงแม้ว่า การได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจ จะเป็นมูลเหตุสำคัญที่สุดที่จูงใจให้พนักงานตัดสินใจสมัครเข้าโครงการ แต่เมื่อดูจากจำนวนเป้าหมายที่ธนาคารตั้งเอาไว้จำนวน 6,000 คน สำหรับพนักงานผู้ที่มีสมัครใจเข้าโครงการ ปรากฏมีพนักงานสมัครใจเข้าโครงการไม่ถึงครึ่งหนึ่งของเป้าหมาย ก่อปรกับมูลเหตุที่มีความสำคัญที่สุด ลำดับรองลงมาซึ่งมีคะแนนใกล้เคียงกับมูลเหตุสำคัญที่สุดลำดับแรกมากได้แก่ การได้รับแรงกดดันจากการที่ธนาคารออกนโยบายลดพนักงาน การขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีอาชีพอื่นรองรับ และแรงกดดันจากงานในหน้าที่ น่าจะเป็นมูลเหตุที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ามูลเหตุเรื่องการได้ผลตอบแทนเป็นที่พอใจ ซึ่งผู้บริหารองค์กรธนาคารกรุงไทย ควรที่จะนำผลการศึกษาครั้งนี้ ไปประกอบการพิจารณาในด้านการวางแผน และจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรต่อไป

3. จากผลการศึกษา พบว่าพนักงานที่เข้าโครงการไปแล้ว มากกว่าร้อยละ 70 มีอายุตัวอยู่ในช่วง 31-50 ปี ซึ่งจัดได้ว่าเป็นช่วงที่อยู่ในวัยทำงาน จึงเป็นข้อน่าวิตกว่า การจัดโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดของธนาคารนั้น ได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเอาไว้ชัดเจน ถูกต้องหรือไม่ การจัดโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด สมควรที่จะกำหนดกลุ่มเป้าหมายในกลุ่มที่มีอายุตัวมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นช่วงที่พนักงานใกล้เกษียณอายุ เป็นลำดับสำคัญลำดับแรกก่อน อาจจะใช้วิธีจูงใจโดยธนาคารยินยอมจ่ายเงินตอบแทนเพิ่มให้มากกว่าเกณฑ์ปกติ ซึ่งพนักงานผู้ที่อยู่ในวัยทำงานสมควรที่ธนาคารจะพิจารณาให้เข้าโครงการเป็นลำดับหลัง ซึ่งจะเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบัน และอนาคต ที่สำคัญที่สุดได้แก่ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความชำนาญในงาน ตามที่ธนาคารได้ทุ่มเทใช้เวลา และงบประมาณ ในการอบรมฝึกฝน(Training) บุคลากรเหล่านั้นมาอย่างดีแล้ว นับแต่อดีต