

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตาม อาชีพ ประเภทลูกค้า ผลิตภัณฑ์ ความถี่ในการมาใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheff's Method)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรเป็นลูกค้าบุคคลธรรมดา ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ที่ผู้ให้บริการเข้ามาใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านเงินฝาก และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการคือ เดือนละ 2-3 ครั้ง

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ในภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านรับประกัน/ ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ สามารถสรุปประเด็นย่อยได้ดังนี้

ด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ประเด็นที่มีจอครถอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความเป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัย มีบรรยากาศที่ดี สำหรับอันดับ 3 คือ ธนาคาร

มีการนำอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัย อาทิ เครื่องปรับอากาศ เครื่องเอทีเอ็ม มาใช้สร้างความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม อันดับ 4 คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่น่านั่งรอ และน้ำดื่มอย่างเพียงพอ อันดับ 5 คือ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ มีเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และอันดับสุดท้าย คือ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ในภาพรวมทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ประเด็นมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลที่เป็นผลประโยชน์ของลูกค้าไว้เป็นความลับสำหรับอันดับ 3 พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามบริการที่ลูกค้าร้องขอ เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร อันดับ 4 คือ ระบบการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย และอันดับสุดท้ายคือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รองลงมา คือ พนักงานพร้อมให้บริการลูกค้าตลอดเวลา สำหรับอันดับ 3 คือ มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว แม่นยำ น่าเชื่อถือ และอันดับสุดท้ายคือ มีผลิตภัณฑ์การเงินที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในภาพรวมทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรับผิดชอบ รองลงมา คือ พนักงานมีความอ่อนน้อมและมีอัธยาศัยไมตรี วางตัวเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส สำหรับอันดับ 3 คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม อันดับ 4 มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและอันดับสุดท้ายคือเวลาในการเปิดให้บริการ และให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ในภาพรวมทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ พนักงานเข้าหาลูกค้า และมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รองลงมา คือ พนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน อันดับ 3 คือ พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของท่านได้ และอันดับสุดท้ายคือ ท่านได้รับโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

การทดสอบสมมติฐาน

1. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันในทุกด้าน ยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทลูกค้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันในทุกด้าน ยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ทั้งภาพรวม ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันในทุกด้าน ยกเว้น ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ ยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด มุ่งศึกษาประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ใน 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าซึ่งผลการศึกษาทั้ง 5 ด้านนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจโดยผู้บริการเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านรูปลักษณ์ คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ อยู่ในอันดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากนโยบายของผู้บริหารต้องการสร้างภาพลักษณ์ของพนักงาน ธ.ก.ส. ให้มีความน่าเชื่อถือจึงกำหนดให้พนักงานต้องแต่งกายถูกระเบียบตามแบบของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของทรงกฤษ พงษ์กสิเทวินท์ (2554)

ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์พลาซ่า ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับมากที่สุด คือ ความเรียบร้อยของการแต่งกายพนักงาน

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน อยู่ในอันดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากธนาคารมีการจัดอบรมความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี และมีการจัดประชุมรวมพนักงานเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงาน ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของถนัด วันมณี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสามารถในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองลูกค้า คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น อยู่ในอันดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากธนาคารมีการ จัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำธุรกรรมด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ทำให้พนักงาน ต้องทำงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้ได้ผลงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ส่งผลให้พนักงานทำงาน ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทรงกฤษ พงษ์กสิเทวินท์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์พลาซ่า ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรับผิดชอบ อยู่ในอันดับมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องมาจากวัฒนธรรม ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงานเป็นอันดับแรก เป็นพฤติกรรมที่พนักงานควรมี จึงมีคำนิยามไว้ในวัฒนธรรม ธ.ก.ส. ว่าพนักงานต้องปฏิบัติตาม กฎระเบียบของธนาคาร ทำงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเผยแพร่ให้กับพนักงาน ถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจ

โดยรวมในระดับมาก คือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานเข้าหาลูกค้า และมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า อยู่ในอันดับมากที่สุดทั้งนี้เนื่องมาจากนโยบายของทางธนาคาร มีคำนิยามในวัฒนธรรม ธ.ก.ส. ว่าลักษณะของคน ธ.ก.ส. ต้องยิ้มบริการด้วยใจ เข้าถึงลูกค้า ให้บริการลูกค้าหรือผู้มาติดต่ออย่างเต็มกำลังความสามารถ และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอภิญญา ภัทรพรพิสิฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ มีความรับผิดชอบดูแลลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ในประเด็นจำนวนพนักงาน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้าย ทำให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เพื่อให้การบริการของทางธนาคาร มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ธนาคารควรมีนโยบายในการสำรวจและประเมินอัตรากำลังของพนักงานในปัจจุบันต่อสัดส่วนของผู้ใช้บริการ เป็นประจำทุกปี เพื่อปรับอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ

2. จากการศึกษาพบว่า ในด้านการตอบสนองลูกค้า ในประเด็นมีผลิตภัณฑ์การเงิน ที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้ายธนาคารจึงควรมีการสำรวจ และศึกษาความต้องการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำไปปรับปรุงและคิดรูปแบบ และผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ตอบสนองลูกค้าได้ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความจงรักภักดีแก่ธนาคาร และกลับมาใช้บริการอีก

3. จากการศึกษาพบว่าด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ ในประเด็นเวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้ายังไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้าย ธนาคารจึงควรทำการสำรวจธนาคารคู่แข่งในการเปิดให้บริการและประเมินปริมาณงาน การติดต่อทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ สามารถบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และสร้างความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจธนาคารรายอื่น ๆ ได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัย คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ในด้านรูปลักษณ์ ในประเด็นมีที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้ายจึงควรมีการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยในการดูแลที่จอดรถผู้ให้บริการให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย ให้แก่ผู้มาใช้บริการ จัดแยกบริเวณที่จอดรถพนักงานกับผู้ให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการมาใช้บริการ
2. จากการศึกษาพบว่า ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้าย จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารให้มากขึ้น และควรปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและมีความทันสมัยอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากผลการวิจัย คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษาคูณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด กับสาขาอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ
2. ควรมีการศึกษาคูณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด กับอัตรากำลังของพนักงานในปัจจุบันต่อสัดส่วนของผู้ใช้บริการ
3. ควรมีการศึกษาประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด
4. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ว่าผู้บริการมีความต้องการผลิตภัณฑ์แบบใดนอกเหนือจากที่ทางธนาคารมีอยู่ ผลิตภัณฑ์แบบใดมีความเหมาะสมกับผู้บริการกลุ่มใด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิม และพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริการมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้สูงสุด
5. ควรมีการจัดระบบการติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงคุณภาพในการบริการ รวมทั้งการประเมินนโยบายและการนำนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน กำหนดนโยบาย และโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ความต้องการของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของธนาคาร