

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาและประเมินการปรับปรุงเปลือกอาคารธนาคารเพื่อการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินการปรับปรุงเปลือกอาคารและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงเปลือกอาคารกับการเปลี่ยนภาพลักษณ์ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงเปลือกอาคารที่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรได้ดีที่สุด ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสำรวจลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารจากพื้นที่จริงและภาพถ่ายกรณีศึกษาทั้ง 2 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย อาคาร 1 ถนนสุขุมวิท และอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงเปลือกอาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารธนาคาร สถาปนิกผู้ออกแบบ ผู้ติดตั้งเปลือกอาคาร พนักงานในองค์กรและลูกค้าที่ใช้บริการ จำนวนทั้งหมด 29 คน และสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานและลูกค้าของทั้ง 2 ธนาคาร จำนวน 549 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ผลจากการศึกษาและประเมินพบว่า

การศึกษากการปรับปรุงเปลือกอาคาร พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงเปลือกอาคาร ได้แก่ ความทรุดโทรมของเปลือกอาคาร ความล้าสมัยของรูปแบบเปลือกอาคารและการเปลี่ยนภาพลักษณ์ขององค์กรเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ 2) การปรับปรุงเปลือกอาคารแบ่งเป็น 6 รูปแบบ ได้แก่ การปรับปรุงทาสี การปรับปรุงชนิดวัสดุ การปรับปรุงพื้นผิว การปรับปรุงความโปร่งทึบของอาคาร การปรับปรุงรูปทรงอาคารหรือการเพิ่มองค์ประกอบภายนอกของอาคารและการปรับปรุงสัญลักษณ์บนเปลือกอาคาร 3) การเลือกใช้วิธีการการปรับปรุงเปลือกอาคารขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านรูปแบบเปลือกอาคาร วิธีการทำงานในการปรับปรุงของผู้ติดตั้งและความสูงอาคาร 4) ระยะเวลาการปรับปรุงซึ่งแตกต่างกันไปตามปัจจัย เช่น ขอบเขตงาน ความสูงอาคาร ความเสี่ยงในการทำงานและวัสดุที่เลือกใช้ 5) การลงทุนมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ช่วงเวลาในการปรับปรุง ความสูงอาคาร ความเสี่ยงในการทำงาน วัสดุอาคารที่เลือกใช้ ที่ตั้งอาคารและระยะเวลาในการทำงาน

การประเมินผลการปรับปรุงเปลือกอาคารและความสัมพันธ์ระหว่างเปลือกอาคารกับภาพลักษณ์องค์กร พบว่า 1) การปรับปรุงเปลือกอาคารมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าและพนักงานเกี่ยวกับการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารด้านความทันสมัย ความโดดเด่นสะอาดและความโปร่ง - ใสตามลำดับ 2) กลุ่มพนักงาน การปรับปรุงเปลือกอาคารมีผลต่อทัศนคติที่เกี่ยวกับความภาคภูมิใจต่อองค์กร 3) สำหรับกลุ่มลูกค้า การปรับปรุงเปลือกอาคารมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับการเลือกใช้

บริการธนาคาร ความเชื่อมั่นต่อธนาคารและผลต่อการใช้บริการที่ยาวนานขึ้น ตามลำดับ ทั้งนี้ สำหรับธนาคารกรุงไทย การปรับปรุงเปลือกอาคารให้มีลักษณะความโปร่งมากขึ้นโดยการเปลี่ยน ชนิดวัสดุอาคารเป็นลักษณะทางกายภาพที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารโดยรวมได้ดีที่สุด ขณะที่ ธนาคารนครหลวงไทย การปรับปรุงวัสดุอาคารโดยการเน้นการเปลี่ยนแปลงโทนสีจากโทนสีทึบ เป็นโทนสีสว่างช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารโดยรวมได้ดีที่สุด

โดยสรุปแนวทางการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของเปลือกอาคารเพื่อการปรับเปลี่ยน ภาพลักษณ์องค์กร ประกอบไปด้วย 1) การปรับปรุงเปลือกอาคารควรพิจารณาลักษณะทางกายภาพ ในด้านความโปร่งทึบของอาคารและโทนสีอาคารเพื่อแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของอาคารใน การส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคาร 2) โทนสีอาคารที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคาร คือ โทนสีสว่าง 3) พื้นผิวอาคารที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย คือพื้นผิวที่มีลักษณะมันวาว 4) การใช้ วัสดุที่ทันสมัย เช่น กระamikและอลูมิเนียมมีความเหมาะสมต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคาร 5) ความสำคัญของการปรับปรุงอาคารเพื่อการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรอยู่ที่การสร้าง ความโดดเด่นของอาคารแต่ละลักษณะ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพที่เด่นชัดที่สุดจึงเป็น ส่วนที่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรได้มากที่สุด