

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	ข้อมูลทั่วไปของอาคารกรณีศึกษา.....	33
4.1	เปรียบเทียบรูปแบบเปลือกอาคารก่อนและหลังการปรับปรุงอาคารกรุงไทย อาคาร 1	53
4.2	เปรียบเทียบรูปแบบเปลือกอาคารก่อนและหลังการปรับปรุงอาคาร นครหลวงไทย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่.....	64
4.3	สรุปการปรับปรุงเปลือกอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทยและ สำนักงานใหญธนาคารนครหลวงไทย.....	65
4.4	เปรียบเทียบสถานที่ตั้งอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทยและธนาคาร นครหลวงไทย.....	69
4.5	ตารางการเปรียบเทียบระยะร่นอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย และธนาคารนครหลวงไทย	70
4.6	ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงองค์ประกอบเปลือกอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย อาคาร 1 กับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ธนาคาร	86
4.7	ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงองค์ประกอบเปลือกอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย กับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ธนาคาร	87
4.8	จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย ด้านข้อมูลทั่วไป.....	89
4.9	จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงไทยและนครหลวงไทยด้าน สถานภาพการทำงานในองค์กร.....	90
4.10	จำนวนและร้อยละของลูกค้าธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทยด้าน ข้อมูลทั่วไป	91
4.11	จำนวนและร้อยละของลูกค้าธนาคารกรุงไทย และธนาคารนครหลวงไทย ด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร	93
4.12	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความโดดเด่นสะดุดตาหลังการปรับปรุง เปลือกอาคารแต่ละด้าน.....	95

4.13	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความทันสมัยหลังการปรับปรุงเปลือกอาคาร แต่ละด้าน	95
4.14	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความมั่นคงหลังปรับปรุงเปลือกอาคาร แต่ละด้าน	96
4.15	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านยิ่งใหญ่กว้างขวางหลังปรับปรุงเปลือกอาคาร แต่ละด้าน	97
4.16	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความโปร่ง – ใสหลังปรับปรุงเปลือกอาคาร แต่ละด้าน	98
4.17	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความเป็นมิตรหลังปรับปรุงเปลือกอาคาร แต่ละด้าน	99
4.18	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโหนดอาคารต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ ธนาคารด้านต่าง ๆ	99
4.19	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชนิดวัสดุอาคารต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ ธนาคารด้านต่าง ๆ	100
4.20	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพื้นผิวอาคารต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ ธนาคารด้านต่าง ๆ	101
4.21	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความโปร่งทึบอาคารต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ ธนาคารด้านต่าง ๆ	102

4.22	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับการเพิ่มองค์ประกอบอาคารต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ธนาคาร ด้านต่าง ๆ.....	103
4.23	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบป้ายอาคารต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ ธนาคาร ด้านต่าง ๆ	104
4.24	สรุปลำดับคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทยเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ หลังการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของ เปลือกอาคาร	105
4.25	สรุปลำดับผลความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทยเกี่ยวกับ การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของเปลือกอาคารแต่ละด้านที่ส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ธนาคาร.....	105
4.26	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความโดดเด่นสะดุดตาหลัง การปรับปรุงเปลือกอาคารแต่ละด้าน	106
4.27	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความทันสมัยหลังการปรับปรุง เปลือกอาคารแต่ละด้าน.....	107
4.28	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความมั่นคงหลังการปรับปรุง เปลือกอาคารแต่ละด้าน.....	108
4.29	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความยิ่งใหญ่สง่างาม หลังการปรับปรุงเปลือกอาคารแต่ละด้าน	109
4.30	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความโปร่ง-ใสหลังการปรับปรุง เปลือกอาคารแต่ละด้าน.....	109
4.31	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารด้านความเป็นมิตรหลังการปรับปรุง เปลือกอาคารแต่ละด้าน.....	110

4.32	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโหนดอาคารต่อการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ.....	111
4.33	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชนิดวัสดุอาคารต่อการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ.....	112
4.34	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพื้นผิวอาคารต่อการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ.....	113
4.35	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปทรงอาคารต่อการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ.....	113
4.36	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับการเพิ่มองค์ประกอบอาคารต่อการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ.....	114
4.37	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยเกี่ยวกับการรูปแบบป้ายอาคารต่อการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ.....	115
4.38	สรุปลำดับผลความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารนครหลวงไทย เกี่ยวกับการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของเปลือกอาคารแต่ละด้าน ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ธนาคาร.....	116
4.39	สรุปลำดับผลการปรับปรุงทางกายภาพที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ จากความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน อาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย.....	117
4.40	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานของทัศนคติและความพึงพอใจต่อปรับปรุงอาคารภายนอกโดยรวม สำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพด้านความสัมพันธ์ กับองค์กร.....	118

4.41	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติและความพึงพอใจของ ลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการปรับปรุงอาคารภายนอกแต่ละส่วน.	119
4.42	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติและความพึงพอใจของ ลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของ เปลือกอาคาร.....	120
4.43	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของลูกค้าและพนักงาน ธนาคารกรุงไทยเกี่ยวกับการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารหลังการปรับปรุง เปลือกอาคาร.....	123
4.44	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานธนาคาร กรุงไทยต่อองค์กรหลังการปรับปรุงอาคารภายนอก.....	123
4.45	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ต่อองค์กรหลังการปรับปรุงอาคารภายนอก.....	124
4.46	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานของทัศนคติและความพึงพอใจต่อปรับปรุงอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทยโดยรวม จำแนกตามสถานภาพด้านความสัมพันธ์ กับองค์กร.....	125
4.47	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติและความพึงพอใจของ ลูกค้าและพนักงานธนาคารนครหลวงไทยต่อการปรับปรุงอาคารภายนอก แต่ละส่วน.....	128
4.48	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติและความพึงพอใจของ ลูกค้าและพนักงานธนาคารนครหลวงไทยต่อการปรับปรุงลักษณะทาง กายภาพเปลือกอาคาร.....	128
4.49	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของลูกค้าและพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทยเกี่ยวกับการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารหลังการ ปรับปรุงเปลือกอาคาร.....	129
4.50	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานธนาคาร นครหลวงไทยที่มีต่อองค์กรหลังการปรับปรุงอาคารภายนอก.....	130
4.51	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของลูกค้าธนาคาร นครหลวงไทยที่มีต่อองค์กรหลังการปรับปรุงอาคารภายนอก.....	130

5.1	ตารางสรุปการปรับปรุงเปลือกอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย อาคาร 1 และสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่	132
5.2	สรุปลำดับผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารโดยรวมที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ธนาคารของธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย	136
5.3	สรุปลำดับผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารของธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย	138
5.4	ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพอาคารและภาพลักษณ์ธนาคารกรุงไทย	140
5.5	ลำดับการส่งเสริมภาพลักษณ์ของลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารธนาคารกรุงไทย	141
5.6	ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพอาคารและภาพลักษณ์ธนาคารนครหลวงไทย	142
5.7	ลำดับการส่งเสริมภาพลักษณ์ของลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารธนาคารนครหลวงไทย	143
5.8	ตารางเปรียบเทียบการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารและผลของการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ธนาคารอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย	144
5.9	ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและลำดับการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารจากความพึงพอใจและการส่งเสริมภาพลักษณ์โดยรวมของการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของเปลือกอาคารอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย	146
5.10	ลำดับการเปลี่ยนแปลงลักษณะกายภาพเปลือกอาคารและการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารของเปลือกอาคารธนาคารกรุงไทย.....	147
5.11	ลำดับการเปลี่ยนแปลงลักษณะกายภาพเปลือกอาคารและการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารของเปลือกอาคารธนาคารนครหลวงไทย	147
5.12	ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงลักษณะกายภาพเปลือกอาคารและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารของเปลือกอาคารธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย	150