

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

วิทยานิพนธ์เรื่อง การศึกษาและประเมินการปรับปรุงเปลือกอาคารธนาคารเพื่อการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กร เป็นการศึกษาการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพต่าง ๆ ของเปลือกอาคารที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กรที่เหมาะสม และเกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าและพนักงานในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงเปลือกอาคารเพื่อช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ตอบสนองต่อนโยบายองค์กร และสามารถสื่อสารกับลูกค้าและพนักงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลโดยการสำรวจลักษณะทางกายภาพต่าง ๆ ของเปลือกอาคาร 2 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อาคาร 1 ถนนสุขุมวิท และอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ และทำแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ได้แก่ ลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทย จำนวน 272 คน ลูกค้าและพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 277 คน รวมทั้งสิ้น 549 คน

จากการวิเคราะห์และผลข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ธนาคาร ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 การศึกษาและวิเคราะห์การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคาร

การศึกษาลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย และธนาคารนครหลวงไทย จากการวิเคราะห์และตีความข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์ทั้ง 2 ธนาคาร สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ลักษณะการปรับปรุงเปลือกอาคาร

แนวคิดเรื่อง การสร้างเอกลักษณ์ให้กับอาคารและเชื่อมโยงกับภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการนำเสนอ สามารถทำได้หลากหลายวิธี ซึ่งจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ แบ่งตามลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคาร ได้ดังนี้

- 1) การเปลี่ยนแปลงโทนสีเปลือกอาคาร
- 2) การเปลี่ยนแปลงวัสดุเปลือกอาคาร
- 3) การเปลี่ยนแปลงพื้นผิวเปลือกอาคาร
- 4) การเปลี่ยนแปลงความโปร่งทึบของอาคาร
- 5) การเปลี่ยนแปลงรูปทรงหรือการเพิ่มองค์ประกอบภายนอกอาคาร
- 6) การเปลี่ยนแปลงสัญลักษณ์บนเปลือกอาคาร

ตารางที่ 5.1

ตารางสรุปการปรับปรุงเปลือกอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย อาคาร 1

และสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

หัวข้อ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารนครหลวงไทย
1.จำนวนชั้นอาคาร	16 ชั้น (73 เมตร)	11 ชั้น (53 เมตร)
2.รูปทรงอาคาร	อาคารค่อนไปทางลักษณะแนวตั้ง (ด้านหน้าอาคาร กว้าง 48 เมตร)	อาคารค่อนไปทางลักษณะแนวราบ (ด้านหน้าอาคาร กว้าง 75 เมตร)
3.พื้นที่เปลือกอาคารทั้งหมด	16,000 ตารางเมตร	12,000 ตารางเมตร
4.พื้นที่ปรับปรุงเปลือกอาคาร	16,000 ตารางเมตร	8,000 ตารางเมตร
5.ขอบเขตพื้นที่การปรับปรุงเปลือกอาคาร	ปรับปรุงเปลือกอาคารทั้งหมด 4 ด้าน	ปรับปรุงอาคาร 3 ด้าน (ยกเว้นด้านหลังอาคาร)
6.ระยะเวลาในการปรับปรุง	24 เดือน	10 เดือน
7.ขอบเขตการปรับปรุงอาคาร	ทำการปรับปรุงเปลือกอาคารไป พร้อมๆ กับปรับปรุงภายใน	ปรับปรุงเปลือกอาคารเพียงอย่าง เดียว (ปรับปรุงภายในตามทีหลัง)
8.ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการปรับปรุงเปลือกอาคาร	1. การปรับปรุงภายในไปพร้อมๆ กับ ภายนอก 2. อาคารมีความสูงมากกว่าทำให้ การทำงานยากและมีความเสี่ยง 3. พื้นที่การปรับปรุงมากกว่า	1. ปรับปรุงภายนอกเพียงอย่างเดียว 2. อาคารมีความสูงน้อยกว่า ทำให้ การทำงานง่ายกว่า 3. พื้นที่ปรับปรุงน้อยกว่า

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

หัวข้อ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารนครหลวงไทย
9. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับปรุงเลือกอาคาร	1. เลือกอาคารเดิมมีปัญหาและทรุดโทรม 2. การแข่งขันทางธุรกิจ 3. ความล้าสมัยของรูปแบบอาคาร 4. ภาพลักษณ์ของธนาคารรัฐบาลที่ล่าช้า 5. การปรับภาพลักษณ์ใหม่ของธนาคารเนื่องจากการขยายพื้นที่สำนักงานใหญ่	1. เลือกอาคารเดิมมีปัญหาและทรุดโทรม 2. การแข่งขันทางธุรกิจ 3. ความล้าสมัยของรูปแบบอาคาร 4. การปรับภาพลักษณ์ใหม่ของธนาคารเนื่องจากการรวมกิจการ
10. รูปแบบการปรับปรุงเลือกอาคาร	การปรับปรุงเลือกอาคาร เน้นการคงเอกลักษณ์รูปแบบเลือกอาคารเดิม มีการปรับเปลี่ยนเลือกอาคารด้านโหนดและรูปทรงอาคารเพียงเล็กน้อย แต่มีการปรับเปลี่ยนชัดเจนในด้านความโปร่งทึบของอาคาร	การปรับปรุงเลือกอาคาร เน้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบเลือกอาคารใหม่ที่ค่อนข้างชัดเจนในด้านโหนดและรูปทรงทางด้านหน้าอาคาร
11. แนวความคิดเกี่ยวกับรูปแบบการปรับปรุงเลือกอาคาร	1. การปรับปรุงค่อนข้างคงรูปแบบเดิมไว้ เนื่องจากเห็นว่าเป็นเอกลักษณ์เดิมของอาคาร 2. องค์ประกอบของอาคารเดิมยังมีอายุการใช้งานอยู่ ควรใช้ทรัพยากรเดิมที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด 3. บริเวณที่มีการแก้ไขรูปแบบนั้นเป็นเหตุผลทางการเปลี่ยนแปลงการใช้งานของพื้นที่ด้านใน และเรื่องความเชื่อ (ดวงจุ้ย)	1. การปรับปรุงโดยการเปลี่ยนรูปแบบอาคารเพื่อให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างมาก 2. การปรับปรุงรูปแบบเลือกอาคารเพื่อลดความแข็งของรูปทรง 3. การแก้รูปทรงเป็นเหตุผลในเรื่องความงามทางสถาปัตยกรรมและความเชื่อ (ดวงจุ้ย)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

หัวข้อ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารนครหลวงไทย
12. เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพ	1. โทนสีและรูปทรงอาคารมีการเปลี่ยนแปลงน้อย 2. มีการเปลี่ยนแปลงด้านความโปร่งทึบของอาคารมาก	1. โทนสีมีการเปลี่ยนแปลงมาก 2. รูปทรงมีการเปลี่ยนแปลงปานกลาง 3. ไม่มีการเปลี่ยนแปลงความโปร่งทึบของอาคารในแง่การเปลี่ยนแปลงช่องเปิดอาคาร
	การเปลี่ยนแปลงด้านชนิดวัสดุ พื้นผิว และป้ายสัญลักษณ์บนอาคารในลักษณะเดียวกัน	
13. วัสดุที่ใช้	กระจกและแผ่นอลูมิเนียม	
14. วิธีการปรับปรุงเปลือกอาคาร	ทำการปรับปรุงเปลือกอาคารโดยไล่ทำทีละ 2 ชั้น มีการย้ายพื้นที่ทำงานไปที่ชั้นอื่น แล้วติดตั้งเปลือกอาคารใหม่จากด้านนอกและทำการรีดเปลือกอาคารเดิมออกจากด้านใน จากนั้นย้ายสำนักงานกลับที่เดิมแล้วเลื่อนทำชั้นถัดไป	ปรับปรุงเปลือกอาคารภายนอกทั้งหมดพร้อมกัน โดยไม่มีการย้ายสำนักงาน ใช้วิธีการกันผนังชั่วคราวห่างจากด้านนอก 1.20 เมตร เพื่อเป็นพื้นที่ทำงานในการติดตั้ง
15. ข้อดีของวิธีการปรับปรุงเปลือกอาคาร	1. ธนาคารไม่ต้องปิดดำเนินงาน 2. มีเสียงรบกวนน้อยกว่า 3. มีความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายวัสดุ	1. ธนาคารไม่ต้องปิดดำเนินงาน 2. ไม่ต้องย้ายสำนักงานไปมา 3. มีการแยกส่วนพื้นที่การปรับปรุงอาคารและส่วนสำนักงานในทางตั้งที่ชัดเจน ไม่ปะปนกัน
16. ข้อเสียของวิธีการปรับปรุงเปลือกอาคาร	1. ต้องย้ายสำนักงานชั่วคราว 2. เส้นทางการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์ปะปนกับพื้นที่ทำงาน	1. เกิดเสียงรบกวนการทำงานมาก 2. มีความเสี่ยงในการทำงานมากกว่า

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

หัวข้อ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารนครหลวงไทย
ชนิดกระจก	- นำเข้าจากออสเตรเลีย - กระจก 3 ชั้น	- ผลิตในไทย (Asahi) - กระจก 2 ชั้น
ราคากระจกต่อตารางเมตร	9,000 บาท	8,500 บาท
ชนิดอลูมิเนียม	นำเข้าจากออสเตรเลีย	นำเข้าจากญี่ปุ่น
ราคาอลูมิเนียม/ตารางเมตร	4,000 บาท	3,700 บาท
ราคารวมในการปรับปรุง เปลือกอาคารทั้งหมด	170 ล้านบาท	50 ล้านบาท
ราคารวมในการปรับปรุง เปลือกอาคารโดยเฉลี่ยต่อ ตารางเมตร	10,625 บาท	6,500 บาท
ปัจจัยที่ส่งผลราคาการ ปรับปรุงเปลือกอาคาร	1. ช่วงเวลาในการปรับปรุง ปี 45 เป็นช่วงที่วัสดุเริ่มขึ้นราคา 2. ความสูงของอาคารมากกว่า ทำให้ระบบการทำงานยากกว่า 3. มีความเสี่ยงในการทำงานมากกว่า ทำให้มีค่าประกันภัยและค่าแรงคนงานสูงกว่า 4. วัสดุอาคารที่เลือกใช้มีเทคนิคในการติดตั้งที่ยู่งยากกว่า 5. ที่ตั้งอาคาร อยู่ในใจกลางเมือง ทำให้การขนย้ายวัสดุอุปกรณ์ไม่ค่อยสะดวก 6. ระยะเวลาการติดตั้งนานกว่า ทำให้เสียค่าแรงงานมากกว่า	1. ช่วงเวลาในการปรับปรุง ปี 44 เป็นช่วงที่มีวัสดุค้างสต็อกมากเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจ ทำให้ได้วัสดุในราคาที่ถูกลงกว่าความเป็นจริง 2. ความสูงของอาคารน้อยกว่า ทำให้ระบบการทำงานสะดวกกว่า 3. มีความเสี่ยงในการทำงานน้อยกว่า ทำให้มีค่าประกันภัยและค่าแรงคนงานต่ำกว่า 4. วัสดุอาคารที่เลือกใช้มีเทคนิคในการติดตั้งที่ซับซ้อนน้อยกว่า 5. ที่ตั้งอาคาร มีการขนย้ายวัสดุอุปกรณ์ที่สะดวกมากกว่า 6. ระยะเวลาการติดตั้งน้อยกว่า ทำให้เสียค่าแรงงานน้อยกว่า

5.1.2 ทัศนคติการปรับปรุงเปลือกอาคารโดยรวมต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคาร

ตารางที่ 5.2

สรุปลำดับผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของเปลือกอาคารโดยรวม
ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ธนาคารของธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย

ลำดับ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารนครหลวงไทย
	ภาพลักษณ์ธนาคารที่เพิ่มมากขึ้น หลังการปรับปรุงอาคาร	ภาพลักษณ์ธนาคารที่เพิ่มมากขึ้น หลังการปรับปรุงอาคาร
1	ทันสมัย	ทันสมัย
2	โปร่ง - ใส	โดดเด่นสะดุดตา
3	โดดเด่นสะดุดตา	โปร่ง - ใส
4	ยิ่งใหญ่กว้างขวาง	ยิ่งใหญ่สง่างาม
5	เป็นมิตรเข้าถึงได้ง่าย	เป็นมิตรเข้าถึงได้ง่าย
6	มั่นคง	มั่นคง

จากตารางที่ 5.2 สรุปการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของเปลือกอาคารที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ธนาคาร ทั้ง 2 ธนาคาร ได้ว่า การปรับปรุงอาคารภายนอกส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ ได้ใกล้เคียงกัน คือ การปรับปรุงอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทยส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัยเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น ความโปร่ง - ใส ความโดดเด่นสะดุดตา ความยิ่งใหญ่กว้างขวาง ความเป็นมิตรและความมั่นคง ตามลำดับ ส่วนการปรับปรุงอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทยส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัยอันดับแรกเช่นกัน รองมาเป็นความโดดเด่นสะดุดตา ความโปร่ง - ใส ความยิ่งใหญ่สง่างาม ความเป็นมิตรและความมั่นคงเป็นลำดับสุดท้าย

จากการศึกษาพบว่า การปรับปรุงอาคารภายนอกส่งผลต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคาร โดยมีผลต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารด้านความทันสมัยและความโดดเด่นสะดุดตา มากที่สุด ในทางตรงกันข้าม มีผลต่อภาพลักษณ์ด้านความมั่นคงน้อยที่สุด

1) ธนาคารกรุงไทย

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การปรับปรุงอาคารภายนอกโดยภาพรวมมีผลต่อการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ธนาคารในทางที่ดีขึ้น คือ ภาพลักษณ์ธนาคารเพิ่มขึ้นมากในด้านความทันสมัย ความโดดเด่นสะดุดตา ความโปร่ง - ใส ความยิ่งใหญ่กว้างขวาง ความเป็นมิตร และความมั่นคง ตามลำดับ

2) ธนาคารนครหลวงไทย

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การปรับปรุงอาคารภายนอกโดยภาพรวมมีผลต่อการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ธนาคารในทางที่ดีขึ้น คือ ภาพลักษณ์ธนาคารเพิ่มขึ้นมากในด้านความทันสมัย ความโดดเด่นสะดุดตา ความโปร่ง - ใส ความเป็นมิตร และความยิ่งใหญ่สง่างาม ยกเว้นภาพลักษณ์ธนาคารด้านความมั่นคงที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

การปรับปรุงเปลือกอาคารภายนอกมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ธนาคาร กลุ่มลูกค้าและพนักงานสามารถรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ธนาคารในด้านต่าง ๆ ผ่านการปรับปรุงเปลือกอาคาร แสดงว่า การปรับปรุงเปลือกอาคารมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าและพนักงานที่มีต่อองค์กร นอกจากนี้ ในส่วนกลุ่มลูกค้ามีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารด้านการเลือกใช้บริการธนาคาร ความเชื่อมั่นต่อองค์กรและผลต่อการใช้บริการที่ยาวนานขึ้น ส่วนกลุ่มพนักงานก็มีผลต่อทัศนคติที่เกี่ยวกับองค์กรในด้านความความภาคภูมิใจต่อองค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงอาคารภายนอกมีความเกี่ยวข้องต่อพนักงานน้อยกว่าการปรับปรุงอาคารภายใน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานโดยตรง แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะการปรับปรุงเปลือกอาคารภายนอกเท่านั้น

5.1.3 ทัศนคติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารกับการนำเสนอภาพลักษณ์องค์กรผ่านเปลือกอาคาร

จากตารางที่ 5.3 ด้านการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพอาคารของทั้ง 2 ธนาคาร ลูกค้าและพนักงานแต่ละธนาคารมีทัศนคติที่แตกต่างกัน คือ ลูกค้าและพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคิดเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงความโปร่งใสบนอาคารภายนอกมีความเหมาะสมในการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ ได้มากที่สุด รองลงมาเป็นการเปลี่ยนแปลงวัสดุและพื้นผิวอาคาร ลำดับสุดท้ายคือ การเพิ่มองค์ประกอบอาคารส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารได้น้อยที่สุด ส่วนลูกค้า

และพนักงานธนาคารนครหลวงไทย มีความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงวัสดุอาคารภายนอกเหมาะสมต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ ได้มากที่สุด รองมาเป็นการเปลี่ยนแปลงโทนสีและพื้นผิวอาคาร ลำดับสุดท้ายคือ การเปลี่ยนแปลงป้ายสัญลักษณ์ธนาคารช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารได้น้อยที่สุด

ตารางที่ 5.3

สรุปลำดับผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคาร
ที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารของธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย

ลำดับ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารนครหลวงไทย
	ลักษณะทางกายภาพที่ส่งเสริม ภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ	ลักษณะทางกายภาพที่ส่งเสริม ภาพลักษณ์ธนาคารด้านต่าง ๆ
1	ความโปร่งทึบ	วัสดุ
2	วัสดุ	โทนสี
3	พื้นผิว	พื้นผิว
4	โทนสี	รูปทรงอาคาร
5	ป้ายสัญลักษณ์	เพิ่มองค์ประกอบ
6	เพิ่มองค์ประกอบ	ป้ายสัญลักษณ์

การสื่อสารภาษาผ่านทางสถาปัตยกรรม สามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งผ่านรูปทรงอาคาร (form) จังหวะการออกแบบ (rhythm) มวลอาคาร (mass) สีพื้นอาคาร (texture) และวัสดุอาคาร เป็นต้น ขึ้นอยู่กับสถาปนิกผู้ออกแบบว่าจะใช้เทคนิคใดในการนำเสนอองค์ประกอบต่าง ๆ ของอาคารมาสร้างให้เกิดเป็นภาษาสถาปัตยกรรมที่สื่อสารกับคนทั่วไปให้รับรู้ได้ ในกรณีศึกษานี้ ได้มีการแปลงความหมายจากสิ่งที่เป็นนามธรรมสู่เปลือกอาคารที่เป็นรูปธรรมให้สื่อสารกับลูกค้าและพนักงานที่กลับออกมาเป็นรูปธรรมคือภาพลักษณ์ธนาคาร จากการศึกษาพบว่า ผลจากการปรับปรุงแต่ละองค์ประกอบของอาคาร ส่งผลต่อภาพลักษณ์ธนาคาร ดังนี้

1) ธนาคารกรุงไทย

ตามแนวความคิดของสถาปนิกและผู้บริหารธนาคารกรุงไทย ได้วางแผนความคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลือกอาคารและภาพลักษณ์ธนาคารที่ต้องการปรับเปลี่ยนโดยมีการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการนำเสนอเพื่อสื่อสารภาพลักษณ์ธนาคารถึงลูกค้าและพนักงานในองค์กร ดังนี้

(1) การใช้โทนสีสว่างเพื่อให้สามารถมองเห็นได้ง่าย มีความโดดเด่นสะดุดตา และเพิ่มความโปร่งให้กับอาคาร

(2) การเลือกใช้วัสดุเปลือกอาคารประเภทกระจกและอลูมิเนียม เพื่อสื่อถึงภาพลักษณ์ธนาคารที่มีความทันสมัย เพราะเป็นวัสดุที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ แทนการใช้วัสดุเดิมที่เป็นเทคโนโลยีเก่า

(3) การเลือกใช้พื้นผิวอาคารที่มีลักษณะมันวาวเพื่อแสดงถึงความทันสมัยและความโดดเด่นสะดุดตา

(4) ความทึบตันของอาคาร แสดงถึงความมั่นคง

(5) ลักษณะความโปร่งของอาคารเกิดจากการใช้วัสดุที่เป็นกระจก เพื่อสื่อถึงภาพลักษณ์ธนาคารที่มีความโปร่ง – ใส เป็นมิตรกับลูกค้าและมีความทันสมัย

(6) การเพิ่มองค์ประกอบอาคาร เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของความเชื่อ (ฮวงจุ้ย) ไม่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของภาพลักษณ์

(7) การแสดงสัญลักษณ์ธนาคาร (โลโก้) เพียงอย่างเดียวบนเปลือกอาคาร เพื่อให้คนทั่วไปสามารถจดจำได้ง่าย มีความโดดเด่นสะดุดตา และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

จากแบบสอบถาม สรุปผลของภาพลักษณ์ธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้นกว่าร้อยละ 80 จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สรุปได้ว่าการปรับปรุงอาคารโดยการเปลี่ยนแปลงโทนสีอาคาร วัสดุอาคาร พื้นผิวอาคาร ความโปร่งทึบอาคารและการเปลี่ยนแปลงป้ายสัญลักษณ์บนอาคาร ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารได้ตรงตามแนวความคิดที่วางไว้ในตอนแรก คือ การปรับปรุงโทนสีอาคาร ส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความโปร่ง - ใส และความโดดเด่นสะดุดตา วัสดุอาคาร ส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย พื้นผิวอาคาร ส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยและความโดดเด่นสะดุดตา ความโปร่งทึบของอาคาร ส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความโปร่ง - ใส ความทันสมัย แต่ยังไม่สามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความเป็นมิตร ป้ายสัญลักษณ์บนอาคาร ส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความโดดเด่นสะดุดตาและความทันสมัย ส่วนในด้านการเพิ่มองค์ประกอบอาคารนั้น เป็นส่วนเพิ่มเติมเพื่อให้องค์ประกอบอาคารสมบูรณ์ตามหลักฮวงจุ้ย ไม่มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมภาพลักษณ์อาคาร ซึ่งจากการสอบถามลูกค้าและพนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่าการเพิ่มองค์ประกอบอาคารไม่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารเช่นกัน (ดังตารางที่ 5.4)

ตารางที่ 5.4

ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพอาคารและภาพลักษณ์ธนาคารกรุงไทย

การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพ	ภาพลักษณ์ธนาคารกรุงไทย	
	ภาพลักษณ์ ตามแนวความคิดของ ผู้บริหารและผู้ออกแบบ	ภาพลักษณ์ ที่ลูกค้าและพนักงานรับรู้
โถงสี - จากโถงสีสว่าง เป็นโถงสีสว่าง	ความโปร่ง – ใส* ความโดดเด่นสะดุดตา*	1. ความโปร่ง – ใส* 2. ความทันสมัย 3. ความโดดเด่นสะดุดตา*
วัสดุ - จากคอนกรีตกรุกระเบื้องเซรามิก เป็น อลูมิเนียม เคลดดิ้ง - กระຈกแบบเก่า เป็น กระຈกแบบใหม่	ความทันสมัย*	1. ความโปร่ง – ใส 2. ความทันสมัย* 3. ความโดดเด่นสะดุดตา
พื้นผิว - พื้นผิวด้าน เป็นพื้นผิวมันวาว	ความทันสมัย* ความโดดเด่นสะดุดตา*	1. ความทันสมัย* 2. ความโดดเด่นสะดุดตา* 3. ความโปร่ง – ใส
ความโปร่งทึบ - ลดส่วนคอนกรีตด้านหน้าตัวอาคารและบริเวณ ทางเข้า เป็นกระຈกโปร่งใสแทน	ความโปร่ง – ใส* ความทันสมัย* เป็นมิตร	1. ความโปร่ง – ใส* 2. ความทันสมัย* 3. ความโดดเด่นสะดุดตา
เพิ่มองค์ประกอบอาคาร - เพิ่มองค์ประกอบบริเวณด้านบนอาคาร	-	-
ป้ายสัญลักษณ์ - จากสัญลักษณ์ธนาคารและชื่อ เป็น สัญลักษณ์ ธนาคารขนาดใหญ่เพียงอย่างเดียว	ความโดดเด่นสะดุดตา* ความทันสมัย*	1. ความโดดเด่นสะดุดตา* 2. ความทันสมัย*

*ตัวหนังสือหนา คือภาพลักษณ์ที่ต้องการที่มีความสอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้

จากตารางที่ 5.5 สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ด้านความโดดเด่นสะดุดตาและความทันสมัย
เกิดจากการเปลี่ยนแปลงชนิดวัสดุ พื้นผิว ความโปร่งทึบ ป้ายสัญลักษณ์และโถงสีเปลือกอาคาร
ภาพลักษณ์ด้านความโปร่ง – ใส เกิดจากการเปลี่ยนแปลงชนิดวัสดุ พื้นผิวเปลือกอาคาร
ความโปร่งทึบและโถงสีอาคาร

ตารางที่ 5.5

ลำดับการส่งเสริมภาพลักษณ์ของลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารธนาคารกรุงไทย

ภาพลักษณ์ธนาคาร	ลักษณะทางกายภาพที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารกรุงไทย				
ความโดดเด่นสะดุดตา	วัสดุ	พื้นผิว	โปร่งทึบ	ป้าย	โทนสี
ความทันสมัย	พื้นผิว	วัสดุ	โปร่งทึบ	โทนสี	ป้าย
ความมั่นคง					
ความยิ่งใหญ่กว้างขวาง					
ความโปร่ง - ใส	วัสดุ	โปร่งทึบ	โทนสี	พื้นผิว	
ความเป็นมิตร					

2) ธนาคารนครหลวงไทย

ตามแนวความคิดของสถาปนิกและผู้บริหารธนาคารนครหลวงไทย ได้วางแนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลือกอาคารและภาพลักษณ์ธนาคารที่ต้องการปรับเปลี่ยน ดังนี้

(1) การเลือกใช้โทนสีที่มีความสว่างเพื่อแสดงถึงความโปร่ง ความโดดเด่นสะดุดตาและความทันสมัยของอาคาร และใช้สีโทนร้อน (warm color) แสดงถึงความอบอุ่นและความเป็นมิตรกับลูกค้า

(2) การเลือกใช้วัสดุเปลือกอาคารประเภทกระจกและอลูมิเนียม เพื่อสื่อถึงภาพลักษณ์ธนาคารที่มีความทันสมัย เพราะเป็นวัสดุที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ แทนการใช้วัสดุเดิมที่เป็นเทคโนโลยีเก่า

(3) การเลือกใช้พื้นผิวอาคารที่มีลักษณะมันวาวเพื่อแสดงถึงความทันสมัยและความโดดเด่นสะดุดตา

(4) การเพิ่มความสูงของอาคารเพื่อให้เกิดความยิ่งใหญ่สง่างาม

(5) การเปลี่ยนรูปทรงอาคารให้มีลักษณะที่เป็นเส้นโค้งมากขึ้นเพื่อลดความแข็งของรูปทรงอาคารภายนอก เป็นการสื่อถึงความเป็นมิตรกับลูกค้า

(6) การเพิ่มองค์ประกอบอาคาร เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของความเชื่อ (ฮวงจุ้ย) ไม่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของภาพลักษณ์

(7) การแสดงสัญลักษณ์ธนาคาร (โลโก้) เพียงอย่างเดียวบนเปลือกอาคารเพื่อให้คนทั่วไปสามารถจดจำได้ง่าย มีความโดดเด่นสะดุดตา และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 5.6

ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพอาคารและภาพลักษณ์ธนาคารนครหลวงไทย

การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพ	ภาพลักษณ์ธนาคารนครหลวงไทย	
	ภาพลักษณ์ ตามแนวความคิดของ ผู้บริหารและผู้ออกแบบ	ภาพลักษณ์ ที่ลูกค้าและพนักงานรับรู้
โถงสี - จากโถงสีมืดทึบ เป็น โถงสีสว่าง	ความทันสมัย* ความโปร่ง – ใส* ความโดดเด่นสะดุดตา* ความเป็นมิตร	1. ความทันสมัย* 2. ความโปร่ง – ใส* 3. ความโดดเด่นสะดุดตา*
วัสดุ - จากคอนกรีตกรุกระเบื้องเซรามิก เป็นอลูมิเนียมเคลดดิ้ง - กระຈกแบบเก่า เป็น กระຈกแบบใหม่	ความทันสมัย*	1. ความทันสมัย* 2. ความโดดเด่นสะดุดตา 3. ความโปร่ง – ใส
พื้นผิว - พื้นผิวด้าน เป็นพื้นผิวมันวาว	ความทันสมัย* ความโดดเด่นสะดุดตา*	1. ความทันสมัย* 2. ความโดดเด่นสะดุดตา* 3. ความโปร่ง – ใส
รูปทรงอาคาร - สีเหลี่ยมตรง เป็น โค้งมน	ความเป็นมิตร	1. ความทันสมัย 2. ความโดดเด่นสะดุดตา 3. ความโปร่ง – ใส
เพิ่มองค์ประกอบอาคาร - เพิ่มองค์ประกอบบริเวณทางเข้าอาคาร		1. ความทันสมัย 2. ความโดดเด่นสะดุดตา
ป้ายสัญลักษณ์ - จากสัญลักษณ์ธนาคารและชื่อ เป็น สัญลักษณ์ ธนาคารขนาดใหญ่เพียงอย่างเดียว	ความทันสมัย* ความโดดเด่นสะดุดตา	1. ทันสมัย*

*ตัวหนังสือหนา คือภาพลักษณ์ที่ต้องการที่มีความสอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้

จากแบบสอบถาม สรุปผลของภาพลักษณ์ธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้นกว่าร้อยละ 80 จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สรุปได้ว่าการปรับปรุงอาคารโดยการเปลี่ยนแปลง โถงสีอาคาร วัสดุอาคาร พื้นผิวอาคารและการเปลี่ยนแปลงป้ายสัญลักษณ์อาคาร ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารได้ตรงตามที่คาดไว้ในตอนแรก ส่วนในการเปลี่ยนแปลงรูปทรง

อาคารไม่สามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความเป็นมิตรได้ แต่ส่งเสริมภาพลักษณ์ในด้านความทันสมัย ความโดดเด่นสะดุดตา และความโปร่ง - ใส และการเพิ่มองค์ประกอบอาคาร ถึงแม้เป็นส่วนเพิ่มขึ้นเพื่อให้องค์ประกอบอาคารสมบูรณ์ตามหลักของฮวงจุ้ย ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมภาพลักษณ์อาคาร แต่ลูกค้าและพนักงานเห็นว่าการเพิ่มองค์ประกอบอาคารสามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์อาคารด้านความทันสมัยและความโดดเด่นสะดุดตาได้ (ดังตารางที่ 5.6)

ถ้าพิจารณาถึงภาพลักษณ์โดยรวม 3 ลำดับแรก จะเห็นได้ว่าภาพลักษณ์ที่แยกพิจารณาการปรับปรุงแต่ละลักษณะกับการพิจารณาการปรับปรุงโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ การส่งเสริมภาพลักษณ์อาคารด้านความทันสมัย ความโดดเด่นสะดุดตาและความโปร่ง - ใส อาจสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ทั้ง 3 ด้าน เป็นสิ่งที่กลุ่มลูกค้าและพนักงานสามารถรับรู้ได้ง่ายที่สุด

ตารางที่ 5.7

ลำดับการส่งเสริมภาพลักษณ์ของลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารธนาคารนครหลวงไทย

ภาพลักษณ์ธนาคาร	ลักษณะกายภาพที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารนครหลวงไทย				
ความโดดเด่นสะดุดตา	วัสดุ	พื้นผิว	รูปทรง	เพิ่มองค์ประกอบ	โทนสี
ความทันสมัย	วัสดุ	พื้นผิว	รูปทรง	เพิ่มองค์ประกอบ	โทนสี
ความมั่นคง					
ความยิ่งใหญ่สง่างาม					
ความโปร่ง - ใส	วัสดุ	พื้นผิว	รูปทรง	โทนสี	
ความเป็นมิตร					

จากตารางที่ 5.7 สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ด้านความโดดเด่นสะดุดตาและความทันสมัย เกิดจากการเปลี่ยนแปลงชนิดวัสดุ พื้นผิวเปลือกอาคาร รูปทรงอาคาร การเพิ่มองค์ประกอบอาคาร และโทนสีอาคาร

ภาพลักษณ์ด้านความโปร่ง - ใส เกิดจากการเปลี่ยนแปลงชนิดวัสดุอาคาร พื้นผิวเปลือกอาคาร รูปทรงอาคารและโทนสีอาคาร

ตารางเปรียบเทียบการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของเปลือกอาคารและผลของการเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะอาคาร
อาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย และธนาคารนครหลวงไทย

การเปลี่ยนแปลง ลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารนครหลวงไทย	ผลของการเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะ	
			กรุงเทพฯ	นครหลวงไทยฯ
โหนด	โหนดเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ค่อนข้างคล้ายคลึงโหนดเดิม โหนดสีสว่าง → โหนดสีสว่าง	โหนดสีมีการเปลี่ยนแปลงมาก ค่อนข้างแตกต่างไปจากเดิมมาก โหนดสีทึบ → โหนดสีสว่าง	1. โปร่ง - สี 2. ทึบสี 3. โตเด่น	1. ทึบสี 2. โปร่งสี 3. โตเด่น
ชนิดวัสดุ	มีการเปลี่ยนแปลงชนิดวัสดุแบบเดียวกัน จากคอนกรีตและกระเบื้องเซรามิก → เป็นอลูมิเนียม และกระจกแบบเก่า → เป็นกระจกแบบใหม่		1. โปร่ง - สี 2. ทึบสี 3. โตเด่น	1. ทึบสี 2. โตเด่น 3. โปร่งสี
พื้นผิว	มีการเปลี่ยนแปลงพื้นผิวอาคารแบบเดียวกัน เปลี่ยนแปลงจากพื้นผิวด้าน → เป็นพื้นผิวมันวาว		1. ทึบสี 2. โตเด่น 3. โปร่ง - สี	1. ทึบสี 2. โตเด่น 3. โปร่ง - สี
ความทึบโปร่งอาคาร	มีการเปลี่ยนแปลงความทึบของอาคาร ให้มีความ โปร่งมากขึ้น โดยการเพิ่มช่องเปิดอาคารลดส่วนที่ เป็นคอนกรีต ให้เป็นกระจก	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงความทึบโปร่งของอาคาร ในเรื่องของช่องเปิดอาคาร	1. โปร่ง - สี 2. ทึบสี 3. โตเด่น	-

ตารางที่ 5.8 (ต่อ)

การเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารนครหลวงไทย	ผลของการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์	
			กรุงเทพฯ	นครหลวงไทยฯ
รูปทรงอาคาร	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงรูปทรงอาคาร	มีการเปลี่ยนแปลงรูปทรงอาคารบริเวณหน้าอาคาร ให้อาคารมีเส้นโค้งมากขึ้น แผงกระจกตรง → เป็นแผงกระจกโค้งนูน	-	1. ทันสมัย 2. โดดเด่น 3. โปร่ง - ใส
เพิ่มองค์ประกอบ	มีการเพิ่มองค์ประกอบของอาคารบริเวณด้านบนสุดของอาคาร	มีการเพิ่มองค์ประกอบของอาคารบริเวณด้านหน้าตรงทางเข้าของอาคาร	-	1. ทันสมัย 2. โดดเด่น
ป้ายบนอาคาร	เปลี่ยนแปลงจากสัญลักษณ์และตัวหนังสือที่เป็นชื่ออาคาร เป็นสัญลักษณ์ตราของธนาคารขนาดใหญ่เพียงอย่างเดียว		1. โดดเด่น 2. ทันสมัย	ทันสมัย
การปรับปรุงเปลือกอาคารโดยรวม			1. ทันสมัย 2. โดดเด่น 3. โปร่ง - ใส	1. ทันสมัย 2. โดดเด่น 3. โปร่ง - ใส

ตารางที่ 5.10

ลำดับการเปลี่ยนแปลงลักษณะกายภาพเปลือกอาคารและการส่งเสริมภาพลักษณ์อาคาร
ของเปลือกอาคารธนาคารกรุงไทย

ลำดับ	การเปลี่ยนแปลง	การส่งเสริมภาพลักษณ์
1	ความโปร่งทึบของอาคาร	ความโปร่งทึบของอาคาร
2	วัสดุอาคาร	วัสดุอาคาร
3	ป้ายสัญลักษณ์อาคาร	พื้นผิวอาคาร
4	โทนสีอาคาร	โทนสีอาคาร
5	พื้นผิวอาคาร	ป้ายสัญลักษณ์อาคาร
6	เพิ่มองค์ประกอบ	เพิ่มองค์ประกอบ

ตารางที่ 5.11

ลำดับการเปลี่ยนแปลงลักษณะกายภาพเปลือกอาคารและการส่งเสริมภาพลักษณ์อาคาร
ของเปลือกอาคารธนาคารนครหลวงไทย

ลำดับ	การเปลี่ยนแปลง	การส่งเสริมภาพลักษณ์
1	โทนสีอาคาร	วัสดุอาคาร
2	วัสดุอาคาร	โทนสีอาคาร
3	พื้นผิวอาคาร	พื้นผิวอาคาร
4	รูปทรงอาคาร	รูปทรงอาคาร
5	ป้ายสัญลักษณ์อาคาร	เพิ่มองค์ประกอบอาคาร
6	เพิ่มองค์ประกอบอาคาร	ป้ายสัญลักษณ์อาคาร

จากตารางที่ 5.10 – 5.11 ในเรื่องการใช้วัสดุและพื้นผิวอาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเดียวกันนั้นจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงวัสดุทั้ง 2 ธนาคาร ไม่มีความแตกต่างกัน ในขณะที่เรื่องของการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคาร สำหรับธนาคารนครหลวงไทย การเปลี่ยนแปลงวัสดุเป็นส่วนที่ส่งเสริมภาพลักษณ์อาคารโดยรวมได้ดีที่สุด หากพิจารณาประกอบกับสถานที่ตั้งอาคาร (บทที่ 4 หน้า 67) เห็นได้ชัดว่ามีความสอดคล้องกัน

คือ อาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย ใช้วัสดุที่แตกต่างจากอาคารบริเวณรอบทำให้มีความโดดเด่นทางด้านวัสดุที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารโดยรวมได้ดีที่สุด

สำหรับด้านลักษณะทางกายภาพที่มีการปรับปรุงแตกต่างกัน ได้แก่ โทนสี การเพิ่มองค์ประกอบอาคาร ความทึบโปร่งอาคารและรูปทรงอาคาร สรุปประเด็นได้ดังนี้

1) การปรับปรุงโทนสี ธนาคารกรุงไทย ไม่มีการเปลี่ยนแปลงโทนสีที่ชัดเจน คือค่อนข้างคงโทนสีที่สว่างเอาไว้ แต่ธนาคารนครหลวงไทยเปลี่ยนแปลงจากโทนสีเข้มหรือโทนสีมืดทึบมาเป็นโทนสีสว่าง ซึ่งภาพลักษณ์ที่ได้ของทั้ง 2 ธนาคาร ไม่มีความแตกต่างกัน ภาพลักษณ์ที่ออกมาคือ ความทันสมัย ความโปร่ง - ใส และความโดดเด่นสะดุดตา สรุปได้ว่า การใช้โทนสีสว่างจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ทางทั้ง 3 ด้านได้อย่างเห็นได้ชัดเจน

ค่าเฉลี่ยของการเปลี่ยนแปลงโทนสีของธนาคารกรุงไทย เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารนครหลวงไทย จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงโทนสีธนาคารนครหลวงไทย มีค่ามากกว่าธนาคารกรุงไทย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโทนสีธนาคารนครหลวงไทย ลูกค้าและพนักงานเห็นการเปลี่ยนแปลงลำดับแรกและส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารเป็นลำดับที่ 2 ขณะที่ธนาคารกรุงไทย มีการเปลี่ยนแปลงโทนสีเป็นลำดับที่ 4 และส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารเป็นลำดับที่ 4 เช่นกัน

2) การเพิ่มองค์ประกอบของอาคารธนาคารกรุงไทย มีการเพิ่มองค์ประกอบของอาคารบริเวณด้านบน ในส่วนธนาคารนครหลวงไทย เป็นการเพิ่มองค์ประกอบบริเวณด้านหน้าทางเข้าอาคาร ซึ่งเป็นบริเวณที่มีลูกค้าและพนักงานผ่านเข้าออกอยู่ในระยะมองเห็นของลูกค้าและพนักงาน จึงสังเกตเห็นได้ง่ายกว่าบริเวณด้านบนของอาคารซึ่งอยู่สูงเหนือระดับสายตา ต้องอาศัยการมองจากระยะไกล ผลของภาพลักษณ์ที่ออกมามีความแตกต่างกัน คือ การเพิ่มองค์ประกอบด้านบนของเปลือกอาคารธนาคารกรุงไทย ไม่มีการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคาร ขณะที่การเพิ่มองค์ประกอบด้านหน้าบริเวณทางเข้าอาคารธนาคารนครหลวงไทย เป็นส่วนที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารด้านความทันสมัยและความโดดเด่นสะดุดตา

สรุปได้ว่า การปรับปรุงเปลือกอาคารโดยการเพิ่มองค์ประกอบอาคารควรเป็นส่วนที่ลูกค้าหรือพนักงานสังเกตเห็นได้ง่าย ในการปรับปรุงควรเน้นให้ลูกค้าและพนักงานสังเกตเห็นได้ชัดเจนที่สุด จึงจะสามารถให้ลูกค้าและพนักงานรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรได้อย่างดี

3) ความทึบโปร่งของอาคารธนาคารกรุงไทย ปรับปรุงเปลือกอาคารให้มีความโปร่งมากขึ้น โดยลดส่วนเปลือกอาคารที่เป็นส่วนทึบตันลง ในขณะที่ธนาคารกรุงไทย ไม่มีการลดส่วนทึบตันของเปลือกอาคาร แต่เป็นการเพิ่มความโปร่งโดยใช้โทนสีสว่าง ผลลัพธ์ที่ออกมาคือ

ลูกค้าและพนักงานเห็นการเปลี่ยนแปลงความโปร่งทึบของอาคารมากเป็นอันดับแรก และยังเป็นองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารมากที่สุดเช่นกัน ในขณะที่ธนาคารนครหลวงไทย ลูกค้าและพนักงานสังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงความโปร่งทึบของอาคารเป็นลำดับที่ 4 และเป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารเป็นลำดับที่ 4 เช่นกัน

สรุปได้ว่า การปรับปรุงความโปร่งทึบของอาคาร ควรปรับปรุงโดยการลดความทึบของอาคาร โดยการใช้วัสดุที่มีความโปร่งใสอย่างกระจกแทนการใช้วัสดุที่มีความทึบตันอย่างคอนกรีต จะมีผลต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารมากกว่าการเปลี่ยนแปลงความโปร่งอาคาร โดยการใช้โทนสีสว่างแทนโทนสีมืดทึบ

4) รูปทรงอาคาร ธนาคารกรุงไทย ไม่มีการเปลี่ยนแปลงรูปทรงอาคาร เป็นการปรับปรุงโดยคงรูปทรงของอาคารเดิมไว้ ในขณะที่ธนาคารนครหลวงไทย มีการเปลี่ยนแปลงรูปทรงอาคารโดยการเปลี่ยนแปลงรูปทรงอาคารบริเวณด้านหน้าอาคาร คือ การเปลี่ยนแปลงแผงกระจกด้านหน้าอาคารจากเส้นตรง เป็นแผงกระจกโค้งนูนออกมา ซึ่งถ้าพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้ว ธนาคารนครหลวงไทย มีเฉลี่ยของการเปลี่ยนแปลงมากกว่าธนาคารกรุงไทย

อภิปรายผล

จากการศึกษา สรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพของเปลือกอาคาร มีผลต่อการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กร และมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าและพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งตรงกับผลวิจัยของ จอม ไชยนาพงษ์ ที่ว่าลักษณะทางกายภาพเชิงสถาปัตยกรรมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สร้างความสำเร็จในการสร้างเสริมแบรนด์ในธุรกิจธนาคาร การส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารที่ทันสมัยควรใช้วัสดุที่ทันสมัย เช่น กระจก องค์ประกอบของอาคารธนาคารมีผลในการรับรู้และจดจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ประกอบอาคารที่มีรูปทรงที่โดดเด่น ทันสมัย ซึ่งการเลือกองค์ประกอบยังต้องคำนึงถึงความหมายขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการตีความที่สอดคล้องกับความเป็นธนาคารนั้นด้วย

จากตารางที่ 5.12 เห็นได้ว่า ภาพลักษณ์อันดับแรกของลูกค้าและพนักงานรับรู้ของธนาคารกรุงไทย และธนาคารนครหลวงไทย มีความแตกต่างกัน คือ ภาพลักษณ์ที่กลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงไทย รับรู้มีความหลากหลาย ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านความโปร่ง - ใส ภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย และภาพลักษณ์ด้านความโดดเด่นสะดุดตา ในขณะที่ภาพลักษณ์อันดับแรกของธนาคารนครหลวงไทย ที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้มีเพียงภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยเท่านั้น ทั้งที่การปรับปรุงมีการใช้วัสดุที่ใกล้เคียงกัน ทั้งทางด้านชนิดวัสดุและราคาของวัสดุ แต่ภาพลักษณ์ที่

ออกมาอาจมีความแตกต่างกันเนื่องจากปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งอาคารและระยะถอยร่นอาคาร (บทที่ 4 หน้าที่ 67)

ตารางที่ 5.12

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงลักษณะกายภาพเปลือกอาคารและการรับรู้ภาพลักษณ์
ธนาคารของเปลือกอาคารธนาคารกรุงไทย และธนาคารนครหลวงไทย

ลักษณะทางกายภาพที่ ส่งเสริมภาพลักษณ์ ธนาคารด้านต่าง ๆ	ภาพลักษณ์ธนาคารที่เพิ่มมากขึ้น หลังการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพอาคาร	
	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารนครหลวงไทย
ความโปร่งทึบ	ความโปร่ง - ใส	ความทันสมัย
วัสดุ	ความโปร่ง - ใส	ความทันสมัย
พื้นผิว	ความทันสมัย	ความทันสมัย
โทนสี	ความโปร่ง - ใส	ความทันสมัย
ป้ายสัญลักษณ์	ความโดดเด่นสะดุดตา	ความทันสมัย
เพิ่มองค์ประกอบ	ความทันสมัย	ความทันสมัย

5.2 สิ่งที่ค้นพบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงเปลือกอาคารและภาพลักษณ์องค์กร

1) เมื่อพิจารณาการปรับปรุงเปลือกอาคารแยกเป็นองค์ประกอบนั้น จะเห็นได้ว่า แต่ละองค์ประกอบสามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคาร ได้เพียงด้านความทันสมัย ความโดดเด่น สะดุดตาและความโปร่ง - ใส เท่านั้น ซึ่งต่างจากการพิจารณาการปรับปรุงอาคารภายนอกโดยภาพรวมที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารทุก ๆ ด้านในระดับมาก เมื่อการปรับปรุงแต่ละองค์ประกอบรวมกัน ทำให้คนรับรู้ภาพลักษณ์ที่มากขึ้นกว่าการพิจารณาแยกเป็นส่วน ๆ

2) เมื่อคนรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงมาก ก็จะมีผลกระทบต่อทัศนคติเกี่ยวกับการส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ มากเช่นกัน จะเห็นได้ว่า การสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรนั้น ลำดับแรกคือการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน เป็นการสร้างการรับรู้ในอันดับแรก ซึ่งจะนำไปสู่การแปลความหมายต่าง ๆ ในลำดับต่อไป ตรงกับแนวความคิดในการสร้างเอกลักษณ์

ให้กับองค์กร ความสำคัญคือการสร้างความโดดเด่นและจดจำง่าย (เบอร์นาร์ด ชมิตต์ และ อเล็กซ์ ไชมอนสัน, 2546)

3) อาคารสูง ในปัจจุบันนิยมใช้ระบบผนังเบา จึงมีข้อจำกัดในการเลือกใช้วัสดุอยู่เพียงไม่กี่ประเภท ได้แก่ กระฉกและอลูมิเนียม ทำให้อาคารแต่ละอาคารมีแนวคิดในการเลือกใช้วัสดุที่ใกล้เคียงกัน ภาพลักษณ์อาคารในด้านวัสดุอาคารจึงไม่แตกต่างกันมาก การที่จะสร้างเอกลักษณ์ให้กับอาคารจึงเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นจึงต้องเน้นความแตกต่างทางแนวความคิดในการออกแบบเปลือกอาคารในด้านอื่น ๆ เช่น สีของวัสดุ สัดส่วนการใช้วัสดุ รูปทรงอาคาร องค์ประกอบเสริมพวกป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ บนเปลือกอาคาร

4) การปรับปรุงเปลือกอาคาร สถานที่ตั้งอาคารเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ เพราะการปรับปรุงเปลือกอาคารให้มีความเหมือนหรือความแตกต่างกับอาคารบริเวณโดยรอบ ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ที่สัญจรไปมาบริเวณนั้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวความคิดเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบเปลือกอาคาร (บทที่ 2 หน้า 7) ได้แก่ สภาพแวดล้อมเมือง (Urban Context) มีผลต่อการเลือกรูปแบบเปลือกอาคาร

5.3 เสนอแนวทางการปรับปรุงเปลือกอาคาร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยรวมถึงการสรุปผลการวิจัย เป็นการสรุปผลของการปรับปรุงเปลือกอาคารที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์อาคาร ทั้งจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงเปลือกอาคาร และการสร้างภาพลักษณ์องค์กร การสำรวจลักษณะทางกายภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อนำมาสู่การเสนอแนวทางการออกแบบเปลือกอาคารที่สามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ได้ตรงตามความต้องการขององค์กร โดยแบ่งหัวข้อการนำเสนอแนวทางเป็น 3 ข้อ ได้แก่ 1) ข้อควรพิจารณาในการปรับปรุงเปลือกอาคาร 2) การเลือกใช้วิธีในการปรับปรุงเปลือกอาคาร 3) แนวทางในการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร

5.3.1 ข้อควรพิจารณาในการปรับปรุงเปลือกอาคาร

แนวคิดการปรับปรุงเปลือกอาคารแต่ละอาคารมีปัจจัยและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับอาคารที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับและความต้องการของเจ้าของอาคารและแนวความคิดของสถาปนิก

ผู้ออกแบบว่ามีวัตถุประสงค์ที่จะเน้นในเรื่องใดเป็นสำคัญ โดยสรุปข้อควรพิจารณาในการปรับปรุงเปลือกอาคาร ดังนี้

1) ข้อพิจารณาด้านการออกแบบ

- (1) การแก้ปัญหาเปลือกอาคารเดิม (การชำรุดทรุดโทรม การหลุดร่วงและการรั่วซึม)
- (2) การเลือกใช้วัสดุเปลือกอาคาร
- (3) การให้รูปแบบเปลือกอาคารที่เหมาะสมกับประเภทอาคาร
- (4) ความสัมพันธ์ระหว่างเปลือกอาคารกับการใช้งานในอาคารภายใน หากมี

การเปลี่ยนแปลงการใช้พื้นที่ภายใน ควรมีการปรับเปลี่ยนเปลือกอาคารให้ตอบสนองการใช้งาน

- (5) โครงสร้างเปลือกอาคารเดิม
- (6) ความสวยงามของเปลือกอาคารใหม่
- (7) งบประมาณการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (8) เรื่องความชื้น (ฮวงจุ้ย)

2) ด้านกระบวนการปรับปรุงเปลือกอาคาร

- (1) วิธีการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (2) การบริหารจัดการเรื่องขั้นตอนการปรับปรุงอาคาร เพื่อลดผลกระทบต่อ

การทำงานของพนักงานในอาคารในระหว่างการปรับปรุง

- (3) ความปลอดภัยในกระบวนการการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (4) ระยะเวลาในการปรับปรุงเปลือกอาคาร

3) ด้านการเลือกใช้วัสดุ

- (1) คุณสมบัติของวัสดุ ลักษณะผิวและสีของวัสดุ
- (2) ความคงทนและการดูแลรักษาในระยะยาว
- (3) คำนึงถึงเรื่องสภาพแวดล้อม เช่น ด้านพลังงาน ความร้อน แสงสว่าง มลพิษ

ทางอากาศ มลพิษทางเสียง เป็นต้น

- (4) ความสะดวกรวดเร็วในการติดตั้ง
- (5) งบประมาณการปรับปรุงเปลือกอาคาร

5.3.2 การเลือกใช้วิธีการปรับปรุงเปลือกอาคาร

จากการศึกษาพบว่า วิธีการปรับปรุงเปลือกอาคารทั้งสองอาคารมี 2 รูปแบบ คือ

1) การรื้อเปลือกอาคารเดิมแล้วสร้างใหม่แทนที่ เป็นการปรับปรุงเปลือกอาคารแบบเปลี่ยนใหม่ทั้งหมด ซึ่งเป็นส่วนเปลือกอาคารที่เป็นส่วนโปร่งหรือเป็นกระจก สามารถรื้อออกได้ง่าย โดยที่ลำดับอาคารรื้อเปลือกอาคารแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การติดตั้งเปลือกอาคารใหม่ก่อนจึงรื้อเปลือกอาคารเดิม และการรื้อเปลือกอาคารเดิมก่อนจึงติดตั้งเปลือกอาคารใหม่ ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของแต่ละอาคาร

2) การสร้างเปลือกอาคารใหม่ครอบเปลือกอาคารเดิม ทำในกรณีที่ไม่สามารถรื้อถอนเปลือกอาคารเดิมออกได้ หรือการรื้อถอนเป็นไปได้อย่างยาก และเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดระยะเวลาการปรับปรุงเปลือกอาคารและลดความเสี่ยงในการทำงาน ซึ่งเหมาะสำหรับเปลือกอาคารที่เป็นส่วนทึบ

5.3.3 แนวทางการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพเปลือกอาคารเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์ธนาคารกรุงไทย และธนาคารนครหลวงไทย เน้นที่ความทันสมัยและมีความโดดเด่นสะดุดตา เพื่อก้าวไปสู่ระดับความเป็นสากล ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มของอาคารธนาคารในปัจจุบันทั้งในโซนเอเชีย ยุโรปหรือแม้แต่อเมริกา ที่โดยส่วนมากเน้นรูปลักษณ์ที่ทันสมัย โดยใช้วัสดุอาคารกระจก เหล็กและอลูมิเนียมเป็นหลัก ในการแสดงออกถึงภาพลักษณ์อาคารที่ทันสมัยและเป็นสากล (กรณีศึกษาอาคารในประเทศต่าง ๆ บทที่ 2 หน้าที่ 31) โดยมีรายละเอียดในการพิจารณาการปรับปรุงเปลือกอาคารเพื่อปรับเปลี่ยนเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กร ดังนี้

1) การเลือกใช้โทนสีอาคาร ควรเป็นโทนสีสว่าง ทำให้มองแล้วสบายตา ทำให้อาคารดูมีความโปร่งมากขึ้น จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่โดดเด่นสะดุดตา ทันสมัย และความโปร่ง - ใสของอาคาร

2) ในการเลือกใช้วัสดุเปลือกอาคารควรเป็นวัสดุที่แสดงถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น กระจกหรืออลูมิเนียม เป็นตัวแทนของความทันสมัยและช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์โดดเด่นสะดุดตา

3) การเลือกใช้พื้นผิวอาคาร ลักษณะพื้นผิวที่มันวาวของเปลือกอาคารเป็นลักษณะที่มีความเหมาะสมต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัย มีความโดดเด่นสะดุดตา และเน้นความโปร่งของอาคาร

4) ความโปร่งทึบของอาคาร ความนิยมของลักษณะเปลือกอาคารประเภทอาคารเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม แต่ก่อนอาคารเน้นความทึบตันหรือองค์ประกอบเปลือกอาคารที่ดูหนักแน่นเพื่อแสดงถึงความมั่นคงขององค์กร ในปัจจุบันเปลี่ยนมาเป็นการเน้นเปลือกอาคารที่ความโปร่งมากยิ่งขึ้น เนื่องจากแนวความคิดด้านความทันสมัย ดังนั้น เปลือกอาคารจึงเปลี่ยนมาใช้วัสดุและโหนดที่ทำให้อาคารมีความโปร่ง คือวัสดุพวกกระจก หรือโหนดสีสว่างที่สลายตา

5) การเปลี่ยนแปลงรูปทรงอาคาร หรือการเพิ่มองค์ประกอบเปลือกอาคารควรเน้นที่บริเวณที่ลูกค้าและพนักงานมองเห็นได้ง่าย เพื่อสร้างความเด่นชัดขององค์ประกอบจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารได้มากกว่าองค์ประกอบอาคารที่อยู่ไกล สังเกตเห็นได้ไม่ชัดเจน

6) การใช้ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ บนอาคาร ป้ายสัญลักษณ์ขนาดใหญ่เพียงอย่างเดียวเน้นการรับรู้และการจดจำได้ง่าย เพราะมีรายละเอียดน้อยและเน้นรูปสัญลักษณ์ที่ทันสมัยโดดเด่น แต่ลูกค้าและพนักงานบางส่วนพึงพอใจการใช้ตัวอักษรรวมอยู่ในป้ายสัญลักษณ์อาคาร เพราะสามารถเข้าใจได้ง่ายกว่า

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารธนาคารในเรื่องการปรับปรุงภาพลักษณ์ธนาคารโดยการปรับปรุงเปลือกอาคาร

การประเมินความเห็นของผู้ใช้บริการ การหยั่งจิตใจของผู้บริโภคโดยวิธีทางการวิจัยย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนายุทธวิธีในการต่อสู้กับคู่แข่ง นอกจากนี้ การวิจัยครั้งนี้ยังช่วยในการขยายความคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เกิดการยอมรับและศรัทธาต่อองค์กรให้กับผู้บริหารได้ง่ายขึ้น รวมไปถึงการสร้างค่านิยมร่วมกันภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ ร่วมแรงร่วมใจร่วมใจในการทำงาน สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร การวิจัยครั้งนี้สรุปเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารธนาคารในเรื่องการปรับปรุงภาพลักษณ์ธนาคารโดยการปรับปรุงเปลือกอาคาร ได้ดังนี้

1) สำหรับธนาคารกรุงไทย จุดเด่นอยู่ที่การปรับปรุงความโปร่งทึบของอาคารมีการเปลี่ยนแปลงชัดเจนมากที่สุด ทำให้อาคารมีความความโปร่ง – ใส อาคารที่ใหญ่โตดูไม่ทึบตัน และเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารโดยรวมได้ดีที่สุด รวมทั้งตัวอาคารที่ตั้งมีการถอยระยะออกไปจากแนวทางเดิน ส่งเสริมการรับรู้ภาพโดยรวมของอาคารได้ดี แต่มีข้อด้อยเรื่องรูปทรง

อาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อย ไม่ค่อยโดดเด่นสะดุดตา และเป็นส่วนที่ส่งเสริมภาพลักษณ์โดยรวมของธนาคารได้น้อยที่สุด รวมถึงการเลือกใช้วัสดุและโทนสีอาคาร แม้ว่าอาคารเป็นวัสดุที่มีภาพลักษณ์ทันสมัย คือ กระจุกและอลูมิเนียม แต่มีวัสดุและโทนสีมีความคล้ายเคียงอาคารบริเวณนั้น จึงไม่มีความโดดเด่นชัดเจน แต่โดยรวมในการปรับปรุงเปลือกอาคารสอดคล้องกับแนวคิดที่ธนาคารต้องการแสดงออก คือ ความทันสมัย ความโดดเด่นสะดุดตา และความโปร่ง - ใส

2) สำหรับธนาคารนครหลวงไทย ภาพลักษณ์ธนาคารที่เปลี่ยนแปลงมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ทางด้านความทันสมัย จุดเด่นของการสร้างภาพลักษณ์อยู่ที่การเลือกใช้วัสดุและโทนสีอาคารที่มีความแตกต่างกับอาคารบริเวณโดยรอบ ทำให้อาคารมีความโดดเด่น และเป็นส่วนที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ธนาคารได้ดีที่สุด แต่มีข้อด้อยเรื่องการปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์บนอาคารที่ไม่มีความชัดเจนและมองเห็นได้ยาก อีกทั้งข้อจำกัดของสถานที่ที่มีขนาดเล็ก ทำให้ตัวอาคารตั้งประชิดกับทางเดิน มีมุมมองการรับรู้ที่แคบ ทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมของอาคารได้ยาก แต่โดยรวม ในการปรับปรุงเปลือกอาคารมีความสอดคล้องกับแนวคิดที่ธนาคารต้องการแสดงออก คือ ความทันสมัย ความโดดเด่นสะดุดตา และความโปร่ง - ใส

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1) การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นประเด็นเรื่องของการปรับปรุงเปลือกอาคารเพื่อการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรเท่านั้น ยังมีอีกหลายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงเปลือกอาคาร แต่ไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียดในที่นี้ ได้แก่ ประเด็นด้านการดูแลรักษาเปลือกอาคาร ด้านพลังงาน ด้านกระบวนการติดตั้งเปลือกอาคาร ด้านผลตอบแทน การลงทุนและความคุ้มค่าทางด้านธุรกิจ ด้านคุณสมบัติต่าง ๆ ของวัสดุเปลือกอาคาร เป็นต้น จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในลำดับต่อไป

2) การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นศึกษาผลลัพธ์ของการปรับปรุงเปลือกอาคารทางด้านสถาปัตยกรรม ไม่ได้เน้นในเรื่องของผลลัพธ์ทางธุรกิจที่ออกมาเป็นตัวเงิน ดังนั้นในเรื่องของการลงทุนการปรับปรุงเปลือกอาคาร จะวิเคราะห์ออกมาเป็นในลักษณะของภาพลักษณ์ธนาคารที่กลุ่มลูกค้าและพนักงานรับรู้เท่านั้น

3) จุดอ่อนในการวิจัยเรื่องของกลุ่มตัวอย่าง การเก็บแบบสอบถามในกลุ่มพนักงานของธนาคารกรุงไทย และธนาคารนครหลวงไทย มีความแตกต่างกัน คือ ไม่สามารถเก็บแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างระดับผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการของธนาคารนครหลวงไทยเนื่องจาก

ข้อจำกัดในการเก็บแบบสอบถาม อาจส่งผลถึงการวัดระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ธนาคารที่แตกต่างกัน

4) ข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เนื่องจากผู้บริหารธนาคารระดับสูง ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนในการวางนโยบาย และแนวความคิดหลักของการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ธนาคาร มีหน้าที่ในความรับผิดชอบมาก ทำให้การติดต่อขอสัมภาษณ์เป็นไปได้ยาก จึงเลือกการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับรองลงมา ซึ่งเป็นผู้ที่รับผิดชอบในฝ่ายการประชาสัมพันธ์และฝ่ายดูแลอาคาร และข้อมูลในบางส่วนเป็นความลับของทางบริษัท สามารถเปิดเผยได้เพียงบางส่วนเท่านั้นไม่สามารถให้รายละเอียดข้อมูลได้มากนัก