

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสาร และ รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งการศึกษาคำความรู้สึก ทศนคติ และความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อโครงการปรับปรุงธนาคาร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของโครงการปรับปรุงธนาคารจำนวน 3 ท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่จากบริษัท The Boston Consulting Group ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาของธนาคาร จำนวน 1 ท่าน และการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของพนักงานจากสาขาต่าง ๆ ในเขต กทม. 400 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ One-Way Anova เพื่อวัดการใช้รูปแบบการสื่อสาร คำความรู้สึก ทศนคติ และความพึงพอใจ ของพนักงานที่จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson 's Product Moment Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทศนคติและความพึงพอใจ

ผลการวิจัยมี ดังนี้

1. กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง คือ กลยุทธ์การสื่อสารแบบผสมผสาน กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อให้ความรู้ กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
2. รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง คือ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีการใช้รูปแบบการสื่อสาร ในเรื่องโครงการสร้างธุรกิจ สร้างคุณภาพและสร้างพนักงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความรู้ต่อโครงการสร้างธุรกิจ สร้างคุณภาพและสร้างพนักงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อโครงการสร้างธุรกิจ สร้างคุณภาพและสร้างพนักงาน แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อ โครงการสร้างธุรกิจ สร้างคุณภาพและสร้างพนักงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
7. ความรู้และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการสร้างธุรกิจ สร้างคุณภาพและสร้างพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน
8. ความรู้และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อโครงการสร้างธุรกิจ สร้างคุณภาพและสร้างพนักงานมีความสัมพันธ์กัน
9. ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อโครงการสร้างธุรกิจ สร้างคุณภาพและสร้างพนักงานมีความสัมพันธ์กัน
10. ความรู้ ทัศนคติ และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อโครงการสร้างธุรกิจ สร้างคุณภาพและสร้างพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน

The objective of this research is to study communication strategy, communication format use in change management of Siam Commercial Bank Public Company Limited includes the study of knowledge, attitude and satisfaction of staffs of Siam Commercial Bank Public Company Limited that have toward the change program project of the bank. This research using 2 types of methodologies, 1. Depth interview 3 executives and staff of Change Program Project and 1 Consultant From The Boston Consulting Group Limited. 2. Using one set of questionnaires with 400 staff that working at any branch in Bangkok. Using frequency, percentage, mean, one-way Anova and Pearson 's Product Moment Correlation statistical techniques were used to analyze data through SPSS 's program

The result from the research were as follow

1. Communication strategy used in change management are media integrated strategies, education transfer strategies, information publicity strategies and persuasive strategies
2. Communication format used in management of changes are downward communication, upward communication, formal communication and informal communication
3. Staffs with different working experience used communication format concerning the project building business building quality and building staff indifferently
4. Staffs with different working experience have similar knowledge toward the project building business building quality and building staff.
5. Staffs with different working experience have different attitude toward the project building business building quality and building staff.
6. Staffs with different working experience have similar satisfaction toward the project building business building quality and building staff.
7. Staffs' knowledge and attitude toward the project building business building quality and building staff are related.
8. Staffs' knowledge and satisfaction toward the project building business building quality and building staff are related.
9. Staffs' attitude and satisfaction toward the project building business building quality and building staff are related.
10. Knowledge, attitude and satisfaction of the staffs toward the project building business building quality and building staff are related