



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ" มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของ ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกจ่ายและเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร พนักงานองค์กรเอกชน ได้แก่ พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ ที่มีทะเบียนประวัติอยู่กับฝ่ายรักษาความปลอดภัย ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย จำนวน 410 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) แล้วจึงเลือกสุ่มตามระดับสัดส่วนที่เป็นจริง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เป็นตารางแบบร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไป และเพื่อบรรยายช่องทางการสื่อสาร ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance :ANOVA) เพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างแต่ละอาชีพ กับ ภาพลักษณ์ของการทำ

อากาศยานแห่งประเทศไทย และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านคุณลักษณะทางประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 410 คน มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายการบินมีจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่ง รองลงมาได้แก่พนักงานบริษัทผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านช่องทางการสื่อสารกับทอท.

กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่ง ได้รับข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆเพื่อรับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับทอท. และข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองในระดับปานกลาง น้อยกว่า 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารมาก

ส่วนที่ 1 ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับ ทอท. (ข่าวสารประชาสัมพันธ์)

กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, วารสาร , นิตยสาร) ในระดับปานกลาง ได้รับข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์ปานกลางค่อนข้างน้อย และได้รับข่าวสารผ่านวิทยุ น้อยที่สุด และเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้รับข่าวสารผ่านช่องทางเพื่อรับรู้ความเคลื่อนไหวหรือเรื่องราวที่ เกิดขึ้นกับ ทอท. (ข่าวสารประชาสัมพันธ์) ในระดับปานกลาง แต่เป็นกลุ่มที่ได้รับข่าวสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ในขณะที่พนักงานบริษัทสายการบินเป็นกลุ่มที่ได้รับข่าวสารน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำ

ส่วนที่ 2 ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารผ่านสื่อบุคคลภายในองค์กร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อเสียงในระดับปานกลาง และได้รับข่าวสารผ่านสื่อบุคคลภายนอกองค์กร และสื่อสิ่งพิมพ์ค่อนข้างน้อย และเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้รับข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ในระดับปานกลาง แต่เป็นกลุ่มที่ได้รับข่าวสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ในขณะที่พนักงานบริษัทผู้ประกอบการได้รับข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ใน อันดับรองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานบริษัทสายการบินได้รับข่าวสารผ่านสื่อที่น้อยที่สุดในบรรดากลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านภาพลักษณ์ของ ทอท. ในสายตาของกลุ่มตัวอย่าง

ได้แบ่งกลุ่มภาพลักษณ์ของทอท. ออกเป็น 3 กลุ่มคือ ภาพลักษณ์ในเรื่องโครงสร้างการบริหาร ภาพลักษณ์ในเรื่องการบริการ และภาพลักษณ์ในเรื่องการบริการสังคม โดยเมื่อดูจากค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ภาพลักษณ์ของทอท. ในสายตาของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ภาพลักษณ์ในเรื่องการบริการสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเรื่องอื่น ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างจะมีภาพลักษณ์ที่ดี และมีภาพลักษณ์ที่เด่นที่สุดในเรื่องนี้คือ ทอท. เป็นองค์กรที่มีบุคคลภายนอกอยากจะทำมาทำงานในองค์กรเป็นจำนวนมาก ทอท. มีภาพลักษณ์เรื่องโครงสร้างการบริหาร ในสายตาของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง แต่ภาพลักษณ์ในเรื่องการบริการของทอท. อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

แต่เมื่อผู้วิจัยได้แยกภาพลักษณ์ของทอท. ตามมุมมองของแต่ละอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในการท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ มีภาพลักษณ์ของทอท. ในทุกเรื่องดีกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น เจ้าหน้าที่ศุลกากร พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นเรื่องภาพลักษณ์ของทอท. ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ แต่ในเรื่องภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับการบริการของทอท. ในสายตาของพนักงานบริษัทสายการบิน ค่อนข้างจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ ทอท. โดยแบ่งเป็น ความพึงพอใจในด้านข่าวสาร และความพึงพอใจในด้านการบริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ ทอท. ในระดับปานกลาง ค่อนข้างพึงพอใจน้อย โดยทั้งนี้เมื่อแยกออกเป็น 2 ประเด็นใหญ่ จะพบว่า

ข้อมูลความพึงพอใจในด้านข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลางในการให้ข่าวสารของทอท. และมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องการได้รับข่าวสารที่เป็นประจำสม่ำเสมอ และเมื่อแยกตามมุมมองของอาชีพ พบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบแล้วเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจทุกเรื่องดีกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น โดยมีความพึงพอใจอย่างมากในเรื่องข่าวสารของทอท. มีความรวดเร็ว ชัดเจน ทันสมัย และตรงความต้องการ ส่วนเจ้าหน้าที่ศุลกากร และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความพึงพอใจปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่พนักงานบริษัทสายการบินมีความพึงพอใจปานกลางและค่อนข้างพึงพอใจน้อยในด้านข่าวสารของทอท.

ข้อมูลความพึงพอใจในด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่อนข้างพึงพอใจน้อย ทั้งนี้มีความพึงพอใจน้อยในเรื่องความขยัน การแสดงออกซึ่งวิสัยทัศน์ของพนักงาน และโดยเฉพาะการบริการที่จอดรถ และเมื่อแยกตามมุมมองของอาชีพ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจในเกือบทุกเรื่องดีกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ในขณะที่เจ้าหน้าที่ศุลกากร พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจในด้านการบริการในระดับปานกลางค่อนข้างพึงพอใจน้อยเป็นส่วนใหญ่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ มีความแตกต่างกับพนักงานองค์กรเอกชน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ จากผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในแต่ละอาชีพ จะมีภาพลักษณ์ของทอท.แตกต่างกัน ซึ่งตรงกับที่ได้ตั้งไว้ในสมมติฐานข้อที่ 1 โดยกลุ่มที่แตกต่างกันคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีภาพลักษณ์ของทอท. ต่ำกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ มีภาพลักษณ์ของทอท. ต่ำกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพมีความแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในแต่ละอาชีพ จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับที่ได้ตั้งไว้ในสมมติฐานข้อที่ 2 โดยกลุ่มที่แตกต่างกันคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับทอท.มากกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับทอท. มากกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ มีความแตกต่างกับพนักงานองค์กรเอกชน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในแต่ละอาชีพ จะมีภาพลักษณ์ที่มีต่อทอท.แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐ มีภาพลักษณ์ของทอท. ต่ำกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นพนักงานองค์กรเอกชน ภาพลักษณ์ของทอท.ที่สร้างความประทับใจให้กับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เด่นในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเรื่องโครงสร้างการบริหาร การบริการในท่าอากาศยาน และการบริการสังคม ในขณะที่พนักงานบริษัท

สายการบิน กลับมองทอท. ว่ามีภาพลักษณ์ทั้งสามด้านในระดับปานกลางค่อนข้างไม่ดี โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการ เกือบจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเพียง 2.66

ผลการวิจัยได้ระบุว่าอาชีพที่ต่างกันเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันเช่นนี้ได้ ซึ่งในเรื่องนี้ มีทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความแตกต่างและความเหมือนของผู้รับสาร และทฤษฎีความแตกต่างของผู้รับสาร (Differential Theory) ซึ่งเดอเฟลอร์ (De Fleur, 1966) ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีลักษณะทางสังคมอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ชาติพันธุ์ ศาสนา และภูมิฐานะต่างกัน จะแสดงพฤติกรรมสื่อสารแตกต่างกัน พฤติกรรมสื่อสารนี้ได้แก่ การเปิดรับสื่อ ความพอใจในสื่อ และอุปนิสัยการใช้สื่อ ซึ่งสามารถนำมาสนับสนุนงานวิจัยนี้ได้ นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายได้ว่าผู้รับข่าวสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายด้าน แนวคิด มุมมอง การรับรู้ (Perception) ความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้รับของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง และพนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ มีความต่างกัน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองซึ่งสังกัดองค์กรของรัฐ เป็นองค์กรในระดับท้องถิ่น (local) การรับรู้ (Perception) ความคาดหวัง และประสบการณ์ที่มีจึงจำกัดอยู่ในระดับหนึ่งเท่านั้น ในขณะที่ พนักงานบริษัทสายการบิน เป็นองค์กรระดับสากล (International) ที่มีเครือข่ายทั่วโลก จะมีลักษณะ Cosmopolitaness สูง ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าว เป็นเกณฑ์หนึ่งในการวัดความทันสมัยของบุคคล โดยบุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้จะเป็นคนที่มีโอกาสได้รับข่าวสารมากกว่า โดยเฉพาะจากสังคมภายนอก ทำให้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล พนักงานบริษัทสายการบิน จึงมีประสบการณ์และโอกาสในการรับรู้ลักษณะการบริการที่หลากหลาย และเป็นมาตรฐานสากลย่อมมีความคาดหวังในด้านการบริการในระดับที่เคยได้รับหรือเทียบเท่า ดังนั้นทั้งสองกลุ่มจึงมีความคาดหวังในด้านการได้รับการบริการที่แตกต่างกันอย่างยิ่ง เมื่อพนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการมองว่าทอท. ยังไม่สามารถให้บริการเทียบเท่ามาตรฐานสากล ภาพลักษณ์ที่ถูกมอง จึงเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ในทางตรงกันข้าม ความคาดหวังและประสบการณ์ที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมี ทำให้การบริการ รวมถึงโครงสร้างการบริหารของทอท. ส่งเสริมให้ทอท. มีภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นว่า ทอท. ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นองค์กรในระดับท้องถิ่น (local) เช่นเดียวกับกองตรวจคนเข้าเมือง มีแนวคิดและมุมมองไปในทางเดียวกัน และได้วางมาตรฐานตัวเองไว้ในระดับท้องถิ่นด้วยเช่นกัน จึงถูกมองว่ามีภาพลักษณ์ที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นสากล

นอกจากสาเหตุในเรื่องอาชีพที่แตกต่างกันแล้ว ในเรื่องการได้รับข่าวสารก็อาจเป็นสาเหตุส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อทอท. ด้วยเช่นกัน เพราะข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับแตกต่างกัน จากตารางที่ 4.7 และตารางที่ 4.9 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้รับข่าวสารผ่านช่องทางเพื่อรับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวหรือเรื่องราวที่ เกิดขึ้นกับ ทอท. (ข่าวสารประชา

สัมพันธ์) และได้รับข่าวสารเพื่อรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ทั้งนี้ พรทิพย์ วรภิกโขคาทร (2537) ได้เสนอแนวความคิดไว้ว่าภาพลักษณ์ที่บุคคล หรือประชาชน มีต่อองค์กรจะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ และข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับ สิ่งเหล่านี้ย่อมก่อตัวให้เกิดความประทับใจ

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพมี ความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในแต่ละอาชีพ จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน สมมติฐานในข้อนี้สามารถใช้ข้อสนับสนุนเช่นเดียวกับในสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับทอท.มากกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน เพราะความคาดหวัง ประสบการณ์และการรับรู้ (Perception) ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีจำกัดอยู่ในระดับท้องถิ่น ดังนั้นข่าวสารและการบริการที่ได้รับจึงเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจได้ในระดับที่ต้องการ ในขณะที่พนักงานสายการบินมีความคาดหวังในเรื่องการรับข่าวสารและการบริการสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล แต่ทอท.ไม่สามารถสนองตอบได้ในระดับที่ต้องการ จึงสร้างความพึงพอใจให้พนักงานสายการบินได้น้อย

นอกจากนี้ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันของแต่ละอาชีพ ก็อาจเป็นส่วนหนึ่งได้ กองตรวจคนเข้าเมืองเป็นองค์กรรัฐ มีแนวโน้มที่จะใช้การสื่อสารทางเดียวมากกว่าองค์กรเอกชน ซึ่งข้อดีของการสื่อสารทางเดียวคือเป็นการสื่อสารที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งคุ้นเคยกับการสื่อสารในลักษณะดังกล่าวจึงมีความพึงพอใจมากกว่า ซึ่งสนับสนุนการวิจัยของ ชนิศาถ เจริญผล (2538) ที่กล่าวไว้ว่า "การสื่อสารในองค์กรอาจจะใช้การสื่อสารทางเดียวควบคู่กับการสื่อสารสองทาง ทั้งนี้หน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจมีแนวโน้มใช้การสื่อสารทางเดียวมากกว่าหน่วยงานเอกชน อาจจะเป็นเพราะกฎระเบียบขั้นตอนต่างๆของระบบเป็นตัวบังคับ"

ซึ่งสอดคล้องกับ ฮาร์โรลด์ เจ. ลิฟวิท (Harold J. Leavitt ,1964) ได้กล่าวถึงการทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวกับสองทาง ปรากฏผลการทดลองว่า การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง การสื่อสารทางเดียวที่ความถูกต้องน้อยกว่าแต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า จึงได้ให้ข้อเสนอแนะว่า "หากองค์กรมีความต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการติดต่อสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวจะมีความเหมาะสมมากกว่า"

มีนักวิชาการสื่อสารได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป หนึ่งในปัจจัยนั้นได้พูดถึงความพึงพอใจของความเพียงพอของข่าวสารไว้ด้วย ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยระดับของความพึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ เมื่อพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจปริมาณข่าวสาร ว่าเพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสูงกว่ากลุ่มอื่น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นจะเกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร นักวิชาการสื่อสารที่อ้างคือ Wiio (1978), Downs และ Hazen (1977), Beckstorm(1980) อ้างใน สมยศ นาวิการ (2527)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ภาพลักษณ์ของทอท.ในสายตาของพนักงานบริษัทสายการบินค่อนข้างจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี และยังไม่เทียบเท่ามาตรฐานสากล ดังนั้นถ้าทอท.ต้องการจะปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล ควรปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการ แต่ถ้าคิดว่าภาพลักษณ์ปัจจุบันคือสิ่งที่ต้องการแล้ว ก็ไม่มีความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์
2. ผลการวิจัยพบว่า ทอท.ไม่มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ ที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่ศุลกากร พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ สามารถสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานร่วมกันในท่าอากาศยานเพียงพอ ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทอท.ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และควรทำเป็นประจำสม่ำเสมอ
3. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับทอท. เรื่องการได้รับข่าวสารที่เป็นประจำสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจต่ำ ทอท.จึงสมควรปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงานของทุกหน่วยงานให้ได้รับเป็นประจำและต่อเนื่อง ทั้งนี้จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆให้เกิดการทำงานที่ดีขึ้น และช่วยให้เกิดความพอใจในการทำงานร่วมกัน

4. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของบุคลากรของทอท.อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความพึงพอใจน้อย ดังนั้นทอท.ควรปรับปรุงในเรื่องมาตรฐานของบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมบุคลากร ให้มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษา ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ เพียงอย่างเดียว ดังนั้น หากมีผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติม ขอเสนอแนะดังนี้

1. พนักงานทอท.เป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลไกที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างภาพลักษณ์ หากพนักงานมีความรัก และเชื่อมั่นในองค์กร มีความสำนึกในภารกิจและบทบาทของตนเองในฐานะองค์กรให้บริการซึ่งกำลังจะแปรรูปเป็นเอกชน ก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของทอท.ดีขึ้นในสายตาของผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงน่าจะมีการสำรวจทัศนคติของพนักงานทอท.เพื่อนำไปปรับปรุงและวางแผนให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์และเป้าหมายทางธุรกิจต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสื่อต่างๆที่ทอท.ใช้ เพื่อศึกษาว่าผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ให้ความสนใจสื่อใดมากกว่ากัน เพื่อจะได้ใช้สื่อนั้นในการเผยแพร่ข่าวสารให้ตรงกับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทราบแนวปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรคที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน

3. ควรศึกษากลุ่มเป้าหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องและน่าสนใจ ในลักษณะเดียวกันนี้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติ นักบินและพนักงานประจำบนสายการบิน เป็นต้น