

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

การทำวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษาบริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd. ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 2,500 คน โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษาบริษัท ซีเคียว สเปเชียลการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด (SSG)
2. เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรและมีขอบเขตด้านเนื้อหาที่จะศึกษาเพียง 5 ปัจจัย คือปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านความขัดแย้ง ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้

ทั้งนี้วิธีการวิจัยใช้วิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านการสำรวจและการอธิบายถึงการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อตอบคำถามงานวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
2. ปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่
3. เพื่อศึกษาลักษณะของปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

จากงานวิจัยสามารถสรุปผลที่ได้รับดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านความขัดแย้ง ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร และปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้มีผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
2. ปัจจัยทั้งห้าด้านมีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันกับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
3. ปัจจัยทั้งห้าด้านมีความสัมพันธ์กับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยในรูปแบบของกลุ่มปัจจัยเพราะผลที่ได้ปัจจัยทั้งห้ามีความสัมพันธ์กันและปัจจัยทั้งห้า

ด้านนี้สามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของการบริหารความสัมพันธ์ในระดับปานกลางประมาณ 49% ทั้งนี้อาจจะมีปัจจัยอื่นนอกเหนือจากปัจจัยข้างต้นส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยความสัมพันธ์ของกลุ่มปัจจัยทั้งห้ากับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นในลักษณะแปรผันตามกัน

6.1 สรุปแนวคิดและประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้

6.1.1 ประโยชน์ที่ได้รับในมุมมองของการบริหาร (Managerial Contribution)

6.1.2 ประโยชน์ที่ได้รับในมุมมองของด้านวิชาการ (Theoretical Contribution)

6.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

6.2.1 ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่ใช้ในการวิจัย

6.2.2 ข้อจำกัด ในเรื่องสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล

6.3 ข้อเสนอแนะ

6.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

6.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.1 สรุปแนวคิดและประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้

จากผลการทำวิจัยสามารถสรุปประโยชน์และแนวทางการนำความรู้ดังกล่าวมาปรับใช้ในการบริหารธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยได้ ทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากร การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น การพัฒนาสภาพการทำงานและสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากทางวิชาการมาเพื่อนำไปประยุกต์ศึกษาค้นคว้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นทั้งในส่วนของการบริหารความสัมพันธ์การสร้างเข้าใจในปัจจัยด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และรูปแบบการทำธุรกิจเฉพาะด้านประเภทงานรักษาความปลอดภัยโดยสรุปแนวคิดและประโยชน์ที่ได้รับเป็นสองส่วนดังนี้

6.1.1 ประโยชน์ที่ได้รับในมุมมองของการบริหาร (Managerial Contribution)

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นประโยชน์ต่อนายจ้างในการกำหนดแนวทางการทำงานต่อพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเสริมสร้างระบบบริหารความสัมพันธ์ที่ดีในองค์การ ERM : Employee Relationship Management เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพองค์การและพนักงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. รูปแบบที่เหมาะสมในการบริหารความสัมพันธ์จะส่งผ่านโดยหัวหน้างานดังนั้น การสรรหา คัดเลือกหัวหน้างานและฝึกอบรมพัฒนาระดับหัวหน้างานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจนี้เป็นอย่างมากเนื่องจากการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลมาตรฐานการ

ให้บริการของ พนักงานรักษาความปลอดภัยด้วย และยังเป็นตัวแทนการสื่อสาร กล่าวได้ว่าเป็นสื่อกลางในการสื่อสารหลักระหว่างบริษัท กับ พนักงานรักษาความปลอดภัย และเป็นผู้ให้ความรู้เบื้องต้นในอาชีพรักษาความปลอดภัย เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

3. รูปแบบการสื่อสารองค์การผ่านลักษณะเครื่องแบบมีความเหมาะสมและเป็นแรงผลักดันให้มีความภูมิใจในบริษัท เป็นประโยชน์ในการสร้าง ความผูกพันกับบริษัทในอนาคต

4. การกำหนดแนวทางการคัดเลือกบรรจพนักงนเข้าทำงานควรใช้ระบบสมัครใจและใกล้ชิดสถานที่พักเนื่องจากเป็นรูปแบบการทำงานที่พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างสูง

5. การฝึกอบรมการทำงาน และเรื่องความรู้ที่จำเป็นต่ออาชีพรักษาความปลอดภัยเป็นเรื่องที่พนักงานให้ความสำคัญและยินดีให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ดี ในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำงานสูงขึ้นเพราะเป็นความต้องการเรียนรู้จากตนเองเป็นแรงหนุนเสริม นอกจากนี้เรื่องความรู้ที่จำเป็นบางประการต้องทำการสร้างระบบการฝึกอบรมเนื่องจากจำเป็นในการทำงานเช่น เรื่องกฎหมายการรักษาความปลอดภัย กฎระเบียบบางอย่างในสถานที่ของผู้ว่าจ้าง จำเป็นต้องให้ความรู้เพราะจะเป็นการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้จากการทำงานที่หน้าที่ความรับผิดชอบจะขัดกับประโยชน์ของพนักงานของผู้ว่าจ้าง

6. ระบบการจัดการปัญหาระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยกับพนักงานของผู้ว่าจ้างต้องชัดเจนและมีรูปแบบการแก้ปัญหาเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานได้สมบูรณ์และลดความขัดแย้งได้

6.1.2 ประโยชน์ที่ได้รับในมุมมองของด้านวิชาการ (Theoretical Contribution)

1 ปัจจัยด้านผู้นำ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ,1945 ซึ่งกำหนดพฤติกรรมผู้นำ 2 รูปแบบคือ แบบมุ่งโครงสร้างงาน (initiating structure) และ แบบมุ่งความสัมพันธ์ (consideration) จากงานวิจัยพบว่าลักษณะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยคือผู้นำที่มุ่งความสัมพันธ์ มีความเป็นมิตร ให้คำปรึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาส / ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ให้การสนับสนุน เป็นตัวแทนในการจัดสรรผลประโยชน์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเป็นลักษณะเดียวกับทฤษฎีเชิงพฤติกรรมที่อ้างจาก ปิเยนุช เจนคล้าย(2543)และทฤษฎีของ Blake and McCanse ที่พัฒนาตาข่ายภาวะผู้นำขึ้นมาซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะเป็นรูปแบบ 5,5 การบริหารทางสายกลาง (Middle-of-the-road) มุ่งความพอดี คำนึงถึงความสมดุลระหว่างการปฏิบัติงานกับขวัญกำลังใจของสมาชิกในระดับที่พึงพอใจ

2 ปัจจัยด้านการสื่อสาร

สอดคล้องกับลักษณะการติดต่อสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical Communication) 2 ประเภท คือ 1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) และ 2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) จากการวิจัยพบว่าลักษณะงานการสื่อสารโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง ผู้บริหารสู่ฝ่ายปฏิบัติการ ผู้บริหารสู่หัวหน้า ผู้บริหารสู่พนักงานรักษาความปลอดภัย หรือหัวหน้าสู่พนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นต้น แต่ก็มีอยู่บ้างที่เป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน คือการที่พนักงานรักษาความปลอดภัยได้ไปขอความช่วยเหลือหรือขอคำปรึกษากับหัวหน้าหรือแม้แต่ผู้บริหารของตน นอกจากนี้มีการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) ที่ไม่เพียงแต่บอกกล่าว แต่จะเป็นการขอความสนับสนุน และการประสานกิจกรรมอีกด้วย (สมยศ นาวิการ, 2546) และ ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดที่สำคัญทั้งสามคือ ความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์การ การประชาสัมพันธ์พนักงาน และการประชาสัมพันธ์องค์การ พนักงานผู้มีความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์การเป็นบวกและพนักงานผู้นั้นสามารถใช้กลยุทธ์การเติบโตอย่างสมดุลอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ขององค์การกับสาธารณะไปในทางบวก เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ในองค์การและการประชาสัมพันธ์พนักงานไปในทางบวก สาธารณะภายนอกผู้ที่ติดต่อกับพนักงานเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะพัฒนาการประชาสัมพันธ์องค์การไปในทางบวก(Yunna Rhee, 2004) นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Samsup Joa and Sung Wook Shim, 2005 ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารพนักงานด้วยความเต็มใจนั้นส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3 ปัจจัยความขัดแย้ง

พบว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่นั้นมักเกิดจากบุคคลภายนอกเนื่องจากธรรมชาติของอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ต้องปฏิบัติงานให้บริการ อำนวยความสะดวกดูแลทรัพย์สินของมีค่าในสถานที่ของบริษัผู้ว่าจ้างจึงอาจมีบ้างที่จะมีความขัดแย้ง นอกจากนี้ในเรื่องสัญญาการรักษาความปลอดภัยที่ทำไว้เป็นหนังสือนั้น ได้มีข้อตกลงในเรื่องสำคัญไว้หลายประการ และเป็นความเกี่ยวพันระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยกับบริษัทรักษาความปลอดภัยและผู้ว่าจ้าง สัญญาการรักษาความปลอดภัยเป็นสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้ว่าจ้างกับบริษัทรักษาความปลอดภัย โดยมีพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ว่าจ้างตามคำสั่งของบริษัทรักษาความปลอดภัย จึงมีนิติสัมพันธ์เป็นลูกจ้างนายจ้างกันตามสัญญาจ้างแรงงาน ซึ่งอยู่ภายใต้บังคับของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 6 มาตรา 575 ถึงมาตรา 586 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่ใช้บังคับเกี่ยวกับนิติสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง

พนักงานรักษาความปลอดภัยจึงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและคำสั่งของบริษัทรักษาความปลอดภัย เนื่องจากผู้ว่าจ้างไม่ได้เป็นผู้จ่ายเงินจ้างให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ได้เป็นคู่สัญญาในสัญญาการรักษาความปลอดภัย พนักงานรักษาความปลอดภัยจึงไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้ว่าจ้าง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามข้อสัญญาที่บริษัทรักษาความปลอดภัยได้ทำกับผู้ว่าจ้างและระเบียบของผู้ว่าจ้างตามที่ได้มีการตกลงกันเท่านั้น (ชูเกียรติ ตังคโนภาส , 2539 , หน้า 35) อย่างไรก็ตามความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาได้จากทั้งฝ่ายผู้ว่าจ้างและบริษัท SSG เพราะนโยบายของทั้ง 2 ฝ่ายต้องมีความสอดคล้องกันตั้งแต่ต้น จึงทำให้การบริหารความสัมพันธ์เป็นไปได้อย่างดีจึงดูเหมือนไม่สะท้อนงานวิจัยที่ผ่านมาเรื่องความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ให้เป็นในแง่ลบมากนักเนื่องจากไม่ได้เป็นปัญหาความขัดแย้งโดยตรงระหว่างบุคคลในองค์กรในทางกลับกันหากได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาจากระดับหัวหน้า จะส่งผลให้ปัจจัยด้านผู้นำกลับมาส่งผลดีต่อการบริหารความสัมพันธ์ ผลที่ได้จากการวิจัยจึงไม่สะท้อนผลปัจจัยความขัดแย้งแปรผกผันกับการบริหารความสัมพันธ์

4 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

สอดคล้องกับการแบ่งองค์ประกอบต่างๆขององค์การที่ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงาน (สมพร สุทัศน์ีย์, 2538 อ้างจาก James and Jones, 1974 : 1096 - 1112) ; (Pugh Hickson, Hining and Turner, 1968 : p.65 -105) ดังนี้ 1.องค์ประกอบด้านปัจจัยแวดล้อม (Context) 2. องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์การ (Structure) 3. องค์ประกอบด้านวิธีดำเนินงานขององค์การ (Process) 4. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) และ 5. องค์ประกอบด้านค่านิยมและมาตรฐานพฤติกรรม (Values and Norm) ซึ่งคล้ายกับจรรยา ทองถาวร (2531, น.132 อ้างจาก Lewin, 1938) ที่แบ่งพฤติกรรมองค์การที่เกิดขึ้นเพราะบุคคลมีปฏิสัมพันธ์หรือติดต่อสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมไว้ 2 ข้อใหญ่ คือ 1.สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 2. สิ่งแวดล้อมทางสังคม จากงานวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้แก่ หน้าที่ เครื่องแบบ การเดินทาง บริษัทผู้ว่าจ้าง หัวหน้า การติดต่อสื่อสาร การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น

5 ปัจจัยการแบ่งปันความรู้

ปัจจัยการแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์จากงานวิจัยจะเห็นได้ว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการปรึกษา แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวโดยสนับสนุนแนวคิดงานวิจัยเดิมของ Shu-hsien Liao and other, 2003

กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับกรณีศึกษานี้เป็นไปในทางที่ดี และพนักงานเหล่านั้นอยากจะแบ่งปันความรู้และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่มีเงื่อนไขและโดยสมัครใจ นอกจากนี้พนักงานมีความรู้สึกรับรู้และยินดีที่จะเข้าร่วมรับการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัย Siemieniuch & Sinclair, 1999 ซึ่งว่า ความเชื่อใจเปรียบเสมือนกาวที่โยงธุรกิจเข้าไว้ด้วยกัน ดังนั้น ความเชื่อใจเป็นเกณฑ์สำคัญของการร่วมมือในการทำงานและเป็นสิ่งที่เล่นเมื่อให้คนแลกเปลี่ยนข้อมูล เพราะฉะนั้น ระบบสำหรับการจัดการความรู้และการแบ่งปันความรู้ความชำนาญต้องตระหนักให้รับรู้คุณค่าของรูปแบบการรับรู้ของความน่าเชื่อถือของความรู้อื่นบุคคล

6.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

6.2.1 ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่ใช้ในการวิจัย

1. อันเนื่องมาจากเวลาที่จำกัดทำให้กลุ่มผู้วิจัยไม่สามารถแยกประเภทของผู้ว่าจ้างให้ครอบคลุมในทุกประเภทได้เช่น งานบริการ อุตสาหกรรม หน่วยงานราชการ หมู่บ้าน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในส่วนปริมาณจะใช้วิธีการสุ่มแบบ Cluster sampling เป็นกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยเลือกเอากรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากลักษณะงานด้านการรักษาความปลอดภัยมีรูปแบบการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอีกทั้งในรูปแบบของการบังคับบัญชา มีลักษณะเหมือนกันทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด รวมทั้งระยะเวลาที่จำกัดในการศึกษาวิจัยต่อการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ต่างจังหวัด แล้วจึงทำการใช้วิธีการ stratified sampling เฉพาะส่วนกรุงเทพมหานครจากนั้นจึงมาทำการใช้สุ่มตรายามาเน่ เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแล้วจึงใช้วิธีการ Random sampling อีกครั้งหนึ่ง

2. งานในส่วนคุณภาพใช้กลยุทธ์การสุ่มตัวอย่างของ ลินดอล์ฟ แอนด์ เทย์เลอร์ (Lindolf and Taylor, 2002) ซึ่งอธิบายไว้ว่าเมื่อดำเนินการทำการวิจัยภายใต้สมมติฐานแล้ว กลุ่มผู้มีส่วนร่วม จะปรากฏจากการกำหนดข้อจำกัด ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ในที่นี้เราแบ่งผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเป็นสามกลุ่ม ซึ่งศึกษาจากบริษัท SSG พื้นที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพฯ คือ กลุ่มแรกพนักงานรักษาความปลอดภัย สองหัวหน้าหรือสายตรวจ สามผู้บริหาร

6.2.2 ข้อจำกัด ในเรื่องสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล

เกี่ยวเนื่องกับรูปแบบลักษณะงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำให้เกิดอุปสรรคในการเก็บข้อมูล เพราะพนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องไปประจำตามจุดของบริษัทผู้ว่าจ้าง ซึ่งจะกระจายกำลังคนไปตามที่ต่างๆ ทำให้การเก็บข้อมูลเกิดความล่าช้า และบางครั้งในการสัมภาษณ์จะต้องไปสัมภาษณ์ในช่วงพักหรือในช่วงที่พนักงานกำลังปฏิบัติงานอยู่ จึงถือเป็นการรบกวนเวลาการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตามทางกลุ่มผู้วิจัยได้ทำ

จดหมายขออนุญาตเพื่อการติดต่อสอบถามข้อมูลจากทั้งบริษัท SSG และ บริษัทผู้ว่าจ้างก่อนการลงพื้นที่เพื่อสอบถามและเก็บข้อมูล

6.3 ข้อเสนอแนะ ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

6.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา การบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd. ดังนี้

1.ควรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง และเหมาะสมเพื่อที่จะไปเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่

2.รูปแบบพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทควรมีลักษณะเดียวกันทั้งบริษัท และมีลักษณะที่ดูทะมัดทะแมง น่าเกรงขาม

3.การกำหนดนโยบายหรือการออกคำสั่งใดๆจะต้องชัดเจนและมีความแน่นอน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4.บริษัทควรมีการจัดทำประกาศหรือมอบรางวัลประจำเดือนสำหรับพนักงานที่มีผลงานดี เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงาน

5.ต้องมีการสื่อสารเผยแพร่ทำความเข้าใจ ในกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทผู้ว่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการรักษาความปลอดภัย รวมทั้งเรื่องบทบาทหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยในสายงานรักษาความปลอดภัยให้กับพนักงานของบริษัทผู้ว่าจ้างรับทราบด้วย

6.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการทำวิจัย หัวข้อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd. ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านความขัดแย้ง ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การและปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ ซึ่งยังมีปัจจัยอีกมากมายที่สามารถจะส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น ค่าตอบแทน สังคม เศรษฐกิจ เป็นต้น ดังนั้นควรมีการศึกษาในปัจจัยอื่นๆต่อไป และควรมีการศึกษาในเรื่องการบริหารความสัมพันธ์ในธุรกิจประเภทอื่นๆต่อไป