

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน ศึกษากรณี : บริษัท ไวท์ การ์ด จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังจากผู้ประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนของผู้ใช้บริการ และเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาและปรับปรุงการบริหารงานรักษาความปลอดภัย ทั้งระดับสถานประกอบการ และระดับชาติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริการของบริษัท ไวท์ การ์ด จำกัด จำนวน 94 แห่ง และใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อมูลสองส่วน คือ ส่วนแรกเป็นข้อมูลพื้นฐาน และส่วนที่สองเป็นข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบริการรวม 6 องค์ประกอบ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความคาดหวังในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจการป้องกันอุบัติเหตุและเหตุฉุกเฉินอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริการรักษาความปลอดภัยเสนอแนะให้ผู้ประกอบกิจการให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย ในหลักสูตรพื้นฐานสำคัญ 4 หลักสูตร คือ การต้อนรับผู้มาติดต่อ การบันทึกและแจ้งเหตุ กฎระเบียบของผู้ว่าจ้าง และการป้องกันและระงับอัคคีภัย เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานรักษาความปลอดภัยต่อไป