

แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

Guideline for Development of Registration Intellectual Property

วราภรณ์ ไตรรักษฐาปนกุล*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วย เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการควรเปลี่ยนการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่เป็นการยื่นผ่านระบบออนไลน์ (online) 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการเตรียมเอกสาร โดยการอธิบายให้ชัดเจนและใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และควรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจงานต่างๆ ได้ทุกเรื่อง 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีจัดทำป้าย เอกสารแผ่นพับ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูล รวมทั้งการบรรยายหรือจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยการเปิดโอกาสได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น 4) ด้านอื่นๆ ควรจัด สวัสดิการ เงินเดือน ค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หรือสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

* นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์มนุษยและชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร.สุมิตร สุวรรณ ภาควิชาการพัฒนาศาสตร์มนุษยและชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

Abstract

The objective of this research was 1) To study the behaviors and the understood of the Department of Intellectual Property (DIP)'s clients to the intellectual property registration. 2) To studied the satisfactions to service and need of the DIP's clients. 3) To studied possible ways to developed the DIP's intellectual property registration process. The sample was the DIP's clients, who was either owner of intellectual property or their representative, with a number of 396 sampled. Data is collected from the questionnaire. The statistics used for analysis are percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The researched found the understood, satisfactions and needs of DIP's intellectual property registration clients to the DIP services' process and procedures as well as its facility were at a medium level, while the appreciations to DIP staffs who gave serviced were at a high level. The suggested ways to develop the DIP's intellectual property registration process was as follows: 1) Introducing the online registration system. 2) Providing more trained-staffs for gave serviced and also keeping rotating them to work in different divisions in order to increase their efficiencies. 3) Preparing adequate well-explained documented about the DIP's intellectual property registration process, the public computers available for the clients to gather further information and arranging the seminar in order to create the internal brain-storming. 4) Motivating DIP staffs by the providing appropriated salary, payment and welfare

บทนำ

การประดิษฐ์และนวัตกรรมต่างๆ เป็นผลผลิตจากภูมิปัญญาของมนุษย์ โดยมนุษย์ได้ทำการประดิษฐ์เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการดำรงชีวิตให้อยู่รอดปลอดภัยและสร้างความเป็นอยู่ของตนให้สะดวกสบายขึ้นก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจยุคปัจจุบันอย่างมหาศาล ซึ่งมีการแข่งขันด้านเทคโนโลยีการผลิตและการแข่งขันทางการค้า ทำให้มนุษย์มีการคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ขึ้นมา เพื่อผลิตสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมีรูปแบบที่แปลกใหม่และทันสมัย อย่างไรก็ตาม ประเทศที่มีระดับ การพัฒนาสูงหรือประเทศมหาอำนาจมักจะมีการประดิษฐ์คิดค้นทรัพย์สินทางปัญญามากและได้นำเรื่องทรัพย์สินทางปัญญามาเป็นเครื่องต่อรองในเวทีการค้าโลก ดังนั้นผลงานจากการประดิษฐ์คิดค้นของมนุษย์ จึงได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 86 (2) ได้บัญญัติให้ “รัฐต้องดำเนินการส่งเสริมการประดิษฐ์หรือคิดค้น เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่รักษาและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นและภูมิปัญญาไทย รวมทั้งให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช, 2551) กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนทั่วไป มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรคและใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์ รวมทั้งให้ความคุ้มครองและปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งออกเป็น 2

ประเภท คือ 1) ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม (Industrial Property) และ 2) ลิขสิทธิ์ (Copyright) (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2553: 7) ในปัจจุบันทรัพย์สินทางปัญญามีความสำคัญมาก โดยเฉพาะการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมต่างๆ ซึ่งในขณะนี้หลายประเทศทั่วโลกได้หยิบยกเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาและการคุ้มครองสิทธิของผู้สร้างสรรค์ผลงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่สังคม ในขณะที่ทรัพย์สินทางปัญญายังเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนไทย เนื่องจากโดยทั่วไป บุคคลส่วนมากจะคุ้นเคยกับคำว่า “ ลิขสิทธิ์ ” และจะใช้เรียกทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท โดยไม่รู้ว่าผลงานที่ตนนำมาจดนั้นเป็นเครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์ จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิด ขาดการเตรียมเอกสารและการตรวจสอบ ใช้เวลาในการจดทะเบียนนาน ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระยะเวลาในการจดทะเบียน เรื่องของเอกสารในการจัดเตรียม รวมถึงความแตกต่างของการคุ้มครองในแต่ละประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญามีความรู้ความเข้าใจเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาเพียงใด รวมทั้งมีความพึงพอใจในการให้บริการ และมีความต้องการอย่างไรในการขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญาต่อไป

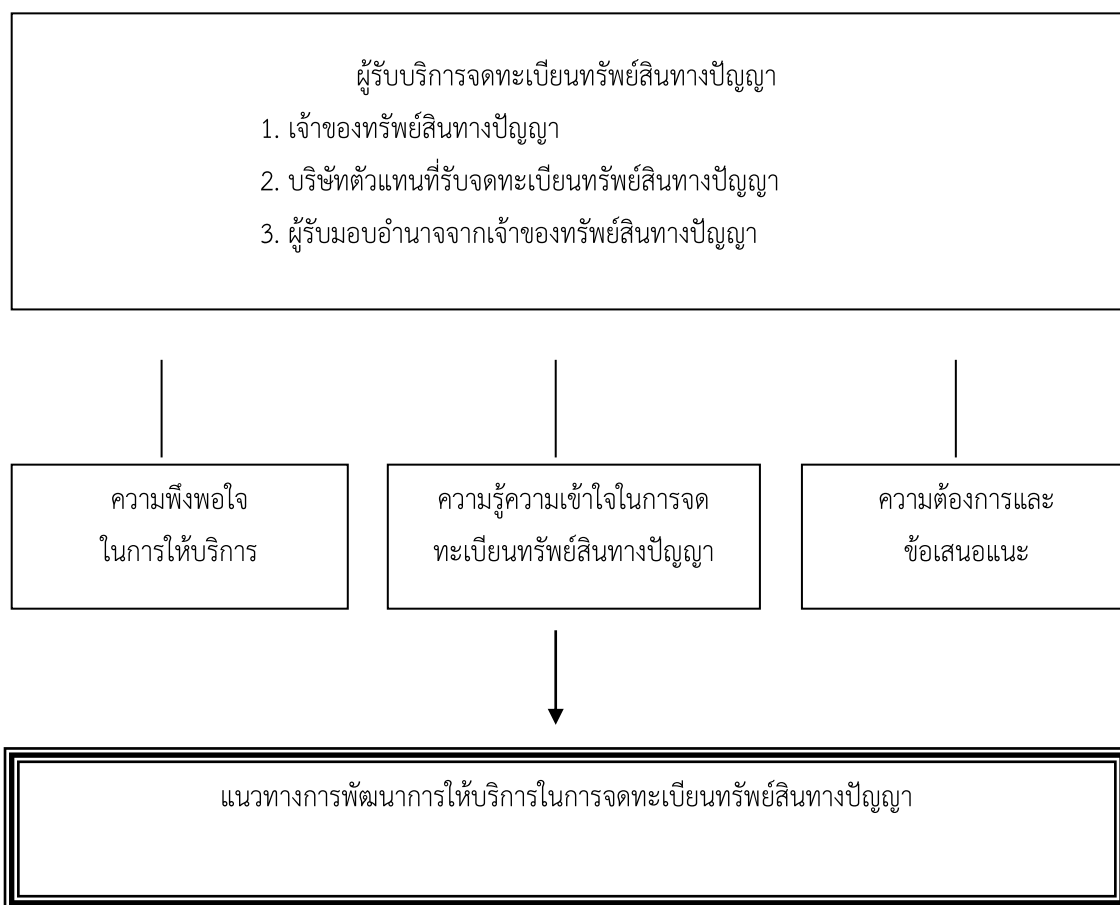
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา
3. ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาติดต่อรับจดทะเบียนการใช้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วย เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งในปี 2554 มีประมาณ 43,755 คน (กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์, 2554)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่มาติดต่อรับจดทะเบียนการใช้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane, 1967: 886) จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 396 คน ผู้วิจัยใช้เลือกเจาะจง (Purposive Sample) กับผู้ที่มารับบริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมารวบรวมปรับปรุงให้เหมาะสมกับการวิจัยในครั้งนี้โดย แบบสอบถามแบ่งออกเป็นดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ที่มาติดต่อรับจดทะเบียนทรัพย์สิน ทาง ปัญหาที่มาใช้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้มารับบริการ ประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการกรมทรัพย์สินทางปัญญา และจำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับการจดทะเบียน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา 10 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ 3 ตัวเลือก คือ ใช่ ไม่ใช่ ไม่แน่ใจ โดยข้อคำถาม ที่ ตอบ ใช่ จำนวน 4 ข้อ คือ 1,7,8,10 และข้อคำถามที่ตอบ ไม่ใช่ จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อ 2,3,4,5,6,9 (ภัทรา นิค มานนท์, 2537) โดยให้คะแนนดังนี้

ตอบถูก	2	คะแนน
ตอบผิด	0	คะแนน
ไม่แน่ใจ	1	คะแนน

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มา ติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น โดยการนำ คะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดของผู้ตอบแบบสอบถามหารด้วยจำนวนชั้นได้ค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.34 - 2.00 คะแนน หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจสูง

คะแนนเฉลี่ย 0.67 - 1.33 คะแนน หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 0.00 - 0.66 คะแนน หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจต่ำ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน ทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ประกอบด้วยข้อคำถามในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

ด้านความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ของ Likert scale โดยมีการให้ค่าคะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 5

พอใจมาก มีค่าคะแนนเท่ากับ 4

ปานกลาง มีค่าคะแนนเท่ากับ 3

พอใจน้อย มีค่าคะแนนเท่ากับ 2

พอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยการนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ Best, J.W. (1981: 179-187) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา (Open-end) มีลักษณะเป็นข้อๆ ให้จัดลำดับความสำคัญ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างอิสระ

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา/วัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ได้ค่า IOC > 0.50 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหา/วัตถุประสงค์ จากผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ผลค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถามเท่ากับ 0.80

2. นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญ มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องในแบบสอบถาม ปรับลดข้อคำถามให้กระชับ รวมทั้งปรับการใช้ภาษาให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำที่ได้มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อประเมินค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละข้อและทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้านความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา = .956 และด้านความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา = .926

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับผู้ที่มาใช้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ในเดือนตุลาคมด้วยตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ เจ้าของทรัพย์สิน ทางปัญญา บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สิน ทางปัญญา ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป นอกจากนี้ยังได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มาติดต่อจดทะเบียนที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ อีกจำนวน 13 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในส่วนของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีช่วงอายุเฉลี่ยระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 เป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาประเภทเครื่องหมายการค้า จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 มาใช้บริการการจดทะเบียนระหว่าง 1-5 ครั้ง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และส่วนใหญ่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาระหว่าง 1-5 รายการ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6

2. ความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา มีระดับความรู้ความเข้าใจของในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 0.94$, S.D.= .693) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจว่า ทรัพย์สินทางปัญญา คือ ทรัพย์สินที่เกิดจากความคิดของมนุษย์ อยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 1.62$, S.D.= .749) รองลงมา ได้แก่ การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ ($\bar{X} = 1.55$, S.D.= .786) การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท มีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี ($\bar{X} = 1.39$, S.D.= .840) การได้รับความคุ้มครองทุกประเภท ทรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบความคุ้มครองที่เหมาะสมที่สุด ($\bar{X} = 1.31$, S.D.= .876) ระบบการให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์กับระบบสิทธิบัตร ($\bar{X} = 1.22$, S.D.= .851) การแก้ปัญหาข้อพิพาท เรื่องทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและประหยัด คือ การแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ($\bar{X} = 1.16$, S.D.= .833) ทรัพย์สินทางปัญญาที่จดทะเบียนให้ได้สิทธิ คือ ความลับทางการค้า ($\bar{X} = 1.16$, S.D.= .869) ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร และ ลิขสิทธิ์ ($\bar{X} = 0.92$, S.D.= .937) คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และมีมูลค่า ($\bar{X} = 0.82$, S.D.= .931) และเครื่องหมายการค้ามีความครอบคลุมทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้าและเครื่องหมายบริการ ($\bar{X} = 0.79$, S.D.= .895) เมื่อพิจารณาแต่ละประเภทของผู้ที่มารับบริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.15$, S.D.= .857) บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา มีระดับความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.46$, S.D.= .758) และผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา มีระดับความรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.12$, S.D.= .864)

3. ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .851) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .840) รองลงมา คือ มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.5$, S.D. = .819) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .800) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .885) และมีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .912)

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .816) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .783) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.7$, S.D. = .816) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการที่เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.6$, S.D. = .825) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = .848) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนสินบนหรือประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = .812)

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่ กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.93) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .921) รองลงมา คือ มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = .887) ที่นั่งรอรับบริการพร้อมน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = .870) มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .894) และมี การบริการจัดพิมพ์เอกสารและถ่ายสำเนาเอกสาร ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 1.09)

4. ความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 1.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความต้องการ ในเรื่องต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีการบริการจัดพิมพ์เอกสารและถ่ายสำเนาเอกสาร ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.46) ต้องการให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็นและ มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.25) ต้องการให้มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.11)

ต้องการให้มีที่นั่งรอรับบริการเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ มีความเพียงพอ ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.18) และต้องการให้มีการจัดสถานที่ให้มีความสะอาด ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 1.20)

5. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาตามลำดับของความคิดเห็น เรียงจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ควรให้ผู้ที่ยื่นจดทะเบียนสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้ด้วยตัวเอง (จำนวน 156 คน)

ลำดับที่ 2 เพิ่มช่องบริการการยื่นจดทะเบียนเพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ (จำนวน 118 คน)

ลำดับที่ 3 การกรอกข้อมูลเปลี่ยนจากเอกสารประกอบการยื่นจดทะเบียนเป็นระบบสารสนเทศ และเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการตรวจสอบข้อมูล หลักฐานการยื่นจดทะเบียนก่อนจะนำไปยื่นจดจริง (จำนวน 113 คน)

ลำดับที่ 4 เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการตรวจสอบข้อมูลหลักฐานการยื่นจดทะเบียนก่อนจะนำไปยื่นจดจริง (จำนวน 113 คน)

ลำดับที่ 5 การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถตอบข้อคำถามผู้มารับบริการได้ (จำนวน 106 คน)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญที่ค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา กระทั่งทราบดีว่า มีความรู้ความเข้าใจเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ประเภทของผู้ที่มารับบริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาและประเภทของงานที่นำมาจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่แตกต่างกัน และเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา ยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนไทย ทำให้ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาบางกลุ่มยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ มากนัก กรมทรัพย์สินทางปัญญาจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญทั้งในเรื่องการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านการเตรียมเอกสารแต่ละประเภทที่ผู้มาติดื่อนำมาจดทะเบียน ระยะเวลาในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา รวมไปถึงเรื่องความสำคัญของทรัพย์สินทางปัญญา การใช้ประโยชน์ของทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์ การสร้างความตระหนัก การนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อมาพัฒนาไปต่อยอด ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน ซึ่งแนวคิดทฤษฎี The Modern American Dictionary กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ รายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำต่างๆ ที่บุคคลได้ประสบมาและเก็บสะสมไว้เป็นความจำที่สามารถถ่ายทอดต่อไปได้ และสามารถวัดความรู้ได้โดยการระลึกถึง เรื่องเหล่านั้นแล้วแสดงออกมา ขณะที่ Bloom (อ้างใน สุภาภรณ์ จันทน์พัฒนา, 2546: 23) ได้กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ แต่ไม่ใช่การใช้ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้นๆ แบ่งออกเป็นความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง ซึ่งเป็นข้อเท็จจริง วิธี

ดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้าง และหลักการส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ สรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ คือ กระบวนการที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากประสบการณ์หรือการฝึกหัด ความทรงจำในเรื่องราว ข้อเท็จจริง รายละเอียด ต่างๆ โดยผู้เรียนรู้และผู้ให้ความรู้จะสร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างกัน และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ดัดแปลงอธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล หรือนำเอาความรู้ใหม่จากสภาพแวดล้อม ทำให้เกิดการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและรวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามลำดับขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ดังนั้นทรัพยากรทางปัญญาจึงมีบทบาทที่สำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น และช่วยให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้มีการพัฒนา ตลอดจนผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน และทางเศรษฐกิจของประเทศให้มีประสิทธิภาพและศักยภาพทัดเทียมนานาประเทศ

2. ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพยากรทางปัญญา

2.1 ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพยากรทางปัญญามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถแก้ปัญหาขณะที่ผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนมาขอคำปรึกษา แม้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางคนอาจจะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรทางปัญญาในเบื้องต้นเท่านั้น บางครั้งคำตอบที่ให้กับผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนยังไม่ชัดเจนมากนัก แต่เจ้าหน้าที่ก็เต็มใจในการให้คำแนะนำตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยจนกระจ่าง โดยที่ไม่หงุดหงิดใส่ผู้ที่มาขอคำปรึกษา มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม จนทำให้การจดทะเบียนทรัพยากรทางปัญญาเสร็จเรียบร้อยซึ่งสอดคล้องกับสง่า ทองสุข (2546: 6) ที่ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันอยู่ที่ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสนี้จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้ ในขณะที่ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อนและหลัง มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน แต่ในด้านการเตรียมเอกสารขอจดทะเบียนซับซ้อนและยุ่งยาก จึงทำให้เกิดความสับสน และระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารนาน 90 วัน การตรวจสอบเอกสารอาจจะเหลือ 30 วัน เพื่อความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและรวดเร็วต่อผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพยากรทางปัญญา ซึ่งสอดคล้องจุมล จันทรคำ (2549) ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้น้ำประปาต่อการบริการประปาโดยบริษัท ประปานครสวรรค์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้น้ำต่อการบริการของบริษัทประปานครสวรรค์ จำกัด มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและด้านการบริการ ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ ไพโรพนา ศรีเสน (2544) ได้กล่าวสรุปได้ว่าการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย ตามลำดับก่อนและหลัง หรือทำให้

เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ดังนั้นความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน สามารถประเมินค่าบุคลากรในการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกเป็นการประเมินกระบวนการและพฤติกรรม ทั้งผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการทั้งด้านความรู้สึก ด้านความคิดและด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อความรู้ ทักษะต่อการให้บริการของบุคคลนั้นที่มีต่อความพึงพอใจ ต่อกระบวนการและขั้นตอน เช่นเดียวกับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีการแสดงป้ายบอกจุดการให้บริการ แต่ตัวอักษรเล็กเกินไป ในขณะที่หนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารเก่าเกินไป รวมทั้งสถานที่จอดรถหายาก และห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด ซึ่ง อีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) กล่าวว่า การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือ ที่พักรอ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถานที่ มีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนได้ ซึ่งไม่เพียงแต่สถานที่ที่มีความสะอาดเท่านั้น อาจรวมไปถึงที่นั่งรอรับบริการพร้อมน้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์ มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน และมีช่องรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการอีกด้วย

2.2 ความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีความต้องการให้มีการบริการจัดพิมพ์เอกสารและถ่ายสำเนาเอกสารมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็น และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ ทั้งนี้ควรมีนิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ที่ใหม่ มีการให้บริการเครื่องดื่ม เช่น กาแฟ โอวัลติน มีการบริการจัดพิมพ์และเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งเปิดทีวีหรือวิดีโอเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งพงษ์เทพ สันติพันธุ์ (2546) ได้สรุปว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบ ในขณะที่ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ที่มาติดต่อมีความต้องการที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของผู้ที่มาติดต่ออาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่นๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้ที่มาติดต่อทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอาจจะพบกับผู้ที่มาติดต่อที่มีอารมณ์ร้ายหรือผู้ที่มาติดต่อที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

4. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ลำดับแรก ควรให้ผู้ที่ยื่นจดทะเบียนสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้ด้วยตัวเอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาบางรายไม่ใช่เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จึงทำให้เอกสารที่จำเป็นต้องมีการแก้ไข ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้

จึงทำให้เสียเวลากลับไป เพื่อให้เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญาลงนามใหม่ รองลงมา คือ การเพิ่มช่องบริการการยื่นจดทะเบียนเพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ โดยแต่ละช่องมีการกำหนดเวลาในการให้บริการอาจจะไม่เกิน 15-20 นาที จากช่องบริการแรกจนถึงช่องบริการสุดท้ายรวมทั้งสิ้นแล้วไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง อาจปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ควรเปลี่ยนการยื่นจดทะเบียนจากเอกสารเป็นการยื่นผ่านระบบ Online โดยการสแกนเอกสารประกอบการยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาทั้งหมดส่งให้เจ้าหน้าที่ก่อน เมื่อมีการตรวจสอบความถูกต้องแล้วจึงจะยื่นขอจดทะเบียนเพื่อให้เกิดการคุ้มครองในทรัพย์สินทางปัญญา ทำให้ประหยัดระยะเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตัวเองซึ่งสอดคล้องสอดคล้องกับวาทสนา ธรรมพิทักษ์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพงานบริการการศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการทั่วไป ควรเพิ่มช่องทางให้บริการมากยิ่งขึ้น ให้บริการในวันหยุด ด้านเจ้าหน้าที่ควรใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และควรยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำด้วยความกระตือรือร้น ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องเรียน และวัสดุ อุปกรณ์ ควรเพิ่มให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์” เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนความต้องการข้อมูลข่าวสารที่ฉับไวทันเวลา ของ ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของ กรมทรัพย์สินทางปัญญาในด้านแผนผังภูมิของวงจรรวม ความลับทางการค้าและสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์
3. ควรศึกษาการนำเทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงานบริการด้านสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา พร้อมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการต่างๆ
4. ควรศึกษาความคิดเห็นจากผู้ให้บริการและผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาต่างประเทศ

กนกวรรณ นาสมpong. (2556.) “สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ตงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.” วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 6, ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม) :741.

กรมทรัพย์สินทางปัญญา. (2553.) **ความรู้เบื้องต้นด้านทรัพย์สินทางปัญญา**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์บางกอกบล็อก.

กรมทรัพย์สินทางปัญญา. (2554.) **รายงานประจำปี 2554** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คัลเลอร์โอเดีย อินโนเวชั่น, 102-107.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552.) **การมีหัวใจบริการ**. (Online). www.npu.ac.th/General/pdf/m7.pdf.

- พงษ์เทพ สันติพันธุ์. (2546.) ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544.) ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัทรา นิคมานนท์. (2537.) การประเมินผลและสร้างแบบทดสอบ. กรุงเทพมหานคร: อักษราพัฒนา
- รุ่งนภา หอมสกุล. (2556.) “การบริหารระบบคุณภาพและคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี”วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 6, ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน) :193
- สถาบันพระปกเกล้า. (2551.) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- สง่า ทองสุข. (2546.) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภาภรณ์ จันทรพัฒนะ. (2546.) ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการที่มีต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน. วิทยานิพนธ์ปริญมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

- Best, J.W. (1981.) *Research in education*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Taro Yamane. (1967.) *Statistics: An introductory analysis*. Third edition. New york: Harper and Row Publication.