

คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีผลต่อ ภาพลักษณ์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์

สิริวัล สุนันทะ*

รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา 2) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีผลต่อภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่มายื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ Regression/Correlation t-test แบบ Independent และ F-test แบบ One-Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความใส่ใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการตอบสนองลูกค้า ส่วนความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ เจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน การให้บริการต่าง ๆ มีความสะดวกและทันสมัย สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาดและเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ และมีการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วอยู่เสมอ

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญามีผลกระทบต่อภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริบทของโลกในทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สืบเนื่องจากการพัฒนาการของเทคโนโลยี มีการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างไม่หยุดนิ่ง และที่สำคัญ คือการแข่งขันทางการค้าที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน ทรัพย์สินทางปัญญา ได้เข้ามามีบทบาทเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริม ผลักดัน และพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การนำทรัพย์สินทางปัญญามาใช้เพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการได้เป็นปัจจัยเอื้อต่อการเติบโตทางการค้า โดยได้แทรกซึมเข้ามาอยู่ในภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ของประเทศเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องรู้จักใช้ทรัพย์สินทางปัญญาในการพัฒนาศักยภาพให้กับธุรกิจของตนเพื่อความก้าวหน้าอย่างมั่นคงทางธุรกิจ การสร้างความแตกต่างและโดดเด่นของสินค้าและบริการของไทย โดยการนำอัตลักษณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และภูมิปัญญาอันเป็นรากเหง้าของคนไทยมาผสมผสานกันส่งผลให้สินค้าและบริการของไทยสามารถแข่งขันในตลาดโลกรวมถึงตลาดภูมิภาคอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเนื่องจากในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานขององค์การอย่างเข้มข้น เพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะองค์การภาครัฐในปัจจุบันได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งคุณภาพการให้บริการนั้นย่อมจะสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นๆ เพราะภาพลักษณ์ที่ดีจะทำให้องค์กรนั้นๆ ได้รับความไว้วางใจ ได้รับความน่าเชื่อถือและสนับสนุน

คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินผลและผู้เสนอความเห็นในการปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่จะมีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการยังจะครอบคลุมถึงเรื่องกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกในการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียด ข้อมูลเกี่ยวกับการ

บริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วย (อาคม สวัสดิ์มงคล, 2548, หน้า 6)

กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนทั่วไป มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรคและใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์ รวมทั้งให้ความคุ้มครองและปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่จะต้องดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลเป็นรูปธรรม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการค้าและการลงทุนของประเทศให้มีความมั่นคง และยั่งยืน

ทรัพย์สินทางปัญญาถือเป็นผลงานอันเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ชนิดหนึ่ง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2558)

1) ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม (Industrial Property) หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ที่เกี่ยวกับสินค้าอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นความคิดในการประดิษฐ์คิดค้น ซึ่งอาจจะเป็นกระบวนการหรือเทคนิคในการผลิตที่ได้ปรับปรุงหรือคิดค้นขึ้นมาใหม่ สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ 1.1 สิทธิบัตร (Patent) 1.2 แบบผังภูมิของวงจรรวม (Layout Design of Integrated Circuits) 1.3 เครื่องหมายการค้า (Trademark) 1.4 ความลับทางการค้า (Trade Secret) 1.5 ชื่อทางการค้า (Trade Name) 1.6 สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Indications)

2) ลิขสิทธิ์ (Copyright) หมายถึง สิทธิแต่เพียงผู้เดียวของผู้สร้างสรรค์ที่จะทำการใด ๆ เกี่ยวกับงานที่ผู้สร้างสรรค์ได้ทำขึ้นตามประเภทลิขสิทธิ์ที่กฎหมายกำหนด เช่น งานวรรณกรรม นาฏกรรม ดนตรีกรรม ศิลปกรรม สิ่งบันทึกเสียง งานแพร่เสียง ภาพยนตร์ เป็นต้น

ในปัจจุบันกรมทรัพย์สินทางปัญญาได้มีการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา คือ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ ที่งานบริการชั้นสาม กรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยในแต่ละวันนั้นมีผู้มาใช้บริการยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย และถูกร้องเรียนอยู่บ่อยครั้ง เช่น ความล่าช้าในกระบวนการจดทะเบียนของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ และการรองรับอารมณ์ของผู้มาใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองผู้ให้บริการ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีผลต่อภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมากำหนดทิศทางการบริหารจัดการในกระบวนการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้ทราบถึงภาพลักษณ์ปัจจุบันของกรมทรัพย์สินทางปัญญาและนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาในอนาคต

2. ขอบเขตการวิจัย

2.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มายื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี

2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญาตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (2553) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2) สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) 3) ความใส่ใจ (Empathy) 4) การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

2.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการวิจัยรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 – ธันวาคม พ.ศ. 2558

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่มายื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแจกแบบสอบถามในช่วงเดือน ธันวาคม 2558 จำนวน 400 ชุด และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.8) อายุ 26 – 35 ปี (ร้อยละ 41.8) รองลงมาคือ อายุ 36 – 45 ปี (ร้อยละ 32.0) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 66.3) รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 17.3) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 46.5) รองลงมาคือ สถานภาพโสด (ร้อยละ 44.5) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 40.3) รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท (ร้อยละ 35.0)

4.2 คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1) ด้านความน่าเชื่อถือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของท่าน

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาสูงสุด คือ วัสดุอุปกรณ์มีความทันสมัย

3) ด้านความใส่ใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ และพร้อมให้บริการ

4) ด้านการตอบสนองลูกค้า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ

4.3 ภาพลักษณ์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการ

ภาพลักษณ์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ
- 2) เจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน
- 3) การให้บริการต่าง ๆ มีความสะดวกและทันสมัย
- 4) สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาดและเรียบร้อย
- 5) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ
- 6) มีการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วอยู่เสมอ

4.4 คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีผลต่อภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ และเจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในการให้บริการต่าง ๆ มีความสะดวกและทันสมัย และสถานที่ในการให้บริการมีความสะอาดและเรียบร้อยอยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาด้านความใส่ใจมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในด้านเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาด้านการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในด้านมีการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วอยู่เสมออยู่ในระดับต่ำมาก

คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญามีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองผู้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกัน

5. อภิปรายผล

5.1 คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ใช้บริการที่ยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์ (2555) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพบว่า คุณภาพบริการในภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับเกณฑ์ในการประเมินการให้บริการของ Parasuraman และคณะ (อ้างถึงในธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552, น. 186) ในด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการหนึ่งที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง

5.2 ภาพลักษณ์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มายื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญามีระดับความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ดังที่ (ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร, 2537 อ้างถึงใน จุไรลักษณ์ จันทสีหราช, 2553, น. 1) กล่าวว่า ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ (Trust) และการสนับสนุนร่วมมือให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์ (2555) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.3 คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีผลต่อภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญามีผลต่อภาพลักษณ์กรมทรัพย์สินทางปัญญาในมุมมองของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากกรมทรัพย์สินทางปัญญามีเป้าหมายการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักมีหน้าที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท การรับจดทะเบียนจะต้องดำเนินการให้รวดเร็ว สะดวก และประหยัด ดังนั้น ดังนั้น ควรเน้นพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพื่อทำให้ภาพลักษณ์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญาเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

- 1) ควรปรับปรุงป้ายบอกจุดบริการลูกค้าให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

- 2) ควรขยายช่องสวัสดิการจัดพิมพ์เอกสารให้กว้างมากขึ้นเพื่อรองรับลูกค้า
- 3) ควรเพิ่มพนักงานในการให้บริการลูกค้าเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในแนวลึก เช่น โดยการสัมภาษณ์
- 2) ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกรมอื่นภายในกระทรวงพาณิชย์
- 3) ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานส่วนภูมิภาค

บรรณานุกรม

- กรมทรัพย์สินทางปัญญา. (2557). รายงานประจำปี 2557. นนทบุรี : กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์.
- กองนโยบายและแผน. (2555). คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (วิจัยสถาบันกองนโยบายและแผน). กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 (โครงการวิจัย). มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รายงานการวิจัย). นครนายก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์. (2555). การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัจฉรา สงวนทรัพย์, เจษฎา ความคุ่นเคย, และวิภาวดี ฑูปิยะ. (2550). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). ปทุมธานี : คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.