



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน)

ปริญญญา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

Guidelines for Development of Registering Intellectual Property

นามผู้วิจัย นางสาววราภรณ์ ไตรรักษ์ฐาปนกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท สุมิตร สุวรรณ, ค.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สันติ ศรีสวนแดง, ศศ.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญจนา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

Guideline for Development of Registering Intellectual Property

โดย

นางสาววรรณ ไตรรักษ์ฐานกุล

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน)

พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วารสาร ไรรักรัฎฐาปนกุล 2557: แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน) สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ภาควิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทสุมิตร สุวรรณ, ค.ศ. 159 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาติดต่อขอรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วย เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 396 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรเปลี่ยนการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่เป็นการยื่นผ่านระบบออนไลน์ (online) 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการเตรียมเอกสาร โดยการอธิบายให้ชัดเจนและใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และควรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจงานต่างๆ ได้ทุกเรื่อง 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีจัดทำป้าย เอกสารแผ่นพับ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูล รวมทั้งการบรรยายหรือจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยการเปิดโอกาสได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น 4) ด้านอื่นๆ ควรจัดสวัสดิการ เงินเดือน ค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หรือสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

Waraporn Trirakthapanakul 2014: Guideline for Development of Registration Intellectual Property.
Master of Arts (Human and Community Resource Development), Major Field: Human and
Community Resource Development, Department of Human and Community Resource
Development. Thesis Advisor: Associate Professor Wing Commander Sumit Suwan, Ph.D.
159 pages.

The objectives of this research are 1) To study the behaviors and the understanding of the Department of Intellectual Property (DIP)'s clients to the intellectual property registration. 2) To study the satisfactions to services and needs of the DIP's clients. 3) To study possible ways to develop the DIP's intellectual property registration process. The samples are the DIP's clients, who are either owners of intellectual property or their representatives, with a number of 396 samples. Data is collected from the questionnaire. The statistics used for analysis are percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The research found the understanding, 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 giving services were at a high level. The suggested ways to develop the DIP's intellectual property registration process are as follows: 1) Introducing the online registration system. 2) Providing more trained-staffs for giving services and also keeping rotating them to work in different divisions in order to increase their efficiencies. 3) Preparing adequate well-explained documents 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-storning. 4) Motivating DIP staffs by the providing appropriated salary, payment and welfare

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยการดูแลที่เต็มเปี่ยมด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร.สุมิตร สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบความถูกต้องในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย อาจารย์ ดร. จุฑาทิพย์ ถาวรรัตน์ อาจารย์ ดร.ประพันธ์ เกียรติเผ่า และอาจารย์ ดร.ชูวิทย์ รัตนพลแสน คณะศึกษาศาสตร์ และพัฒนศาสตร์ ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญาทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ ที่ส่งเสริมให้ลูกได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และขอบคุณกำลังใจดีๆ จากครอบครัว เพื่อน พี่ๆ น้องๆ ที่ทำงาน และเพื่อนสาขาวิชาเอก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชนทุกคนที่ให้อำนาจใจและช่วยส่งเสริมกันด้วยดีตลอดมา

วราภรณ์ ไตรรักษ์ฐานกุล

พฤษภาคม 2557

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	36
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา	42
แนวคิดเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
กรอบแนวคิดในการวิจัย	68
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล	72
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลและวิจารณ์	75
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานสภาพทั่วไปของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน ทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา	76
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน ทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา	79
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน ทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา	92
ตอนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา	111
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	117
สรุปผลการวิจัย	117
ข้อเสนอแนะ	124
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	127
ภาคผนวก	136
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	137
ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม	139
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	143
ภาคผนวก ง คำดัชนีความสอดคล้อง	145
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม	151
ภาคผนวก ฉ คำความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	156
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	159

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้ที่ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนและผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนสิทธิบัตร	3
2	จำนวนผู้ที่ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนและผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเครื่องหมายการค้า	3
3	สถิติการจดทะเบียนข้อมูลลิขสิทธิ์	4
4	จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	76
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ในภาพรวม	79
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกรายชื่อ	83
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของบริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกรายชื่อ	86
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกรายชื่อ	89
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกรายชื่อ	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ด้านเจ้าหน้าที่หรือนุคลากรที่ให้บริการ จำแนกรายข้อ	98
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกรายข้อ	103
12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกรายข้อ	108
13	ค่าความถี่เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	146
2	ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	147
3	ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียน	148
4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจด ทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	157
5	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอ จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	158

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	68
2	กระบวนการและขั้นตอน	97
3	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	102
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	107

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การประดิษฐ์และนวัตกรรมต่างๆ เป็นผลผลิตจากภูมิปัญญาของมนุษย์ ซึ่งเกิดหรือวิวัฒนาการมาเป็นเวลานานมาแล้วนับแต่ยุคดึกดำบรรพ์ โดยมนุษย์ได้ทำการประดิษฐ์เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการดำรงชีวิตให้อยู่รอดปลอดภัยและสร้างความเป็นอยู่ของตนให้สะดวกสบายขึ้น ความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมเป็นลักษณะพิเศษของมนุษย์ในการใช้สติปัญญา ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจยุคปัจจุบันอย่างมหาศาล ซึ่งมีการแข่งขันด้านเทคโนโลยีการผลิตและการแข่งขันทางการค้าทำให้มนุษย์มีการคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ขึ้นมา เพื่อผลิตสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมีรูปแบบที่แปลกใหม่และทันสมัย อย่างไรก็ตาม ประเทศที่มีระดับการพัฒนาสูงหรือประเทศมหาอำนาจมักจะมีการประดิษฐ์คิดค้นทรัพย์สินทางปัญญามากและได้นำเรื่องทรัพย์สินทางปัญญามาเป็นเครื่องต่อรองในเวทีการค้าโลก ดังนั้นผลงานจากการประดิษฐ์คิดค้นของมนุษย์จึงได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 86 (2) ได้บัญญัติให้ “รัฐต้องดำเนินการส่งเสริมการประดิษฐ์หรือคิดค้น เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่รักษาและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นและภูมิปัญญาไทย รวมทั้งให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช, 2551)

อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยได้มีการจัดตั้ง หอทะเบียนเครื่องหมายการค้า ขึ้นในปี พ.ศ. 2453 ในกระทรวงเกษตรราธิการ และมีกฎหมายเกี่ยวกับเครื่องหมายสินค้าในปี พ.ศ. 2457 ต่อมางานเครื่องหมายการค้าทวีความสำคัญขึ้น พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 จึงมีพระบรมราชโองการให้ตั้งกรมทะเบียนการค้าขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2466 โดยมีงานรับจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าและงานชั่งตวงวัด จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2506 ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานด้านสิทธิบัตรขึ้นในกรมทะเบียนการค้า คือ กองบริหารงานสิทธิบัตร และกองตรวจสอบและพิจารณาสิทธิบัตร ต่อมาในปี พ.ศ. 2521 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ และปี พ.ศ. 2522 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสิทธิบัตร ในปัจจุบันได้มีการนำงานด้านสิทธิบัตรและเครื่องหมายการค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ และ

งานลิขสิทธิ์ที่เคยอยู่ในความรับผิดชอบของกรมศิลปากร กระทรวงศึกษาธิการ มารวมกันไว้ในหน่วยงานเดียวกัน คือ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรคและใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์ รวมทั้งให้ความคุ้มครองและปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2554)

ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม (Industrial Property) หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์เกี่ยวกับสินค้าอุตสาหกรรมต่างๆ ความคิดสร้างสรรค์อาจเป็นความคิดในการประดิษฐ์คิดค้น ซึ่งอาจจะเป็นกระบวนการหรือเทคนิคในการผลิตที่ได้ปรับปรุงหรือคิดค้นขึ้นใหม่ หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรมที่เป็นองค์ประกอบและรูปร่างของตัวผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังรวมถึงเครื่องหมายการค้าหรือยี่ห้อ ชื่อและถิ่นที่อยู่ทางการค้า รวมถึงแหล่งกำเนิดและการป้องกันการแข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม และ 2) ลิขสิทธิ์ (Copyright) หมายถึง สิทธิแต่เพียงผู้เดียวของผู้สร้างสรรค์ที่จะกระทำการใดๆ เกี่ยวกับงานที่ผู้สร้างสรรค์ได้ทำขึ้นตามประเภทลิขสิทธิ์ที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ งานวรรณกรรม นาฏกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรม โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ สิ่งบันทึกเสียง งานแพร่เสียงแพร่ภาพ หรืองานอื่นใดในแผนกวรรณคดี แผนกวิทยาศาสตร์ หรือแผนกศิลปะ ไม่ว่างานดังกล่าวจะแสดงออกโดยวิธีหรือรูปแบบอย่างใด นอกจากนี้กฎหมายลิขสิทธิ์ยังให้ความคุ้มครองถึงสิทธิของนักแสดงด้วย (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2553: 7)

ในปัจจุบันทรัพย์สินทางปัญญามีความสำคัญมาก โดยเฉพาะการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมต่างๆ ซึ่งในขณะนี้หลายประเทศทั่วโลกได้หยิบยกเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาและการคุ้มครองสิทธิของผู้สร้างสรรค์ผลงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่สังคม ในขณะที่ทรัพย์สินทางปัญญายังเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนไทย ตัวอย่างเช่น ในปี 2552 มีจำนวนผู้มาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิบัตร ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติทั่วประเทศ มีทั้งหมด 9,730 คน โดยมีจำนวนคนไทย 4,196 คน คิดเป็นร้อยละ 43.12 ในปี 2553 มีจำนวน 3,539 คน คิดเป็นร้อยละ 63.89 และในปี 2554 มีเพียง 2,728 คน คิดเป็นร้อยละ 56.77 โดยมีคนไทยที่ได้รับการจดทะเบียนสิทธิบัตร ในปี 2552 มีจำนวน 768 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 ปี 2553 มีจำนวน 889 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 และปี 2554 มีจำนวน 713 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ที่ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนและผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนสิทธิบัตร

		จำนวน : คำขอ		
		ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
จำนวน	ไทย	4,196	3,539	2,728
การยื่นขอ	ต่างชาติ	5,534	2,000	2,077
	รวม	9,730	5,539	4,805
จำนวน	ไทย	768	889	713
การจดทะเบียน	ต่างชาติ	1,242	1,215	1,396
	รวม	2,010	2,104	2,109

ที่มา : สำนักงานสิทธิบัตร กรมทรัพย์สินทางปัญญา (2554)

เช่นเดียวกับจำนวนผู้ที่ยื่นขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า พบว่า ปี 2552 มีจำนวน 36,087 คน ปี 2553 มีจำนวน 37,656 คน และปี 2554 มีจำนวน 38,950 คน โดยจำนวนผู้ที่ได้รับการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย มีดังนี้ ในปี 2552 มีจำนวน 22,483 คน คิดเป็นร้อยละ 62.38 ปี 2553 มีจำนวน 21,830 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 และ ปี 2554 มีจำนวน 18,710 คน คิดเป็นร้อยละ 48.03 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ที่ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนและผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเครื่องหมายการค้า

		จำนวน : คำขอ		
		ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
จำนวนการยื่นขอ	เครื่องหมายการค้า	30,263	31,297	31,702
	เครื่องหมายบริการ	5,761	6,336	7,154
	เครื่องหมายรับรอง	19	19	86
	เครื่องหมายร่วม	44	4	8
	รวม	36,087	37,656	38,950

ตารางที่ 2 (ต่อ)

		จำนวน : คำขอ		
		ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
จำนวนการจด	เครื่องหมายการค้า	18,179	18,233	15,591
	เครื่องหมายบริการ	4,285	3,582	3,097
	เครื่องหมายรับรอง	12	7	8
	เครื่องหมายร่วม	7	8	14
รวม		22,483	21,830	18,710

ที่มา : สำนักงานเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา (2554)

นอกจากนี้การจดทะเบียนข้อมูลลิขสิทธิ์มี 9 สาขา ในปี 2552 ได้มีการจดทะเบียนข้อมูลลิขสิทธิ์ทั้งสิ้น 20, 988 งาน คิดเป็นร้อยละ 35.17 ปี 2553 ได้มีการจดทะเบียนข้อมูลลิขสิทธิ์ทั้งสิ้น 21,836 งาน คิดเป็นร้อยละ 36.59 และปี 2554 ได้มีการจดทะเบียนข้อมูลลิขสิทธิ์ทั้งสิ้น 16,849 คิดเป็นร้อยละ 28.23 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สถิติการจดทะเบียนข้อมูลลิขสิทธิ์

		จำนวน : คำขอ		
		ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
วรรณกรรม		3,621	4,283	4,317
นาฏกรรม		26	23	14
ศิลปกรรม		4,968	6,776	4,625
ดนตรีกรรม		10,653	9,427	6,688
โสตทัศนวัสดุ		790	639	484
ภาพยนตร์		31	61	29
สิ่งบันทึกเสียง		290	216	401
แพร่เสียงแพร่ภาพ		2	0	1
อื่นๆ		607	411	290
รวม		20,988	21,836	16,849

ที่มา : สำนักงานลิขสิทธิ์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา (2554)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีจำนวนการจดทะเบียนทั้งสิทธิบัตรและเครื่องหมายการค้าไม่น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้มายื่นขอจดทะเบียน เนื่องจากโดยทั่วไปบุคคลส่วนมากจะคุ้นเคยกับคำว่า “ ลิขสิทธิ์ ” และจะใช้เรียกทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท โดยไม่รู้ว่าการจดทะเบียนนั้นเป็น เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์ จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิด ขาดการเตรียมเอกสารและการตรวจสอบ ใช้เวลาในการจดทะเบียนนาน ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระยะเวลาในการจดทะเบียน เรื่องของเอกสารในการจัดเตรียม รวมถึงความแตกต่างของการคุ้มครองในแต่ละประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา ดังนั้นกรมทรัพย์สินทางปัญญาจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนทั่วไป ซึ่งจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ทางด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางสื่อทีวี สื่อวิทยุ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ หรือการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งการดำเนินการลงทุนภายในประเทศและต่างประเทศ การวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งการผลิตสินค้าและบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยจะเน้นเรื่องความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อนำไปพัฒนาให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปสู่การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา
2. ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา 3 ด้าน คือ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เนื่องจากมีผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญามากที่สุด
3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ มาใช้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ ในเดือนตุลาคม 2556 โดยแบ่งออกเป็น กลุ่มเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา กลุ่มบริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และกลุ่มผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา

3. ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทรัพย์สินทางปัญญา หมายถึง สิทธิทางกฎหมายที่ให้เจ้าของสิทธิหรือผู้ทรงสิทธิมีอยู่เหนือสิ่งที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ทางปัญญาของมนุษย์ โดยอาจแบ่งทรัพย์สินทางปัญญาออกได้ 2 ประเภทหลัก คือ ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรมและลิขสิทธิ์

ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม หมายถึง สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า แบบผังภูมิของวงจร ความลับทางการค้าและสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งเป็นความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ที่เกี่ยวกับสินค้าอุตสาหกรรม โดยอาจเป็นความคิดในการประดิษฐ์คิดค้น การออกแบบผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นกระบวนการหรือเทคนิคในการผลิตที่ได้ปรับปรุงหรือคิดค้นขึ้นใหม่หรือที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นองค์ประกอบและรูปร่างสวยงามของตัวผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังรวมถึงเครื่องหมายการค้าหรือยี่ห้อ ชื่อและถิ่นที่อยู่ทางการค้าที่รวมถึงแหล่งกำเนิดสินค้าและการป้องกันการแข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม

ลิขสิทธิ์ หมายถึง ผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ประเภทต่างๆ เช่น งานวรรณกรรม นาฏกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรม โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ สิ่งบันทึกเสียง งานแพร่เสียงแพร่ภาพ หรืองานอื่นใดในแผนกวรรณคดี วิทยาศาสตร์หรือศิลปะ เป็นต้น ซึ่งเจ้าของลิขสิทธิ์จะมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวที่จะกระทำการใดๆ เกี่ยวกับผลงานลิขสิทธิ์ของตนโดยกฎหมายลิขสิทธิ์ได้ให้ความคุ้มครองถึงสิทธิของนักแสดงและการสร้างสรรค์ด้านเทคโนโลยีด้วย เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นผลงานที่เกิดจากการใช้สติปัญญา ความรู้ความสามารถและความวิริยะอุตสาหะในการสร้างสรรค์งานให้เกิดขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นทรัพย์สินทางปัญญาประเภทหนึ่งที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจ ดังนั้น เจ้าของลิขสิทธิ์จึงควรได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย เจ้าของลิขสิทธิ์สามารถหาประโยชน์จากงานลิขสิทธิ์ของตนได้ เช่น ทำซ้ำ คือ การคัดลอก ทำสำเนา ทำแม่พิมพ์ บันทึกเสียง บันทึกภาพ ฯลฯ จากต้นฉบับหรือสำเนาไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนหรือเผยแพร่ต่อสาธารณชน เช่น การแสดง การบรรยาย การจำหน่าย การทำให้ปรากฏด้วยเสียงด้วยภาพ ฯลฯ จากงานที่ได้จัดทำขึ้น เป็นต้น

การให้บริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อให้ผู้ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาได้รับความสุข ความสะดวกสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการดีผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว วิธีการการให้บริการ คือ ศึกษาถึงความต้องการของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน จะสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงจุด สร้างช่องทางที่ผู้มารับบริการเข้าถึงการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาอย่างง่าย พนักงานเป็นมิตร และพร้อมเปิดรับข้อมูลจากผู้มารับบริการทุกเรื่อง หมั่นแสวงหาข้อมูลความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ ตลอดจนการรับรู้ของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของพนักงาน วิธีการที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นสิ่งที่สำคัญที่พนักงานให้บริการผู้มารับบริการต้องตระหนักเสมอ คือ คุณภาพในการบริการ ผู้มารับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างบังเอิญ หากแต่เป็นผลจากความตั้งใจจริง ความพยายามอย่างมุ่งมั่น เป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชาญฉลาดและปฏิบัติอย่างจริงจัง หากทำได้ทั้งหมด จะทำให้งานบริการเกิดประสิทธิภาพ และผู้มารับบริการก็จะปราศจากข้อปัญหาใดๆ

แนวทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการ 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อกันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ แล้ว และความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและรวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา อีกทั้งได้ศึกษางานวิจัยและเอกสารที่มีประโยชน์ส่งผลให้สามารถพิจารณาประเด็นที่จะทำได้อย่างชัดเจน โดยรวบรวมดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา
4. แนวคิดเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

Hornby (2000) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Morse (1953: 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Strauss and Sayless (1960: 119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite (1965: 8) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

Wallerstein (1971 อ้างใน นริรัตน์ กว้างขวาง (2547: 24) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจเป็น

กระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจ

Morse and David (อ้างใน เจริญศรี พันปี (2546: 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้สรุปได้ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองและสามารถลดความตึงเครียดความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลทางร่างกายของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

วิรุพ พรรณเทวี (2542: 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กรรวิ กันเงิน (2548: 22) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราที่ต้องสัมผัสกับโลกทัศน์เกี่ยวกับความหมายของการจัดการสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546: 5) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ดิเรก ปลั่งดี (2540: 4) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

อดุลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์ (2546: 19) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงาน ได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มความสามารถจากความหมายของความพึงพอใจของบุคคลต่างๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกและเจตคติของบุคคล อันเนื่องมาจาก สิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541: 12) ได้สรุปว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจที่ทำให้พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

สง่า ทองสุข (2546: 6) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันอยู่ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ที่ได้รับ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น

มณฑกาญจน์ วิจิตรสกลธ์ (2552: 25) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็น หรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) ความคาดหวัง (Expectations) ความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับ ความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับ ความคาดหวังลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก คุณค่ารวมสำหรับผู้บริโภค (Total customer value) เป็นผลรวมของผลประโยชน์ (Utility) จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง คุณค่าของผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างทั้ง 4 ด้านนี้ ก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ 4 ด้าน เช่นกัน คือ คุณค่าผลิตภัณฑ์ คุณค่าด้านบริการ คุณค่า ด้านบุคลากร และคุณค่าภาพลักษณ์ คุณค่า 4 ประการเรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาผู้บริโภค บริษัทหลายแห่งมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจในระดับสูง เพราะความพอใจอย่างเดียวยังไม่สามารถดึงดูดลูกค้าให้อยู่กับตนตลอดไป พวกเขาอาจเปลี่ยนใจไปหาบริษัทอื่น หากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า ดังนั้นลูกค้าที่ได้รับ ความพอใจอย่างสูงจะไม่ใช้กลุ่มที่เปลี่ยนใจง่ายๆ ความพอใจหรือความยินดีในระดับสูงของพวกเขาสร้างความรู้สึกใกล้ชิดทางอารมณ์ต่อตราสินค้าอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่ความชอบแบบธรรมดาทั่วไป ผลที่ตามมาคือความภักดีของลูกค้าในระดับสูงนั่นเอง

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการและอาจรวมไปถึง ความรู้สึกเป็นสุขหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น

1.2 ประเภทของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และ ความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งมีนักวิชาการได้สรุปประเภทของความพึงพอใจดังนี้

อมรรัตน์ เชาวลิต (2541: 59-62) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง การประเมินค่าของบุคลากรในการปฏิบัติทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่าง

1.1 ลักษณะของงาน (Type Of Work) หมายถึง งานที่จะต้องใช้ความสามารถ และทักษะความชำนาญ ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านั้นใช้แสดงออกมาทำให้บุคคลนั้นเป็นที่สนใจ มีคุณค่า ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งทำให้เกิดความท้าทายในการทำงานและเกิดประสบการณ์ใหม่เกิดขึ้น

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง การตัดสินใจที่ดีเกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงาน ซึ่งมาตรฐานในการทำงานและความพอใจของบุคคลเกิดความร่วมมือและสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างบุคลากรและทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

2. ความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินกระบวนการบริการ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำให้ทราบข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ โดยมีความแตกต่างของความพึงพอใจตามกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับพฤติกรรม ซึ่งมีองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความรู้สึก เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล ซึ่งมีอยู่ใน 2 ลักษณะ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว และรังเกียจ

2.2 ด้านความคิด เกิดจากสมองของมนุษย์รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เกิดเป็นความรู้และความคิดขึ้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบทางความคิดให้เกิดทัศนคติว่าถูกหรือผิด

2.3 ด้านพฤติกรรม เป็นการกระทำหรือพร้อมที่ตอบสนองต่อด้านความคิดและความรู้สึก

สุชาติ โนนสืบเกา (2542: 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบ ของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อก่อนขึ้นแล้ว จะทำให้มีความสุข แต่ความรู้สึกทางลบจะให้ผลตรงกันข้ามกับความรู้สึกในทางบวก โดยความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้า หรือทรัพยากรมาตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์ได้รับสิ่งเร้าหรือทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วนแล้ว ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากประเภทของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า ประเภทของความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยประเมินค่าบุคลากรในการปฏิบัติงาน ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินกระบวนการและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน เช่น ด้านความรู้สึก ด้านความคิด และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อความรู้ ทัศนคติต่อการใช้บริการของบุคคลนั้นที่มีต่อความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ

1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539: 23-37) ได้กล่าวว่า ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ

หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูง ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง อย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็น ความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออก ในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยน ซินใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจ และ ยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

1.4 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2547: 5-8) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้ว่า การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวัน ล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง แทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคม ด้วยการที่ คนกระทำการสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวก เพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจ เรียกได้ว่าเป็นการบริการ ปัจจุบันแนวคิดของการบริการ มีการนำมาใช้อย่างกว้างขวาง ในวงการธุรกิจการค้าและการพาณิชย์ และถือเป็นกลยุทธ์สำคัญ ทางการตลาดสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) ได้กล่าวสรุปไว้ว่าการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการใน การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรีเทียมด้วยความปลอดภัย ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมชาติและความสะดวก ขณะที่ยงษ์เทพ สันติพันธุ์ (2546) ได้สรุปว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไป โดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547: 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ (1) ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พัก ในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ (2) การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำ ในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใดผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจ

ไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตกันเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพและสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะที่เดียวกันผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

คณัฏ เทียนพุด (2545: 11-13) ได้กล่าวสรุปได้ว่าการบริการ คือ การบริการเป็นการตอบสนองความต้องการผู้รับ ผู้ซื้อ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่างการให้และการรับ ซึ่งการแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การให้ความมีอรรถสัยควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ โดยไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกขณะ โดยเป็นการบริการที่เต็มใจในปฏิบัติงานตามเงื่อนไข ดังที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

Berry, Zeithaml and Parasuraman (อ้างถึงใน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2545) ได้กล่าวถึงความหมายการบริการและคุณภาพการให้บริการเป็นการรักษาระดับการให้บริการที่ดีกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยการให้บริการควรมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) คือ ผู้ใช้บริการทุกคนสามารถเข้าใช้บริการได้
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) คือ การอธิบายการใช้งานด้วยภาษาที่ผู้ให้บริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ต้องมีความรู้ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ผู้ให้บริการ
4. ความมีน้ำใจ (courtesy) ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีวิจารณญาณและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ต้องสร้างความมั่นใจและน่าเชื่อถือในการให้บริการ
6. ความไว้วางใจ (reliability) ต้องทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไว้วางใจ สามารถให้บริการที่ถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) บริการทางอินเทอร์เน็ตจะต้องทำงานได้รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ หรือพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์สามารถให้บริการหรือแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (security) จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ว่าการทำรายการต่าง ๆ เป็นความลับและมีความปลอดภัย ปราศจากความเล็ดรั่ว

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ จะต้องทำให้คาดคะเนคุณภาพการบริการได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/known customer) ต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และสนใจที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สง่า ทองสุข (2546: 9) ได้กล่าวสรุปได้ว่าการบริการ คือ กิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นๆ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้นวิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

1.5 ความสำคัญของการบริการ

จิตนันทน์ เดชะคุปต์ (2547: 8-10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ว่าความต้องการบริการประเภทต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับชีวิตจึงมีเพิ่มขึ้นจะไดว่าการบริการใน

รูปของธุรกิจบริการเกิดขึ้นมากมายไม่ว่าจะหันไปทางใดและอาชีพบริการนับวันจะมีความหลากหลายและสำคัญมากยิ่งขึ้น

อำไพ บุญดี (2551: 12) จึงกล่าวได้ว่า การบริการเชิงพาณิชย์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภค ในฐานะของผู้ให้บริการ ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายนอกจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาใช้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญอีกประเภทหนึ่ง

ถาวร แสงอำไพ (2554: 17-18) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด

เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวหลักด้านคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อ การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

ดังนั้นความสำคัญของการบริการ คือ ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการ

1.6 ลักษณะของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2545: 25-27) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและเกี่ยวกับการบริการคน จะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

4. ลักษณะของงานบริการ งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการให้การสนับสนุนการปฏิบัติการทั้งด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้งานฝ่ายต่างๆ บรรลุผล งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารงานเอกสารได้ตอบ การรับเรื่องและการรับประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอกและเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยงานในองค์กร

นิติพล ภูตะโชติ (2549: 170 – 171) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility) งานบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่าง แต่สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึกหรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจ ความโกรธ เป็นต้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากบริการ เช่น ถ้าเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบิน บริการที่ได้รับ คือ ได้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางและในระหว่างการเดินทาง พนักงานบริการบนเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มและอื่น ๆ ซึ่งสิ่งที่ได้รับไม่ใช่แค่เพียงการเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่ยังได้รับบริการอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้น บริการ สินค้า และผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างชัดเจน

3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (Perish ability) บริการต่าง ๆ ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูการท่องเที่ยว ห้องพักของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วงฤดูฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องพักที่ว่างจำนวนมากเหล่านี้ก็ไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ เพราะมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำ ๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำ ๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากงานอื่น ๆ

5. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่น ๆ

การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่รู้จักจิกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้า ได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น เช่น อาจได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิด หรืออาจจะได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ ลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เพราะเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

ปณิสา ลัญยานนท์ (2548: 163) ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการที่สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกลมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service quality) เพื่อให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในการจับต้องได้ให้มากที่สุด โดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้า ซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้ แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่ แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549: 17) ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่นๆ เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจใดมีพนักงานที่ให้บริการได้ดี ลูกค้าประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้าสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการ ซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก

ตรีเพ็ชร อำเมือง (2546: 17-18) ได้กล่าวถึง ลักษณะเฉพาะของงานบริการ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด
6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้วแต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปยศได้ต้องใช้เวลาเป็นสิบๆ ปี
7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อความรู้สึก เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ชัดในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดีมีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำผลงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

สำหรับการพัฒนาคุณภาพในภาคราชการของประเทศไทยนั้น รัฐบาลได้สนับสนุนให้ดำเนินการโดยได้กำหนดเรื่องนี้ไว้ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการพัฒนาระบบราชการ โดยกำหนดให้ภาคราชการเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการโดยให้ยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานของภาครัฐเพื่อผลักดันให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐและเป็นการรองรับการพัฒนาระบบราชการในขั้นต่อไป สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือดำเนินการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548

การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อนำมาใช้ในภาคราชการไทย ได้นำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2546-2550) การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้ง การประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการพัฒนาคุณภาพของภาครัฐขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

1. เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริการของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

3. เพื่อให้เป็นกรอบในการประเมินตนเองเพื่อพัฒนาองค์กรและเป็นฐาน สำหรับใช้ประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ เป็นกรอบการบริการจัดการองค์กร ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรด้วยตัวเอง ที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการเท่าเทียมมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์กรอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ

1. การนำองค์กร เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2. เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินงาน

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวมวิเคราะห์จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ การจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความสุขและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางขององค์กร

6. การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ กระบวนการสนับสนุนเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

1.7 องค์ประกอบที่สำคัญของการบริการ

ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) องค์ประกอบที่สำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกได้ 7 ประเภท ดังนี้

1. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่าการยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มที่ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพแสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหมคะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำ

ให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวทำงานเสร็จ หรือ 5 นาทีเสร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบหรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำหรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

4. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบ บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยี เช่น Web Site ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผลและมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐาน การให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย

สำหรับการให้บริการถือเป็นหลักการบริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ สร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในใจของผู้ให้บริการทุกคน การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ

1. ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ บริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย และใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้นๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ส่งผลให้ทำงานได้ปริมาณมากขึ้นและคุณภาพของงานดียิ่งขึ้น

1.2 ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็วช่วยให้ประหยัดเงิน เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลงเพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติทำให้ทุกฝ่ายประหยัดทั้งเงินและเวลา อีกทั้งยังทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก ดังนั้นจึงเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

1.3 เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการเมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดีจะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

2. เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำและยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ และไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่ค้างค้ำสุขภาพจิตในการทำงานก็ดี

2.2 เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กรที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้ที่มาใช้บริการจะบอกต่อๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นๆ 5 คน แต่ในทางตรงกันข้าม หากเกิดการไม่ประทับใจก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

2.3 มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดีจะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่าหรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

2.4 คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดีทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

3. ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี โดยสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

3.1 งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ อีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

3.2 งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่ง คือ การให้บริการที่ดีจะได้รับความพึงพอใจมากมาย

3.3 งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน ซึ่งเมื่อผลผลิตหรือผลงานได้รับการยอมรับจะมีคนบอกต่อและขยายการให้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจาก การให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการการนำไปใช้เกิดผลดีประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งๆ ขึ้นต่อไป

ดังนั้นความพึงพอใจของการให้บริการ คือ ความรู้สึกที่พอใจต่อผู้ให้บริการและการบริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการ 3 ด้าน คือ ลิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า

และลักษณะที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการ ให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ ความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มารับบริการ อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจเพื่อให้ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการวิจัยมาวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ มาปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

มีนักวิชาการ และนักจิตวิทยาอีกหลายท่านที่ได้อธิบายถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความสำคัญของความรู้ และการจัดแบ่งประเภทของความรู้ไว้ซึ่งสรุปได้ดังนี้

2.1 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่า ความรู้ความเข้าใจ โดยสรุปความหมายได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อๆ กันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ แล้ว (ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์, 2540: 23; เกศินี จูฑาวิจิตร, 2540: 26; ไพศาล หวังพานิช, 2526: 20)

เกษม วัฒนชัย (2544: 39-40) ได้ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง การรวบรวมความคิดของมนุษย์ จัดให้เป็นหมวดหมู่และประมวลสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่ป็นสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่ป็นสาระในระบบข้อมูลข่าวสาร

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์ (2540: 24) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้ว่า การวัดความรู้เป็นการวัดระดับความจำ ความสามารถในการคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับการศึกษา และประสบการณ์เดิม โดยผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความรู้กับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง

วิจารณ์ พานิช (2548: 5) ได้ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง เป็นสิ่งที่นำไปใช้ไม่หมด ไม่สึกหรอ แต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น ซึ่งเป็นสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ แต่การเปลี่ยนข้อสันตนามาเป็นความรู้ต้องกระทำผ่านคน โดยคนจะมีเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาช่วย ก็ต้องทำผ่านสมองมนุษย์ และจะดียิ่งขึ้นถ้าหากผ่านการปฏิสัมพันธ์ของสมองมนุษย์ หลายคน เป็นการสร้างความรู้ในการทำงานร่วมกันที่เรียกว่า เรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน (Participatory learning through action) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ดีที่สุด

The Modern American Dictionary ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ (Wikstrom and Normann, 1994: 9) ดังนี้

1. ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truths) หรือหลักการโดยทั่วไป (Principles)
2. ความรู้ คือ รู้ (Known) หรืออาจจะรู้ (May be Known)
3. ความรู้ คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

จากคำจำกัดความที่มีผู้กล่าวไว้ในเบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึงข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำต่างๆ ที่บุคคลได้ประสบมาและเก็บสะสมไว้ เป็นความจำที่สามารถถ่ายทอดต่อไปได้ และสามารถวัดความรู้ได้โดยการระลึกถึงเรื่องเหล่านั้น แล้วแสดงออกมา

ในขณะที่ จักรกริช ใจดี (2542: 8-9) ได้สรุปว่า ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ทั้งภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็น การแปลความ การตีความ การขยายความได้แยกความเข้าใจออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การแปลความ คือ ความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมายหรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากการสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

2. การตีความ คือ ความสามารถในการอธิบาย หรือแปลความหมายหลายๆ อันมาเรียบเรียง โดยทำการจัดระเบียบ สรุปย่อเป็นเนื้อความใหม่ โดยยึดเป็นเนื้อความเดิมเป็นหลัก ไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

3. การขยายความ คือ ความสามารถที่ขยายเนื้อหาข้อมูลที่รับรู้มาให้มากขึ้น หรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

กล่าวโดยสรุป ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความทรงจำในเรื่องราว ข้อเท็จจริง รายละเอียดต่างๆ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ดัดแปลง อธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล และความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและรวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงใดตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

2.2 ระดับของความรู้

มนตรี จุฬาววัฒนทล (2537: 26) แบ่งระดับความรู้ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับแรก ความรู้เกี่ยวกับสิ่งรอบตัวเรา ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยประสาทสัมผัส มองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น และลิ้มรสได้ เช่น ความร้อน – เย็น ความสว่าง – มืด เสียง ดัง-เบา กลิ่นหอม-เหม็น และ รสเค็ม-หวาน เป็นต้น ความรู้ระดับต้นนี้อาจเรียกว่า ความรู้สีก

2. ระดับที่สอง ได้แก่ ความรู้ด้านภาษา ซึ่งจะทำให้อ่านและเขียนหนังสือได้ ฟังเข้าใจ ฟังวิทยุและดูทีวีรู้เรื่อง ตลอดจนมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สะสมและตกทอดกันมา

3. ระดับที่สาม ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาการ ซึ่งได้จากการศึกษาเล่าเรียน ทำให้คิดเลขเป็น คำนวณดอกเบี้ยได้ ออกแบบอาคารได้ เขียนบทละครได้ ใช้คอมพิวเตอร์เป็น รู้กฎหมายบ้านเมือง รู้จักกฎเกณฑ์ ทางฟิสิกส์ ดาราศาสตร์ เคมี และชีววิทยา วินิจฉัยโรคและรู้วิธีการรักษาโรค เป็นต้น ความรู้วิชาการเหล่านี้ มักจะต้องเรียนรู้จากครู อาจารย์ เอกสาร ตำราทางวิชาการหรือผู้ที่รู้เรื่องนั้นมาก่อน

4. ระดับที่สี่ ได้แก่ ความรู้ใหม่ เป็นความรู้ที่ไม่เคยมีอยู่ก่อน ได้มาโดยการค้นคว้าวิจัย การคิดค้นกระบวนการใหม่ และควรจะหาแนวทางในการนำความรู้ใหม่ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดการพัฒนา

Bloom และคณะ (อ้างใน สุภาภรณ์ จันท์พัฒนา, 2546: 23) ได้ทำการศึกษาและจำแนก พฤติกรรมด้านความรู้ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงตามลำดับชั้นความสามารถจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ แต่ไม่ใช่การใช้ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้นๆ แบ่งออกเป็น ความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่องซึ่งเป็นข้อเท็จจริง วิธีดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้าง และหลักการ

2. ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ

3. การนำไปใช้ หมายถึง ความสามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสบมา เช่น แนวคิด ทฤษฎี ต่างๆ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือนำไปใช้แก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่างๆ ได้

4. การวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวออกเป็นส่วนประกอบย่อย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนย่อย และหลักการหรือทฤษฎีเพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่างๆ

5. การสังเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราว หรือส่วนประกอบย่อยมาเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยมีการดัดแปลง ริเริ่ม สร้างสรรค์ ปรับปรุงของเก่าให้มีคุณค่าขึ้น

6. การประเมินค่า หมายถึง ความสามารถในการพิจารณา ตัดสินคุณค่าของความคิดอย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นการตัดสินว่าอะไรดีไม่ดียังไรใช้หลักเกณฑ์เชื่อถือได้โดยอาศัยข้อเท็จจริงภายในและภายนอก

2.3 การวัดความรู้

การวัดความรู้เป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราวข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำราจากสิ่งแวดลอมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535: 51) กล่าวว่า การวัดความรู้ ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึก ประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากคำสอนการบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอนรวมทั้งตำราจากสิ่งแวดลอมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่างๆ เรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความเป็นจริงหรือรายละเอียดเนื้อหาต่างๆ
2. ความรู้ในวิธีการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่างๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่างๆ
3. ถามความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปหรือหลักการของเรื่องที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานหลักขณะ เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหาอื่นๆ

จำนง พรายเข้มแข (2535: 24-29) กล่าวว่า การวัดความรู้ในส่วนมากนิยมใช้แบบทดสอบซึ่งแบบทดสอบนี้เป็นเครื่องมือประเภทข้อเขียนที่นิยมใช้กันทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. แบบอัตนัย หรือแบบความเรียง โดยให้เขียนตอบเป็นข้อความสั้นๆ ไม่เกิน 1-2 บรรทัดหรือเป็นข้อๆ ตามความเหมาะสม
2. แบบปรนัย แบ่งเป็น

2.1 แบบเติมคำ หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์ แบบทดสอบนี้เป็นการวัดความสามารถในการหาคำ หรือข้อความมาเติมลงในช่องว่างของประโยคที่กำหนดให้ถูกต้องแม่นยำ โดยไม่มีคำตอบใดชี้นำมาก่อน

2.2 แบบถูก ผิด แบบทดสอบนี้วัดความสามารถในการพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ว่าถูกหรือผิด ใช่หรือไม่ใช่ จากความสามารถที่เรียนรู้มาแล้ว โดยจะเป็นการวัดความจำและความคิดในการออกแบบทดสอบควรต้องพิจารณาถึงข้อความจะต้องชัดเจน ถูกหรือผิดเพียงเรื่องเดียว สั้นกะทัดรัดได้ใจความ และไม่ควรรใช้คำปฏิเสธซ้อน

2.3 แบบจับคู่ แบบทดสอบนี้เป็นลักษณะการวางข้อเท็จจริง เงื่อนไข คำ ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ไว้ 2 ด้านขนานกัน เป็นแถวตั้ง 2 แถว แล้วให้อ่านดูข้อเท็จจริงในแถวตั้งด้านหนึ่งว่ามีความเกี่ยวข้องกับ จับคู่ได้พอดีกับข้อเท็จจริงในอีกแถวตั้งหนึ่ง โดยทั่วไปจะกำหนดให้ตัวเลือกในแถวตั้งด้านหนึ่งน้อยกว่าอีกด้านหนึ่ง เพื่อให้ได้ใช้ความสามารถในการจับคู่มากขึ้น

2.4 แบบเลือกตอบ ข้อสอบแบบนี้เป็นข้อสอบที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถวัดได้ครอบคลุมจุดประสงค์และตรวจให้คะแนนได้แน่นอน ลักษณะของข้อสอบประกอบด้วยส่วนข้อคำถามและตัวเลือก โดยตัวเลือกจะมีตัวเลือกที่เป็นตัวถูกและตัวเลือกที่เป็นตัวลวง ผู้เขียนข้อสอบต้องมีความรู้ในวิชานั้นอย่างลึกซึ้ง และรู้วิธีการเขียนข้อสอบ โดยมีข้อควรพิจารณา คือ ในส่วนข้อคำถามต้องชัดเจนเพียงหนึ่งเรื่อง ภาษาที่ใช้กะทัดรัดเหมาะสมกับระดับของผู้ตอบ ไม่ใช้คำปฏิเสธหรือปฏิเสธซ้อนกัน และไม่ควรถามคำถามแบบท่องจำ และในส่วนตัวเลือกควรมีคำตอบถูกเพียงคำตอบเดียวที่มีความกะทัดรัด ไม่ชี้นำหรือแนะคำตอบ มีความเป็นอิสระจากกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเรียงตามลำดับตามปริมาณหรือตัวเลข ตัวลวงต้องมีความเป็นไปได้และกำหนดจำนวนตัวเลือก 4 หรือ 5 ตัวเลือก

เขาวดี วิบูลย์ศรี (2540: 99) กล่าวว่า การวัดความรู้ นั้นเป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการระลึกนึกถึงเรื่องราว หรือสิ่งที่เคยเรียนมาแล้วซึ่งคำถามที่ใช้ในระดับนี้ คือความจำ

ดังนั้นแนวคิดและทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ จึงเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากประสบการณ์หรือการฝึกหัด โดยผู้เรียนรู้และผู้ให้ความรู้จะสร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและนำเอาความรู้ใหม่

จากสภาพแวดล้อมทำให้เกิดการเรียนรู้ตนเอง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ต้องวัดและให้ความรู้ทางด้าน
ทรัพยากรทางปัญญาแก่ผู้ใช้บริการกรมทรัพยากรทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์

3. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

3.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า การสื่อความหมาย ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Communication ซึ่งรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis หมายถึง การร่วม (Common) เมื่อมีการสื่อสารหรือการสื่อความหมาย ก็หมายถึงว่า มีการกระทำการในบางสิ่งบางอย่าง นั่นคือ การถ่ายทอด หรือการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด ของคนเรานั้นเอง (Webster Dictionary 1978 : 98)

Wilbur Schramm (1974) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อ
เครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

Charles E.Osgood (1974) ให้ความหมายโดยทั่วไปว่า การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง คือ
ผู้ส่งสาร มีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมต่อ
สองฝ่าย

Warren W. Weaver (1949) กล่าวว่า การสื่อสารมีความหมายกว้างครอบคลุมถึงกระบวนการ
ทุกอย่าง ที่จิตใจของคนๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนหนึ่งไม่ใช่เพียงการพูดและการเขียน
เท่านั้น แต่รวมถึง ดนตรี ภาพ การแสดง และพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์

George A. miller (1951) ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอด ข่าวสารจากที่หนึ่ง
ไปยังอีกที่หนึ่ง

3.2 ความหมายการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

เดชพันธุ์ ประวิชัย (2543: 31) กล่าวว่า การสื่อสารเพื่อการพัฒนา (Development Communication)
คือ การสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้กระบวนการพัฒนาบรรลุเป้าหมายเป็นการสื่อสาร

หนึ่งประยุกต์ ที่มีหลักการและแนวทางการปฏิบัติในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและแนวความคิดต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ซึ่งจะต้องผสมผสานการใช้การสื่อสารประเภทต่างๆ อย่างมีระบบ เพื่อโน้มน้าวให้ประชาชนสนใจในประเด็นปัญหาเฉพาะเรื่อง รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานี้ด้วย และการสื่อสารจะต้องเป็นการสื่อสารแบบสองทาง กลับไปกลับมา อย่างต่อเนื่อง ระหว่างผู้รับสารระดับล่างสุดกับแหล่งสาร โดยมีนักการสื่อสารเพื่อการพัฒนาเป็นสื่อกลางในการประสานเชื่อมโยง

เกศินี จุฑาวิจิตร (2542: 66) กล่าวถึง การสื่อสารเพื่อการพัฒนา ในฐานะที่การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสังคมที่มีการสื่อสารที่ดีย่อมมีเครือข่ายการสื่อสารประเภทต่างๆ ที่ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมายได้กว้างขวางทำให้ประชาชนสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกตัวหมู่บ้าน ตำบลหรืออำเภอ ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสารได้เท่าทันต่อสถานการณ์

Daniel Lerner (1960) ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับการพัฒนาไว้ อย่างชัดเจนและรัดกุมว่า การพัฒนาประเทศหมายถึง การมีกิริยาสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างมีระบบ การรวบรวมมวลชนและการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในกระบวนการตัดสินใจปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของส่วนรวมในประเทศที่ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทั้งสามประการดังกล่าวข้างต้นจะเกิดขึ้นได้โดยผ่านการสื่อสารเท่านั้น กล่าวอีกนัยหนึ่ง การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ถ้าไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอจากเครือข่ายการสื่อสาร ด้วยเหตุนี้ถ้าหากมีการนำการสื่อสารมาใช้ให้ถูกต้องอย่างเพียงพอแล้วก็จะสามารถช่วยส่งเสริมพัฒนาประเทศได้อย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นทั้งดัชนีของการพัฒนาและเครื่องมือหรือวิธีการของการพัฒนาสังคม การสื่อสารมวลชนจึงได้รับการยอมรับในฐานะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาประเทศด้วยศักยภาพของ “สื่อ” ในตัวของมันเอง นักคิดในสายพัฒนาส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่า นอกจากสื่อมวลชนจะสามารถส่งข่าวสารไปทุกแห่งหนแล้ว “สื่อ” ยังสามารถจุดไฟการพัฒนาให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้รับสารได้ด้วยเช่นกัน

การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการสังคมในขณะที่สังคมกำลังอยู่ในขั้นตอนของกระบวนการพัฒนานั้น การสื่อสารจะถูกใช้เพื่อส่งเสริมและขยายการพัฒนาตลอดจนทำให้งานพัฒนาดำเนินไปได้โดยสะดวก การสื่อสารจะทำหน้าที่เป็นกลไกที่จะผลักดันให้การพัฒนาประเทศเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีบทบาทในการให้คำแนะนำข่าวสาร

ทุกประเภทที่มีลักษณะยุ่งยากซับซ้อนหรือผู้รับเข้าใจยากเป็นสื่อในการถ่ายทอดข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปยังผู้รับเพื่อให้เกิดการประเมินเนื้อหาและสนองตอบต่อข่าวสารนั้น(Feedback) นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการโน้มน้าวใจให้เกิดการแปลง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Attitude) และการนำไปปฏิบัติ (Practice)

ดังนั้นแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา คือ เป็นกระบวนการที่สื่อสารเพื่อรับข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ความเข้าใจในกิจการของต่างๆ ด้วยการใช้เครื่องมือในการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ การใช้คำพูด การใช้สื่อวิทยุ โทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์และสื่ออินเทอร์เน็ตและการใช้สื่อประชาสัมพันธ์เชิงรุก ผู้บริโภครสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่มผู้รับสาร (Receiver) และเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์เป็นไปตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้องในการเลือกวิธีการเผยแพร่ข่าวสารให้เหมาะสมต่อไป

การประชาสัมพันธ์จะต้องดำเนินการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี ให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ส่งข้อมูล เพราะฉะนั้นการวิจัยครั้งนี้ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลต่างๆ และการสอบถามของผู้มาใช้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์

4. แนวคิดเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา

4.1 ความหมายของทรัพย์สินทางปัญญา

ทรัพย์สินทางปัญญาคือทรัพย์สินชนิดหนึ่งเป็นวัตถุไม่มีรูปร่าง ซึ่งอาจมีราคาและอาจถือเอาได้ตามนัยของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 138 โดยมีวัตถุแห่งสิทธิเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปร่าง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ อันหมายถึงสิทธิตามกฎหมายอันเกี่ยวกับผลงานสร้างสรรค์ด้านการสื่อสาร เช่น วรรณกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรมหรือภาพยนตร์ เป็นต้น เมื่อทรัพย์สินทางปัญญามีวัตถุแห่งสิทธิเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปร่าง เจ้าของทรัพย์สินสามารถติดตาม มีสิทธิครอบครอง มีสิทธิขีดหน่วง และมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นๆ ได้ แต่ทรัพย์สินทางปัญญามีวัตถุแห่งสิทธินามธรรม มีลักษณะแห่งสิทธิเป็นสิทธิเพียงผู้เดียว (Exclusive Rights) ในการหาประโยชน์บุคคลภายนอกมิให้ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของตน รวมตลอดจนสิทธิที่ได้รับ

การเยียวยาแก้ไขความเสียหายทั้งทางแพ่งและทางอาญาคด้วย (ประมวล สุวรรณศร, 2537 อ้างใน ยรรยง พวงราช, 2541)

ทรัพย์สินทางปัญญาเป็นการให้นิยามความหมายหลายรูปแบบแตกต่างกัน องค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลกได้กำหนดความหมายของทรัพย์สินทางปัญญาไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยการก่อตั้งองค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลก (Convention Establishing the World Intellectual Property Organization) ไว้ว่า ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual property) หมายรวมถึงสิทธิอันเกี่ยวกับงานวรรณกรรม ศิลปกรรม และวิทยาศาสตร์ การแสดงของศิลปิน นักแสดง การดำเนินการบันทึกและแพร่เสียงแพร่ภาพการแสดงนั้น การประดิษฐ์กรรมทุกประเภทที่เกิดจากความอดสาหะของมนุษย์ การค้นพบทางวิทยาศาสตร์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรม เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ และชื่อหรือสิ่งกำหนดอันเกี่ยวกับการค้า การป้องกันการกระทำอันเป็นการแข่งขันโดยไม่เป็นธรรม ตลอดจนสิทธิอื่นๆ อันเป็นผลมาจากการสร้างสรรค์โดยใช้ปัญญาในทางอุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์ วรรณกรรม และศิลปกรรม (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2553)

สำหรับในทางกฎหมายนั้นมักจะให้นิยาม “ทรัพย์สินทางปัญญา” หมายถึง สิทธิตามกฎหมายอันเกี่ยวกับผลผลิตจากปัญญาของมนุษย์ เช่น สิทธิของนักประพันธ์ สิทธินักแสดง และสิทธินักประดิษฐ์ เป็นต้น

ทรัพย์สินทางปัญญามีวัตถุประสงค์แห่งสิทธิเป็นนามธรรม ซึ่งสิทธิที่กฎหมายให้ความคุ้มครองเป็นสิทธิทางเศรษฐกิจในลักษณะนิเสธสิทธิ (negative right) ที่จะกีดกันหรือหวงห้ามผู้อื่นใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาของตนที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายและสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา บางประเภทยังรวมถึงสิทธิทางศีลธรรมหรือธรรมสิทธิด้วย (Moral Right) ฉะนั้นการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาจำเป็นต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย กล่าวคือ ผู้สร้างสรรค์หรือผู้ประดิษฐ์ต้องดำเนินการตามขั้นตอนตามกฎหมายก่อนจึงจะได้รับความคุ้มครองและการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินทางปัญญาก็จำเป็นต้องอยู่ในขอบเขตแห่งสิทธิที่กฎหมายรับรอง รวมทั้งการลิดรอนสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งเป็นสิทธิของเอกชน (private right) ก็ต้องมีกฎหมายระบุไว้อย่างชัดเจนด้วย

ทั้งนี้ ในทฤษฎีทางกฎหมายแล้ว ทรัพย์สินทางปัญญาถือว่าเป็นทรัพย์สินที่ไม่มีรูปร่างประเภทหนึ่งและสามารถถูกแยกออกจากทรัพย์สินที่มีรูปร่างหรือจับต้องได้ ดังนั้น การใช้

ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาอาจสามารถใช้ประโยชน์ได้แตกต่างหากจากทรัพย์สินที่มีรูปร่างที่ทรัพย์สินทางปัญญานั้นรวมอยู่ เช่น การซื้อเทปเพลง หรือวิดีโอ ผู้ซื้อจะถือว่าเป็นเจ้าของเทปเพลงหรือม้วนวิดีโอในทางกายภาพเท่านั้น สำหรับกรณีของทรัพย์สินทางปัญญานั้น ผู้ซื้อได้รับการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการใช้ประโยชน์คือเพื่อฟังหรือชมเพื่อการส่วนตัวเท่านั้น การนำไปเผยแพร่ในที่สาธารณะหรือนำไปให้เช่าต่อนั้น เช่นกรณีของร้านอาหารที่เปิดเพียง สถานีวิทยุ ร้านให้เช่าวิดีโอ หรือร้านบริการคาราโอเกะนั้น จำเป็นต้องได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งในเรื่องนี้ได้สร้างความสับสนกับประชาชนทั่วไปอยู่ค่อนข้างมาก

ในทางเศรษฐศาสตร์นั้น สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาเป็นที่รู้จักกันว่าเป็น กลไกทางกฎหมาย ที่มีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ กล่าวคือ ทรัพย์สินทางปัญญา เป็นระบบหรือกลไกที่มีวัตถุประสงค์เพื่อจูงใจให้ผู้ประดิษฐ์หรือสร้างสรรค์เปิดเผยความรู้ที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยรัฐจะให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประดิษฐ์และผู้สร้างในรูปแบบของโดยมีสิทธิผูกขาด ทางกฎหมาย เพื่อเป็นสิ่งแลกเปลี่ยนกับการเปิดเผยดังกล่าว ทั้งนี้สิทธิผูกขาดดังกล่าวส่วนใหญ่จะเป็นสิทธิในทางเศรษฐกิจที่จะใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาของตนเองภายในระยะเวลาหนึ่งเพื่อเป็นการตอบแทนผู้ประดิษฐ์หรือสร้างสรรค์ในการอุทิศตนทั้งร่างกายและกำลังความคิดรวมทั้งการลงทุนต่างๆ เพื่อคิดค้นหรือสร้างสรรค์งานที่มีคุณค่าต่อสังคมขึ้นมา ซึ่งการตอบแทนดังกล่าวเป็นการกระตุ้นให้เกิดการคิดค้นหรือสร้างสรรค์งานที่ดีออกมาอยู่เรื่อย ๆ หลังจากหมดระยะเวลาในการให้ความคุ้มครองประชาชนทั่วไป ก็สามารถใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินทางปัญญาที่หมดอายุแล้วได้โดยไม่ต้องขออนุญาตหรือจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญาอีกต่อไป โดยทรัพย์สินทางปัญญาที่หมดอายุเหล่านั้นก็อาจเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญที่สามารถนำไปพัฒนาต่อไปจนเกิดวิฤจักรการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นพลวัตรในระบบเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ในระบบทรัพย์สินทางปัญญาก็ยังมีกลไกหลายประการในการสร้างความสมดุลเพื่อให้วัฏกรรมรุ่นต่อมาสร้างพัฒนาหรือเกิดขึ้นได้ เช่น การบังคับใช้สิทธิ ข้อยกเว้นการละเมิดสิทธิ และการใช้สิทธิอย่างเป็นธรรม เป็นต้น

ทรัพย์สินทางปัญญาในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง “การสร้างสรรคทางปัญญาของมนุษย์ซึ่งแสดงออกในรูปแบบใดก็ตาม” ทรัพย์สินทางปัญญานี้อาจเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความคิด แนวคิด กรรมวิธี หรือทฤษฎี ทรัพย์สินทางปัญญายังอาจปรากฏในรูปแบบที่จับต้องได้ เช่น การประดิษฐ์ สินค้า หรือสื่อรูปแบบอื่นที่จับต้องได้ นอกจากนี้ “ทรัพย์สินทางปัญญายังอาจรวมถึงความรู้ การค้นพบ หรือการสร้างสรรค” อีกด้วย จะเห็นได้ว่า ความหมาย อย่างกว้างของ

ทรัพย์สินทางปัญญานี้เน้นที่ผลผลิตของสติปัญญาและความชำนาญของมนุษย์ โดยไม่ได้คำนึงถึงชนิดของการสร้างสรรค์หรือวิธีการสร้างสรรค์หรือวิธีการในการแสดงออกแต่อย่างใด

ทรัพย์สินทางปัญญาในความหมายอย่างแคบนั้นถูกนิยามขึ้น เพื่อสนองตอบนโยบายทรัพย์สินทางปัญญาจะถูกจำแนกเป็นประเภทต่างๆ ตามผลผลิตทางปัญญาภูมิหลังทางประวัติศาสตร์ นโยบายของรัฐ ประโยชน์ในทางสังคมและเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ฯลฯ ทรัพย์สินทางปัญญาแต่ละประเภทมีบัญญัติแห่งกฎหมายกำหนดรับรองและให้ความคุ้มครองที่แตกต่างกัน นโยบายของรัฐเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาและการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาแต่ละประเภท บัญญัติไว้ภายใต้กฎหมายไม่ว่าจะเป็นกฎหมายที่บัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือกฎหมายจารีตประเพณี ตามแต่ละระบบกฎหมายของประเทศนั้นๆ จะเห็นได้ว่าความหมายอย่างแคบของทรัพย์สินทางปัญญานี้จำกัดอยู่ที่การสร้างสรรค์ของมนุษย์ที่กฎหมายรับรองไว้เท่านั้น

ทรัพย์สินทางปัญญาจะเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้เสมอ ซึ่งถือเป็นสิทธิในทรัพย์สินนั่นเองสิทธิในทางทรัพย์สินนี้ถูกจัดว่าเป็นทรัพย์สินหรือสิทธิในทรัพย์สิน เนื่องจากผลทางปัญญาเป็นผลโดยตรงมาจากกำลังที่ทุ่มเททั้งหมดซึ่งสามารถประเมินค่าในทางเศรษฐกิจได้ ไม่ว่ากำลังนั้นจะเป็นการลงทุนทางการเงิน แรงงาน เวลา ฯลฯ

ทรัพย์สินทางปัญญาเป็นสิทธิทั้งหลายซึ่งให้แก่บุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ อธิบายอย่างง่ายๆ ได้ว่า ทรัพย์สินทางปัญญานั้นเป็นสิทธิต่างๆ แต่เพียงผู้เดียวที่ผู้สร้างสรรค์จะกระทำการบางอย่างเกี่ยวกับงานสร้างสรรค์ของตน ในทางทฤษฎี ทรัพย์สินทางปัญญาเป็นสิทธิในการป้องกันมิให้ผู้อื่นมากระทำการใดๆ อันเป็นสิทธิของผู้สร้างสรรค์แก่งานสร้างสรรค์ รวมตลอดถึงสิทธิในการบังคับสิทธิตามกฎหมายแก่ผู้ละเมิดสิทธิของผู้สร้างสรรค์ด้วยแนวความคิดนี้ มีความสำคัญมากเพราะจะต้องใช้ในการให้คำตอบว่าผู้ทรงสิทธิกระทำการใดบ้างต่องานสร้างสรรค์ทางปัญญาของตน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การที่ผู้ทรงสิทธิมีสิทธิกระทำการอย่างไรบ้างต่อบุคคลซึ่งละเมิดสิทธิของตนเป็นสิ่งสำคัญมาก มิฉะนั้นระบบของทรัพย์สินทางปัญญาก็จะประสบความล้มเหลว

นอกจากสิทธิแต่เพียงผู้เดียวของผู้สร้างสรรค์แล้ว ระบบกฎหมายอาจให้สิทธิคนอื่นๆ ในทางทรัพย์สินทางปัญญาอีกด้วย ในบางประเทศกฎหมายอาจบัญญัติให้สิทธิในการได้รับ

ค่าตอบแทนและกรรมสิทธิ์ ลิขสิทธิ์ประเภทแรก คือ สิทธิของผู้ทรงสิทธิในการได้รับค่าตอบแทนในการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาที่นอกเหนือจากสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในการห้ามใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต สิทธินี้ได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของสิทธินักแสดง ส่วนสิทธิประเภทหลังนั้น ผู้สร้างสรรค์งานอันมีลิขสิทธิ์กรรมสิทธิ์ในการขอให้ชื่อของตนเองปรากฏในงานที่มีการโฆษณาหรือในการห้ามมิให้มีการคัดแปลง หรือเปลี่ยนแปลงงานอันเป็นการเสียหายแก่เกียรติคุณของผู้สร้างสรรค์

แม้ว่าทรัพย์สินทางปัญญาจะมีอยู่เมื่อผลผลิตทางปัญญาได้สร้างสรรค์ขึ้น แต่มีข้อสังเกตว่า สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญานั้นแตกต่างหากจากกรรมสิทธิ์ในสื่อแห่งผลผลิตทางทรัพย์สินทางปัญญา ลิขสิทธิ์ในหนังสือจะไม่ใช่เป็นสิ่งเดียวกันกับความเป็นเจ้าของหนังสือซึ่งจำเป็นต้องได้ สิทธิบัตรในเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์แตกต่างหากจากความเป็นเจ้าของเครื่องมือ เจ้าของหนังสือหรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ มีกรรมสิทธิ์ในการใช้หรือจัดการทรัพย์สินนั้นตามความประสงค์ แต่ไม่สามารถทำการใดๆ ซึ่งละเมิดต่อสิทธิแต่เพียงผู้เดียวของผู้ทรงลิขสิทธิ์ หรือผู้ทรงสิทธิบัตร เจ้าของหนังสือไม่สามารถทำซ้ำหนังสือโดยปราศจากความยินยอมของเจ้าของลิขสิทธิ์ เนื่องจากสิทธิในการทำซ้ำเป็นสิทธิแต่เพียงผู้เดียวของผู้ทรงสิทธิ ผู้ซื้อเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถผลิตเครื่องมือที่มีสิทธิบัตรได้ เพราะสิทธิในการผลิต กรรมวิธี หรือสินค้าที่ได้รับสิทธิบัตรเป็นสิทธิแต่เพียงผู้เดียวของผู้ทรงสิทธิบัตร หลักเกณฑ์ในการแยกต่างหากจากกันนี้ใช้กับทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท

กฎเกณฑ์นี้ยังใช้กับกรณีที่ต้องได้ของทรัพย์สินทางปัญญา เช่น หนังสือ สิ่งบันทึกเสียง เครื่องมือที่ได้รับสิทธิบัตร สินค้าที่มีเครื่องหมายการค้าอยู่ในความครอบครองของบุคคลเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ระบบกฎหมายอาจทำให้บุคคลได้มาซึ่งสิทธิหรืออสังหาริมทรัพย์ โดยการครอบครองปรปักษ์ซึ่งคือการครอบครองทรัพย์สินอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย เนื่องจากสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาแยกต่างหากจากสิทธิในสื่อการแสดงผลออกการครอบครองสื่อซึ่งอาจจะทำให้ได้มาซึ่งอาจจะทำให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินนั้นไม่ทำให้ผู้ครอบครองได้มาซึ่งในทรัพย์สินทางปัญญา

จักรกฤษณ์ ควรพจน์ (ม.ป.ท.) ให้ความหมาย ทรัพย์สินทางปัญญา หมายถึง สิทธิทางกฎหมายที่ให้เจ้าของสิทธิ หรือ ผู้ทรงสิทธิ มีอยู่เหนือสิ่งที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ทางปัญญาของมนุษย์ โดยอาจแบ่งทรัพย์สินทางปัญญาออกได้ 2 ประเภทหลัก คือ (1) ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม และ (2) ลิขสิทธิ์ สำหรับทรัพย์สินทางอุตสาหกรรมยังแบ่งออกได้อีก 5 ประเภท

ได้แก่ (1) สิทธิบัตร (2) เครื่องหมายการค้า (3) แบบผังภูมิของวงจรรวม (4) ความลับทางการค้า และ (5) สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์

สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาจัดเป็นคนละสิทธิหรือการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นผลผลิตทางทรัพย์สินทางปัญญานั้น เช่น ลิขสิทธิ์ในหนังสือจะไม่ใช่เป็นสิ่งเดียวกันกับความเป็นเจ้าของหนังสือ ซึ่งจำเป็นต้องได้ สิทธิบัตรในเรื่องอิเล็กทรอนิกส์จะแตกต่างหากจากความเป็นเจ้าของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น เจ้าของหนังสือหรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ จึงมีกรรมสิทธิ์ในการใช้หรือจัดการทรัพย์สินนั้นตามความประสงค์แต่ไม่สามารถทำการใด ๆ ซึ่งละเมิดต่อสิทธิแต่เพียงผู้เดียวของผู้ทรงสิทธิ์นั้น เช่น เจ้าของหนังสือจะไม่สามารถทำหนังสือขึ้นมาจำหน่ายเองโดยปราศจากความยินยอมของเจ้าของลิขสิทธิ์ เนื่องจากสิทธิในการทำซ้ำเป็นสิทธิทางกฎหมาย แต่เพียงผู้เดียวของผู้ทรงสิทธิ์นั้น หรือผู้ซื้อซอฟต์แวร์จะเป็นเจ้าของสินค้านี้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อ แต่จะไม่ได้รับอนุญาตให้ทำซอฟต์แวร์นั้นขึ้นมาจำหน่ายเอง เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ทรงสิทธิ์ก่อนเท่านั้น

ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม เป็นความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์เกี่ยวกับสินค้าอุตสาหกรรม โดยอาจเป็นความคิดในการประดิษฐ์คิดค้น การออกแบบผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นกระบวนการ หรือเทคนิคในการผลิตที่ได้ปรับปรุงหรือคิดค้นขึ้นใหม่ หรือที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นองค์ประกอบและรูปร่างสวยงามของตัวผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังรวมถึงเครื่องหมายการค้าหรือยี่ห้อ ชื่อและถิ่นที่อยู่ทางการค้า ที่รวมถึงแหล่งกำเนิดสินค้าและการป้องกันการแข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมต้น (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2553)

4.2 ประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา

ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม (Industrial Property) และลิขสิทธิ์ (Copyright) (ยรรยง พวงราช, 2541)

4.2.1 ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม

ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์เกี่ยวกับสินค้าอุตสาหกรรมต่างๆ ความคิดสร้างสรรค์นี้จะเป็นความคิดในการประดิษฐ์คิดค้น การออกแบบ

ผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรม ซึ่งอาจจะเป็นกระบวนการ หรือเทคนิคในการผลิตที่ได้ปรับปรุงหรือคิดค้นขึ้นมาใหม่หรือที่เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรมที่เป็นองค์ประกอบและรูปร่างของตัวผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังรวมถึงเครื่องหมายการค้าหรือยี่ห้อ ชื่อและถิ่นที่อยู่ทางการค้า รวมถึงแหล่งกำเนิดและการป้องกันการแข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมทรัพย์สินทางอุตสาหกรรมจึงสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้ สิทธิบัตร (Patent) อนุสิทธิบัตร (Petty Patent) เครื่องหมายการค้า ความลับทางการค้า ชื่อทางการค้า สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์และแบบผังภูมิของวงจรรวม ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

(1) สิทธิบัตร

สิทธิบัตร มีความหมาย 2 ประการ ประการแรกเป็นความหมายที่เข้าใจกันโดยทั่วไป มุ่งถึงรูปแบบของการให้ความคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายในลักษณะที่เป็นเอกสารสิทธิชนิดหนึ่ง ตามมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสิทธิบัตร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติสิทธิบัตร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ที่บัญญัติว่าหมายถึง หนังสือสำคัญที่ออกให้เพื่อคุ้มครองการประดิษฐ์ หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับลักษณะ องค์ประกอบ โครงสร้าง หรือกลไกของผลิตภัณฑ์ ส่วนการออกแบบผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับการออกแบบรูปร่างลักษณะภายนอกของผลิตภัณฑ์

ส่วนความหมายอีกประการหนึ่งของสิทธิบัตร หมายถึง สิทธิเด็ดขาด หรือสิทธิแต่ผู้เดียว (Exclusive Rights) อันเป็นสิทธิพิเศษที่กฎหมายบัญญัติให้เจ้าของสิทธิบัตรมีสิทธิ แต่ผู้เดียว หรือสิทธิเด็ดขาดในการแสวงหาประโยชน์จากการประดิษฐ์หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ ที่ได้รับสิทธิบัตรนั้น สิทธิเด็ดขาดดังกล่าวเป็นสิทธิที่มีอยู่เพียงแต่ระยะเวลาตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ และหมดไปเมื่อระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ได้สิ้นสุดลง โดยการประดิษฐ์ที่จะได้รับความคุ้มครองต้องเป็นการประดิษฐ์ขึ้นใหม่มีขั้นการประดิษฐ์ที่สูงขึ้น และประยุกต์ใช้ในทางอุตสาหกรรมได้ (พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. 2522 มาตรา 5-8) ส่วนการออกแบบผลิตภัณฑ์ จะต้องเป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ จะต้องเป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่ออุตสาหกรรมหรือหัตถกรรม ตามที่กฎหมายสิทธิบัตรได้บัญญัติไว้ด้วย ทั้งนี้ การได้มาซึ่งความคุ้มครอง ผู้ขอรับความคุ้มครองจะต้องเปิดเผยรายละเอียดของการประดิษฐ์หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ต้องการจะได้รับความคุ้มครองด้วย

สิทธิบัตร (Patent) หมายถึง หนังสือสำคัญที่รัฐออกให้เพื่อคุ้มครองการประดิษฐ์ (Invention) หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design) ที่มีลักษณะที่กฎหมายกำหนดเป็นสิทธิพิเศษที่ให้ผู้ประดิษฐ์คิดค้นหรือผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์ มีสิทธิที่จะผลิตสินค้า จำหน่ายสินค้า แต่เพียงผู้เดียว ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง สิทธิบัตรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) สิทธิบัตรการประดิษฐ์ (Invention) หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับลักษณะองค์ประกอบ โครงสร้าง หรือกลไกของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งกรรมวิธีการในการผลิตการรักษา หรือปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น หรือทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ขึ้นใหม่ ที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น กลไกของเครื่องยนต์ ยารักษาโรค วิธีการในการเก็บรักษาพืชผักผลไม้ไม่ให้เน่าเสียเร็วเกินไป เป็นต้น

2) การออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design) หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับรูปร่างลักษณะภายนอกของผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น การออกแบบแก้วน้ำให้มีรูปแบบเหมือนรองเท้า เป็นต้น

(2) อนุสิทธิบัตร (Petty Patent) หมายถึง หนังสือสำคัญที่รัฐออกให้เพื่อคุ้มครองการประดิษฐ์จะมีลักษณะคล้ายกันกับการประดิษฐ์ แต่เป็นความคิดสร้างสรรค์ที่มีระดับการพัฒนาเทคโนโลยี ไม่สูงมาก หรือเป็นการประดิษฐ์คิดค้นเพียงเล็กน้อย และมีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น

(3) เครื่องหมายการค้า

พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543 ได้บัญญัติความหมายหรือคำนิยามของเครื่องหมายการค้าไว้ในมาตรา 4 ว่า หมายถึง เครื่องหมายที่ใช้หรือจะใช้เป็นเครื่องหมายหรือเกี่ยวข้องกับสินค้า เพื่อแสดงว่าสินค้าที่ใช้เครื่องหมายของเจ้าของเครื่องหมายการค้านั้นแตกต่างกับสินค้าที่ใช้เครื่องหมายการค้าของบุคคลอื่น หรือเป็นเครื่องหมายที่ใช้หรือตั้งใจจะใช้เป็นที่หมายกับสินค้าหรือเกี่ยวข้องกับสินค้า กล่าวคือ มุ่งถึงตัวสินค้าเป็นสำคัญ (สมพร พรหมมหาราช, 2539: 13) เป็นเครื่องหมายที่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าใช้กับสินค้านั้นเองหรือภานะบรรจุหรือใช้ในการโฆษณาสินค้านั้นเพื่อใช้เป็นสื่อให้ผู้ซื้อสินค้าสามารถที่จะเลือกซื้อสินค้าได้โดยสะดวก เนื่องจากเครื่องหมายการค้าเป็นสิ่งบ่งชี้แหล่งที่มาหรือคุณภาพของสินค้านั้น (ยรรยง พวงราช, 2541: 18) หรือมีความหมายที่เป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไปว่าหมายถึง เครื่องหมายซึ่งแยกแยะ

ความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการรายหนึ่งจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการรายอื่นๆ

นอกจากนี้ ยังมีเครื่องหมายซึ่งใช้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการซึ่งมีหน้าที่คล้ายกับเครื่องหมายการค้าอีกคือ เครื่องหมายร่วมและเครื่องหมายรับรอง อันเป็นการอ้างอิงกลุ่มผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่งซึ่งมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของการได้รับเครื่องหมายนั้นๆ โดยเครื่องหมายร่วมเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายบริการที่ใช้หรือจะใช้โดยบริษัทหรือวิสาหกิจในกลุ่มเดียวกัน ส่วนเครื่องหมายการค้ารับรองเป็นเครื่องหมายการค้าที่ใช้หรือจะใช้เพื่อรับรองสินค้าหรือบริการของบุคคลอื่นอันเกี่ยวกับแหล่งกำเนิด วิธีการผลิต ส่วนประกอบ คุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น (วิชัย อริษะนันท์กะ, 2534 อ้างใน ชรรยง พวงราช, 2541)

เครื่องหมายการค้า หมายถึง เครื่องหมายหรือสัญลักษณ์หรือตราที่ใช้กับสินค้าหรือบริการ ซึ่งเครื่องหมายที่ให้ความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543 มี 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1) เครื่องหมายการค้า (Trade Mark) คือ เครื่องหมายที่ใช้เป็นที่หมายเกี่ยวข้องกับสินค้าเพื่อแสดงว่าสินค้าที่ใช้เครื่องหมายนั้นแตกต่างกับสินค้าที่ใช้เครื่องหมายการค้าของบุคคลอื่น เช่น บริษัท มาม่า กระทิงแดง เป็นต้น

2) เครื่องหมายบริการ (Service Mark) คือ เครื่องหมายที่ใช้เป็นที่หมายหรือเกี่ยวข้องกับบริการ เพื่อแสดงว่าบริการที่ใช้เครื่องหมายนั้นแตกต่างกับบริการที่ใช้เครื่องหมายบริการของบุคคลอื่น เช่น เครื่องหมายของสายการบิน ธนาคาร โรงแรม เป็นต้น

3) เครื่องหมายรับรอง (Certification Mark) คือ เครื่องหมายที่เจ้าของเครื่องหมายรับรองใช้เป็นที่หมาย หรือเกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการของบุคคลอื่น เพื่อเป็นการรับรองคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น เช่น เซลล์ชวนชิม แม่ช้อยนางรำ ฮาลาล (Halal) เป็นต้น

4) เครื่องหมายร่วม (Collective Mark) คือ เครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายบริการที่ใช้โดยบริษัทหรือวิสาหกิจในกลุ่มเดียวกัน หรือโดยสมาชิกของสมาคม กลุ่มบุคคล หรือองค์กรอื่นใดของรัฐหรือเอกชน เช่น ตราช้างของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด เป็นต้น

(4) ความลับทางการค้า หมายถึง ข้อมูลการค้าซึ่งยังไม่รู้จักกันโดยทั่วไปหรือยังเข้าถึงไม่ได้ในหมู่บุคคล ซึ่งโดยปกติแล้วต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว โดยเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ประโยชน์ในทางการค้า เนื่องจากการเป็นความลับและเป็นข้อมูลที่เจ้าของหรือผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมความลับทางการค้าได้ใช้วิธีการที่เหมาะสมรักษาไว้เป็นความลับ ตามปกติแล้วความลับทางการค้าจะได้รับความคุ้มครองอยู่ตราบเท่าที่ยังเป็นความลับอยู่ เพราะฉะนั้นสิทธิของเจ้าของความลับทางการค้าจึงมีอยู่ตลอดไป หากความลับทางการค้านั้นยังไม่มีเปิดเผย และความลับทางการค้าจะได้รับความคุ้มครองโดยไม่ต้องมีการจดทะเบียนแต่อย่างใด เจ้าของความลับทางการค้าสามารถเลือกที่จะแจ้งข้อมูลความลับทางการค้า คือ เจ้าของความลับทางการค้าอาจนำความลับทางการค้าของตนมาเป็นหลักประกันในการ กู้เงินกับธนาคารได้

(5) ชื่อทางการค้า หมายถึง ชื่อที่ใช้ในการประกอบกิจการ เช่น ไทยประกันชีวิต ขนมหาน้ำอัยการ เป็นต้น

(6) สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ หมายถึง ชื่อหรือสัญลักษณ์หรือสิ่งอื่นใดที่บอกแหล่งผลิตของสินค้า โดยสามารถสื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ว่าสินค้านั้นมีคุณภาพหรือคุณลักษณะพิเศษแตกต่างจากสินค้าที่ผลิตในแหล่งผลิตอื่น เช่น มะขามหวานเพชรบูรณ์ที่ประกอบด้วยคำว่า มะขามหวาน ซึ่งบอกว่าสินค้าคืออะไรและคำว่าเพชรบูรณ์ซึ่งบอกแหล่งผลิตมะขามหวานดังกล่าว และยังสื่อให้คนทั่วไปเข้าใจว่ามะขามหวาน ดังกล่าวมีคุณภาพสูงมีรสชาติหวานและไม่และอันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของมะขามหวานเพชรบูรณ์ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากดินที่เหมาะสมสำหรับการปลูกมะขามและปริมาณน้ำฝนที่พอเหมาะพอดีในจังหวัดเพชรบูรณ์ประกอบกับฝีมือการเพาะปลูกของเกษตรกรชาวเพชรบูรณ์ ซึ่งมีกรรมวิธีในการปลูกโดยเฉพาะจึงทำให้มะขามที่ปลูกในจังหวัดเพชรบูรณ์มีความหวานมากกว่าท้องถิ่นอื่น ฉะนั้น สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีองค์ประกอบหรือ ปัจจัยสำคัญสองประการ คือ ธรรมชาติกับมนุษย์ในแหล่งหรือท้องถิ่นนั้น

โดยธรรมชาตินั้นสร้างสิ่งแวดล้อมหรือวัตถุดิบให้แก่การผลิตสินค้า ส่วนมนุษย์นั้นใช้ทักษะ ความชำนาญ และภูมิปัญญาในการผลิตสินค้านั้น ทั้งสองปัจจัยจึงได้ก่อให้เกิดสินค้าที่มี

คุณภาพ หรือคุณลักษณะพิเศษเฉพาะ ด้วยเหตุนี้ สิทธิในสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์จึงเป็นสิทธิชุมชน หรือสิทธิของกลุ่มคนที่อยู่ในท้องถิ่นที่ผลิตสินค้า

(7) **แบบผังภูมิของวงจรรวม** หมายถึง แบบแผนผัง หรือภาพที่สร้างขึ้นไม่ว่าจะปรากฏในรูปแบบใดหรือวิธีใดเพื่อให้เห็นถึงการจัดวางให้เป็นวงจรรวม จากคำนิยามดังกล่าวจะเห็นได้ว่าแบบของวงจรไฟฟ้าที่ได้ออกแบบขึ้นมา หรือที่เรียกว่า Layout Design และตัวชุดหน้ากากหรือแผ่นบัง mask work ซึ่งเป็นตัวต้นแบบที่ใช้ในการสร้างให้เกิดแบบผังภูมิ ก็จัดว่าในข่ายที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายนี้ด้วยเช่นกัน

รูปแบบของการให้ความคุ้มครองแบบผังภูมิ จะเหมือนกับการให้ความคุ้มครองทางด้านสิทธิบัตร กล่าวคือใช้ระบบจดทะเบียน คือการตรวจสอบแต่เฉพาะความถูกต้องของเอกสารและคุณสมบัติของผู้ขอรับความคุ้มครอง ผู้ที่ประสงค์จะขอรับความคุ้มครองแบบผังภูมิจะต้องยื่นคำขอจดทะเบียนที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ หรือที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดของแต่ละจังหวัดก็ได้

4.2.2 ลิขสิทธิ์

ตามนิยามในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ลิขสิทธิ์จึงหมายถึง สิทธิแต่เพียงผู้เดียว (Exclusive Rights) ของผู้สร้างสรรค์งานที่จะกระทำการใดๆ อันเกี่ยวกับงานสร้างสรรค์ตามที่กฎหมายลิขสิทธิ์กำหนดไว้ ได้แก่ งานวรรณกรรม นาฏกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรม โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ สิ่งบันทึกเสียง งานแพร่เสียงแพร่ภาพหรืองานอื่นใดในแผนกวรรณคดี แผนกวิทยาศาสตร์หรือแผนกศิลปะ ไม่ว่างานดังกล่าวจะแสดงออกโดยวิธีหรือรูปแบบอย่างใด นอกจากนั้นกฎหมายลิขสิทธิ์ยังให้ความคุ้มครองถึงสิทธิของนักแสดงด้วย ทั้งนี้กฎหมายได้กำหนดไว้ให้ผู้สร้างสรรค์มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในการทำซ้ำหรือดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โสตทัศน-วัสดุภาพยนตร์และสิ่งบันทึกเสียง (ไชยศ เหมะรัชตะ, 2540: 26)

ลิขสิทธิ์ (Copyright) การถ่ายทอดเทคโนโลยี (Technology Transfer) รูปแบบการถ่ายทอดเทคโนโลยีแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ การทำสัญญาวิจัย ได้แก่ สัญญารับทุนสนับสนุน

การวิจัย สัญญาจ้างวิจัย สัญญาร่วมวิจัย สัญญาให้สารหรือวัสดุเพื่อการวิจัย สัญญาการให้คำปรึกษา การอนุญาตให้ใช้สิทธิ และการจัดตั้งบริษัท

การคุ้มครองลิขสิทธิ์ไม่ครอบคลุมถึงความคิดหรือขั้นตอน กรรมวิธีหรือระบบหรือวิธีใช้หรือวิธีทำงาน หรือแนวความคิด หลักการ การค้นพบหรือทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์หรือคณิตศาสตร์ทรัพย์สินทางปัญญากับเศรษฐกิจสร้างสรรค์

กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาคุ้มครองผู้ที่คิดค้นงานสร้างสรรค์ขึ้นมาเป็นคนแรกให้สามารถหาประโยชน์จากความคิดสร้างสรรค์ของตนได้อย่างเต็มที่และชอบธรรม อีกทั้งยังให้ความคิดสร้างสรรค์นั้นถูกนำมาเปิดเผยเพื่อทำให้เกิดประโยชน์ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญาและธุรกิจกล้าที่จะลงทุนค้นคว้าและประดิษฐ์สิ่งใหม่ออกมา ทรัพย์สินทางปัญญาเหล่านี้ อาจเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจระหว่างประเทศและสังคมโดยรวมได้มากขึ้นไปอีก ถ้าสาธารณชนสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้โดยไม่มีการกีดกัน เช่น กระบวนการผลิตใหม่หรือวัตถุดิบแบบใหม่ ฉะนั้น ผู้ประดิษฐ์รายแรกจึงมีอำนาจผูกขาดอยู่ชั่วระยะหนึ่ง เพียงพอที่จะดึงดูดผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ทรัพย์สินทางปัญญาจึงต้องมีอายุความจำกัดซึ่งแตกต่างจากทรัพย์สินทั่วไป ถ้าให้การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาเข้มงวด และมีอายุความยาวนานไป ก็จะเกิดอำนาจผูกขาดเบ็ดเสร็จที่ยาวนาน ระบบเศรษฐกิจไม่ได้รับประโยชน์เต็มที่ ในขณะที่เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญาและธุรกิจก็ขาดแรงจูงใจที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ต่อไป แต่ถ้าให้การคุ้มครองหละหลวมและมีอายุความสั้นเกินไป เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญาและธุรกิจก็ไม่มีแรงจูงใจที่จะคิดค้นเช่นกัน เพราะไม่สามารถดึงดูดผลประโยชน์จากผลงานของตนได้เต็มที่ ระบบเศรษฐกิจก็ จะไม่มีการพัฒนาก้าวหน้า เป็นผลเสียต่อสังคม ส่วนความเข้มงวดและอายุความที่กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญากำหนดไว้นั้น ขึ้นอยู่กับระดับการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และเทคโนโลยีของแต่ละประเทศ คือหากกำหนดไว้เข้มงวดเกินไปหรือ อ่อนเกินไปก็จะไม่เป็นการกระตุ้นการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีของประเทศ

สรุปประเภททรัพย์สินทางปัญญาแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ 1) ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม และ 2) ลิขสิทธิ์ สำหรับทรัพย์สินทางอุตสาหกรรมยังแบ่งออกได้อีก 7 ประเภท ได้แก่ สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ความลับทางการค้า ชื่อทางการค้า สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ และแบบผังภูมิของวงจรรวม ประเภททรัพย์สินทางปัญญาเป็นสิ่งที่จับต้องได้ หรือเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ก่อให้เกิด สิทธิบัตรการออกแบบ เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น ความรู้ของ

ทรัพย์สินทางปัญญา จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา แต่ละชนิด จนถึงผู้ให้บริการได้รับสิทธิของทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้มาขอจดทะเบียน

4.3 การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

เอกสารประกอบคำขอจดทะเบียนและค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาแต่ละประเภท

4.3.1 เครื่องหมายการค้า

ก่อนการยื่นขอจดทะเบียนเจ้าของเครื่องหมายการค้าควรขอตรวจค้นข้อมูลเบื้องต้นในฐานข้อมูลของกรมทรัพย์สินทางปัญญาเสียก่อน เพื่อตรวจค้นดูว่าเครื่องหมายการค้าของตนมีเครื่องหมายการค้าที่เหมือนหรือคล้ายกันกับเครื่องหมายการค้าของบุคคลอื่นที่ได้รับจดทะเบียนแล้วหรือไม่ หากมีเครื่องหมายการค้าที่เหมือนหรือคล้ายก็ไม่สามารถจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของตนได้ การขอตรวจค้นข้อมูลดังกล่าวสามารถขอตรวจค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตหรือที่ศูนย์บริการทรัพย์สินทางปัญญา ชั้น 3 กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยมีค่าธรรมเนียมชั่วโมงละ 100 บาท

เอกสารประกอบคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า

(1) แบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า (แบบ ก.01) จำนวน 6 ชุด (ต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 5 ชุด) ให้กรอกข้อความในคำขอเป็นภาษาไทยให้ครบถ้วน โดยใช้พิมพ์ดีดหรือพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ตีพิมพ์เครื่องหมายการค้า ที่ต้องการจะจดทะเบียน (ขนาด 5X5 ซม.) และลงลายมือชื่อเจ้าของหรือตัวแทน

(2) รูปเครื่องหมายการค้า ที่เหมือนกับรูปที่ติดในคำขอจดทะเบียนจำนวน 5 รูป

(3) บัตรประจำตัวเจ้าของ แบ่งเป็น

กรณีบุคคลธรรมดา ใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประชาชนอื่นๆ ที่ทางราชการออกให้

กรณีนิติบุคคล ใช้ต้นฉบับหนังสือรับรองนิติบุคคลฉบับนายทะเบียนรับรองและออกให้ไม่เกิน 6 เดือน

(4) สำเนาหนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวผู้รับมอบอำนาจ (ถ้ามี) ทั้งนี้อาจใช้แบบพิมพ์ ก.18 และถ้าต้นฉบับหนังสือมอบอำนาจเป็นภาษาต่างประเทศให้แปลเป็นภาษาไทยพร้อมรับรองความถูกต้อง

ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จะคิดตามจำนวนรายการสินค้าหรือบริการที่ขึ้นของจดทะเบียนไว้เป็นอย่างไร โดยแบ่งเป็น

(1) ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ผู้ขอต้องชำระค่าธรรมเนียมรายการสินค้าอย่างละ 500 บาท โดยชำระพร้อมการยื่นคำขอจดทะเบียน

(2) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า เป็นการคิดค่าธรรมเนียมภายหลังจากนายทะเบียนได้พิจารณาคำขอจดทะเบียนแล้ว โดยนายทะเบียนจะแจ้งให้ผู้ขอชำระค่าธรรมเนียมเมื่อครบกำหนดการประกาศโฆษณาและไม่มีผู้ใดคัดค้านการจดทะเบียน ซึ่งผู้ขอจะต้องชำระค่าธรรมเนียมรายการสินค้าอย่างละ 300 บาท ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4.3.2 สิทธิบัตรการประดิษฐ์

(1) การยื่นคำขอรับสิทธิบัตรการประดิษฐ์ จะต้องยื่นคำขอพร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมในคำขอต้องประกอบด้วย

- 1) แบบพิมพ์คำขอรับสิทธิบัตร สป/สผ/อสป/001-ก
- 2) รายละเอียดการประดิษฐ์
- 3) ข้อถ้อยสิทธิ์
- 4) บทสรุปการประดิษฐ์
- 5) รูปเขียน (ถ้ามี)

6) เอกสารอื่นๆ เช่น หนังสือรับรองสิทธิ สำเนาบัตรประชาชน หนังสือสัญญาโอนสิทธิ สัญญาการว่าจ้าง หนังสือมอบอำนาจ เป็นต้น

(2) เมื่อยื่นคำขอตามข้อ 1 แล้ว ถ้ามีสิ่งบกพร่องที่พอจะแก้ไขได้ จะแจ้งให้ผู้ขอหรือตัวแทนทราบ เพื่อทำการแก้ไขตามคำสั่งในหนังสือแจ้งนั้นๆ

(3) ผู้ขอต้องใช้แบบ สป/สผ/อสป/003-ก ในการยื่นขอแก้ไขเพิ่มเติม พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียม

(4) ในกรณีคำขอถูกต้องหรือได้แก้ไขให้ถูกต้องตามข้อ 3 แล้ว จะส่งหนังสือแจ้งให้ผู้ขอชำระค่าธรรมเนียมประกาศโฆษณาในหนังสือจดหมายเหตุสิทธิบัตร

(5) ผู้ขอต้องใช้แบบ สป/อสป/005-ก ในการยื่นขอให้ตรวจสอบการประดิษฐ์ภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศโฆษณา

(6) ถ้าอธิบดีเห็นว่าคำขอถูกต้องตามกฎหมายและสั่งให้รับจดทะเบียนสิทธิบัตรแล้ว จะส่งหนังสือแจ้งให้ผู้ขอมาชำระค่าธรรมเนียม

(7) เมื่อผู้ขอชำระค่าธรรมเนียมตามข้อ 6 แล้ว จะออกสิทธิบัตรให้แก่ผู้ขอต่อไป

4.3.3 สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์

(1) การยื่นคำขอรับสิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ จะต้องยื่นคำขอพร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียม ในคำขอต้องประกอบด้วย

1) แบบพิมพ์คำขอรับสิทธิบัตร สป/สผ/อสป/001-ก

2) ข้อถ้อยสิทธิ์

3) รูปเขียน

4) เอกสารอื่นๆ เช่น หนังสือรับรองสิทธิ สำเนาบัตรประชาชน หนังสือโอน สัญญาสิทธิ สัญญาการว่าจ้าง หนังสือมอบอำนาจ เป็นต้น

(2) เมื่อยื่นคำขอตามข้อ 1 แล้ว ถ้ามีสิ่งบกพร่องที่พอจะแก้ไขได้ จะแจ้งให้ผู้ขอหรือตัวแทนทราบ เพื่อทำการแก้ไข ตามคำสั่งในหนังสือแจ้งนั้นๆ

(3) ผู้ขอต้องใช้แบบ สป/สพ/อสป/003-ก ในการยื่นขอแก้ไขเพิ่มเติม พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียม

(4) ในกรณีคำขอถูกต้องหรือได้แก้ไขให้ถูกต้องตามข้อ 3 แล้ว จะส่งหนังสือแจ้งให้ผู้ขอชำระค่าธรรมเนียมประกาศโฆษณาในหนังสือจดหมายเหตุสิทธิบัตร

(5) ในกรณีคำขอถูกต้องหรือได้แก้ไขให้ถูกต้องตามข้อ 3 แล้ว จะส่งหนังสือแจ้งให้ผู้ขอชำระค่าธรรมเนียมประกาศโฆษณาในหนังสือจดหมายเหตุสิทธิบัตร

(6) เมื่อผู้ขอชำระค่าธรรมเนียมตามข้อ 5 แล้ว จะออกสิทธิบัตรให้แก่ผู้ขอต่อไป

ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิบัตรการประดิษฐ์และสิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์

(1) ค่าขอรับสิทธิบัตรการประดิษฐ์	500 บาท
(2) ค่าขอรับสิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์	250 บาท
(3) ค่าขอแก้ไขเพิ่มเติม	50 บาท
(4) การประกาศโฆษณา	250 บาท
(5) ค่าขอให้ตรวจสอบการประดิษฐ์	250 บาท

(เฉพาะกรณีการประดิษฐ์กระทำได้ภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศโฆษณา)

(6) รับจดทะเบียนและออกสิทธิบัตร	500 บาท
(7) ค่าคัดค้าน (กระทำได้ภายใน 90 วัน นับจากวันประกาศโฆษณา)	500 บาท
(8) ค่าอุทธรณ์	500 บาท
(9) ค่าขอเปลี่ยนแปลงคำขอรับสิทธิบัตร	100 บาท

(กระทำได้ก่อนการประกาศโฆษณาสิทธิบัตร)

ในส่วนการยื่นคำขอจดทะเบียนอนุสิทธิบัตร จะมีเอกสารดังนี้

- (1) แบบพิมพ์คำขอรับสิทธิบัตร สป/สพ/อสป/001-ก
- (2) รายละเอียดการประดิษฐ์
- (3) ข้อถ้อยสิทธิ์
- (4) บทสรุปการประดิษฐ์

(5) รูปเขียน (ถ้ามี)

(6) เอกสารประกอบคำขอ เช่น

6.1) สำเนาบัตรประชาชน

6.2) เอกสารหลักฐานแสดงสิทธิในการขอรับอนุสิทธิบัตร

6.3) หนังสือมอบอำนาจ (เฉพาะมอบอำนาจให้ตัวแทนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับกรมทรัพย์สินทางปัญญาเท่านั้น)

ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนอนุสิทธิบัตร

(1) ค่าขอรับอนุสิทธิบัตร	250	บาท
(2) แก้ไขเพิ่มเติม ครั้งละ	50	บาท
(3) รับจดทะเบียนและการประกาศโฆษณา	500	บาท
(4) ค่าขอให้ตรวจสอบ	250	บาท
(5) ค่าขอเปลี่ยนแปลงคำขอรับอนุสิทธิบัตร	100	บาท

(กระทำได้ก่อนการประกาศโฆษณาอนุสิทธิบัตร)

4.3.4 ลิขสิทธิ์

(1) แบบพิมพ์คำขอแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ (ลข.01) จำนวน 2 ชุด ซึ่งผู้แจ้งจะต้องกรอกรายละเอียดต่างๆ ให้ครบถ้วน เช่น ประเภทของงาน ซึ่งผู้แจ้งชื่อผู้สร้างสรรค์ สถานที่ติดต่อลักษณะของงาน วิธีการสร้างสรรค์ เป็นต้น

(2) หลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนานหนังสือรับรองนิติบุคคลออกให้ไม่เกิน 6 เดือน หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี) เป็นต้น

(3) สำเนาหรือภาพถ่ายผลงานลิขสิทธิ์ จำนวน 1 ชุด

4.3.5 แผนผังภูมิของวงจรรวม

(1) จัดเตรียมเอกสารคำขอจดทะเบียนแผนผังภูมิของวงจรรวม

1) กรอกข้อความในแบบพิมพ์ แบบ บผ.1 บผ.1(พ) หรือบผ.1(Add) ให้ครบถ้วน

2) คำขอจดทะเบียนแบบผังภูมิของวงจรรวม พร้อมลงลายมือชื่อผู้ขอรับจดทะเบียน หรือตัวแทน

3) ในกรณี ผู้จดทะเบียนเป็นผู้ออกแบบเองจะต้อง กรอกข้อความในคำรับรองสิทธิขอจดทะเบียนแบบผังภูมิของวงจรรวมหรือกรณีผู้ขอเป็นชาวต่างชาติให้ใช้แบบ บพ.1(Add)

(2) เตรียมเอกสารการแสดงสิทธิในการขอจดทะเบียน

1) ในกรณี ผู้จดทะเบียนเป็นผู้รับโอนสิทธิ จะต้องแนบหนังสือโอนสิทธิ ที่มีลายมือชื่อผู้โอน และผู้รับโอน

2) ในกรณี ผู้จดทะเบียนเป็นผู้รับสิทธิโดยเหตุอื่น เช่น รับมรดก สัญญาจ้าง เป็นต้น ให้ยื่นเอกสารแสดงสิทธิอื่นๆ

(3) เตรียมหนังสือมอบอำนาจ ในกรณีที่มอบผ่านตัวแทนที่ขึ้นทะเบียนกับกรมทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อให้ดำเนินการแทน

(4) ตัวอย่างวงจรรวมที่มีแบบผังภูมิที่ยื่นขอจดทะเบียนจำนวน 4 ตัวอย่าง สำหรับกรณีที่มีการนำแบบผังภูมินั้นออกหาประโยชน์ในเชิงพาณิชย์แล้ว ทั้งนี้ไม่เกิน 2 ปี

(5) รายละเอียดข้อมูลการทำงานทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ของวงจรรวมเป็นภาษาไทย เช่น Data sheet เป็นต้น

(6) ภาพวาด หรือภาพถ่ายลายเส้น หรือสิ่งอื่นที่ให้ผลในลักษณะเดียวกันที่ใช้ในการผลิตวงจรรวมที่มีแบบผังภูมิ เช่น แผ่นบัง(MASK) เป็นต้น

ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนแผนผังภูมิของวงจรรวม

(1) ยื่นคำขอจดทะเบียนแบบผังภูมิ	ค่าขอละ	1,000 บาท
(2) การประกาศโฆษณาการรับจดทะเบียนแบบผังภูมิ	ฉบับละ	500 บาท
(3) หนังสือสำคัญแบบผังภูมิ	ฉบับละ	1,000 บาท

ค่าธรรมเนียมรายปีตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงโดยชำระค่าธรรมเนียมรายปี (เริ่มชำระในปีที่ 2) หรือจะชำระทั้งหมดในคราวเดียวกันก็ได้

4.3.6 ความลับทางการค้า

ผู้ที่ประสงค์จะแจ้งข้อมูลความลับทางการค้าจะต้องเตรียมเอกสารและหลักฐาน ต่อไปนี้มาขึ้นประกอบการขอจดทะเบียน

- (1) สำเนาคำขอแบบ ลค.01 จำนวน 1 ชุด
- (2) หลักฐานยืนยันแสดงความเป็นเจ้าของความลับทางการค้า
- (3) สำเนาบัตรประชาชนของผู้ขอ หรือบัตรประจำตัวอื่นๆ ที่ทางราชการออกให้ หรือสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล
- (4) สำเนาหนังสือมอบอำนาจพร้อมบัตรประจำตัวผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบให้ ตัวแทนยื่นคำขอ) หนังสือมอบอำนาจติดอากรแสตมป์ 30 บาท
- (5) เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

4.3.7 สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์

- (1) คำขอขึ้นทะเบียนสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (สข.01) พร้อมสำเนา 1 ชุด
- (2) หลักฐานอื่นๆ ของผู้ขอ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือรับรองนิติบุคคล เป็นต้น
- (3) สำเนาหนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัวของผู้รับมอบอำนาจ (ถ้ามี)
- (4) ภาพถ่ายของสินค้าที่ใช้สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ที่ขอขึ้นทะเบียน
- (5) ต้นฉบับ สำเนา หรือภาพถ่ายฉลากสินค้าที่ใช้สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ที่ขอขึ้นทะเบียน
- (6) เอกสารอื่นๆ ได้แก่
 - 1) เอกสารยืนยันความมีคุณภาพ ชื่อเสียง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะอื่นของสินค้า
 - 2) เอกสารยืนยันถึงความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์
 - 3) ภาพถ่ายแผนที่แสดงขอบเขตพื้นที่ของแหล่งภูมิศาสตร์ที่ขอขึ้นทะเบียน
 - 4) เอกสารยืนยันว่าสินค้ามีแหล่งกำเนิดมาจากพื้นที่แหล่งภูมิศาสตร์

ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์

(1) ค่าขอขึ้นทะเบียนสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์	ฉบับละ	500	บาท
(2) ค่าคัดค้านการขึ้นทะเบียนสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์	ฉบับละ	500	บาท
(3) ค่าอุทธรณ์คำสั่งหรือคำวินิจฉัยของนายทะเบียน	ฉบับละ	500	บาท
(4) ค่าขอแก้ไขทะเบียนสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์	ฉบับละ	200	บาท
(5) ค่าขอเพิกถอนทะเบียนสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์	ฉบับละ	200	บาท
(6) ค่าขออื่นๆ	ฉบับละ	200	บาท

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ผู้วิจัยได้พบว่า ได้มีผู้สนใจทำการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวหลายท่านซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังนี้

กรกช ฦ ลำพูน (2543: 84) ได้ศึกษาเรื่อง พัฒนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจน้อยเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนการขอใช้บริการ การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับคำ การสอบสวนผู้ขอรับบริการมีความชัดเจน โปร่งใส การนัดหมายเพื่อไปสำรวจรังวัดในระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เป็นสำคัญ นอกจากนั้นยังพบว่า มีสาเหตุจากการให้บริการที่ไม่ดี ขาดมนุษยสัมพันธ์ อธิบายความกระตือรือร้นในการให้บริการ

กจิวิธ รัตนแก้ว (2544: 72) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจในระดับดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งด้านการพุดจาและมารยาท การบริการ ตามลำดับ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนการสอบสวนและระยะเวลารอผลการสอบสวนประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่พึงพอใจปานกลางในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงาน รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพ การไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และการไม่มีปัญหาอุปสรรค ในหน่วยงาน ส่วนการมอบอำนาจในการปฏิบัติงาน

จากผู้บังคับบัญชาและการได้รับโอกาสในการแสดงความรู้ ความสามารถในการงานสำคัญของหน่วยงานเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากและลักษณะงานของเจ้าหน้าที่พบว่า ขาดแคลนพาหนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยของฝ่ายรังวัดที่ดิน และปัญหาการจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับโฉนดที่ดินของฝ่ายทะเบียน โดยผู้วิจัยเสนอว่า ควรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ดินและเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว

ศุภพล จันทร์ภิรมย์ (2549: 106) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการมากและพร้อมที่จะเสียสละเวลาในการให้บริการมาก โดยเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างความขัดแย้งต่อครอบครัว ถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนในระดับปานกลาง นอกจากนี้ประชาชนยังเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและเทศบาลนครเชียงใหม่ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

อঞ্জรีย์ จารย์โพธิ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพ การบริการของบริษัทขอนแก่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แนวความคิดปัจจัยการให้บริการที่ดี แก่ลูกค้าหรือสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Karl Albrecht ซึ่งปัจจัยการบริการที่ดี 3 ประการ ได้แก่ กลยุทธ์การบริการ เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ระบบการบริการที่เข้าใจง่ายเข้าถึงได้ และพนักงานผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ

จำเนียร สมอ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาของโรงเรียนเชิงราชวิทยาคม จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดของนักเรียน ครู และผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดบริการให้คำปรึกษาของโรงเรียนเชิงราชวิทยาคม ด้านทรัพยากรการบริการให้คำปรึกษา คือ สถานที่ให้บริการควรเป็นห้องแนะแนว ผู้ให้คำปรึกษาควรประกอบด้วยอาจารย์ประจำวิชา อาจารย์ประจำชั้น ครูแนะแนว โดยผู้ให้คำปรึกษาควรมีประสบการณ์ มีความรู้ ในการให้คำปรึกษาด้านกระบวนการให้คำปรึกษาควรมีการทำความเข้าใจ ข้อตกลงในการให้คำปรึกษา มีการสำรวจปัญหา มีการประเมินผล และการบันทึกผลการให้คำปรึกษาแก่นักเรียน และด้านผลผลิตและบริการให้คำปรึกษา ควรมีการให้คำปรึกษาทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม โดยนักเรียนเป็นผู้กำหนดเวลา และผู้ให้คำปรึกษากำหนดตารางเวลา โดยให้คำปรึกษา

ทุกช่วงเวลาที่นักเรียนมีปัญหา สำหรับระยะเวลาในการให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาควรกำหนดระยะเวลาตามความเหมาะสม และมีการจัดบริการให้คำปรึกษาทั้งด้วยวิชาการ ด้านปฏิบัติตนและด้านอื่นๆ สำหรับแนวปฏิบัติงานให้คำปรึกษาของโรงเรียนเชิงรายวิทยาเขต กำหนดให้มีคู่มือแนวปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านปัจจัยการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านการจัดการขอรับบริการให้คำปรึกษาของนักเรียนและด้านผลผลิตเน้นวิธีการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนที่มีปัญหาอย่างหลากหลาย

สุจิตา เหมเวช (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษา สาขานุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษา สาขานุญศิริ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอยู่ 2 ระดับ คือระดับมากได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ และระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ประกอบการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขานุญศิริ กรุงเทพมหานคร ไม่คำนึงถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการของลูกค้า

เจษฎา แก้วกล้า และ ปราโมทย์ ธรรมรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างทรัพย์สินทางปัญญาจากการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า คนไทยส่วนใหญ่ที่ยื่นขอรับสิทธิบัตรและนำมาใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์มีจำนวนค่อนข้างน้อยมาก ต่างชาติยื่นขอรับสิทธิบัตรไทยมากกว่าคนไทยที่ยื่นขอในประเทศไทย 2 ใน 3 เป็นนักประดิษฐ์อิสระและบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่เป็นการประดิษฐ์ที่ไม่ซับซ้อน เทคโนโลยีไม่สูงนัก สิทธิบัตรการประดิษฐ์ของคนไทยที่ได้รับการจดทะเบียนในประเทศไทยมีจำนวนน้อยมาก ประมาณ 5,000 เรื่องเท่านั้น และมีคำขอรับสิทธิบัตรที่คนไทยไปยื่นขอรับสิทธิบัตรการประดิษฐ์ในต่างประเทศเพียงประมาณ 200-300 เรื่องเท่านั้น จึงมีความสามารถในการสร้างทรัพย์สินทางปัญญาขึ้นขอรับสิทธิบัตรของไทยจึงอยู่ในขั้นวิกฤต

พร้อมจิต สรลัมพ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สถานการณ์จดทะเบียนสิทธิบัตรและกระบวนการค้นคว้าที่ต่อยอดจากองค์ความรู้แผ่นดินไทย ผลการศึกษาพบว่า ความสูญเสียของ

งบประมาณและโอกาสในการวิจัยต่อยอดจนเป็นผลิตภัณฑ์จำหน่ายทั่วโลกได้บทเรียนในเรื่องการรักษาโรคกระเพาะอาหาร สำหรับผู้ป่วยเบาหวานจากผักเชียงดา และอาจจะต่อยอดผลิตภัณฑ์จากกวาวเครือ น่าจะทำให้รัฐและนักวิจัยเปลี่ยนแปลงแนวคิด เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นกรรมสิทธิ์และมีประโยชน์กลับสู่ประเทศชาติ ทั้งนี้ปัจจัยหลายประการเช่น นโยบายการวิจัยสมุนไพรของประเทศยังไม่ชัดเจน ทำให้นักวิจัยทำงานตามความสนใจของตนเองโดยไม่มีกรอบ ได้รับงบประมาณในลักษณะกระจัดกระจายและมักไม่เพียงพอที่จะทำให้งานสำเร็จครบวงจร และได้ผลผลิตออกสู่อุตสาหกรรม การวิจัยเพื่อนำสมุนไพรที่ผ่านการวิจัยมาแล้วระดับหนึ่งมีศักยภาพในเชิงพาณิชย์ มาดำเนินการต่อให้เสร็จตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์แผนตะวันตก โดยอาศัยพื้นฐานของการแพทย์ไทยประกอบกัน จึงเป็นแนวทางที่จะประสบผลสำเร็จได้

ฐิติกร ว่องธนากร (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครสยามแม็คโคร สาทร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ โดยกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารความพึงพอใจในการมาใช้บริการธนาคารในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านอุปกรณ์และสถานที่ ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ความถี่ในการมารับใช้บริการ และเวลาที่มาใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ แต่อาชีพและวันที่มาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

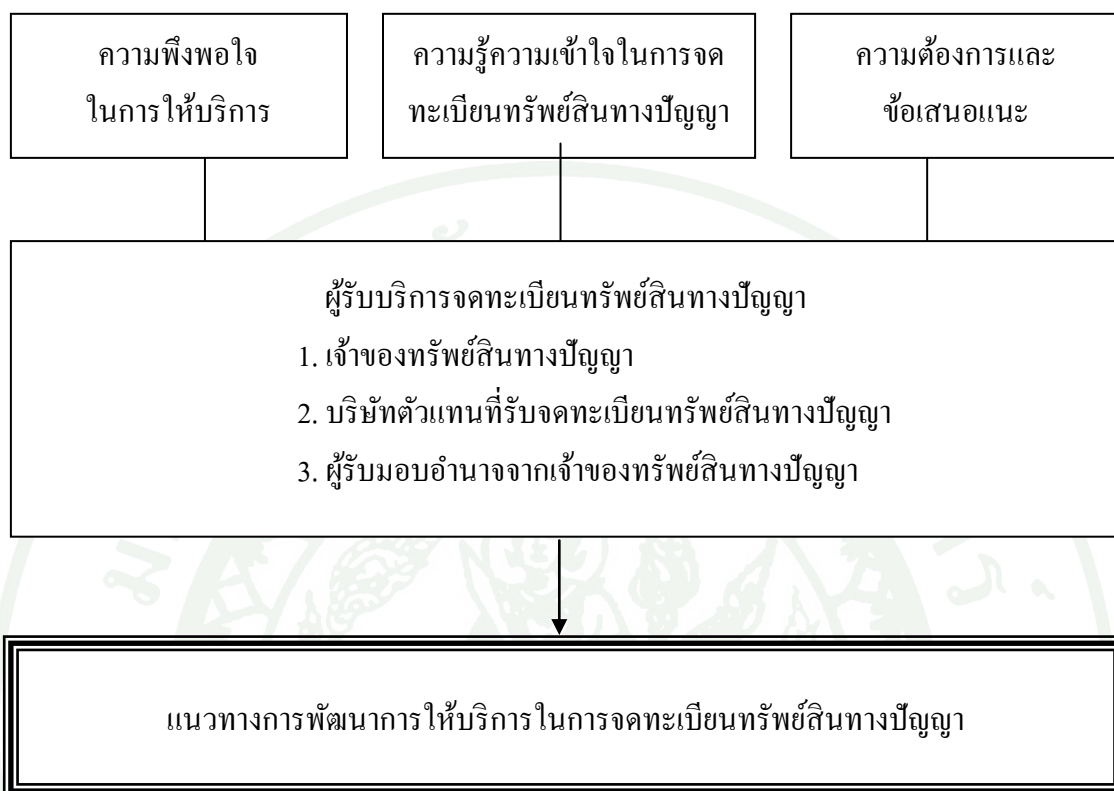
รัตนดิญา ลอยวานิชย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสาขาย่อยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในศูนย์ธุรกิจค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสาขาย่อยกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-14,999 บาท และมีความคาดหวังในการมาใช้บริการในด้านเวลาเปิดทำการของสาขาย่อยในศูนย์ธุรกิจค้าปลีกที่เปิดทำการมากกว่าสาขาปกติ โดยส่วนมากเลือกมาใช้บริการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในช่วงเวลา 18.00-20.00 น. และมีความถี่ในการใช้บริการสาขาย่อยไม่เกิน 5 ครั้งต่อเดือน

ธัญรดา ทวีจรัสชัยกุล และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า และศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความแตกต่างต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก ส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) คือ พนักงานที่ให้บริการ (People) ด้านปัจจัยอื่นๆ พบว่า ปัจจัยอื่นๆ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร

วรรณวิสา จงรายสกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลจำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 227 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ดังนั้น จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวความคิดการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การปฏิบัติ การให้ความสะดวกด้านต่างๆ แก่ผู้อื่น คุณภาพของการให้บริการ การให้ความรู้และข้อมูลต่างๆ ที่สัมพันธ์กับความต้องการผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีระบบการให้บริการที่เข้าใจง่าย บริการด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง และสามารถให้บริการและปรึกษาได้ทุกช่วงเวลา ทำให้การบริการมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา” ครั้งนี้เป็น การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ในการหาข้อสรุป วิธีดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาติดต่อรับจดทะเบียนการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วย เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งใน ปี 2554 มีประมาณ 43,755 คน (กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์, 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จาก จำนวนประชากรที่มาติดต่อรับจดทะเบียนการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยใช้สูตร (Taro Yamane, 1967: 886)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

โดยที่ n = ขนาดของตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากตัวอย่างเท่าที่จะยอมรับได้

ซึ่ง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดให้ค่า $e = 0.05$

$$n = \frac{43,755}{[1 + (43,755 \times 0.05^2)]}$$

$$n = 396$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 396 คน โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) กับผู้ที่มารับบริการจักษุแพทย์สินทางปัญญา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมารวบรวมปรับปรุงให้เหมาะสมกับการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ที่มาติดต่อรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มาใช้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้มารับบริการ ประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการกรมทรัพย์สินทางปัญญา และจำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับการจดทะเบียน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา 10 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ 3 ตัวเลือก คือ ใช่ ไม่ใช่ ไม่แน่ใจ โดยข้อคำถามที่ตอบ ใช่ จำนวน 4 ข้อ คือ 1,7,8,10 และข้อคำถามที่ตอบ ไม่ใช่ จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อ 2,3,4,5,6,9 (ภัทธา นิคมานนท์, 2537) โดยให้คะแนนดังนี้

ตอบถูก	2	คะแนน
ตอบผิด	0	คะแนน
ไม่แน่ใจ	1	คะแนน

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความรู้ ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น โดยการนำคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าด้วยจำนวนชั้นได้ค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.00 - 0.66 คะแนน หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 0.67 - 1.33 คะแนน หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.34 - 2.00 คะแนน หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจสูง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ประกอบด้วยข้อคำถามในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน 5 ข้อ
ด้านความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับของ Likert scale โดยมีการให้ค่าคะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
พอใจมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
พอใจน้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
พอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยการนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการ Best, J.W. (1981) 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

2.2 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ที่เรียนเชิญมาตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าเท่ากับ 0.80 หลังจากนั้นปรับปรุงแก้ไข และทำการทดสอบแบบสอบถาม (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อศึกษาถึงความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ตามวิธีของ Cronboch Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ $\text{Alpha} = .864$

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามกับผู้ที่มาใช้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2556 โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งเป็นการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยการสอบถามผู้ที่มาติดต่อจดทะเบียน ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ประมาณเดือนกันยายนถึงตุลาคม หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

นอกจากนี้ยังได้เก็บข้อมูลโดยผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญ่อีกจำนวน 13 คน จากการสัมภาษณ์ นางสาวมินทร์ลดา บุรนนท์วัฒน นางสาวสุกมาส กุลเลิศประเสริฐ นางสาวสุดาภรณ์ อ่วมอ่อง นางศุณีย์ แก้วงาม นายมรุภัทร กษมานนท์ นายภาณุกร อินอัม นางสาวกึ่งแก้ว เกิดนาค นางสาวจุฬา นวลรัตน์ นายอภิวัฒน์ กลิ่นหอม นายนรินทร์ ภู่วง นายนพรัตน์ กลักทอง นางสาวหนึ่งฤทัย ศรีปิ่นเป้า และนายปิยะ ทวะดี โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. มีความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่ อย่างไร
2. มีข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญาอย่างไร

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยหาจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญาวิเคราะห์ โดยรวมรายชื่อและรายด้าน โดยหาจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ
กรมทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งข้อมูลจากคำถามปลายเปิด แบบสัมภาษณ์ โดยการจัดลำดับ
ความสำคัญและใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามจากผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 3 ด้าน คือ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ จำนวน 396 ชุด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 396 คน เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้มารับบริการ ประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการกรมทรัพย์สินทางปัญญา และจำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับการจดทะเบียน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

		(n = 396)	
ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	170	42.9
	หญิง	226	57.1
อายุ	15 - 24 ปี	39	9.8
	25 - 34 ปี	162	40.9
	35 - 44 ปี	144	36.4
	มากกว่า 45 ปี	51	12.9
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	20.5
	ปริญญาตรี	266	67.2
	ปริญญา	49	12.4
	โท		
	ปริญญาเอก	-	-

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 396)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของผู้มารับบริการ		
เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา	233	58.8
บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	64	16.2
ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา	99	25
ประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา		
สิทธิบัตร	129	32.6
เครื่องหมายการค้า	187	47.2
ลิขสิทธิ์	80	20.2
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
1 - 5 ครั้ง	131	33.1
6 - 10 ครั้ง	115	29
11 - 15 ครั้ง	104	26.3
มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป	46	11.6
จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับการจดทะเบียน		
1 - 5 รายการ	236	59.6
6 - 10 รายการ	87	22
11 - 15 รายการ	42	10.6
มากกว่า 15 รายการขึ้นไป	31	7.8

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

อายุ พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และอายุระหว่าง 15 - 24 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมา คือ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4

ประเภทของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนใหญ่เป็นประเภทเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา คือ ประเภทผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และประเภทบริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

ประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนใหญ่เป็นประเภทเครื่องหมายการค้า จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมา คือ ประเภทสิทธิบัตร จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และประเภทลิขสิทธิ์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 - 5 ครั้ง จำนวน 131 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา คือ มาใช้บริการ 6 - 10 ครั้ง จำนวน 115 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29 มาใช้บริการ 11 - 15 ครั้ง จำนวน 104 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.3 และมาใช้บริการมากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป จำนวน 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.6

จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับการจดทะเบียน พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนใหญ่ได้รับการจดทะเบียน 1 - 5 รายการ จำนวน 236 รายการ คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมา คือ ได้รับการจดทะเบียน 6 - 10 รายการ จำนวน

87 รายการ คิดเป็นร้อยละ 22 ได้รับการจดทะเบียน 11 – 15 รายการ จำนวน 42 รายการ คิดเป็นร้อยละ 10.6 และได้รับการจดทะเบียนมากกว่า 15 รายการขึ้นไป จำนวน 31 รายการ คิดเป็นร้อยละ 7.8

กล่าวโดยสรุป ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุเฉลี่ย 25-34 ปี โดยผู้ที่มาติดต่อมีช่วงอายุต่ำสุด 15-24 ปี และมีช่วงอายุสูงสุดมากกว่า 45 ปี โดยมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ปริญญาตรี ประเภทของผู้มารับบริการคือ เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ประเภทเครื่องหมายการค้าเป็นส่วนมาก มาใช้บริการการจดทะเบียนในช่วง 1-5 ครั้ง และส่วนใหญ่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่อยู่ในช่วง 1-5 รายการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาเป็นการนำผลจากการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน มาแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยนำเสนอในภาพรวม และนำเสนอแยกเป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา ดังแสดงในตารางที่ 5 ถึงตารางที่ 8

1. ในภาพรวม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ในภาพรวม

(n=396)

ความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
	ถูก	ผิด	ไม่แน่ใจ	รวม			
1. ทรัพย์สินทางปัญญาคือทรัพย์สิน ที่เกิดมาจากการคิดของมนุษย์	308 (77.8)	64 (16.2)	24 (6.1)	396 (100)	1.62	.749	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=396)

ความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อ ของจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
	ถูก	ผิด	ไม่แน่ใจ	รวม			
2. ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร และลิขสิทธิ์	159 (40.2)	190 (48.0)	47 (11.9)	396 (100)	0.92	.937	ปานกลาง
3. ระบบการให้ความคุ้มครองทรัพย์สิน ทางปัญญา แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์ กับระบบสิทธิบัตร	196 (49.5)	109 (27.5)	91 (23.0)	396 (100)	1.22	.851	ปานกลาง
4. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ทุกประเภท มีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี	248 (62.6)	92 (23.2)	56 (14.1)	396 (100)	1.39	.840	สูง
5. ทรัพย์สินทางปัญญาที่จดทะเบียน ให้ได้สิทธิคือ ความลับทางการค้า	187 (47.2)	122 (30.8)	87 (22.0)	396 (100)	1.16	.869	ปานกลาง
6. การได้รับความคุ้มครองทุกประเภท ทรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบ ความคุ้มครอง ที่เหมาะสมที่สุด	125 (31.6)	209 (52.8)	62 (15.7)	396 (100)	0.79	.895	ปานกลาง
7. เครื่องหมายการค้ามีความครอบคลุม ทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้า และเครื่องหมายบริการ	233 (58.8)	109 (27.5)	54 (13.6)	396 (100)	1.31	.876	ปานกลาง
8. คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญา เป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และ มีมูลค่า	142 (35.9)	213 (53.8)	41 (10.4)	396 (100)	0.82	.931	ปานกลาง
9. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมาย การค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ	292 (73.7)	73 (18.4)	31 (7.8)	396 (100)	1.55	.786	สูง
10. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่อง ทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและ ประหยัดคือการแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวน	191 (48.2)	127 (32.1)	78 (19.7)	396 (100)	1.16	.883	ปานกลาง
รวม					1.03	0.693	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงข้อมูลของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาทั้งหมด พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา มีจำนวนทั้งหมด 396 คน มีระดับความรู้ความเข้าใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.03$, S.D. = .693) โดยมีระดับความรู้ความเข้าใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย มีความคิดเห็นดังนี้

1. ทรัพย์สินทางปัญญา คือ ทรัพย์สินที่เกิดจากความคิดของมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.62$, S.D. = .749) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 ตอบผิด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

2. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.55$, S.D. = .786) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 ตอบผิด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

3. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภทมีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.39$, S.D. = .840) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 ตอบผิด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1

4. การได้รับความคุ้มครองทุกประเภททรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบความคุ้มครองที่เหมาะสมที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 0.79$, S.D. = .895) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ตอบผิด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

5. ระบบการให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์กับระบบสิทธิบัตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.22$, S.D. = .851) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ตอบผิด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

6. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและประหยัด คือ การแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.16$, S.D. = .833) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 ตอบผิด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7

7. ทรัพย์สินทางปัญญาที่จดทะเบียนให้ได้สิทธิ คือ ความลับทางการค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.16$, S.D. = .869) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ตอบผิด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

8. ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งออกเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร และลิขสิทธิ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.92$, S.D. = .937) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 ตอบผิด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

9. คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และมีมูลค่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.82$, S.D. = .931) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 ตอบผิด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

10. เครื่องหมายการค้ามีความครอบคลุมทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้าและเครื่องหมายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 0.79$, S.D. = .895) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ตอบผิด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

2. เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ความเข้าใจ
ของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา

(n=233)

ความรู้ความเข้าใจของเจ้าของ ทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
	ถูก	ผิด	ไม่แน่ใจ	รวม			
1. ทรัพย์สินทางปัญญาคือทรัพย์สิน ที่เกิดมาจากความคิดของมนุษย์	164 (70.4)	57 (24.5)	12 (5.2)	233 (100)	1.46	.861	สูง
2. ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร และลิขสิทธิ์	92 (39.5)	114 (48.9)	27 (11.6)	233 (100)	0.91	.938	ปานกลาง
3. ระบบการให้ความคุ้มครอง ทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออก เป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์ กับระบบสิทธิบัตร	97 (41.6)	68 (29.2)	68 (29.2)	233 (100)	1.12	.834	ปานกลาง
4. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ทุกประเภท มีระยะเวลาการคุ้ม ครอง 10 ปี	143 (61.4)	48 (20.6)	42 (18.0)	233 (100)	1.41	.810	สูง
5. ทรัพย์สินทางปัญญาที่จดทะเบียน ให้ได้สิทธิคือ ความลับทางการค้า	100 (42.9)	70 (30.0)	63 (27.0)	233 (100)	1.13	.846	ปานกลาง
6. การได้รับความคุ้มครองทุกประเภท ทรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบ ความคุ้มครองที่เหมาะสมที่สุด	60 (25.8)	129 (55.4)	44 (18.9)	233 (100)	0.70	.852	ปานกลาง
7. เครื่องหมายการค้ามีความครอบ คลุมทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้า และเครื่องหมายบริการ	138 (59.2)	53 (22.7)	42 (18.0)	233 (100)	1.36	.830	สูง
8. คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญา เป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และ มีมูลค่า	82 (35.2)	121 (51.9)	30 (12.9)	233 (100)	0.83	.920	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจของเจ้าของ ทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
	ถูก	ผิด	ไม่แน่ใจ	รวม			
9. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ	167 (71.7)	44 (18.9)	22 (9.4)	233 (100)	1.53	.793	สูง
10. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและประหยัดคือการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน	99 (42.5)	84 (36.1)	50 (21.5)	233 (100)	1.06	.886	ปานกลาง
รวม					1.15	0.857	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงข้อมูลของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย มีความคิดเห็นดังนี้

1. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.53$, S.D. = .793) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 ตอบผิด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

2. ทรัพย์สินทางปัญญา คือ ทรัพย์สินที่เกิดจากความคิดของมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.46$, S.D. = .861) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 ตอบผิด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

3. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภทมีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.41$, S.D. = .810) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 ตอบผิด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

4. เครื่องหมายการค้ามีความครอบคลุมทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้าและเครื่องหมายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.36$, S.D. = .830) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 ตอบผิด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

5. ทรรศนะทางปัญญาที่จดทะเบียนให้ได้สิทธิ คือ ความลับทางการค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.13$, S.D. = .846) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ตอบผิด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0

6. ระบบการให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์กับระบบสิทธิบัตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.12$, S.D. = .834) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 ตอบผิด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2

7. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและประหยัด คือ การแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.06$, S.D. = .886) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ตอบผิด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

8. ทรรศนะทางปัญญาแบ่งเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร และลิขสิทธิ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.91$, S.D. = .938) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ตอบผิด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6

9. คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และมีมูลค่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.83$, S.D. = .920) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 ตอบผิด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

10. การได้รับความคุ้มครองทุกประเภททรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบความคุ้มครองที่เหมาะสมที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.70$, S.D. = .852) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ตอบผิด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

3. บริษัทตัวแทนที่รับผิดชอบเป็นทรัพย์สินทางปัญญา

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ความเข้าใจของบริษัทตัวแทนที่รับผิดชอบเป็นทรัพย์สินทางปัญญา

ความรู้ความเข้าใจของบริษัทตัวแทน ที่รับผิดชอบเป็นทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
	ถูก	ผิด	ไม่แน่ใจ	รวม			
1. ทรัพย์สินทางปัญญาคือทรัพย์สิน ที่เกิดมาจากความคิดของมนุษย์	64 (100.0)	- (-)	- (-)	64 (100)	2.00	.000	สูง
2. ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร และลิขสิทธิ์	37 (57.8)	24 (37.5)	3 (4.7)	64 (100)	1.20	.962	ปานกลาง
3. ระบบการให้ความคุ้มครอง ทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออก เป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์ กับระบบสิทธิบัตร	55 (85.9)	6 (9.4)	3 (4.7)	64 (100)	1.77	.611	สูง
4. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ทุกประเภท มีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี	50 (78.1)	9 (14.1)	5 (7.8)	64 (100)	1.64	.721	สูง
5. ทรัพย์สินทางปัญญาที่จดทะเบียน ให้ได้สิทธิคือ ความลับทางการค้า	34 (53.1)	21 (32.8)	9 (14.1)	64 (100)	1.20	.912	ปานกลาง
6. การได้รับความคุ้มครองทุกประเภท ทรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบ ความคุ้มครอง ที่เหมาะสมที่สุด	30 (46.9)	30 (46.9)	4 (6.3)	64 (100)	1.00	.976	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n=64)

ความรู้ความเข้าใจของบริษัทตัวแทน ที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
	ถูก	ผิด	ไม่แน่ใจ	รวม			
7. เครื่องหมายการค้ามีความครอบคลุม ทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้า และเครื่องหมายบริการ	49 (76.6)	14 (21.9)	1 (1.6)	64 (100)	1.55	.834	สูง
8. คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญา เป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และ มีมูลค่า	34 (53.1)	29 (45.3)	1 (1.6)	64 (100)	1.08	.997	ปานกลาง
9. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมาย การค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ	54 (84.4)	8 (12.5)	2 (3.1)	64 (100)	1.72	.678	สูง
10. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่อง ทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและ ประหยัดคือการแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวน	44 (68.8)	12 (18.8)	8 (12.5)	64 (100)	1.50	.797	สูง
รวม					1.46	0.758	สูง

จากตารางที่ 7 แสดงข้อมูลของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของบริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย มีความคิดเห็นดังนี้

1. ทรัพย์สินทางปัญญา คือ ทรัพย์สินที่เกิดจากความคิดของมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = .000) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

2. ระบบการให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์กับระบบสิทธิบัตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.77$, S.D. = .611) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9 ตอบผิด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

3. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.72$, S.D. = .678) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 ตอบผิด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

4. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท มีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.64$, S.D. = .721) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 ตอบผิด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

5. เครื่องหมายการค้ามีความครอบคลุมทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้าและเครื่องหมายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.55$, S.D. = .834) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 ตอบผิด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

6. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและประหยัด คือ การแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.50$, S.D. = .797) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ตอบผิด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

7. ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ และลิขสิทธิ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.20$, S.D. = .962) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 ตอบผิด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

8. ทรัพย์สินทางปัญญาที่จดทะเบียนให้ได้สิทธิ คือ ความลับทางการค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.20$, S.D. = .912) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ตอบผิด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1

9. คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และมีมูลค่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.08$, S.D. = .997) โดยมีผู้ตอบถูกจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ตอบผิด จำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 45.3 และตอบไม่แน่ใจจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

10. การได้รับความคุ้มครองทุกประเภททรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบความคุ้มครองที่เหมาะสมที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.00$, S.D. = .976) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 ตอบผิด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

4. ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ความเข้าใจของผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา

ความรู้ความเข้าใจของผู้รับมอบอำนาจ จากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
	ถูก	ผิด	ไม่ใช้	รวม			
1. ทรัพย์สินทางปัญญาคือทรัพย์สิน ที่เกิดมาจากความคิดของมนุษย์	80 (80.8)	7 (7.1)	12 (12.1)	99 (100)	1.74	.582	สูง
2. ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร และลิขสิทธิ์	30 (30.3)	52 (52.5)	17 (17.2)	99 (100)	0.78	.887	ปานกลาง
3. ระบบการให้ความคุ้มครอง ทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออก เป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์ กับระบบสิทธิบัตร	44 (44.4)	35 (35.4)	20 (20.2)	99 (100)	1.09	.893	ปานกลาง
4. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ทุกประเภท มีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี	55 (55.6)	35 (35.4)	9 (9.1)	99 (100)	1.20	.937	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=99)

ความรู้ความเข้าใจของผู้รับมอบอำนาจ จากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
	ถูก	ผิด	ไม่ใช่	รวม			
5. ทรัพย์สินทางปัญญาที่จดทะเบียน ให้ได้สิทธิคือ ความลับทางการค้า	53 (53.5)	31 (31.3)	15 (15.2)	99 (100)	1.22	.898	ปานกลาง
6. การได้รับความคุ้มครองทุกประเภท ทรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบ ความคุ้มครอง ที่เหมาะสมที่สุด	35 (35.4)	50 (50.0)	14 (14.1)	99 (100)	0.85	.919	ปานกลาง
7. เครื่องหมายการค้ามีความครอบคลุม ทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้า และเครื่องหมายบริการ	46 (46.5)	42 (42.4)	11 (11.1)	99 (100)	1.04	.947	ปานกลาง
8. คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญา เป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และ มีมูลค่า	26 (26.3)	63 (63.6)	10 (10.1)	99 (100)	0.63	.876	ต่ำ
9. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมาย การค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ	71 (71.2)	21 (21.2)	7 (7.1)	99 (100)	1.51	.825	สูง
10. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่อง ทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและ ประหยัดคือการแจ้งความร้องทุกข์ ต่อพนักงานสอบสวน	48 (48.5)	31 (31.3)	20 (20.0)	99 (100)	1.17	.881	ปานกลาง
รวม					1.12	0.684	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงข้อมูลของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย มีความคิดเห็นดังนี้

1. ทรัพย์สินทางปัญญา คือ ทรัพย์สินที่เกิดจากความคิดของมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.74$, S.D. = .582) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 ตอบผิด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1

2. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.51$, S.D. = .825) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 ตอบผิด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

3. ทรัพย์สินทางปัญญาที่จดทะเบียนให้ได้สิทธิ คือ ความลับทางการค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.22$, S.D. = .898) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ตอบผิด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2

4. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภทมีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.20$, S.D. = .937) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ตอบผิด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

5. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและประหยัด คือ การแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.17$, S.D. = .881) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ตอบผิด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

6. ระบบการให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์กับระบบสิทธิบัตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.09$, S.D. = .893) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ตอบผิด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2

7. เครื่องหมายการค้ามีความครอบคลุมทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้าและเครื่องหมายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.04$, S.D. = .947) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ตอบผิด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1

8. การได้รับความคุ้มครองทุกประเภททรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบความคุ้มครองที่เหมาะสมที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.85$, S.D. = .919) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ตอบผิด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1

9. ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ และลิขสิทธิ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.78$, S.D. = .887) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ตอบผิด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

10. คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทรัพย์สิน ที่จับต้องไม่ได้และมีมูลค่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 0.63$, S.D. = .876) โดยมีผู้ตอบถูก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ตอบผิด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และตอบไม่แน่ใจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 9-12

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

(n=396)									
ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
1. ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	33 (8.3)	178 (44.9)	114 (28.8)	70 (17.7)	1 (0.3)	396 (100)	3.43	.885	ปานกลาง
2. มีการตีตราประทับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	36 (9.1)	196 (42.7)	152 (38.4)	35 (8.8)	4 (1.0)	396 (100)	3.5	.819	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	27 (6.8)	181 (45.7)	144 (36.4)	41 (10.4)	3 (0.8)	396 (100)	3.47	.800	ปานกลาง
4. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	36 (9.1)	201 (50.8)	122 (30.8)	28 (7.1)	9 (2.3)	396 (100)	3.57	.840	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

							(n=396)		
ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
5. มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	39 (9.8)	154 (38.9)	167 (36.9)	47 (11.9)	10 (2.5)	396 (100)	3.42	.912	ปานกลาง
รวม							3.47	0.851	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .851) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .840) รองลงมา คือ มีการตีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.5$, S.D. = .819) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .800) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .885) และมีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .912)

นอกจากนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ได้แสดงความคิดเห็นในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สรุปได้ว่า มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อนและหลัง มีการตีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน แต่ป้ายบอกขั้นตอนมีขนาดตัวอักษรเล็กและใช้ภาษาที่เข้าใจยาก เช่นเดียวกับในฐานข้อมูลระบบออนไลน์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา นอกจากนี้ยังต้องมีการเตรียมเอกสารมากและต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารนาน 90 วัน ดังมีข้อคิดเห็นต่อไปนี้

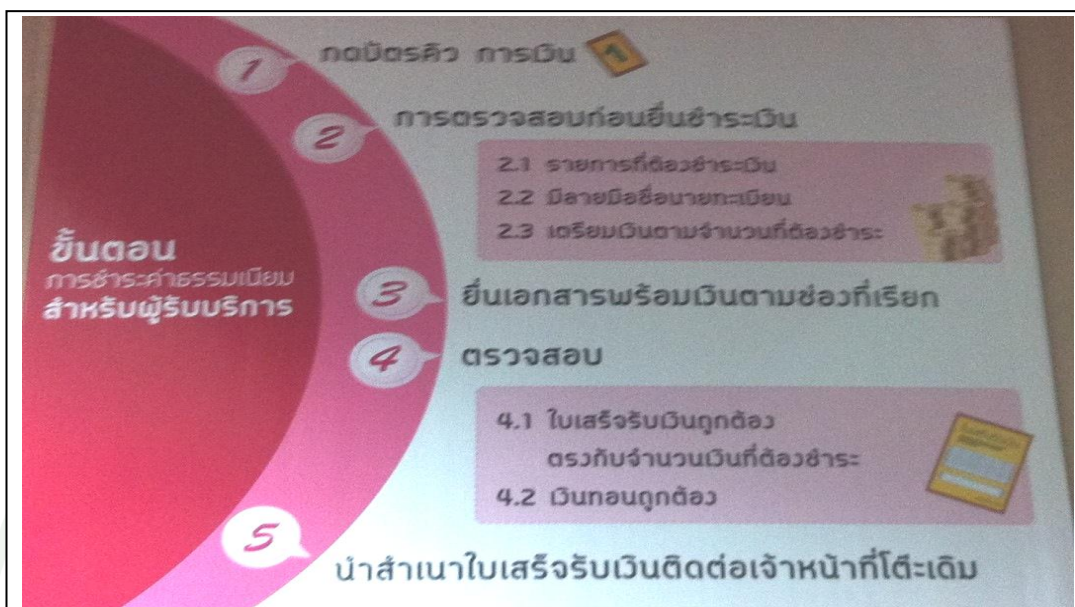
...ก่อนที่จะนำเอกสารมายื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาได้เข้าไปในระบบทางออนไลน์ฐานข้อมูลของกรมทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจก่อนที่จะไปยื่นจดทะเบียน อ่านแล้วมีความรู้สึกว่าด้านเอกสารในการยื่นจดทะเบียนหรือขั้นตอนการยื่นจดทะเบียนยุ่งยากและซับซ้อนมาก ตัดสินใจไม่อ่านต่อ จึงเข้ามาในกรมทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อมายื่นเอกสาร พบว่าด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา มีการแยกช่องบริการเครื่องหมายการค้า สิทธิบัตรออกแบบ สิทธิบัตรประดิษฐ์ และลิขสิทธิ์อย่างชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง พอลงมือปฏิบัติจริงเอกสารที่ต้องเตรียมการยื่นจดทะเบียนอาจจะหลายชุดและหลายแผ่น ซึ่งถ้าในระบบทางออนไลน์ฐานข้อมูลของกรมทรัพย์สินทางปัญญา มีการอธิบายเนื้อหาด้วยภาษาที่ไม่ยากนัก สามารถ อ่านแล้วเข้าใจได้ อาจจะทำให้มีความสะดวกรวดเร็วกว่านี้... มินทร์ลดา บุรนนท์วัฒน์. 2556. สัมภาษณ์, 21-22 ตุลาคม 2556.

...การให้บริการโดยรวมมีความสะดวก มีกระบวนการและขั้นตอนที่เป็นลำดับ แต่ในด้านเอกสารการขอยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญามีหลายชุด เข้าใจว่าเนื่องจาก

เอกสารราชการต้องมีการประทับตราบริษัทลงนามกำกับโดยผู้ที่มีอำนาจของบริษัท เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาประมาณ 90 วัน ในการตรวจเอกสารราชการค่อนข้างละเอียดพอสมควรและนานเกินไป อาจจะทำให้ผู้ที่มายื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาล้ม หรือไม่ได้ติดตามจนทำให้การยื่นเอกสารในครั้งนั้นเป็นโมฆะ จึงต้องมายื่นขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาใหม่อีกรอบ ทำให้เสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนซ้ำซ้อน การตรวจสอบเอกสารอาจจะเหลือ 30 วัน เพื่อความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและรวดเร็วต่อผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา... สุกมาส กุลเลิศประเสริฐ. 2556. สัมภาษณ์, 21-22 ตุลาคม 2556.

...ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา มีการให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง โดยการให้ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาคบคัตรีไว้ในแต่ละประเภทงานที่ตนนำมาจดทะเบียน มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ แต่ป้ายที่แสดงลำดับขั้นตอนและป้ายที่แสดงการเตรียมเอกสารก่อนการยื่นจดทะเบียน มีตัวอักษรขนาดเล็กไป ตัวอักษรควรมีขนาดใหญ่ให้พอดีสามารถมองเห็นได้ โดยที่ไม่ต้องเพ่งในการดูและเนื้อหาอ่านแล้วเข้าใจยาก ทำให้เกิดความสับสน ควรใช้คำที่สั้นและง่ายต่อการจำ... สุกมาส กุลเลิศประเสริฐ. 2556. สัมภาษณ์, 21-22 ตุลาคม 2556.

กระบวนการและขั้นตอน



ภาพที่ 2 รูปภาพกระบวนการและขั้นตอน

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(n=396)									
ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ความพึง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกาย เหมาะสม	37 (9.3)	243 (61.4)	85 (21.5)	25 (6.3)	6 (1.5)	396 (100)	3.71	.783	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	39 (9.8)	244 (61.6)	76 (19.2)	30 (7.6)	7 (1.8)	396 (100)	3.7	.816	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เรียกร้อยสิ่งตอบแทนสินบน หรือประโยชน์ในทางมิชอบ	42 (10.6)	203 (51.3)	119 (30.1)	27 (6.8)	5 (1.3)	396 (100)	3.36	.812	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

							(n = 396)		
ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)					รวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	34 (8.6)	194 (49.0)	133 (33.6)	23 (5.8)	12 (3.0)	396 (100)	3.54	.848	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการ ที่เหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	39 (9.8)	199 (50.3)	126 (31.8)	24 (6.1)	8 (2.0)	396 (100)	3.6	.825	มาก
รวม							3.58	.816	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .816) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .783) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.7$, S.D. = .816) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการที่เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.6$, S.D. = .825) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = .848) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เรียกร้อยสิ่งตอบแทนสินบนหรือประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = .812)

นอกจากนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ได้แสดงความคิดเห็นในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้น แต่ยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และควรอธิบายโดยใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ ดังมีข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรอยู่ในชุดยูนิฟอร์มของกรมทรัพย์สินทางปัญญาที่สะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเอาใจใส่และบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียน และสามารถแก้ปัญหาขณะที่ผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์มาขอคำปรึกษา แม้ว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์ในเบื้องต้นเท่านั้น บางครั้งคำตอบที่ให้อาจจะยังไม่ชัดเจนมากนัก จึงต้องมีการทวนคำถามเพื่อความแน่ชัดของคำตอบอีกครั้ง แต่เจ้าหน้าที่ก็เต็มใจในการให้คำแนะนำ ตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยจนกระจ่าง โดยที่ไม่หงุดหงิดใส่ผู้ที่มาขอคำปรึกษา จนทำให้การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาเสร็จเรียบร้อย...
ศุณีย์ แก้วงาม. 2556. สัมภาษณ์, 23-24 ตุลาคม 2556.

...ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อย ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่เข้ามาเป็นจำนวนมาก จึงอยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรงสำหรับการให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งไม่ใช่แค่การท่องจำมาให้บริการ แต่ควรเป็นคำพูดที่มาจากความเข้าใจ ไม่ทำให้ผู้ที่มาติดต่อเกิดความสับสน สามารถ

เปรียบเทียบได้อย่างชัดเจน และควรใจเย็นเพียงพอที่จะอธิบายให้ผู้ที่มาติดต่อเข้าใจได้อย่างถูกต้อง เพิ่มช่องบริการเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านการจัดพิมพ์เอกสารในการยื่น จดทะเบียน สำหรับผู้ที่พิมพ์ไม่เป็นและเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วไม่ต้อง เสียเวลารอเอกสารนาน... มรฎัทร กษมานนท์. 2556. สัมภาษณ์, 23-24 ตุลาคม 2556.

...ด้านเจ้าหน้าที่หรือนุคลากรที่ให้บริการยิ้มแย้ม มีความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพดี ในกรมทรัพย์สินทางปัญญามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพอสมควร มีการแบ่งหน้าที่กันชัดเจน ช่วยให้ ระบบงานเดินไปอย่างคล่องตัว แต่เจ้าหน้าที่จะรู้ประเภทงานของตนเพียงอย่างเดียว ไม่รู้ประเภท งานของเพื่อนร่วมงาน เวลาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่อยู่ ผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนจะสอบถามก็ ไม่สามารถตอบคำถามได้ ต้องให้รอหรือไปต่อกับเริ่มใหม่ในส่วนงานที่เราอยากจะรู้ เจ้าหน้าที่หรือนุ คลากรควรมีความรู้เบื้องต้นในทุกประเภทของงานทรัพย์สินทางปัญญา... ภาณุกร อินย์ม. 2556. สัมภาษณ์, 23-24 ตุลาคม 2556.

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร



ภาพที่ 3 รูปภาพเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

3. ด้านสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
ด้านสิ่งแวดล้อม

							(n=396)		
ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
1. มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	40 (10.1)	188 (47.5)	108 (27.3)	57 (14.4)	3 (0.8)	396 (100)	3.52	.887	มาก
2. ที่นั่งรอรับบริการพร้อมน้ำดื่มและ หนังสือพิมพ์อย่างเพียงพอ	43 (10.9)	169 (42.7)	139 (35.1)	39 (9.8)	6 (1.5)	396 (100)	3.52	.870	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	43 (10.9)	184 (46.5)	120 (30.3)	36 (9.1)	13 (3.3)	396 (100)	3.53	.921	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	(n=396)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ระดับ ความพึง พอใจ
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	35 (8.8)	143 (31.1)	170 (42.9)	34 (8.6)	14 (3.5)	396 (100)	3.38 .894	ปานกลาง
5. มีการบริการจัดพิมพ์เอกสาร และถ่ายสำเนาเอกสาร	39 (9.8)	134 (33.8)	116 (29.3)	78 (19.7)	29 (7.3)	396 (100)	3.19 1.09	ปานกลาง
รวม						3.42	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.93) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .921) รองลงมา คือ มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = .887) ที่นั่งรอรับบริการพร้อมน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = .870) มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .894) และมีการบริการจัดพิมพ์เอกสาร และถ่ายสำเนาเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 1.09)

นอกจากนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ได้แสดงความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีการแสดงป้ายบอกจุดการให้บริการ แต่ตัวอักษรเล็กเกินไป ในขณะที่หนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารเก่าเกินไป รวมทั้งสถานที่จอดรถหายาก และห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด มีหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารให้อ่านเพื่อรอรับบริการ แต่นิตยสารอาจจะนานแล้ว มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ มีน้ำดื่มบริการแต่แก้วไม่เพียงพอ สำหรับที่จอดรถยนต์เสียเวลาในการหาที่จอดมาก... สูดารณ์ อ่วมอ่อง. 2556. สัมภาษณ์, 21-22 ตุลาคม 2556.

...ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จอดรถหายากและก็มีด ทำให้ใช้เวลาในการหาที่จอดรถเป็นครึ่งชั่วโมง ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดเท่าที่ควรและไม่มีกระดาษทิชชูให้ด้วย ที่นั่ง หนังสือพิมพ์ และคิมน้ำมีเพียงพอสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน อยากให้มีโน้ตบุ๊กประมาณ 2-3 เครื่อง ให้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาระหว่างรอการขอขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาด้วย หรือผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Wifi) ได้... ศุภินัย แก้วงาม. 2556. สัมภาษณ์, 24-25 ตุลาคม 2556.

...สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม มีต้นไม้เข้ามาตกแต่งสถานที่ มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ขึ้นตอนที่บอกจุดให้บริการ อาจจะมีตัวอักษรเล็กไป และบางป้ายมีการหลบมุมทำให้

ไม่สามารถมองเห็นได้ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์ มีเพียงพอสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน มีทีวีแต่ไม่เปิดให้บริการ ควรเปิดทีวีให้บริการผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน อาจจะเป็นข่าวสาร กิจกรรม วิดีโอที่เกี่ยวข้องกับกรมทรัพย์สินทางปัญญาให้ดู เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้กับผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา... กิ่งแก้ว เกิดนาค. 2556. สัมภาษณ์, 23-24 ตุลาคม 2556.



สิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 4 รูปภาพสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
(n=396)

ความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ต้องการให้มีการแสดงป้ายหรือ สัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการ ที่ชัดเจน	31 (7.8)	71 (17.9)	99 (25.0)	151 (38.1)	44 (11.1)	396 (100)	2.73 1.11	ปานกลาง
2. ต้องการให้มีที่นั่งรอรับบริการ เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ มีความ เพียงพอ	39 (9.8)	61 (15.4)	85 (21.5)	157 (39.6)	54 (13.6)	396 (100)	2.68 1.18	ปานกลาง
3. ต้องการให้มีการจัดสถานที่ ให้มีความสะอาด	47 (11.9)	35 (8.8)	88 (22.2)	162 (40.9)	64 (16.2)	396 (100)	2.59 1.20	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (ร้อยละ)						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
4. ต้องการให้มีช่องทางรับฟังข้อคิด เห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิด เห็น และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ เป็นต้น	54 (13.6)	44 (11.1)	103 (26.0)	130 (32.8)	65 (16.4)	396 (100)	2.73	1.25	ปานกลาง
5. ต้องการให้มีการบริการจัดพิมพ์ เอกสาร และถ่ายสำเนาเอกสาร	88 (22.2)	80 (20.2)	42 (10.6)	108 (27.3)	78 (19.7)	396 (100)	2.98	1.46	ปานกลาง
รวม							2.74	1.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 1.24) โดยมีระดับความต้องการเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ต้องการให้มีการบริการจัดพิมพ์เอกสาร และถ่ายสำเนาเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.46) รองลงมา คือ ต้องการให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล่องรับฟังความคิดเห็น และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.25) ต้องการให้มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.11) ต้องการให้มีที่นั่งรอรับบริการเครื่องดื่มน้ำ หนังสือพิมพ์มีความเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.18) และต้องการให้มีการจัดสถานที่ให้มีความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 1.20)

นอกจากนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ควรมีนิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ที่ใหม่ มีการให้บริการเครื่องดื่มน้ำ เช่น กาแฟ โอวัลติน มีการบริการจัดพิมพ์และเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งเปิดทีวีหรือวิดีโอเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา ดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...ด้านความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ควรมีการให้บริการเครื่องดื่มน้ำ เช่น น้ำร้อน กาแฟ โอวัลติน หรือเปิดเพลงเบาๆ ฟังเพลินๆ จะได้ไม่น่าเบื่อระหว่างรอรับบริการ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้สะดวกต่อการมาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ควรมีบริการด้านการจัดพิมพ์เอกสาร สำหรับผู้ที่พิมพ์ไม่เป็นและควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารจะได้ไม่ต้องรอถ่ายเอกสารเพียงเครื่องเดียว... สุดาภรณ์ อ่วมอ่อง. 2556. สัมภาษณ์, 21-22 ตุลาคม 2556.

ตอนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา เป็นการวิเคราะห์หาความถี่ของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงค่าความถี่เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวน (คน)
1. การกรอกข้อมูลเปลี่ยนจากเอกสารประกอบ การยื่นจดทะเบียนเป็นระบบสารสนเทศ	113
2. เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการตรวจสอบ ข้อมูลหลักฐานการยื่นจดทะเบียนก่อนจะ นำไปยื่นจริง	113
3. การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถตอบข้อคำถามผู้มารับบริการได้	106
4. เพิ่มช่องบริการการยื่นจดทะเบียน เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ	118
5. ควรให้ผู้ยื่นจดทะเบียนสามารถ เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้ด้วยตัวเอง	156

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็น เรียงจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ควรให้ผู้ยื่นจดทะเบียนสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้ด้วยตัวเอง (จำนวน 156 คน)

ลำดับที่ 2 เพิ่มช่องบริการการยื่นจดทะเบียนเพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ (จำนวน 118 คน)

ลำดับที่ 3 การกรอกข้อมูลเปลี่ยนจากเอกสารประกอบการยื่นจดทะเบียนเป็นระบบสารสนเทศ และเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการตรวจสอบข้อมูล หลักฐานการยื่นจดทะเบียนก่อนจะนำไปยื่นจริง (จำนวน 113 คน)

ลำดับที่ 4 เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการตรวจสอบข้อมูลหลักฐานการยื่นจดทะเบียนก่อน จะนำไปยื่นจริง (จำนวน 113 คน)

ลำดับที่ 5 การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถตอบข้อคำถามผู้มารับบริการได้ (จำนวน 106 คน)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

ส่วนนี้เป็นข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่นๆ ในแนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา จากแบบสอบถาม 396 ฉบับ มีผู้ตอบข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่นๆ จำนวน 22 คน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

1. ควรจัดสรรพื้นที่จอครดเพิ่มขึ้น เนื่องจากพื้นที่จอครดมีจำนวนน้อย และหาที่จอครดลำบาก ไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (จำนวน 6 คน)

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรอธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาให้ชัดเจน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (จำนวน 5 คน)

3. ควรลดระยะเวลาการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาเพราะการใช้เวลานาน อย่างน้อย 6 เดือน ถึง 1 ปี อาจทำให้นักคิดค้นนวัตกรรมเสียเวลาในการหารายได้ และละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา (จำนวน 3 คน)

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรเปลี่ยนการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่เป็นการยื่นผ่านระบบออนไลน์ (online) และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยเปิดให้บริการตลอดเวลา รวมทั้งกำหนดเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการเตรียมเอกสาร และควรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจงานต่างๆ ได้ทุกเรื่อง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีจัดทำป้าย เอกสารแผ่นพับ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูล รวมทั้งการบรรยายหรือจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยการเปิดโอกาสได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น

4. ด้านอื่นๆ ควรจัดสวัสดิการ เงินเดือน ค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและการให้บริการที่ดี

ดังมีข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...การเข้าสู่ระบบออนไลน์ การให้บริการควรที่จะเปลี่ยนการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่เป็นการยื่นเอกสารผ่านทางระบบ Online โดยการสแกนเอกสารประกอบการยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาตามที่ระบุ (แบบฟอร์ม ก.001 จำนวน 6 ชุด รูปเครื่องหมายการค้าขนาด 5x5 เซนติเมตร จำนวน 11 รูป หนังสือรับรองบริษัทออกไม่เกิน 6 เดือน เอกสารทุกอย่างต้องเซ็นกำกับโดยผู้ที่มีอำนาจลงนาม) ส่งให้เจ้าหน้าที่ตรวจโดยมีช่องว่าง ถ้าตรวจแล้วเอกสารถูกต้องครบถ้วนให้ใช้เครื่องหมาย ✓ ถ้าเอกสารไม่ถูกต้องให้หมายเหตุระบุว่าผิด ตรงไหน เมื่อมีการตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องจึงจะได้รับเอกสารที่ถูกต้องตามกฎหมายและเกิดการคุ้มครองในทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อประหยัดระยะเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตัวเองตัวเอง สิ่งนี้จึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ดี ที่นิยม และทำได้ง่ายในปัจจุบัน... จุฬา นวรัตน์. 2556. สัมภาษณ์, 21-22 ตุลาคม 2556.

...กำหนดเวลาแล้วเสร็จ ควรเพิ่มช่องบริการ ในช่องแรกมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 2-3 คน ให้คำปรึกษาและแนะนำในการเตรียมเอกสารของแต่ละประเภทงาน ในช่องที่สองเป็นการตรวจเอกสารก่อนยื่นขอจดทะเบียนว่าครบถ้วนและถูกต้องแล้ว จึงค่อยส่งไปตามช่องบริการของแต่ละท่านที่มาติดต่อ เพื่อลงระบบว่ามาติดต่อวันใด เวลาเมื่อไร ใครเป็นผู้ยื่นเอกสาร โดยแต่ละช่องมีการกำหนดเวลาในการให้บริการอาจจะไม่เกิน 15-20 นาที จากช่องบริการแรกจนถึงช่องบริการสุดท้ายรวมทั้งสิ้นแล้วไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง เพื่อที่จะประหยัดเวลาในการมาติดต่อ... อภิวัฒน์ กลิ่นหอม. 2556. สัมภาษณ์, 21-22 ตุลาคม 2556.

...ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ หรือผลงานที่ตนนำมาจดทะเบียน ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารอะไรบ้างในการติดต่อกับกรมทรัพย์สินทางปัญญา ในกรณีต่างๆ ดังนั้นควรมีแผ่นพับโปสเตอร์ รูปภาพ เพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ มีจำนวน 1-2 หน้า มีสีสรรที่ทำให้เป็นที่สะดุดตา ให้ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญานำไปอ่านให้เกิดประโยชน์ ในแผ่นพับนั้นต้องมีข้อความที่สั้น ใช้คำกระชับเพื่อจดจำได้ง่าย และเข้าใจได้รวดเร็ว... นรินทร์ ภู่งวง. 2556. สัมภาษณ์, 23-24 ตุลาคม 2556.

...จัดอบรมผู้มาติดต่อ มีลักษณะเป็นการฝึกอบรมเรื่องเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา ในช่วงเช้า โดยจะมีวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญจะเป็นผู้บรรยายในหัวข้อต่างๆ (เอกสารประกอบคำขอจดทะเบียน อายุความคุ้มครอง วิธีการยื่นคำขอ และค่าธรรมเนียม) ถ่ายทอดความรู้แล้วเปิดโอกาสให้ซักถาม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อสามารถแยกประเภทของทรัพย์สินทางปัญญาที่ตนนำมาขอขึ้นทะเบียนได้ ส่วนในช่วงบ่ายให้เป็นการเตรียมเอกสาร การแก้ไขเอกสาร และยื่นคำขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา... กิ่งแก้ว เกิดนาค. 2556. สัมภาษณ์, 23-24 ตุลาคม 2556.

...แนวทางแก้ไข การโยกย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายและการฝึกความรับผิดชอบเรื่องต่างๆ หน่วยงานต่างๆ แผนกต่างๆ เพื่อเรียนรู้งานเข้าใจงานในแต่ละส่วนงานได้อย่างลึกซึ้ง โดยการปฏิบัติงานในเหตุการณ์จริงเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในหน่วยงาน และสามารถให้บริการแก้ไขปัญหได้ในทุกสถานการณ์ และควรมีการวางแผนสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านควบคู่กันไป... นพรัตน์ กลักทอง. 2556. สัมภาษณ์, 23-24 ตุลาคม 2556.

...ควรมีการให้บริการตลอดเวลาระหว่างเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักที่ยังสลับเวลาพักของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้มาติดต่อของจดทะเบียนสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้มาติดต่อของจดทะเบียนสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม เป็นต้น... มรฎกพร กษมานนท์. 2556. สัมภาษณ์, 24-25 ตุลาคม 2556.

...ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นคลังข้อมูลและศูนย์ความรู้ เป็นการรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อาจจะเป็นมุมของหนังสือ ส่วนมุมเทคโนโลยี มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เร็วสามารถเข้าค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนได้โดยสะดวก อาจจะเป็นข้อมูลแบบตัวเลขเป็นข้อมูลตัวหนังสือ หรือเป็นข้อมูลแบบวันที่ และมีการควบคุมการใช้งานฐานข้อมูล ป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิ์ใช้งานเข้ามาใช้งานได้ เป็นการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้เพื่อมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา... หนึ่งฤทัย ศรีปิ่นเป้า. 2556. สัมภาษณ์, 24-25 ตุลาคม 2556.

...มีสวัสดิการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือนค่าตอบแทน ลักษณะงานที่ทำ ตำแหน่งหน้าที่การงานการดูแลพนักงาน จัดสถานที่ให้สวย สะอาด และครบวงจรในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นแรงจูงใจสู่การเปลี่ยนแปลงไปในระดับที่ดีขึ้น ปิยะ ทวะเดี. 2556. สัมภาษณ์, 23-24 ตุลาคม 2556.

จากการแจกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรเปลี่ยนการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่เป็นการยื่นผ่านระบบออนไลน์ (online) และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยเปิดให้บริการตลอดเวลา รวมทั้งกำหนดเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการเตรียมเอกสาร โดยการอธิบายให้ชัดเจนและใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และควรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจงานต่างๆ ได้ทุกเรื่อง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีจัดทำป้าย เอกสารแผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูล รวมทั้งการบรรยายหรือจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยการเปิดโอกาสได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการจัดสรรพื้นที่จอครถเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

4. ด้านอื่นๆ ควรจัดสวัสดิการ เงินเดือน ค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการ หรือสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ประกอบด้วย เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) รวมทั้งการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 396 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.1 มีช่วงอายุเฉลี่ยระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 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 มีระดับความรู้ความเข้าใจของในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.94$, 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) การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภทมีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี ($\bar{X} = 1.39$, S.D.= .840) การได้รับความคุ้มครองทุกประเภททรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบความคุ้มครองที่เหมาะสมที่สุด ($\bar{X} = 1.31$, S.D.= .876) ระบบการให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์กับระบบสิทธิบัตร ($\bar{X} = 1.22$, S.D.= .851) การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและประหยัด 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 และลิขสิทธิ์ ($\bar{X} = 0.92$, S.D.= .937) คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญา เป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และมีมูลค่า ($\bar{X} = 0.82$, 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 มีระดับความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.12$, S.D.= .864)

3. ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D.= .851) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 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 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.7$, 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 ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา 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) และมีการบริการจัดพิมพ์เอกสารและถ่ายสำเนาเอกสาร ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 1.09)

4. ความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 1.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความต้องการในเรื่องต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีการบริการจัดพิมพ์เอกสารและถ่ายสำเนาเอกสาร ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.46) ต้องการให้มีช่องทางรับฟัง

ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็นและมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.25) ต้องการให้มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.11) ต้องการให้มีที่นั่งรอรับบริการ เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ มีความเพียงพอ ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.18) และต้องการให้มีการจัดสถานที่ให้มีความสะอาด ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 1.20)

อภิปรายผล

1. ความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ประเภทของผู้ที่มารับบริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาและประเภทของงานที่นำมาจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่แตกต่างกัน และเรื่องทรัพย์สินทางปัญญายังเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนไทย ทำให้ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาบางกลุ่มยังไม่มีความรู้ความเข้าใจมากนัก กรมทรัพย์สินทางปัญญาจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญทั้งในเรื่องการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านการเตรียมเอกสารแต่ละประเภทที่ผู้มาติดต่อนำมาจดทะเบียน ระยะเวลาในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา รวมไปถึงเรื่องความสำคัญของทรัพย์สินทางปัญญา การใช้ประโยชน์ของทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์ การสร้างความตระหนัก การนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อมาพัฒนาไปต่อยอด ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน ซึ่งแนวคิดทฤษฎี The Modern American Dictionary กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ รายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำต่างๆ ที่บุคคลได้ประสบมาและเก็บสะสมไว้เป็นความจำที่สามารถถ่ายทอดต่อๆ ไปได้ และสามารถวัดความรู้ได้โดยการระลึกถึงเรื่องเหล่านั้นแล้วแสดงออกมา ขณะที่ Bloom (อ้างใน สุภาภรณ์ จันทร์พัฒนะ, 2546: 23) ได้กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกรู้ได้ แต่ไม่ใช่การใช้ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้นๆ แบ่งออกเป็นความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง ซึ่งเป็นข้อเท็จจริง วิธีดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้าง และหลักการส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ สรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ คือ กระบวนการที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

อันเนื่องมาจากประสบการณ์หรือการฝึกหัด ความทรงจำในเรื่องราว ข้อเท็จจริง รายละเอียด ต่างๆ โดยผู้เรียนรู้และผู้ให้ความรู้จะสร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างกัน และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้คัดแปลง อธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล หรือนำเอาความรู้ใหม่จากสภาพแวดล้อมทำให้เกิดการเรียนรู้ และความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและรวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงใดตามลำดับขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ดังนั้นทรัพย์สินทางปัญญาจึงมีบทบาทที่สำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น และช่วยให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้มีการพัฒนา ตลอดจนผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน และทางเศรษฐกิจของประเทศให้มีประสิทธิภาพและศักยภาพทัดเทียมนานาประเทศ

2. ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถแก้ปัญหาขณะที่ผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนมาขอคำปรึกษา แม้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางคนอาจจะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาในเบื้องต้นเท่านั้น บางครั้งคำตอบที่ให้กับผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนยังไม่ชัดเจนมากนัก แต่เจ้าหน้าที่ก็เต็มใจในการให้คำแนะนำ ตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยจนกระจ่าง โดยที่ไม่หุนหันใดผู้ที่มาขอคำปรึกษา มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม จนทำให้การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาเสร็จเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับสง่า ทองสุข (2546: 6) ที่ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อยู่ที่ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสนี้จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้ในขณะที่ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อนและหลัง มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน แต่ในด้านการเตรียมเอกสารขอจดทะเบียนซับซ้อนและยุ่งยาก จึงทำให้เกิดความสับสน และระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารนาน 90 วัน การตรวจสอบเอกสาร

อาจจะเหลือ 30 วัน เพื่อความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและรวดเร็วต่อผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งสอดคล้องอมรรัตน์ เชาวลิต (2541: 59-62) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินกระบวนการ ลำดับขั้นตอนของการบริการและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำให้ทราบข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ โดยมีความแตกต่างของความพึงพอใจตามกลุ่มเป้าหมาย และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เช่นเดียวกับ ไพรพนา ศรีเสน (2544) ได้กล่าวสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย ตามลำดับก่อนและหลัง หรือทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ดังนั้นความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน สามารถประเมินค่าบุคลากรในการปฏิบัติงาน ทั้งภายในและภายนอกเป็นการประเมินกระบวนการและพฤติกรรมทั้งผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการทั้งด้านความรู้สึก ด้านความคิด และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อความรู้ ทักษะต่อการให้บริการของบุคคลนั้นที่มีต่อความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอน เช่นเดียวกับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีการแสดงป้ายบอกจุดการให้บริการ แต่ตัวอักษรเล็กเกินไป ในขณะที่หนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารเก่าเกินไป รวมทั้งสถานที่จอดรถหายาก และห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด ซึ่ง ชีรพรรณ รุ่งเรือง (2552) กล่าวว่า การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถานที่ที่มีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนได้ ซึ่งไม่เพียงแต่สถานที่ที่มีความสะอาดเท่านั้น อาจรวมไปถึงที่นั่งรอรับบริการพร้อมน้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์ มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน และมีช่องรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการอีกด้วย

3. ความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีความต้องการให้มีการบริการจัดพิมพ์เอกสารและถ่ายสำเนาเอกสารมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็น และ

มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ ทั้งนี้ควรมีนิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ที่ใหม่ มีการให้บริการเครื่องดื่ม เช่น กาแฟ โอวัลติน มีการบริการจัดพิมพ์และเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งเปิดทีวีหรือวิดีโอเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งพงษ์เทพ สันติพันธุ์ (2546) ได้สรุปว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบ ในขณะที่ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ที่มาติดต่อมีความต้องการที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของผู้ที่มาติดต่ออาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่นๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้ที่มาติดต่อทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอาจจะพบกับผู้ที่มาติดต่อที่มีอารมณ์ร้ายหรือผู้ที่มาติดต่อที่จู้จุกจิกสร้างปัญหา เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

4. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ลำดับแรก ควรให้ผู้ที่ยื่นจดทะเบียนสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้ด้วยตัวเอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาบางรายไม่ใช่เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จึงทำให้เอกสารที่จำเป็นต้องมีการแก้ไข ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ จึงทำให้เสียเวลากลับไป เพื่อให้เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญาลงนามใหม่ รองลงมา คือ การเพิ่มช่องบริการการยื่นจดทะเบียนเพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ โดยแต่ละช่องมีการกำหนดเวลาในการให้บริการอาจจะไม่เกิน 15-20 นาที จากช่องบริการแรกจนถึงช่องบริการสุดท้าย รวมทั้งสิ้นแล้วไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง อาจปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ควรเปลี่ยนการยื่นจดทะเบียน จากเอกสารเป็นการยื่นผ่านระบบ Online โดยการสแกนเอกสารประกอบการยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาทั้งหมดส่งให้เจ้าหน้าที่ก่อน เมื่อมีการตรวจสอบความถูกต้องแล้วจึงจะยื่นขอจดทะเบียนเพื่อให้เกิดการคุ้มครองในทรัพย์สินทางปัญญา ทำให้ประหยัดระยะเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉริย์ จารย์โพธิ์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัทขอนแก่น จำกัด พบว่า การให้บริการ

ที่ดีแก่ลูกค้าหรือสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Karl Albrecht มี 3 ประการ ได้แก่ กลยุทธ์การบริการ หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ระบบการบริการที่เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ และพนักงานผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งว่าการให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทุกประเภท ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน ผู้ให้บริการจึงเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนานุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรได้อย่างสมบูรณ์แบบ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ควรให้ผู้ยื่นจดทะเบียนสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้ด้วยตัวเอง โดยการพิมพ์คำที่ผิด แก้ไขเสร็จและลงนามกำกับได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีความสะดวกทั้งเวลาและเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว
2. ควรเพิ่มช่องบริการ ในช่องแรกมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 2-3 คน ให้คำปรึกษาและแนะนำในการเตรียมเอกสารของแต่ละประเภทงาน ในช่องที่สองเป็นการตรวจเอกสารก่อนยื่นขอจดทะเบียนว่าครบถ้วนและถูกต้องแล้ว จึงค่อยส่งไปตามช่องบริการของแต่ละท่านที่มาติดต่อ โดยแต่ละช่องมีการกำหนดเวลาในการให้บริการอาจจะไม่เกิน 15-20 นาที จากช่องบริการแรกจนถึงช่องบริการสุดท้ายรวมทั้งสิ้นแล้วไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง
3. ควรเปลี่ยนการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่ เป็นการยื่นเอกสารผ่านทางระบบ Online โดยการสแกนเอกสารประกอบการยื่นจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาตามที่กำหนด เพื่อส่งให้เจ้าหน้าที่ตรวจ โดยมีช่องว่าง ถ้าตรวจแล้วเอกสารถูกต้องครบถ้วนให้ใช้เครื่องหมาย ✓ ถ้าเอกสารไม่ถูกต้องให้หมายเหตุระบุว่ามีผิด ตรงไหน เมื่อมีการตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องจึงจะได้รับ

เอกสารที่ถูกต้องตามกฎหมายและเกิดการคุ้มครองในทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อประหยัดระยะเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตัวเองและทำได้ง่ายในปัจจุบัน

4. ควรมีการให้บริการตลอดเวลาระหว่างเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยง สลับเวลาพักของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้มาติดต่อของจดทะเบียนสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้มาติดต่อของจดทะเบียนสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม

5. ควรหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายและการฝึกความรับผิดชอบเรื่องต่างๆ หน่วยงานต่างๆ แผนกต่างๆ เพื่อเรียนรู้งานเข้าใจงานในแต่ละส่วนงานได้อย่างลึกซึ้ง โดยการปฏิบัติงานในเหตุการณ์จริงเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในหน้างาน และสามารถให้บริการแก้ไขปัญหได้ในทุกสถานการณ์ และควรมีการวางแผนสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านควบคู่กันไป

6. ผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการหรือผลงานที่ตนนำมาจดทะเบียน ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารอะไรบ้างในการติดต่อกับกรมทรัพย์สินทางปัญญา ในกรณีต่างๆ ดังนั้นควรมีแผ่นพับโปสเตอร์ รูปภาพ เพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ มีจำนวน 1-2 หน้า มีสีสรรที่ทำให้เป็นที่สะดุดตาให้ผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญานำไปอ่านให้เกิดประโยชน์ ในแผ่นพับนั้นต้องมีข้อความที่สั้นใช้คำกระชับเพื่อจดจำได้ง่าย และเข้าใจได้รวดเร็ว

7. ควรมีจัดอบรมผู้มาติดต่อ โดยเฉพาะผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญามิวิทยาหรือผู้เชี่ยวชาญจะเป็นผู้บรรยายในหัวข้อต่างๆ (เอกสารประกอบคำขอจดทะเบียนอายุความคุ้มครอง วิธีการยื่นคำขอ และค่าธรรมเนียม) ถ่ายทอดความรู้ แล้วเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อสามารถแยกประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา ที่ตนนำมาขอขึ้นจดทะเบียนได้ ส่วนในช่วงบ่ายให้เป็นการเตรียมเอกสาร การแก้ไขเอกสาร และยื่นคำขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

8. ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นคลังข้อมูลและศูนย์ความรู้ เป็นการรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อาจจะเป็นมุมของหนังสือ ส่วนมุมเทคโนโลยี มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เร็วสามารถเข้าค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนได้โดยสะดวก อาจจะเป็นข้อมูลแบบตัวเลขเป็นข้อมูลตัวหนังสือ หรือเป็นข้อมูลแบบวันที่ และมีการควบคุมการใช้งานฐานข้อมูล ป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิ์ใช้งานเข้ามาใช้งานได้ เป็นการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้เพื่อมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

ข้อเสนอแนะในทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญากรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์” เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนความต้องการข้อมูลข่าวสารที่ฉับไว ทันเวลา ของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญาในด้านแผนผังภูมิของวงจรรวม ความลับทางการค้า และสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์
3. ควรศึกษาการนำเทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงานบริการด้านสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา พร้อมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการต่างๆ
4. ควรศึกษาความคิดเห็นจากผู้ให้บริการและผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรกช ณ ลำพูน. 2543. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง
และการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กรมทรัพย์สันทางปัญญา. 2553. ความรู้เบื้องต้นด้านทรัพย์สินทางปัญญา. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
บางกอกบลิ๊ก.

กรมทรัพย์สันทางปัญญา. 2554. รายงานประจำปี 2553. นนทบุรี. ม.ป.ท.

กรมทรัพย์สันทางปัญญา. รายงานประจำปี 2554. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คัลเลอร์ไอเดีย
อินโนเวชั่น, 102-107.

กรรวิ กันเงิน. 2548. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ. 2550. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กาญจนา อรุณสุขรุจิ. 2546. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิจวิธ รัตนแก้ว. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง
และการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เกศินี จุฑาวิจิตร. 2540. การศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น. นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.

เกศินี จุฑาวิจิตร. 2542. การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: สถาบันราชภัฏ นครปฐม.

เกษม วัฒนชัย. 2544. “นโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ.” **Thailand Education** 2(11): 39-50.

จักรกริช ใจดี. 2542. ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาธิปไตยของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จักรกฤษณ์ ควรวจน์. ม.ป.ท. กฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วย ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร และเครื่องหมายการค้า. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

จำเนียร สมอ. 2546. แนวปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาของโรงเรียนเข็ญรายวิทยาคม จังหวัดเข็ญราย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเข็ญราย.

จ่านง พรายแถมแบ. 2535. เทคนิคการวัดและประเมินผลการเรียนรู้กับการสอนซ่อมเสริม (ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2544. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เจริญศรี พันปี. 2546. ความพึงพอใจของครูต่อพฤติกรรมคุณธรรมและการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

เจษฎา แก้วกัลยา และ ปราโมทย์ ธรรมรัตน์. 2550. การสร้างทรัพย์สินทางปัญญาจากการวิจัย. สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นัทรยาพร เสมอใจ. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. การตลาดบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ไชยยศ เหมะรัชตะ. 2540. ลักษณะกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

ฐิติกร ว่องธนากร. 2546. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา
ไมโครแม็คโครสาทร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดนัย เทียนพุฒ. 2545. นวัตกรรมบริการลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
บุ๊กเบงก์.

ดิเรก ปลั่งดี. 2540. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง
นครปฐม. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.

เดชพันธุ์ ประวิชัย. 2543. การสื่อสารเพื่อการพัฒนา Development Communication.
กรุงเทพมหานคร: แผนกตำราและคำสอน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. 2546. คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ Service Mind. งานเลขานุการกิจและ
สภากาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ถาวร แสงอำไพ. 2554. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีต่อการพัฒนาชุมชนโดยสถานีวิทยุ อสมท
FM 105.0 MHz จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

ธนิยา ปัญญาแก้ว. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการ
ปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

ธัญรดา ทวีจรชัยกุล และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. 2554. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.” วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ ปีที่ 1 ฉบับที่ 4 ตุลาคม – ธันวาคม 2554 (Online). www.ict2.rsu.ac.th/grad/admin.pdf, 11 กันยายน 2556.

นิติพล ภูตะโชติ. 2549. การบริการการขาย. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น

นาริรัตน์ กว้างขวาง. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร, มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

ปณิศา ลัญจนนท์. 2548. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด.

พงษ์เทพ สันติพันธุ์. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พร้อมจิต ศรีลัมพ์. 2548. สถานการณ์จดทะเบียนสิทธิบัตรและกระบวนการค้นคว้าที่ต่อยอดจากองค์ความรู้คนไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเภสัชศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ไพโรพนา ศรีเสน. 2544. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภัทรา นิคมานนท์. 2537. การประเมินผลและสร้างแบบทดสอบ. กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์

มณฑาทาญจน์ วิจิตรสกลธ. 2552. **ทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรม
การบริโภคนมเปรี้ยวของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

มนตรี จุฬาววัฒนทล. 2537. **ระบบการวิจัยและพัฒนาในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน
กองทุนสนับสนุนการวิจัย**

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539. **จิตวิทยาการบริหาร. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**

ขรรข พวงราช. 2541. “ทรัพย์สินทางปัญญา: ความหมาย ขอบเขต ความเป็นมาและความสำคัญ.”
วารสารทบทันติย์ 24 (1): 18-34.

ขรรข พวงราช. 2542. **คำอธิบายกฎหมายสิทธิบัตร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญชน.**

เขวดี วิบูลย์ศรี. 2540. **การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

ราชกิจจานุเบกษา. 2543. **พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 มาตรา 4.**

ราชกิจจานุเบกษา. 2542. **พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. 2522 มาตรา 5-8.**

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. “การบริการ.”ใน **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.**
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพิมพ์นามมีบุ๊คส์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. “ความพึงพอใจ.” ใน **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.**
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นามมีบุ๊คส์, 775.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะกับการใช้อุปกรณ์ป้องกัน

อันตรายส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตน์ดิฐา ลอยวานิชย์. 2547. พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสาขาย่อย

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในศูนย์ธุรกิจค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร. การศึกษา

ค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณวิสา จงจรวาสกุล. 2551. รายงานการวิจัย ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและ

วัดผล. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

วิจารณ์ พานิช. 2548. การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัทสถา

พับลิเคชั่น จำกัด.

วิทย์ เทียงบุญธรรม. 2541. พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. การออกแบบ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2545. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. 2540. เทคนิคการประมวลผล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.

ศุภพล จันทร์ภิรมย์. 2549. การประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สถาบันพระปกเกล้า. 2551. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

สง่า ทองสุข. 2546. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมจิตต์ รัตนอุดมโชค. 2552. “การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาหลักสูตร
วิทยาศาสตร์ท้องถิ่นสกลนคร.” วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. ปีที่ 1 (ฉบับที่ 1).

สมพร พรหมมิตาธร. 2539. **เครื่องหมายการค้า**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

สรชัย พิศาลบุตร. 2550. **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม**. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.

สุจิตา เหมเวช. 2545. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์**.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุชาติ โนนสืบเกา. 2542. **ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่**.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. 2549. **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ธนาเพส.

สุภาภรณ์ จันทรพัฒนะ. 2546. **ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการที่มีต่อระบบงบประมาณแบบ
มุ่งเน้นผลงาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมิต สัมฤทธิ์. 2545. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์สายธาร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548. **คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพ
บริหารจัดการภาครัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัทวิชั่น พรินท์
แอนด์ มีเดีย จำกัด.

อมรรัตน์ เชาวลิต. 2541. **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ
สารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อจรรย์ จารย์โพธิ์. 2546. การพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัทขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อดุลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์. 2546. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อำไพ บุญดี. 2554. “การบริการเชิงพาณิชย์.” วารสารการวิจัยกาสละงคำ. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1): 12.

Applewhite, C. I. 1997. **Organizational behavior**. New York: Prentice-Hall.

Best, J.W. 1981. **Research in Education**. New Jersey: Prentice-Hall.

Charles, E. O. 1974. **Nature of Communication Between Humans**. The Process and Effects of
Mass Communication. Wilbur Schramm and Donald F. Roberts (eds.) Urbana, Ill:
University of Illinois Press.

Daniel, L. 1960. **The Passing of Traditional Society : Modernizing in Middle East**. New
York: Free Press.

George, A. M. 1951. **Language and Communication**. New York: McGraw-Hill.

Hornby, A. F. 2000. **Advance learner's dictionary (6th ed.)**. London, England: Oxford
University. Morse, N.C. (1953). Satisfaction in the white-collar Job.
New Your: arnoproess.

Kotler, P. 2000. **Marketing Management : The Millennium Edition**. New Jersey : Prentice–
Hall.

Morse, N. C. 1953. **Satisfaction in white color job**. Michigan: University of Michigan Press.

Noah, W. 1978. **The lexicon Webster Dictionary**. New York: Mc Graw – Hill Book, Company, Inc.

Strauss and Sayles. 1960. **Personnel : The Human Problems of Management**. St. Louise : University of Queensland. Press, 119-121.

Taro, Y. 1967. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third edition. New york: Harper and Row Publication.

Warren, W. W. 1949. **The Mathematical Theory of Communication**. Urbana, Ill: University of Illinois Press.

Wikstrom, S. and R. Normann. 1994. **Knowledge & Value A New Perspective on Corporate Transformation**. New York: Routledge.

Wilbur, S. 1974. **Nature of Communication Between Humans**. The Process and Effects of Mass Communication. Wilbur Schramm and Donald F. Roberts (eds.) Urbana, Ill: University of Illinois Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. อาจารย์ ดร. จุฑาทิพย์ ถาวรรัตน์ อาจารย์ประจำภาควิชาการพัฒนาศาสตร์สุขภาพมนุษยและชุมชน
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. อาจารย์ ดร.ประพันธ์ เกียรติเผ่า อาจารย์ประจำภาควิชาพลศึกษาและกีฬา
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. อาจารย์ ดร.ฐวิทย์ รัตนพลแสน อาจารย์ประจำภาควิชาครุศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ข

หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม



ที่ ศธ 0513.20503พ./0095

ภาควิชาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาและชุมชน
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
1 ถนนมาลัยแมน กำแพงแสน
นครปฐม 73140

20 มิถุนายน 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร. จุฑาทิพย์ ถาวรรัตน์

เนื่องด้วย นางสาววรารักษ์ ไตรรัษฎาปนกุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์และชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับอนุมัติให้
ดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทาง
ปัญญาภายใต้การดูแลของรองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร. สุมิตร สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ ภาควิชาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาและชุมชน ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่
มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยให้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สันติ ศรีสวนแดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติ ศรีสวนแดง)

นางสาววรารักษ์ ไตรรัษฎาปนกุล

หัวหน้าภาควิชาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาและชุมชน

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาและชุมชน

โทร. 08-1100-9961



ที่ ศธ 0513.20503พ./0095

ภาควิชาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาและชุมชน
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
1 ถนนพหลโยธิน กำแพงแสน
นครปฐม 73140

20 มิถุนายน 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร. ประพันธ์ เกียรติเผ่า

เนื่องด้วย นางสาววราภรณ์ ไตรรัษฎาปนกุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์และชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับอนุมัติให้
ดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทาง
ปัญญาภายใต้การดูแลของรองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร. สุมิตร สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ ภาควิชาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาและชุมชน ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่
มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยให้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สันติ ศรีสวนแดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติ ศรีสวนแดง)

หัวหน้าภาควิชาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาและชุมชน

นางสาววราภรณ์ ไตรรัษฎาปนกุล

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาและชุมชน

โทร. 08-1100-9961



ที่ ศธ 0513.20503พ./0095

ภาควิชาการพัฒนาศึกษาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
1 ถนนพหลโยธิน กำแพงแสน
นครปฐม 73140

20 มิถุนายน 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร. ชูวิทย์ รัตนพลแสน

เนื่องด้วย นางสาววราภรณ์ ไตรรักษ์ฐาปนกุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์และชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับอนุมัติให้
ดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทาง
ปัญญาภายใต้การดูแลของรองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร. สุมิตร สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ ภาควิชาการพัฒนาศึกษาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่
มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยให้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สันติ ศรีสวนแดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติ ศรีสวนแดง)

หัวหน้าภาควิชาการพัฒนาศึกษาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน

นางสาววราภรณ์ ไตรรักษ์ฐาปนกุล
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน
โทร. 08-1100-9961



รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

1. นางสาวมินทร์ลดา บุรนนท์วัฒน์
2. นางสาวสุกมาส กุลเลิศประเสริฐ
3. นางสาวสุดาภรณ์ อ่วมอ่อง
4. นางศุณีย์ แก้วงาม
5. นายมรุภัทร กษมานนท์
6. นายภาณุกร อินยิ้ม
7. นางสาวกิ่งแก้ว เกิดนาค
8. นางสาวจุฬา นวลรัตน์
9. นายอภิวัฒน์ กลิ่นหอม
10. นายนรินทร์ ภู่วง
11. นายนพรัตน์ กลักทอง
12. นางสาวหนึ่งฤทัย ศรีปิ่นเป้า
13. นายปิยะ ทະวะดี



ตารางผนวกที่ 1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับความรู้อย่างเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อ
ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

คำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1. ทรัพย์สินทางปัญญาคือทรัพย์สิน ที่เกิดมาจากความคิดของมนุษย์	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2. ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร และลิขสิทธิ์	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
3. ระบบการให้ความคุ้มครองทรัพย์สิน ทางปัญญา แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์กับระบบสิทธิบัตร	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
4. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ทุกประเภท มีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
5. การเพิ่มมูลค่าสินค้าหรือบริการด้วย ทรัพย์สินทางปัญญาคือลดราคาสินค้าแข่งกัน	0	0	0	0	0	ต้อง ปรับปรุง
6. เหตุผลที่เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา ควรปกป้องสิทธิของตนมิให้ถูกละเมิด เพราะเกรงว่าผู้ละเมิดจะผลิตสินค้าได้ดี มีมาตรฐานมากกว่าเจ้าของ	0	0	0	0	0	ต้อง ปรับปรุง
7. การบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา อย่างมีประสิทธิภาพ ทำได้โดยมีแนวทาง ในการพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญาของตน อย่างสม่ำเสมอ	0	0	0	0	0	ต้อง ปรับปรุง

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

คำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
8. คุณสมบัตินของทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และมีมูลค่า	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
9. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
10. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและประหยัดคือการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
รวม					0.46	

ตารางผนวกที่ 2 ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

หัวข้อ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2 มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

หัวข้อ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	1	2	3			
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.5 มีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนสินบนหรือประโยชน์ในทางมิชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการที่เหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอก จุดการให้บริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2 ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีความเพียงพอ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

หัวข้อ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
3.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.5 มีการบริการจัดพิมพ์เอกสาร และถ่ายสำเนาเอกสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
รวม					0.97	

ตารางผนวกที่ 3 ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อกำหนดกับความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน

หัวข้อ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
4.1 ต้องการให้มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2 ต้องการให้มีที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีความเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.3 ต้องการให้มีการจัดสถานที่ให้ความสะอาด	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

หัวข้อ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4.4 ต้องการให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.5 ต้องการให้มีการบริการจัดพิมพ์เอกสาร และถ่ายสำเนาเอกสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
รวม					0.93	



ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

.....

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและความต้องการในการให้บริการ รวมทั้งเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนตรงตามความเป็นจริงและขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ได้สละเวลาอันมีในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
วราภรณ์ ไตรรัถย์ฐาปนกุล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมายในวงเล็บ (✓) ข้อคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ประเภทของผู้ที่มีารับบริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
☐ เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา
☐ บริษัทตัวแทนที่รับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
☐ ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา
5. ประเภทของงานที่นำมาจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
☐ สิทธิบัตร ☐ เครื่องหมายการค้า ☐ ลิขสิทธิ์
6. จำนวนที่มาใช้บริการการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
☐ 1-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ 11-15 ครั้ง ☐ มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป
7. จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับการจดทะเบียน
☐ 1-5 รายการ ☐ 6-10 รายการ ☐ 11-15 รายการ ☐ มากกว่า 15 รายการขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความเป็นจริง

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
1. ทรัพย์สินทางปัญญาคือทรัพย์สินที่เกิดมาจากความคิดของมนุษย์			
2. ทรัพย์สินทางปัญญาแบ่งเป็น 3 ประเภท เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร และลิขสิทธิ์			
3. ระบบการให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบลิขสิทธิ์กับระบบสิทธิบัตร			
4. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท มีระยะเวลาการคุ้มครอง 10 ปี			
5. ทรัพย์สินทางปัญญาที่จดทะเบียนให้ได้สิทธิคือ ความลับทางการค้า			
6. การได้รับความคุ้มครองทุกประเภททรัพย์สินทางปัญญา คือ รูปแบบความคุ้มครองที่เหมาะสมที่สุด			
7. เครื่องหมายการค้ามีความครอบคลุมทั้งเครื่องหมายสำหรับสินค้า และเครื่องหมายบริการ			
8. คุณสมบัติของทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้และมีมูลค่า			
9. การยื่นจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆ			
10. การแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาที่รวดเร็วและประหยัด คือการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน			

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อของจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความเป็นจริง

ระดับความพึงพอใจ 5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน					
1.2 มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
1.5 มีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม					
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนสินบนหรือประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ					
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการที่เหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีการแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน					
3.2 ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่มและ หนังสือพิมพ์อย่างเพียงพอ					
3.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด					
3.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น					
3.5 มีการบริการจัดพิมพ์เอกสาร และถ่ายสำเนาเอกสาร					

ส่วนที่ 4 ความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

โปรดทำเครื่องหมาย✓ตามความเป็นจริง

ระดับความต้องการ 5 = ต้องการมากที่สุด 4 = ต้องการมาก 3 = ปานกลาง 2 = ต้องการน้อย 1 = ต้องการน้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
4.1 ต้องการให้มีการแสดงป้ายหรือ สัญลักษณ์ที่บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน					
4.2 ต้องการให้มีที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีความเพียงพอ					
4.3 ต้องการให้มีการจัดสถานที่ให้มีความสะอาด					
4.4 ต้องการให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น					
4.5 ต้องการให้มีการบริการจัดพิมพ์เอกสาร และถ่ายสำเนาเอกสาร					

ส่วนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ให้จัดลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย โดยใส่ตัวเลข 1-5 ในช่อง ()

- () การกรอกข้อมูลเปลี่ยนจากเอกสารประกอบการยื่นจดทะเบียนเป็นระบบสารสนเทศ
- () เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการตรวจสอบข้อมูล หลักฐานการยื่นจดทะเบียนก่อนจะนำไปยื่นจริง
- () การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถตอบข้อคำถามผู้มารับบริการได้
- () เพิ่มช่องบริการการยื่นจดทะเบียนเพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ
- () ควรให้ผู้ยื่นจดทะเบียนสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้ด้วยตัวเอง

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ตารางผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน
ทรัพย์สินทางปัญญา

No	Scale Mean if Item	Scale Variance if	Corrected Item-	Cronbach's Alpha if
	Deleted	Item Deleted	Total Correlation	Item Deleted
1.1	51.20	74.441	.858	.951
1.2	51.30	76.631	.707	.954
1.3	51.37	74.102	.802	.952
1.4	51.30	76.079	.705	.954
1.5	51.43	74.392	.778	.953
2.1	51.27	76.823	.751	.953
2.2	51.00	74.138	.832	.951
2.3	51.20	75.890	.744	.953
2.4	51.27	71.651	.869	.950
2.5	51.27	72.685	.877	.950
3.1	51.27	76.409	.786	.952
3.2	51.33	78.161	.676	.955
3.3	51.23	76.806	.763	.953
3.4	51.30	78.838	.623	.956
3.5	51.33	79.195	.503	.958

Alpha = .956

ตารางผนวกที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียน
ทรัพย์สินทางปัญญา

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	9.97	10.654	.850	.905
2	9.97	10.378	.802	.911
3	10.10	10.714	.862	.903
4	10.00	10.621	.803	.911
5	9.70	8.355	.830	.921

Alpha = .926

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	วราภรณ์ ไตรรัษฎาปนกุล
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันศุกร์ที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดสระแก้ว
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2554 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2554 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ. 2556 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารโครงการ งานแสดงสินค้าในประเทศและต่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ