

วารสาร ไซเบอร์รัฐาปนกุล 2557: แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน) สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ภาควิชาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และชุมชน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทสุมิตร สุวรรณ, ก.ค. 159 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาของกรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 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 โดยมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรเปลี่ยนการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่เป็นการยื่นผ่านระบบออนไลน์ (online) 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการเตรียมเอกสาร โดยการอธิบายให้ชัดเจนและใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และควรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจงานต่างๆ ได้ทุกเรื่อง 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดทำป้าย เอกสารแผ่นพับ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูล รวมทั้งการบรรยายหรือจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยการเปิดโอกาสได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น 4) ด้านอื่นๆ ควรจัดสวัสดิการ เงินเดือน ค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หรือสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

---

ลายมือชื่อผู้วิจัย

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก