

บทความการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของกรมทรัพย์สินทางปัญญากระทรวงพาณิชย์

FACTORS AFFECTING PEOPLE'S SATISFACTION TO THE TRADEMARK
REGISTRATION SERVICE OF THE DEPARTMENT OF INTELLECTUAL
PROPERTY, MINISTRY OF COMMERCE

ชานนท์ ต่างโธ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประชาชนผู้มาใช้บริการและระดับความพึงพอใจในการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการด้านการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าผู้ที่มีมารับบริการ การยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ค่าสถิติทดสอบความแตกต่าง (t-test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-Way ANOVA, F-test)

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีมารับบริการ การยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 21-40 ปีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาปริญญาตรี เป็นผู้ประกอบการ นักธุรกิจ และกลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจงานบริการและตรวจรับคำขอ สำนักเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 3.511$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 3.695$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 3.532$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.308$) ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการและความพึงใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ และอาชีพ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the people who used the service and the level of satisfaction in applying for trademark registration at the Department of Intellectual Property, Ministry of Commerce 2) to study comparing Service users and customer satisfaction in applying for trademark registration of the Department of Intellectual Property Ministry of Commerce 3) to study recommendations as on the service guideline in trademark registration of the Department of Intellectual Property Ministry of Commerce

The sample group used to this study was customers who received application services for trademark registration at the Department of Intellectual Property Ministry of Commerce 400 people. The data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Differential statistical values were used (t-test Independent), One-Way ANOVA, F-test.

From the research results, it was discovered that the sample of those who received the Application service for trademark registration at the Department of Intellectual Property Ministry of Commerce mostly female Age between 21-40 years, income 10,001 – 15,000-baht, marital statuses bachelor's degree, entrepreneurs and businessmen. Customers satisfied with the service and request authentication at Trademark Office Department of Intellectual Property Ministry of Commerce the overall level was very satisfied ($\bar{X} = 3.511$) when considering each aspect and sorted from most to least. The service process steps were very satisfied level ($\bar{X} = 3.695$), followed by service providers at a very satisfied level ($\bar{X} = 3.532$) and in terms of facilities were at a very satisfied level

($\bar{X}=3.308$) respectively. Service users and customer satisfaction in applying for trademark registration of the Department of Intellectual Property Ministry of Commerce Classified by personal factors, it was discovered that different incomes and occupations had statistically significant influences on the satisfaction of the service users in applying for trademark registration of the Department of Intellectual Property Ministry of Commerce at the 0.05 level.

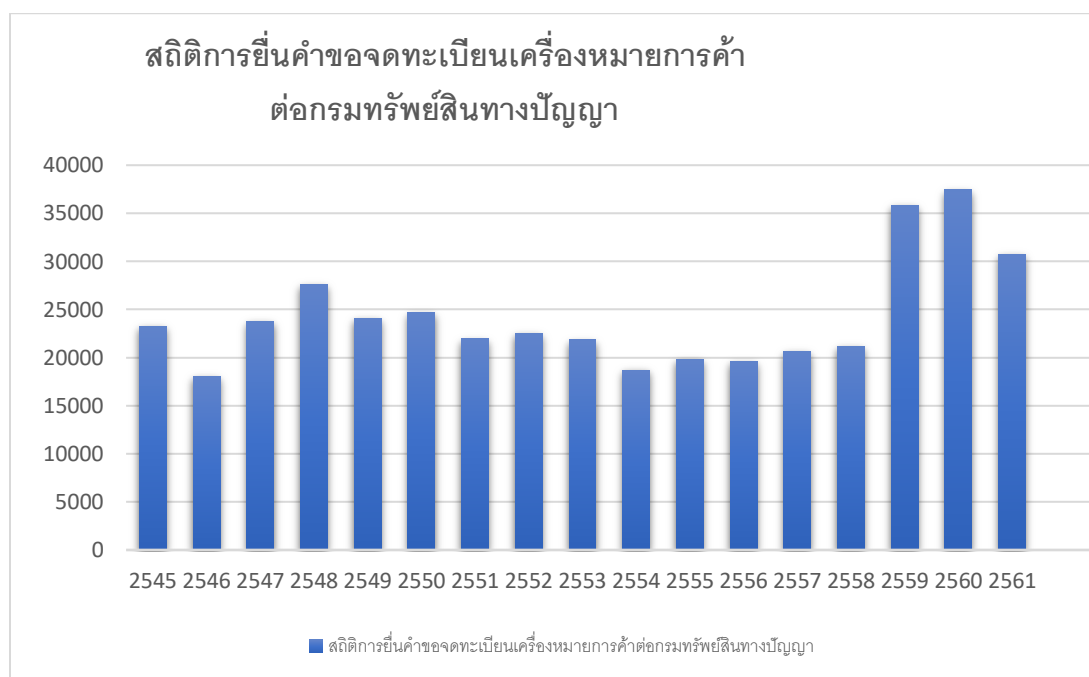
ภูมิหลัง

ในสภาพการณ์ปัจจุบัน สิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการไม่ควรมองข้ามก็คือ “เครื่องหมายการค้า” (Trademark) หรือที่เรียกติดปากกันว่า โลโก้, แบรินด์, ยี่ห้อ หรือตราสินค้า เป็นต้นเพราะสิ่งเหล่านี้ คือสิ่งที่จะติดตัวสินค้าเพื่อจำหน่ายกระจายสินค้าไปยัง ผู้บริโภค และผู้บริโภคจะได้จดจำได้ว่า เครื่องหมายการค้านี้ เป็นสินค้าของอะไร ทำให้ง่ายต่อการจดจำ และเมื่อเครื่องหมายการค้าต่าง ๆ ได้รับความนิยมนจากผู้บริโภคมากขึ้นเพียงใด นั่นเปรียบเสมือนการเชื่อมั่นของผู้บริโภค และทำให้สินค้านั้น ได้รับความนิยมนมากขึ้น และเป็นการสร้างยอดขายให้ได้ผลกำไรมากขึ้นในการประกอบธุรกิจต่อไป

ในขณะที่การประกอบธุรกิจค้าขายต่างๆ ของผู้ประกอบการในตลาดของสินค้าประเภทนั้น ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ความนิยมของประชาชนผู้บริโภคส่วนหนึ่งมีผลมาจากความเชื่อมั่นของเครื่องหมายการค้า หากยี่ห้อใดไม่ได้รับความนิยม ผู้บริโภคก็จะหันไปซื้อสินค้าที่มีชื่อเสียงแทน และหากยี่ห้อใดสามารถทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ ผู้บริโภคก็จะภักดีต่อตราสินค้านั้นต่อไป และในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันโดยให้ความสำคัญต่อตราสินค้านั้น ได้รับการยอมรับว่ามีบทบาทสำคัญในการสร้างความสำเร็จทางการตลาด (Aaker,1991)และสร้างความเป็นผู้นำในตลาดธุรกิจต่างๆ ทั่วโลก มาตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน ซึ่งตราสินค้าที่แข็งแกร่งสามารถอยู่ในใจผู้บริโภคได้และในการบริหารตราสินค้าให้แข็งแกร่งนั้นต้องอาศัยเวลาและการลงทุนพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน โดยมีเป้าหมายคือ การสร้างให้เกิดคุณค่าของตราสินค้าขึ้น(Keller,1998) เพราะนักการตลาดสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจากตราสินค้าที่ประสบความสำเร็จ (Farquhar,1998)

สำหรับการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยนั้น รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ.2474 ขึ้นในฉบับแรก มีผลบังคับใช้วันที่ 1 ตุลาคม 2474 และต่อมาได้มีพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า (ฉบับที่2) พ.ศ.2534 (ฉบับที่3) 2543 และฉบับล่าสุด พ.ศ. 2559 นั้น การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและอำนาจต่างๆ ของการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลภารกิจดังกล่าว คือกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ได้ดำเนินการและรับคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่มีการบังคับใช้ พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า นั้น ได้มีผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง เฉลี่ยจากสถิติคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2545 – 2562 ประมาณ ปีละ 24,093.5 คำขอ ฉะนั้นการจะสามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีระบบที่ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ และเอาใจใส่เป็นพิเศษที่จะหาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงให้ระบบการบริการของกลุ่มงานบริหารและตรวจรับคำขอสำนักเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเฉพาะค่านิยมกรมทรัพย์สินทางปัญญาที่ว่า คุ่มครองความคิด มุ่งจิตบริการ เน้นงานสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการให้ได้ประโยชน์สูงสุด



ภาพที่ 1.1 สถิติการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2561 ที่มา: เว็บไซต์กรมทรัพย์สินทางปัญญา

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าเพื่อผู้ประกอบการที่ยื่นคำขอจดทะเบียน จะได้ใช้เป็นตราสินค้าในการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภค อันจะเกิดประโยชน์ในการสร้างชื่อเสียงเครื่องหมายการค้าของตนให้เป็นที่นิยมในการพาณิชย์และเกิดผลกำไร อีกทั้งยังกระตุ้นระบบเศรษฐกิจในด้านการพาณิชย์ของประเทศอีกด้วย และผู้วิจัยจะได้นำผลการวิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาและปรับปรุงการ

บริหารงานให้เหมาะสมต่อไป รวมทั้งเป็นการประเมินผลงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และจะได้แก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการบริการให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประชาชนผู้มาใช้บริการและระดับความพึงพอใจในการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของกรมทรัพย์สินทางปัญญากระทรวงพาณิชย์
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการด้านการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของกรมทรัพย์สินทางปัญญากระทรวงพาณิชย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของผู้มาใช้บริการในกรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยจะศึกษาจากปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการ การยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์
3. เป็นการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิโดยการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาการดำเนินการสำรวจในระยะเวลาเดือนตุลาคม พ.ศ.2563- เดือนธันวาคม พ.ศ.2563

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า สำนักเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนความเฉลี่ยความคิดเห็นความพึงพอใจ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น เป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยของระดับความเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ได้แสดงเกณฑ์วัดดังแสดงในตารางที่ 1

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น
4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พอใจมาก
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใจน้อย
1.00 – 1.80	พอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับต่างๆ

แบบสอบถามงานวิจัยนี้ก่อนนำไปใช้งานจริงผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัยจากนั้นผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาการจัดเรียงคำถามลักษณะของคำถามรวมถึงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามพร้อมทั้งได้มีการปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมคำถามในแบบสอบถามให้สามารถวัดในประเด็นที่ต้องการและให้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องก่อนจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายเป็นขั้นตอนสุดท้าย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้ากรมทรัพย์สินทางปัญญา ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยตรง เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่การตรวจรับคำขอและตรวจสอบความเหมือนคล้ายของเครื่องหมายการค้า ซึ่งเป็นวิธีที่ผู้วิจัยจะได้ตัวอย่างจำนวนมากในระยะเวลาจำกัดซึ่งมีระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนสิงหาคม - เดือนมีนาคม พ.ศ.2563

สรุปผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

จากข้อค้นพบผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปผล ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21-40 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมารายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 รายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพแต่งงาน จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาชีพผู้ประกอบการ นักธุรกิจ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 อาชีพเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 อาชีพพนักงาน นักศึกษา จำนวน 48 คิดเป็นร้อยละ 12 อาชีพ ตัวแทนเจ้าของลิขสิทธิ์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และอาชีพสำนักงานกฎหมาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์

ความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแต่ละข้อ นำเสนอข้อมูลในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย ดังต่อไปนี้

กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.511$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.695$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.532$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.308$) ตามลำดับ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.695$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.85$) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.65$) และให้ติดประกาศขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.58$) ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.532$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.56$) รองลงมา สามารถ

แก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.54$) และให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับพอใจมาก($\bar{X}=3.49$) ตามลำดับ

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้ากรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ($\bar{X}=3.308$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ เครื่องมือ/อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ($\bar{X}=3.56$) รองลงมา มีป้ายหรือสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) และจุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ($\bar{X}=3.24$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3เปรียบเทียบเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการและความพึงใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.จำแนกตามเพศ คือ แสดงว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้ากรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.จำแนกตามอายุ คือ แสดงว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.จำแนกตามรายได้ คือ แสดงว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1 กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับรายได้15,001 – 20,000 บาท มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.จำแนกตามสถานภาพ คือ แสดงว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.จำแนกตามการศึกษา คือ แสดงว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. จำแนกตามอาชีพ คือ แสดงว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.1 กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา กับอาชีพเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา กับอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์คือ กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ การยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ชั้น 3 กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 21-40 ปีรายได้10,001 – 15,000 บาท สถานภาพแต่งงานแล้ว การศึกษาปริญญาตรี เป็นผู้ประกอบการ นักธุรกิจ และกลุ่มกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

($\bar{X}=3.511$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.695$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.532$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.308$) ตามลำดับ ผลเปรียบเทียบเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการและความพึงใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ และอาชีพ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยนิตา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการมีสถานภาพระดับการศึกษาที่พอกอาศัย ระยะเวลาที่พอกอาศัยในอำเภอคลองหลวง โดยสถานภาพที่แตกต่างกันอาจมีความละเอียดรอบคอบ ในการทำความเข้าใจต่อการเข้ารับบริการ ของที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีทั้ง 6 ด้านอยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรรัตน์ วิทยากิตติพงษ์ (2552) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตนนทบุรี 2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตนนทบุรีจำนวน 393 ตัวอย่างผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจที่สุดคือด้านการรับประกัน รองลงมาด้านความเชื่อและไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2 ด้าน คือด้านการตอบสนองและด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ โดยด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้มีความพึงพอใจด้านมีระบบบริการที่ทันสมัยสูงสุด ด้านความเชื่อและไว้วางใจที่มีความพึงพอใจด้านความสามารถในการแก้ปัญหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาดสูงสุด ด้านการตอบสนองว่ามีข้อพึงพอใจด้านจัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอสูงสุด งานการรับประกันด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเกิด

ข้อผิดพลาดสูงสุด ด้านความเอาใจใส่ที่มีความพึงพอใจ ด้านการให้เกียรติและให้ความสำคัญต่อลูกค้าสูงสุด และผลทดสอบสมมติฐานพบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตนนทบุรีที่ต่างกันและพฤติกรรมการใช้บริการได้แก่ระยะเวลาการใช้บริการและประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตนนทบุรีที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์สามารถนำมาเสนอแนะดังนี้

1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการกลุ่มกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ควรพัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับติดประกาศขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์มีความพอใจอยู่ในระดับดีมาก

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นมิตรเพื่อให้ผู้ที่มารับบริการ การยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์มีความพอใจอยู่ในระดับดีมาก

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อควรมีการปรับปรุงพัฒนาเพิ่มเติมจุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวกเพื่อให้ผู้ที่มารับบริการ การยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์มีความพอใจอยู่ในระดับดีมาก