

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของ
กรมทรัพย์สินทางปัญญากระทรวงพาณิชย์*
SATISFACTION TO THE TRADEMARK REGISTRATION SERVICE OF THE
DEPARTMENT OF INTELLECTUAL PROPERTY,
MINISTRY OF COMMERCE

ชานนท์ ต่างโธฐ

Chanon Tangot

อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว

Aniruth Phongpaew

พิชัย ลัทธศักดิ์ศิริ

Pichai Latthasaksiri

วิทยาพล ธนวิศาลขจร

Wittayapol Thanawisarnkajorn

สถาบันรัชต์ภาคย์ ประเทศไทย

Rajapark Institute, Thailand

E-Mail: aniruthpp@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มลูกค้าที่มารับบริการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และ การทดสอบแบบเอฟ จากผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจงานบริการและตรวจรับคำขอ สำนักเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา

* Received 9 September 2022; Revised 29 30 December 2022; Accepted 30 December 2022



กระทรวงพาณิชย์ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ และ 2) รายได้ และอาชีพ แตกต่างกันความพึงใจด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงใจของผู้มาใช้บริการ, จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า, กรมทรัพย์สินทางปัญญา

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of satisfaction in applying for trademark registration. 2) to study comparing Service users and customer satisfaction in applying for trademark registration The sample group 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 mean and standard deviation. t-test, F-test. It was discovered that 1) Customers satisfied with the service and request authentication at Trademark Office Department of Intellectual Property Ministry of Commerce the overall level was very satisfied when considering each aspect and sorted from most to least. The service process steps were very satisfied level, followed by service providers at a very satisfied level and in terms of facilities were at a very satisfied level respectively. And 2) 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.

Keywords: customer satisfaction, trademark registration, Department of Intellectual Property



บทนำ

ในสภาพการณ์ปัจจุบัน สิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการไม่ควรมองข้ามก็คือ “เครื่องหมายการค้า” (Trademark) หรือที่เรียกติดปากกันว่า โลโก้, แบนด์, ยี่ห้อ หรือตราสินค้า เป็นต้น เพราะสิ่งเหล่านี้ คือสิ่งที่จะติดตัวสินค้าเพื่อจำหน่ายกระจายสินค้าไปยัง ผู้บริโภค และผู้บริโภค จะได้จดจำได้ว่า เครื่องหมายการค้านี้ เป็นสินค้าของอะไร ทำให้ง่ายต่อการจดจำ และเมื่อเครื่องหมายการค้าต่าง ๆ ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากขึ้นเพียงใด นั่นเปรียบเสมือนการเชื่อมั่นของผู้บริโภค และทำให้สินค้านั้น ได้รับความนิยมมากขึ้น และเป็นการสร้างยอดขายให้ ได้ผลกำไรมากขึ้นในการประกอบธุรกิจต่อไป

ในขณะที่การประกอบธุรกิจค้าขายต่างๆ ของผู้ประกอบการในตลาดของสินค้าประเภท นั้น ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ความนิยมของประชาชนผู้บริโภคส่วนหนึ่งมีผลมากจากความเชื่อมั่น ของเครื่องหมายการค้า หากยี่ห้อใดไม่ได้รับความนิยม ผู้บริโภคก็จะหันไปซื้อสินค้าที่มีชื่อเสียง แทน และหากยี่ห้อใด สามารถทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ ผู้บริโภคก็จะภักดีต่อตราสินค้านั้นต่อไป การที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ง่าย มีนวัตกรรม มีความกล้าเสี่ยง ความเข้มแข็งในการแข่งขัน และการดำเนินงานในเชิงรุก รวมถึง ต้องสร้างตรา ยี่ห้อหรือเครื่องหมายการค้าของตนเอง เพื่อสร้างผลกำไรและ ผลตอบแทนจากการลงทุน (สุภาสินีย์ ปริญญาณิช, 2558) ซึ่งตราสินค้านั้นที่แข็งแกร่งสามารถ อยู่ในใจผู้บริโภคได้และในการบริหารตราสินค้าให้แข็งแกร่งนั้นต้องอาศัยเวลาและการลงทุน พัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน โดยมีเป้าหมายคือ การสร้างให้เกิดคุณค่าของตราสินค้าขึ้น เพราะนักการตลาดสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจากตราสินค้าที่ประสบความสำเร็จ (Kevin Lane Keller, 1998)

สำหรับการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยนั้น รัฐบาลได้ ตราพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2474 ขึ้นในฉบับแรก มีผลบังคับใช้วันที่ 1 ตุลาคม 2474 และต่อมาได้มีพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 (ฉบับที่ 3) 2543 และฉบับล่าสุด พ.ศ. 2559 นั้น การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและอำนาจต่างๆ ของการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลภารกิจดังกล่าว คือ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ได้ดำเนินการและรับคำขอการจดทะเบียน เครื่องหมายการค้ามาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่มีการบังคับใช้ พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า นั้น ได้มีผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นการจะสามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีระบบที่



ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ และเอาใจใส่เป็นพิเศษที่จะหาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงให้ระบบการบริการของกลุ่มงานบริหารและตรวจรับคำขอสำนักเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีประสิทธิภาพมากที่สุด ให้เหมาะสมกับค่านิยมกรมทรัพย์สินทางปัญญาที่ว่า คุ่มครองความคิด มุ่งจิตบริการ เน้นงานสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

ฉะนั้นการจะสามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีระบบที่ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ และเอาใจใส่เป็นพิเศษที่จะหาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงให้ระบบการบริการของกลุ่มงานบริหารและตรวจรับคำขอสำนักเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเฉพาะค่านิยมกรมทรัพย์สินทางปัญญาที่ว่า คุ่มครองความคิด มุ่งจิตบริการ เน้นงานสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการจดลิขสิทธิ์เครื่องหมายการค้าเพื่อผู้ประกอบการที่ยื่นคำขอจดทะเบียน จะได้ใช้เป็นตราสินค้าในการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภค อันจะเกิดประโยชน์ในการสร้างชื่อเสียงเครื่องหมายการค้าของตนให้เป็นที่นิยมในการพาณิชย์และเกิดผลกำไร อีกทั้งยังกระตุ้นระบบเศรษฐกิจในด้านการพาณิชย์ของประเทศอีกด้วย และผู้วิจัยจะได้นำผลการวิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาและปรับปรุงการบริหารงานให้เหมาะสมต่อไป รวมทั้งเป็นการประเมินผลงานการปฏิบัติงานในหน้าของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และจะได้แก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการบริการให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของกรมทรัพย์สินทางปัญญากระทรวงพาณิชย์



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการ การยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มคนที่ยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามออกเป็น 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

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่การตรวจรับคำขอและตรวจสอบความเหมือนคล้ายของเครื่องหมายการค้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการอธิบายลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมารับบริการ โดยศึกษาและนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้การทดสอบแบบ t และการวิเคราะห์ความแปรปรวน



ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.695	.7085	พอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.532	.6784	พอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.308	.7298	พอใจมาก
ภาพรวม	3.511	.5418	พอใจมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}=3.511$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.695$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.532$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.308$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบผู้ใช้บริการและความพึงใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์จำแนกตามเพศ

ความพึงใจของผู้มาใช้บริการ	ชาย		หญิง		t	sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.658	.7312	3.719	.6936	-.827	.409
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.526	.6949	3.536	.6688	-.139	.890
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.319	.7335	3.301	.7288	.246	.806
รวม	3.501	.5540	3.518	.5346	-.310	.757

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 2 พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามอายุ รายได้ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	อายุ		รายได้		สถานภาพ		การศึกษา		อาชีพ	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	.227	.797	2.503	.030*	1.469	.231	1.374	.250	.719	.634
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.829	.060	.455	.810	.771	.463	2.554	.055	1.207	.302
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.941	.391	1.700	.133	2.562	.078	1.303	.273	2.146	.047*
ผลรวม	1.347	.261	1.496	.190	1.522	.220	2.148	.094	1.650	.132

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าในภาพรวม ผู้ใช้บริการที่มี อายุ รายได้ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน และพบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



อภิปรายผลการวิจัย

ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยนิตา โฆวงศ์ประเสริฐ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ (นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ, 2556) สอดคล้องกับงานวิจัยของปาวิตรา สุนทรส และสุนิตดา เทศนิยม ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจลำดับแรก คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ (ปาวิตรา สุนทรส และสุนิตดา เทศนิยม, 2562)

ผลเปรียบเทียบความพึงใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ และอาชีพ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของกรณิ ธาตุชาติกรณิ ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุ รายได้ อาชีพ ที่แตกต่าง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (กรณิ ธาตุชาติกรณิ, 2562) สอดคล้องกับ จิตรระวี ทองเถา ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค พบว่า เพศ อายุ ระดับ



การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค (จิตรระวี ทองเถา, 2562)

สรุปและข้อเสนอแนะ

ระดับความพึงพอใจในการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ อยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของกรมทรัพย์สินทางปัญญากระทรวงพาณิชย์ พบว่า รายได้และอาชีพที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของกรมทรัพย์สินทางปัญญากระทรวงพาณิชย์จะแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์สามารถนำมาเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการกลุ่มกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ควรพัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับติดประกาศขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์มีความพอใจอยู่ในระดับดีมาก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นมิตร เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการ การยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์มีความพอใจอยู่ในระดับดีมาก และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อควรมีการปรับปรุงพัฒนาเพิ่มเติมจุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวกเพื่อให้ผู้ที่มารับบริการ การยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์มีความพอใจอยู่ในระดับดีมาก ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์โดยทำการศึกษาแบบการสัมภาษณ์ร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก



บรรณานุกรม

- กรณ์ ธาดาฐิติกรณ์. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2(3), 14-27.
- จิตรระวี ทองเถา. (2562). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2(2), 105-114.
- นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ. (2556). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการ งานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอ คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ปาวิตรา สุนทรส และสุนิตดา เทศนิยม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. 5(2), 198-209.
- สุภาสินีย์ ปริญญาณิช. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 4(2), 174-184.
- Kevin Lane Keller. (1998). Branding Perspectives on Social Marketing. NA - Advances in Consumer Research Volume 25. eds.