經濟部智慧財產局「105 年度智慧財產權業務座談會」問卷滿意度調查分析報告

一、調查目的：

為瞭解外界參與人員對本局 105 年度智慧財產權業務座談會各項安排之滿意度及意見，特利用各場次座談會時間及中場休息時間，請與會人員協助進行問卷調查，以作為日後辦理活動之規劃與檢討改進之依據。

二、調查概述：

本局於 105 年 7 月 5、6、11、18、26 日分別在臺南、高雄、臺北、新竹及臺中辦理 5 場次座談會，本次問卷調查方式採全數發放由與會者填寫，由填答者填畢後交予工作人員當場回收。外界參與共 292 人，共計回收 174 份問卷，各場次有效問卷分別為：臺北場 47 份、新竹場 31 份、臺中場 29 份、臺南場 35 份及高雄場 32 份，合計有效樣本數 174 份，回收率約 59.59%。

三、滿意度調查結果與分析：

(一)各項調查結果

1. 本次問卷調查題目共有 8 題，茲臚列外界之滿意度如下(表 1)所示，詳細結果詳如附件 3：

表 1. 各項滿意度調查結果

問　卷　題　目	滿意度[1]
（一）您對本次座談會準備之**資料內容**是否滿意？	**100%**
（二）您對本次座談會業務報告之**講師講解方式**是否滿意： （1）專利法制修正最新動態	**98.85%**

[1]滿意度之計算方式係「很滿意」及「滿意」兩項之加總。

（2）專利審查實務案例探討	**99.42%**
（三）您對本次座談會之**時間配置**是否滿意？	**97.70%**
（四）您對主辦單位所提供之**場地**是否滿意？	**98.85%**
（五）您對本局之**專利審查業務整體表現**是否滿意？	**98.85%**
（六）您對本局之**商標審查業務整體表現**是否滿意？	**98.86%**

2.另外界得知本次座談會之訊息來源部分，如圖 1 所示，由本局網站、FB、電子報得知者約佔 80%；從公會得知者約 6%，勾選其他者中，8 人(新竹場 6 人、臺南及高雄各 1 人)填寫由各地服務處得知，佔 4%，顯示各地服務處亦是本局專利、商標業務在地推廣的重要管道。

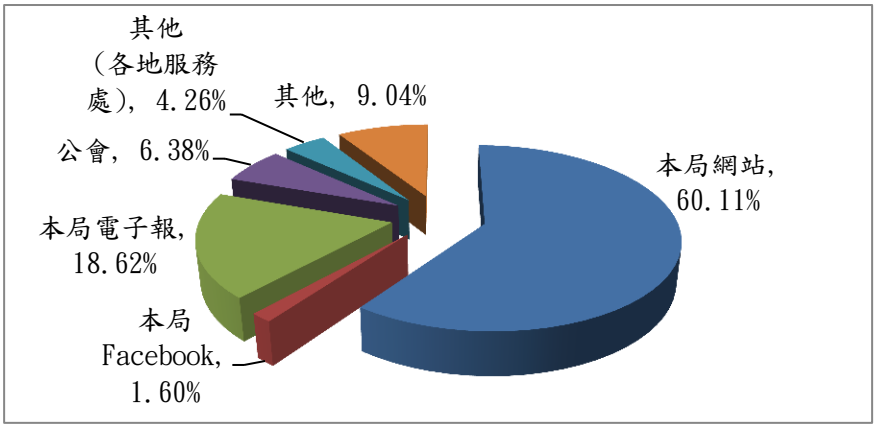

圖 1. 外界得知本次座談會之訊息來源

(二)滿意度綜合分析

上述滿意度項目中，各項滿意度均為 9 成 7 以上，以下將逐項分析舉辦場次及參與者之滿意度。

1. 本次座談會準備之資料內容

外界對於本局辦理此項座談會準備之資料，表示滿意者（包含非常滿意及滿意兩項）為 100%，獲得最大肯定。

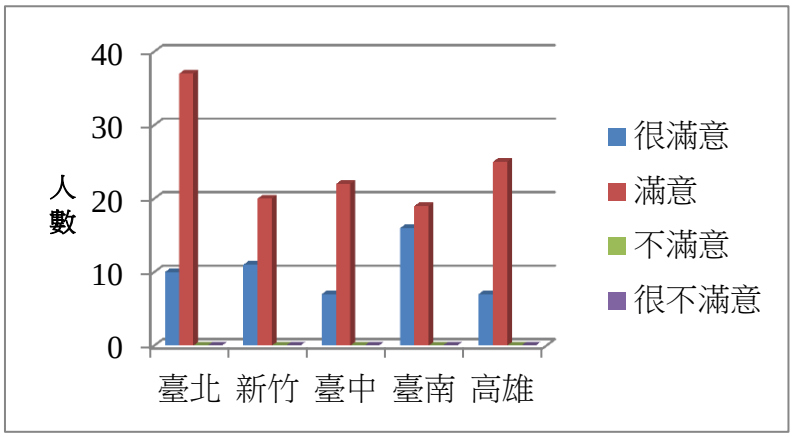

圖 2. 本次座談會準備之資料內容各場次滿意度

2. 講師講解方式

(1) 業務專題報告「專利法制修正最新動態」之講師講解方式

經調查表示肯定者有 98.85%，2 位勾選不滿意者係參加臺北場，其中 1 位留下建議，希望主講者勿照本宣科。推測可能因該主題需介紹項目多，且修法議題較為複雜，日後可思考多加搭配實例說明，以求講解深入淺出。

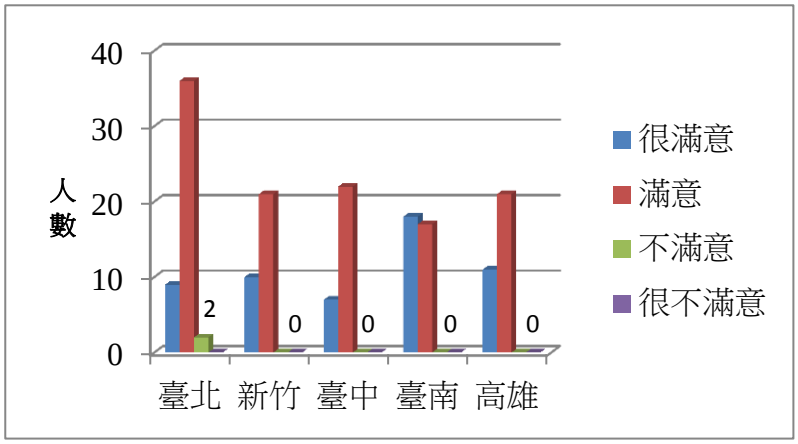

圖 3. 業務專題報告「專利法制修正最新動態」之講師講解方式各場次滿意度

(2) 業務專題報告「專利審查實務案例探討」之講師講解方式

滿意度為 99.42%，計 1 名新竹場參與者勾選不滿意，推測因介紹專利舉發案例，各個案件細節較多所致。

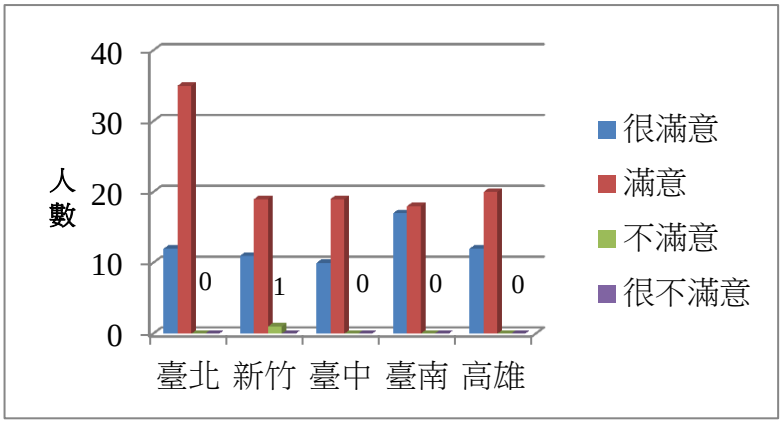

圖 3. 業務專題報告「專利審查實務案例探討」之講師講解方式各場次滿意度

3. 時間配置

滿意度為 97.70%，臺北、新竹、臺中、臺南場各 1 名參與者勾選不滿意，將會作為未來辦理活動時間安排之參考。

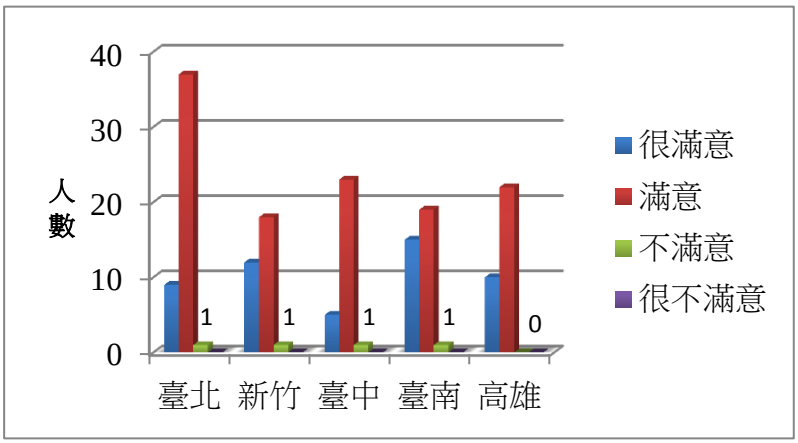

圖 4. 時間配置各場次滿意度

4. 本局所提供之場地

滿意度為 98.85%，臺中場及高雄場各有 1 名勾選不滿意，臺中場及高雄場循例分別於服務處所在之行政院中部/南部服務中心會議室舉辦，臺中場場地為教室型態、高雄場則為馬蹄形會議室。受限場地較無可改善之空間。

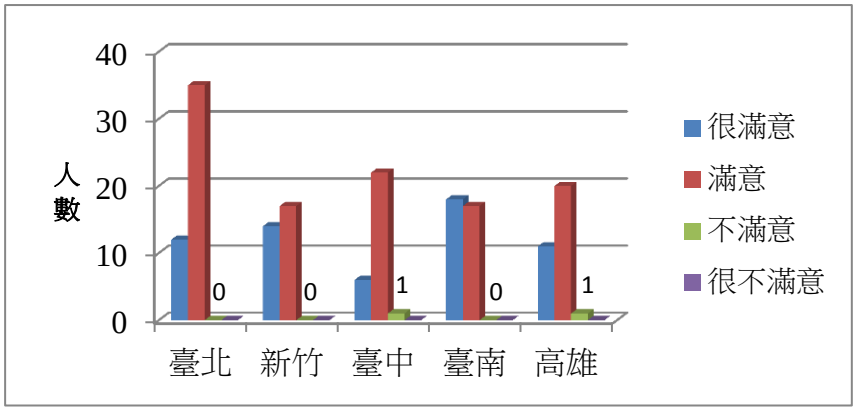

圖 5. 本局所提供場地各場次滿意度

5. **對本局之專利審查業務整體表現**

本項滿意度為 98.85%，高雄場有兩位勾選不滿意。

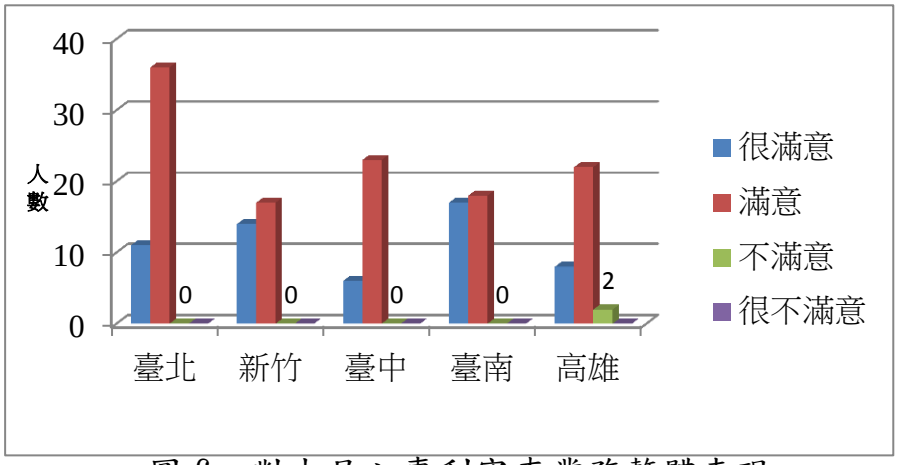

圖 6. 對本局之專利審查業務整體表現

6. **對本局之商標審查業務整體表現**

滿意度為 98.86%，臺南場及高雄場各 1 名勾選不滿意。

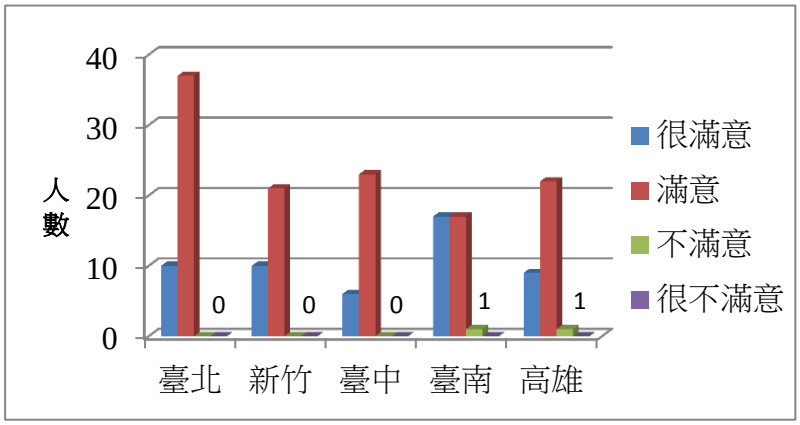

圖 7. 對本局之商標審查業務整體表現

綜上顯示，本次座談會各項滿意度均為 9 成 7 以上，總體滿意度達 9 成 9，本局舉辦座談會仍獲外界肯定，惟對講師講解方式、本次座談會之時間、對本局專利/商標審查業務滿意度略低部分，本局仍會持續努力，各界意見將會作為未來規劃座談會之參考。

(三)各項基本資料[2]之性別統計分析

本次座談會參與填答問卷者共 174 人，其中男性 106 人(60.92%)，女性 68 人(39.08%)。

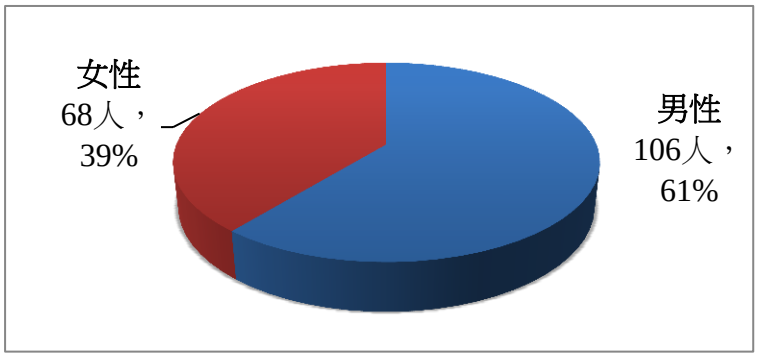

圖 8. 座談會參與者之性別分析

以場次分析，其中臺北場及新竹場男、女性人數較為接近，分別為 23:24 及 16:15，臺中場男、女性人數則差異最大(23:6)。

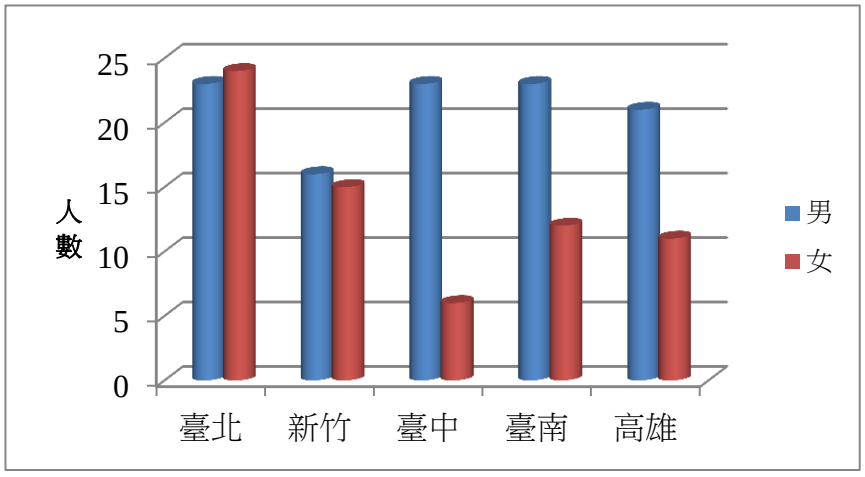

圖 9. 各場次參與者性別分析

[2] 基本資料分析標的依序為：1.性別、2.場次、3..參與年齡、4.教育程度、5.參與者從事工作、6.工作年資、7.滿意度性別分析。

以參與年齡分析，本次參與成員中，男性及女性年齡在 31-40 歲間者(分別佔 35.85%及 41.18%)，為參與者大宗，另女性年齡在 50 歲以下者占全部女性參與人數約 94.12%；男性在 50 歲以下者則占 83.96%，顯示女性參與者平均較男性為年輕。

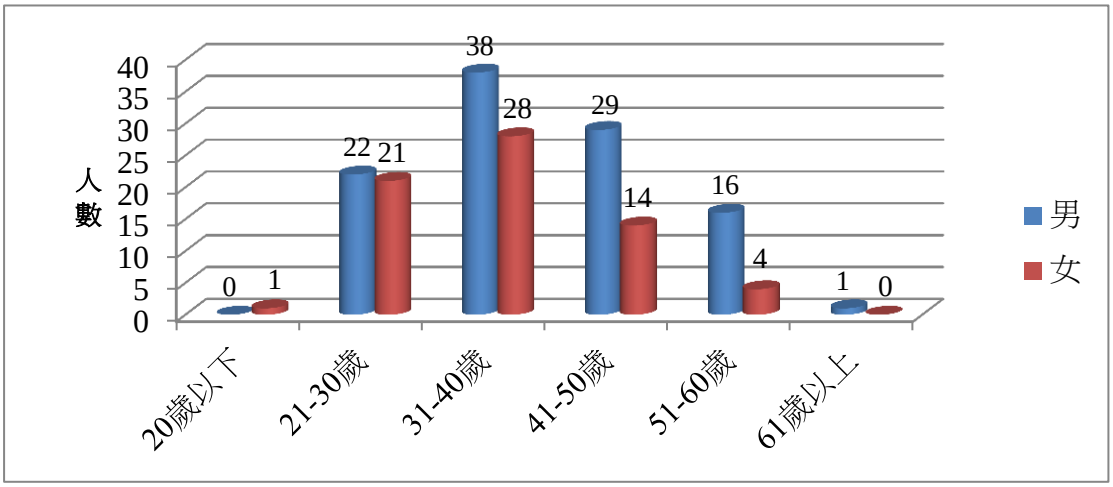

圖 10. 各場次參與者年齡分析

以教育程度分析，參與者無論男、女性，教育程度為「大專院校」與「研究所以上」者占 9 成 7 以上，顯示與會人員之平均教育水準很高，應與本座談會主題以專業為導向有關。

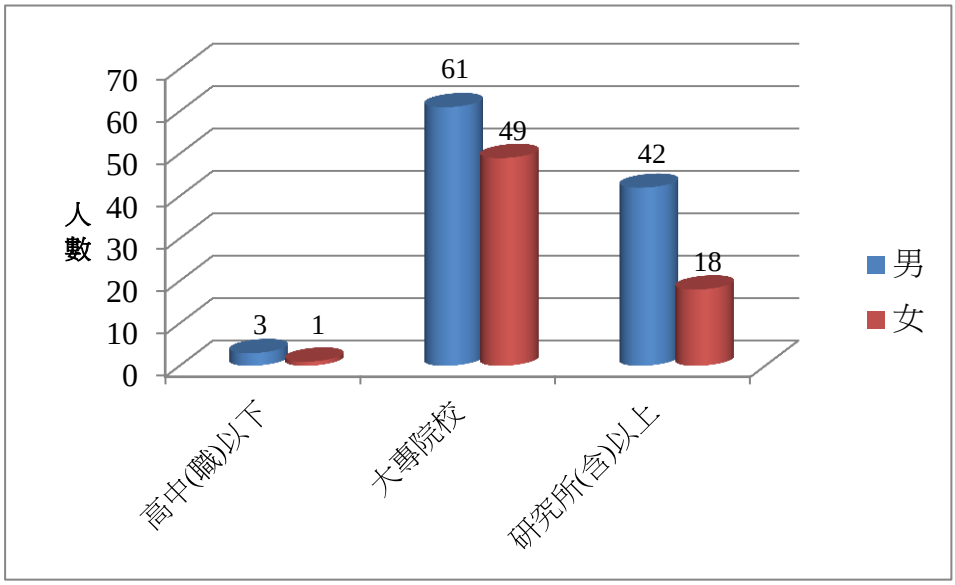

圖 11. 各場次參與者教育程度分析

以參與者從事工作分析，參與者無論男、女性所從事工作，主要以事務所專利商標代理業務為主(各約占 58.49%、60.29%)。

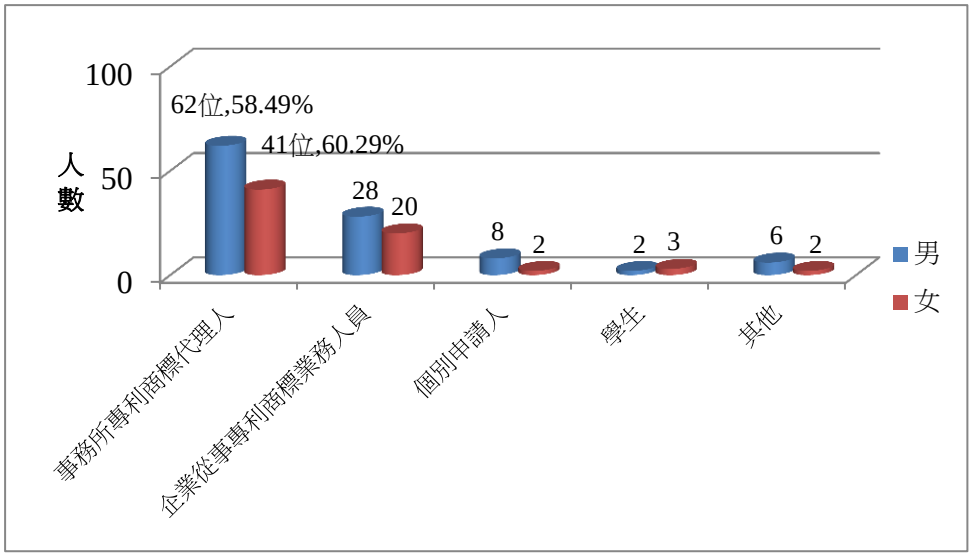

圖 12. 各場次參與者教育程度分析

以工作年資分析，參與者無論男、女性以 10 年以上專利商標服務年資者所佔比率最高(各約佔 40.57%、29.41%)，顯示參與者具有資深之實務經驗；

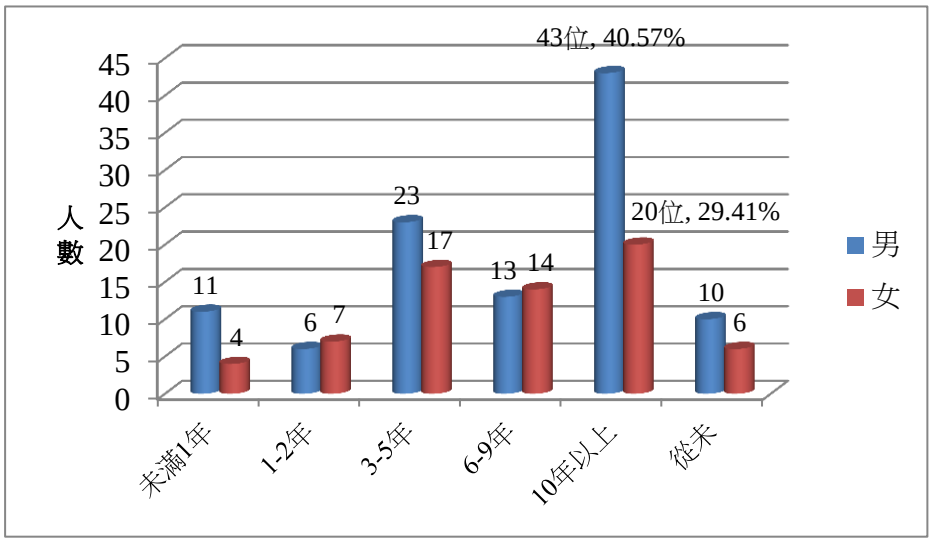

圖 13. 各場次參與者工作年資分析

經檢視，男性於 7 項滿意度題目中，有 3 項滿意度達 100%(女性為 2 項)，男性滿意度最低者，為本次座談會之時間配置(97.17%)，女性滿意度最低者，為專利法制修正動態之業務報告講師講解方式

(97.06%)，滿意度性別分析如表 2 所示：

表 2. 參與者滿意度分析[3]結果

問　卷　題　目	男(滿意度)	女(滿意度)
（一）您對本次座談會準備之**資料內容**是否滿意？	**100%**	**100%**
（二）您對本次座談會業務報告之**講師講解方式**是否滿意： （1）專利法制修正最新動態	**100%**	**97.06%**
（2）專利審查實務案例探討	**100%**	**98.53%**
（三）您對本次座談會之**時間配置**是否滿意？	**97.17%**	**98.53%**
（四）您對主辦單位所提供之**場地**是否滿意？	**98.11%**	**100%**
（五）您對本局之**專利審查業務整體表現**是否滿意？	**99.06%**	**98.53%**
（六）您對本局之**商標審查業務整體表現**是否滿意？	**99.06%**	**98.53%**

(四)本年度與去(104)年度之比較：

本年度係自 101 年度以後，再次於上午辦理座談會，外界對於本局辦理此項座談會準備之資料內容的滿意度，本年度 100%，與 104 年度相同，其餘各項則呈現微幅下降趨勢。

在本局所提供之場地滿意度部分，本年度舉辦之場地僅新竹場與 104 年度不同，整體場地滿意度為 98.85%，較 104 年度 99.29%略低，經分析參與者不滿意的場地為臺中場及高雄場；對講師講解方式的滿意度，本年度為 99.14%，較 104 年度 99.76%些微降低；對本局專利、商標審查業務之滿意度，本年度分別為 98.85%及

[3]參與者滿意度分析係以 5 場次男性、女性參與者之滿意度為衡量指標，其中滿意度係「很滿意」及「滿意」兩項之加總。

98.86%，較 104 年度略降 1.15%及 1.14%。對本次座談時間配置滿意度，本年度滿意度為 97.70%，較 104 年度略降 1.59%，為本次調查中跌幅最大者。經分析本年度專題報告為 2 個，總報告時間為 75 分鐘，與 104 年度比較，104 年度共有 3 個專題報告，總報告時間為 90 分鐘，其餘報到、局長致詞、中場休息及綜合座談時間分配兩年度相差不多。

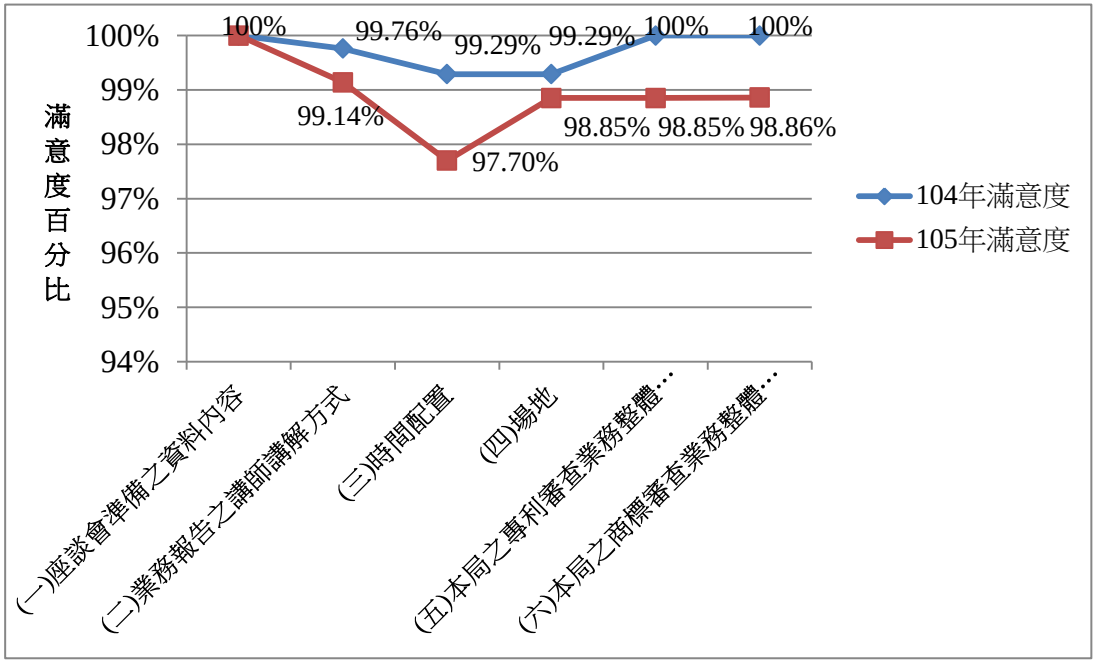

圖 14. 104 及 105 年度滿意度比較

針對外界滿意度微幅下降之趨勢，特別以座談會時間之配置，本局會作為未來辦理的參考，思考議程時間安排，使座談會更臻完善。

四、結論

本次座談會外界參與共 292 人，較 104 年度 261 人參與人數增加；本次問卷回收率達 59.59%，較 104 年度成長 5.57%。問卷建議部分，經整理涉及專利/商標業務之相關問題，已統一彙整於「105 年業務座談會意見及處理情形彙整表」回應，而與辦理座談會有關之報名、講

課內容、講授方式及場地等建議計 7 項，經審視後提出因應作法如附件 1-「其他建議或改進事項」，將列入未來辦理座談會之參考。

雖然相較去(104)年度，總體滿意度稍低，然整體而言，本次座談會各項滿意度均為 9 成 7 以上，總體滿意度達 9 成 9，仍顯示本次座談會辦理情況及本局審查業務受到與會者高度肯定。而業務報告講師講解方式，可能因議題涉及修法較為複雜，日後可思考多加搭配實例說明，以求講解深入淺出。至降幅最多之座談會時間配置，顯示適當的專題報告數、報告時間及座談會辦理時間深受與會者重視，將列入明年辦理之改進參考，另有關本局專利/商標審查整體業務表現滿意度(分別為 98.85%及 98.86%)較去年度微幅下滑，本局已將各界提出之多項建議及反應事項，完成回應並對外公告，將積極追蹤後續辦理情形，以提升對本局審查業務之滿意度。在問卷設計方面，未來將於各項增設填答欄位，不滿意者可填寫確切意見，以獲得更精確之改進方向。

附件 1- **其他建議或改進事項：**

序號	書 面 意 見	回應及處理情形
1	希望未來有網路著作權相關議題。(新竹場)	謝謝建議，本局將會納入日後辦理座談會之參考。
2	建議下次可以討論營業秘密及著作權等議題。(新竹場)	謝謝建議，本局將會納入日後辦理座談會之參考。
3	希望座談會舉辦前一周能再email 通知提醒報名單位或個人，以避免時間久了忘記出席。(新竹場)	謝謝建議，本局將會納入日後辦理座談會之參考。
4	建議螢幕中間前三排(左右兩側)不要安排座位。(高雄場)	謝謝建議，本局將會考量與會者舒適性安排座位，亦將納入日後辦理座談會之參考。
5	後排座位聽不清楚主講人講話內容。(臺北場)	謝謝建議，未來辦理座談會時，將會注意麥克風音量，亦作為日後辦理之參考。
6	講師應避免照本宣科唸座談會講義上的資訊。(臺北場)	謝謝建議，未來將請本局負責簡報人員增進講授技巧。
7	講課速度放慢會更清晰，聽的人會更有時間思考消化講課的內容。(臺南場)	謝謝建議，未來辦理座談會時，將會考量專題報告內容及時間配置，亦將請本局講師適時調配講解速度。

附件 2-

經濟部智慧財產局
「105 年度智慧財產權業務座談會」問卷調查

各位女士、先生：

為了瞭解您對本座談會及本局業務之建議與意見，我們特別製作本份問卷，請您撥冗填寫，您的意見將作為我們未來推動各項業務之重要參考。謝謝您!

---

	1 很滿意	2 滿意	3 不滿意	4 很不滿意
1.您對本次**座談會準備之資料內容**是否滿意： ----------	□	□	□	□
2.您對本次**座談會業務報告之講師講解方式**是否滿意：				
（1）**專利法制修正最新動態** ----------	□	□	□	□
（2）**專利審查實務案例探討**----------	□	□	□	□
3.您對本次**座談會之時間配置**是否滿意： ----------	□	□	□	□
4.您對主辦單位所提供之**場地**是否滿意： ----------	□	□	□	□
5.您對本局之**專利審查業務整體表現**是否滿意： --------	□	□	□	□
6.您對本局之**商標審查業務整體表現**是否滿意： --------	□	□	□	□

7.您是自何處得知本次座談會之訊息：

□本局網站 □本局 Facebook □本局電子報 □公會 □ 其他_____

8.其他建議或改進事項：_____

_____

_____

※ 基本資料

性　　別：①□男性　　②□女性

教育程度：①□高中(職)(含)以下 ②□大專校院 ③□研究所(含)以上

年　　齡：①□20 歲以下 ②□21-30 歲 ③□31-40 歲 ④□41-50 歲 ⑤□51-60 歲 ⑥□61 歲以上

工作內容：①□事務所專利商標代理人員 ② □企業從事專利商標業務人員 ③□個別申請人 ④□學生 ⑤□其他_____

專利商標服務年資: ①□未滿 1 年 ②□1-2 年 ③□3-5 年 ④□6-9 年⑤□10 年以上 ⑥□從未從事專利商標服務

請您將填寫完畢之問卷調查表交予工作人員，非常感謝您的合作!!

附件 3-問卷調查結果（各項詳細資料）：

（一）、您對本次座談會準備之資料內容是否滿意？

場次	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
臺北	10	37	0	0	47
	21.28%	78.72%	0%	0%	100%
新竹	11	20	0	0	31
	35.48%	64.52%	0%	0%	100%
臺中	7	22	0	0	29
	24.14%	75.86%	0%	0%	100%
臺南	16	19	0	0	35
	45.71%	54.29%	0%	0%	100%
高雄	7	25	0	0	32
	21.88%	78.13%	0%	0%	100%
合計	51	123	0	0	174
	29.31%	70.69%	0. %	0%	100%

（二）、您對本次座談會業務報告之講師講解方式是否滿意：

（**1**）專利法制修正最新動態

場次	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
臺北	9	36	2	0	47
	19.15%	76.60%	4.26%	0%	100%
新竹	10	21	0	0	31
	32.26%	67.74%	0%	0%	100%
臺中	7	22	0	0	29
	24.14%	75.86%	0%	0%	100%
臺南	18	17	0	0	35
	51.43%	48.57%	0%	0%	100%
高雄	11	21	0	0	32
	34.38%	65.63%	0%	0%	100%
合計	55	117	2	0	174
	31.61%	67.24%	1.15%	0%	100%

（2）專利審查實務案例探討

場次	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
臺北	12	35	0	0	47
	25.53%	74.47%	0%	0%	100%
新竹	11	19	1	0	31
	35.48%	61.29%	3.23%	0%	100%
臺中	10	19	0	0	29
	34.48%	65.52%	0%	0%	100%
臺南	17	18	0	0	35
	48.57%	51.43%	0%	0%	100%
高雄	12	20	0	0	32
	37.50%	62.50%	0%	0%	100%
合計	62	111	1	0	174
	35.63%	63.79%	0.57%	0%	100%

（三）、您對本次座談會之時間配置是否滿意：

場次	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
臺北	9	37	1	0	47
	19.15%	78.72%	2.13%	0%	100%
新竹	12	18	1	0	31
	38.71%	58.06%	3.23%	0%	100%
臺中	5	23	1	0	29
	17.24%	79.31%	3.45%	0%	100%
臺南	15	19	1	0	35
	42.86%	54.29%	2.86%	0%	100%
高雄	10	22	0	0	32
	31.25%	68.75%	0%	0%	100%
合計	51	119	4	0	174
	29.31%	68.39%	2.30%	0%	100%

（四）、您對主辦單位所提供之場地是否滿意：

場次	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
臺北	12	35	0	0	47
	25.53%	74.47%	0%	0%	100%
新竹	14	17	0	0	31
	45.16%	54.84%	0%	0%	100%
臺中	6	22	1	0	29
	20.69%	75.86%	3.45%	0%	100%
臺南	18	17	0	0	35
	51.43%	48.57%	0%	0%	100%
高雄	11	20	1	0	32
	34.38%	62.50%	3.13%	0%	100%
合計	61	111	2	0	174
	35.06%	63.79%	1.15%	0%	100%

（五）、您對本局之專利審查業務整體表現是否滿意：

場次	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
臺北	11	36	0	0	47
	23.40%	76.60%	0%	0%	100%
新竹	14	17	0	0	31
	45.16%	54.84%	0%	0%	100%
臺中	6	23	0	0	29
	20.69%	79.31%	0%	0%	100%
臺南	17	18	0	0	35
	48.57%	51.43%	0%	0%	100%
高雄	8	22	2	0	32
	25.00%	68.75%	6.25%	0%	100%
合計	56	116	2	0	174
	32.18%	66.67%	1.15%	0%	100%

(六)、您對本局之商標審查業務整體表現是否滿意：

場次	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
臺北	10	37	0	0	47
	21.28%	78.72%	0%	0%	100%
新竹	10	21	0	0	31
	32.26%	67.74%	0%	0%	100%
臺中	6	23	0	0	29
	20.69%	79.31%	0%	0%	100%
臺南	17	17	1	0	35
	48.57%	48.57%	2.86%	0%	100%
高雄	9	22	1	0	32
	28.13%	68.75%	3.13%	0%	100%
合計	52	120	2	0	174
	29.89%	68.97%	1.15%	0%	100%

（七）、您是自何處得知本次座談會之訊息：(複選題)

場次	本局網站	本局 Facebook	本局電子報	公會	其他 (填寫由各地服務處得知)	其他	合計
臺北	37	2	3	2	0	5	49
	75.51%	4.08%	6.12%	4.08%	0.00%	10.20%	100%
新竹	18	1	6	2	6	3	36
	50.00%	2.78%	16.67%	5.56%	16.67%	8.33%	100%
臺中	22	0	7	0	0	0	29
	75.86%	0%	24.14%	0%	0%	0%	100%
臺南	21	0	10	1	1	3	36
	58.33%	0%	27.78%	2.78%	2.78%	8.33%	100%
高雄	15	0	9	7	1	6	38
	39.47%	0%	23.68%	18.42%	2.63%	15.79%	100%
合計	113	3	35	12	8	17	188
	60.11%	1.60%	18.62%	6.38%	4.26%	9.04%	100%

附件 4-性別分析結果（各項詳細資料）：

(一)性別分析

	男	女
人數	106	68

(二) 分場次之參與者分析

場次	男	女
臺北	23	24
臺中	16	15
臺南	23	6
高雄	23	12
新竹	21	11
合計	106	68

(三) 參與者年齡分析

年齡 / 性別	男		女	
20 歲以下	0	0%	1	1.47%
21-30 歲	22	20.75%	21	30.88%
31-40 歲	38	35.85%	28	41.18%
41-50 歲	29	27.36%	14	20.59%
51-60 歲	16	15.09%	4	5.88%
61 歲以上	1	0.94%	0	0%
合計	106	100%	68	100%

(四) 教育程度分析

教育程度 / 性別	男		女	
高中(職)以下	3	2.83%	1	1.47%
大專院校	61	57.55%	49	72.06%
研究所(含)以上	42	39.62%	18	26.47%
合計	106	100%	68	100%

(五) 參與者從事工作分析

職業 / 性別	男		女	
事務所專利商標代理人	62	58.49%	41	60.29%
企業從事專利商標業務人員	28	26.42%	20	29.41%
個別申請人	8	7.55%	2	2.94%
學生	2	1.89%	3	4.41%
其他	6	5.66%	2	2.94%
合計	106	100%	68	100%

(六)工作年資分析

年資 / 性別	男		女	
未滿一年	11	10.38%	4	5.88%
1-2 年	6	5.66%	7	10.29%
3-5 年	23	21.70%	17	25.00%
6-9 年	13	12.26%	14	20.59%
10 年以上	43	40.57%	20	29.41%
從未從事專利商標服務	10	9.43%	6	8.82%
合計	106	100%	68	100%