

# 110 年度智慧財產權線上業務 座談會問卷滿意度調查分析報告



經濟部智慧財產局

## 目錄

一、調查目的：	1
二、調查概述：	1
三、滿意度調查結果與分析：	1
(一)得知本次座談會之訊息來源	2
(二)滿意度綜合分析	2
(三)各項基本資料之性別統計分析	7
(四)本年度與去(109)年度之比較：	11
四、結論	11
附件 1-其他建議或改進事項：	13
附件 2-問卷內容	15
附件 3-問卷調查結果 ( 各項詳細資料 )：	17
附件 4-性別分析結果 ( 各項詳細資料 )：	20

## 一、調查目的：

為了解參與人員對本局 110 年度智慧財產權線上業務座談會各項安排之滿意度及意見，於會後以電子郵件寄送 Google 問卷表單請與會人員填寫，作為本局日後辦理活動之規劃與檢討改進依據。

## 二、調查概述：

本局於 9 月 10 日辦理本次線上座談會，並於 9 月 13 日以電子郵件寄送 Google 問卷表單連結之方式，請本次有效參與人員線上填寫並提交。**外界有效參與共 495 人，計回收 209 份問卷，回收率約 42.22%。**

## 三、滿意度調查結果與分析：

本次問卷滿意度調查題目共有 6 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

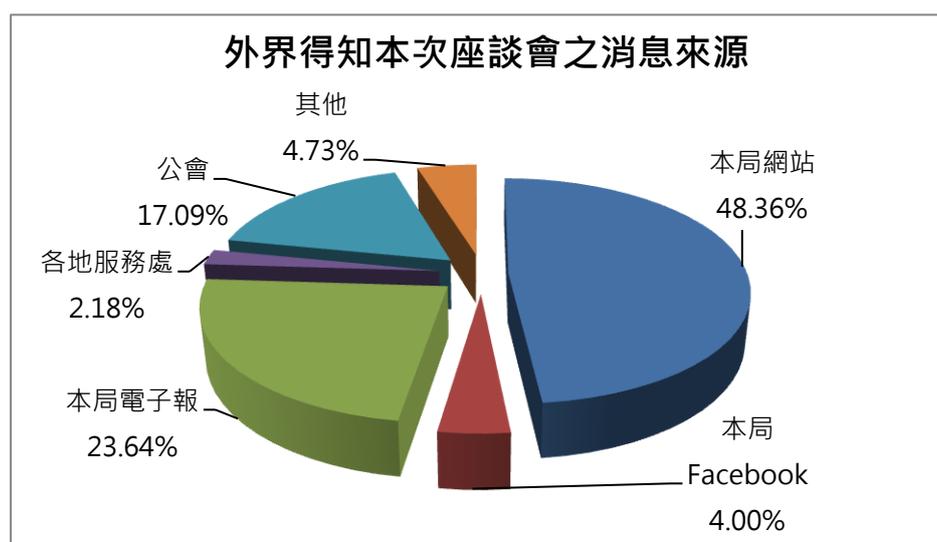
問 卷 題 目	滿意度 <sup>1</sup>
(一) 您對本次座談會準備之 <b>資料內容</b> 是否滿意？	<b>100%</b>
(二) 您對本次座談會業務報告之 <b>講師講解方式</b> 是否滿意： (1) 專利法修法最新動態簡介 (2) 產業協力專利審查面詢新措施 (3) 更正審查實務-更正事由及更正要件案例說明  (4-1) 專利業務小提醒 (4-2) 商標業務小提醒	<b>99.81%</b>

<sup>1</sup>滿意度之計算方式係「很滿意」及「滿意」兩項之加總。

(三) 您對本次座談會之 <b>時間配置</b> 是否滿意？	<b>100%</b>
(四) 您對本次座談會採 <b>線上方式辦理</b> 是否滿意？	<b>98.56%</b>
(五) 您對本局之 <b>專利審查業務整體表現</b> 是否滿意？	<b>98.56%</b>
(六) 您對本局之 <b>商標審查業務整體表現</b> 是否滿意？	<b>99.04%</b>

### (一) 得知本次座談會之訊息來源

前三大之消息來源為**本局網站(48.36%)**、**本局電子報(23.64%)**及**公會(17.09%)**，其他管道 4.73%，本局 Facebook 4%，服務處 2.18%。



### (二) 滿意度綜合分析

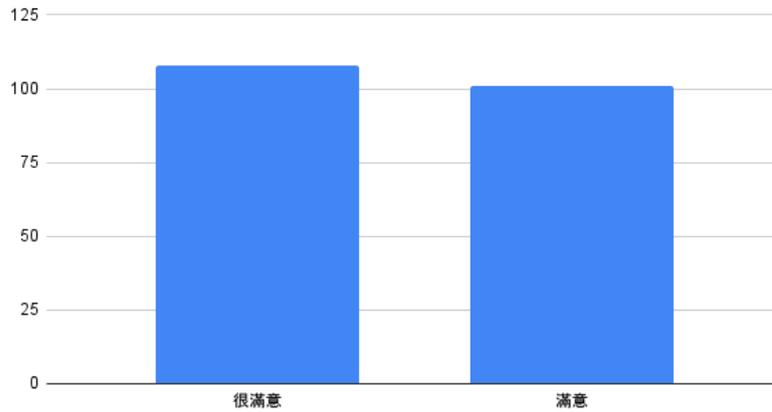
上述調查項目中，整體滿意度達到 99.33%，各項滿意度均達 9 成 8 以上。獲 **100%** 的滿意度者共 **6 項**，分別為：**本座談會準備之資料內容**；**本座談會之時間配置**；**講師講解方式—「產業協力專利審查面詢新措施」、「更正審查實務-更正事由及更正要件案例說明」、「專利業務小提醒」及「商標業務小提醒」**，以下將逐項分

析各場參與者之滿意度。

### 1. 本次座談會準備之資料內容

對於本局辦理此項座談會準備之**資料**，表示滿意者（包含很滿意及滿意兩項）為 **100%**。

本次座談會準備之資料內容滿意度

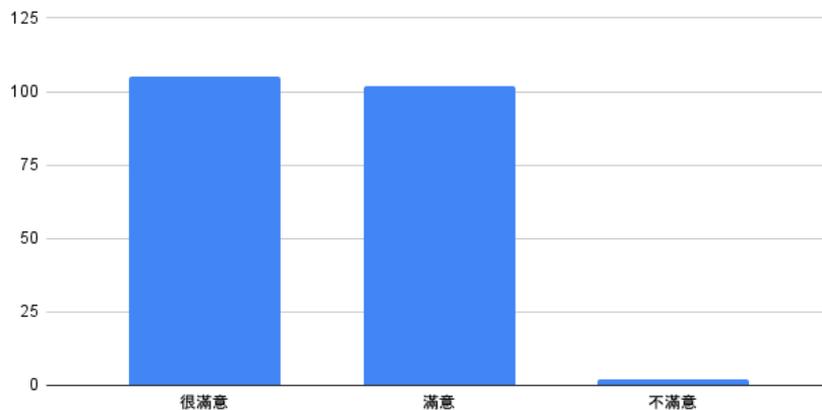


### 2. 講師講解方式

本次座談會對於**講師講解**滿意度達 **99.81%**，受到高度肯定，分項滿意度說明如下：

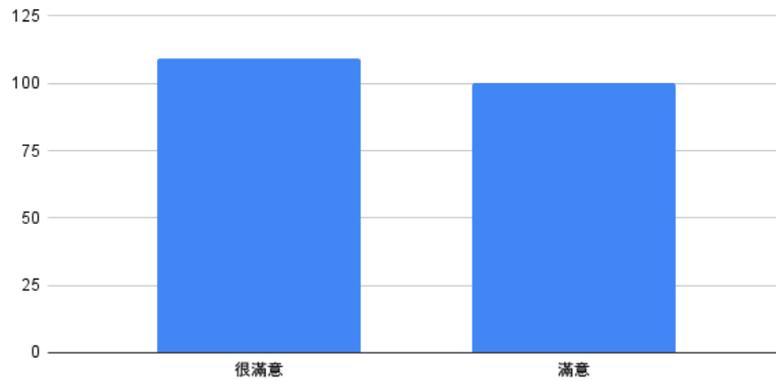
「專利法修法最新動態」之講師講解方式，滿意度為 99.04% (未填答不滿意原因)。

本次座談會【專利法修法最新動態】業務報告之講師講解方式滿意度

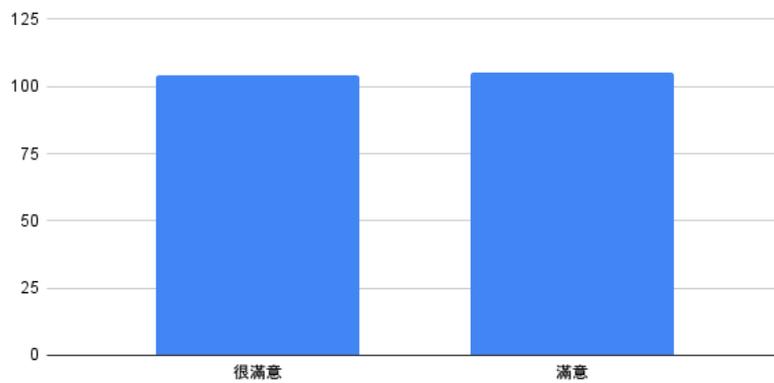


其餘「產業協力專利審查面詢新措施」、「更正審查實務-更正事由及更正要件案例說明」、「專利業務小提醒」及「商標業務小提醒」之講師講解方式，滿意度皆為 100%。

本次座談會【產業協力專利審查面詢新措施】業務報告之講師講解方式滿意度

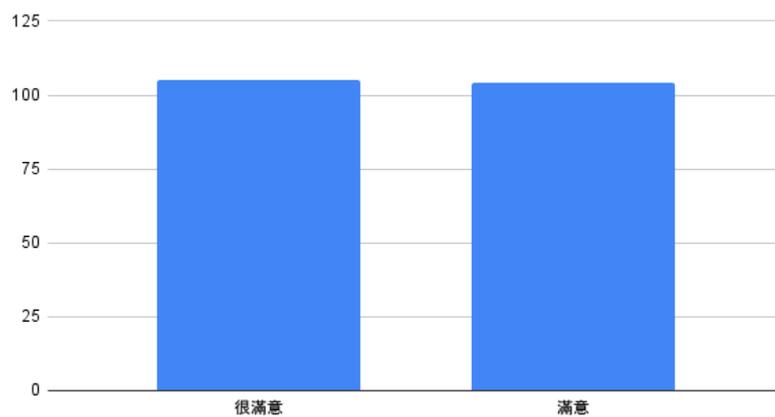


本次座談會【更正審查實務-更正事由及更正要件案例說明】業務報告之講師講解方式滿意度

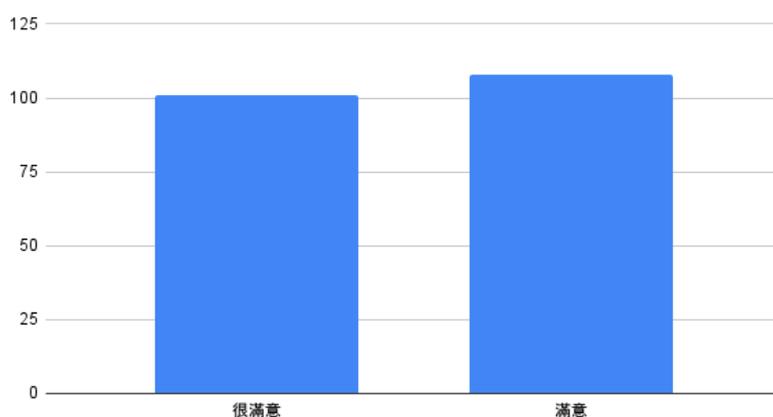


「

本次座談會【專利業務小提醒】業務報告之講師講解方式滿意度



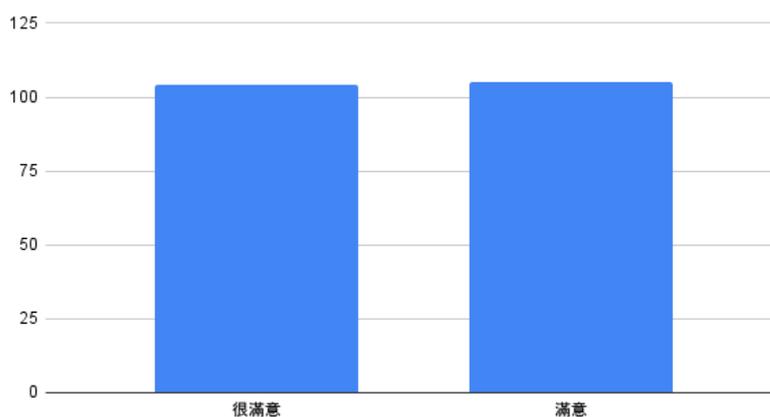
本次座談會【商標業務小提醒】業務報告之講師講解方式滿意度



### 3. 時間配置

本次座談會**時間掌握**得宜，滿意度為 **100%**。

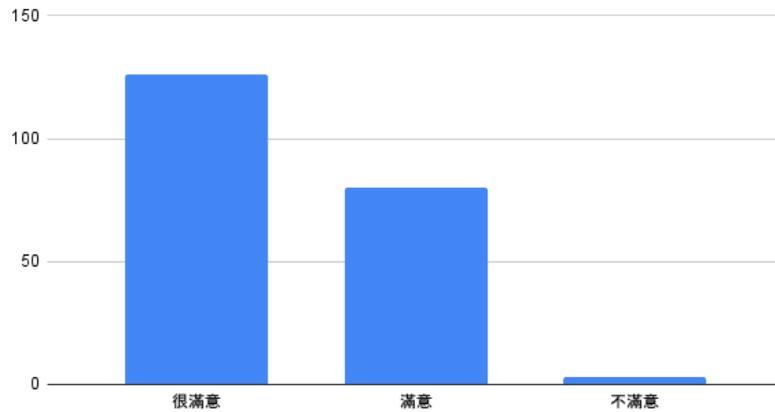
對本次座談會之時間配置滿意度



### 4. 本次座談會採線上方式辦理

受新冠肺炎疫情影響，本座談會**首度採線上方式辦理**，滿意度為 **98.56%**，顯示各界對線上會議的接受度頗高。其中有不滿意者係反應「QA 時間鏡頭無法對準講者，而只能固定在主席」。本次座談會的視訊鏡頭採固定式，囿於攝錄視界有限，因此 QA 時間備詢人員無法入鏡。關於與會者之參與視訊方式，將作為日後辦理線上座談會時檢討精進之方向。

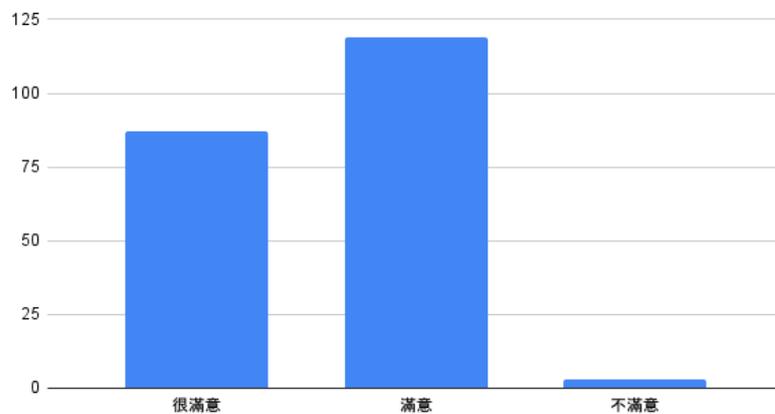
對本次座談會採線上方式辦理滿意度



## 5. 對本局之專利審查、商標審查業務整體表現

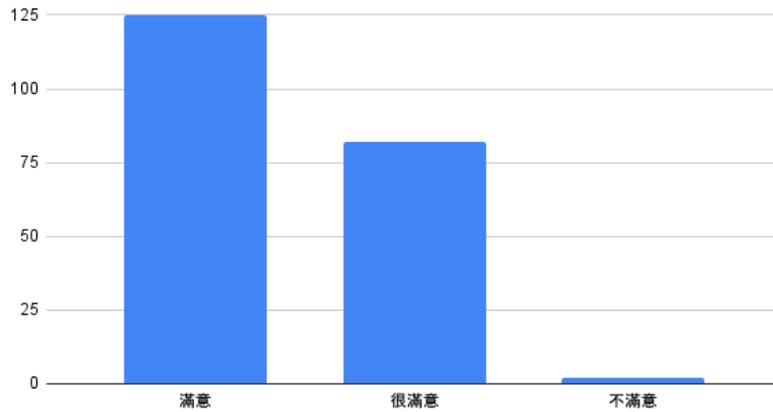
對**專利審查業務整體表現**部分，滿意度為**98.56%**，勾選不滿意之原因為「**專利外審委員審查質量普遍不佳，對證據未揭露的特徵經常以後見之明稱為簡單變更而駁回，無法讓人信服。**」

對本局之專利審查業務整體表現滿意度



對**商標審查業務整體表現**滿意度為**99.04%** (未填答不滿意原因)。

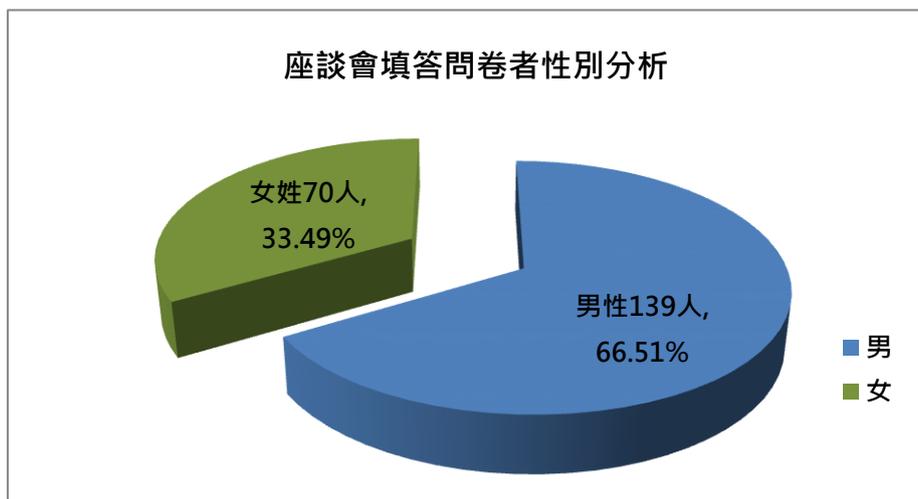
對本局之商標審查業務整體表現滿意度



為回應外界對於本局專利、商標業務之意見，本次座談會安排意見交流時間，由本局局長及單位主管一一在線上即時回應，並於會後在網站公告「110年業務座談會意見及處理情形彙整表」，充分回應外界意見，暢通溝通管道。

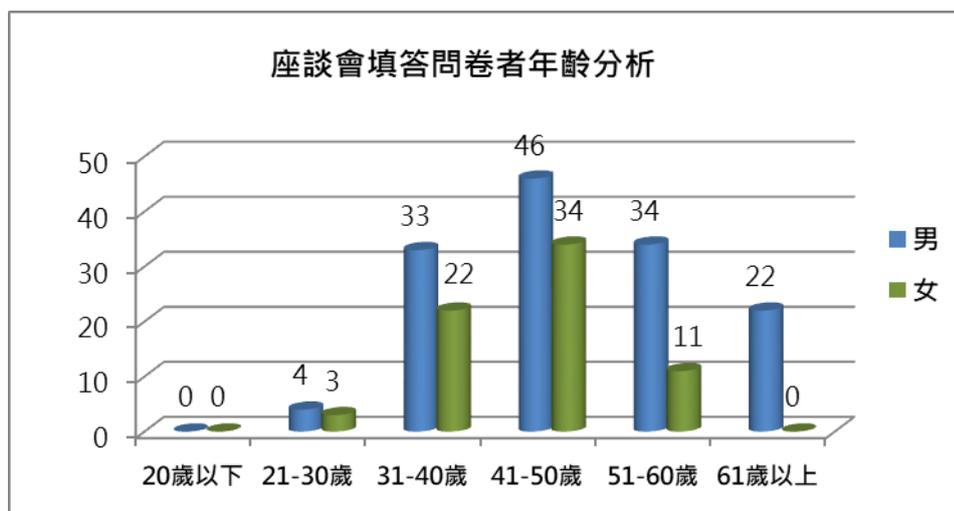
### (三) 各項基本資料<sup>2</sup>之性別統計分析

1. 本次座談會參與填答問卷者共 209 人，其中**男性 139 人(66.51%)**，**女性 70 人(33.49%)**。

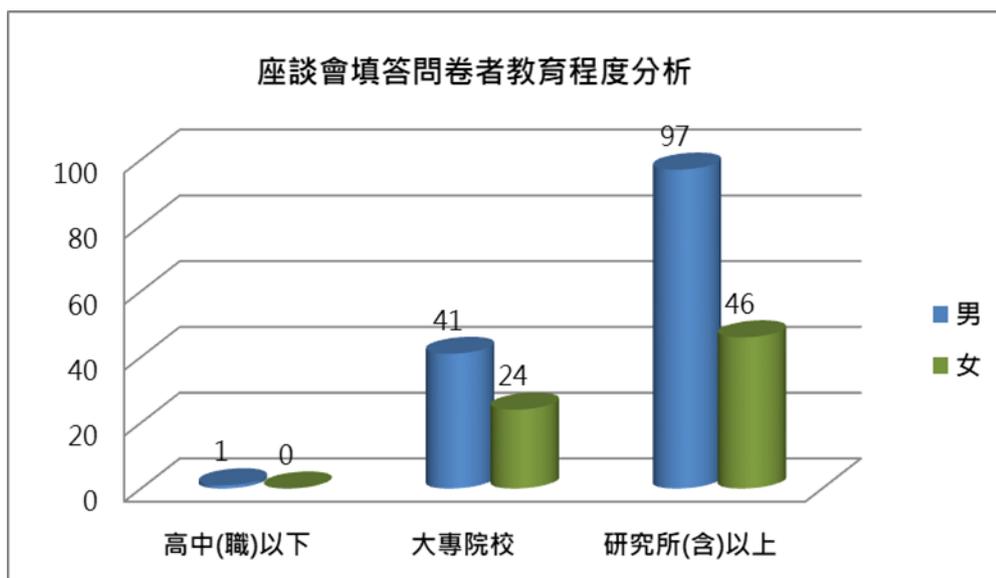


<sup>2</sup> 基本資料分析標的依序為：1.性別、2.年齡、3.教育程度、4.職業、5.工作年資、6.滿意度性別分析。

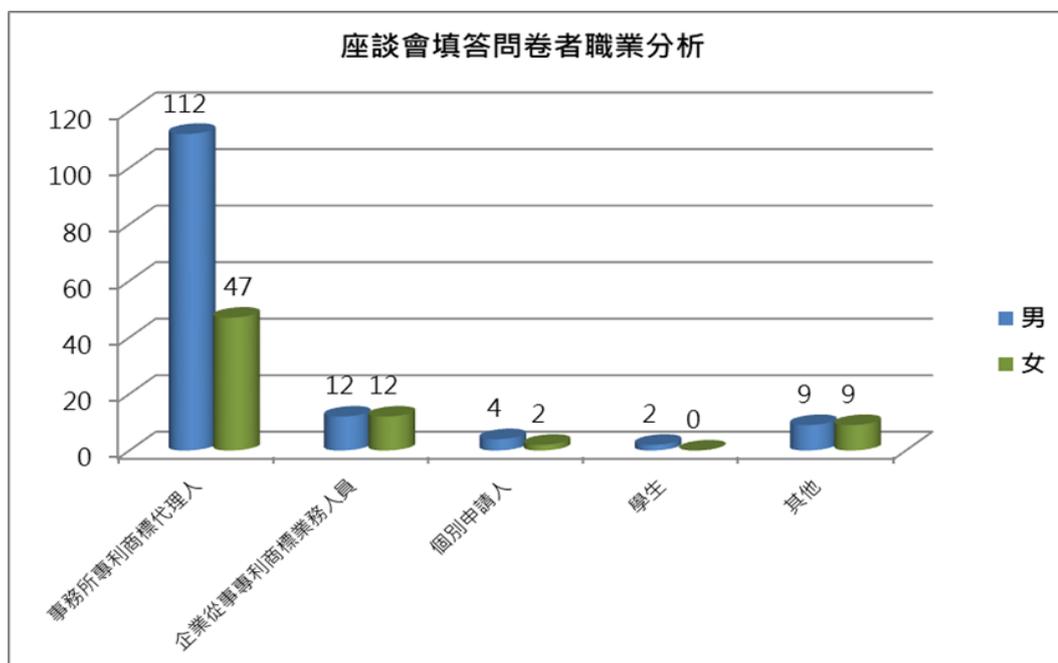
2.以年齡分析，本次填寫問卷者中，**男性及女性年齡均以****在 41-50 歲間者為最大宗(男性 33.09%、女性 48.57%)**，另女性年齡在 50 歲以下者占全部女性參與人數的 84.29%；男性主要年齡層則在 41 歲以上至 60 歲間，合計占 57.55%，顯示女性參與者年齡層較男性低。



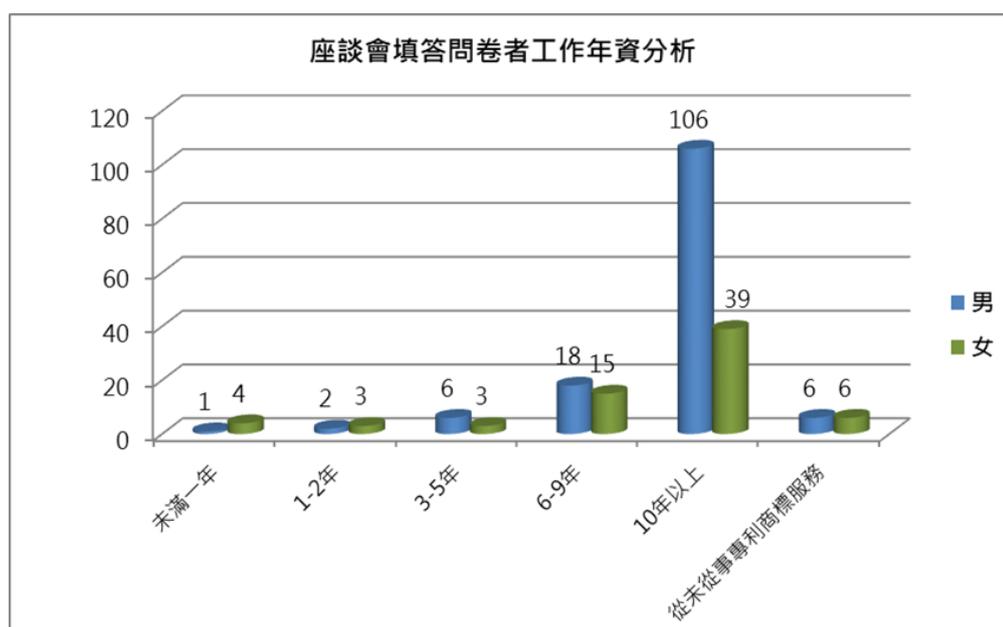
3.以教育程度分析，參與者**教育程度為「大專院校」與「研究所以上」**，**男性占 99.28%**，**女性更是達到 100%**，顯示與會人員之平均教育水準高。



4.以職業分析，填寫問卷的參與者有**將近 8 成(76.08%)**從事**事務所專利商標代理業務**(男性 80.58%、女性 67.14%)，其次有**11.48%**為**企業從事專利商標之業務人員**(男性 8.63%、女性 17.14%)。其他從事工作包括律師、大學教授、研究人員等。



5.以工作年資分析，填寫問卷的參與者無論男、女性以**10 年以上**專利商標服務年資者所占比率**最高**(各占 76.26%、55.71%)，顯示參與者具有資深之實務經驗。



6.以各項滿意度進行分析，男性及女性於 10 項滿意度題目中，女性有 8 項滿意度達 100%，男性有 6 項滿意度達 100%，其中**提供資料內容、講師講解方式-產業協力專利審查面詢新措施、更正審查實務-更正事由及更正要件案例說明、專利小提醒、商標小提醒、時間配置**等 6 項獲得全員**滿意度 100%**，女性滿意度**最低者為講師講解方式-專利法修法最新動態簡介、專利審查業務整體表現**(均為 98.57%)，男性滿意度**最低者為本次座談會採線上方式辦理**(97.84%)。滿意度性別分析如表 2 所示：

表 2. 參與者滿意度分析<sup>3</sup>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 <b>資料內容</b> 是否滿意？	100%	100%
(二) 您對本次座談會業務報告之 <b>講師講解方式</b> 是否滿意：	99.28%	98.57%
(1) 專利法修法最新動態簡介		
(2) 產業協力專利審查面詢新措施	100.00%	100.00%
(3) 更正審查實務-更正事由及更正要件案例說明	100.00%	100.00%
(4-1) 專利業務小提醒	100.00%	100.00%
(4-2) 商標業務小提醒	100.00%	100.00%
(三) 您對本次座談會之 <b>時間配置</b> 是否滿意？	100.00%	100.00%
(四) 您對本次座談會採 <b>線上方式辦理</b> 是否滿意？	97.84%	100.00%

<sup>3</sup>參與者滿意度分析係以男性、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。

(五) 您對本局之專利審查業務整體表現是否滿意？	98.56%	98.57%
(六) 您對本局之商標審查業務整體表現是否滿意？	98.56%	100.00%

(四) 本年度與去(109)年度之比較：

109 年度係於臺北、新竹、臺中、臺南、高雄舉辦 5 場次實體座談會，整體滿意度已達 99.14%，**今年度首次辦理線上座談會，整體滿意度更微幅提升至 99.33%，顯示本局相關準備工作均獲得參與者肯定**，各項調查項目表較詳見表 3。

項目 滿意度	109 年	110 年	110 年 vs. 109 年
提供之資料內容	100.00%	100.00%	0.00%
講師講解方式	99.78%	99.81%	+0.03%
時間配置	99.45%	100.00%	+0.55%
場地(線上)	96.69%	98.56%	+1.87%
專利審查業務 整體表現	98.90%	98.56%	-0.34%
商標審查業務 整體表現	100.00%	99.04%	-0.96%
<b>整體滿意度</b>	<b>99.14%</b>	<b>99.33%</b>	<b>+0.19%</b>

表 3. 110 年及 109 年滿意度比較表

#### 四、結論

本次座談會首度以線上方式辦理，吸引近 700 人報名，有效出席人數共 **495 人**，出席人數較 **109 年度 332 人** 增加 **163 人**，成長幅度為

**33%**，主因為線上座談會不受場地及交通等因素限制，可容納較高報名人數及提升出席意願。問卷調查結果顯示 **98.56%的參與者對線上座談會表示滿意**，並有參與者認為線上方式辦理的效率高、可避免舟車勞頓等優點，建議以後座談會皆採取線上方式舉辦。考量舉辦實體或線上座談會各有其優缺點，本座談會未來的辦理方式，仍將視疫情發展情形並綜合評估後決定。

有關參加者線上提問計 26 則，已彙整於「110 年業務座談會意見及處理情形彙整表」回應並公布於本局網站。

(網址: <https://www.tipo.gov.tw/tw/cp-69-896153-6eef5-1.html>)

其餘問卷調查內與辦理座談會有關之講課內容、線上 QA 呈現及提問方式等建議計 3 項如附件 1-「其他建議或改進事項」，本局將審慎思考並列入未來辦理座談會之參考。

整體而言，**本次座談會各項滿意度總體滿意度已達 9 成 9**，顯示本次座談會辦理情況**受到與會者肯定**。

## 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	希望能多再增加一些案例分享及實務判例。	謝謝建議，本局將會納入日後辦理座談會之參考。
2	QA 時間鏡頭無法對準講者，而只能固定在主席。	本次因經費考量僅架設 1 台 DV，日後本局如有辦理線上座談會將納入參考精進。
3	建議開放視訊提問。或可於參加報名時附提問表格填寫。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.有關開放視訊提問，未來本局如辦理線上座談會將納入參考精進。</li> <li>2.本局開放報名時之活動公告已附有綜合座談意見表，報名者可於座談會前填妥意見後，以電郵提供本局先行作業。</li> </ol>

## 活動照片：





附件 2-問卷內容(以 google 表單線上填寫)

經濟部智慧財產局  
「110 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：-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您對本次座談會業務報告之講師講解方式是否滿意：				
(1)專利法修法最新動態簡介 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)產業協力專利審查面詢新措施-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)更正審查實務-更正事由及更正要件案例說明--	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)專利商標業務小提醒				
專利業務小提醒 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
商標業務小提醒 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您對本次座談會之時間配置是否滿意：-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您對本次座談會採線上方式辦理是否滿意：-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您對本局之專利審查業務整體表現是否滿意：-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您對本局之商標審查業務整體表現是否滿意：-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您是自何處得知本次座談會之訊息：				
<input type="checkbox"/> 本局網站 <input type="checkbox"/> 本局 Facebook <input type="checkbox"/> 本局電子報 <input type="checkbox"/> 本局服務處 <input type="checkbox"/> 公會 <input type="checkbox"/> 其他_____				
8. 其他建議或改進事項(如有不滿意事項請不吝告知原因)：_____				

※ 個人基本資料

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：①20歲以下   ②21-30歲   ③31-40歲   ④41-50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

附件 3-問卷調查結果 ( 各項詳細資料 ) :

一、各場次參與人數及問卷回收情形

參加人數	問卷回收數	回收率
495	209	42.22%

二、您對本次座談會準備之資料內容是否滿意？

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
108	101	0	0	209
51.67%	48.33%	0.00%	0.00%	100.00%

三、您對本次座談會業務報告之講師講解方式是否滿意：

( 1 ) 專利法修法最新動態簡介

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
105	102	2*	0	209
50.24%	48.8%	0.96%	0.00%	100.00%

\*註一未填答不滿意之原因

( 2 ) 產業協力專利審查面詢新措施

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
109	100	0	0	209
52.15%	47.85%	0.00%	0.00%	100.00%

### (3) 更正審查實務-更正事由及更正要件案例說明

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
104	105	0	0	209
49.76%	50.24%	0.00%	0.00%	100.00%

#### (4-1) 專利業務小提醒

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
105	104	0	0	209
50.24%	49.76%	0.00%	0.00%	100.00%

#### (4-2) 商標業務小提醒

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
101	108	0	0	209
48.33%	51.67%	0.00%	0.00%	100.00%

### 四、您對本次座談會之時間配置是否滿意：

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
104	105	0	0	209
49.76%	50.24%	0.00%	0.00%	100.00%

### 五、您對本次座談會採線上方式辦理是否滿意：

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
126	80	3*	0	209
60.29%	38.28%	1.43%	0.00%	100.00%

\*註一填答不滿意之原因：QA 時間鏡頭無法對準講者而只能

固定在局長，有點怪。

六、您對本局之專利審查業務整體表現是否滿意：

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
87	119	3*	0	209
41.63%	56.94%	1.43%	0.00%	100.00%

\*註一填答不滿意之原因：專利外審委員的審查質量普遍不佳，對於證據未揭露的特徵經常以後見之明稱為簡單變更而駁回，無法讓人信服。

七、您對本局之商標審查業務整體表現是否滿意：

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
82	125	2*	0	209
39.23%	59.81%	0.96%	0.00%	100.00%

\*註一未填答不滿意之原因

八、您是自何處得知本次座談會之訊息：(複選題)

本局網站	本局 Facebook	本局電子 報	各地服務 處	公會	其他	合計
133	11	65	6	47	13	275
48.36%	4.00%	23.64%	2.18%	17.09%	4.73%	100.00%

## 附件 4-性別分析結果 ( 各項詳細資料 ) :

### 一、性別分析

男		女	
139	66.51%	70	33.49%

### 二、年齡分析

年齡 性別	男		女	
20 歲以下	0	0.00%	0	0.00%
21-30 歲	4	2.88%	3	4.29%
31-40 歲	33	23.74%	22	31.43%
41-50 歲	46	33.09%	34	48.57%
51-60 歲	34	24.46%	11	15.71%
61 歲以上	22	15.83%	0	0.00%
合計	139	100.00%	70	100.00%

### 三、教育程度分析

教育程度 性別	男		女	
高中(職)以下	1	0.72%	0	0.00%
大專院校	41	29.5%	24	34.29%
研究所(含)以上	97	69.78%	46	65.71%
合計	139	100.00%	70	100.00%

### 四、職業分析

職業 性別	男		女	
	事務所專利商標代理人	112	80.58%	47
企業從事專利商標 業務人員	12	8.63%	12	17.14%
個別申請人	4	2.88%	2	2.86%
學生	2	1.44%	0	0.00%
其他	9	6.47%	9	12.86%
合計	139	100.00%	70	100.00%

#### 五、工作年資分析

年資 性別	男		女	
	未滿一年	1	0.72%	4
1-2年	2	1.44%	3	4.29%
3-5年	6	4.32%	3	4.29%
6-9年	18	12.95%	15	21.43%
10年以上	106	76.26%	39	55.71%
從未從事專利 商標服務	6	4.31%	6	8.57%
合計	139	100.00%	70	100.00%