

經濟部智慧財產局「103 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 103 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：

本局自 103 年 6 月 23、25、30 日至 7 月 1、7 日分別於台北及各地服務處等地辦理 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，由填答者於填畢後交予工作人員並當場回收。外界參與共 231 人，共計回收 125 份問卷，各場次有效問卷回收者：台北場計 26 份、台中場計 20 份、台南場計 29 份、高雄場計 31 份及新竹場計 17 份，有效樣本數共計 123 份，回收率約 53.25%。

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 9 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	100%

¹滿意度之計算方式係「很滿意」及「滿意」兩項之加總。

(2) 專利業務	100%
(3) 商標業務	100%
(4) 業務電子化	100%
(三) 您對本次座談會之時間配置是否滿意？	96.75%
(四) 您對主辦單位所提供之場地是否滿意？	99.19%
(五) 您對本局之專利審查業務整體表現是否滿意？	99.19%
(六) 您對本局之商標審查業務整體表現是否滿意？	99.19%

2. 另外界得知本次座談會之訊息來源部分，經分析由本局電子報、本局網站得知者約有 8 成 9；從公會及服務處得知者約有 1 成 1〔附件 3-(七)〕，顯示服務處具有加強並推廣本局專利、商標業務資訊之效益，在訊息提供上，亦屬重要之管道！

(二) 滿意度綜合分析

上述滿意度中，各項滿意度整體均為 9 成以上，而外界對於本局辦理此項座談會準備之資料，表示肯定者(包含非常滿意及滿意兩項)有 100%，對本次座談之時間配置表示肯定者有 96.75%，對本局所提供之場地肯定有 99.19%，綜上顯示，表示外界對本局舉辦此項座談會深表肯定。

(三) 各項基本資料²之性別統計分析

本次座談會參與者共 123 人，其中男性 62 人(50.41%)，女性 61 人(49.59%)；以場次分析，其中台中場及新竹場之男、女性人數較為接近(台中 11:9，新竹 7:10)，台北場男、女性人數則差異最大(8:18)

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。

〔附件 4-(二)〕；以參與年齡分析，參與成員男性主要為 41-50 歲、女性主要為 31-40 歲，另女性年齡在 40 歲以下者占全部女性參與人數約 80.33%；男性在 40 歲以下者則占 46.77%，顯示女性參與者平均較男性為年輕〔附件 4-(三)〕；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 成以上，顯示與會人員之平均教育水準很高，與一般認知相符〔附件 4-(四)〕；以參與者從事工作分析，本座談會內容以專業為導向，故參與者無論男、女性所從事工作主要以事務所專利商標代理人為主（各約占 69.35%、63.93%）〔附件 4-(五)〕；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為主，顯示參與者具有資深之實務經驗〔附件 4-(六)〕；經檢視，女性於 9 項滿意度題目中，有 7 項滿意度達 100%（男性有 6 項），惟差距尚不具顯著性。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：	100%	100%
(1) 專利法制	100%	100%
(2) 專利業務	100%	100%
(3) 商標業務	100%	100%
(4) 業務電子化	100%	100%
(三) 您對本次座談會之時間配置是否滿意？	98.39%	96.72%
(四) 您對主辦單位所提供之場地是	98.39%	100%

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。

否滿意？		
(五) 您對本局之專利審查業務整體表現是否滿意？	100%	98.37%
(六) 您對本局之商標審查業務整體表現是否滿意？	98.39%	100%

(四)本年度與去(102)年度之比較：

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%，較102年度99.40%略高；對講師講解方式的滿意度，本年度100%，較102年度99.53%略高；對本次座談之時間配置滿意度，本年度為96.75%，較102年度95.24%略高；對本局所提供之場地之滿意度，本年度為99.19%，較102年度98.81%略為提高；對本局專利審查業務之滿意度，本年度99.19%，較102年度98.81%提高，評估原因應為專利案件審結時間縮短所致，顯示外界對本局專利審查業務有予以肯定之趨勢。

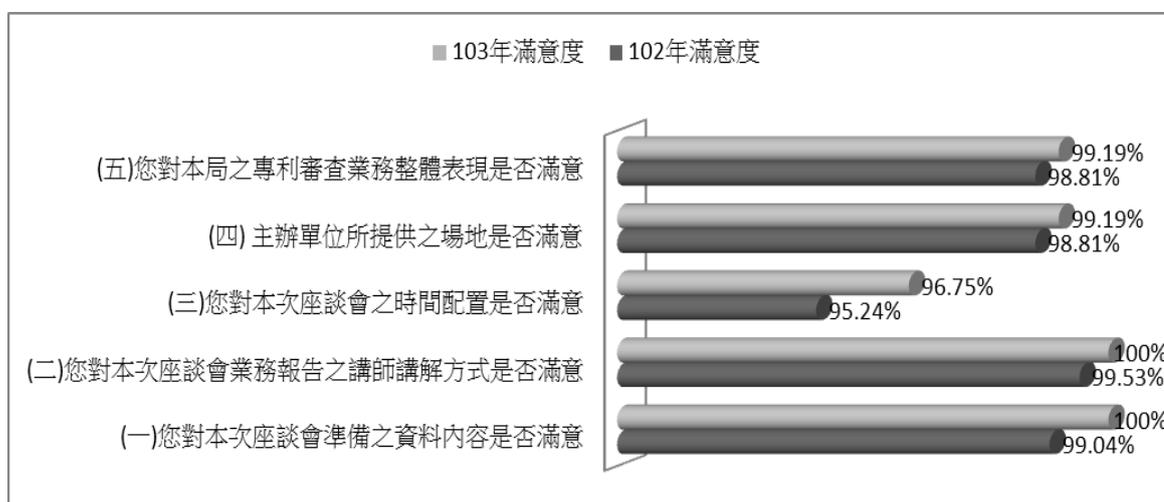
【表3】102年與103年主要滿意度比較簡表

問 卷 題 目	102年滿意度	103年滿意度	備註
(一)您對本次座談會準備之資料內容是否滿意？	99.04%	100%	
(二)您對本次座談會業務報告之講師講解方式是否滿意 ⁴ ：	99.53%	100%	
(三)您對本次座談會之時間配置是否滿意？	95.24%	96.75%	滿意度增幅最多 ⁵ 達1.51%
(四)主辦單位所提供之場地是否滿意？	98.81%	99.19%	

⁴ 以當年度各場次講師講解的滿意度平均值為衡量指標。

⁵ 102年問卷書面建議或改進事項共計14則，其中反映時間配置不當、簡報人員說明不夠清晰共計6則。

(五)您對本局之專利審查業務整體表現是否滿意？	98.81%	99.19%	
-------------------------	--------	--------	--



四、結論

整體而言，本次座談會滿意度均為9成以上，顯示本局推動此一年來多項業務，持續獲得外界肯定。本次座談會尤以時間配置之滿意度增幅最多，顯示適當的專題報告數，有利於講師簡報時間之運用，在時間較為充裕的情況下講授各類主題，其效益更大，更有助於本局重要法案或行政措施得順利推展，並同時促進與外界的雙向溝通。然而外界仍提出相關寶貴建議，本局仍有持續檢討改進之必要，就問卷內容表達建議之處理，業先請各單位審視並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。

綜上，本次座談會外界參與共 231 人，較 102 年度 321 人參與人數下降；本次問卷回收率達 53.25%，亦較 102 年度 52.33%略高，問卷回收率提升。本次座談會雖參與人數下降，但整體滿意度較去年提高，問卷書面建議或改進事項減少，顯示外界與本局溝通管道暢通，明年度座談會辦理方式將考量採取更有效率或縮小規模方式辦理。就整體而論，本年度各項滿意度達 9 成 6 以上，相較於去(102)年度，外界對本局滿意度微幅升高，表示本局推動專利商標等多項業務，獲得外界高度肯定。

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	審查人員態度及審查一致性仍需努力	<p>1. 本局配合新專利法及專利審查基準修定，在審查實務上有滯礙難行的問題，蒐集達一定數量後辦理專利審查實務研討會，並做成決議供同仁據以遵行；對於審查上較為特殊案例，則辦理審查案例研討，提出共同討論，其目的都是要齊一審查人員的審案意見。</p> <p>2. 另每年召開專利審查品質諮詢委員會、智慧財產權業務座談會，除接受外界指導與建言外，對本局處理案件不服亦提供申訴管道，進行個案檢視與糾正。日後如有發現審查意見不一，審查人員有態度不佳或難以溝通之情形，歡迎提供案號供本局檢討，俾能即時提醒同仁或由主管科長督促改進。</p>
2	會嘗試電子化的業務	<p>目前本局已提供的重要電子服務有專利商標電子申請、專利商標公文電子送達、專利年費/商標註冊費線上繳費、專利審查公開資訊查詢、專利商標網路公報等，相關作業之答客問亦登載於局網提供外界參考。以上服務若有需要任何協助或教育訓練，可與本局客服中心聯絡 02-81769009。</p>
3	專利部分的講解說明希望可拉長，這樣就不用加快講話速度，內容說明速度太快了	<p>謝謝您的建議，本局未來會要求報告人在時間範圍內，儘量放慢報告速度。</p>
4	一文多案號之變更規費應予適當調降。例，假設一事	<p>1. 因代理人死亡或停業，而向本局申請變更代理人時，因案件長期累積之件數極</p>

<p>務所之原代理人因故應予即時更換且該代理人之代理案件長年累積各式各樣之案件近萬件，若以一件規費 300 元，則變更規費仍高達 300 萬元，若按現行規定實令人難以接受且亦極不合情理。</p>	<p>多，於申請變更代理人時，本局確須支出大量行政成本，基於「使用者付費」及「建立合理收費機制」之原則，專利申請所生之費用應合理反映在規費上。</p> <p>2. 本局推動一文多案號變更規劃，較現行同一申請人如有近萬件專利申請案申請相同之變更登記時，須逐案提出申請，並分別檢附證明文件及規費之程序已簡便許多，對申請人應是一項利多。至於規費部分，因行政作業上仍須分別處理，故所費行政成本，實未減少，尚無調降空間。</p>
---	---

經濟部智慧財產局 「103 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	2	3	4
	很 滿 意	滿 意	不 滿 意	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) 專利法制 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 專利業務 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 商標業務 -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 業務電子化 -----	<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. 您對主辦單位所提供之場地是否滿意： -----	<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"/> 本局電子報 <input type="checkbox"/> 本局網站 <input type="checkbox"/> 公會 <input type="checkbox"/> 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：①20歲以下 ②21-30歲 ③31-40歲 ④41-50歲 ⑤51-60歲
 ⑥61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 _____

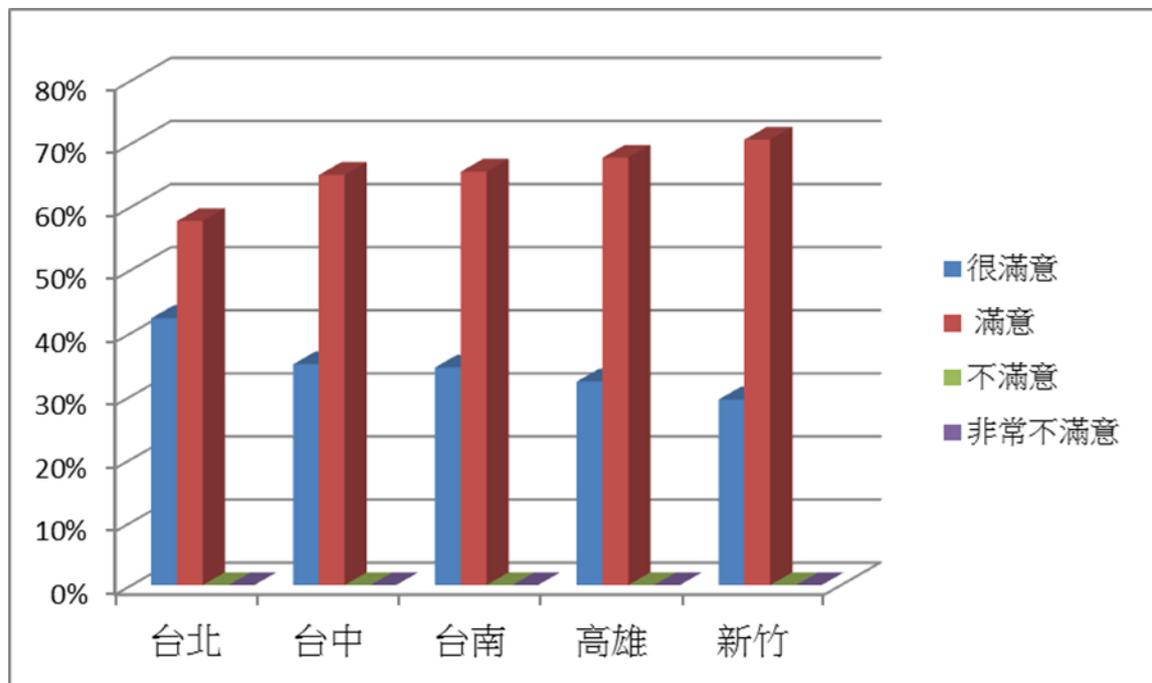
專利商標服務年資：①未滿1年 ②1-2年 ③3-5年 ④6-9年 ⑤10年以上
 ⑥從未從事專利商標服務

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?

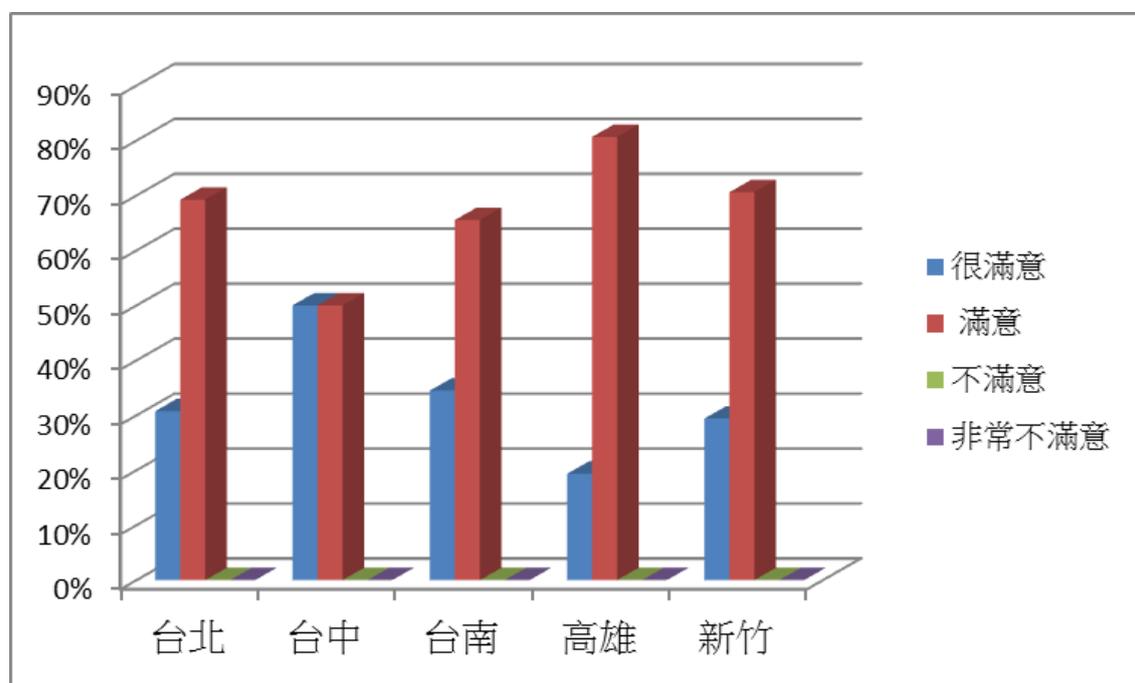
場次	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
台北	11	15	0	0	26
	42.3%	57.7%	0.00%	0.00%	100.00%
台中	7	13	0	0	20
	35.0%	65.0%	0.00%	0.00%	100.00%
台南	10	19	0	0	29
	34.5%	65.5%	0.00%	0.00%	100.00%
高雄	10	21	0	0	31
	32.3%	67.7%	0.00%	0.00%	100.00%
新竹	5	12	0	0	17
	29.4%	70.6%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	43	80	0	0	123
	34.96%	65.04%	0.00%	0.00%	100.00%



(二)、您對本次座談會業務報告之講師講解方式是否滿意：

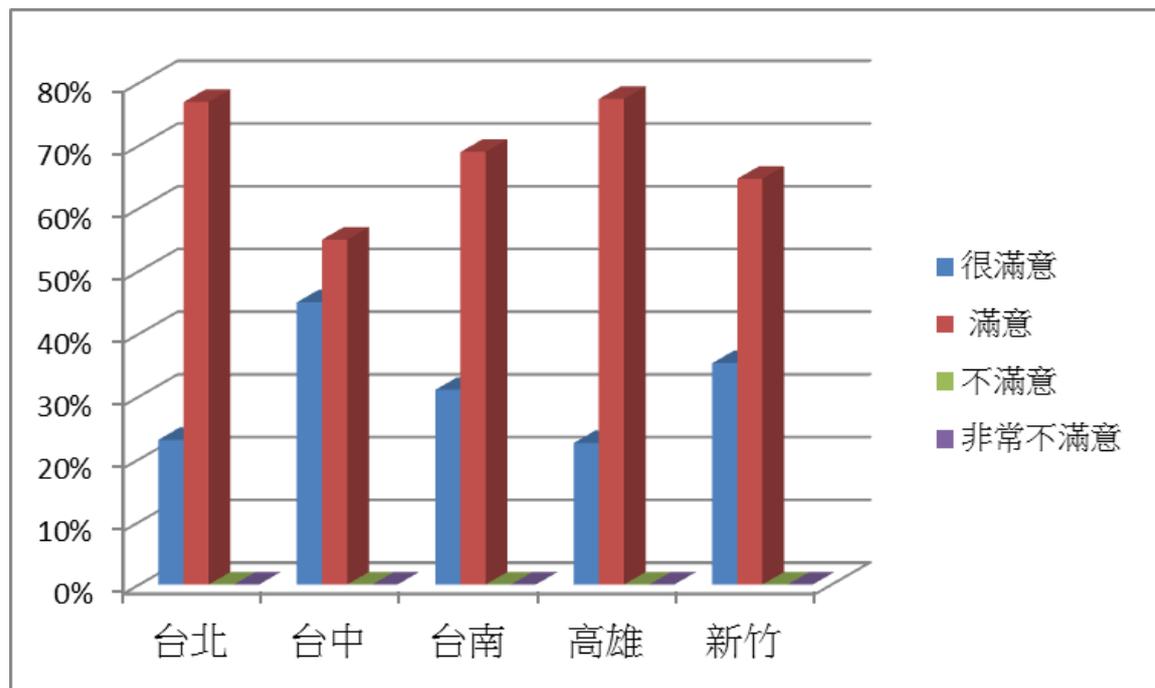
(1) 專利法制

場次	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
台北	8	18	0	0	26
	30.77%	69.23%	0.00%	0.00%	100.00%
台中	10	10	0	0	20
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
台南	10	19	0	0	29
	34.48%	65.52%	0.00%	0.00%	100.00%
高雄	6	25	0	0	31
	19.35%	80.65%	0.00%	0.00%	100.00%
新竹	5	12	0	0	17
	29.41%	70.59%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	39	84	0	0	123
	31.71%	68.29%	0.00%	0.00%	100.00%



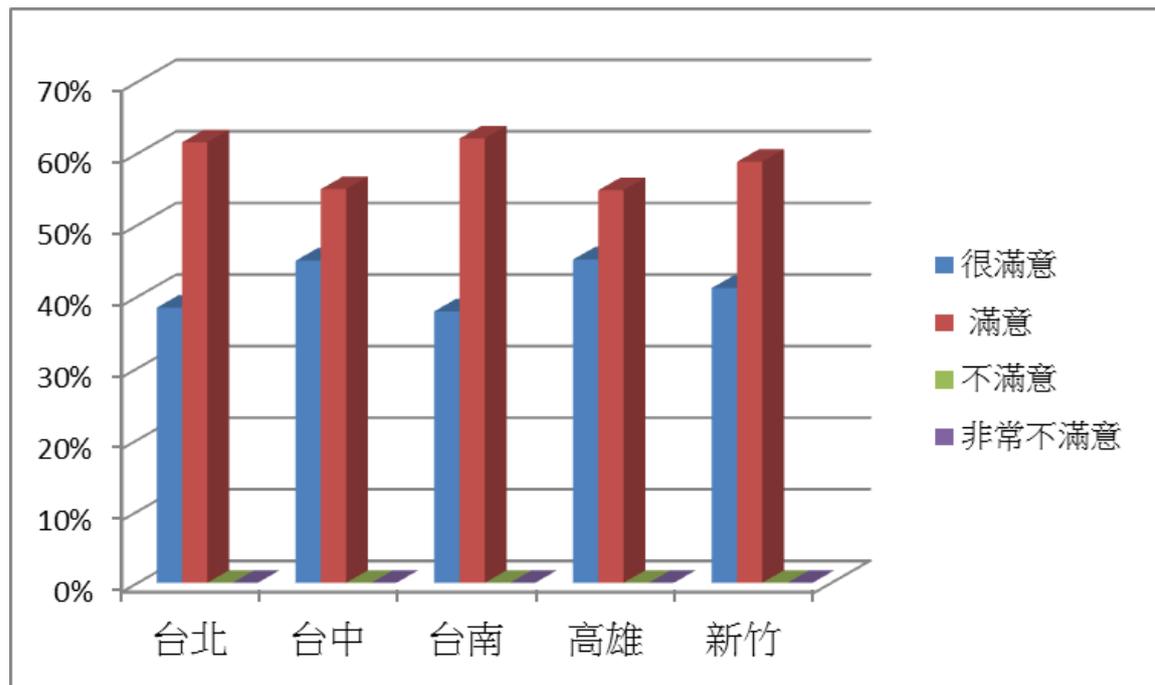
(2) 專利業務

場次	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
台北	6	20	0	0	26
	23.08%	76.92%	0.00%	0.00%	100.00%
台中	9	11	0	0	20
	45.00%	55.00%	0.00%	0.00%	100.00%
台南	9	20	0	0	29
	31.03%	68.97%	0.00%	0.00%	100.00%
高雄	7	24	0	0	31
	22.58%	77.42%	0.00%	0.00%	100.00%
新竹	6	11	0	0	17
	35.29%	64.71%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	37	86	0	0	123
	30.08%	69.92%	0.00%	0.00%	100.00%



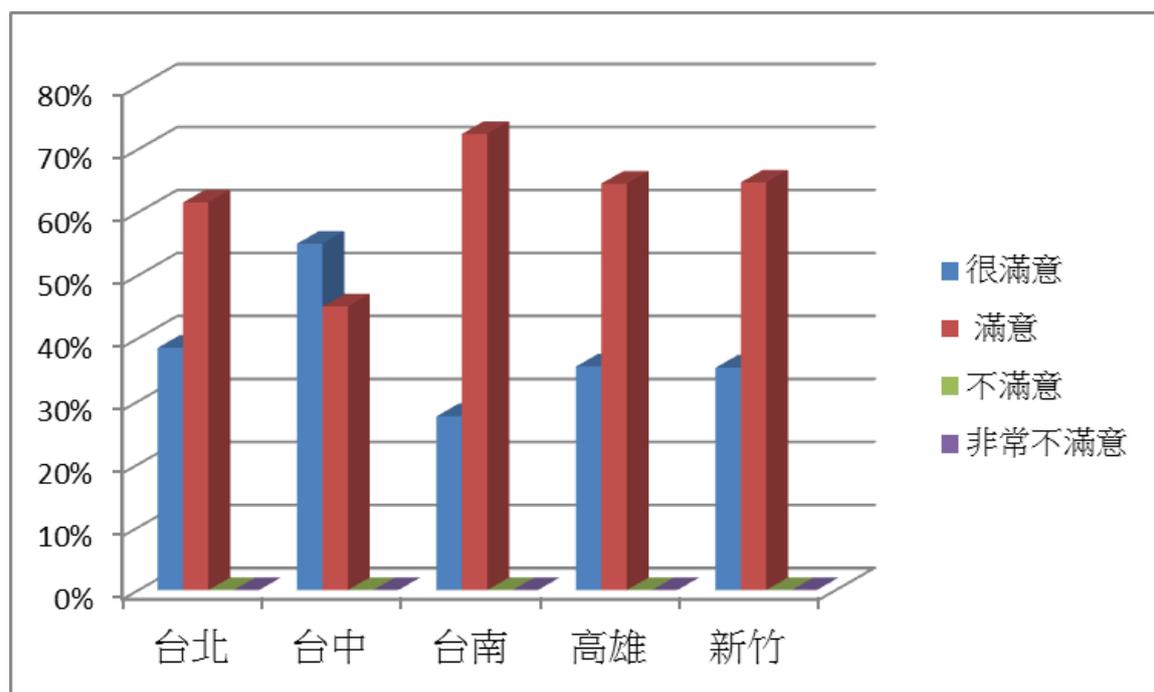
(3) 商標業務

場次	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
台北	10	16	0	0	26
	38.46%	61.54%	0.00%	0.00%	100.00%
台中	9	11	0	0	20
	45.00%	55.00%	0.00%	0.00%	100.00%
台南	11	18	0	0	29
	37.93%	62.07%	0.00%	0.00%	100.00%
高雄	14	17	0	0	31
	45.16%	54.84%	0.00%	0.00%	100.00%
新竹	7	10	0	0	17
	41.18%	58.82%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	51	72	0	0	123
	41.46%	58.54%	0.00%	0.00%	100.00%



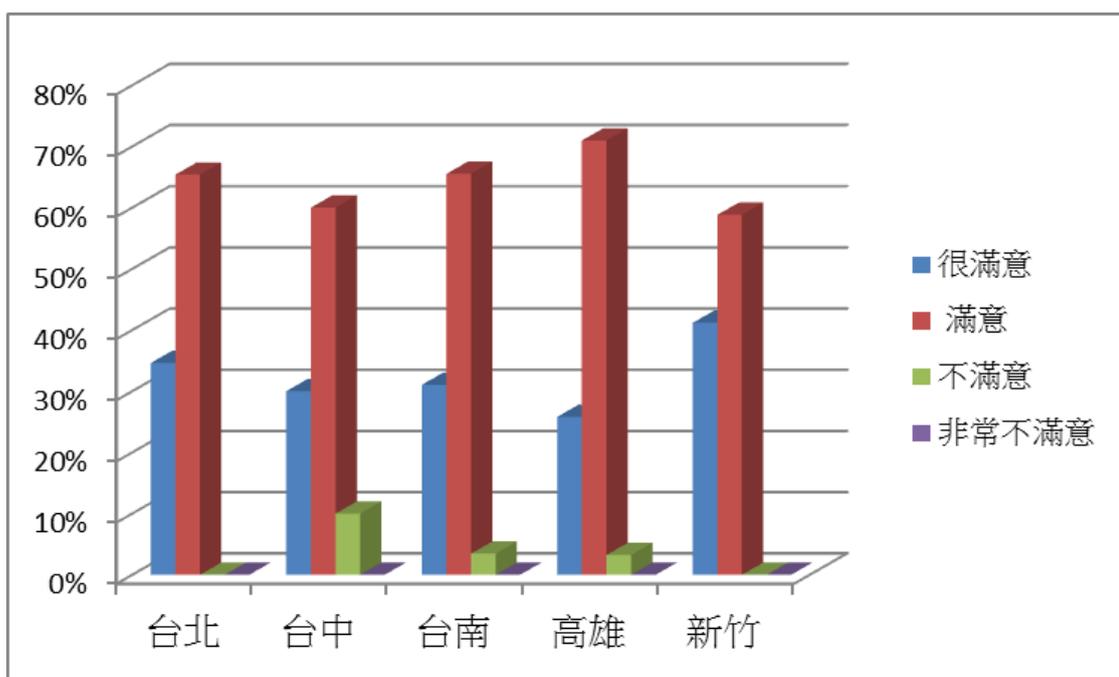
(4) 業務電子化

場次	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
台北	10	16	0	0	26
	38.46%	61.54%	0.00%	0.00%	100.00%
台中	11	9	0	0	20
	55.00%	45.00%	0.00%	0.00%	100.00%
台南	8	21	0	0	29
	27.59%	72.41%	0.00%	0.00%	100.00%
高雄	11	20	0	0	31
	35.48%	64.52%	0.00%	0.00%	100.00%
新竹	6	11	0	0	17
	35.29%	64.71%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	46	77	0	0	123
	37.40%	62.60%	0.00%	0.00%	100.00%



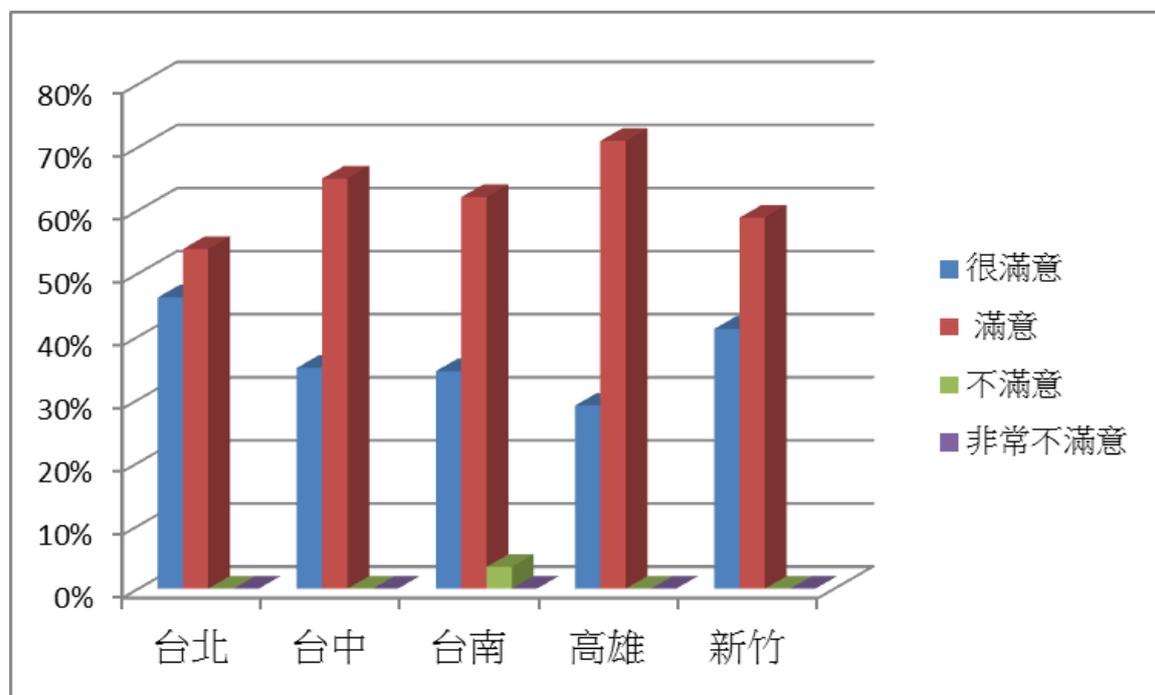
(三)、您對本次座談會之時間配置是否滿意：

場次	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
台北	9	17	0	0	26
	34.62%	65.38%	0.00%	0.00%	100.00%
台中	6	12	2	0	20
	30.00%	60.00%	10.00%	0.00%	100.00%
台南	9	19	1	0	29
	31.03%	65.52%	3.45%	0.00%	100.00%
高雄	8	22	1	0	31
	25.81%	70.97%	3.23%	0.00%	100.00%
新竹	7	10	0	0	17
	41.18%	58.82%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	39	80	4	0	123
	31.71%	65.04%	3.25%	0.00%	100.00%



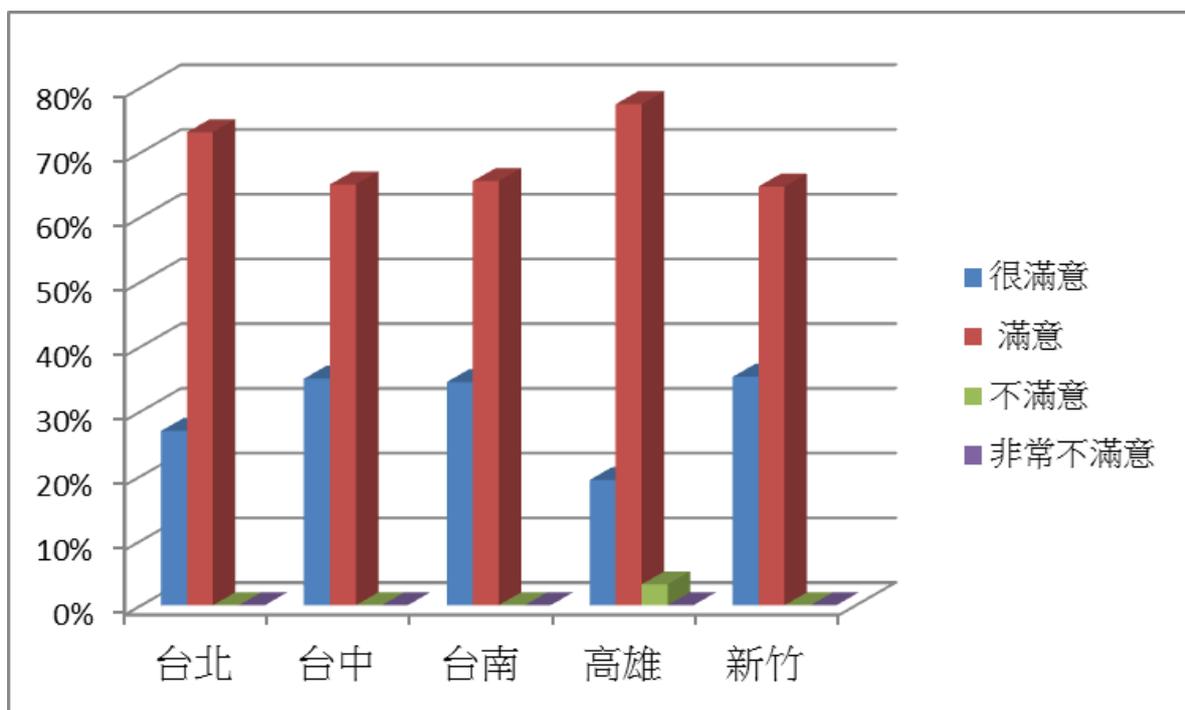
(四)、您對主辦單位所提供之場地是否滿意：

場次	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
台北	12	14	0	0	26
	46.15%	53.85%	0.00%	0.00%	100.00%
台中	7	13	0	0	20
	35.00%	65.00%	0.00%	0.00%	100.00%
台南	10	18	1	0	29
	34.48%	62.07%	3.45%	0.00%	100.00%
高雄	9	22	0	0	31
	29.03%	70.97%	0.00%	0.00%	100.00%
新竹	7	10	0	0	17
	41.18%	58.82%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	45	77	1	0	123
	36.59%	62.60%	0.81%	0.00%	100.00%



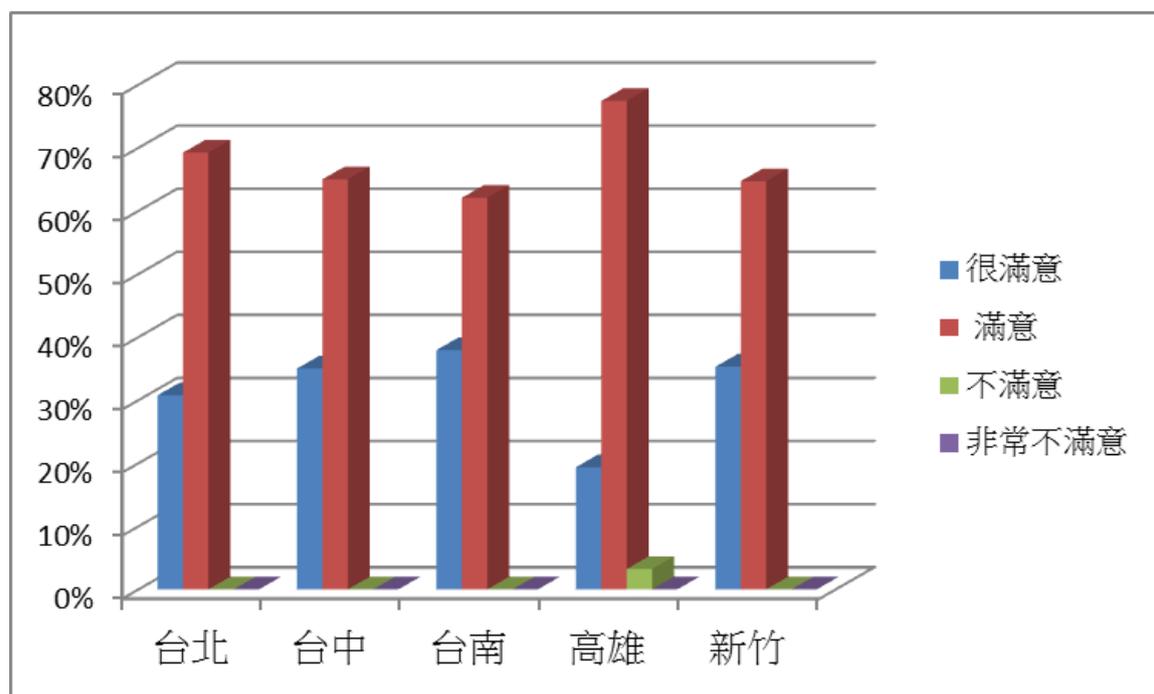
(五)、您對本局之專利審查業務整體表現是否滿意：

場次	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
台北	7	19	0	0	26
	26.92%	73.08%	0.00%	0.00%	100.00%
台中	7	13	0	0	20
	35.00%	65.00%	0.00%	0.00%	100.00%
台南	10	19	0	0	29
	34.48%	65.52%	0.00%	0.00%	100.00%
高雄	6	24	1	0	31
	19.35%	77.42%	3.23%	0.00%	100.00%
新竹	6	11	0	0	17
	35.29%	64.71%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	36	86	1	0	123
	29.27%	69.92%	0.81%	0.00%	100.00%



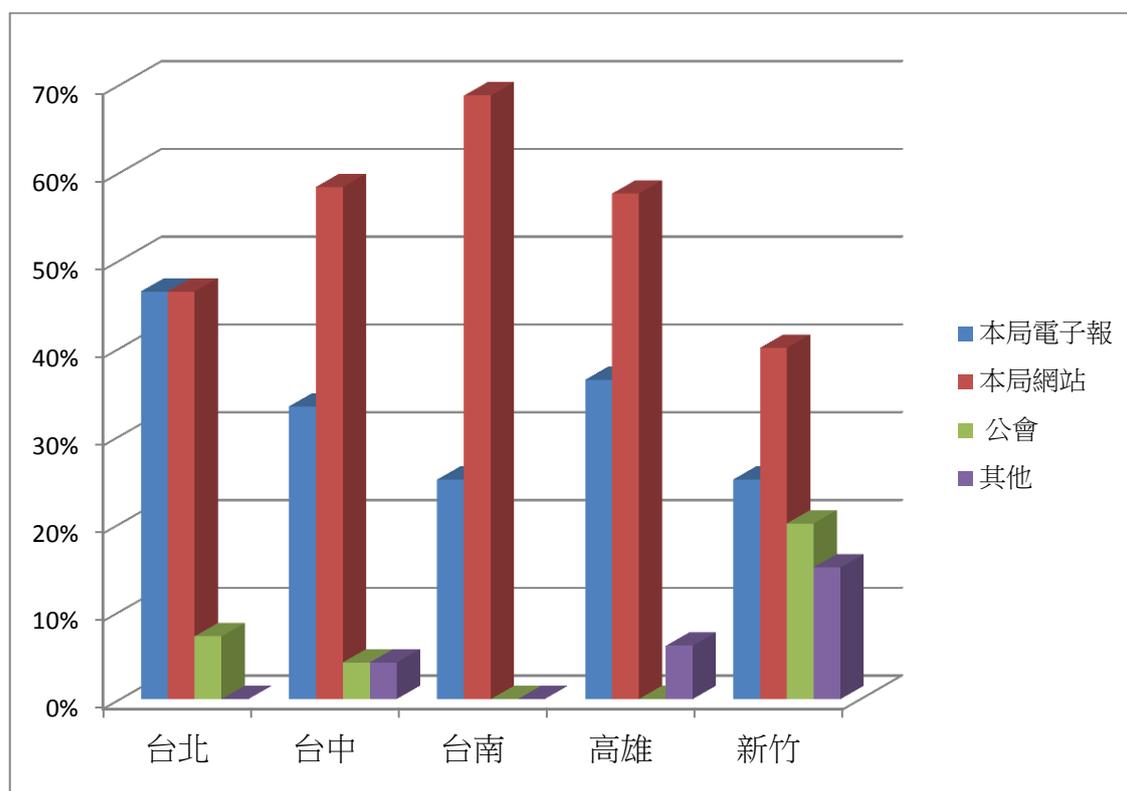
(六)、您對本局之商標審查業務整體表現是否滿意：

場次	很滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
台北	8	18	0	0	26
	30.77%	69.23%	0.00%	0.00%	100.00%
台中	7	13	0	0	20
	35.00%	65.00%	0.00%	0.00%	100.00%
台南	11	18	0	0	29
	37.93%	62.07%	0.00%	0.00%	100.00%
高雄	6	24	1	0	31
	19.35%	77.42%	3.23%	0.00%	100.00%
新竹	6	11	0	0	17
	35.29%	64.71%	0.00%	0.00%	100.00%
合計	38	84	1	0	123
	30.89%	68.29%	0.81%	0.00%	100.00%



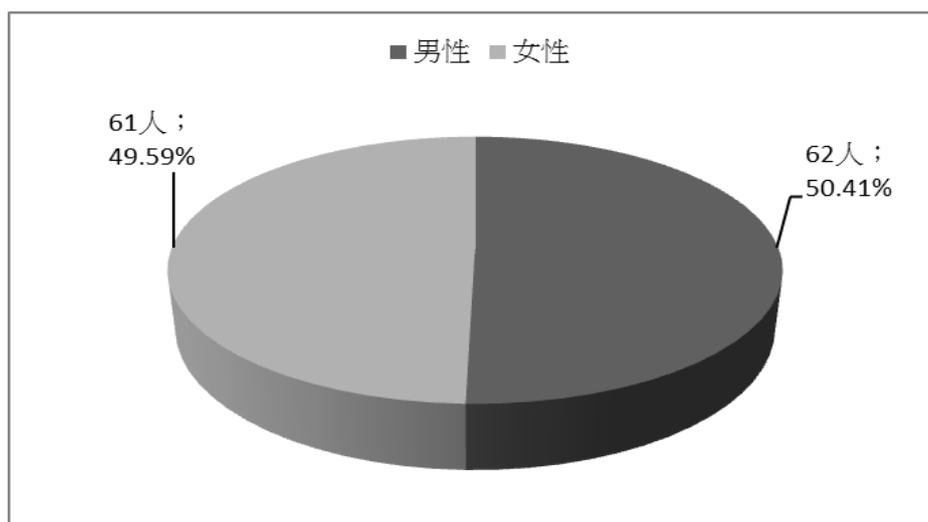
(七)、您是自何處得知本次座談會之訊息(複選)：

場次	本局電子報	本局網站	公會	其他	合計
台北	13	13	2	0	28
	46.43%	46.43%	7.14%	0.00%	100.00%
台中	8	14	1	1	24
	33.33%	58.33%	4.17%	4.17%	100.00%
台南	8	22	0	2	32
	25.00%	68.75%	0.00%	0.00%	100.00%
高雄	12	19	0	2	33
	36.36%	57.58%	0.00%	6.06%	100.00%
新竹	5	8	4	3	20
	25.00%	40.00%	20.00%	15.00%	100.00%
合計	46	76	7	8	137
	33.58%	55.47%	5.11%	5.84%	100.00%



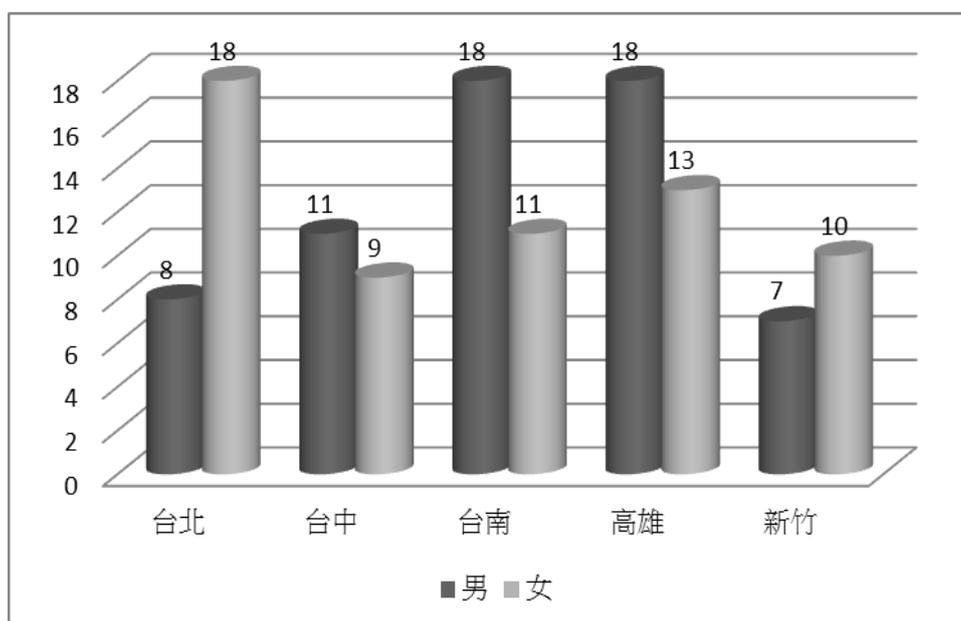
附件 4-性別分析結果（各項詳細資料）：

（一）性別分析



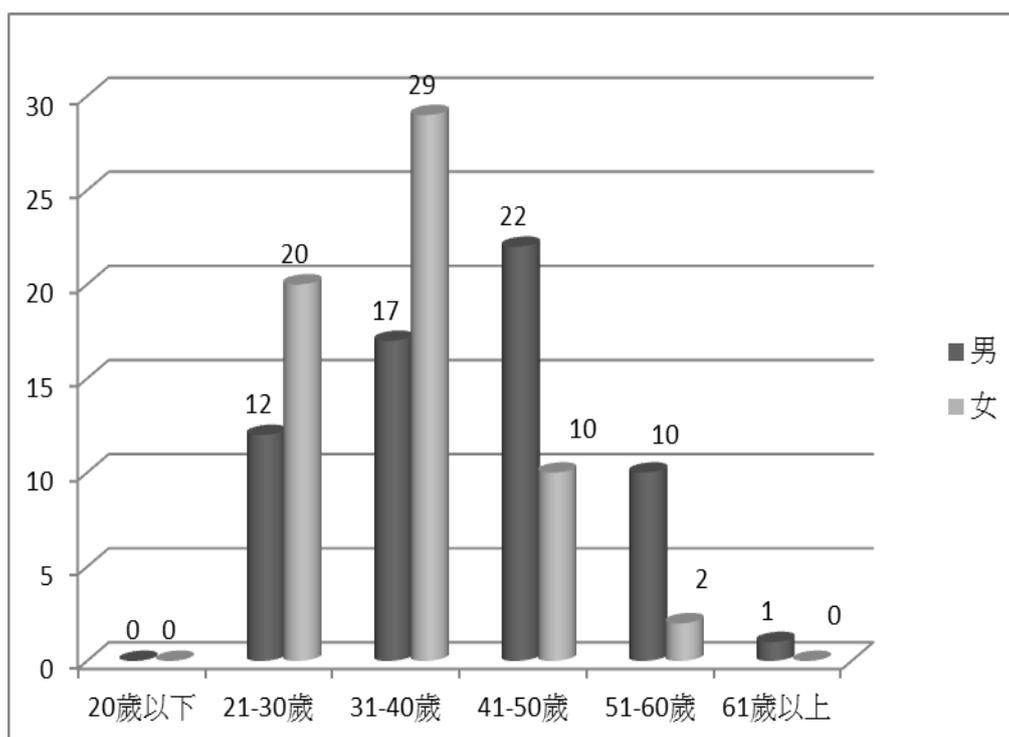
（二）分場次之參與者分析

場次	男	女
台北	8	18
台中	11	9
台南	18	11
高雄	18	13
新竹	7	10
合計	62	61



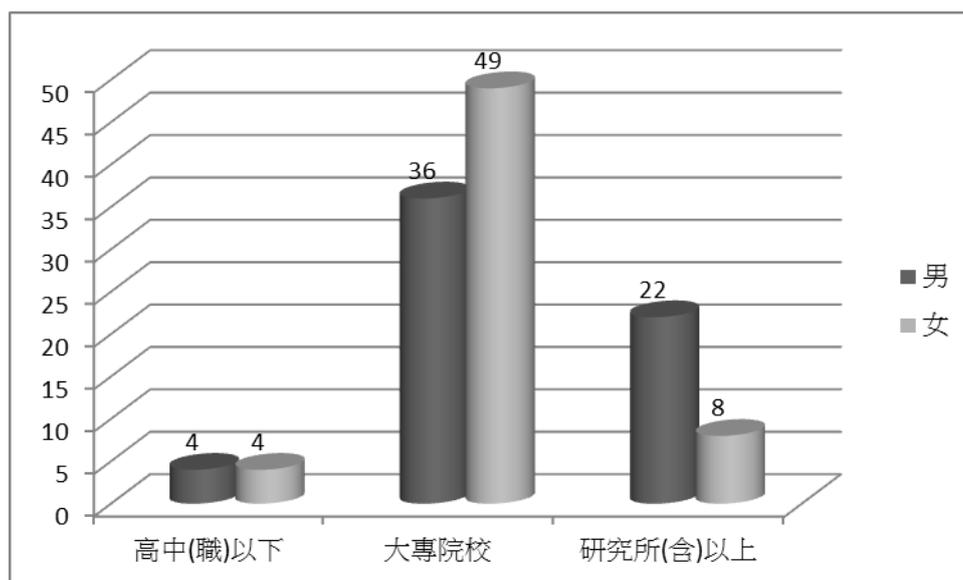
(三) 參與者年齡分析

	男	女
20歲以下	0	0
21-30歲	12 (19.35%)	20(32.79%)
31-40歲	17(27.42%)	29(47.54%)
41-50歲	22	10
51-60歲	10	2
61歲以上	1	0
合計	62	61



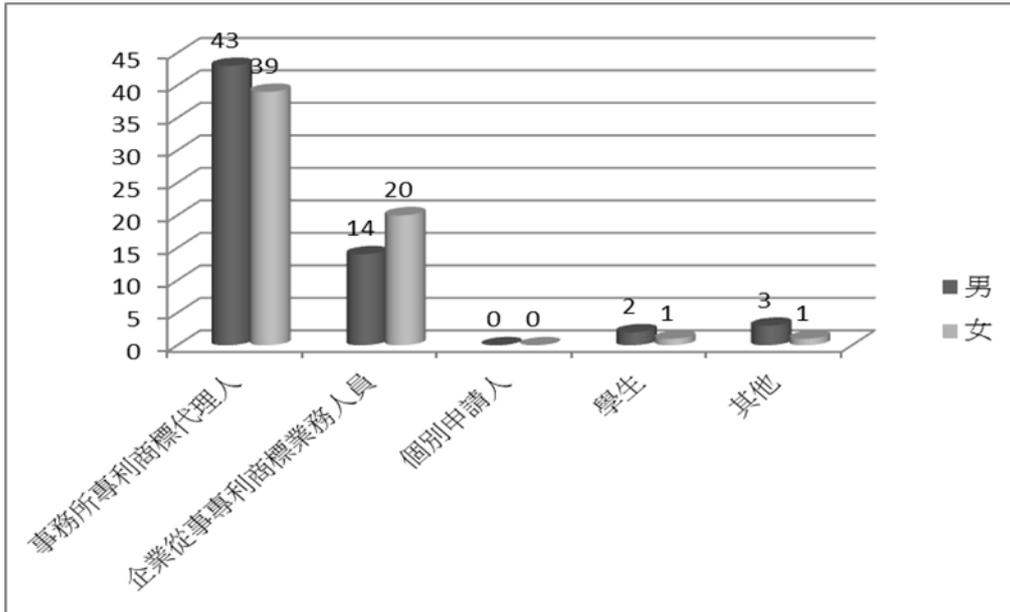
(四) 教育程度分析

	男	女
高中(職)以下	4	4
大專院校	36(58.06%)	49(80.33%)
研究所(含)以上	22(35.48%)	8(13.11%)
合計	62	61



(五) 參與者從事工作分析

	男	女
事務所專利商標代理人	43(69.35%)	39(63.93%)
企業從事專利商標業務人員	14	20
個別申請人	0	0
學生	2	1
其他	3	1
合計	62	61



(六)工作年資分析

	男	女
未滿一年	4	5
1-2年	5	11
3-5年	9	13
6-9年	8	13
10年以上	30	16
從未從事專利商標服務	6	3
合計	62	61

