

臺北市大安地政事務所 100 年度易及包服務問卷調查報告

壹、問卷調查與分析

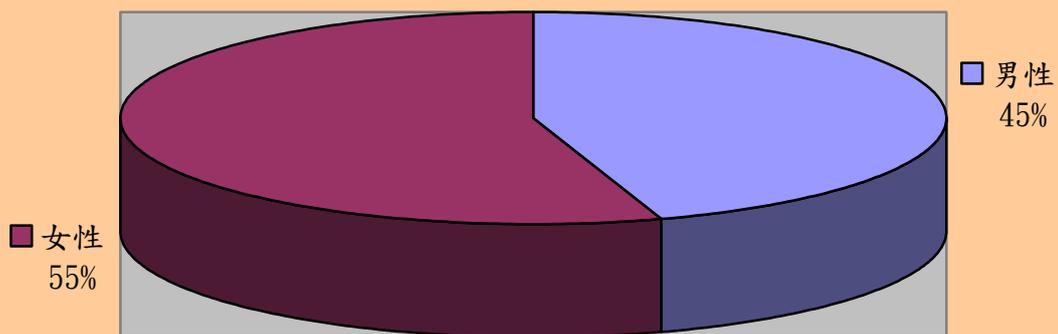
本所自 98 年 6 月起，於服務台放置易及包供民眾免費索取。為了解民眾對於易及包所提供資訊及使用之滿意度及建議事項，於 100 年 4 月 1 日起至 100 年 4 月 30 日止，辦理易及包服務問卷調查，以了解申請土地建物登記時民眾考慮親辦或請地政士代辦之比例，民眾對易及包內容之接受度，民眾對易及包使用之滿意度，計準備 100 份問卷，實際回收 100 份，以下就回收問卷各項問題進行分析。

一、受訪者類型

依問卷內容得知此次受訪者比例，男性佔 45%，女性則佔 55%。

性別	男性	女性	總數
人數	45	55	100
百分比	45%	55%	100%

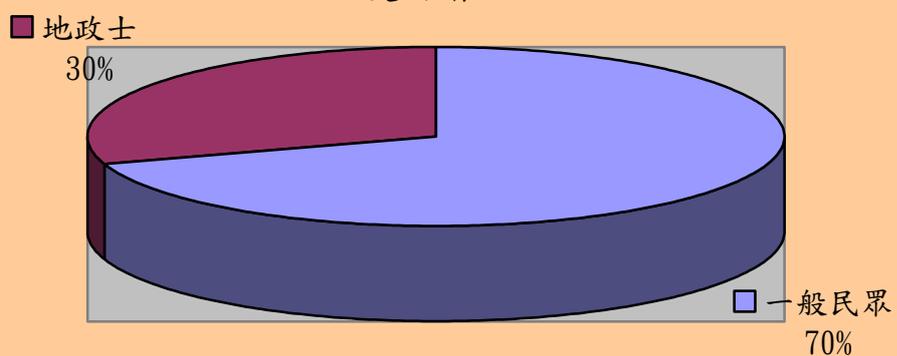
受訪者性別



依問卷內容得知此次受訪者比例，一般民眾佔 70%，地政士則佔 30%，下面就一般民眾及地政士受訪結果分別加以分析。

類型	一般民眾	地政士	總數
人數	70	30	100
百分比	70%	30%	100%

受訪者

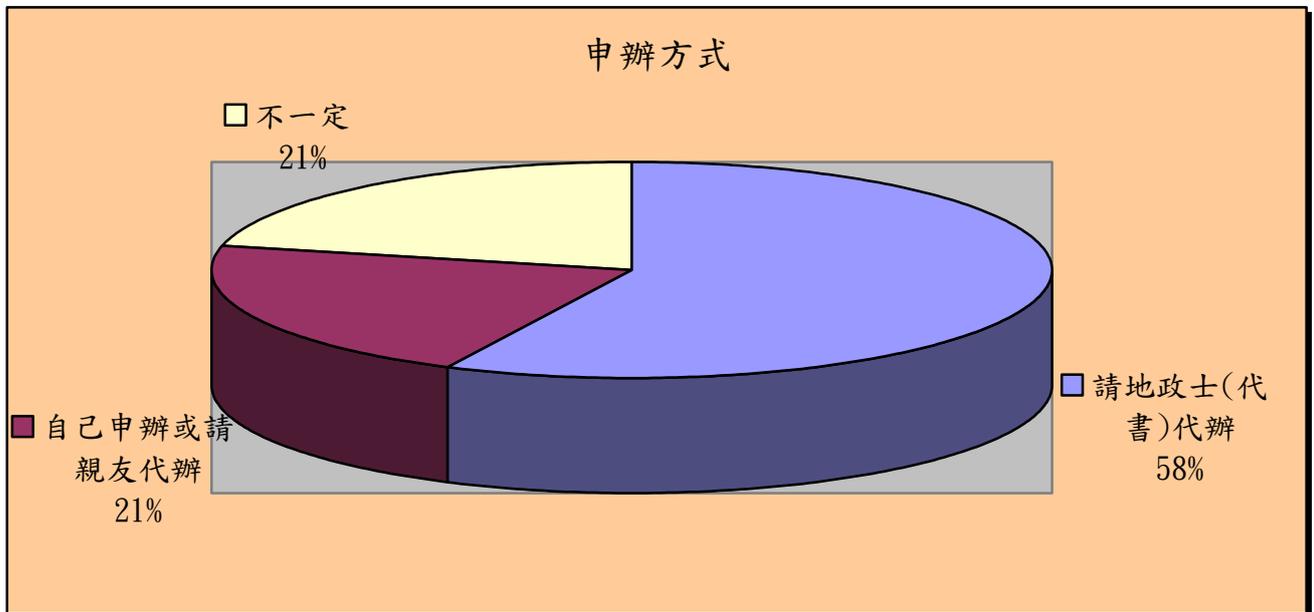


二、一般民眾意見分析

(一)請問您申請土地建物登記時會選擇哪種方式申請？

A:此項調查顯示，請地政士(代書)代辦的比例佔58%，自己申辦或請親友代辦的比例佔21%，不一定的比例佔21%。

	請地政士 (代書)代辦	自己申辦或 請親友代辦	不一定	合計
方式	40	15	15	70
百分比	58%	21%	21%	100%

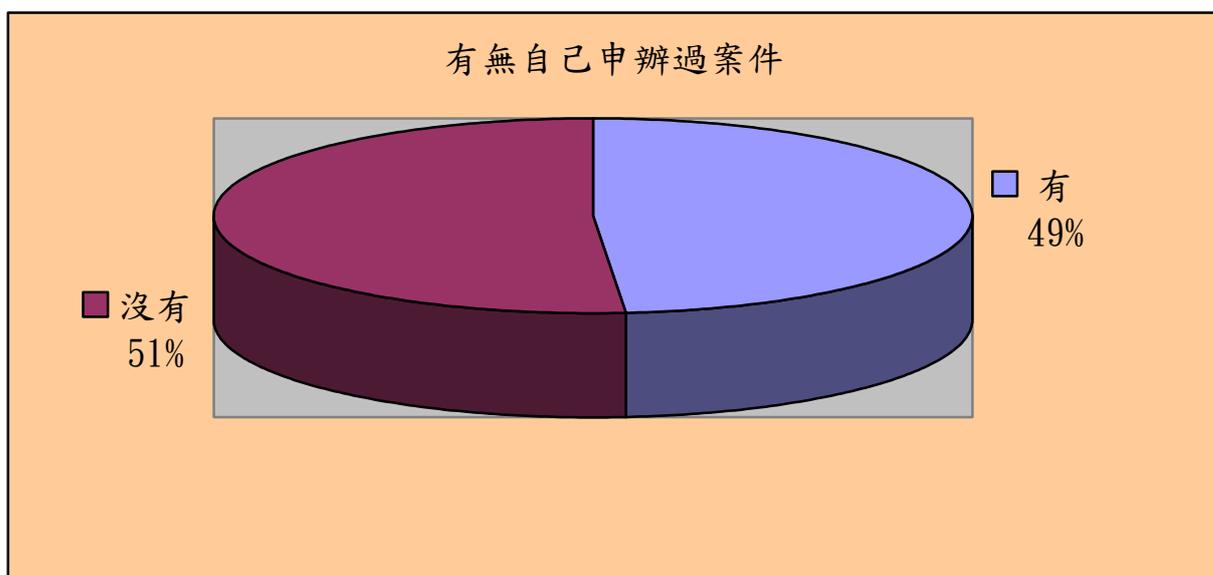


(二)請問您曾經自己申辦土地建物登記嗎?

A:一般民眾曾經自己申辦土地建物登記者佔 49%，

尚未自己申辦土地建物登記者佔 51%。

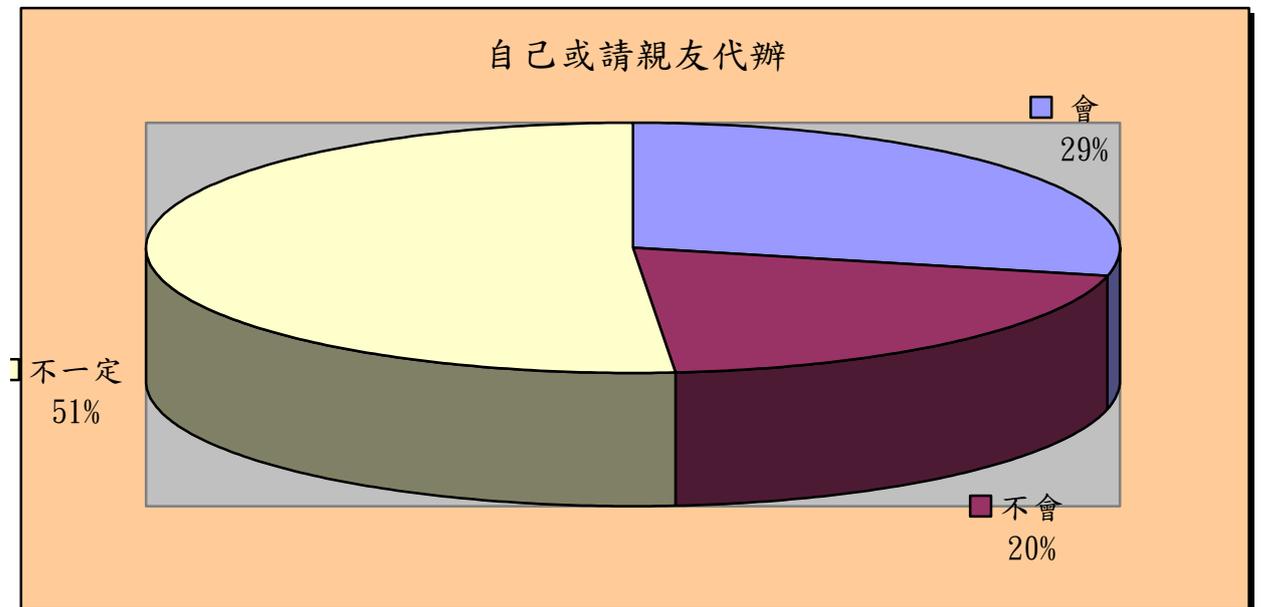
	有	沒有	合計
人數	34	36	70
百分比	49%	51%	100%



(三) 請問如果要申辦的登記案件有提供申請須知及範例者，您會選擇自己申辦或請親友代辦嗎？

A: 此項調查顯示，如果要申辦的登記案件有提供申請須知及範例，會自己申辦或請親友代辦的比例佔 29%，不會自己申辦或請親友代辦的比例佔 20%，不一定的比例佔 51%。

	會	不會	不一定	合計
人數	20	14	36	70
百分比	29%	20%	51%	100%



(四)請問您自己申辦的土地、建物登記的項目有哪些？

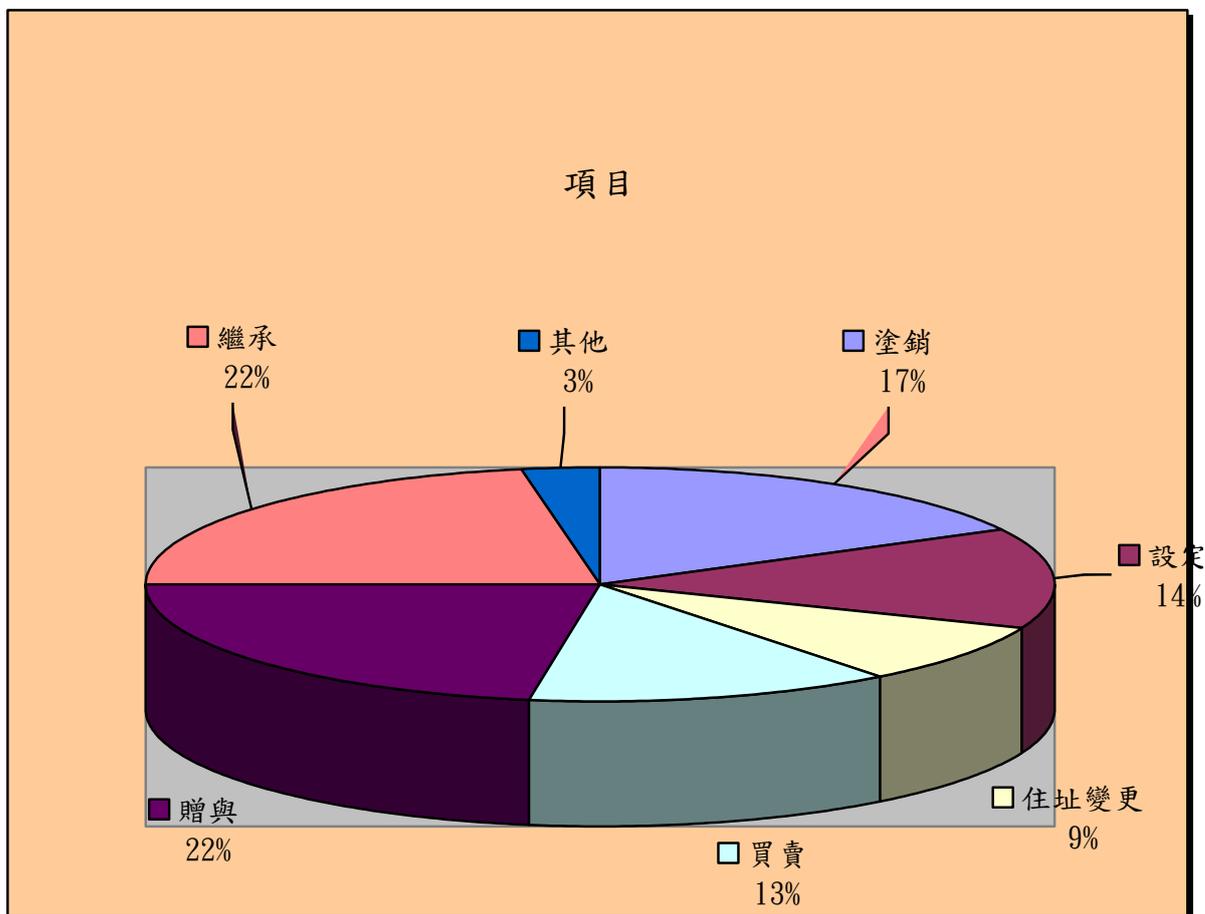
A:此項調查顯示，民眾自己申辦的土地、建物登記的項目

中塗銷佔 17%，設定佔 14%，住址變更佔 9%，買賣佔 13%、

贈與佔 22%、繼承佔 22%、其他佔 3%。

(民眾可複選)

項目	塗銷	設定	住址變更	買賣	贈與	繼承	其他	合計
次數	32	26	16	24	42	42	5	187
百分比	17%	14%	9%	13%	22%	22%	3%	100%

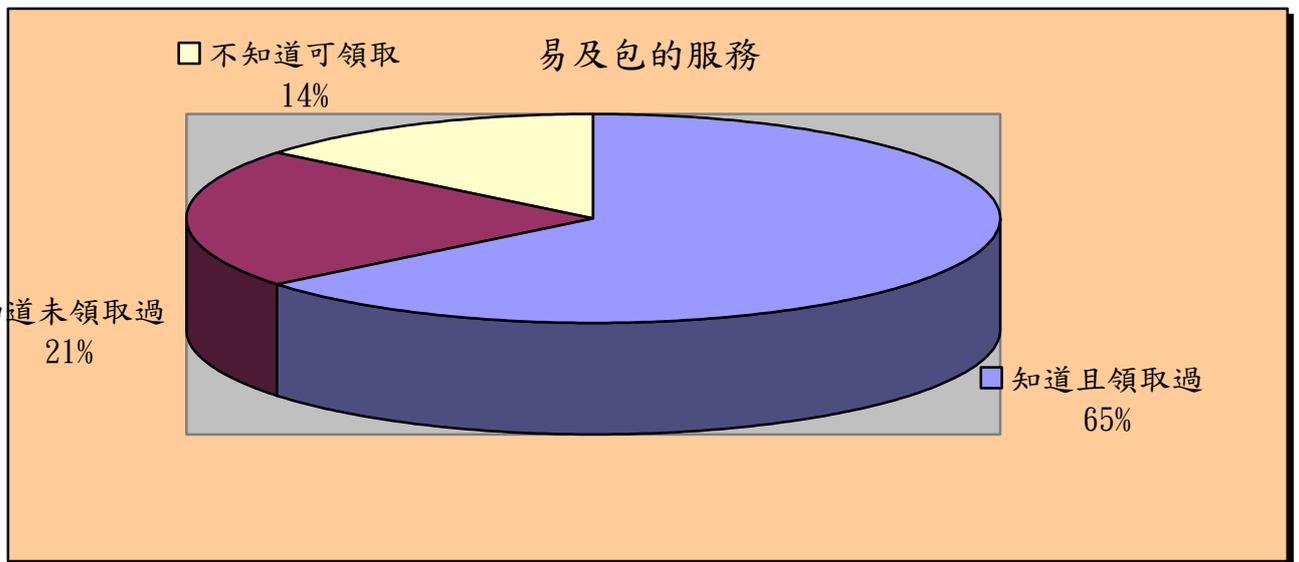


(五)請問您知道本所有提供易及包的服務嗎？

A:此項調查顯示，一般民眾知道且領取過易及包佔 65%

，知道但未領取過易及包佔 21%，不知道可領取佔 14%。

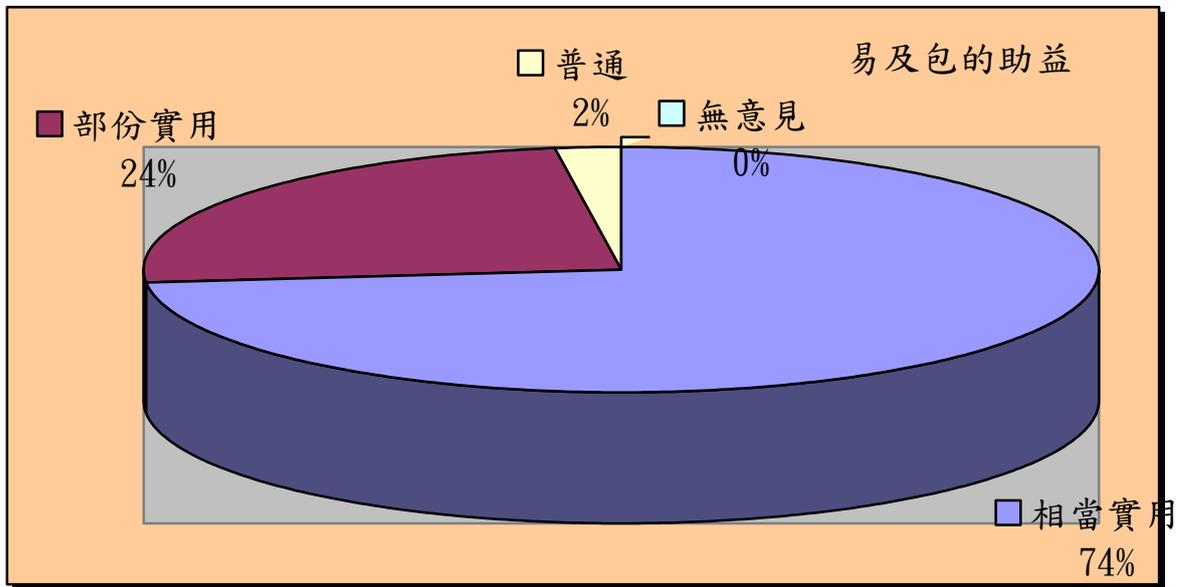
	知道且領取過	知道未領取過	不知道可領取	合計
人數	45	15	10	70
百分比	65%	21%	14%	100%



(六)請問您覺得「易及包」對您申辦案件時填寫資料及表格有助益嗎？

A:此項調查顯示，有領取過「易及包」的 45 位民眾全部表示相當實用佔 74%，部份實用佔 24%，普通佔 2%。

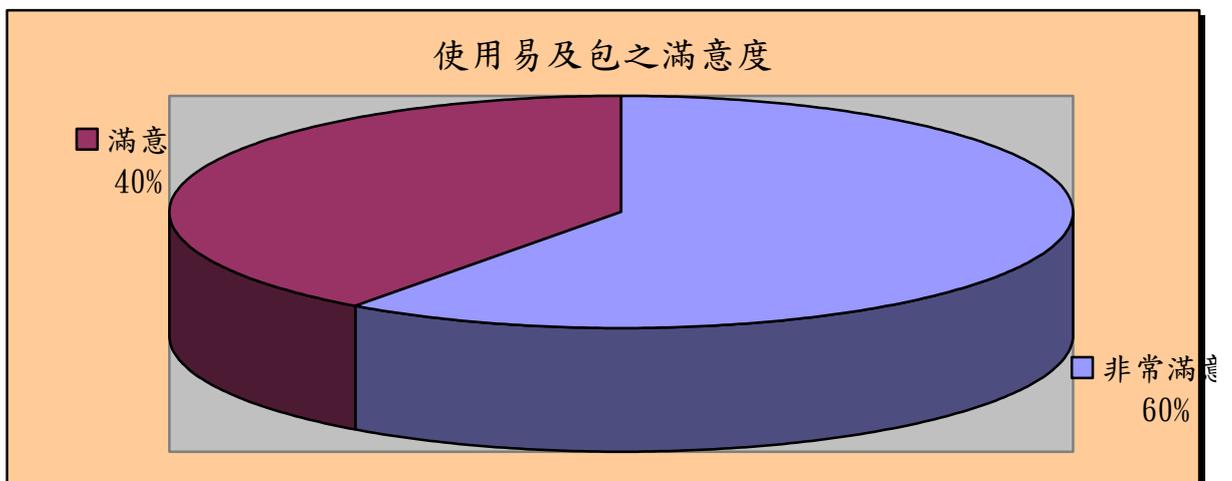
	相當實用	部份實用	普通	無意見	合計
人數	33	11	1	0	45
百分比	74%	24%	2%	0%	100%



(七) 請問您對本所發送「易及包」之服務感到滿意嗎？

A: 此項調查顯示，有領取過「易及包」的 45 位民眾當中表示非常滿意佔 60%，滿意佔 40%。

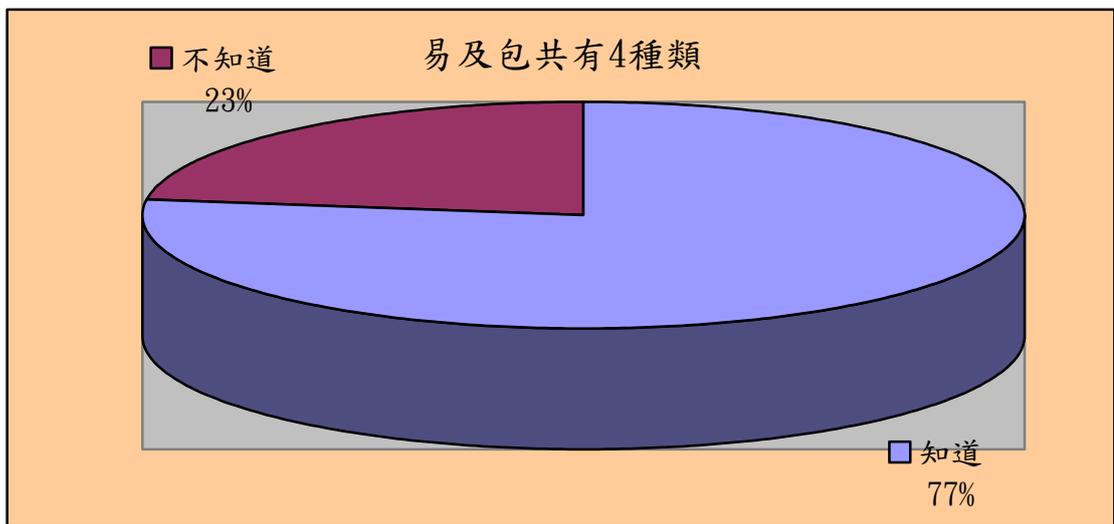
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	合計
人數	27	18	0	0	45
百分比	60%	40%	0%	0%	100%



(八) 請問您知道本所提供之「易及包」有買賣、贈與、繼承、設定4種嗎？

A: 此項調查顯示，一般民眾知道本所提供之「易及包」有買賣、贈與、繼承、設定4種者佔77%，不知道者佔23%。

	知道	不知道	合計
人數	54	16	70
百分比	77%	23%	100%

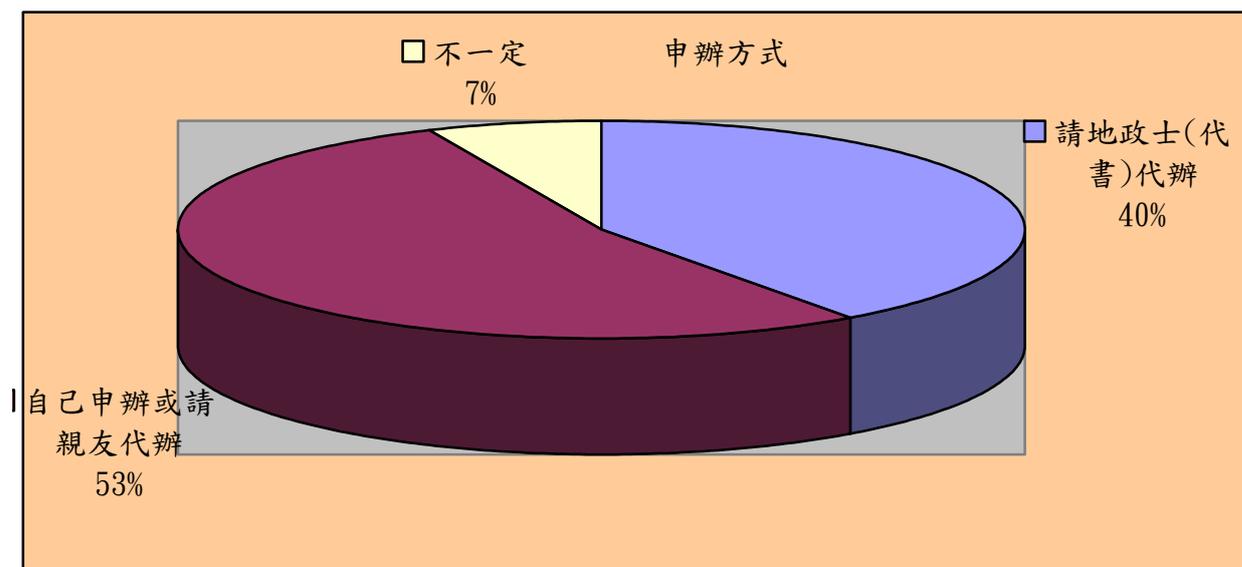


三、地政士(含登記助理員)意見分析

(一) 請問您申請土地建物登記時會選擇哪種方式申請？

A: 此項調查顯示，本身為地政士(含登記助理員)之受訪者申請土地建物登記時會請地政士(代書)代辦的比例佔40%，自己申辦或請親友代辦的比例佔53%，不一定的比例佔7%。

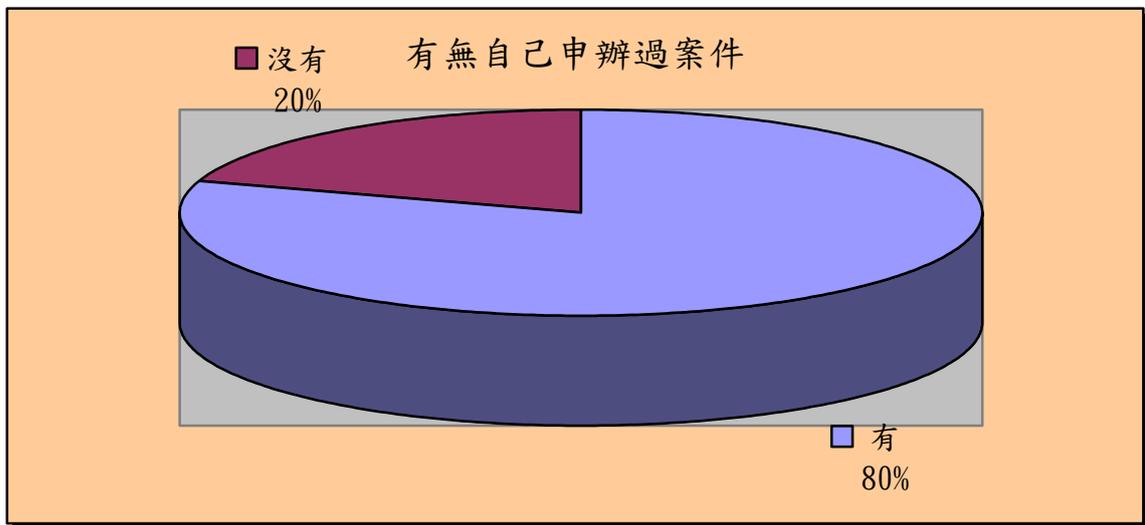
	請地政士 (代書)代辦	自己申辦或 請親友代辦	不一定	合計
方式	12	16	2	30
百分比	40%	53%	7%	100%



(二)請問您曾經自己申辦土地建物登記嗎?

A: 地政士(含登記助理員)曾經自己申辦土地建物登記者佔 80%，尚未自己申辦土地建物登記者佔 20%。

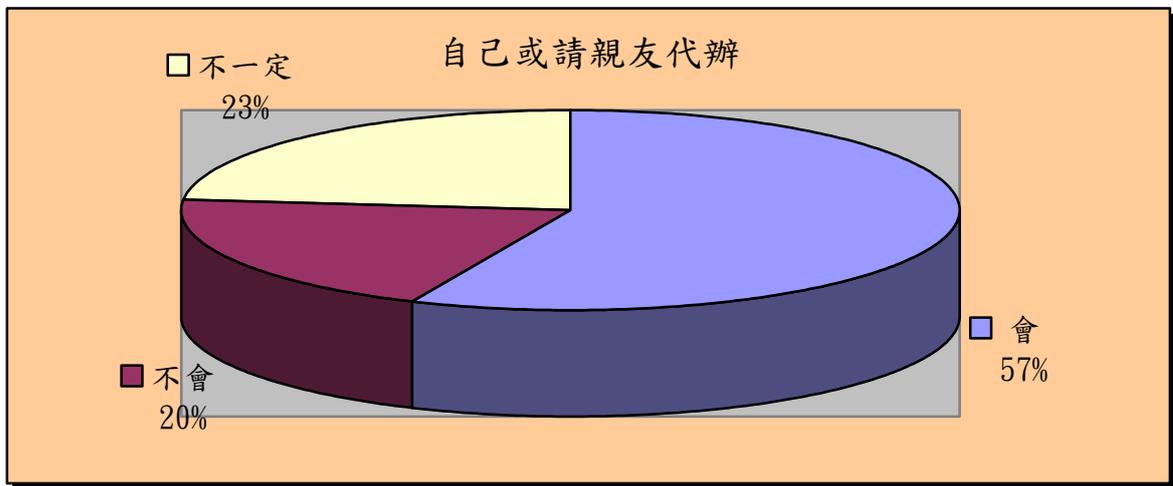
	有	沒有	合計
人數	24	6	30
百分比	80%	20%	100%



(三) 請問如果要申辦的登記案件有提供申請須知及範例者，您會選擇自己申辦或請親友代辦嗎？

A: 此項調查顯示，地政士(含登記助理員)如果要申辦的登記案件有提供申請須知及範例，會自己申辦或請親友代辦的比例佔 57%，不會自己申辦或請親友代辦的比例佔 20%，，不一定的比例佔 23%。

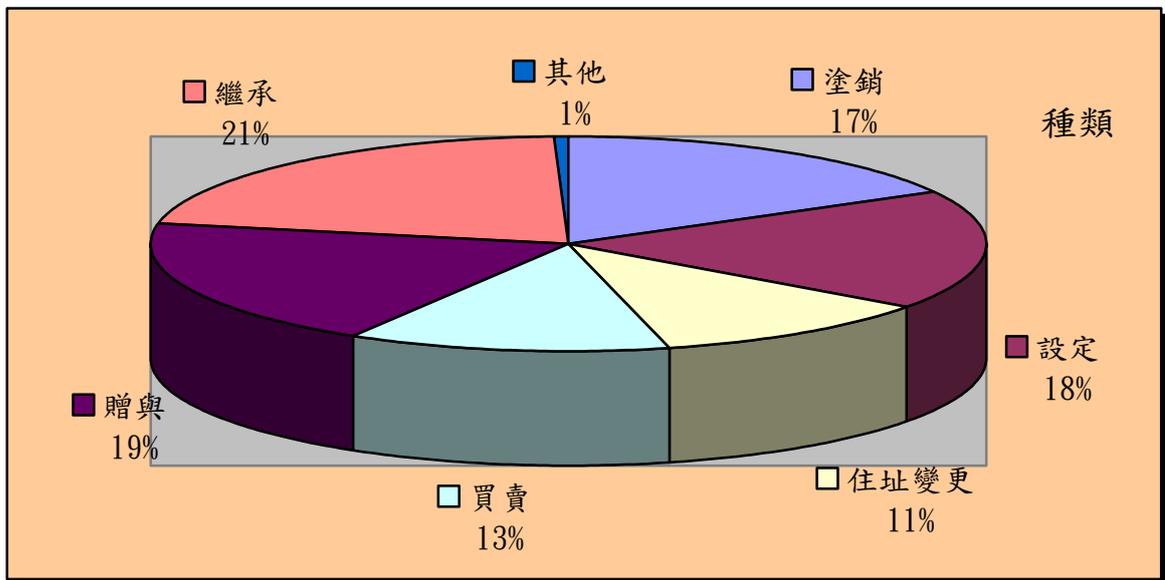
	會	不會	不一定	合計
人數	17	6	7	30
百分比	57%	20%	23%	100%



(四)請問您自己申辦的土地、建物登記的項目有哪些？

A:此項調查顯示，地政士(含登記助理員)自己申辦的土地、建物登記的項目中塗銷佔 17%，設定佔 18%，住址變更佔 11%，買賣佔 13%、贈與佔 19%、繼承佔 21%、其他佔 1%。

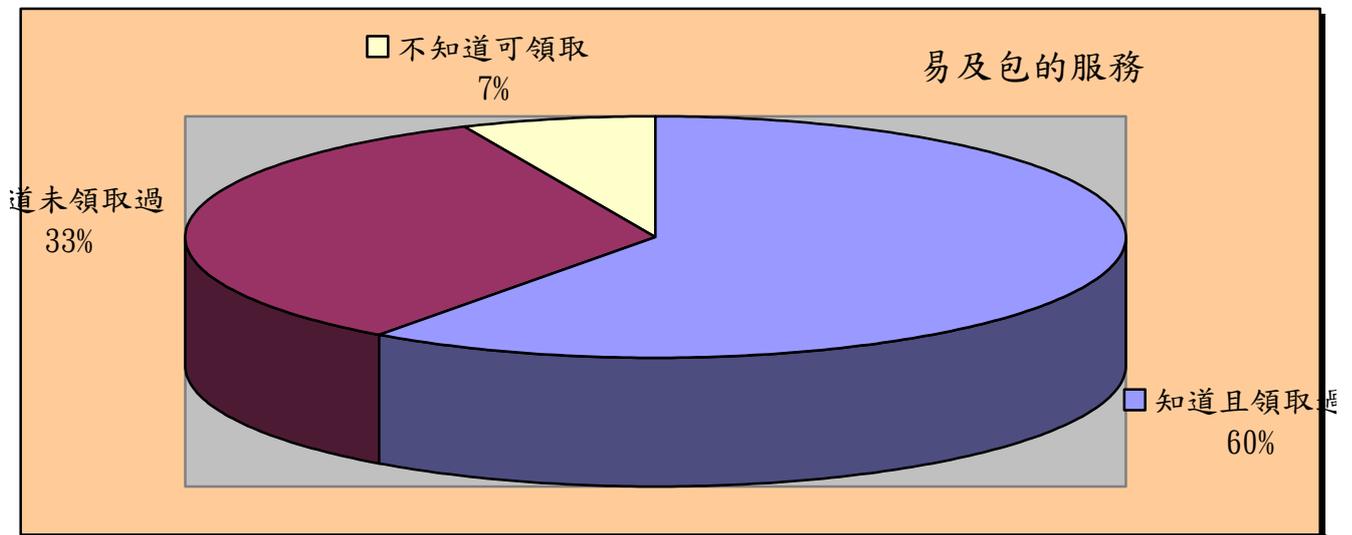
項目	塗銷	設定	住址變更	買賣	贈與	繼承	其他	合計
次數	34	36	22	25	39	43	1	200
百分比	17%	18%	11%	13%	19%	21%	1%	100%



(五)請問您知道本所有提供易及包的服務嗎？

A:此項調查顯示，地政士(含登記助理員)知道且領取過易及包佔 60%，知道但未領取過易及包佔 33%，不知道可領取佔 7%。

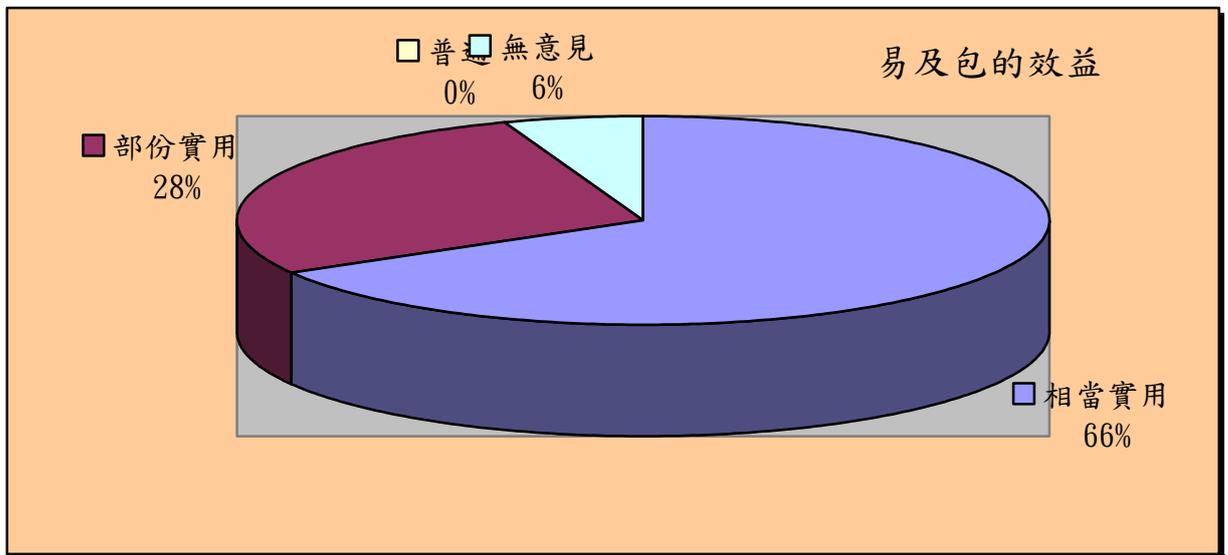
	知道且領取過	知道未領取過	不知道可領取	合計
人數	18	10	2	30
百分比	60%	33%	7%	100%



(六)請問您覺得「易及包」對您申辦案件時填寫資料及表格有助益嗎？

A:此項調查顯示，有領取過「易及包」的 18 位地政士(含登記助理員)表示相當實用佔 66%，部份實用佔 28%，無意見佔 6%。

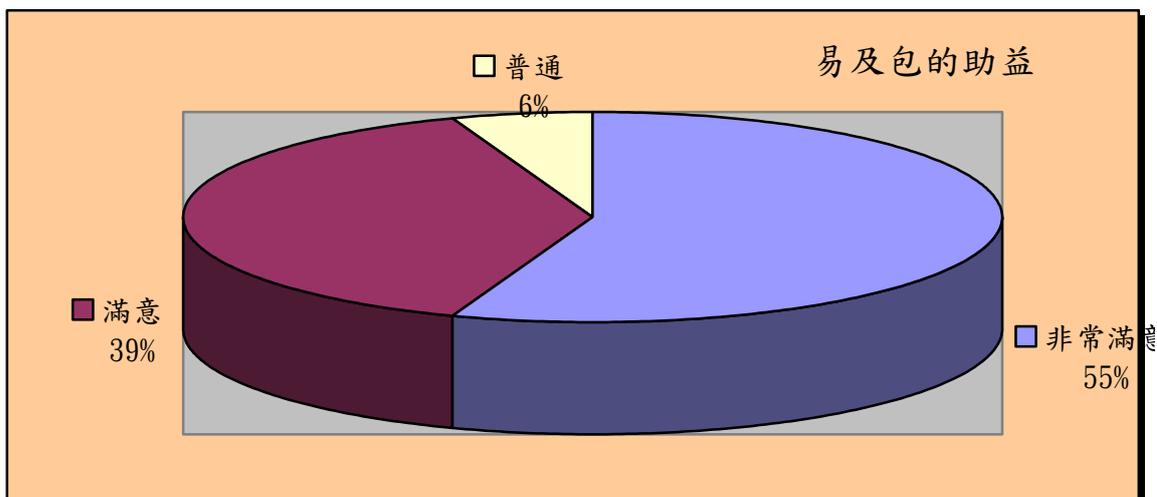
	相當實用	部份實用	普通	無意見	合計
人數	12	5	0	1	18
百分比	66%	28%	0%	6%	100%



(七) 請問您對本所發送「易及包」之服務感到滿意嗎？

A: 此項調查顯示，有領取過「易及包」的 18 位地政士(含登記助理員)當中表示非常滿意佔 55%，滿意佔 39%，普通佔 6%。

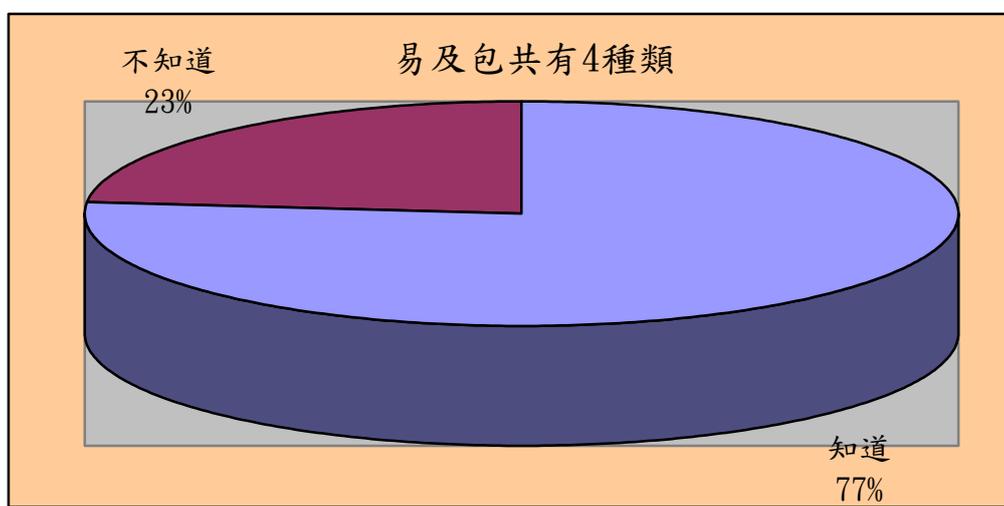
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	合計
人數	10	7	1	0	18
百分比	55%	39%	6%	0%	100%



(八) 請問您知道本所提供之「易及包」有買賣、贈與、繼承、設定4種嗎？

A: 此項調查顯示，地政士(含登記助理員)知道本所提供之「易及包」有買賣、贈與、繼承、設定4種者佔77%，不知道者佔23%。

	知道	不知道	合計
人數	23	7	30
百分比	77%	23%	100%



貳、檢討與建議：

一、民眾(含地政士)意見彙整：

一	如果要申辦的登記案件有提供申請須知及範例者，民眾會選擇自己申辦或請親友代辦之比例及原因。
原因分析	<p>有 43%之民眾(含地政士)表示節省親自申辦往返之時間並相信專業，會選擇交由地政士辦理，較去年增加 19%。</p> <p>有 20%之民眾(含地政士)表示因安全之考量，並可節省一筆經費所以會選擇自己申辦或請親友代辦，較去年減少 7.5%。</p> <p>另外 37%之民眾則表示不一定，應視案件難易程度或其他因素再決定，較去年減少 12%。</p>

二	民眾知道本所提供「易及包」的服務之比例及領取情形。
原因分析	<p>知道且領取過之民眾(含地政士)佔 62%，較去年比例增加 30%。</p> <p>知道未領取過之民眾(含地政士)佔 28%，較去年減少 22%。</p> <p>不知道可領取之民眾(含地政士)佔 10%，較去年減少 10%。</p> <p>本所將「易及包」放置於服務台供民眾索取，知道本所提供此服務之民眾計有 90%，較去年增加 10%。而知道且領取過之民眾亦較去年增加 30%。將持續推廣本所「易及包」之服務。</p>

三	民眾認為本所提供之「易及包」之助益
原因分析	<p>領取過之 63 位受訪者，表示「易及包」相當實用之比例為 71%，部份實用之比例為 25%，。此數據包含地政士在領取使用過「易及包」後之意見。顯示「易及包」內所放置的申請需知及範例、申辦案件時的空白表格等，在民眾選擇自己申辦案件時，可以預先填妥，並了解申辦案件之流程，讓民眾節省時間，所以受到民眾正向之評價。</p> <p>亦有民眾表示希望有人指導填表，或從旁解說，使填表之前置作業更容易。</p> <p>此項調查顯示「易及包」服務是受到民眾肯定的，應該持續推動此措施作為本所為民服務之項目之一。</p>

四	民眾對本所「易及包」服務之滿意度
原因分析	<p>領取過之 63 位受訪者，對本所提供之「易及包」服務感到滿意，滿意度之比例達到 97%，較去年減少 3%。此數據包含地政士在領取使用過「易及包」後之意見，而此數據顯示本所設置「易及包」的措施確實符合民眾之需求，民眾(含地政士)領取使用過「易及包」內所放置的申請需知及範例、申辦案件時的空白表格後，「易及包」讓民眾選擇自己申辦案件時更有效率，所以仍然受到民眾正向之評價。</p> <p>但有民眾(含地政士)表示案件交由地政士辦理既專業又省時間，顯然地政士填寫問卷時是以潛在客戶會否因易及包的發放而減少為考量。</p> <p>此項調查顯示「易及包」服務是受到民眾肯定的，應該持續推動此措施作為本所為民服務之項目之一。</p>

參、結論：

本所原本設置「易及包」之用意即在於提供民眾申辦案件時參考使用，目標在讓民眾申辦案件時感到方便實用。此次調查結果可了解「易及包」服務設置以來，的確讓民眾使用後感到滿意，給予的評價及意見都是正面，且提供寶貴的建議。

未來本所將同樣以”如何便民”為訴求，讓「易及包」的內容更為豐富實用，以提升民眾接受及使用度。