



國立中山大學公共事務管理研究所

碩士論文

Institute of Public Affairs Management

National Sun Yat-sen University

Master Thesis

高雄市政府地政局「地政事務所辦理跨所土地登記案件」

作業對地政士執行業務行為模式改變之探討

The influence of Cross-registration Policy on Administrator's

Behavior of Land Administration Agent: A Case of Land

Administration Bureau of Kaohsiung City Government

研究生：張鈞喬

Chun-Chiao Chang

指導教授：郭瑞坤 博士

Dr.Jui-Kun Kuo

吳偉寧 博士

Dr.Wei-Ning Wu

中華民國 107 年 5 月

May 2018

論文審定書

國立中山大學研究生學位論文審定書

本校公共事務管理研究所碩士在職專班

研究生張鈞喬（學號：N044040004）所提論文

高雄市政府地政局「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業對
地政士執行業務行為模式改變之探討

The influence of Cross-registration Policy on Administrator's Behavior
of Land Administration Agent: A Case of Land Administration Bureau of
Kaohsiung City Government

於中華民國 107 年 01 月 15 日經本委員會審查並舉行口試，
符合碩士學位論文標準。

學位考試委員簽章：

召集人 吳彩珠 吳彩珠 委員 郭瑞坤 郭瑞坤

委員 吳偉寧 吳偉寧 委員 張貴財 張貴財

委員 _____ 委員 _____

指導教授(郭瑞坤) 郭瑞坤 (簽名)

指導教授(吳偉寧) 吳偉寧 (簽名)

謝誌

「合抱之木，生於毫末；九層之臺，起於累土」，在完成論文的這一刻感覺到無比的輕鬆，看著論文從無到有、一點一滴的成長茁壯，經過與指導教授無數次的討論與修改，但最終的成果是美好的。

回想過去在中山大學公共事務管理研究所的這段期間裡，無論在校園中、課堂上、研究室與同學的討論、下班後緊接著晚上的課程還有犧牲了大部分的假日時間等等，還好有著志同道合的一群朋友，身在不同的公部門領域，聚集在公共事務管理研究所裡，我們探討著來自不同政府部門的問題，想像著應該如何學以致用、改善這個社會問題。

在著手進行論文的過程中，謝謝兩位指導教授郭瑞坤老師及吳偉寧老師不厭其煩的與我進行討論，建議修正方向以及運用不同的量化分析方法進行最終的研究分析，在此也謝謝口試委員吳彩珠教授以及張貴財委員，在口試期間給我詳細的建議以及透過實務上公部門的經驗對本研究進行剖析，參酌其建議並融入論文後，使得研究與建議更臻完善，最後更謝謝研究所辦公室麗敏，透過她的費心幫忙，進而減少在職生在學校行政流程上的不便、也謝謝高雄班、澎湖班的同學一路陪伴。

中文摘要

在網路發達並且電腦化的現代社會裡，政府部門為了達到行政效率以及提升行政決策而透過電子化政府的概念建置了「國土資訊系統」，高雄市政府地政局即配合擬訂「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業以達到即時異動地籍資訊之功能。此一作業打破過去土地登記僅得至不動產所轄地政事務所申請之規制，改善以往土地登記制度的地理界線僵硬性，使得符合規範的土地登記案件類型得於同一縣市內不受地政事務所轄區之侷限。

此時透過蒐集高雄市各地政事務所辦理跨所案件之統計量發現土地登記案件確實有集中於特定地政事務所之趨勢，因此本研究結合交易成本理論與計畫行為理論，探就地政士基於該項作業實施後產生哪些因素使得其因交易成本之減少而影響其執行業務之行為選擇，並且該些選擇的結果將如何影響地政事務所。藉由深度訪談法蒐集影響地政士行為模式改變所考量之因素後建立問卷指標，採取量化研究方式建立影響地政士執業行為模式改變之因果關係發現，地政士考量使用「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業之因素有「使用目的性」、「政策評價性」及「機關聚集性」，此種因素導致其改變原有執行業務之行為模式，並且造成各地政事務所所有案件量分配情形過度集中於具有機關聚集效益之地政事務所，因此未來各政府機關擬定政策或改變原有作業流程時應考量使用者之行為改變可能性，避免事後採取補救措施反而益加浪費行政資源。

關鍵字：高雄市、地政事務所、計畫行為理論、交易成本理論、行為改變

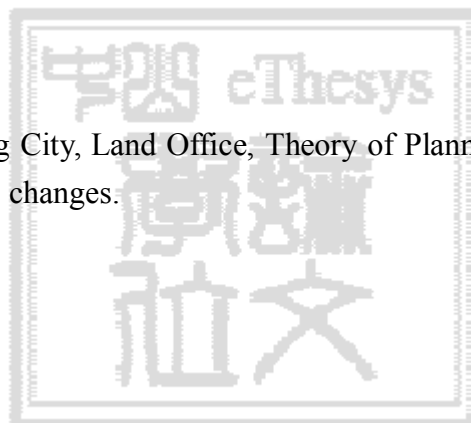
Abstract

E-government is viewed as a gateway to an effective public management, and The impact of E-government policies and practices on administrative behaviors is a vital topic in the field of public affairs management. Taiwan has adopted National Geographic Information System (NGIS) for the administrative innovation and reforms. On the local level, the Land Administration Bureau of the Kaohsiung City Government has adopted the cross-registration system, which is a type of interorganizational collaboration, to deliver cadaster information and data instantly. The location choice of the land registration is more optional to Land Administration Agent without the limitation of jurisdiction., and Land Administration Agent would have their preference of land registration location.

This study investigated factors affecting land administration agent's behavioral decision on the policy of Cross-registration.

The research findings asserted that some cross-registration offices have the significant amount of workload and service cases and pointed out that the factors of purpose of usage, policy evaluation, and "office clustering, would the vital factors in influencing the location choices and administrative behaviors of Land Administration Agent.

Key words: Kaohsiung City, Land Office, Theory of Planned Behavior, Transaction Cost Theory, Behavioral changes.



目錄

中文摘要.....	iii
英文摘要.....	iv
目錄.....	v
圖目錄.....	vii
表目錄.....	viii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機與目的.....	3
第三節 研究對象.....	8
第二章 文獻探討.....	11
第一節 計畫行為理論之研究現況.....	11
第二節 交易成本理論之研究現況.....	17
第三節 交易成本理論與計畫行為理論於本研究應用之關聯性.....	20
第三章 研究架構與假設.....	27
第一節 研究途徑與架構.....	27
第二節 資料蒐集方法.....	31
一、深度訪談法.....	31
二、問卷設計與分層隨機抽樣.....	32
第四章 資料分析與研究發現.....	35
第一節 訪談對象及訪談資料分析.....	35
第二節 問卷設計與問卷預試結果分析.....	45
第三節 問卷回收統計與敘述性分析.....	52
一、人口統計分析.....	53
二、問項統計分析.....	60

第四節 變項描述性分析與量化分析.....	68
一、變項描述性分析.....	69
二、相關性分析.....	71
三、等第邏輯回歸分析.....	72
第五節 研究分析結果.....	75
第五章 結論與建議.....	79
第一節 結論.....	79
第二節 建議.....	80
參考文獻：.....	83
附錄一、高雄市各地政事務所按月受理跨所案件佔總受理跨所案件百分比.....	88
附錄二：問卷設計.....	89
附錄三：訪談紀錄.....	94

圖目錄

圖 3-1：研究架構.....	28
圖 3-2：高雄市各地政事務所轄區內職業地政士分布圖.....	33

表目錄

表 1-1：高雄市政府地政局「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業開放項目時間表.....	5
表 1-1：高雄市各地政事務所受理跨所案件之平均百分比.....	6
表 2-1：計畫行為理論研究應用領域.....	13
表 3-1：「跨所土地登記案件」作業訪談大綱.....	32
表 3-2：高雄市執業地政士依地政事務所轄區分布人數與百分比.....	33
表 4-1：訪談對象基本資料表.....	35
表 4-2：整體項目之信度分析表.....	47
表 4-3：構面一問項之信度分析表.....	49
表 4-4：構面二問項之信度分析表.....	50
表 4-5：構面三問項之信度分析表.....	51
表 4-6：高雄市各地政事務所實際回收有效樣本數比率.....	52
表 4-7：樣本性別比例表.....	53
表 4-8：實施「跨所作業」後最常使用的地政事務所頻率比例表.....	56
表 4-9：地政士知悉「跨所作業」資訊來源分布比例表.....	56
表 4-10：地政士認為地政事務所有整併需要之比例表.....	61
表 4-11：樣本特性次數分配表.....	57
表 4-12：「跨所作業」之「態度」問項描述性分析.....	57
表 4-13：「跨所作業」之「主觀規範」問項描述性分析.....	63
表 4-14：「跨所作業」之「知覺行為控制」問項描述性分析.....	67
表 4-15：本研究變數描述及衡量表.....	68
表 4-16：變項描述性分析表.....	71
表 4-17：相關性分析矩陣表.....	72
表 4-18：等第邏輯迴歸分析表.....	74

表 4-19：本研究假設驗證彙整表..... 76

第一章 緒論

第一節 研究背景

「新公共管理」(New Public Management, NPM)融合公私部門的管理思維以提供多元化的公共服務除了減少政府支出並提升政府效能，行政制度即成為此一時期主要改革項目之一 (Pierre & Peters, 2000；陳紀君, 2012)。透過管理概念、精簡政府人力、推動國營事業民營化、引進市場競爭機制、強調顧客導向以及提升政府行政效率等面向，在不影響公共服務品質提供下提高政府行政效能，故此一時期開始為了提高行政效率所新訂的政策或改進的作業流程，除了改變或簡化了以往的行程流程外，基於在制度化規則創造的穩定環境之下，民眾將依其功利理性、追求自我利益而決定行動與決策方式(Howlett, 2004)，因此為了提升政府行政效能而進行之行政制度改革，將對使用者原有之行為習慣產生改變。

而台灣自 1960 年代以來，正逢社會經濟快速變遷，各項重大建設如火如荼的進行，此外因為地狹人稠、人口逐漸集中都市、土地交易頻繁且價值日益提高，傳統的地政業務為保障人民財產交易安全所創造的一套嚴密、繁雜、耗時的審查程序已無法適應變革中的現代社會所需。此時，立基於「新公共管理」提高行政效率之趨勢下，為保障財產交易安全之同時亦達成行政效率提高之目的，透過網路技術革新使得地政業務的「電腦化」與「網路化」遂成為時代所趨，陳紀君(2012)表示電子化政府確實為政府服務帶來嶄新的管理契機，並提供民眾更有效率的服務。因此，基於上述世界趨勢與台灣時代背景下之驅策，「國土資訊系統」即於民國 78 年¹開始實行，其主要工作重點內容即是將各行政機關所掌有具有空間分布特性的地理資料，將其進行格式標準化、資料品質一致化後提供公私部門使用，透過資訊共享提昇政策規劃、管理以及決策能力，這也呼應了「國土資訊系統」之辦理動機：提昇政府部門空間決策品質與行政效率、有效整合空間資訊、

¹ 國土資訊系統土地基本資料庫全球資訊網，
<https://www.land.moi.gov.tw/landdatabase/chhtml/index.asp>，最後檢索時間 2016. 4. 3。

協助政府有效執行管理工作、配合國家各項建設計畫作為輔助工具²。

隨即內政部於民國 79 年成立「國土資訊系統推動小組」開始推動國土資訊資料相關建置工作³，並在該架構下成立九大資料庫分組⁴，其中「土地基本資料庫」更是國土資訊系統的核心資料庫，透過建構全國地政資訊網路服務系統提供各項地政便民服務措施與資料流通共享，使國家資源做有效的管理與運用，因此王誠明(2012)曾表示加速跨機關資訊交換共享，基礎資料庫均為電子化政府服務的核心。細究「土地基本資料庫」中包含有「登記資料」、「地價資料」等屬性資料與「測量資料」之空間資料，但各縣市因為經費與轄區範圍不同緣故，自民國 77 年高雄市開始至民國 88 年連江縣止分年實施地政業務電腦化之工作，迄民國 90 年終於完成全國地政業務電腦化工作⁵，並且建置了「土地登記複丈地價地用電腦作業系統」（以下簡稱「地政整合系統」），透過該套系統，各縣市內之地政事務所皆可即時將地政業務之異動情形透過網路的傳輸同步異動至各縣市地政局、處以及內政部地政司所建置之「全國土地基本資料庫」，以確保最新之土地資訊得供各公私部門使用。

以往各縣市地政局、處為因應轄區面積廣大與平均地政業務的受理數量，而於同一縣、市內視需要分設數地政事務所以受理其管轄鄉、鎮、市、區內之各項地政業務，但亦產生各地政事務所僅得辦理自己轄區內地政業務之問題，地政士申請土地登記案件受空間之侷限而必須至土地所在地管轄之地政事務所申請辦理地政業務，惟此時受到 1980 年代世界興起的「新公共管理」運動之影響，台灣政府為提昇行政效率與服務品質以因應行政機關內部需求與民主化過程中日漸抬頭的民意反映，藉由網路科技之發展逐步轉型成電

² 資料來源：同註 1。

³ 資料來源：同註 1。

⁴ 包含土地基本資料庫分組、基本地形圖資料庫分組、公共管線資料庫分組、國土規劃資料庫分組、交通網路資料庫分組、社會經濟資料庫分組、環境品質資料庫分組、生態資源資料庫分組、自然環境基本資料庫分組。資料來源：同註 1。

⁵ 資料來源：同註 1。

子化政府(朱斌好, 2000), 並且為確保地籍即時正確性, 透過電子化政府概念應用下建置的「地政整合系統」, 在土地登記案件受理方面打破以往空間之侷限, 透過以網路取代馬路的方式推動跨所受理土地登記案件之申請。

因此地政業務電腦化所建置之「地政整合系統」不僅提升政府決策規劃能力, 並且改變過去土地登記案件必須至轄區所申請辦理之不便, 藉由地政資訊的格式標準化與網路傳輸之進步並透過法規之配合修正, 使得土地登記案件之申請打破傳統地理空間之侷限而得跨所申請該項業務。是故, 政府行政流程的順暢是提升內部行政效率及外部服務品質之關鍵, 而透過資通訊技術進行行政流程再造是提昇政府效能與為民服務品質的重要手段(古步鋼、林賢文, 2012), 因此在提昇機關內部行政效率與外部服務品質之要求下, 受理土地登記案件行政流程之改變成為必然趨勢, 地政士亦因此受惠於政策作業流程創新所帶來之誘因而改變其執行業務行為模式。

第二節 研究動機與目的

隨著民主思潮的發展, 政府的角色從以往威權領導者、管理者轉變為公共服務提供者(陳文瑛、莊千慧, 2012), 故在政府的角色轉變隨著電子化政府的建立, 並加上以績效為導向的新公共管理概念下, 政府往往藉由改變原有行政流程或簡化行政程序以提升行政效率並且提供更好的服務予民眾 (Wu & Jung, 2016)。

基於上述, 「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業(下稱「跨所作業」)即在此一情形下所建立, 其打破原本土地登記⁶案件需至土地管轄之地政事務所(下稱轄區所⁷)申請辦理之侷限, 透過電腦化、電子化所建置的「地政整合系統」, 利

⁶ 土地登記: 依土地法 37 條規定, 謂土地及建築改良物之所有權與他項權利之登記。故雖以「土地」登記為名, 惟就內容以觀實則包含土地及建築物之登記。

⁷ 指土地所在地之各地政事務所。係依地政事務所受理業務容納量及平均業務量之考量, 而由一地政事務所管轄數個行政區而言, 該行政區內的土地登記案件皆需至管轄之地政事務所申請辦理之。其中新興地政事務所: 新興區、苓雅區; 三民地政事務所: 三民區; 前鎮地政事務所: 前鎮區、小港區; 鹽埕地政事務所: 旗津區、鼓山區、鹽埕區、前金區; 楠梓地政事務所: 左營區、楠梓區; 鳳山地政事務所: 鳳山區、大樹區; 岡山地政事務所: 永安區、彌陀區、岡山區、梓官區、橋頭區、燕巢區; 旗山地政事務所: 旗山區、內門區、杉林區、甲仙區、那瑪夏區; 美濃地政事務所: 桃源區、六龜區、美濃區、茂林區; 大寮地政事務所: 大寮區、林園區; 路竹地政事務所: 茄萣區、湖內區、路竹區、阿蓮區、田寮區; 仁武地政事務所: 大社區、仁

用網路快速傳遞資訊以及相關法規的配合修正，而得將符合條件之土地登記案件(下稱跨所土地登記案件⁸)送至管轄所以外之其他地政事務所(下稱受理所⁹)申請辦理，提升土地登記案件申請之彈性，並透過即時同步異動而得確保國土資訊系統內土地資料之正確，故現代化的政府應拋棄傳統「大有為」模式而轉型為「小而美」模式，透過有效的制度達到行政效率的改善並提升人民生活品質之目標（葉旭榮，1997）。

日治時代開始實施於我國的土地登記制度則可認為係保障民眾財產權的一套具有成本的經濟規則，並且如前所述其繁冗、嚴格的審查過程以及限定有管理轄區的規定皆使得該項成本極為高昂並且難以達到即時更新地籍資料之正確性。而雖然為符合不同社會時期的需求，該項登記制度持續轉變其實施內容與方式，惟至2007年高雄市政府配合電子化政府政策開始實施「跨所作業」後，始逐漸打破各地政事務所管理轄區的侷限初步的降低了地政士的執行業務成本。「跨所作業」實施後分階段開放得跨所申請辦理之土地登記項目如下表 1-1 所示：

武區、烏松區。資料來源：內政部地政司，<https://www.land.moi.gov.tw/chhtml/manage.asp?cid=27>，最後查詢時間：106.11.1。

⁸ 指受理所依規定辦理之非轄區土地登記案件。係透過地政業務電腦化以及法規配合修正下，將原應至轄區所申請辦理之土地登記案件，送至受理所申請辦理。

⁹ 指受非轄區土地登記案件之各地政事務所。係打破原地政事務所行政管轄區域之限制，得依照規定受理非轄區所土地登記申請案件之其他地政事務所而言。

表 1-1：高雄市政府地政局「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業開放項目時間表

推行時間	開放項目
96 年 9 月 20 日起	抵押權全部塗銷登記、住址變更登記、姓名變更登記、建物門牌變更登記、書狀換給登記以及經戶政機關更正有案之更正登記等 6 種簡易土地登記案件。
101 年 6 月 1 日起	全面實施抵押權（含抵押權設定、移轉、權利內容變更）跨所申辦。
103 年 2 月 10 日起	增加拍賣登記、預告登記、塗銷預告登記案件。
104 年 7 月 1 日起	增加贈與、夫妻贈與、交換（依土地法第 34 條之 1 辦理者除外）、持分分割、持分合併及不涉及測量之標示變更登記案件。
105 年 2 月 1 日起	新增買賣登記（依土地法第 34 條之 1 辦理者除外）、繼承登記、分割繼承登記、遺囑繼承登記、判決繼承登記、和解繼承登記、調解繼承登記（繼承案件至少需一筆標的為受理所管轄）、遺贈登記、信託相關登記（信託、受託人變更、信託內容變更、塗銷信託、信託歸屬及信託取得）、剩餘財產差額分配登記（至少需一筆標的為受理所管轄）、抵繳稅款登記、遺產管理人登記、遺囑執行人登記、夫妻聯合財產更名登記、酌給遺產登記、遺產清理人登記及塗銷遺產管理人登記等 17 項。
106 年 6 月 15 日起	新增和解移轉、和解塗銷、判決移轉、判決塗銷、調解移轉、調解塗銷等 6 項

資料來源：高雄市政府地政局¹⁰，本研究整理

依表 1-1 所示，「跨所作業」在起始階段僅以簡易案件開放跨所申請，而在實施過程中依據民眾需要以及作業流程的熟悉度後逐漸開放更多及更複雜之項目，似可呼應在「路徑依賴」¹¹的理論之下，該項制度施行並確立發展方向後所產生的既得利益格局(民眾滿意度)則成為開放越來越多得跨所審查土地登記項目之利益因素(TheIen，2003；黃榮源，2009)。

此外透過與地政士初步接觸後發現自實施該項作業以來，跨所土地登記案件

¹⁰ 資料來源：高雄市政府地政局，<http://landp.kcg.gov.tw/>，最後檢索時間：105.4.17。

¹¹ 制度的「路徑依賴」(path dependence)理論最早由 Douglass C.North 於 1990 年提出，其表示路徑依賴類似於物理學中的「慣性」，制度一旦定型後(無論好或壞)皆不容易發生大轉變情況，並且在未來發展中持續強化。

申請量確有集中於特定幾個地政事務所之情況，故本研究透過高雄市政府地政局取得研究資料，惟因資料來源取得緣故僅能自 102 年 6 月開始按月統計¹²，迄 106 年 11 月止計 54 個月、648 筆資料，並以各地政事務所¹³受理跨所案件除以各地政事務所總受理跨所案件之百分比呈現，下表 1-2 僅呈現各年度之總平均數值，各年度詳細數據如附錄一所示，

表 1-2：高雄市各地政事務所受理跨所案件之平均百分比

受理所	平均數	受理所	平均數
新興所	28.2%	仁武所	3.3%
三民所	26.8%	大寮所	2.4%
鳳山所	13.6%	岡山所	2.3%
前鎮所	9.5%	路竹所	1.9%
鹽埕所	5.7%	旗山所	0.6%
楠梓所	5.2%	美濃所	0.3%

資料來源：高雄市政府地政局，本研究整理

依表 1-2 及附錄一數據呈現結果顯示「跨所作業」實施後，跨所土地登記案件確有集中於部分地政事務所之趨勢，尤其位處交通便利之原高雄縣、市地政事務所最為明顯，其中以新興地政事務及三民地政事務所受理跨所土地登記案件之平均百分比均超過 25%而分列前二名，如加總來看該 2 間地政事務所囊括全部跨所土地登記案件將近 60%，再以原市區 5 間地政事務所受理之跨所土地登記案件總和以觀更超過 75%之比率。此一情況顯為「跨所作業」實施下打破以往土地登記業務僅得由轄區所受理其轄區內登記案件規範之結果，有如磁鐵般將郊區地政事務所之登記案件吸引至市區之地政事務，該現象亦表示以往地政士應至郊區地政事務所執行之業務，在理性選擇因素考量下至其認為交易成本相對較低之地政事務所

¹² 資料來源：高雄市政府地政局。因實施「地政整合系統」改版因素，資料起始時間自 102.6 月開始。另因篇幅緣故僅呈現總平均結果，完整數據資料以附錄一方式呈現。

¹³ 高雄市政府地政局下轄 12 間地政事務所，包括原高雄市之新興、三民、鹽埕、前鎮、楠梓與原高雄縣之鳳山、旗山、岡山、路竹、仁武、美濃、大寮。

執行業務，進而改變其原有執行業務模式。

藉由表 1-2 及附錄一呈現出登記案件集中的結果，可以發現「跨所作業」制定後行政作業流程的改變確實導致地政士執行業務行為亦隨之改變，並且內政部已就土地登記案件開放「跨縣市」申請著手擬具執行方案，亦即未來土地登記案件之申請將得跨縣市申請之，此外透過文獻檢索後發現有關專門職業技術者執行業務行為模式受制度設計之影響於國內相關研究缺乏，並且地政士此一專門職業係屬我國特有，其受私人委託向政府機關辦理土地登記案件、並具有替政府機關作初步把關與過濾之效能、協助政府政策執行之滑順圓融，其定位有如政府機關與人民間之中介橋樑，故其執行業務之行為探討對政策初擬或改善而言即具有重要性。

雖然高雄市政府制定的「跨所作業」是在地政業務電腦化後而推行的一項為配合提昇行政效率的制度，但該項制度的推行卻產生制度影響使地政士執行業務行為改變，導致土地登記案件數量特別集中於少數幾個地政事務所則是當時政策評估所未考量到的。並且從最近兩次(105 年 2 月 1 日、106 年 6 月 15 日)開放之項目以觀，增加之贈與、買賣、信託、繼承及法院特殊案件皆是具有高度專業性及複雜性之土地登記案件，地政士至地政事務所申請辦理案件前亦需要更多的時間整備應有之規範文件(如報稅、申請戶籍謄本、印鑑證明、使用分區證明、農用證明等等)。

透過初步與地政士接觸及觀察發現此項制度推行之後，地政士對該作業之態度、主觀規範與知覺行為控制三大構面產生的內、外在誘因的交織影響下促使其執行業務行為之改變，而該些誘因又隱含著因為制度改變導致地政士的執行業務成本可能降低所形成，惟究竟該項作業推行之後減少了地政士的哪些成本、並且考量什麼因素而至特定的地政事務所執行業務即有探究之必要，因此希冀透過本研究探討地政士使用「跨所作業」之考量因素並且導致土地登記案件集中的結果予以剖析，最後依據該些考量因素研擬改善建議，以避免地政事務所之行政效能

因「跨所作業」實施後反而未能達到原有提升行政效率之目的。爰此，將本研究目的綜整如下：

- 一、整理地政士受態度、主觀規範與知覺行為控制影響而考量使用「跨所作業」之因素類型。
- 二、探討對於地政士執行業務行為模式改變最主要之影響因素。
- 三、透過研究結果提出具體政策改進建議，以避免土地登記案件持續集中導致行政效能降低。

第三節 研究對象

高雄市政府於 2007 年開始施行「跨所作業」，於施行時間點雖非最早，但卻是全國設置最多地政事務所之縣市¹⁴、6 直轄市中最多行政區(38 區¹⁵)，並且亦是在現有 6 個直轄市中面積最大¹⁶且經歷過縣市合併者最先施行該項作業的，其執行經驗將成為其餘經歷縣市合併直轄市之借鏡，作業之改善方向亦可成為該些直轄市之參考。

此外，土地登記因涉法令規定眾多、專業程度高，故多委由地政士辦理並收取報酬。雖有些簡易案件，如抵押權塗銷、書狀補給、姓名更正...等，由當事人自行辦理，但非由地政士向地政事務所申請辦理之案件則有件數上之限制¹⁷，藉以確保涉及人民財產之安全保障土地登記案件係由專業人士辦理，對政府而言具有過濾、減少行政成本及保障交易安全之重要性，並且依地政士法第 7 條規定：「地政士應檢具申請書及資格證明文件，向直轄市或縣（市）主管機關申請登記，並領得地政士開業執照（以下簡稱開業執照），始得執業。」，另依同法第 49 條規定：「未依法取得地政士證書或地政士證書經撤銷或廢止，而擅自以地政士為業者，

¹⁴ 資料來源：內政部地政司，<https://www.land.moi.gov.tw/chhtml/index.asp>，最後檢索時間：106.11.3。

¹⁵ 資料來源：高雄市政府，<http://www.kcg.gov.tw/CP.aspx?n=2C50CC76EFD6D489&s=E8EDF3395DA7BF79>，最後檢索時間：106.11.12。

¹⁶ 中華民國統計資訊網，<http://statdb.dgbas.gov.tw/pxweb/dialog/statfile9.asp>，最後檢索時間：106.4.30。

¹⁷ 依內政部 92 年 3 月 24 日內授中辦地字 0920081579 號函規定，非地政士資格之代理人申請登記者，一年內於同一地政事務所送件不得超過 2 件，在同一地政事務所送件總和不得超過 5 件，但由權利人或義務人申請登記者不再此限。

處新臺幣五萬元以上二十五萬元以下罰鍰。」，因此本研究將以高雄市政府登記有案得以執業之地政士計 1,300 位¹⁸為研究對象。

¹⁸ 資料來源：高雄市政府地政局，<http://landp.kcg.gov.tw/inside.php?nid=367>，最後檢索時間：106.1.7。

第二章 文獻探討

本研究係為探討影響地政士執行業務行為模式之改變，惟該改變之始係因參與使用「跨所作業」而來，前已述及該項作業打破原有地政事務所轄區之限制，地政士得「選擇」至任一地政事務所執行業務，而理性選擇之結果即係考量其背後帶來成本之節省，否則其維持原有執行業務模式即可。因此本研究除了研析「計畫行為理論」外，並加上地政士因得「選擇」結果而考量成本節省之「交易成本理論」併同探究。惟就目前國內文獻以觀計畫行為理論應用領域多數集中在「運動」、「醫療」、「環保」、「消費」、「旅遊」等行為改變上，但對於新訂政策或制度影響職業團體執行業務行為改變之相關研究仍然缺乏，尤其該項行為之改變又係考量制度改變前後執行業務成本之落差而導致。此外，為因應社會專業分工以及確保專門職業具有社會一般大眾所認之品質，政府設立許多專門職業考試科目以符社會所需並協助社會大眾解決與政府間之專業行政問題，而地政士即屬需經政府所設國家考試及格之專門職業並協助民眾與政府行政往來之職，故本研究探討地政士因制度改變而影響原有執行業務行為模式即具有重要性，得提供政府於考量制度或政策改變時可能影響不同專門職業團體之因素，進而減少因為執行業務行為模式改變而衍伸行政資源之浪費。綜上所述，以下將分別探討「計畫行為理論」及「交易成本理論」至今之累積研究方向以提供本研究擬結合該兩項理論探究地政士使用「跨所作業」而導致執行業務行為改變之分析。

第一節 計畫行為理論之研究現況

Ajzen 於 1985 年提出計畫行為理論(Theory of Planned Behavior)，該理論係由 Fishbein 與 Ajzen (1975) 提出理性行為理論(Theory of Reasoned Action, TRA) 所演變而來。主要是修正原本 TRA 理論對於行為預測過於嚴格的限制，而增加了知覺行為控制(perceived behavioral control)構面，用來彌補「態度」與「主觀規範」無法解釋之非理性行為因素，該構面不僅透過行為意圖影響行為結果，其更可以

直接影響行為結果(Ajzen, 1985; 呂宛蓁, 2014)。

而 Ajzen 在 TPB 理論中提出三個影響行為意圖的構面：態度(attitude toward the behavior)：係指行為人對某項事物所抱持的評價、主觀規範(subjective norm)：係指行為人從事某項行為所感受到的社會壓力或他人對該事物之評價、知覺行為控制(perceived behavioral control)：是指個人對於從事某特定行為所感受到的難易程度，而行為意圖越強則造就行為的模式則越強(Ajzen, 1985)。

雖然影響人的行為結果因素很多、考量的面向也很廣，但 Ajzen 透過研究將影響行為的因素概括為三大構面，而此後的研究則依據從事特定行為而參入其他的變相或與其他理論結合予以擴充，例如加入「社會責任」變數影響從事志工之行為(林清壽、洪吉利, 2015)、擁有運動習慣對於至比賽現場觀賽具有正相關(李永祥, 2010)、結合「健康信念理論」影響購買保健食品之行為(黃翠瑛、黃琇屏、陳霖瑩、陳泓均, 2012)、加入「道德規範」與「環境關切」兩變數影響生態旅遊之決定(邱天佑、池文海, 2012)、結合「交易成本理論」研究消費者因線上購物提供的降低交易成本誘因以及提升的交易頻率，顯著的影響採用線上購物的行為意圖(王存國、戴基峰、王凱, 2004)。

此外，依照戴友榆(2007)的整理表顯示計畫行為理論於國內外研究應用的領域，目前已經有預測行為、醫療行為、疾病預防、運動行為、社會行為、購物行為、環保行為等。而本研究則透過中文電子期刊服務(CEPS)以關鍵字「計畫行為理論」接續檢索自 2007 至 2017 的應用領域計 215 篇(檢索日期：2017.11.4)，其分類如

表 2-1 所示。經過簡易整理可以發現應用領域與以往相較並無太大差別，但對於政策或制度之擬訂影響專門職業者執行業務行為之探討迄今國內研究仍然缺乏。

表 2-1：計畫行為理論研究應用領域

行為類別	應用領域
運動行為	<p>健身運動(呂宛蓁, 2011): 整理過去 TPB 在健身運動之領域, 建立三大構面之組成信念與行為之解釋力。</p> <p>體育教學設計(張琬渝、薛名淳、林啟川, 2011): 探討教師在影響教學行為意圖的三項因素, 運用至體育教學設計。</p> <p>運動行為改變(鄭豐譯、莊淑(王如)、聶喬齡, 2012): 探討不同運動階段時期三大構面的差異情形。</p> <p>規律運動(李永祥、余宗龍, 2014): 態度與主觀規範最能有效解釋從事規律運動意圖, 父母有運動習慣或本身有看運動性節目習慣者, 在三大構面外增加對意圖的解釋力。</p> <p>運動參與升學計畫(王志全、葉昇達、鄭智仁, 2014): 透過三大構面建立體適能納入升學計畫之政策建議。</p> <p>晨泳會員泳渡日月潭行為意圖(許建民, 2017) 基於本身具有晨泳之習慣, 因此態度上對於泳渡日月潭具有正向影響、但因為泳渡日月潭的難度使得知覺行為控制影響偏低、而團體報名則增強主觀規範之影響, 故行為結果透過本身條件與參與之行動相互交織影響。</p>
科技行為	<p>餐飲業使用無線點餐系統因素(王明杰、孫思源, 2013): 加入購買行為的「知覺風險」、資訊系統品質的「知覺系統服務品質」分析, 「知覺風險」會直接影響三大構面及「使用意向」; 「知覺系統服務品質」則直接影響「行為態度」、「知覺行為控制」。</p> <p>對新興科技使用意圖(何妙桂, 2014): 透過科技行為問卷為研究工具顯示三大構面彼此間及對意圖皆有顯著預測力。</p> <p>Facebook 持續使用意圖(鄭如珍, 2015): 持續使用意圖受娛樂性、線上社交關係觀感等構面影響。</p> <p>線上收看職棒比賽意圖模式(徐茂洲、吳兆欣、謝仁璋, 2017)</p>

	<p>結合科技接受模式與計畫行為理論，因為線上收看為個人使用故主觀規範未產生顯著影響、並且在習慣使用行動裝置的情況下知覺行為控制亦未產生顯著影響。</p>
資訊行為	<p>食安問題導致尋求資訊行為(侯心雅，2011)： 結合傳播研究的「第三人效果」發現透過報導影響預會採取預防行為及尋求相關資訊，建議結合 TPB 前置變項、媒介第三人效果進一步探討。</p> <p>公共衛生資訊系統使用行為(黃維民、汪譽航、許恒韶，2012)： 除 TPB 三大構面外，尚有使用滿意度、認知有用性、工作負荷壓力、同儕與上級影響及電腦自我效能等九大構面。</p> <p>新移民的媒體使用與健康資訊需求(林素真，2012)： 醫療行為認知、主觀規範支持度愈強，傾向認為健康資訊對自己幫助大；經濟狀況差、教育程度高、醫療行為認知愈正向、獲取資訊愈容易，愈會透過管道取得所需資訊。</p>
社會行為	<p>社區營造(林明瑞、陳柏言，2007)： 發展生態社區可以強化居民的環境知識、態度及行為，有效改善社區環境問題。</p> <p>運具選擇(賴文泰、呂錦隆，2008)： 加入行銷學中的「涉入理論」結合 TPB 研究顯示，不同涉入程度對運具選擇有差異性。而票價提升對於運具高涉入族群較為敏感。</p> <p>性別差異對自行車環台意圖(張鐸瀚、蔡漢忠，2010)： 知覺行為控制對女性行為意圖影響較大、主觀規範對男性行為意圖影響較明顯，態度對性別差異影響不顯著。</p> <p>超速行為(鍾易詩、翁士博，2014)： 結合習慣與 TPB 的理論架構，研究顯示態度的認知與情感態度二次因子對超速傾向影響最大。習慣為中介變項，在 TPB 三大構面皆成正向影響下，將促使超速習慣養成。</p> <p>志工行為(林清壽、洪吉利，2015)： 以「社會責任」結合 TPB 研究顯示，女性、有參加志工的認同度、經濟狀況富裕者、教育程度愈高者對參與志工時間銀行的認同度愈高。其中以「知覺行為控制」與「社會責任」影響效果最高。</p>

	<p>體驗學習(廖珮玟、許芳慈，2017)： 結合動議移轉模型與 TPB 得到，透過增加自主性動機以及知覺行為控制將會提高參與式學習意願，促使組織內員工更能夠融入，並以其中一份子為榮。</p>
休閒、 旅遊行為	<p>現場觀賽意圖(李永祥，2010)： 過去與平時有打籃球習慣者，可以在三大構面外增加對意圖解釋變異量，瞭解運動消費者選擇原因並做為市場區隔基礎。</p> <p>遊客參訪博物館行為(賴思伊、錢士謙、蔡豐隆，2013)： 研究顯示態度、涉入程度對行為意圖有正向影響；主觀規範、知覺行為控制對行為意圖無正向影響。</p> <p>觀光工廠參觀決策因素(鍾政偉、曾宗德、劉嘉麒，2015)： 著重於品牌聯想與 TPB 之結合，態度在品牌聯想與行為意圖間有中介效果。</p>
消費行為	<p>綠色消費行為(連經宇、陳育詩，2010)： 個人社經屬性越佳者，其綠色消費認知與綠色消費行為意向兼具顯著差異。</p> <p>購買保健食品(黃翠瑛、黃琇屏、陳霖瑩、陳泓均，2012)： 結合健康信念理論與 TPB，研究顯示健康信念模型中的行為評價對購買意圖有正向影響，威脅性認知則透過行為評價與主觀規範影響購買意圖。</p> <p>長照保險購買(陳明珠、林清壽、廖崇凱，2015)： 教育程度越高、經濟情況越佳者的 TPB 三大構面認同度越高，主觀規範會透過態度的中介效果對行為意向有正面影響。</p> <p>購買仿冒名牌意圖(王韻、林玉涵、林郁玲，2015)： TPB 三大構面對購買仿冒名牌意圖皆有顯著正相關、消費倫理信念與行為意圖為負相關。</p> <p>高齡者使用健康補給品(劉瑞耀、蔡萬耀、黃國光，2017)： 藉由動機與意圖之影響結果，動機與知覺行為控制兩部分明確影響高齡者使用健康補給食品之意圖。</p>
營運行為	<p>雇用精障者意願(張鳳航、張珏、鄭雅文，2012)： 政府應加強雇主對精神疾病的瞭解去除偏見、強化就業系統、</p>

降低雇用困難，改善低雇用率。

盈餘管理行為(顏信輝、張瑀珊、吳美奇，2016)：

以三大構面為基礎連結盈餘管理、道德發展及代理情境，研究顯示僅「態度」對盈餘管理意圖具有解釋力，道德發展及代理情境均顯著影響盈餘管理之行為意圖。

醫療行為

癌症患者求助心裡社會介入意圖(涂珮瓊、許文耀、張正雄、陳盈如，2011)：

當控制了人口變項、求助的過往行為經驗、求助的自我汙名、疾病控制感後，可以增加三大構面對行為意圖的解釋性。

運動傷害復健遵從(黃耀宗、陳東韋、蔣憶德、季力康，2013)：

除態度外，主觀規範及知覺行為控制有效預測遵從意圖；行動計畫、預期遺憾(皆屬中介變項)可以增加對行為預測。

臍帶血儲存認知(黃俊寧、胡天鐘、陳俞螢，2014)：

以臍帶血不確定性及相關資訊做為干擾因素發現，一般民眾公捐臍帶血行為意圖會增強、但準父母不受影響。

戒菸成效(黃秀媚、李景美，2015)：

透過團體輔導介入對戒菸自我效能與態度有立即效果；戒菸知識、尼古丁依賴效果與 TPB 其他變項相較未有顯著水平。

醫療觀光行為意圖(周佳雯、林佩珊，2017)：

基於醫療觀光行為屬高價值商品，故受限於自我能力影響以知覺行為控制影響意圖最為顯著。

環保行為

生態旅遊決定因素(邱天佑、池文海，2012)：

除三大構面外加入「道德規範」與「環境關切」兩變數擴展 TPB。研究顯示道德規範須要透過態度的中介變項才能影響行為意圖、環境規範直接透過主觀規範影響意圖。

保安林保育行為(邱祈榮、林俊成、林琮維、詹為巽 2013)：

實際參與經營保安林保育經營活動視個人資源狀況而定，政府可以透過知識傳遞使民眾瞭解其重要性，增進參與意願。

綠色大學職員採取環保行為意願(沈盛達、邱弘毅，2014)：

運用「新生態典範量表」瞭解受訪者雖認同新生態典範精神，但仍存有人類中心主義思想。態度是採行環保行為意願最主要

的因素。

替代能源車輛使用意圖(張新立、梁竣凱、黃銘崇、黃新薰、劉致言，2014)：

以 TPB 結合「經濟誘因」、「交通管理」、「車輛監理」、「基礎與輔助設施建置」等政策信念，研究顯示基礎建設政策與經濟誘因對於意向具有顯著影響。

資料來源：本研究整理

在「跨所作業」實施後形成內、外在影響因素，而這些因素包含個體之內心感知以及外在環境之刺激。因此將計畫行為理論的三大構面應用於分析地政士使用「跨所作業」，則「態度」可以應用於地政士對該項作業之評價程度以及明確之使用目的；「主觀規範」可用於量測地政士使用該項作業時是否受其他地政士對該項作業之評價、或因受其他地政士使用該項作業而提升執業優勢造成同業競爭壓力之影響及其程度；「知覺行為控制」則可評估該項作業創造出的誘因促使地政士感受到之便利程度而影響其行為改變之選擇，而這些因素影響地政士行為意圖的關聯程度為何，是否得造成行為之結果，將透過計畫行為理論予以驗證。

第二節 交易成本理論之研究現況

Coase 於 1937 年所著〈The Nature of the Firm〉一文中首度提及了交易成本的基本觀念，有別於古典經濟學派認為所有的交易行為皆是在無交易成本或交易成本極小、資訊相當流通的狀態下透過市場完成，但 Coase 則透過研究發現事實狀況並非如此，交易的過程中因為交易的「不確定性」與雙方的「有限理性」而使交易產生成本(林晉寬、陳奇修，2007)，並且因為交易過程有成本產生故將選擇透過市場或廠商完成交易行為，因此 Coase(1937)認為在一個專業分工的經濟體制下，價格運作將會產生事前成本與事後成本，這些皆稱為交易成本(許惠珠，2003)，因此 Dahlman(1979)將交易成本定義為交易雙方為了產生交易行為所產生的個項

資源花費，但除了狹義的經濟交易才產生交易成本外，何哲(2011)認為交易不僅僅指市場中的買賣關係，更應該認為交易成本是一切社會活動中人與人、人與組織、組織與組織間產生的各種聯繫關係所造成，並且「適用於建立、維持或改變社會關係的各種社會行為」(Calmon and Pedroso, 2011; 轉引自李天申、周韻采, 2014: 98)。

Williamson 則承接 Coase 對於交易成本的架構理念，但是對於 Coase 依交易成本而將交易的形式區分為市場與層級兩種模式外，更增加介於其中的混合模式，因此交易雙方得各自考量可能產生的交易成本內容而決定採取哪一種交易模式，也就是說「哪種方式的成本最低、利益最高，便選擇以哪種方式進行交易」(傅岳邦, 2006: 9)。此外 Williamson 將交易成本理論結合組織理論、管理學等領域，進而擴大了交易成本理論的應用領域，此後的學者亦展開將交易成本理論與其他理論結合以研究社會現象，例如：傅岳邦(2006)透過交易成本理論，探討在考量機會主義預期成本與治理成本下，其不同的組合成本可以推導出組織的最適階層數目；藍逸之、賴世剛、薛明生、蔡銘裕(2008)及黃文彬、黃淑婷、謝琦強、莊翰華(2010)探討不動產開發過程中如何降低不確定性所帶來的交易成本；吳宗憲、曾凱毅(2010)及陳慧君(2011)探討於「新公共管理」思維下政府與民間進行「公私協力」(Public-Private Partnerships, PPPs)是否真有效減少交易成本、提高政府行政效率。

因此在 Coase 所提出「交易成本」的概念下，除了事前成本(蒐集資訊成本、協商成本)、事後成本(監督執行成本)外(許惠珠, 2003)，Williamson 亦提出了機會主義成本與直接治理成本(傅岳邦, 2006)、North 提出衡量成本及執行成本(劉瑞華, 1994; 轉引自吳宗憲、曾凱毅, 2010)、Dahlman 亦提出有別於 Coase 的資訊成本及決策成本(吳宗憲、曾凱毅, 2010: 120)。但無論交易成本的內容包含應有哪些，基本上「交易成本是泛指使經濟、政治、社會體系得以運作的各項成本」(Majone, 2010; 轉引自：李天申、周韻采, 2014: 98)。而近年來有關於交易成

本理論之研究有趙正敏、鄭博文(2012)將交易成本理論結合社會交換理論 (Social Exchange Theory, SET) 研究醫院與供應鏈廠商關係，雙方透過信任與承諾將建立起長期的合作夥伴關係，並且於降低行為不確定性與提高資訊共享時將會更加提升交易雙方的信任感。而陳恒毅、王建順(2016)除了結合上述兩項理論以外更加入了認知失調理論(cognitive dissonance theory)研究通路商的合作關係，其認為合作夥伴關係隨著合作的時間越久，一方對他方的期望提高或失去客觀衡量導致信任感降低、不確定性提高時則交易成本隨之提高而未必有越佳的合作績效。李天申、周韻采(2014)研究莫拉克風災時政府部門因在階層體制下運作緣故，使得層級上報的防災資訊處理效能因交易成本增加而降低，因此得考慮採用「三邊治理」模式—與民間部門協助，將可減少因應重大災害時的交易成本達到快速救災之目標。

綜上，本研究認為各種不同的交易成本類型及項目應係依據不同的研究對象所產生，故交易成本的內容項目不僅多元並且得結合不同理論予以擴充研究應用領域與類型，惟最基本應回到產生交易成本的原因—「不確定性」與「有限理性」—予以探究。本研究係為探討地政士考量哪些執行業務成本進而改變其原有執行業務之行為，因此將交易成本的概念融入於地政士執行業務過程，並將地政士執行業務所需之成本界定為：「地政士於執行業務時，所需蒐集資訊、安排業務、往返政府機關等有關經濟行為過程中產生之有形與無形成本。」係因在「跨所作業」尚未實施前地政士執行業務時受有地政事務所因每日受理案件量不同而產生不同的結案時間影響，惟該作業實施後則可「選擇」至地政士認為得有效掌握結案時間及案件數量等資訊的地政事務所，以降低執行業務過程中的「不確定性」及受資訊不足產生「有限理性」之選擇進而降低其執行業務過程產生之成本，而接續著執行業務成本得因使用該項作業後得以降低後，依據理性選擇之觀點地政士得以考量自身所需而選擇至交易成本相對較低的地政事務所執行業務，此舉將改變以往固定的執行業務行為模式。

第三節 交易成本理論與計畫行為理論於本研究應用之關聯性

美國學者 Michael Lipsky 將基層官僚定義為：「凡是在工作當中必須與民眾直接互動，或是在執行公務方面具有實執裁量權的公職人員」，並且認為不能僅著眼於字面上的職業角色而將基層官僚限縮於某一官僚機構中，而應該是著重於其工作特徵——具有某項專業之專業人員並且服務於人民(蘇文賢，江吟梓譯，2009)，其認為要件應包含兩點：一、在工作中直接與民眾互動，而本研究對象地政士即是以服務民眾為業，透過對土地登記制度之專業以及政府部門行政流程之熟悉，而接受民眾之委託向地政事務所申請不動產登記以收取報酬，並成為維護交易安全與協助政府執行土地登記政策之重要角色。二、具有實質裁量權，所謂的裁量權從法理途徑解釋上係如光譜般自寬鬆至嚴謹，是一種此消彼漲而非絕對之對立概念，具有裁量權者即擁有選擇上的自由。而地政士於執行業務過程中考量案件情況、登記機關因素、承辦人員因素、個人選擇…等因素產生之交易成本，在實施「跨所作業」後產生得選擇至特定地政事務所申辦跨所土地登記案件之裁量權限。

高雄市政府於 2007 年開始實施「跨所作業」，該作業結合網路革新改變了以往地政士申請土地登記案件受空間之限制而必須至土地所在地管轄之地政事務所申請辦理地政業務之侷限，弭平了高雄市 12 間地政事務所於空間條件上之差異性，因此就地政士而言至任一地政事務所申請登記案件之差異幾乎已不存在，惟自該項作業實施以來，高雄市土地登記案件卻有集中於數個地政事務所之趨勢，如該作業所建立之制度減少了地政士至每一地政事務所之交易成本，則地政士又如何選擇(屬裁量權之行使)至特定地政事務所申辦登記案件，其考量原因應係造成其執行業務行為改變之因素。

交易成本的分析對行為的假設來自於兩點，第一點是「有限理性」，「有限理

性係指人在處理資訊時能力有限，其來自於環境及行為的不確定性」(許惠珠，2003：80)，因此人們囿限於本身認知能力與外在環境影響而未能有效處理所有資訊，故在交易的過程中無法達到最理性的決策而產生交易成本(Jung, Andrew, & Wu, 2014)。

首先，不動產兼具非商品與商品的特質，在「有土斯有財」觀念甚重的漢人社會中是人們生活安定、賴以居住的場域以及投資保值之標的，因此於高房價的現今而言政府為了穩定社會、避免階級對立以及不動產市場泡沫化所帶來的社會危機，往往透過各種租稅或金融手段打壓或穩定房價，此將造成不動產市場的景氣循環連帶著也影響不動產登記案件之數量，於景氣榮景時地政士可能需要增加雇員協助執行業務、蒐集不動產市場資料以拓展業務來源，但於景氣低迷時可能更需要拜訪客戶、多方爭取業務等情況，惟不動產市場之景氣波動並非容易掌握，因此不動產的景氣波動對地政士而言即屬於「環境不確定性」。

其次，地政士的案件來源可大致分為「個人」以及「組織」，「個人」係指認識之親友、經由介紹或完全不認識而有需求者委託辦理，屬於短暫之案件類型，雙方之委任關係於該次案件辦理結束後即告終止，惟案件的情況皆屬個案類型，有些登記案件於地政士接受委託之前雙方當事人皆已談妥各項條件，因此該種案件類型對於地政士而言最為簡便，但不動產登記案件往往涉及人民財產權以及交易安全，故地政士亦扮演著居中協調之角色，協助當事人協議金額、價金支付條件、保管價款…等過程；而「組織」則指建設公司、金融機構等大型組織，地政士與其則屬於長期配合關係，建設公司於一宗建案興建後即需要辦理建物所有權第一次登記、買賣以及抵押權設定等登記案件類型，其數量往往數十戶至百戶千戶；金融機構因為貸款係其主要業務，因此需要委託地政士辦理抵押權設定、權利內容變更以及塗銷等登記，而因組織性質的登記案件數量龐大故往往會有數個配合之地政士。因此不論「個人」或「組織」，地政士皆是被動的接受土地登記業務的委託，此種委託之考量對地政士而言即屬「行為不確定性」。

但無論為「環境不確定性」或「行為不確定性」，對地政士而言為了減少其不確定性所帶來的高昂交易成本、或是為了追求最大利益之考量，並基於不動產具有高經濟價值，其必須取得對方之高度信任感以爭取委託登記案件，而增加信任感的重要因素即是配合委託人之需求快速完成土地登記案件，因此「跨所土地登記案件」作業增加了地政士執行業務的彈性，將可選擇將土地登記案件送至最符合其需求的地政事務所，退步言之至哪一間地政事務所帶給地政士的交易成本最低，則地政士至該地政事務所申辦土地登記案件的可能性就會增加。

交易成本的分析對行為的假設第二點是「投機主義」，投機主義「為一種基於追求自我利益最大考量下，而採取的欺騙式策略行為。」(Williamson, 1975; 轉引自：陳建立, 2005: 99)，地政士於受託辦理登記案件過程中，依據慣例並不會特別與委託人簽訂委託契約，因此僅以道德良知約束委託人之效力薄弱，甚至在中途終止委任關係或提供錯誤資訊造成地政士損害時亦不會產生懲罰效果，故在地政士與委託人間存有「資訊不對稱」之情形。而地政士面對此一情況於正式接受委託辦理登記案件前必須先就委託人是否具有支付報酬之能力、該不動產產權是否具有爭議、委託人所提出之文件是否真實、是否積極配合辦理、不動產為共有時扮演著協商角色…等情形下，於正式接受委任之前即存有調查成本、協商成本等交易成本，而在衡量這些成本後對於登記案件亦有可能決定不予接受委託之結果，亦即對於委託案件承接與否於起始係屬不確定，而當決定不予皆受委託時該些已付出的成本則成了「沉沒成本」¹⁹，這也呼應了「有限理性和投機主義是彼此相關。」(許惠珠, 2003: 81)，亦因為有限理性與投機主義彼此相互影響，故對於各項成本類型則難以完全區分界定其所包含之影響因素。

除上述原因產生地政士執行業務成本以外，基於土地登記係一道相當繁複的行政程序，以往地政士於接受委託辦理土地案件之後依據案件類型需向不同的政府機關申請辦理登記案件的相關應備文件與憑證，並且因為不動產交易涉及人民財產權保障以及地政士的執行業務之保障，是故依據法令規定登記案件之申請以

¹⁹ 沉沒成本係指已投入之資源，而無法恢復或回收之成本。

及經地政事務所審查無誤後之領件行為皆需由地政士或其助理員親自為之，此些因素更加深了地政士執行業務過程產生的交易成本。以買賣案件為例，其必須先協助買賣雙方當事人簽訂買賣契約並約定交付買賣價金之方式與期程(有時亦會協助雙方就買賣價格多次斡旋以達成交結果)、確認委託人所附相關證件是否真偽、不動產產權是否具有爭議、至地政事務所查調地籍謄本以確認交易標的相關資料、向稅捐機關申報繳納土地增值稅、契稅、印花稅並取得完納憑證、協助買方與金融機構簽訂貸款契約(不一定每個買賣案件皆需要向銀行貸款)、請買賣雙方出具身分證明文件、印鑑證明書以及所有權狀等相關文件…等，於上述作業皆完成後(通常為 7~21 天)始得向登記機關申請土地登記。

此時在「跨所作業」建立之前，地政士則必須依據受理委託申辦登記的不動產所在地係屬何地政事務所管轄並至該地政事務所申請受理登記案件，譬如說該買賣之標的不動產位於高雄市美濃區，則地政士即必須至美濃地政事務所申請受理，惟並非來往一次即可完成案件申請，當登記案件經地政事務所審查無誤後仍必須由地政士或其助理員親自領件，此外如登記案件有遺漏或缺失經地政事務所通知補正時則往返次數則更多，因此地政士於受理委託登記不動產之標的不確定性、登記機關審查過程裁量權限之不確定性以及委託當事人對於委託登記案件急迫與否之不確定性皆造成地政士執行業務過程交易成本之提升。

其次，依據 Coase(1937)所述，廠商與市場同樣是經濟組織的替選「方法」，人們將視交易成本的多寡而選擇決定採取何種形式以進行經濟活動。而交易成本是指交易的雙方為了克服交易障礙而必須損失的資源或代價(傅岳邦，2006：13)，其包含「搜尋成本」(search costs)：地政士尋找業務來源所付出的成本，例如宣傳、引介；「衡量成本」(measurement costs)：地政士對於受託個案事前搜尋是否值得接受委託之成本，例如申請謄本、調查產權爭議；「談判成本」(bargaining costs)：地政士為了爭取案件而讓利或是增加服務項目之成本，例如減少服務費用；「執行成本」(enforcement costs)：地政士接受委託後至登記案件完成前所需支付之成本，

例如報稅、簽約、協商價金支付期程。而上述四項成本之中皆隱含著時間成本與因不動產不可移動性所產生之空間(距離)成本，其中「執行成本」因實施「跨所作業」後打破地政事務所轄區限制，則可能有效減少並使地政士改變原有執行業務之模式。

此外，地政士依據不同的委託對象可能產生不同的成本考量，依據雷克的定義，「他視交易成本包括任一行動者由於其契約夥伴的因素所付出的機會主義預期成本與治理成本兩者」(Lake, 1996: 13-19; 轉引自傅岳邦, 2006: 13)，而吳宗憲、曾凱毅(2010)認為「機會主義意味著『以詭譎狡詐的方式尋求自利』

(self-seeking with guile) 的行為，是所有行動者普遍具有的特性。」歸納而言，機會主義預期成本屬行為者為防範行為對象之投機主義所產生之交易成本，因此「機會主義預期成本」即包含著前述陳建立(2005)提及的「投機主義」概念但又更明確描述其行為內容。

傅岳邦(2006)即針對行動者可能受到行為對象之機會主義行為分為三種，本研究將該三種機會主義行為以地政士委託對象的角度予以詮釋，解構出地政士遭遇此等情況時可能產生之機會主義預期成本。首先，委託人於委託途中可能隨時終止委任關係，此已如前所述委託關係僅以道德良知所拘束，委託人片面或中途終止委任制地政士受有損害時亦不會有懲罰效果；其次，地政士受委託人提供不實或偽造之文件導致交易糾紛或產權爭議時，往往須受法院傳喚出庭作證甚至亦可能因業務過失而成為被訴之對象；最後，在委託後進入辦理業務階段，委託人要求減少原有應付之業務報酬或改變原有委託登記的項目及數量，片面的改變原先達成共識的契約條件以增加利益分配。惟地政士所擁有的裁量權(接受委託與否之權利)使其於發現機會主義預期成本較高時得以強勢的個人特質、專業程度以談判、說服方式使委託人妥協並依循一般規範協助登記案件之進行。

其次「治理成本」則較常發生在地政士對建設公司、金融機構之關係上，該兩者對地政士而言係大量登記案件之來源亦即代表相同受到一次委託而更得以賺

取較多的報酬，於理性考量下對於其委託案件莫不兢兢業業按其要求時程完程委託工作以確保下次的委託得屏除其他地政士之競爭，除此之外逢年過節、尾牙春酒之交際應酬更無法避免，甚至必須自掏腰包送禮以維繫雙方之合作關係，減少建設公司、金融機構之「行為不確定」造成之交易成本，此際地政士接受委託與否之裁量權則相當限縮，呈現的是較為溫馴、配合之人格特質，此亦呼應了曾冠球(2004)對官僚人格與裁量行為之關係歸納為其工作動機與所受之環境影響，因此不同的交易成本可能導致不同的人格特質並產生不一樣的裁量類型——高度裁量權或裁量權限縮。

以土地登記案件而言，地政士接受民眾委託代理申請登記前，其受登記案件之個案受「不確定性」與地政士本身「有限理性」的影響下將會就該委託案件進行綜合評估，將其可能獲得之報償與交易成本進行衡量以決定送至哪一地政事務所申辦。而「跨所作業」之實施下，打破以往必須至不動產所在地管轄地政事務所申請辦理之規定增加地政士執行業務之裁量權限，而得依據各種偏好選擇(至地所之距離遠近、審查速度、機關風氣、與承辦人員之交情、地所之硬體設備、地所與其他政府機關之遠近、案件集中程度、地政士個人特質等)得至高雄市 12 間地政事務所內任何 1 間申請辦理，並且領件以及補正皆至該地政事務所即可，此時地政士對於上述不確定性所帶來之交易成本應有產生變化之結果。概括所述，至哪間地政事務所的成本最低、利益最高，地政士便選擇至該地政事務所申辦登記。

以本研究問題而言，「跨所作業」實施後打破了以往僅能至不動產管轄地政事務所申請辦理之侷限，對地政士而言至高雄任一地政事務所幾已無任何限制，而依據數據顯示土地登記申請之數量卻有集中於某些地政事務所之情況產生，因此地政士選擇至特定地政事務所申請辦理時所考量之因素為何、該些因素於該項作業實施前後造成了那些變化、是否亦因此造成其執行業務行為模式之改變，故擬結合「交易成本理論」與「計畫行為理論」予以探究。

第三章 研究架構與假設

本研究試著透過研究過程蒐集地政士於「跨所作業」實施之後增加或減少了哪些「交易成本」？促使地政士改變以往執行業務行為模式最主要考量的因素為何？該些考量因素又如何造成登記案件集中於少數地政事務所？登記案件集中於少數地政事務所後又造成了什麼影響？進而從他們對該作業的認知與參與，建構出影響其執行業務行為之因素後再與該項制度設計意旨聯結，檢討現行制度缺失並提出改善建議。以下各節將針對研究途徑與架構、資料蒐集方法與訪談大綱、抽樣原則進一步說明。

第一節 研究途徑與架構

透過資料庫的建置以及電腦化過程並配合法令規定之修正而制定的「跨所作業」改善原有土地登記案件申請之僵硬性、增進其流動性，對於地政士而言得善用此一服務，於綜合考量下選擇至其交易成本最低的地政事務所申辦登記案件，此種考量的結果造成土地登記案件的集中，亦反映出地政士們改變了以往的執行業務習慣行為。

該作業經過這幾年的實施後，透過附錄一的數據顯示土地登記案件確實已特別集中於少數幾個地政事務所，因此對於使用「跨所作業」的地政士而言，不論基於何種原因而選擇使用該項作業，背後所考量的因素即代表著執行業務成本之變化，此外再藉由計畫行為理論探究地政士對該項作業的認知與態度並且使用該項作業後形塑出的友善執行業務環境導致地政士更易於執行業務等等因素交織影響下，最終導致其執行業務行為改變。

而為了瞭解地政士對「跨所作業」的認知與態度並且該項作業創造出那些友善條件而使得地政士考量該些因素，因此擬透過具有長期實務經驗的地政士進行深度訪談，將訪談結果進行歸納整理後就該些可能考量因素進行問卷發放及量化分析，希冀找出導致地政士執行業務行為模式改變最主要影響因素，並探討地政

士就該些考量因素所造成登記案件集中於少數地政事務所的情況是否將導致此一作業制定之美意——「提昇高雄市地政業務之便捷與效能」²⁰大打折扣？地政士執行業務行為改變後，是否亦會因案件數量過度集中導致地政事務所行政效率降低而再度改變其執行業務之行為，導致未能達到執行業務成本之節省？因此擬透過交易成本理論與計畫行為理論建構出影響地政士執行業務行為模式改變的重要因素，茲建立本研究途徑如下：

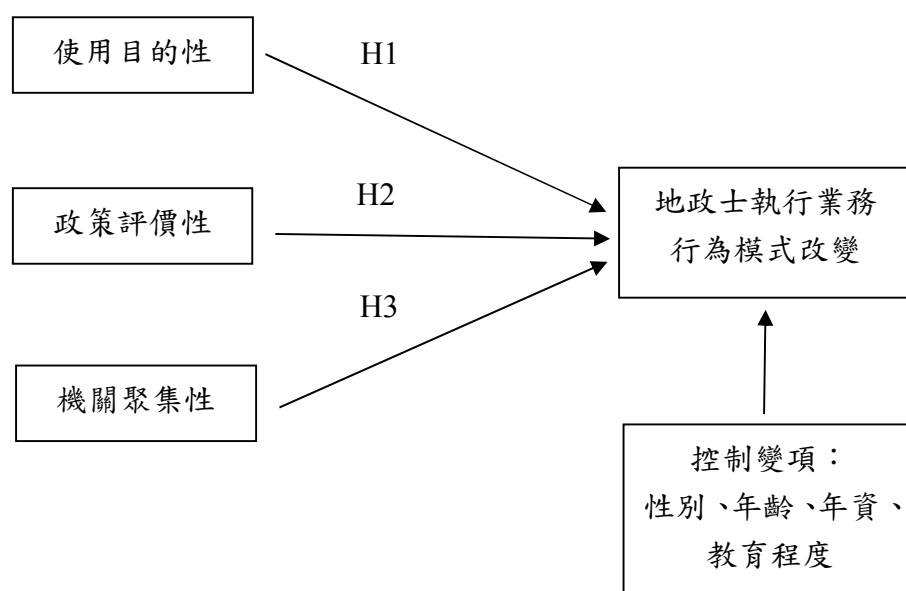


圖 3-1：研究架構

首先，Fishbein & Ajzen(1975)的研究認為，「態度」是指一個人對人、事、物或行為所抱持的正面或負面評價，反應了個人對人、事、物或行為的好惡感覺(轉引自王明杰、孫思源，2013；黃日鈺、林承賢，2013)；Fishbein & Ajzen(1975)、Ajzen & Fishbein(1980)、Ajzen(1985)均表示當個體對於行為的態度愈正面時，其本身的行為意圖亦就隨之提高，反之亦然(轉引自張俊陽、郭嘉偉、許鳳君，2008)；Ajzen (1991)指出，若態度與行為越具體、越特定，則兩者間的相關程度越明顯；王存國、戴基峰、王凱(2004)表示個人行為的發生可由其對於該行為所持的「態

²⁰ 高雄市政府公報，秋字第 16 期，96 年 8 月 23 日，頁 24。

度」(attitude)加以解釋；張俊陽、郭嘉偉、許鳳君(2008)則將態度定義為，個人對於所要進行的特定行為，其正面或負面的感受；徐茂洲、葉明如、林益弘(2012)表示「態度」會影響個人的行為和活動。

高雄市政府地政局制訂「跨所作業」之目的即是為了促進地政業務之便捷，而本研究透過執業已超過20年並且於地政士公會均位於主要幹部的資深地政士訪談結果，雖然該項作業於其執行業務過程中並非必要並且受政府強制使用的一項規定，但對於該項作業於其執行業務過程產生的便利性抱持相當肯定的態度，並且認為使用該項作業的結果多數都可以達到增進地政業務的便捷程度，如此一來在使用該項作業之前產生了一種增進便捷的預期結果，並且地政士對於執行土地登記業務結果達到預期的便捷程度，因此在實際達到的結果與預期相同並且同時對於執行業務之便捷目的性相當明確時，其對於該項作業的態度就越正向。故假設如下：

H1：地政士對於使用「跨所作業」目的越明確時對該項作業態度越正向，進而改變其原有的執行業務行為模式。

其次，Fishbein & Ajzen(1975)認為主觀規範意指個人感受到群體期望他如何產生行動的認知；Ajzen & Fishbein(1980)表示態度與主觀規範可視為由個人與社會層次解釋特定行動發生的因素(轉引自王存國、戴基峰、王凱，2004)；Taylor & Todd (1995a)指出主觀規範受三大重要關係族群的影響，分別為同儕、上司和下屬。(轉引自黃日鈺、林承賢，2013)；王存國、戴基峰、王凱(2004)表示當主觀規範越高，表示個人所受到的社會壓力以及依從該規範的意願越高；張俊陽、郭嘉偉、許鳳君(2008)將主觀規範定義為，當個人從事某種行為時，其他重要的個體或團體通常會給予其應該或不應該做的觀念或意見。

依循於前項假設過程以觀，地政士使用該項作業之目的係為增進執行業務的

便利性以減少執行業務過程中產生的相關成本，而其使用的結果將對該項作業產生評價性的回饋，於業務交流過程中透過分享己身使用該項作業所產生的利益結果，並且因為使用該項作業所帶來的便捷性產生與未使用該項作業的地政士有成本上的落差，均可能間接地影響其他地政士選擇使用該項作業，進而改變其原有的執行業務模式。因此假設如下：

H2：地政士受同行使用「跨所作業」評價之影響，於同行對該項作業評價越高時，使用「跨所作業」的機率越大，進而改變其原有的執行業務行為模式。

最後，Arrow (1969) 表示交易成本則是指在特定經濟系統中運作所需付出的成本；North(1984)則提出交易成本應該包含衡量成本以及執行成本；而 Williamson (1985) 研究顯示發生交易成本的主要因素有三個：資產專屬 (asset specificity)、不確定性 (uncertainty) 以及交易頻率 (frequency)；Fishbein & Ajzen (1975) 表示「知覺行為控制」是指一個人在行為表示時，對於所需要的機會與資源的掌控能力；Ajzen (1991) 表示「知覺行為控制」(perceived behavioral control) 是構成行為意圖的重要因素之一，是指個人對於從事特定行為時所感受到的難易程度的知覺；黃日鈺、林承賢(2013)認為行為控制知覺意指個人是否能夠擁有機會和資源展開行動行為，以及是否具有能夠控制執行為的能力；王明杰、孫思源(2013)則認為個人知覺到完成某一行為容易或困難的程度，受限於個人所擁有的資源與機會。

在本研究中，非地政士不得以土地登記業務為業、土地登記業務僅得至地政事務所辦理，此種資產重新配置的程度相當侷限因此具有資產專屬性 (asset specificity)；登記業務於登記機關的審理過程中受審查人員的裁量權限及素質、機關長官的要求程度以及大環境的整體表現影響，於申請辦理後至登記完畢皆具有不同程度的不確定性 (uncertainty)；並且因為土地登記業務僅得至地政事務所辦

理，故地政士使用地政事務所的頻率（frequency）相當高，綜以上因素均呈現土地登記業務存在有相當的交易成本。而「跨所作業」實施之後打破原有地政事務所轄區的專屬性，地政士得以綜合考量各方面因素而選擇至其認為交易成本相對低的地政事務所申辦土地登記業務，基於登記業務屬於多階段的行政處分，與土地登記業務發生相關聯的政府機關或金融機構相當多元，因此當一個地政事務所與其他政府機關或金融機構位於相當的距離內時將產生聚集效益，地政士藉由該項作業得以免去奔波於不同機關間所產生的成本，故該項作業實施後地政士更能夠掌握其準備土地登記業務前的各項前置準備工作、並且對於準備登記業務更為容易。因此假設如下：

H3：「跨所作業」實施後，擁有聚集效益的地政事務所對地政士產生的誘因越高，誘使地政士使用「跨所作業」執行業務，進而改變其原有的執行業務行為模式。

第二節 資料蒐集方法

一、深度訪談法

本研究針對於高雄市執業之地政士採取深度訪談法，透過訪談過程中與受訪者的意見交談、受訪者的執業心得描述以及對該項作業的參與回饋建構出受訪者對於該項制度實施前後對其執行業務層面有何影響及改變，再由訪談者對訪談內容的解構詮釋，分析地政士的意向、態度、認知與行為。

訪談設計上採取半結構式訪談，由訪談者與受訪者對研究題目自由交談，沒有固定順序的題項回答，可以避免過於制式化的一問一答使得訪談內容差異不大。受訪者可以隨意的依據本身經驗說出自己的意見與感受，而訪談者也得依據受訪者的回答隨時調整所欲了解的內容，在聊天的過程中蒐集資訊。因此筆者事先透

過地政士公會會員名錄進行初步篩選具有代表性及年資較長者，並配合其意願選出之受訪者計三位，以採取預約時方式而有較彈性而不急迫的訪談時間，依照事先擬定好的訪談大綱以及營造聊天的氛圍與受訪者進行訪談。訪談大綱如表 3-1 所示：

表 3-1：「跨所土地登記案件」作業訪談大綱

研究問題：「跨所土地登記案件」作業施行後，執行業務行為模式改變之考量因素為何？	
訪談問題 1	請問您認為「跨所土地登記案件」作業有何優缺點？
訪談問題 2	「跨所土地登記案件」作業施行後對您執行業務產生了什麼實質改變？
訪談問題 3	請問同行之間對「跨所土地登記案件」作業的評價是否影響您參與該項作業之決定？
訪談問題 4	請問您參與了「跨所土地登記案件」作業後考量哪些因素而決定至特定地政事務所申請登記案件？
訪談問題 5	「跨所土地登記案件」作業實施後造成登記案件集中於特定地政事務所，是否對您造成執行業務之影響？
訪談問題 6	請問您認為「跨所土地登記案件」作業施行後對地政機關產生了什麼影響？
訪談問題 7	請問您對「跨所土地登記案件」作業有何建議？

二、問卷設計與分層隨機抽樣

藉由深度訪談的結果聚焦於地政士考量哪些交易成本因素而導致其執行業務行為之改變，於訪談結束後對訪談內容進行分析解構，所建立的問卷先進行前測以確認題目內容是否清晰明確及客觀，並依據研究題目所欲取得資料進行歸納整理並設計成問卷發放，正式發放問卷時以高雄市執業的 1,300 位地政士為母體採

取分層隨機抽樣方式進行抽樣，並考量該 1,300 位地政士於高雄市之分佈不均情況，故依據高雄市 12 間地政事務所轄區內執業的地政士分佈情形採分層隨機抽樣，依一定比例抽取樣本數，確保小群體的樣本點也能被抽取。

表 3-2：高雄市執業地政士依地政事務所轄區分布人數與百分比

地政事務所名稱	新興	三民	鹽埕	前鎮	楠梓	鳳山	仁武	岡山	路竹	大寮	旗山	美濃	總和
執業人數	232	282	134	136	146	132	42	80	27	46	25	18	1,300
百分比	19%	22%	10%	10%	11%	10%	3%	6%	2%	4%	2%	1%	100%

資料來源：本研究整理²¹

地政士執業轄區分布圖

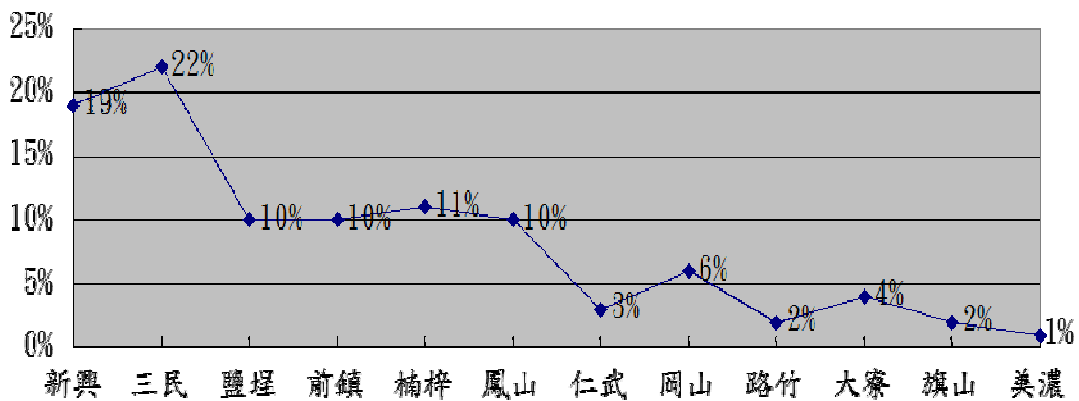


圖 3-3：高雄市各地政事務所轄區內職業地政士分布圖

²¹ 資料來源：高雄市政府地政局，<https://landp.kcg.gov.tw/inside.php?nid=365>，最後查時詢時間 107.5.14。

第四章 資料分析與研究發現

第一節 訪談對象及訪談資料分析

本研究訪談對象為高雄地政士公會之現職地政士，但因訪談的對象將對後續問卷設計以及研究結果產生影響，並為了兼顧訪談對象之代表性，故透過地政士公會會員名錄選擇當年度在公會兼有任職理事或委員職位中專執地政士一職年資較長者，透過該地政士至地政事務所執行業務之機會或親自電話詢問表明訪談目的後約定時間至其辦公室進行訪談，訪談過程均以聊天的方式營造輕鬆的氛圍且利用全程錄音以利逐字稿之製作，最後進行訪談的受訪者皆為從事地政士相關業務超過 20 年者(為本研究所需，受訪者分別予以代稱為受訪者 A1、受訪者 B1、受訪者 C1) 受訪者之個人資料如表 4-1 所示，訪談期間由 2016 年 12 月 11 日至 2016 年 12 月 15 日結束，訪談紀錄礙於篇幅爰列於附錄三。

表 4-1：訪談對象基本資料表

代號	性別	學歷	年資	公會職務	訪談時間	訪談地點
A1	女	大專院校	28 年	理事 兼主任委員	2016. 12. 11 (星期日) AM11:00~12:00	A1 辦公室
B1	男	大專院校	30 年	常務理事 兼主任委員	2016. 12. 12 (星期一) PM20:00~21:00	B1 辦公室
C1	男	大專院校	20 年	主任委員	2016. 12. 15 (星期四) AM18:20~19:20	C1 辦公室

資料來源：本研究整理

三位受訪者於訪談過程中均表示對於「跨所作業」之運作相當瞭解並於執行業務過程中經常使用該項作業，此外訪談者除了對該項作業之優缺點予以評論外，皆表示該項作業打破原有地政事務所管轄的區域僵硬性、對於其執行業務過程中

確實帶來了極大的方便性，與以往相較不僅節省了執行業務時間，並且增加彈性得依據其所受委託之案件類型、當事人要求、地政事務所之特性…等各項因素綜合考量選擇至成本相對較低之地政事務所執行業務，確實改變其以往執行業務之模式，但除了方便性為考量原因外尚有其他因素影響其選擇，故以下就訪談過程提及可能改變其以往執行業務行為模式之因素進行歸納分析：

一、「便利性」：

高雄市政府地政局制定「跨所作業」之目的始即是為了促進地政業務之便捷，該項作業最大的特點就是打破了以往土地登記業務申辦的侷限性，在符合規定地政士得以選擇任何一個地政事務所執行業務，因此無特定目的下地政士應會選擇至其距離最近之地政事務所，以節省路途及執行業務時間，在本次訪談中三位受訪者均表達相同看法。

(跨所作業)可以節省我們的路程，我們效率會增加。(受訪者 A1)

跨所對我們專業端來講很方便，是在路程跟時間的節省上是很方便的……，我覺得我很幸運啦，我剛好在新興區，離你們新興所又很近……。

(受訪者 B1)

(跨所作業)優點是可以節省很多時間、路途，……。原則上一定是就近送，除非有其他特殊的原因才會去別的地政去。(受訪者 C1)

因此一般而言地政士執行業務過程中，路程、時間的節省通常是選擇至特定地政事務所的考量因素，自身的工作地點距離地政事務所越近，在實施「跨所作業」的情況下，選擇距離較近的地政事務所申辦，確實可達到時間成本及距離成本的節省。故地政士執行業務時，選擇至距離越近的特定地政事務所執行業務，其便利性越高交易成本則越低。

二、「機關集中性」：

土地登記案件送至地政事務所登記時已經是該案件處理的最後一環，在至地政事務所之前必須經過報稅、申請印鑑證明或拿取抵押權清償證明書等文件，而該些文件皆需至不同行政機關如戶政事務所、稅捐稽徵機關、國稅局或是金融機構…等，每申請一種證明文件皆屬一個行政處分程序。因此該些機關如與地政事務所距離越近或在同一聯合辦公大樓裡，在「跨所作業」實施之下則可產生類似聚集經濟之效果，地政士得節省往返不同機關之奔波時間，本次訪談結果中，受訪者 A1 亦表達類似的看法。

會！我去旗山因為他就是本所(稅捐稽徵機關)查欠沒辦法跨所，那我就會去旗山稅捐查欠，然後就去(旗山)地政送件，送件完後我再用郵寄的，就是我再跑一趟就好，不用跑兩趟。(受訪者 A1)

而這也可以解釋位處都市精華地區之地政事務所，為發揮行政機關之效能則通常與其他行政機關同處於一棟大樓，而因此受理之跨所案件量亦較多，如新興及三民地政事務所皆屬此種類型。

此外，金融機構因消費者所需緣故多設於人口密集區域，並且依筆者觀察，地政士辦理抵押權設定、塗銷案件等簡單的案件時，於金融機構用印或取得抵押權清償證明書後旋即至就近之地政事務所申辦登記業務，以求儘快完成受託案件，受訪者 C 亦表示相同看法。

(如果案件來源是在旗山)我會再旗山(地政事務所)送。因為鄉下的地所原則上除非他們很忙這不要講，他們都會幫你看。…。第一個是看拿案件的地方跟你拿完案件要去的地方這一定會影響你要去送哪一個地政事務所。…。銀行的設定案件，今天在哪裡拿的我就會就近送，因為拿完案件還要再送回去。(受訪者 C1)

因此地政士執行業務時，選擇執行業務之地政事務所與其他政府機關或金融機構越集中，其執行業務過程中產生的交易成本越低，在參與了「跨所作業」的情況下，地政士將改變其原有執行業務模式。

三、「承辦人員裁量權」：

法律的規定除了規範人民日常生活的權利義務外，涉及公共事務而需至行政機關向第一線公職人員洽辦時，代表國家行使權利義務之公職人員即必須依法行政，就民眾所涉有關公法上之事務應依法律、行政規則之相關規定予以妥適處理，惟於作成行政處分過程中有關技術性、細節性之環節無法於法規上有詳盡之規定，並且為了避免行政機關陷於過度僵化無法彈性處理行政事務損及人民權利，因此承辦人員擁有適當之裁量權限，即在合法、合情與合理的情況下得依其經驗判斷、行政慣例、通常作法等考量因素，於行政處分作成過程中有寬鬆之衡量權限。而土地登記業務即類屬此一行政處分，審查人員雖必須遵守土地法、土地登記規則等相關規定下審理土地登記案件，惟審查過程中每位承辦人員之法律見解不同時則涉及了不同的裁量權限，此時就影響了地政士取得登記案件的快慢程度，而本次訪談彙整結果三位受訪者均表示相同的看法。

有的地政士會是這樣(考量審查是否嚴格)沒有錯。(受訪者 A1)

比如說在台南的某一所，在我們業界我們就是不送那邊，因為他要求的都是別所不要求的，你們要求這個我認為在法律上有問題，但是他又堅持己見。(受訪者 B1)

有時候就運氣問題(遇到的審查人員)，有些人就是要你寫完才給你做，有些人跟你認識就算講一句難聽的啦有時後金額寫錯，他跟你協調沒問題之後或者義務人兼債務人跟另一個債務人他們的債務額比例沒寫或寫錯，那重不重要？非常重要對不對，你沒有寫有些審查會叫你去補，他不會幫你用，但有些審查他認識你他跟你講完之後就領件時後再一起寫。(受訪者 C1)

依上述以觀，在實施「跨所作業」後，地政士將得依其使用該項作業之目的選擇至行政裁量權限符合其需求之地政事務所申辦跨所土地登記案件。因此地政事務所之審查人員其裁量權越寬，對地政士而言其補正²²頻率越低、案件取得速度越快，故往返地政事務的次數越低、案件辦理情形不確定性越低，則交易成本越低。

四、「機關風氣」：

在以新公共管理為導向的現代化政府體系中，行政效率往往成為評論該機關績效是否良好的重要因素，此外人民亦經常請託民意代表，希冀透過民意代表之社會角色及其影響力而得以加速行政原有之行政流程。因此各機關長官們無論是為了機關績效考量亦或是承受民意代表之請託壓力，在符合法制規範下莫不以提升行政效率為其首要目標，在訪談意見彙整中受訪者 C1 表示此一看法。

每一個地所他們的風氣都不一樣，還是有一點點差別在於課長他們的要求(審查速度)是怎樣。…，像現在鹽埕的主任他出了名的趕案件的，你去問大家都知道，比如三天的案件他不可能三天才好，不可能。…，大家都知道阿如果你有迫切的話他一定會趕給你。(受訪者 C1)

此外登記機關受理申辦之登記案件皆與人民財產之權利義務有重大關係，尤其是抵押權設定案件之速度快慢往往與民眾用錢急迫性有高度相關性，當需求孔急時則當然希冀登記案件可以快速完成，而地政士為滿足客戶需求將會催促案件的辦理速度或是考慮各地政事務所長官所要求之辦理效率以及審查人員的自身的辦理效率，彙整訪談意見中訪談者 A1、C1 亦表示相同看法。

²² 依據土地登記條例第 56 條規定：「有下列各款情形之一者，登記機關應以書面敘明理由或法令依據，通知申請人於接到通知書之日起十五日內補正：一、申請人之資格不符或其代理人之代理權有欠缺者。二、登記申請書不合程式，或應提出之文件不符或缺者。三、登記申請書記載事項，或關於登記原因之事項，與登記簿或其證明文件不符，而未能證明其不符之原因者。四、未依規定繳納登記規費者。」

我會趕案件是說已經審查兩天了你還在審查，這個太慢了，這個就太慢了，我會打電話去，我不會趕，我會問審查說有沒有什麼問題。(受訪者 A1)

在三民我不知道他們是不是故意的，我自己的觀察，他們不是本所的案件不會馬上看，要本所的看完才會看跨所的。…，(所以如果需要趕件)，我絕對不會送，因為有點賭啦，有可能快有可能慢。(受訪者 C1)

因此，在實施「跨所作業」下地政士得依其使用目的選擇至效率較高之地政事務所申辦土地登記案件，改變其原有執行業務模式以及地政士之交易成本。

五、「承辦人員的特質」：

承辦人是第一線為民服務的政府人員，因為與民眾接觸頻繁因此其個人特質以及專業能力皆成為民眾直接感受的來源。而地政機關業務因涉及人民財產權保障以及保護不動產交易安全，故涉及的法令規範眾多並負擔無過失的損害賠償責任²³，因此部分審查人員對於土地登記案件即非常的要求小心謹慎，這樣的情況則造成審查趨於嚴格以及緩慢，對於地政士而言將案件完成速度將較為緩慢而產生執行業務成本，歸納本次訪談中受訪者 B1、C1 曾表達相似看法。

我明知道你這邊(審查較嚴格)，不會過我不會送這邊。(受訪者 B1)

看審查的能力吧，有些人看案件就是快阿有些人就是慢，有時後送案件去你看到那審查就笑笑吧就一定是在等時間到在來拿。(受訪者 C1)

此外審查人員的個人特質也影響登記案件的審查速度，部分審查人員個

²³ 依據土地法第 68 條規定：「因登記錯誤遺漏或虛偽致受損害者，由該地政機關負損害賠償責任。但該地政機關證明其原因應歸責於受害人時，不在此限。前項損害賠償，不得超過受損害時之價值。」

性比較好請託也比較不會拒絕並且如果與其越熟悉，不僅可以比較早拿到案件、即使有錯誤但對於登記案件之進行影響不大者都可以事後補正，減少往返奔波的時間降低執行業務成本，彙整本次訪談中受訪者 C 數次表達同意的看法。

*像我在三民有一兩個審查看到我的案件就快，有一兩個審查就那樣
子，…。審查的素質，像在三民就很嚴重，現在有一兩個調去登薄的，
你只要碰到他們就是慢慢等，他就是看過一遍之後還要在看第二遍。(受
訪者 C1)*

*我覺得就是你要去找每個地政事務所都有一個小團體，你要認識其中哪
一個人跟他比較好的，或是哪一個人講的他會聽，你就拜託他去跟他說
(審快一點)。(受訪者 C1)*

綜上所述，實施「跨所作業」後，審查人員審理土地登記案件速度越快、與地政士容易相交的特質越明確，地政士依其使用之目的性選擇至該地政事務所的機會越高則交易成本越低，亦因此改變其原有執行業務之模式。

六、「機關負載力」：

各地政事務所的法定員額配置皆有一定的規範，在尚未開放「跨所作業」時僅需辦理各自轄區內的土地登記案件，因此對於轄區內的登記案件數量皆可有效掌握而配置適當人力，惟今該項作業實施後，如數據所示土地登記案件已有集中於部分地政事務所之情況產生，並且亦有地政士反映案件集中導致審查速度有減慢趨勢，彙整訪談中受訪者 C1 亦有相同的看法。

*比如說地政事務所有一個登簿或校對休息，那個地所我知道我一定不會
送，他一定是慢的，…。或者我看到大批連件在前面我就不會送(轄區地
政事務所)。(受訪者 C1)*

雖然該作業實施後造成了土地登記案件集中於特定地政事務所，但就筆

者觀察主管機關尚未檢討人力應如何重新配置，因此不僅無法完全達到當初為了增加行政效率之初衷，且亦引起基層承辦人員認為勞逸不均的情況。故當登記機關受理案件總數量越多，在承辦人員未隨同增加的情況下行政效率將可能降低，而地政士在依其使用目的在要求案件辦理速度的考量下則會將登記案件，以原轄區地政事務所為中心外擴至其他就近的地政事務所，不僅改變原有的執行業務模式亦因此提高其執行業務的成本，受訪者 A1、C1 均表達相同的看法。

(考量說本所他的負載力)到就近的其他事務所(受訪者 A1)

(地政事務所比較快的原因)案件量比較少，因為跨所的關係有些比較偏遠的地政事務所案件會變比較少(受訪者 C1)

因此，主管機關應適時檢討各地政事務所的人力配置，尤其在「跨所作業」實施以來開放越來越多得以使用該項作業的登記項目後，此種勞逸不均、審理案件效率降低的情況將會越來越明顯，若此時又一昧的要求行政效率則造成審查錯誤的機率將增加，並且更有可能產生賠償的問題。

七、「地政士營運層面」：

以往地政士在同一時間受理不同轄區所的登記案件時不僅需分別至該轄區所申請辦理，並因登記案件涉及人民財產權關係重大且為保障交易安全，故有依法應以誠信親自為之規定²⁴而往往使其分身乏術，此外前述及登記案件來源受有「環境不確定性」及「行為不確定性」的影響有無法掌握各登記案件之特性並影響地政士之交易成本情況產生，因此遇到同樣緊急的委託案件

²⁴ 依據地政士法第 1 條及第 2 條分別規定：「為維護不動產交易安全，保障人民財產權益，建立地政士制度，特制定本法。」及「地政士應精通專業法令及實務，並應依法誠信執行業務。」

時則必須僱傭登記助理員²⁵為之，但因為環境不確定性之影響使得該助理員有可能為一個常設的角色，增加地政士之人力成本支出，整理本次訪談中受訪者 C 曾表達相同看法。

(跨所作業會讓他減少人力成本)一定會，比如說那種每天都要跑地所的人它變成可以少跑很多地方阿，…。(可以少請幾個助理員)幾個有像公司一樣經營的，對他們來講節省下來的時間一定會讓他們多賺錢，一定會。(受訪者 C1)

但「跨所作業」實施後，打破原有申請土地登記案件必須至轄區所辦理之不便，因此得以選擇至具有聚集效益的地政事務所執行業務，如此一來將原本需要至不同政府機關的路途減少，在業務量不變的情況下雇用的登記助理員將可減少以節省成本支出，受訪者 A1 則表達類似看法。

我在三民也可以查欠，我甚至在三民也可以送件，你看這樣子我(助理)不用跑什麼，就是搭配網路的報稅，再搭配跨稅捐處的查欠，然後在地政的跨所作業，這樣一整個作業，你看我(助理)只要跑三五家就好，那其實很方便。(受訪者 A1)

綜上，地政士使用了「跨所作業」後，在業務量不增加的情況下，執行業務的不確定性降低則得以減少助理員雇用人數，此外若選擇至具有聚集效益的地政事務所執行業務，助理員的人數將可能再次予以減少甚至無須雇用從而降低執行業務的成本增加地政士之利潤。

八、「案件特殊性」：

²⁵ 依據地政士法第 29 條規定：「地政士受託向登記機關辦理土地登記之送件及領件工作，得由其僱用之登記助理員為之。但登記機關認有必要時，得通知地政士本人到場。前項登記助理員，應具備下列資格之一：一、領有地政士證書者。二、專科以上學校地政相關系科畢業者。三、高中或高職以上學校畢業，並於地政士事務所服務二年以上者。地政士僱用登記助理員以二人為限，並應於僱傭關係開始前或終止後向直轄市、縣(市)主管機關及所在地之地政士公會申請備查。」

我國土地登記制度依民法第 758 條規定：「不動產物權，依法律行為而取得、設定、喪失及變更者，非經登記，不生效力。前項行為，應以書面為之。」係採登記生效要件主義，並且因為土地登記案件類型多元時常依據相關法令之修訂而有不同之規範與辦理方式，依據「登記原因標準用語」之規定至 106 年 3 月 8 日最新修正計有 219 種²⁶登記態樣，因此在訪談過程中有地政士表示特殊的登記案件類型雖然符合「跨所作業」的規定，但因其本身之複雜度即使透過「跨所作業」於受理所申辦亦無法縮短審查時間並且會對承辦人員感到抱歉，因此類此案件通常會回到轄區所申請辦理，彙整本次訪談中受訪者 A1、B1 均表示相同看法。

這種比較麻煩(案件)我就會直接送本所，比較特殊的我就不想跨所了，不要造成人家的困擾，這是本所的問題就直接送本所處理，像楠梓的課長已經退休了，他跟我說，誒~你來這邊辦案件，他說他在前鎮有辦過一件(特殊案件)，在楠梓也有，他說這個案件很少，那這個我就不想跨所了，增加人家的困擾。(受訪者 A1)

比如說三民的會比較慢，(特殊案件)我們就不會送三民。(受訪者 B1)

另外，委託人對登記案件要求的速度亦會影響地政士選擇執行業務之地政事務所，亦即當委託人希冀越早拿到登記案件時，地政士即會綜合考量各地政事務所辦理案件之速度而選擇效率最高地政事務所申辦之，受訪者 C1 亦表示相同的看法。

當然你要快一定是往偏的地方送，沒有案件的地方一定快阿，像前鎮地政事務所，就怕他有案件，沒有案件吼，設定案件兩個小時內一定會……，如果時間要快的話我會丟仁武或前鎮或者丟鹽埕(受訪者 C1)

因此，土地登記案件性質越特殊、困難性越高以及客戶要求越快者，皆

²⁶ 資料來源：內政部，網址：<http://glrs.moi.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL000968>，最後查詢時間：106.4.1。

會促使地政士依其使用「跨所作業」之目的選擇不同的地政事務所執行業務，從而改變原有執行業務之固定模式並且影響地政士的交易成本。

綜上所述，本研究就訪談結果進行分析發現「跨所作業」實施後打破各地政事務所原有之管轄區域範圍概念，除了改變以往必須至轄區所申辦土地登記案件的僵硬性外，各受訪者皆表示該作業提升了執行業務過程的「便利性」而得達到成本上之節省。但本研究認為該便利性應非僅限於受該作業實施後地政士直接感受到的方便程度，而應是其所得「選擇」之結果，只要得「選擇」之下背後即代表成本之考量，地政士們可藉由「跨所作業」，依其本身之需求、執行業務的考量及使用該作業之目的至任何一個所想要去執行業務的地政事務所。而考量之因素依上歸納分析除「便利性」另大致彙整分為「機關集中性」、「承辦人員裁量權」、「機關風氣」、「承辦人員的特質」、「機關負載力」、「地政士營運層面」、「案件特殊性」等 8 項考量因素，惟哪些係影響地政士選擇至特定地政事務所之最主要成本考量因素，並且改變其原有執行業務模式效度最大、關聯性最高，則透過設計問卷量化方式研究分析之。

第二節 問卷設計與問卷預試結果分析

依據訪談結果分別歸類出可能影響地政士選擇執行業務地政事務所之因素，分別為「便利性」、「機關集中性」、「承辦人員裁量權」、「機關風氣」、「承辦人員的特質」、「機關負載力」、「地政士營運層面」、「案件特殊性」等八項，顯示地政士可能考量該些因素而選擇使用「跨所作業」執行業務。此外，本研究將計畫行為理論的「態度」構面運用於地政士對於「跨所作業」之喜好評價、認知瞭解層面，並以此設計問卷中第一大項題目；同樣將計畫行為理論的「主觀規範」構面運用於地政士受同業對「跨所作業」的評價中轉影響層面，並以此設計問卷中第二大項題目；最後將上述地政士考量減少執行業務之交易成本因素融入計畫行為理論之「知覺行為控制」層面，顯示使用「跨所作業」後地政士因得以選擇具有

上述因素之地政事務所執行業務，進而減少其執行業務過程中原有之交易成本及阻力，並以此設計問卷中第三大項題目。

本研究問卷設計，詳如附錄二所示。本問卷設計採用李克特(Likert-Type Scale)五點量表，並且在正式問卷發放之前透過問卷預試建構信效度、刪除不適切題項以提高問卷可行性，信度係數值介於 0~1 之間，其值越大代表信度越高，但應該大到多少學者間則未有一致性，部份學者如 Gay(1992)設定應在 0.8 以上、DeVellis(1991)等則認為應在 0.7 以上，但無論如何信度值過低或低於 0.6 以下，則應該重新修訂量表(吳明隆、涂金堂，2016)。

本份問卷分為三大構面，最多題項之構面為第三部分「知覺行為控制」計 11 題，因此擬採取以最多題項量表倍數之 33 份為本次問卷預試之最小有效問卷數，考量預試問卷之發放對象與將來正式問卷發放對象之性質應予相同，因此以至地政事務所之地政士隨機發放之。預試問卷發放時間為 106 年 4 月 20~27 日，計發放 50 份問卷、回收 50 份、有效問卷數為 47 份、百分比為 94% 透過 Cronbach's Alpha 之信度分析結果如下：

一、整體問項之信度分析：

Cronbach's Alpha 值為.874，具有高信度。分析每一項目與總分的積差相關(Corrected Item-Total Correlation)中，『您認為「跨所作業」實施後，登記案件有集中特定地政事務所之趨勢？』該題積差相關為「.008」，刪除後整體信度可達.880，因此刪除該題項。

究其鑑別力較弱原因應係「跨所登記」作業實施後，登記案件集中已成為必然趨勢，並且依據數據顯示登記案件集中並非臨時產生而係長久以來皆如此，因此地政士們對該情況已習以為常，內化為日常執行業務過程中之一環。

表 4-2：整體項目之信度分析表

	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目總 相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
您瞭解「跨所作業」得將土地登記案件跨所辦理？	76.88	110.310	.518	.868
您知道高雄市政府地政局實施「跨所作業」目的之一是為了提升地政業務之便捷？	76.98	109.974	.490	.868
您認為「跨所作業」能減少送件時產生之成本？	76.98	111.774	.418	.870
您會為了減少送件產生的成本而使用「跨所作業」？	77.17	110.445	.490	.868
您認為「跨所作業」實施後，登記案件有集中特定地政事務所之趨勢？	76.93	117.870	.008	.880
登記案件集中後，您會使用「跨所作業」將案件移送至其他地政事務所辦理？	77.63	106.838	.470	.868
您認為「跨所作業」是一項良好的政策？	77.07	111.870	.399	.871
其他地政士對「跨所作業」之正面評價影響您的使用決定？	77.71	103.812	.618	.863
其他地政士使用「跨所作業」的頻率影響您的使用決定？	77.90	102.790	.624	.862
其他地政士使用「跨所作業」後送件成本減少影響您的使用決定？	77.90	101.940	.695	.860

「跨所作業」實施後因得選擇至任一地政事務所送件，所以您會持續使用該項作業？	77.10	110.890	.445	.869
您使用「跨所作業」至最近的地政事務所送件？	77.07	113.170	.332	.872
您認為「跨所作業」有助於減少雇用助理及營運成本？	77.80	107.861	.370	.873
您認為「跨所作業」難以掌握各地政事務所案件辦理速度？	78.32	112.022	.212	.878
您透過「跨所作業」至鄰近政府機關(如稅捐、國稅與銀行)之地政事務所送件？	77.29	108.612	.601	.865
您透過「跨所作業」至較少補正 駁回之地政事務所送件？	78.17	102.445	.604	.863
您透過「跨所作業」送件至容易趕件之地政事務所送件？	77.93	101.270	.665	.861
您透過「跨所作業」至專業知識充足之地政事務所送件？	77.85	102.178	.639	.862
您透過「跨所作業」至案件少的地政事務所送件？	78.12	104.260	.628	.863
您認為難度高、數量多之登記案件不適合使用「跨所作業」？	77.56	113.952	.159	.879
委託人要求辦理速度越快時，您透過「跨所作業」至案件較少之地政事務所送件？	77.93	108.020	.443	.869

資料來源：本研究整理

二、構面一題項信度分析：

本部分計 7 題項，Cronbach's Alpha 值為 .786。但『您認為「跨所作業」實施後，登記案件有集中特定地政事務所之趨勢？』、『登記案件集中後，您會使用「跨所作業」將案件移送至其他地政事務所辦理？』此二題項如刪除後 Cronbach's Alpha 值將可達到 .829 及 .844，前題項已確定刪除；後題項於整體信度分析時刪除將造成 Cronbach's Alpha 值降低，因此擬傾向不刪除。

表 4-3：構面一問項之信度分析表

	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目總 相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
您瞭解「跨所作業」得將土地登記案件跨所辦理？	25.73	9.801	.718	.722
您知道高雄市政府地政局實施「跨所作業」目的之一是為了提升地政業務之便捷？	25.83	9.295	.761	.708
您認為「跨所作業」能減少送件時產生之成本？	25.83	10.195	.619	.740
您會為了減少送件產生的成本而使用「跨所作業」？	26.02	9.574	.746	.715
您認為「跨所作業」實施後，登記案件有集中特定地政事務所之趨勢？	25.78	12.476	.089	.829
登記案件集中後，您會使用「跨所作業」將案件移送至其他地政事務所辦理？	26.49	10.906	.198	.844
您認為「跨所作業」是一項良好的政策？	25.93	9.670	.729	.718

資料來源：本研究整理

三、構面二題項信度分析：

本部分計 3 題項，Cronbach's Alpha 值為.872。項目刪除後 Cronbach's Alpha 值亦無高於.872，本部分題項均予以保留。

表 4-4：構面二問項之信度分析表

	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目總 相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
其他地政士對「跨所作業」 之正面評價影響您的使用 決定？	7.28	4.813	.701	.866
其他地政士使用「跨所作 業」的頻率影響您的使用決 定？	7.45	4.122	.827	.749
其他地政士使用「跨所作 業」後送件成本減少影響您 的使用決定？	7.36	4.758	.739	.833

資料來源：本研究整理

四、構面三題項信度分析：

本部分計 11 題項，Cronbach's Alpha 值為.803，其中刪除『您認為難度
高、數量多之登記案件不適合使用「跨所作業」』後可達.832。

透過與地政士訪談過程中曾提及「難度高、數量多」之案件通常不會跨
所辦理，因為會對該地政事務所造成困擾，回到轄區所辦理也比較不會受地
政事務所承辦人非難，因此傾向刪除該題項。

表 4-5：構面三問項之信度分析表

	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目總 相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
「跨所作業」實施後因得選擇至任一地政事務所送件，所以您會持續使用該項作業？	35.87	47.809	.103	.813
您使用「跨所作業」至最近的地政事務所送件？	35.87	47.114	.198	.807
您認為「跨所作業」有助於減少雇用助理及營運成本？	36.62	42.285	.354	.799
您認為「跨所作業」難以掌握各地政事務所案件辦理速度？	37.15	43.912	.268	.808
您透過「跨所作業」至鄰近政府機關(如稅捐、國稅與銀行)之地政事務所送件？	36.15	43.782	.504	.787
您透過「跨所作業」至較少補正、駁回之地政事務所送件？	37.04	35.389	.771	.748
您透過「跨所作業」送件至容易趕件之地政事務所送件？	36.87	36.027	.753	.751
您透過「跨所作業」至專業知識充足之地政事務所送件？	36.77	36.748	.720	.756
您透過「跨所作業」至案件少之地政事務所送件？	37.00	37.565	.746	.755
您認為難度高、數量多之登記案件不適合使用「跨所作業」？	36.38	48.459	-.016	.832
委託人要求辦理速度越快時，您透過「跨所作業」至案件較少之地政事務所送件？	36.83	38.970	.631	.768

資料來源：本研究整理

第三節 問卷回收統計與敘述性分析

本研究自 2016 年 5 月 2 日至 2016 年 5 月 19 日於高雄市政府地政局 12 間地政事務所向至所辦理登記業務的地政士隨機發放，考慮無效問卷因素故實際發放問卷數筆預估回收數多 40%，因此發放總問卷數為 418 份、回收有效樣本數為 359 份，有效問卷數比率為 86%。

考量各地政事務所轄區內執業地政士人數之不同而依據其轄區內所執業地政士比率採取分層隨機抽樣，每一地政事務所轄區內執業地政士百分比已如表 3-2 所示，此外透過 Creative Research Systems 網站²⁷，在母群體數為 1,300 位、95% 信心水準、5% 誤差值之下，有效樣本數建議應為 297。因此依據建議的有效樣本數分配每一地政事務所應回收之數量以及實際回收有效樣本數量之統計如表 4-6 所示，有效回收樣本數已達原設計應回收最小有效樣本數之數量：

表 4-6：高雄市各地政事務所實際回收有效樣本數比率

地政事務所 名稱	新 興	三 民	鹽 埕	前 鎮	楠 梓	鳳 山	仁 武	岡 山	路 竹	大 寮	旗 山	美 濃	總和
執業人數	232	282	134	136	146	132	42	80	27	46	25	18	1,300
百分比	19%	22%	10%	10%	11%	10%	3%	6%	2%	4%	2%	1%	100%
最小有效樣 本數	56	65	30	30	33	30	9	18	6	12	6	3	297
實際發放問 卷數	76	96	39	40	40	39	20	24	10	18	10	6	418
有效問卷數	64	72	35	35	34	38	19	23	8	17	8	6	359
有效問卷數 百分比	15%	17%	8%	8%	8%	9%	5%	6%	2%	4%	2%	1%	86%
無效問卷數	12	24	4	5	6	1	1	1	2	1	2	0	59
無效問卷數 百分比	3%	6%	1%	1%	1%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	14%

資料來源：本研究整理

²⁷ 資料來源：<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>，最後查詢時間：2017.4.10。

一、人口統計分析

(一)、性別：

本研究樣本中，共有男性 158 位，佔整體樣本數 45%；女性 195 位，佔整體樣本數 55%，性別樣本差異不大。

表 4-7：樣本性別比例表

性別	人數	比例
男	158	45%
女	195	55%

資料來源：本研究整理

(二)、年齡

本研究樣本中，20~29 歲區間有 29 人，佔整體樣本數 8%；30~39 歲區間有 70 人，佔整體樣本數 20%；40~49 歲區間有 85 人，佔整體樣本數 24%；50~59 歲區間有 106 人，佔整體樣本數 30%；60~69 歲區間有 62 人，佔整體樣本數 17%；70 歲以上區間有 5 人，佔整體樣本數 1%。依據年齡數據統計所示，執業地政士年齡普遍較高，尤其 40~69 歲區間高達 54%，以現今人口結構而言，顯見地政士年齡係以壯年為主。

(三)、年資

本研究樣本中，執業年資於 0~10 年者為 118 人，佔整體樣本數 34%；執業年資於 11~20 年者為 89 人，佔整體樣本數 25%；執業年資於 21~30 年者為 110 人，佔整體樣本數 31%；執業年資於 31~40 年者為 30 人，佔整體樣本數 9%；執業年資於 41 年以上者為 5 人，佔整體樣本數 1%。依據執業年資統計數據所示，執業 11~20 年這個區間的地政士較前後區間人數少，有執業斷層的狀況出現。此外，執業年資 10 年以上者佔整體 67%，顯示地政士此依執業具

有長期投入性，並且參與了政府各階段的政策執行。

(四)、教育程度

本研究樣本中，教育程度為高中者為 119 人，佔整體樣本數 34%；教育程度為大專院校者為 223 人，佔整體樣本數 63%；教育程度為研究所以上 13 人，佔整體樣本數 4%。非研究所學歷之比率佔整體樣本數的 97%，推測應與地政士考試門檻僅需高中畢業有相當關聯性。

(五)、平均月收入

本研究樣本中，平均月收入 3 萬以下者為 84 人，佔整體樣本數 24%；平均月收入 3~5 萬者為 177 人，佔整體樣本數 51%；平均月收入 5~8 萬者為 59 人，佔整體樣本數 17%；平均月收入 8 萬以上者為 29 人，佔整體樣本數 8%。因此透過數據可知平均月收入為 3~5 萬者佔多數。

(六)、平均一週至地政事務所次數

本研究樣本中，平均一週至地政事務所 1~3 次者為 20 人，佔整體樣本數 6%；平均一週至地政事務所 4~6 次者為 134 人，佔整體樣本數 40%；平均一週至地政事務所次 7~10 次為 117 人，佔整體樣本數 35%；平均一週至地政事務所 10 次以上者為 61 人，佔整體樣本數 18%。本數據中顯示地政士平均一週至地政事務所次數以 4~6 次最多，平均而言於每週上班日每天會去地政事務所一次。

(七)、平均一週使用「跨所作業」次數

本研究樣本中，平均一週使用「跨所作業」1~3 次者為 82 人，佔整體樣本數 25%；平均一週使用「跨所作業」4~6 次者為 123 人，佔整體樣本數 38%；

平均一週使用「跨所作業」7~10次為79人，佔整體樣本數24%；平均一週使用「跨所作業」10次以上者為44人，佔整體樣本數13%。本數據顯示地政士平均一週使用「跨所作業」4~6次者為最多，顯見地政士於每個工作日會使用1次「跨所作業」執行業務。

(八)、地政士距離最近的地政事務所

本研究樣本中，距離新興所最近的地政士有81人，百分比為23%；距離三民所最近的地政士有102，百分比為28%；距離鹽埕所最近的地政士有31人，百分比9%；距離前鎮所最近的地政士有39人，百分比為11%；距離楠梓所最近的地政士有17人，百分比為5%；距離鳳山所最近的地政士有42人，百分比為12%；距離大寮所最近的地政士有12人，百分比為3%；距離路竹所最近的地政士有7人，百分比為2%；距離岡山所最近的地政士有22人，百分比為6%；距離旗山所最近的地政士有7人，百分比為2%；距離美濃所最近的地政士有6人，百分比為2%；距離仁武所最近的地政士有10人，百分比為3%。由數據可知位於原高雄市5個地政事務所的的地政士約佔總數75%，顯示地政士多集中於原高雄市地區，推測與市區不動產交易量與需求大於郊區有關。

(九)、實施「跨所作業」後經常前往之地政事務所

依據數據顯示，實施「跨所作業」後地政士最常前往的地所為新興地政事務所、其次依序為三民、鳳山(鹽埕)、前鎮，依此分析得知原高雄市集中於新興、三民，當此二地政事務所無法消耗案件時，地政士將會外擴至鹽埕、前鎮地政事務所辦理跨所案件。

表 4-8：實施「跨所作業」後最常使用的地政事務所頻率比例表

地政事務所	比例	地政事務所	比例
新興所	38%	仁武所	8%
三民所	37%	大寮所	7%
鳳山所	24%	岡山所	8%
前鎮所	15%	路竹所	3%
鹽埕所	24%	旗山所	3%
楠梓所	8%	美濃所	3%

資料來源：本研究整理

(十)、由何處知悉「跨所作業」

本研究樣本中，在可複選下透過地政局知悉「跨所作業」之地政士為 64 人次，百分比為 18%；透過各地政事務所知悉「跨所作業」之地政士為 303 人次，百分比為 84%；透過地政士公會知悉「跨所作業」之地政士為 135 人次，百分比為 38%；透過同業之地政士知悉「跨所作業」之地政士為 62 人次，百分比為 17%。依此數據得知與地政士最常有業務接觸的各地政事務所是地政士獲取政府資訊的主要來源，其次才是地政士公會，因此地政主管機關應經常透過各地政事務所宣達地政業務。

表 4-9：地政士知悉「跨所作業」資訊來源分布比例表

資訊來源	地政局	各地政事務所	地政士公會	同業地政士
百分比	18%	84%	38%	17%

資料來源：本研究整理

(十一)、高雄市地政事務所是否有整併必要

本研究樣本中，認為高雄市地政事務所所有整併必要之地政士為 140，百分比為 40%；無整併必要之地政士為 210，百分比為 60%。無整併必要佔多數，但仍不可忽略認為有整併必要之地政士亦佔有 40%之比重。

表 4-10：地政士認為地政事務所所有整併需要之比例表

是否有整併需要	是	否
比例	40%	60%

資料來源：本研究整理

綜上所述，茲將樣本特性整理如下表。

表 4-11：樣本特性次數分配表

N：359

變項	類別	人數	百分比
性別	男	158	45%
	女	195	54%
年齡	20~29 歲	29	8%
	30~39 歲	70	20%
	40~49 歲	85	24%
	50~59 歲	106	30%
	60~69 歲	62	17%
	70 歲以上	5	1%
年資	0~10 年	118	34%
	11~20 年	89	25%
	21~30 年	110	31%
	31~40 年	30	9%

	41 年以上	5	1%
教育程度	高中	119	34%
	大專院校	223	63%
	研究所以上	13	4%
平均月收入	3 萬以下	84	24%
	3~5 萬	177	51%
	5~8 萬	59	17%
	8 萬以上	29	8%
平均一週至地政事務 所次數	1~3 次	20	6%
	4~6 次	134	40%
	7~10 次	117	35%
	10 次以上	61	18%
平均一週使用「跨所 作業」次數	1~3 次	82	25%
	4~6 次	123	38%
	7~10 次	79	24%
	10 次以上	44	13%
距離最近的地政事務 所	三民	102	28%
	新興	81	23%
	鹽埕	31	9%
	前鎮	39	11%
	楠梓	17	5%
	鳳山	42	12%
	大寮	12	3%
	旗山	7	2%
美濃	6	2%	

	路竹	7	2%
	岡山	22	6%
	仁武	10	3%
	三民	132	37%
	新興	136	38%
	鹽埕	75	24%
	前鎮	53	15%
實施「跨所作業」後	楠梓	29	8%
經常前往之地政事務	鳳山	76	24%
所	大寮	25	7%
	旗山	11	3%
	美濃	10	3%
	路竹	11	3%
	岡山	30	8%
	仁武	29	8%
	地政局	64	18%
由何處知悉「跨所作	各地政事務所	303	84%
業」	地政士公會	135	38%
	同業之地政士	62	17%
高雄市地政事務所是	是	140	40%
否有整併必要	否	210	60%

資料來源.：本研究整理

二、問項統計分析

(一)、「跨所作業」之「態度」構面

1、在「您瞭解『跨所作業』得將土地登記案件跨所辦理？」中，受訪地政士有超過半數的 53.8%表示非常同意、38.7%表示同意，整體同意度高達 92.5%，普通以及不同意僅佔 7.3%。由此統計數據可知，大多數的地政士對於「跨所作業」的制定目的、執行內容以及最重要的是得以藉由該項作業規定將土地登記案件進行「跨所」辦理的結果具有高度的瞭解及認同，對於該項作業應屬清晰明確，惟因土地登記種類相當多，因此採取階段性之開放，故地政士對於新增得使用該項作業的土地登記項目而言仍需時間熟悉。

2、在「您知道高雄市政府地政局實施『跨所作業』目的之一是為了提升地政業務之便捷？」中，受訪地政士有超過半數的 54.6%表示非常同意、35.9%表示同意，整體同意度高達 90.5%，普通以及不同意僅佔 9.5%。由統計可知有高達 9 成的地政士均了解該項作業的制定目的，並且在實際參與後深知該項業務帶來的便捷性，最重要的就是藉由該項作業得以打破原有土地登記業務從屬於地政事務所轄區的侷限性，不僅可以即時的更新我國土地資料庫，更可減少地政士執行業務的時間及成本。

3、在「您認為『跨所作業』能減少送件時產生之成本？」中，受訪地政士有超過半數的 56.3%表示非常同意、33.1%表示同意，整體同意度高達 89.6%，普通以及不同意佔 10.3%。由統計數據得知將近 9 成的地政士認同參與「跨所作業」確實能達到執行業務過程中產生之成本，而這些成本事實上是因為參與了該項作業而有得以「選擇」的結果，因為該項作業最大的特點就是土地登記案件得以「跨所」申請，因此地政士將就其綜合考量下「選擇」至其成本最少的地政事務所執行業務。

4、在「您會為了減少送件產生的成本而使用『跨所作業』？」中，受訪地政士有超過半數的 54%表示非常同意、35.1%表示同意，整體同意度高達

89.1%，普通以及不同意佔 10.9%。依數據得知將近 9 成的地政士會為了減少執行業務過程中產生的成本而使用「跨所作業」，與前題項相互搭配下則產生了地政士執行業務的良善循環，因為使用「跨所作業」將減少執行業務成本，而為了減少執行業務成本則更有意願使用「跨所作業」。

5、在「登記案件集中某一地政事務所後，您會透過『跨所作業』將案件移送至其他地政事務所辦理？」中，受訪地政士有將近半數的 41.5%表示非常同意、39.6%表示同意，整體同意度達 81.1%，普通以及不同意佔 19%。受訪的地政士於訪談中曾表示「跨所作業」實施後確實造成了土地登記案件集中於特定幾個地政事務所，但此時則會視案件的急迫性與否而決定是否將登記案件透過使用「跨所作業」移送至其他地政事務所辦理。

6、在「您認為『跨所作業』是一項良好的政策？」中，受訪地政士有超過半數的 57.9%表示非常同意、34.3%表示同意，整體同意度高達 92.2%，普通以及不同意佔 7.8%。依據數據表示，大多數的地政士均認同該項做是一項良好的政策，節省了執行業務過程中產生的成本，但於訪談中受訪者亦提及有部分的地政士認為該項作業帶來的便利結果導致業務量減少。而本題項的統計結果也反映出地政士們除了認同該項作業外、並且更願意使用該項作業以減少執行業務成本，而這樣的結果則導致地政士改變了以往的執行業務行為模式。

表 4-12：「跨所作業」之「態度」問項描述性分析

N：359

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
您瞭解「跨所作業」得將土地登記案件跨所辦理？	193 (53.8%)	139 (38.7%)	25 (7%)	1 (0.3%)	0 (0%)
您知道高雄市政府地政局實施「跨所作業」目的之一是為了提升地政業務之便捷？	196 (54.6%)	129 (35.9%)	26 (7.2%)	7 (1.9%)	0 (0%)
您認為「跨所作業」能減少送件時產生之成本？	202 (56.3%)	119 (33.1%)	33 (9.2%)	4 (1.1%)	0 (0%)
您會為了減少送件產生的成本而使用「跨所作業」？	194 (54%)	126 (35.1%)	33 (9.2%)	6 (1.7%)	0 (0%)
登記案件集中某一地政事務所後，您會透過「跨所作業」將案件移送至其他地政事務所辦理？	149 (41.5%)	142 (39.6%)	48 (13.4%)	20 (5.6%)	0 (0%)
您認為「跨所作業」是一項良好的政策？	208 (57.9%)	123 (34.3%)	25 (7%)	3 (0.8%)	0 (0%)

(二)、「跨所作業」之「主觀規範」構面

1、在「其他同業之地政士對『跨所作業』之正面評價影響您的使用決定？」中，受訪地政士有 30.6% 表示非常同意、40.1% 表示同意、20.1 表示普通，整體同意度為 70.7%、不同意佔 9.2%。

2、在「其他同業之地政士使用『跨所作業』的頻率影響您的使用決定？」

中，受訪地政士有 26.2%表示非常同意、39.6%表示同意、22%表示普通，整體同意度為 65.8%，不同意佔 11.4%。

3、在「其他同業之地政士使用『跨所作業』後送件成本減少影響您的使用決定？」中，受訪地政士有 30.4%表示非常同意、38.4%表示同意、20.9%表示普通，整體同意度為 68.8%，不同意佔 10.3%。

本構面的三個題項間各答題的比例接近，與前一個構面的題項不同，呈現出較為分散的分布情況，究其原因應與訪談中受訪者曾表示地政士除了具有公司規模以外基本上都是以個體戶居多，因此地政士們係依照其自有的步驟以及習慣模式去執行業務，只有在地政士公會的會員大會上才有比較多的交集與交流，因此這也是本構面中問項答題分布與第一個構面相較同意比例較為偏低的主要緣故。

表 4-13：「跨所作業」之「主觀規範」問項描述性分析 N：359

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
其他同業之地政士對「跨所作業」之正面評價影響您的使用決定？	110 (30.6%)	144 (40.1%)	72 (20.1%)	28 (7.8%)	5 (1.4%)
其他同業之地政士使用「跨所作業」的頻率影響您的使用決定？	94 (26.2%)	142 (39.6%)	79 (22%)	35 (9.7%)	6 (1.7%)
其他同業之地政士使用「跨所作業」後送件成本減少影響您的使用決定？	109 (30.4%)	138 (38.4%)	75 (20.9%)	32 (8.9%)	5 (1.4%)

(三)、「跨所作業」之「知覺行為控制」構面

1、在「『跨所作業』實施後因得選擇至任一地政事務所送件，所以您會持續使用該項作業？」中，受訪地政士有超過半數的 51.5% 表示非常同意、40.1% 表示同意，整體同意度高達 91.6%，普通以及不同意僅佔 8.3%。依本題項數據表示，超過 9 成的地政士將為持續使用「跨所作業」，這與前述提及地政士的成本減少是因得以「選擇」的結果，在該項作業實施後得綜合考量各項成本效益因素而「選擇」適合的地政事務所執行業務。

2、在「您使用『跨所作業』至最近的地政事務所送件？」中，受訪地政士有超過半數的 52.4% 表示非常同意、38.7% 表示同意，整體同意度高達 91.1%，普通以及不同意僅佔 9%。本題項數據亦顯示地政士對於使用「跨所作業」至最近的地政事務所執行業務比率超過 9 成，這也顯示出了該項作業確實有效打破原有土地登記業務轄區的侷限性，而大多數地政士透過該項作業選擇至距離其最近的地政事務所執行業務，改變了以往的執行業務模式。

3、在「您認為『跨所作業』有助於減少雇用助理及營運成本？」中，受訪地政士有 39.8% 表示非常同意、36.2% 表示同意，整體同意度達 76%，普通為 18.4、不同意及非常不同意佔 5.6%，如前所述地政士多數為個體戶，夫妻共同經營或子女協助經營者為通常現象，具有公司規模者較少因此對於雇用助理等的營運成本支出整體而言反應較為不明顯，而此亦表現於選項的分布、非常同意與同意比例接近，普通者亦將近 2 成，但不可諱言「跨所作業」實施後確實減少了地政士的營運成本。

4、在「您認為『跨所作業』難以掌握各地政事務所案件辦理速度？」中，受訪地政士僅有 18.9% 表示非常同意、30.6% 表示同意，整體同意度為 49.5%，普通為 25.1%、不同意為 21.7、非常不同意為 2.5%。本題選擇上同意類群與非同意類群比例將近，顯見地政士對於認為「跨所作業」實施後是否有利於掌握各地政事務所案件辦理速度上呈現較為分歧的意見，而這極有可能與「跨

所作業」實施後案件的集中情況有關，案件集中的地政事務所難以預測土地登記案件的辦理速度，而案件量較少的地政事務所則容易預測。

5、在「您透過『跨所作業』至鄰近政府機關(如稅捐、國稅與銀行)之地政事務所送件？」中，受訪地政士有 43.5%表示非常同意、43.2%表示同意，整體同意度達 86.7%，普通以及不同意佔 13.2%。本題項選擇上顯示周圍設有其他政府機關或金融機構而產生聚集效益的地政事務所，地政士在得以使用「跨所作業」的情況之下將會有「跨區」執行業務的情況產生，前已述及土地登記業務數多階段行政處分，結合了執行業務成本的考量下，地政士將會選擇至具有聚集效益的地政事務所執行業務。

6、在「您透過『跨所作業』至可能較少補正、駁回之地政事務所送件？」中，受訪地政士有 22.6%表示非常同意、30.1%表示同意、普通為 24.2%、不同意為 20.3%、非常不同意仍有 2.2%。以本題項數據顯示，整體同意度僅 52.7%。地政事務所審理土地登記案件時可分為三種情況：符合規定准予登記、補正及駁回，雖然補正偏向審查人員的行政裁量權較高，但我國實施土地登記已行之有年，並且地政士執業年資依母體平均超過 10 年，對經常使用的各類型登記案件應屬相當熟悉，故得推知地政事務所補正或駁回的機率較非為地政士考量主因，亦是本題同意與非同意比率相近原因。

7、在「您透過『跨所作業』送件至容易趕件之地政事務所送件？」中，受訪地政士有 25.3%表示非常同意、31.2%表示同意，整體同意度為 56.5%，普通以及不同意佔 43.4%。本題數據顯示，有超過一半的地政士在「跨所作業」實施之後，是否容易趕案件辦理速度依然是其考量因素之一，退步言之無論是否實施「跨所作業」地政士仍然會為了土地登記案件審理速度而催促或關說審查人員或部門主管，而「跨所作業」實施後則使地政士在得以選擇執行業務的地政事務所外依然會趕辦案件速度。

8、在「您透過『跨所作業』至專業知識充足的地政事務所送件？」中，

受訪地政士有 25.9%表示非常同意、35.4%表示同意，整體同意度為 61.3%，普通以及不同意佔 37.9%。土地登記案件類型眾多，尤其部分較為艱難的案件亦存有法律解釋空間，因此在得以「選擇」地政事務所的前提之下，地政士選擇專業知識充足的地政事務所申辦業務僅稍微超過 6 成，究其原因應與訪談過程中受訪者曾表示高雄市現階段各地政事務所的審查人員偏年輕化、並且專業程度差異不大有關，但就本研究觀察此種情況在較為偏鄉的地政事務所其專業知識能力差別性即顯現出來。

9、在「您透過『跨所作業』至案件少的地政事務所送件？」中，受訪地政士有 25.9%表示非常同意、33.1%表示同意，整體同意度為 59%，普通以及不同意佔 40.9%。「跨所作業」實施後地政士雖得選擇至案件較少的地政事務所申辦登記業務，但是就訪談以及本研究觀察得知案件較少的地政事務所多位於郊區，因此以路程的損失而言未能完全抵換因為案件少而辦理速度快的利得，但是在市區的地政事務所因為彼此間的距離相距不遠，因此仍有將登記案件自行分散至周遭案件量較少的地政事務所之情況。

10、在「委託人要求辦理速度越快時，您透過『跨所作業』至案件較少之地政事務所送件？」中，受訪地政士有 29.2%表示非常同意、32.3%表示同意，整體同意度為 61.5%，普通以及不同意佔 38.4%。地政士表示有些案件委託者會特別的趕，例如銀行的抵押權設定或是特殊的買賣案件等，均是配合委託人的需求，因此案件少的地政事務所通常辦理速度較快，故地政士遇到類此案件時，往往會朝向較為周圍的地政事務所申請辦理，這也是本題同意類別比率與前題項相近原因。

表 4-14：「跨所作業」之「知覺行為控制」問項描述性分析 N：359

	非常同 意	同意	普通	不同意	非常不 同意
「跨所作業」實施後因得選 擇至任一地政事務所送件， 所以您會持續使用該項作 業？	185 (51.5%)	144 (40.1%)	27 (7.5%)	3 (0.8%)	0 (0%)
您使用「跨所作業」至最近 的地政事務所送件？	188 (52.4%)	139 (38.7%)	28 (7.8%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)
您認為「跨所作業」有助於 減少雇用助理及營運成本？	143 (39.8%)	130 (36.2%)	66 (18.4%)	18 (5%)	2 (0.6%)
您認為「跨所作業」難以掌 握各地政事務所案件辦理速 度？	68 (18.9%)	110 (30.6%)	90 (25.1%)	78 (21.7%)	9 (2.5%)
您透過「跨所作業」至鄰近 政府機關(如稅捐、國稅與銀 行)之地政事務所送件？	156 (43.5%)	155 (43.2%)	41 (11.4%)	5 (1.4%)	0 (0%)
您透過「跨所作業」至可能 較少補正、駁回之地政事務 所送件？	81 (22.6%)	108 (30.1%)	87 (24.2%)	73 (20.3%)	8 (2.2%)
您透過「跨所作業」送件至 容易趕件之地政事務所送 件？	91 (25.3%)	112 (31.2%)	74 (20.6%)	75 (20.9%)	7 (1.9%)
您透過「跨所作業」至專業 知識充足之地政事務所送	93 (25.9%)	127 (35.4%)	89 (24.8%)	44 (12.3%)	3 (0.8%)

件？					
您透過「跨所作業」至案件	93	119	93	49	5
少的地政事務所送件？	(25.9%)	(33.1%)	(25.9%)	(13.6%)	(1.4%)
委託人要求辦理速度越快					
時，您透過「跨所作業」至	105	116	78	53	7
案件較少之地政事務所送	(29.2%)	(32.3%)	(21.7%)	(14.8%)	(1.9%)
件？					

第四節 變項描述性分析與量化分析

本研究擬透過地政士對政府機關實施「跨所作業」後之對於該項作業之態度及是否參與之考量為變數「使用目的性」、其他已經參與該項作業同業之評價影響、為變數「政策評價性」以及參與該項作業後地政士於執行業務上產生哪種實際上的便利性作為考量因素而減少執行業務成本為變數「機關聚集性」，進一步分析地政士參與該項作業所考量之因素為何，並且造成其執行業務的行為模式如何改變，茲整理各變項描述及衡量如下表 4-15 所示：

表 4-15：本研究變數描述及衡量表

變數名稱	變數衡量
	依變項
執業行為改變	地政士是否願意參與「跨所作業」，而參與結果將改變其以往執行業務之行為。 (5=非常同意；4=同意；3=普通；2=不同意；1=非常不同意)
	自變項
使用目的性	針對政府擬訂的「跨所作業」，是否清楚明白其實施目的，並且了解參與後可能對執行之業務過程產生影響。

	(5=非常同意；4=同意；3=普通；2=不同意；1=非常不同意)
政策評價性	在業務交流過程中，已經參與「跨所作業」之地政士，將其參與該項作業的經驗予以分享，而影響地政士的參與意願。
	(5=非常同意；4=同意；3=普通；2=不同意；1=非常不同意)
機關聚集性	參與「跨所作業」後，因鄰近政府機關而產生聚集的地政事務所帶給地政士的效益更高，改變執行業務的行為模式。
	(5=非常同意；4=同意；3=普通；2=不同意；1=非常不同意)
控制變項	
性別	性別分群(1=男；2=女)
年齡	年齡分群 (1=20~29 歲；2=30~39 歲；3=40~49 歲；4=50~59 歲；5=60~69 歲；6=70 歲以上)
年資	從事地政士行業的年資 (1=0~10 年；2=11~20 年；3=21~30 年；4=31~40 年；5=41 年以上)
教育程度	地政士之最高教育程度 (1=高中；2=大專院校；3=研究所以上)

而由下表 4-16 統計數據可知各變項的平均數介於 1.55~4.44 間，其中依變項「執業行為改變」平均數為 2.8997。另就標準差而言，「政策評價性」為.969 為最大，顯示地政士受同業對該項作業的評價影響有較大的變動幅度，並且其平均數亦為 3.91 為變項中最低者。以下分別進行變項描述性分析、相關性分析與等第邏輯回歸分析。

一、變項描述性分析

而細究各自變項統計分析，於「使用目的性」而言地政士普遍認為「跨所作

業」是一項良好的作業，並且充分了解該項作業的實施目的是為了提升地政業務的便捷(平均數為 4.44)，因此為了地政資訊的即時更新性而制訂的制度流程也改變了地政士執行業務的成本效益考量，因此對於該項作業認同度高。另外於「政策評價性」，同業地政士對該項作業的評價進而影響本身參與該項作業的意願屬於中上程度(平均數為 3.91)，於訪談過程中受訪者曾表示地政士大部分為個體戶，於執行業務時少有互相影響的情況，但是對於普遍實施的作業少有摒棄而不參與的。最後於「機關聚集性」而言，一項制度的制訂或作業流程的改變多是為強化行政效率並且降低執行成本，因此該項作業實施後打破原有地政事務所轄區的限制，於需要多階段行政處分的土地登記，位於政府機關集中的地政事務所則享有更多的利基，並且誘使地政士至此執行業務，亦可解為地政士至該地政事務所執行業務更益達到其所求的結果(平均數為 4.29)。

此外於人口資料的屬性統計中，性別平均數為 1.55 與母體樣本數中女略多於男相當，年齡落在 40~49 歲區間(平均數為 3.33)，年資落在 11~20 年區間(平均數為 2.19)，教育程度落在高中畢業至大專畢業區間(平均數為 1.70)，此原因在於地政士國家證照的基本教育水準門檻為高中畢業即可，研究所畢業考取地政士證照並且執業的人數較少。

表 4-16：變項描述性分析表

變數名稱	個數	最大值	最小值	平均數	標準差
執業行為改變	359	3	1	2.90	.336
使用目的性	358	5	1	4.44	.714
政策評價性	359	5	1	3.91	.969
機關聚集性	357	5	1	4.29	.723
性別	353	2	1	1.55	.498
年齡	357	6	1	3.33	1.239
年資	352	5	1	2.19	1.041
教育程度	355	3	1	1.70	.532
有效的N(完全排除)	340				

二、相關性分析

本研究依據樣本資料，將「執業行為改變」依變項、「使用目的性」、「政策評價性」及「機關聚集性」等 3 項自變項、以及「性別」等 4 項控制變項進行相關性分析，以確認各變項間的相關程度。

如下表 4-17 所示，自變項與依變項的相關程度介於.253~.318 之間，均呈現小於.40 的低度正相關，並且顯著性均小於.001 達顯著水準；而自變項彼此之間的相關程度介於.256~.497 之間，均為顯著性小於.001 達到顯著水準之正相關，顯示自變項間彼此均具有不同程度的相關性，其中「使用目的性」與「機關聚集性」達到中度正相關。此外於人口屬性的控制變項中，其相關程度介於-.037~.114 間且未呈現顯著水準，無共線性問題。

表 4-17：相關性分析矩陣表

	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]
執業行為改變	1							
使用目的性	.253**	1						
政策評價性	.255**	.256**	1					
機關聚集性	.318**	.497**	.365**	1				
性別	-.037	-.028	-.123	-.054	1			
年齡	.106	.058	.087	.061	-.123	1		
年資	.079	.078	.070	.098	-.106	.731	1	
教育程度	.114	.094	.111	.165	-.032	-.140	-.114	1

** 在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著。

* 在顯著水準為 0.05 時（雙尾），相關顯著。

三、等第邏輯回歸分析

本研究採取等第邏輯回歸分析探討執業行為改變之影響因素，因為樣本中填答比例以及轉換成順序尺度緣故，因此將依變項選填項目中「非常同意」、「同意」兩者合併處理，「不同意」、「非常不同意」兩者合併處理，因此進行等第邏輯回歸分析。

首先進行「使用目的性」、「政策評價性」及「機關聚集性」等 3 項自變項對依變項進行分析，分析結果顯示為表 4-18 之模型 1，結果顯示該 3 項自變項對依變項均具有顯著正項影響，尤其「機關聚集性」對於依變項之影響程度最大，俟後加入性別、年齡、年資及教育程度等 4 項控制變項以觀察其變動程度，分析結果如表 4-18 之模型 2，同樣的「使用目的性」、「政策評價性」及「機關聚集性」等 3 項自變項對依變項仍然呈現顯著正項影響，並且仍以「機關聚集性」對於依變項之影響程度最大，而性別等 4 項控制變項依舊呈現為不顯著，符合相關性分析中控制變項對自變項中不具有相關程度。

該 2 個模型對於執行業務行為改變的解釋都達到顯著程度，而根據調整後的

虛擬 R^2 來看，再加入控制變項前的模型 1 解釋變異比例為 29.4%，再加入了控制變項後解釋變異比例小幅提升為 30.3%。

細究模型 1 中的各預測變數中，首先「使用目的性」一項，「您知道高雄市政府地政局實施『跨所作業』目的之一是為了提升地政業務之便捷」題項對依變項「執行業務行為改變」的影響程度為.262*、 $P=.042<.05$ ，達到顯著水準，表示地政士們認為政府訂定該項作業的目的性明確，而參與使用後帶來的改變確實提高地政業務的便捷程度，在良善的循環下，地政士們對於使用該項作業的目的性愈臻明確——「便利」，因此更可能於執行業務過程中考量使用該項作業至最近的地政事務所申請土地登記業務。

其次，「政策評價性」一項，「其他同業之地政士對『跨所作業』之正面評價影響您的使用決定」題項對依變項「執行業務行為改變」的影響程度為.228**、 $P=.007<.01$ ，達到顯著水準，表示雖然地政士們以個體戶居多，但仍有可能受其他同業對於該項作業的評價優劣而受影響其使用意願，並且依序於第一項預測變數以觀，既然多數地政士認同「跨所作業」係一項提升業務便捷性的良好作業，則其評價當以優大於劣，在業務交流過程中則彼此相互影響，因此將使得地政士於執行業務過程中考量使用該項作業的意願增加，進而至距離最近的地政事務所執行業務。

最後，「機關聚集性」一項，「您使用『跨所作業』至最近的地政事務所送件」題項對依變項「執行業務行為改變」的影響程度為.310***、 $P=.000<.001$ ，達到顯著水準並且為自變項中影響依變項程度最大最顯著者，考量緣故應係基於土地登記業務係屬多階段的行政處分，如前所述於申請登記前勢必先透過冗長的行政手續至其他政府機關取得完稅證明、使用分區證明、農用證明...等應附文件，每一樣的文件取得皆是一項獨立的行政處分，因此當最近的地政事務所鄰近於其他政府機關而產生聚集效應時，地政士則得以省去來往奔波於各行政機關間的困擾，透過「跨所作業」至最近的地政事務所執行土地登記業務。

而最後將性別等 4 項控制變項與使用目的性「您知道高雄市政府地政局實施『跨所作業』目的之一是為了提升地政業務之便捷」、政策評價性「其他同業之地政士對『跨所作業』之正面評價影響您的使用決定」以及機關聚集性「您使用『跨所作業』至最近的地政事務所送件」等 3 個主要問項為預測變數聯合對依變項「執行業務行為改變」進行等第邏輯迴歸分析結果，調整後的虛擬 R²(Nagelkerke)為 30.3%，相較於未加入控制變項前為 29.4% 有小幅成長，可見主要對於地政士執行業務行為改變之解釋力仍是源自於自變項，其中又以「機關聚集性」影響程度最大，茲整理分析結果如下表 4-18。

表 4-18：等第邏輯迴歸分析表

	模型1		模型2	
	估計值	勝算比	估計值	勝算比
常數 [行為改變=1]	4.479	.001**	5.344	.002**
常數 [行為改變=2]	6.898	.000***	7.769	.000***
位置 使用目的性	.533	.042*	.529	.046*
政策評價性	.616	.007**	.609	.009**
機關聚集性	1.231	.000***	1.096	.001**
性別			.018	.967
年齡			.207	.372
年資			.036	.908
教育程度			.410	.323
模式適合度(-2LL)	160.163***		225.056***	
虛擬 R ² (Nagelkerke)	.294		.303	
樣本數	359		359	

註：*p<.05，**p<.01，***p<.001。

第五節 研究分析結果

本研究基於高雄市政府地政局實施「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業後，初步觀察得知地政事務所之登記業務有集中於特定之地政事務所，因此擬探究地政士參與了該項作業後將考量那些因素而改變其原有的執行業務模式。初步透過檢索計畫行為理論與交易成本理論建構出可能改變行為的各項構面，其次藉由訪查及問卷蒐集資料後歸納出三項預測變數，即地政士於使用該項作業於執行業務過程中將考量該項作業制定之目的是否明確以及己身參與使用後的第一手感受之「使用目的性」、受其他地政士對該項作業的評價以及本身使用後評價之「政策評價性」、選擇的前往執行業務的地政事務所是否與其他政府機關鄰近而產生集聚效益的「機關聚集性」等。

因此基於研究假設以及上述分析等結果，在 4 項控制變數與 3 項預測變數的聯合迴歸模型分析中，數據呈現顯著性代表對於依變項「您使用『跨所作業』至最近的地政事務所送件」具有 30.3%的解釋變異比例，此外該相關係數矩陣之數值中，「使用目的性」、「政策評價性」及「機關聚集性」均係低於 0.4 之正值，其代表「使用目的性」、「政策評價性」及「機關聚集性」對於依變項均屬低度正向因果關係，因此就本研究假設彙整如下表 4-19。

表 4-19：本研究假設驗證彙整表

	研究假設	成立	不成立	相關性
假設一	地政士對於使用「跨所作業」目的越明確時對該項作業態度越正向，進而改變其原有的執行業務行為模式。	✓		正向
假設二	地政士受同行使用「跨所作業」評價之影響，於同行對該項作業評價越高時，使用「跨所作業」的機率越大進而改變其原有的執行業務行為模式。	✓		正向
假設三	「跨所作業」實施後，擁有聚集效益的地政事務所對地政士產生的誘因越高，誘使地政士使用「跨所作業」執行業務，進而改變其原有的執行業務行為模式。	✓		正向

表 4-19 所列之研究假設全部成立，包含下列各項：

研究假設一：「地政士對於使用『跨所作業』目的越明確時對該項作業態度越正向，進而改變其原有的執行業務行為模式」，有.253 的低度正向因果關係影響地政士執行業務行為模式改變。

研究假設二：「地政士受同行使用『跨所作業』評價之影響，於同行對該項作業評價越高時，使用『跨所作業』的機率越大進而改變其原有的執行業務行為模式」，有.255 的低度正向因果關係影響地政士執行業務行為模式改變。

研究假設三：「『跨所作業』實施後，擁有聚集效益的地政事務所對地政士產生的誘因越高，誘使地政士使用『跨所作業』執行業務，進而改變其原有的執行業務行為模式」有.318 的低度正向因果關係影響地政士執行業務行為模式改變。

因此，本文中三個研究假設透過等第邏輯回歸分析結果其數值均具有顯著正

項影響程度，假設均屬成立，並且人口變項於三個自變項對依變項的聯合模組分析中均呈現不顯著之結果。其代表於高雄市執業之地政士於高雄市政府地政局實施「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業後所創造出使地政士得以藉由「使用目的性」、「政策評價性」及「機關聚集性」等各構面「選擇」至其認為執行業務成本相對較低之地政事務所，進而導致其改變原有執行業務之行為存有顯著的因果關係，因此該三項構面因素可以正向且低度至中度的預測地政士執行業務之行為模式改變。

第五章 結論與建議

第一節 結論

高雄市政府地政局實施「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業迄今已逾 10 年，開放得以跨所申辦的登記類型從起初的「簡易案件」開始後五年開放所謂的抵押權相關類型的登記案件，爾後開放的速度越來越快約莫 1~2 年即會進行更進一步登記案件類型之開放，近年來開放的登記案件類型甚至涉及難度更高更複雜的產權移轉、法院判決等等，由這 10 年來開放的進程以觀可以得知該項作業的實務使用上越來越熟悉，並且因為其帶來的便利性導致地政局在與地政士的座談會上往往有地政士提議應進行全面開放所有的登記案件類型都適用「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業。

藉由各地政事務所受理跨所登記案件之數據得知高雄市土地登記業務有集中特定地政事務所之趨勢，但就現況看來並沒有辦法進行多餘的人力調動與支援(12 間地政事務所審查人力落於 3-7 人，跨所案件最多的三民與新興分別為 7 人及 6 人，卻負擔超過 50%之跨所案件量)，此一現象反而與該項作業制定之目的——「促進地政業務之便捷」——不符並且使得業務繁忙的地政事務所承辦人員內心有所不平產生怨言。因此為了改善此一情況而欲探討地政士係考量何些因素而使用該項作業，最終導致其執行業務行為改變而影響高雄市土地登記業務之效能。

本研究透過深度訪談以及量化分析之方式探討出地政士考量使用該項作業執行土地登記業務的主要因素為：「使用目的性」、「政策評價性」、「機關聚集性」等三項，分述如下：

一、研究假設一：地政士對於使用「跨所作業」目的越明確時，對該項作業態度越正向，改變其執行業務的行為至成本較低的地政事務所機會越大。「跨所作業」歷經 10 年的實務操作，地政士已對其相當熟悉並且業已將該項作業融入執行業務過程中的必經程序以減少執行業務成本，由此可見對該項作業的認可態度非常明確，因此於執行業務過程中地政士依不同目的而使用該項作業時，增加的彈

性選擇改變了以往地政事務所轄區的侷限性，對於該項作業的正向態度反饋成為使用該項作業的考量因素。

二、研究假設二：地政士受同行使用「跨所作業」評價之影響，於同行對該項作業評價越高時，使用「跨所作業」的機率越大進而改變其原有的執行業務行為模式至成本較低的地政事務所。地政士因為「跨所作業」所創造出得以彈性選擇執行業務地政事務所的友善環境，有利於依其使用目的而決定至任一地政事務所執行業務，此種利於地政士執行業務成本減少並提升對該項作業之評價，進一步透過不同的同業交流場合而影響其餘地政士使用意圖，因此在理性考量並且得以減少執行業務成本下成為使用該項作業的考量因素之一。

三、研究假設三：「跨所作業」實施後，擁有聚集效益的地政事務所對地政士產生的誘因越高，誘使地政士使用「跨所作業」執行業務，進而改變其原有的執行業務行為模式至成本較低的地政事務所。部分地政事務所因與其他政府機關或金融機構聚集於相近範圍內而產生聚集效益，在實施「跨所作業」前原本僅得受理該轄區內的土地登記案件，惟在實施該項作業之後地政士得以選擇受理登記案件的地政事務所情況下，至具有聚集效益的地政事務所執行業務不僅可以提升便利性並且成本將有效降低，促使地政士更願意並且頻繁的使用「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業，因此具有聚集效益的地政事務所成為地政士考量使用「跨所作業」執行業務的主要原因之一，最終導致其執行業務行為模式改變。

第二節 建議

高雄市政府地政局制定「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業實施後，因地政士執行業務行為模式改變，故本研究觀察到土地登記案件已特別集中、各地政事務所亦產生勞逸不均的現象反而使得未能達到原設定地政業務便捷之目的。受理跨所登記業務的數據反映出制定當時未考量地政士執行業務行為之改變並預設各地政事務所業務量的變動幅度而預留調控人力，時至今日在因地方政府

財政緊縮導致人力預算刪減、遇缺不補的情況下，勞逸不均的情況將更為嚴重。

上述造成執行業務行為模式改變的考量因素，除了提供給有關政府機關在未來制定或改進類似行政流程予以參考外，本項業已制定並且使用近 10 年的「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業已經造成地政士執行業務行為模式改變而無可回復。就前述文獻分析與研究結果，地政士的交易成本產生原因之一係源於其執行業務過程中無法確定地政事務所的辦理登記案件時間，而該時間又受登記案件數量之影響，因此地政士即選擇具有機關聚集效應、最為方便之地政事務所執行業務，此舉更而加深了登記案件集中之情況；此外，基於土地登記案件數多階段行政處分之特性，因此具有聚集效益的地政事務所往往成為地政士執行業務的首選亦造成登記案件越趨其中，因此本研究建議如下：

一、即刻顯示各地政事務所當下辦理登記案件之預計時間以及受理案件總量，透過即時、透明呈現出各地政事務所辦理案件預測統計時間方式，減少地政士對於執行業務過程中之不確定性，並得依其所需至審理案件較快速或受理案件量較少之地政事務所執行業務，藉由地政士自身需求反饋於地政事務所案件量平均分散。

二、以聚集效益為出發點考量調整地政事務所位置。本研究探討出地政士考量至擁有聚集效益的地政事務所執行業務，例如鄰近博愛路商業區之三民地政事務所及位於中正路金融區並且鄰近高雄市政府四維行政中心之新興地政事務所。因此可透過檢討閒置公共建築，選擇具有聚集效益之區位重新配置地政事務所之位置，並且同時考量因「跨所作業」實施結果郊區地政事務所土地登記案件量減少而調整各地政事務所轄區之可行性。

綜上所述，政府於短期內應基於主管機關權責，透過業務量較少之地政事務所勻支人力支援以降低土地登記案件集中所引發之行政效率降低情況；中期而言應即時揭露各地政事務所之辦理登記案件時間及數量，降低地政士執行業務之不確定性所帶來的交易成本支出並得以自動依其所需分散地政事務所之受理案件

量；長期而言全面檢視高雄縣市合併與「跨所作業」實施結果導致各地政事務所之配置人力、地政事務所數量、轄區與位置分配之適宜性，將行政資源做最有效之使用。

參考文獻：

一、中文部分

王存國、戴基峰、王凱 (2004)。影響消費者接受線上購物傾向之探討-結合慎思行動理論以及交易成本理論。《資訊管理學報》，11 (1)，113-137。

王明杰、孫思源 (2004)。影響餐飲業使用無線點餐系統之因素-結合計畫行為理論以及知覺風險理論。《商業現代化學刊》，7 (1)，277-306。

王誠明 (2012)。電子化政府發展規劃。《研考雙月刊》，36 (6)，172-179。

古步鋼、林賢文 (2012)。由行政流程改造探討提升政府服務品質之策略。《研考雙月刊》，36 (5)，27-41。

朱斌妤 (2000)。電子化/網路化政府政策下行政機關生產力衡量模式與民眾滿意度落差之比較。《管理評論》，19 (1)，119-150。

何哲 (2011)。民主與集中的分界—基於交易成本的新制度經濟學視角。《學術界》，2，003。

吳宗憲、曾凱毅 (2010)。促進民間參與公共建設政策為何成為台北市政府的選擇？—交易成本理論的初探性應用。《文官制度季刊》，2 (3)，107-149。

李天申、周韻采 (2014)。重大災害資訊治理模式之交易成本分析。《政治科學論叢》，59，91-117。

呂宗盈、林建元 (2002)。由制度面探討台灣土地使用管理制度變遷之研究。《建築與規劃學報》，3 (2)，136-159。

呂宛蓁 (2014)。計畫行為理論之脈絡發展與應用-以運動志工為例。《運動管理》，26，30-42。

林晉寬、陳奇修 (2007)。交易成本理論是解釋組織統治決策的有效理論嗎？—台灣之實證研究觀察。《中華管理評論國際學報》，10 (3)，1-18。

徐茂洲、葉明如、林益弘 (2012)。大鵬灣國家風景區遊客觀光行為意圖模式之建構—計畫行為理論之驗證。《休閒與社會研究》，6，1-25。

- 唐震、劉奕萱 (2012)。資訊安全委外決策類型之初探。《**企業管理學報**》，92，1-38。
- 許惠珠 (2003)。交易成本理論之回顧與前瞻，《**Journal of China Institute of Technology**》，28，79-98。
- 曾冠球 (2004)。基層官僚人員裁量行為之初探：以台北市區公所組織為例。《**行政暨政策學報**》，38，95-140。
- 陳建立 (2005)。醫院總額支付制度之協商機制-新制度主義觀點。《**醫務管理期刊**》，6 (1)，94-110。
- 陳慧君 (2011)。從交易成本觀點審視公部門間之捷運場站開發協議行為。《**土地問題研究季刊**》10 (3)，221-241。
- 陳紀君 (2012)。電子化政府課責成效指標之建立。《**中華行政學報**》，10，221-241。
- 陳文瑛、莊千慧 (2012)。推動為民服務工作沿革與精進方向。《**研考雙月刊**》，36 (6)，26-33。
- 陳恒毅、王建順 (2016)。探討通路商合作關係下通路衝突的研究。《**危機管理學刊**》，13 (1)，69-78。
- 張其祿 (2015)。公共服務動機概念操作與應用之研究紀要。《**中國行政評論**》，21 (1)，1-14。
- 傅岳邦 (2006)。組織層級的最適理論：交易成本的觀點。《**中國行政**》，77，77-99。
- 黃榮源 (2009)。英國文官制度改革的彈性化策略：一個歷史制度圖定的分析。《**文官制度季刊**》，1 (2)，頁 57-90。
- 黃文彬、黃淑婷、謝琦強、莊翰華 (2010)。臺中市土地使用許可制度改善策略之研究。《**臺中教育大學學報：數理科技類**》，24 (1)，73-93。
- 黃日鈺、林承賢 (2010)。以計畫行為理論探討縮短數位落差之持續使用行為。《**International Journal**》，5 (1)，057-078。
- 趙正敏、鄭博文 (2012)。從交易成本與社會交換觀點探討醫療供應商夥伴間未來關係互動之影響因素。《**商管科技季刊**》，13 (2)，131-164。

- 廖麗娟、林嘉琪(2013)。公共服務與政府創新之探討。《公共治理季刊》，1(1)，130-137。
- 吳俊瑩(2006)。台灣代書的歷史考察。政治大學史學研究所學位論文，1-279。
- 葉旭榮(1997)。志工參與行為意向模式的建構及其在志工人力資源招募的應用—以老人福利機構志工招募為例。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 戴友榆(2007)。計畫行為理論應用於節約用電行為之探討—以民宿業為例。臺北護理學院旅遊健康研究所學位論文，1-112。
- 蘇文賢、江吟梓(譯)(2010)，Michael Lipsky 著。基層官僚：公務人員的困境 (Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services)，臺北：學富。
- 吳明隆、涂金堂(2016)。SPSS 與統計應用分析，台北：五南圖書出版股份有限公司。

二、英文部分

- Arrow, K. J. (1969). The organization of economic activity: issues pertinent to the choice of market versus nonmarket allocation. *The analysis and evaluation of public expenditure: the PPB system*, 1, 59-73.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Coase, R. H. (1937). The nature of the firm. *economica*, 4(16), 386-405.
- Dahlman, C. J. (1979). The problem of externality. *The journal of law and economics*, 22(1), 141-162.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research.
- Howlett, M. (2004). Administrative styles and regulatory reform: Institutional arrangements and their effects on administrative behavior. *International Public*

- Management Journal*, 7(3), 317.
- North, D. C. (1984). Government and the Cost of Exchange in History. *The Journal of Economic History*, 44(2), 255-264.
- Schultz, T. W. (1968). Institutions and the rising economic value of man. *American journal of agricultural economics*, 50(5), 1113-1122.
- Thelen, K. (2004). *How institutions evolve: The political economy of skills in Germany, Britain, the United States, and Japan*. Cambridge University Press.
- Mahoney, J., & Rueschemeyer, D. (Eds.). (2003). *Comparative historical analysis in the social sciences*. Cambridge University Press.
- Jung, K., Andrew, S. A., & Wu, W. N. (2014). Illuminating the in-house provision of emergency services: A test of organizational capacity hypotheses. *International Review of Public Administration*, 19(3), 238-251.
- Vandenabeele, W., & Horton, S. (2008). The evolution of the British public service ethos: a historical institutional approach to explaining continuity and change. *Ethics and integrity of governance: Perspectives across frontiers*, 7-24.
- Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism*. Simon and Schuster.
- Wu, W. N., & Jung, K. (2016). A missing link between citizen participation, satisfaction, and public performance: evidences from the city and county of San Francisco. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 2(4), 392-410.
- Wu, W. N. (2017). Citizen relationship management system users' contact channel choices: Digital approach or call approach?. *Information*, 8(1), 8. doi: 10.3390/info8010008.

附錄一、高雄市各地政事務所按月受理跨所案件佔總受理跨所案件百分比

單位：件數、百分比

期間 地所	102.6~12		103.1~12		104.1~12		105.1~12		106.1~11		累計平均百分比
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	
新興所	8,485	32.2%	14,170	30.3%	12,422	28.0%	15,912	26.0%	16,071	25.3%	28.2%
三民所	7,958	30.2%	12,840	27.5%	11,683	26.3%	15,413	25.1%	16,376	25.7%	26.8%
鳳山所	2,731	10.4%	6,161	13.2%	6,624	14.9%	9,069	14.8%	8,559	13.5%	13.6%
前鎮所	2,538	9.6%	4,509	9.7%	4,585	10.3%	5,643	9.2%	5,473	8.6%	9.5%
鹽埕所	1,351	5.1%	2,720	5.8%	2,412	5.4%	3,627	5.9%	4,002	6.3%	5.7%
楠梓所	1,124	4.3%	2,063	4.4%	2,172	4.9%	3,630	5.9%	4,268	6.7%	5.2%
仁武所	561	2.1%	1,187	2.5%	1,292	2.9%	2,436	4.0%	3,190	5.0%	3.3%
大寮所	551	2.1%	981	2.1%	987	2.2%	1,767	2.9%	1,853	2.9%	2.4%
岡山所	445	1.7%	909	1.9%	1,043	2.4%	1,711	2.8%	1,750	2.8%	2.3%
路竹所	402	1.5%	790	1.7%	803	1.8%	1,425	2.3%	1,367	2.1%	1.9%
旗山所	104	0.4%	250	0.5%	214	0.5%	480	0.8%	521	0.8%	0.6%
美濃所	67	0.3%	138	0.3%	123	0.3%	193	0.3%	197	0.3%	0.3%
小計	26,317	100.0%	46,718	100.0%	44,360	100.0%	61,306	100.0%	63,627	100.0%	100.0%

附錄二：問卷設計

親愛的地政士先生、女士您好：

此份問卷的主要目的是為了探討高雄市政府地政局實施「地政事務所辦理跨所土地登記案件」作業(下稱「跨所作業」)後，打破以往土地登記案件必須至管轄地政事務所申請辦理之限制，在符合規定下得將登記案件送至高雄市任一地政事務所申請之，因此使用該項作業即隱含著執行業務(送件)模式的改變。此外，透過數據研究發現高雄市的跨所登記案件有特別集中於少數幾個地政事務所之趨勢，為了探討造成此一情況的原因可能為何，故擬透過熟悉該項作業之執業地政士先進們協助完成這份問卷。

本研究將有助於瞭解造成跨所登記案件集中於特定地政事務所之原因，以及地政事務所的人力配置應為多少始屬合適，藉以維持行政部門之效率，因此懇請您撥出幾分鐘填寫以下問卷。本問卷採不具名方式，所有的資料僅作為學術研究使用，決不對外公開，敬請放心填答。

再度感謝您寶貴的意見，並向您至上最誠摯的謝意！

敬祝

事事順心，健康如意

國立中山大學 公共事務管理研究所

指導教授：郭瑞坤 博士、吳偉寧 博士

研究生： 張鈞喬

電子信箱： clarence0000@hotmail.com

第一部分：地政士對使用「跨所作業」減少執行業務(送件)成本之「態度」。

「態度」係指地政士對該項政策之評價程度。

以下請您針對使用「跨所作業」執行業務(送件)之過程，回答以下問題，選擇最適合您情況的選項。

1. 您瞭解「跨所作業」得將土地登記案件跨所辦理？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

2. 您知道高雄市政府地政局實施「跨所作業」目的之一是為了提升地政業務之便捷？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

3. 您認為「跨所作業」能減少送件時產生之成本？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

4. 您會為了減少送件產生的成本而使用「跨所作業」？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

5. 登記案件集中某一地政事務所後，您會透過「跨所作業」將案件移送至其他地政事務所辦理？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

6. 您認為「跨所作業」是一項良好的政策？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

第二部分：地政士受其他地政士使用「跨所作業」而減少執行業務(送件)成本之「主觀規範」。

「主觀規範」係指地政士使用該項政策時是否受其他地政士對該項政策之評價、或因受其他地政士使用該項政策而提升執業優勢造成同業競爭壓力之影響及其程度。

以下請您針對使用「跨所作業」執行業務(送件)回答以下問題，選擇最適合您情況的選項。

1. 其他同業之地政士對「跨所作業」之正面評價影響您的使用決定？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

2. 其他同業之地政士使用「跨所作業」的頻率影響您的使用決定？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

3. 其他同業之地政士使用「跨所作業」後送件成本減少影響您的使用決定？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

第三部分：「跨所作業」實施後，因成本節省而影響地政士執行業務(送件)之知覺行為控制。

「知覺行為控制」係指該項政策創造出的誘因促使地政士感受到的可及程度而影響其行為改變之選擇，綜而言之哪些因素將影響您使用「跨所作業」。

以下請您針對使用「跨所作業」執行業務(送件)回答以下問題，選擇最適合您情況的選項。

1. 「跨所作業」實施後因得選擇至任一地政事務所送件，所以您會持續使用該項作業？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

2. 您使用「跨所作業」至最近的地政事務所送件？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

3. 您認為「跨所作業」有助於減少雇用助理及營運成本？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

4. 您認為「跨所作業」難以掌握各地政事務所案件辦理速度？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

5. 您透過「跨所作業」至鄰近政府機關(如稅捐、國稅與銀行)之地政事務所送件？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

6. 您透過「跨所作業」至可能較少補正、駁回之地政事務所送件？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

7. 您透過「跨所作業」送件至容易趕件之地政事務所送件？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

8. 您透過「跨所作業」至專業知識充足之地政事務所送件？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

9. 您透過「跨所作業」至案件少之地政事務所送件？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

10. 委託人要求辦理速度越快時，您透過「跨所作業」至案件較少之地政事務所送件？

非常同意(5) 同意(4) 普通(3) 不同意(2) 非常不同意(1)

基本資料
1. 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
2. 年齡： <input type="checkbox"/> 20~29 歲 <input type="checkbox"/> 30~39 歲 <input type="checkbox"/> 40~49 歲 <input type="checkbox"/> 50~59 歲 <input type="checkbox"/> 60~69 歲 <input type="checkbox"/> 70 歲以上
3. 您從事地政士行業之年資： <input type="checkbox"/> 0~10 年 <input type="checkbox"/> 11~20 年 <input type="checkbox"/> 21~30 年 <input type="checkbox"/> 31~40 年 <input type="checkbox"/> 41 年以上
4. 您的最高學歷是： <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 大專院校 <input type="checkbox"/> 研究所以上
5. 您得個人平均月收入： <input type="checkbox"/> 3 萬以下 <input type="checkbox"/> 3 萬至 5 萬 <input type="checkbox"/> 5 萬至 8 萬 <input type="checkbox"/> 8 萬以上
6. 您或您的助理員平均一週至地政事務所總計約幾次：_____次
7. 您或您的助理員平均一週使用「跨所作業」申辦土地登記案件約幾次：_____次
8. 您的事務所位於高雄市哪一行政區(僅選一項)： <input type="checkbox"/> 新興區； <input type="checkbox"/> 苓雅區； <input type="checkbox"/> 三民區； <input type="checkbox"/> 前鎮區； <input type="checkbox"/> 小港區； <input type="checkbox"/> 鼓山區； <input type="checkbox"/> 鹽埕區； <input type="checkbox"/> 前金區； <input type="checkbox"/> 旗津區； <input type="checkbox"/> 楠梓區； <input type="checkbox"/> 左營區； <input type="checkbox"/> 鳳山區； <input type="checkbox"/> 大樹區； <input type="checkbox"/> 永安區； <input type="checkbox"/> 彌陀區； <input type="checkbox"/> 岡山區； <input type="checkbox"/> 梓官區； <input type="checkbox"/> 橋頭區； <input type="checkbox"/> 燕巢區； <input type="checkbox"/> 旗山區； <input type="checkbox"/> 內門區； <input type="checkbox"/> 杉林區； <input type="checkbox"/> 甲仙區； <input type="checkbox"/> 那瑪夏區； <input type="checkbox"/> 桃源區； <input type="checkbox"/> 六龜區； <input type="checkbox"/> 美濃區； <input type="checkbox"/> 茂林區； <input type="checkbox"/> 大寮區； <input type="checkbox"/> 林園區； <input type="checkbox"/> 茄萣區； <input type="checkbox"/> 湖內區； <input type="checkbox"/> 路竹區； <input type="checkbox"/> 阿蓮區； <input type="checkbox"/> 田寮區； <input type="checkbox"/> 大社區； <input type="checkbox"/> 鳥松區； <input type="checkbox"/> 仁武區
9. 距離您最近的地政事務所為(僅選一項)： <input type="checkbox"/> 三民 <input type="checkbox"/> 新興 <input type="checkbox"/> 鹽埕 <input type="checkbox"/> 前鎮 <input type="checkbox"/> 楠梓 <input type="checkbox"/> 鳳山 <input type="checkbox"/> 大寮 <input type="checkbox"/> 旗山 <input type="checkbox"/> 美濃 <input type="checkbox"/> 路竹 <input type="checkbox"/> 岡山 <input type="checkbox"/> 仁武 地政事務所
10. 實施「跨所作業」後您經常前往的地政事務所為(可複選)： <input type="checkbox"/> 三民 <input type="checkbox"/> 新興 <input type="checkbox"/> 鹽埕 <input type="checkbox"/> 前鎮 <input type="checkbox"/> 楠梓 <input type="checkbox"/> 鳳山 <input type="checkbox"/> 大寮 <input type="checkbox"/> 旗山 <input type="checkbox"/> 美濃 <input type="checkbox"/> 路竹 <input type="checkbox"/> 岡山 <input type="checkbox"/> 仁武 地政事務所
11. 您由何處知悉「跨所作業」(可複選)?： <input type="checkbox"/> 地政局 <input type="checkbox"/> 各地政事務所 <input type="checkbox"/> 地政士公會 <input type="checkbox"/> 同業之地政士
12. 您認為高雄市 12 間地政事務所是否有整併之必要? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
※再次感謝您的協助填寫問卷，煩請確認是否有題項遺漏未答，謝謝。

附錄三：訪談紀錄

訪談編號：A1

訪談對象：地政士

訪談日期：2016.12.11(星期日)

訪談時間：AM11:00~12:00

訪談地點：A1 辦公室

一、請問您認為「跨所土地登記案件」作業有何優缺點？

答：可以節省地政士執行業務的路程，增加效率。但是有的地政士反對，認為地政機關越來越方便、資訊流通，民眾都會自行尋找資訊或詢問的方式自己辦理登記案件，所以說有些地政士不希望太便民。

二、「跨所土地登記案件」作業施行後對您執行業務產生了什麼實質改變？

答：跨所作業是有幫助的，但有部分地政士認為越來越方便之下案件量就會越來越少，因為民眾自己送件的情況越多。而且各地政事務所間的法律見解可能有差異，所以有些地政士對於一些特殊案件就會去審查比較鬆的地政事務所辦理。

業務量有一些差別，跨所後銀行部分會教民眾到就近的地政事務所辦理塗銷或抵押權設定的簡單案件。

在市區的話因為地政事務所與銀行或是建築業距離都很近，所以地政士就會直接把登記案件送到就近的市區地政事務所。

三、請問同行之間對「跨所土地登記案件」作業的評價是否影響您參與該項作業之決定？

答：因為是地政士公會裡的資訊幹部，是第一批使用跨所作業的地政士，使用之後就會向其他地政士講解有一項新的作業流程可以使用，再讓他們去影響其

他地政士使用，大部分使用結果都是正面回饋。

四、請問您參與了「跨所土地登記案件」作業後考量哪些因素而決定至特定地政事務所申請登記案件？

答：需要配合查欠稅的登記案件，例如需要到旗山稅捐查欠，那就會去旗山稅捐查欠，然後配合跨所作業到旗山地政送件。另外如果比較特殊的登記案件會事先詢問，先溝通好確定就沒有什麼問題才會跨所辦理，但是如果更麻煩的案件或是數量很多的案件就會送本所辦理，不要造成大家的困擾。

透過網路報稅、稅捐的跨所查欠稅然後透過跨所作業到同一棟或是距離最近的地政事務所跨所申辦登記業務，可以減少很多往返行政機關的時間。

每個人行事風格不同，但我知道有的理監事，他會做理監事的原因是為了圖個頭銜我要趕案件方便。

五、「跨所土地登記案件」作業實施後造成登記案件集中於特定地政事務所，是否對您造成執行業務之影響？

答：對於比較一般性的制式案件，例如設定、塗銷、買賣等確實會有影響，所以要做一些比較多元化的，比方說非訟事件、祭祀公業、地籍清理、寺廟登記等等比較複雜並且專業性更高的案件。

並且登記業務集中在市區的地政事務所後，排擠到原本案件的效率，所以就要外移到周圍距離較近但是案件量沒那麼多的地政事務所，例如新興、三民太多案件，就會到前鎮、鹽埕地政申辦登記業務；原先要去楠梓的就會送到岡山、仁武。

六、請問您認為「跨所土地登記案件」作業施行後對地政機關產生了什麼影響？

答：部分的地政事務所原先因為案件縮減後有考慮要裁撤，但是因為跨所作業實

施後反而變成案件量很多的地政事務所。並且因為這項作業實施後市區的地政事務所案件量增加很多，但因為人力不足效率無法提升。

七、請問您對「跨所土地登記案件」作業有何建議？

答：其實可以合併，但站在公務員的心態他們不想要合併，合併的話工作量會增加。

訪談紀錄

訪談編號：B1

訪談對象：地政士

訪談日期：2016.12.12(星期一)

訪談時間：PM20:00~21:00

訪談地點：B1 辦公室

一、請問您認為「跨所土地登記案件」作業有何優缺點？

答：對專業的地政士來說很方便，在路程跟時間的節省上是很方便的。但是在防弊上是有風險存在，因為土地是不可以移動的，所以這塊土地的狀況一定是管轄地政事務所比較清楚，跨所就無法防止有心人士鑽漏洞。

二、「跨所土地登記案件」作業施行後對您執行業務產生了什麼實質改變？

答：原本要跑到路竹岡山才能辦理的案件，透過跨所作業可以在新興三民就申請，非常方便。然後報稅領完稅單後就會回到就近的地政事務所執行業務，屆時領件時也可以就近領案件。

但是距離最近的地政事務所因為跨所導致的案件集中所以審查的效率有降低的趨勢，這時候為了案件的速度所以必須要到其他比較沒有案件的地政事務所。

三、請問同行之間對「跨所土地登記案件」作業的評價是否影響您參與該項作業之決定？

答：這樣作業實行許久，大多地政士都認為是一項非常好的政策，使用上非常頻繁。

四、請問您參與了「跨所土地登記案件」作業後考量哪些因素而決定至特定地政

事務所申請登記案件？

答：審查人員的專業程度還有法令見解很重要，有特別要求跟其他地政事務所不一樣的話就不會到那間地政事務所申辦案件。

另外就是哪間地政事務所辦理案件較快，至該地政事務所申辦業務的機會就越高。

就算是稅單需要到別的行政區域領取，但是仍會回到就近的地政事務所送件，因為之後需要補正或領件時候就可以就近處理，這樣可以減少案件的不確定性導致的路途增加。

有時候案件多的話需要稍微跟承辦人員拜託審查案件速度快一些。

如果是複雜的案件仍然會到轄區所送件辦理。

五、「跨所土地登記案件」作業實施後造成登記案件集中於特定地政事務所，是否對您造成執行業務之影響？

答：會到就近的地政事務所送件，一方面距離近、另一方便與裡面的承辦人員熟悉後比較能掌握每個承辦的個性、了解他審查案件的情況。

六、請問您認為「跨所土地登記案件」作業施行後對地政機關產生了什麼影響？

答：防弊方面會產生很大的問題，特別是市區的地政事務所承辦人員不熟悉郊區所的案件類型，所以在審查上會有漏洞。

市區交通方便的地政事務所案件量一定會增加非常多。

七、請問您對「跨所土地登記案件」作業有何建議？

答：不要因為跨所作業之後增加了方便性，卻減少承辦人員的專業程度，便民要有一定的限度，在專業上面不能便民。

訪談紀錄

訪談編號：C1

訪談對象：地政士

訪談日期：2016.12.15(星期四)

訪談時間：AM18:20~19:20

訪談地點：C1 辦公室

一、請問您認為「跨所土地登記案件」作業有何優缺點？

答：優點是可以節省很多時間、路途，但增加了便利性，偏遠地區的案件民眾就會到就近的地政事務所辦理，所以導致流失了一些客戶。

二、「跨所土地登記案件」作業施行後對您執行業務產生了什麼實質改變？

答：在一般情況下就是往就近的事務所送件，但是趕的案件就會往郊區的地所辦理，選擇性變高，並且案件辦理速度越快客戶也有可能增加。
但是因為跨所的關係市區所跟郊區所不一定有絕對的快慢，有時候就是因為案件集中的影響變成難以確認領到案件的時間。

三、請問同行之間對「跨所土地登記案件」作業的評價是否影響您參與該項作業之決定？

答：通常地政士以個體戶居多，但是因為跨所作業實施非常久了，地政士對於這項作業多屬正面認同，這項作業變成執行業務過程中必然使用的程序。

四、請問您參與了「跨所土地登記案件」作業後考量哪些因素而決定至特定地政事務所申請登記案件？

答：看委託人的需求程度，如果要求快的話就會到案件少的地政事務所辦理，這不一定會是最近的地政事務所。

也會考量承辦人員的請假情況，如果有請長假的話就不會到這間地政事務所辦理。

另外，審查的經驗能力、跟承辦人員比較熟悉、長官的要求速度都會有影響。

五、「跨所土地登記案件」作業實施後造成登記案件集中於特定地政事務所，是否對您造成執行業務之影響？

答：如果遇到需要趕快拿到案件的話，通常就會往外圍的地政事務所送件，案件集中後市區地政事務所審查的效率有較慢的情況。

六、請問您認為「跨所土地登記案件」作業施行後對地政機關產生了什麼影響？

答：案件越來越集中，所以速度有變慢的情況而且也不好掌握可以領件的速度。

七、請問您對「跨所土地登記案件」作業有何建議？

答：地政事務所應該考量各行政需的案件數量做調整數量與位置，並且盡量與其他機關組成一個聯合行政中心，更加減少路程時間。