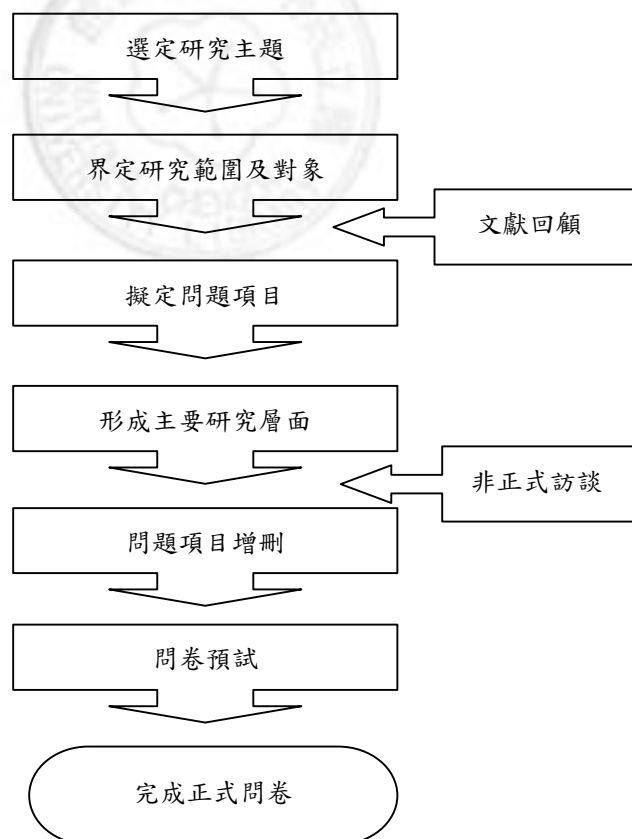


### 第三章 分析方法與資料說明

#### 第一節 問卷設計

本研究問卷架構的形成，主要是經由文獻回顧及非正式訪談所獲得的資料，建構出問卷的整體架構。問卷形成的過程，首先決定研究主題，並選定研究的範圍及對象，再根據文獻之研究成果，擬定問題項目，並將問題項目歸納整理後分為五個層面，包括受訪者基本資料、客戶影響現況、潛在因素、影響方式以及客戶影響力大小。問題項目歸納整理完畢後，透過非正式的訪談，再對問題項目進行增加或刪減，以使問卷的內容符合國內估價業的情形。待問卷初步完成後，再進行預試，測試問卷內容是否有錯誤或是題意不清、難以回答的問題項目，並做最後的修改，完成正式的調查問卷。問卷架構形成的過程如圖十所示。



資料來源：本研究自行整理

圖十 問卷架構形成流程圖

問卷內容架構主要分為五個部份，第一部份為受訪者之個人及工作相關基本資料，第二、三、四部份為受訪者對於整體估價業現況的認知，其中第二部份與估價業預估及客戶影響之情形有關，第三部份探討客戶影響之背後因素，第四部份則在於了解客戶使用其影響力的方式，最後一部份則是利用預設情境之方式，詢問受訪者在預設情境下所感受之壓力大小，以及額外的資訊對其參考價值的高低，用以衡量客戶影響力之大小。

如前所述，由於研究的主題較為敏感，因此如果直接詢問受訪者，可能永遠無法獲得真正的答案，大多數人不會回答相關的問題，或是認為拒絕回答即表示默認之意，因此會回答一個符合社會道德規範或是一般人期望的答案，而隱藏內心真正的回答，而造成「社會期待的偏差」。在本研究中，除了採用匿名問卷方式之外，在問題的安排上也經過特別的設計。第一部份為基本資料題項，這部份主要依照文獻及非正式訪談中獲得的資料，列出可能與客戶影響有關之估價人員/公司特性，用以進行交叉分析。第二部份至第四部份的題項在設計上，不採用直接詢問受訪者自身的情形，而是請受訪者回答他們對於整體估價業的看法，因此雖然研究主題較為敏感，但透過題項的設計，使受訪者意識到他們所要回答的是對於第三人的看法，而非他們自身的作為，以降低受訪者戒心，獲得較為真實的答案。至於最後衡量客戶影響力大小的部份，亦無法直接對於受訪者進行衡量，若直接詢問「你會不會配合客戶期望的價格出報告書」，那麼所能夠得到的答案應該多數都是「不會」，這並不代表說大部份的受訪者都有估值配合的情形，因而回答一個符合規範的答案，但是這將無法證明獲得的資料正確與否。因此本研究在此部份題項設計上，先預設數個客戶影響的狀況，再請受訪者回答在預設的情境中，所感受到的壓力程度，或是客戶所提供的額外資訊是否有幫助。本研究預期若受訪者相對上感受到較大的壓力，或是較依賴客戶提供的額外資訊，那麼客戶的影響力對受訪者而言是較大的，因此得以間接衡量出客戶對於受訪者的影響力大小。

配合問題內容的設計，由於主要問題都是請受訪者回答自身的看法，或是影響的程度，故採用李克特量表。李克特量表法廣泛地用來當作測量意見、信仰、態度的工具，如果問項本身敘述的立場相當強烈，使用李克特量表通常是有效的，問項的建構亦無需依照主張的強度，由強到弱涵蓋整個範圍，但他的選項

要提供受訪者層次分明的選擇機會（DeVellis，1999）。本研究中受訪者對於問題可能會有中性的意見，且本研究需得知受訪者認同的程度，因此決定採用五點式量表，一方面可保留受訪者採中性態度的意見，另一方面亦可得知受訪者對於問題的認同程度上的差異。詳細的問卷內容請參照附錄一。

## 第二節 分析方法

### 壹、主成份分析

採用因素分析之主成份分析法，可將各部份之題項進行縮減，將題項轉化為個數較少但能夠解釋大部份變異程度之成份，並求得各觀察值之主成份分數。主成份分析法是在多變量統計中，常被用來做為資料向度減縮的重要方法，早期主要用於心理學的領域，後來被廣泛的運用在醫學、生學、經濟學、教育學及其他行為科學領域方面。其原理是選擇一組獨立的成份，以能簡化原來的資料關係，但盡可能解釋變項原來之變異量，簡而言之主成份分析便是在建構原有變項間之整體性指標。綜合來說，主成份分析的功能與目的包括向度縮減、資料與變項篩選以及試探性分析（王保進，2004）。

在本研究中，由於在每個層面中均包含數個題項，每一題項均代表與客戶影響相關的特定情形，然而若將每種情形個別進行討論，那麼除了使整個研究呈現過於瑣碎的狀態之外，也可能會出現焦點過於集中於某一特殊事件，而忽略了整體的情形。此外，在這些個別的題項之中，亦有可能彼此之間存在有某種關連性，不同的題項所調查得到的結果可能代表的是同一件事，如同Levy & Schuck（1999）所做的研究，客戶影響實際上可歸類為數個潛在的因素。因此本研究首要的分析方式，便是將問卷調查所獲得的資料，進行主成份分析，試圖尋找出估價人員對於客戶影響的看法，是否會有某些內心的傾向，或是可進行歸類，除了能夠更有效掌握住受訪者的內心實際看法之外，亦能夠將資料簡化，而不失去對原始資料的代表性，進而建立客戶影響的基礎架構。此外，藉由主成份分析可求得各成份的分數，將分析出來的各個成份轉為可量化的數值，以進行後續進一步的分析研究。

### 貳、平均數差異檢定

在獲得各觀察值之主成份分數後，後續再以各主成份分數，對估價人員/公司基本資料進行平均數差異之檢定。資料經檢定符合常態分配及組間變異數同質性之假設者，分析方法為單因子變異數分析（ANOVA）或獨立樣本T檢定，未符合常態假設者則採用無母數統計之魏可遜二獨立樣本檢定（Wilcoxon two-

sample test) 一曼-惠特尼U檢定 (Mann-Whitney U test)，以及克-瓦 (Kruskal-Wallis) 二氏單因子等級變異數分析 (H檢定)，觀察在不同條件之下，受訪者對於問題的回答有無差異。獨立樣本T檢定與單因子變異數分析是以變異數來針對兩個以上之獨立樣本平均數的差異情形進行分析，至於魏可遜二獨立樣本檢定及克-瓦二氏單因子等級變異數分析，則是在無法滿足常態性假設的情況下，將資料轉為次序資料以代替獨立樣本T檢定及單因子變異數分析之統計法 (張紹勳，2000；吳明隆，2003)。由於單因子變異數分析及獨立樣本T檢定此兩種分析方法，在統計上具有較高的解釋力，因此在資料符合條件的情況下，以採用此兩種分析方法能夠得到較佳的結果，若是未符合條件，再採用無母數統計法。本研究中使用平均數差異檢定，目的在於檢視在不同的公司條件，或是估價人員條件之下，對於客戶影響的反應及看法是否有差異。

### 參、訪談資料分析

訪談資料分析，是指根據一個明確的概念架構，將資料進行有系統的簡化過程，再透過有系統的組織方式賦予資料意義，並透過適當方式展現。亦即研究者從資料分析中，將一般性觀念逐步發展出具體的概念或主題，進行運用對照、歸納、比較方式，將這些概念逐步發展成主軸概念，作為理論建構之基礎，亦即所謂的「概念化的過程」 (潘淑滿，2003)。在本研究的訪談資料分析中，所要分析的是經由正式訪談所獲得的資料，由於在本研究中進行訪談的主要目的，在於驗證問卷調查的結果是否符合現狀，以及為調查結果提供因果關係的說明，因此資料分析採用主題分析法，由特定的主題開始進行分析，再逐步將與研究主題有關的資料及概念，分門別類納入每個主題之下，使訪談資料與問卷調查結果相呼應。

### 第三節 資料說明

本研究問卷乃是針對估價從業人員進行發放，採用郵寄及委託估價公司發放之方式同時進行。委託發放方式乃是由研究人員先當面或以電話方式，與估價公司的主管聯絡，並說明研究主題及調查方式，請求協助針對公司內部從事估價工作的人員進行調查，獲得同意之後，問卷採用親送或是電子郵件方式，交由所委託的公司主管進行發放，待填答完成後再由研究人員至受託公司取回，發放數量則依照受託者公司內部估價人員人數而定。受託公司為北部七家具代表性的不動產估價公司，包括宏大不動產鑑定公司、中華徵信所、信義不動產鑑定公司、歐亞不動產鑑定公司、戴德梁行、瑞普國際不動產估價事務所，以及仲量聯行，其中歐亞不動產鑑定公司及中華徵信所由於營業據點分佈較廣，因此由主管先通知各營業據點，再採用郵寄方式進行調查。至於郵寄方式的名單來源，除了前述歐亞不動產鑑定公司及中華徵信所之外，其餘為台北市、台中市、高雄市不動產估價師公會，以及不動產鑑定公會會員名單。

發放及回收時間為2005年2月14日至3月18日，採郵寄方式者於2月14日統一寄出，並於3月1日，即發放後兩個星期，寄出提醒信函提醒受訪者將問卷寄回，並對受訪者的協助致謝。其中發放方式採用郵寄者共104份問卷，回收40份，回收率為38.46%，委託公司發放者則一共回收51份，總發放份數為155份，回收91份，總回收率為58.71%。將問卷發放及回收情形整理如表二所示。

表二 問卷發放及回收情形

發放方式	發放對象	發放數量	回收數量	回收率
郵寄	台北市、高雄市、台中市不動產估價師公會會員 台北市、高雄市、台中市不動產鑑定公會會員	104	40	38.46%
	歐亞不動產鑑定公司（台北、中壢、新竹、台中、嘉義、台南、高雄、屏東營業據點） 中華徵信所（台中、高雄營業據點）			
委託發放	宏大不動產鑑定公司 中華徵信所（台北營業據點）	51	51	100%
	信義不動產鑑定公司			
	戴德梁行			
	瑞普國際不動產估價事務所			
	仲量聯行			
總計		155	91	58.71%

資料來源：本研究自行整理

在一個高品質的抽樣中，攸關其成敗的主要部分，就是要能夠先適切地定義出你的母群體，然後再謹慎地將那些真正與目標母群體有關的各種來源名單界定出來（Mangione，1999）。在本研究中，雖然由內政部取得台北市、台中市、高雄市三地的估價師公會，以及不動產鑑定公會會員名單，但是仍然有可能遺漏部份未取得估價師證照，但實際上仍從事估價工作者。為了提高抽樣的代表性，本研究委託北部七家估價公司對其從事估價工作人員進行調查，並於郵寄的問卷中註明，調查對象為目前正從事估價工作者，不限定是否有估價師證照。後續再對回收問卷進行敘述統計分析，檢視資料是否與母群體有嚴重落差。

在深度訪談對象部份，由問卷調查對象中，立意選取兩位已取得估價師證照者做為訪談對象，此外這兩位受訪者均為不動產相關科系畢業。其中受訪者A目前任職於不動產建築經理公司，職稱為估價師，專職從事估價工作時間兩年，主要執業區域為北部地區。從事估價工作前，曾服務於仲介業，之後任職於知名不動產估價公司，再轉至不動產建築經理公司，從事估價及顧問工作。受訪者B目前於南部地區開設不動產估價師事務所，專職從事不動產估價工作時間11年，過去數年曾任職於北部地區知名不動產估價公司，之後才轉至南部地區開設估價師事務所。兩位受訪者除了目前執業範圍之外，所面臨到之估價工作範圍，或是曾遇過之狀況較多樣化，對於整體不動產產業具備較全面性之了解，由此兩位受訪者所獲得之訪談資料，其內容正確性應可信賴。

### 壹、個人基本資料

在個人基本資料部份，主要調查項目包括受訪者年齡、性別以及教育程度。根據次數分配結果，在年齡部份受訪者年齡多集中在25歲至34歲，其次為35~39歲，呈現出就業年齡偏低的趨勢。由表三中可以看出，年齡未滿40歲者，佔總樣本的81.32%。目前國內從事估價工作的人員流動率相當高，除了在估價公司或事務所之間流動外，轉而從事其他不動產相關產業者亦不少，因此問卷調查結果呈現出年齡偏低的趨勢，應符合目前估價業之情形。在性別方面以男性居多，佔有效樣本的78.65%，亦與一般人對於估價業的了解相近。在受訪者教育程度方面，調查結果都在專科以上，且以大學居多，佔有效樣本57.78%，碩士則佔28.89%，相較於一般認知似乎稍微偏高，或許這與調查對象範圍以北部居多有關，但相對上北部地區之估價部門規模，以及業務量都較中南部高，因此調查結果應還在可接受的範圍之內。就個人基本資料調查結果而言，與實際估價業的情形應未有太大的誤差。以下表三至表五為個人基本資料的次數分配情形。

表三 年齡資料次數分配

年齡	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
25歲以下	1	1.1	1.1	1.1
25~29歲	28	30.77	30.77	31.87
30~34歲	28	30.77	30.77	62.64
35~39歲	17	18.68	18.68	81.32
40~44歲	6	6.59	6.59	87.91
45~49歲	6	6.59	6.59	94.51
50~54歲	5	5.49	5.49	100
總和	91	100	100	

表四 性別資料次數分配

性別	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
女	19	20.88	21.35	21.35
男	70	76.92	78.65	100
總和	89	97.8	100	
遺漏值	2	2.2		
總和	91	100		

表五 教育程度資料次數分配



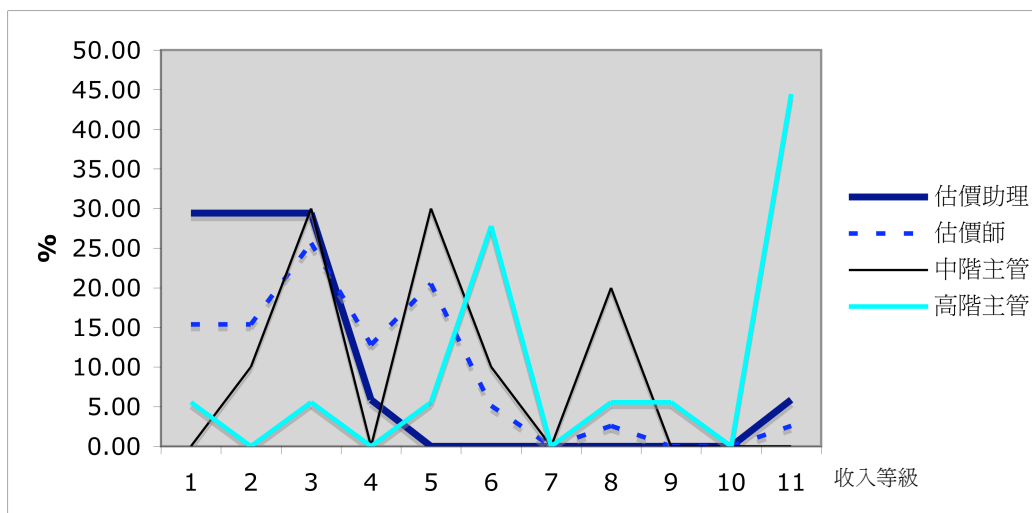
教育程度	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
專科	12	13.19	13.33	13.33
大學	52	57.14	57.78	71.11
碩士以上	26	28.57	28.89	100
總和	90	98.9	100	
遺漏值	1	1.1		
總和	91	100		

## 貳、個人工作相關背景資料

個人工作相關背景資料部份，包括年收入、非基本薪資比例、年資、是否取得證照，以及是否具備簽證資格。在年收入的部份，比例最高者為年收入四十萬至五十萬，此外就整體而言並無明顯的傾向，但若以職稱將收入做區分，由圖十一中可以看出隨著職位越高，收入水準亦明顯提升。在非基本薪資比例部份，大部份集中於10%以下，佔有效樣本40.7%，且在30%以下者共佔有效樣本79.01%，顯示多數受訪者仍以基本薪資為主要收入。在年資部份，樣本平均數約六年，標準差約五年，且由表中可以看出資料有散布在兩端的趨勢。在估價師證照方面，已取得估價師證照者佔有效樣本47.19%，在取得證照者中，高考與特考及格人數大致相當，且85.71%有證照者已經具備法定簽證資格。就整體個人工作相關背景資料而言，與一般對於估價人員的看法大致上相同。以下為個別項目之次數分配情形。

表六 收入資料次數分配

收入	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
300,000以下	12	13.19	14.29	14.29
300,000~400,000	12	13.19	14.29	28.57
400,000~500,000	19	20.88	22.62	51.19
500,000~600,000	6	6.59	7.14	58.33
600,000~700,000	12	13.19	14.29	72.62
700,000~800,000	8	8.79	9.52	82.14
900,000~1,000,000	4	4.4	4.76	86.9
1,000,000~1,100,000	1	1.1	1.19	88.1
1,200,000以上	10	10.99	11.9	100
總和	84	92.31	100	
遺漏值	7	7.69		
總和	91	100		



圖十一 各職位收入等級比例折線圖

表七 非基本薪資比例資料次數分配

非基本薪資比例	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
10%以下	35	38.46	40.70	40.7
10%~20%	19	20.88	22.09	62.79
20%~30%	14	15.38	16.28	79.07
30%~40%	7	7.69	8.14	87.21
40%~50%	6	6.59	6.98	94.19
50%~60%	1	1.1	1.16	95.35
60%~70%	1	1.1	1.16	96.51
80%以上	3	3.3	3.49	100
總和	86	94.51	100	
遺漏值	5	5.49		
總和	91	100		

表八 年資資料次數分配

年資	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
未達兩年	20	21.98	22.22	22.22
兩年以上未達三年	14	15.38	15.56	37.78
三年以上未達四年	8	8.79	8.89	46.67
四年以上未達五年	9	9.89	10	56.67
五年以上未達六年	5	5.49	5.56	62.22
六年以上未達七年	1	1.1	1.11	63.33
七年以上未達八年	3	3.3	3.33	66.67
八年以上未達九年	2	2.2	2.22	68.89
九年以上未達十年	2	2.2	2.22	71.11
十年以上未達十一年	9	9.89	10	81.11
十一年以上未達十二年	1	1.1	1.11	82.22
十二年以上未達十三年	4	4.4	4.44	86.67
十三年以上	12	13.19	13.33	100
總和	90	98.9	100	
遺漏值	1	1.1		
總和	91	100		

表九 證照資料次數分配

證照有無	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
無	47	51.65	52.81	52.81
特考及格	20	21.98	22.47	75.28
高考及格	22	24.18	24.72	100
總和	89	97.8	100	
遺漏值	2	2.2		
總和	91	100		

表十 簽證資格資料次數分配

有無簽證資格	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
尚未取得證照	47	51.65	52.81	52.81
無	6	6.59	6.74	59.55
已取得	36	39.56	40.45	100
總和	89	97.8	100	
遺漏值	2	2.2		
總和	91	100		

### 參、估價部門及業務相關資料

第三部份為受訪者工作之估價部門及業務相關資料，在主要業務區域部份，以北部地區為主，佔有效樣本62.79%，其次為南部地區，佔22.09%，接著為中部地區，佔13.95%，最後則是東部地區，僅有一個有效樣本。調查樣本集中在北部地區，可能是由於問卷有一部份是採用委託發放方式，而使北部地區的樣本比重增加，但是就現實情況而言，北部地區的業務量大，估價公司或事務所規模亦較大，且企業主多在北部地區，因此實際上北部地區的估價從業人員較中南部為多，問卷調查的結果應當不致於有太大之誤差。在是否與客戶有所接觸方面，93.33%的受訪者會與客戶接觸，比例相當高。在業務類型方面，以房貸為主<sup>1</sup>者佔有樣本32.35%，為比例最高的項目，其次為企業資產評估，佔23.53%，法拍案件佔20.59%，AMC的案件佔11.76%，顯示出現今估價業仍以房貸及法拍這些例行性案件為主要案源，至於企業資產評估案件排名第二，應當是受到會計準則

<sup>1</sup> 指房貸業務佔總業務一半以上。以下其他類型亦同。

第35號公報<sup>2</sup>的影響所產生的情形。至於AMC的案件，雖然居於第四，但近來似乎已有下降的趨勢。在部門規模方面，以10人以上之估價公司最多，佔46.15%，其次為3至9人，佔39.56%，估價業中大規模之估價公司，相對上具有較大的競爭力，因此有部份小型事務所會有進行合併之現象，此外亦有部份個人事務所，僅僅是掛牌經營，並非實際執行估價業務，因而呈現出大規模事務所佔較大比重之趨勢，亦為合理之結果。在專案主導經驗部份，有經驗與無經驗者各約佔一半左右。在職稱部份，最多者為一般估價師，佔45.56%，其次為高階主管，佔21.11%，估價助理則佔18.89%。以下為個別項目之次數分配情形。

表十一 執業區域資料次數分配

執業區域	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
北部	54	59.34	62.79	62.79
中部	12	13.19	13.95	76.74
南部	19	20.88	22.09	98.84
東部	1	1.10	1.16	100
總和	86	94.51	100	
遺漏值	5	5.49		
總和	91	100		

表十二 客戶接觸資料次數分配

是否與客戶接觸	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
是	84	92.31	93.33	93.33
否	6	6.59	6.67	100
總和	90	98.9	100	
遺漏值	1	1.1		
總和	91	100		

<sup>2</sup>為使台灣財務會計公報制度和國際接軌，會計研究發展基金會於民國九十三年間，公布財務會計準則第三十五號公報。該公報的精神，主要是將企業的固定資產、無形資產、閒置資產、依權益法認列損益的長期投資、商譽等會計科目，列入評價範圍，只要帳面價值高過可回收金額，就必須在財報上提列資產減損。由過去企業可自行決定資產是否重估，改為明定企業財報須依公報規定進行資產減損的評估。

表十三 業務比例最高資料次數分配

業務比例最高	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
房貸	22	24.18	32.35	32.35
法拍	14	15.38	20.59	52.94
企業資產評估	16	17.58	23.53	76.47
都市更新	2	2.2	2.94	79.41
證券化	3	3.3	4.41	83.82
AMC	8	8.79	11.76	95.59
政府單位	1	1.1	1.47	97.06
交易參考	1	1.1	1.47	98.53
其他	1	1.1	1.47	100
總和	68	74.73	100	
遺漏值	23	25.27		
總和	91	100		

表十四 部門規模資料次數分配

部門規模	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
人數2人以下	13	14.29	14.29	14.29
人數3~9人	36	39.56	39.56	53.85
人數10人以上	42	46.15	46.15	100
總和	91	100	100	

表十五 專案主導經驗資料次數分配

有無專案主導經驗	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有	43	47.25	47.78	47.78
無	47	51.65	52.22	100
總和	90	98.9	100	
遺漏值	1	1.1		
總和	91	100		

表十六 職位資料次數分配

職位	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
估價助理	17	18.68	18.89	18.89
估價師	41	45.05	45.56	64.44
中階主管	13	14.29	14.44	78.89
高階主管	19	20.88	21.11	100
總和	90	98.9	100	
遺漏值	1	1.1		
總和	91	100		

就整體而言，無論是在個人基本資料、個人工作相關背景資料，或是估價部門與業務相關資料，根據敘述統計的結果，都與一般對於估價業的認知相去不遠。因此雖然研究對象的範圍不易鎖定，但從性別、年齡、證照有無、收入等基礎資料的統計結果來判斷，並未與一般認知有太大的落差，因此本研究在抽樣上應不會產生太大的偏誤。