

第二章 文獻回顧與假說建立

Diaz(1990a)是研究不動產估價行為的先驅,其觀點與方法承接Tversky與Kahneman而來。後續追隨者不斷的擴充研究課題與範圍,企圖勾勒出估價人員神秘色彩濃厚的估價決策行為。相關研究焦點先從估價人員如何處理資訊、做出決策開始,提出定錨(anchoring)、估價結果近似現象(smoothing)等問題,而另一方面,也有學者以肯證偏見(confirmation bias)觀點提出估價行為中可能的偏誤。

本章即先回顧估價行為研究的文獻,並整理出本論文的定位,建立研究假說。

第一節 不動產估價行為研究文獻回顧

一、捷思法(heuristic approach)與估價行為

Diaz(1990a)曾提出一個猜測:當有經驗的估價人員處在熟悉的區域,因為地緣上的優勢,具有對當地不動產有較多的熟悉感,可能在習慣上會忽略或偏離了估價的標準程序;在不熟悉區域,這些估價人員「應該」會因較少的熟悉感,而採取較符合標準程序的估價。換言之,估價人員若對勘估標的,於估價前,腦海中已掌握較多的認識(當然可能僅是模糊的認識),他習慣上會採取更有效率的估價過程,而異於標準的估價程序。

為了驗證上述的說法,Diaz採取心理學的控制實驗方法,儘量模擬真實估價情況下,觀察與記錄實驗對象的估價過程。研究結果否定估價人員有這種因地制宜的行為;不論環境的熟悉如何,估價人員的估價過程「都」顯著的異於標準的估價程序。

這間接指出估價人員有著一套自己的程序或原則,而我們通常將這種便宜方式稱做「捷思法」(heuristic approach)或「經驗法則」。依照認知心理學上的解釋,捷思法是人類在形成判斷時為了減少資訊處理上的負擔,常會捨棄較複雜的決策程序而倚賴經驗上直覺可行之快速思考途徑(顏信輝、丁緯,2004)。

若以估價過程為例,當進行比較法估價時,對於比較標的檢視程度與選取原則等,有經驗的估價人員明顯與新手估價人員有不同的選取策略。Diaz(1990b)指出較資深估價人員相對於資淺者,為達到作業效率而傾向採取多階段的比較標的選取準則,據以選取適合交易案件做為比較案例。

Diaz(1990a;1990b)讓我們拋開人為理性的框架，以描述性的行為學觀點，揭開估價人員行為的「黑箱」-除了估價人員本身，沒有人知道，甚至估價人員也說不清楚，如何將市場資訊「處理」成估價結果。但揭開黑箱的同時，我們更發現估價行為的複雜性：如果估價人員會因為區域的熟悉感與經驗的不同而採取不同的方式執行估價，那所謂的熟悉感與經驗在估價過程裡所扮演的角色為何？能否被當作價格推理的依據？雖然在多數情況下捷思法不失為有效率的決策方法，但在特殊情況時，這種不同於規範估價程序¹的方式會不會造成結果的偏差？

這些答案無法在單一實驗裡被發掘，因而後續相關文獻以定錨與調整(anchoring-and-adjustment)的角度，企圖更深入的解釋上述行為。

二、定錨與調整不足

Tversky 與 Kahneman(1974)以捷思法為基礎，提出定錨與調整，用以描述人類對解決預測問題的過程。Tversky 與 Kahneman 指出對於預測的判斷，人通常會先將可能性定錨於一點，在根據相關的訊息進行調整，而在調整過程中經常會發生「調整不足」的現象。以致於最初的定錨點，相較於預測目標，有較高或較低的判斷時，最後的預測結果將偏高或偏低。

在估價行為的描述中，定錨現象指估價人員進行估價時，其價格認知常先行受到某些的訊息影響，導致估價的結果受到該訊息「吸引」，形成一種偏見(bias)。例如，Northcraft and Neale(1987)指出對於不動產的估價，資深估價人員會受到表價(asking price)之影響，使得估價結果受到表價的牽引，而發生偏見。

估價人員的定錨，不一定是單一資訊引起的，定錨的依據有著相當程度的複雜性與多樣性。因此，若要探究何種因素會成為定錨的依據，必須「旁敲側擊」的方式，一點一滴的建構。

國外相關文獻企圖找尋一些關鍵的定錨依據。例如運用控制實驗證實美國的估價人員於估價過程中，若獲得其他估價人員意見，或先前已勘估過相同標的時，將造成價格決定的扭曲，使得估價之結果因相互調整而產生趨於一致(smoothing)(Diaz, 1997; Diaz and Wolverton, 1998)。這種相互調整趨於一致的現象，隱含著為何估價人員對於市場資訊無法做出即時反應，產生與市場波動延遲(time lag)的估價結果。而這種延遲的估價結果將對銀行的抵押貸款造成風險上的負擔。

¹規範的估價程序就是估價的規範步驟，這些步驟提供一個可以溝通的邏輯平台，讓閱讀估價報告者能夠「理解」估價人員的推理過程。

此外，不同資訊型態也會影響估價人員定錨的依據。Gallimore(1994)指出估價人員因資訊取得情況不同，例如順序、格式等等，會對估價的結果造成明顯的差異，尤其是對於先獲得的訊息過度採用，最容易造成估價的錯誤判斷。

本論文目的不在於探究定錨的依據因素，但上述國外研究卻間接突顯出規範估價過程（規範邏輯）的重要性。

依據何種資訊選擇定錨點，在定錨的行為的描述中，將會是影響最後決策結果的重要因素。然而，表價或許接近市場價值，但表價本身並非一個確實發生的交易價格，依據估價的邏輯，不能夠直接當作估價推理的證據。而估價人員之間的估價結果，依照客觀評估的精神，非應發生相互影響的情況。相同地，對於市場資訊的使用應排除主觀意識的篩選，讓估價結果能夠完整地反映出市場情況，而不能對於取得訊息之順序發生明顯的偏見。

然而，上述定錨行為要被反應成現象(結果)，除了具備定錨的依據之外，另一個重要前提是行為過程中對會對這些依據做出的「調整不足」的修正。若以比較法為例，某種依據(例如估價人員對某地區的價格印象)成為估價一開始的定錨，比較案例在整個估價過程扮演的角色便是作為「調整」的依據；倘若估價人員對一開始的定錨點採取自信且依賴的態度，比較案例會被做出「調整不足」的選取與修正，造成定錨現象的估價結果。

至此，雖沒有明白證據解釋「調整不足」的原因，但在估價過程中採取肯證(confirm)卻是一個合理的猜測：估價人員可能會去找尋支持其定錨結果的比較案例，或將比較案例調整成支持其定錨的修正價格。換言之，估價人員在操作估價方法時，不經意的發生肯證偏見(confirmation bias)的問題。

三、心理學的肯證偏見

Wason(1968)²的實驗指出，對於定理(rule)的檢驗，人們有明顯的偏見(bias)傾向尋求肯證的證據，而沒有採取正確的方式-否證驗證³，而因此可能導致錯誤的決策。相類似的研究結果如模擬的情境研究(Mynatt et al., 1977)也贊同肯證偏見的存在。

² Wason雖被後續研究批評實驗命題過於抽象，可能導致受實驗者將待驗證的法則「雙向化」解釋，以致於受實驗者僅採取肯證的驗證方法。本論文在此不做更深入的討論，關於這方面的詳細論述可以參考「認知心理學」(王甦、汪安聖，2004：330-335)。

³ 對歸納法批評甚深的Popper(1968、1971)論述科學發現的邏輯以及證據與理論之間的關係，他指出不論有多少證據證明一個法則或理論，都無當作相信該法則為真的理由，因為所有歸納出來的法則都可能被單一例外證據否證。

但至於肯證偏見是否一定會造成決策的錯誤，卻是模糊的。Klayman 與 Ha(1987)認為與其將肯證策略視為一種解決問題的偏見，不如解釋為「正面舉證策略」(positive test strategy)較為適宜。正面舉證策略對於現實情況來說，用以判斷假設的真偽時，會是很好的捷思策略。但 Klayman 與 Ha 也承認，這種策略的驗證過程，可能會帶來系統錯誤(systematic errors)的情形。

以肯證偏見觀點，能夠提供更多元的解釋定錨發生的原因，也對估價行為偏離估價規範程序（規範邏輯）找到批判的理論基礎。

四、肯證偏見與不動產估價

依據國外對估價人員的行為研究，除了定錨點選擇會影響最後價值判斷外，「調整不足」也是很重要的因素，而「調整不足」很可能來自於肯證偏見。

舉例來說，某估價人員依據他對勘估標的區域市場的瞭解，認為該不動產價值約每坪 15 萬（定錨點）。在有限的資訊下，他依序蒐集到五件成交案例（假設這些案例與勘估標的差異甚小，均為正常價格），成交價格由小到大每坪分別為 8、14、15、16 與 20 萬。該估價人員保留 14、15、16 萬三個明顯支持定錨點的案例，而極端的兩個案例（能夠對定錨點做出否認）將被忽視。經過比較修正，估價人員做出價格結論：每坪 15.5 萬。

藉由上述簡單的例子，大約勾勒出定錨行為與肯證偏見的關係：「肯證偏見可能造成定錨後調整不足」。而 Gallimore(1996)以及 Gallimore 與 Wolverton (1997)抱持類似看法。

Gallimore(1996)指出以往認知的估價程序會因為估價的習慣而遭到扭曲，甚至背離了原本估價的基礎理論與方法。他認為估價人員可能在估價程序開始前便存在價格的偏見，而後續的過程容易轉變成尋求支持該價格的證據。亦即，此種肯證的行為，若透過估價人員對於資訊處理的自信與輕忽，是對定錨行為調整不足的原因。反之，倘若估價為科學推理(scientific reason)⁴過程，即便估價人員先有主觀的價格印象或其他非市場資訊的定錨因素，這些印象與因素將「能夠」被市場資訊（例如比較標的）所駁倒(refutable)。換言之，基於此科學推理過程，不論有無表價、其他估價人員意見、資訊形式等因素，在科學推理下均不會影響估價結果。

Gallimore認為估價過程中的肯證偏見包含兩個層面：訊息的選擇與訊

⁴科學推理過程是經由可以被檢驗或潛在地推翻假設下的制式化程序，經由反覆不斷的驗證與推翻之後才做出判斷。(Gallimore, 1996: 264)

息的使用。他的實證分析基礎便圍繞著這兩個層面，藉由問卷調查方式，詢問估價人員 5 個問題，分別為：如何選擇比較案例（比較案例的檢視程度）、如何決定停止選取比較案例（滿足何種條件）、選取原則（依據特徵差異還是價格差異為選擇比較標的原則）、勘估標的使用數量以及價格知識(price knowledge)⁵的程度。經由順序尺度的方式，找尋前四個問題之間的交互關係，用以證明「輕忽」的態度。再加上與價格知識的方向性關連，希望找出「自信」的態度。其問卷結果雖沒有確切證據認為估價人員會藉由「輕忽」與「自信」構成的肯證偏見問題，但Gallimore結合認知心理學肯證偏見的觀點，大略描述定錨調整不足的原因。

其後，Gallimore 與 Wolverton(1997)改採取控制實驗方式，企圖檢驗估價人員會透過比較標的選取達到調整不足效果的假說。他先給予實驗組一個未決售價(pending sale price)當作訊息的定錨點，並要求從 15 個比較案例的選取調整後做出一個估價結論。實驗結果發現相對於對照組（沒有給予未決售價），實驗組對於比較標的選擇，較傾向找尋支持未決售價的案例（與勘估標的差異較大但價格較接近未決售價的案例）。

Gallimore 與 Wolverton 的實驗遺憾在於選擇的控制變數為一個未決價格，而這個未決價格是外力給予的訊息，並非估價人員內生的「價格知識」或真實情況下可能得到的非市場資訊。且如何去區分與勘估標的較近似的比較案例，於實驗設計上容易產生爭辯。

不論 Gallimore(1996)或 Gallimore 與 Wolverton(1997)的研究結果如何，他們結合認知心理學的肯證偏見觀念解釋估價行為，給予本論文假說建立相當之啟發。另一方面，其採用問卷調查的研究方法，也引導本論文的實證研究方式。

⁵ 所謂「價格知識」指的是估價人員對於勘估標的可能價格的瞭解。這本身是種極度模糊的「感覺」。若以台灣估價人員常用字眼，較類似估價「經驗」的範疇。

第二節 研究假說建立

一、估價過程中價格何時應被決定？

不動產領域中所有的活動都是藉由行為所構成，每一個活動都可以被當作行為研究的對象，但為何唯獨估價行為被深入且廣泛的討論？Diaz(1999)曾提到之所以針對估價行為探討，是因為估價相對於其他不動產領域，有著一套標準的程序規範，而對照規範過程，容易顯現出估價人員的行為特徵與意義。

在台灣，估價規範目前以不動產估價技術規則為依歸。在這規範下，肯證偏見問題，除了 Gallimore(1996)認為可從比較案例的選擇與使用觀察之外，價格何時被決定也是肯證偏見很重要的一種特徵。

依據技術規則第十八條將比較法定義為：「以比較標的價格為基礎，經比較、分析及調整等，以推算勘估標的價格之方法」。換言之，估值的決定在比較法的邏輯下，應經由比較標的調整後才會浮現。與肯證偏見的估價行為相對照，其估價過程必定先有一個「自信的估值」，經由不斷尋找支持肯定估值的證據（選擇與調整比較案例），將發生「自信的、臆測的估值與最後價格結論差距不遠」的結果。

在此本論文試圖以比較法為例⁶，說明估值決定應有的程序：理論模式（依照比較法的邏輯），這在現實的估價過程中代表估價人員程序上「應該」如此決定估值。稍後並說明估價人員在發生肯證偏見情況下會如何決定估值，建構本論文的研究假說。

（一）理論模式

圖 2-1 表示不動產估價採取比較法時的大略程序與內容。比較法以比較標的價格為基礎，藉以反應不動產市場供需狀況，是一種考慮到供給面與需求面的估價方式。

與所有估價方法相同，比較法必須先確定勘估標的狀況。估價人員接到估價的委託之後，委託人會告知勘估標的座落，通常是某地號或某門牌號碼。而估價人員再藉由與委託人的溝通，瞭解估價目的、估價日期等基本事項。稍後估價人員應蒐集勘估標的基本資料(可由政府單位獲得的登記與使用管制資料)，且通常會在此階段進行現場勘查，以確認蒐集的資料以及瞭

⁶ 僅採取比較法進行說明，是因為研究方的聚焦。當然，估價方法相當多元，每種方法都有一套估值決定的程序與邏輯。

解勘估標的確實狀況。

經過勘估標的狀況確認之後，便在市場中搜尋與選取比較案例。搜尋比較案例也可以分成兩個階段，包含從詢問相關人員後所獲得比較案例座落與成交價格，以及瞭解比較案例的狀況(檢視比較案例詳細資料)。

當估價人員對勘估標的與比較案例已具被基礎瞭解之後，便進入比較法的核心-比較、分析及調整以推算勘估標的價格。方法上，依據目前估價技術規則，有百分率與差額調整兩種方式，將比較案例成交價格依據與勘估標的差異，調整成試算價格。多個比較案例調整成多個試算價格之後，估價人員予以分析檢討，決定一個比準價格(估值)。

至此，估值被決定，並據以完成估價報告，交與委託人。當然，以上的估價程序並非一個制式化的機械運作過程，過程中允許可變動的彈性。但若單就估價人員何時決定估值，顯然的必須在經由比較案例調整修正之後才是較符合方法上的程序邏輯。因此，完全透過比較案例交易價格為基礎，透過與勘估標的差異做出調整，則過去文獻中指出會影響估值的定錨因素⁷將透過充分調整予以排除。

⁷ 這些因素有來自客戶壓力 (Wolverton & Gallimore, 1999; Kinnard, Lenk & Worzala, 1997)、資深估價人員意見 (Diaz, 1997; Diaz & Wolverton, 1998)、作業規範與資訊來源 (Diaz, Gallimore & Levy, 2004) 以及估價人員的年資以及地區熟悉程度 (Diaz, 1990a, 1990b) 或文化上的作業習慣 (Diaz, Gallimore & Levy, 2004)。

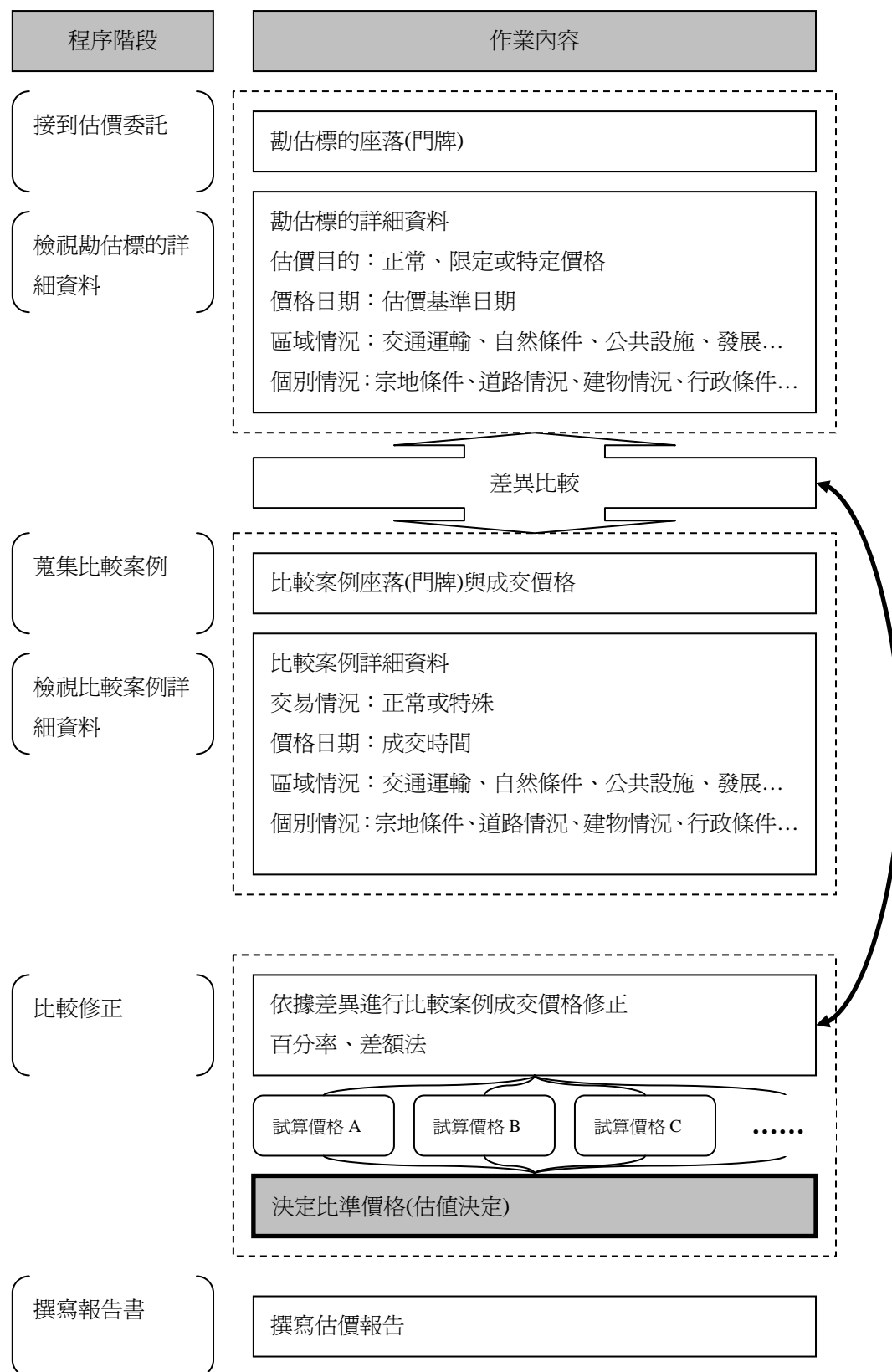


圖 2-1 比較法價格結論決定的理論模式

(二) 肯證偏見與理論模式之差異

當估價人員採取肯證的方式進行比較法的估價，則必定在經過比較案例修正之前，先有一個自信的、臆測的估值，且該估值經由肯證的估價過程，將與最後價格結論差距不遠。從這個角度而言，若估價人員採取肯證偏見的估價過程，相對於理論模式，最大差異在於「估值決定的階段」以及「對比較案例的處理方式」。

1. 估值決定的階段

採取肯證，必定需先有一個被肯證的估值，而該估值會非常接近最後決定之估價結論。因此從估價的過程觀察，即使估價報告書最後都會呈現理論模式估價過程，但若發生肯證偏見現象，則在經由比較案例調整修正前一個自信的估值必定會存在估價人員心中。

2. 對市場資訊的處理方式

肯證偏見除了必須先有一個自信估值之外，若需將該自信估值調整成價格結論，則對於比較案例的處理會採取肯證過程：(1)僅選取支持該估值的比較案例，或(2)將比較案例不依據實體上與勘估標的之差異進行調整修正，改以修正成接近自信估值的試算價格。

二、研究假說之建立

整理前述的文獻，可以得到兩個相對應的體系：描述性研究（估價人員可能會如何估價）與規範性研究（估價人員應如何估價），整理成圖 2-3。

從 Diaz(1990a;1990b)開始，指出估價人員估價的過程可能不是依照規定程序進行，也就是說有所謂的捷思法存在。而捷思法僅是眾多非制式估價模式的總稱，我們僅能說估價人員沒有依照規則而進行，但尚未描述他們是如何進行估價。Tversky 與 Kahneman(1974)的定錨與調整說法提供可能的架構，而相關研究也試圖找出定錨的依據(Northcraft and Neale, 1987; Diaz & Wolverton, 1998; Gallimore, 1994; Diaz, 1997)，但對於定錨發生的另一個要件：「調整不足」的因素，卻沒有更深入的探討。

Gallimore(1996)、Gallimore 與 Wolverton(1997)採取肯證偏見觀點，企圖解釋調整不足的原因。我們若更深入探討肯證偏見的論述基礎，從認知心理學的實驗成果(Wason, 1968; Mynatt et al., 1977; Klayman & Ha, 1987)，提供肯證方式可能造成偏誤的理由，並凸顯估價規範程序的必要性與正當性。因此，本論文嘗試建構估值決定的理論模式與可能模式，相互

對照，用以闡述估價人員「應該」以及「可能」的估值決定模式。

本論文的實證課題便建立在這種「應該」與「可能」的對立上，檢討台灣估價人員對於估值之決定是否採取理論模式(他們是否照他們應該作的方式進行估價)。如前所述，「可能」與「應該」最大差異在於「估值決定的階段」，以及「對市場資訊的處理方式」。而本論文經由假設「估價人員產生自信估值後會以肯證方式處理市場資訊」⁸將實證課題聚焦於「估值決定的階段」上，建立待驗證的假說。

綜上，本論文提出的假說分別為：台灣的估價人員是否符合理論模式(假說一)? 如果估價人員並非理論模式，提早決定估值會不會對估價結果造成影響的(假說二)? 最後，擬進一步探究何種特質的估價人員比較會提早決定估值。

假說的檢驗將採取問卷調查方式進行。問卷設計與預試將在下一章做介紹。

⁸ 這是一個非常強烈的假設，但若不做出這樣的假設，將難以聚焦研究課題並建立研究假說。而且國外文獻如Gallimore與Wolverton(1997)的實驗結果，大略支持這個假設行為是合理的；當然，台灣是否也是如此，尚需進一步驗證。

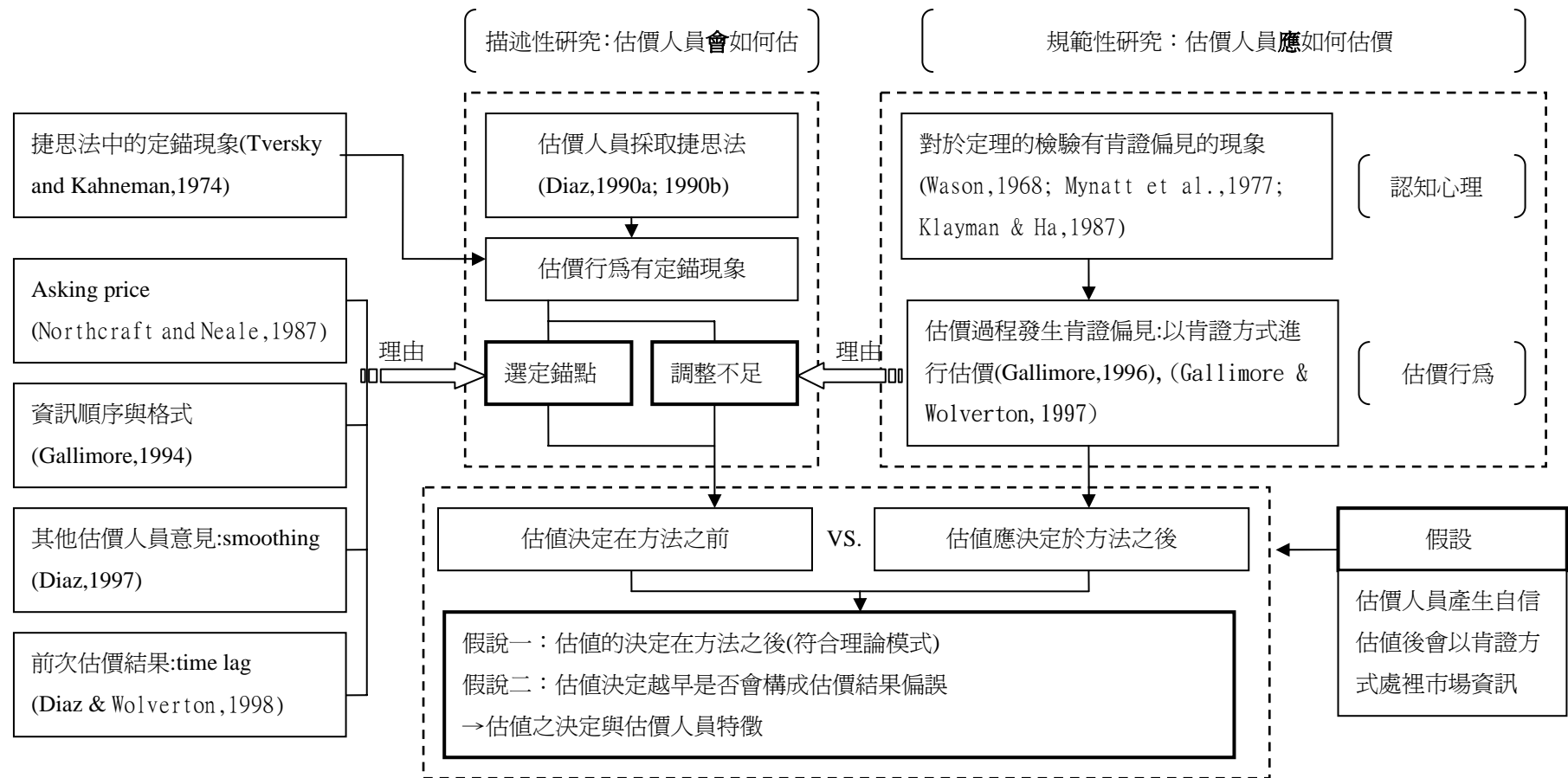


圖 2-3 文獻整理與假說建立