

期望失驗模型的檢證：以蔡英文政府的施政滿意調查為例

郭宗城¹、余致力²、莊文忠³

摘要

自從 Van Ryzin (2004) 首次將期望失驗模型 (Expectation Disconfirmation Model, EDM) 運用來分析公民對政府服務的滿意度後，EDM 已成為解釋公民對於政府施政滿意良窳的主要框架，並已累積相當成果。EDM 提供了一種框架，透過期望、失驗及施政效能的交互分析，提供了比傳統調查細緻的研究架構，可以在不同的研究標的下，瞭解民眾對於調查標的的期望、施政效能與滿意度可能受到何種變數的調節、中介影響，而能更瞭解影響滿意度評價因素的作用過程。

本研究利用問卷調查法，以臺灣地區 20 歲以上的民眾為調查母體，採電話調查方式蒐集民眾的意見，計有 2,532 個成功樣本。依據本文檢證結果，可以看出施政效能對滿意度的解釋程度最高、期望次之，但不同政治傾向會產生調節效果，使得泛藍民眾的施政效能效果對於滿意度的解釋較高，而泛綠民眾的滿意度則是透過期望主導對於滿意度的解釋，其他的民眾則居於兩者之間。而在模型檢證部分，期望、施政效能、失驗對於滿意度皆發現具有顯著的影響，因此，在應用 Van Ryzin 的期望失驗模型時，可以提供滿意度測量更為細緻的分析與結果。

關鍵詞：期望失驗模型、滿意度、施政效能、政治傾向

¹ 世新大學行政管理學系博士候選人，E-mail: chaoskuo2003@gmail.com

² 僑光科技大學企業管理學系教授，E-mail: cyu@ocu.edu.tw

³ 國立中正大學政治系教授，E-mail: wenjong@ccu.edu.tw

本論文經兩位雙向匿名審查通過。收件：2025/8/23。同意刊登：2025/8/30。

壹、前言

2016 年總統大選中，蔡英文總統以 56% 的得票率當選，成為我國第一位女性總統，也開啟了中央政府的第三次政黨輪替。然而，在就職典禮的宣示與期許後，蔡政府前三個月內的施政並不順遂，先後發生了桃園機場淹大水、華航空服員罷工、尼伯特颱風重創台東、國軍雄風三型反艦飛彈誤射、兆豐銀行遭紐約政府重罰五十七億台幣等一連串的危機事件。爾後兩年的施政亦不見好轉，導致有高達六成的民眾不滿意其執政表現（TVBS 民意調查中心，2018）。這也顯示在民主體制下，任何執政黨的施政若不符合選民在選舉時的期望、政策執行未契合人民社會生活的底氣，便無法贏得選民的持續滿意，換人換黨執政便可能成為一種常態。

在理論與實務中，施政滿意度的測量經常成為研究者評估執政者的是否符合人民期待重要測量指標。滿意度的調查方法有如選舉民調般針對候選人支持與否的調查，亦有將政府施政效能與公民滿意度直接連結進行調查，此類支持度或滿意度調查的優點為，可便利的獲取受訪者的直覺反應，作為政策制定的參與；或是符合選舉期間快速的資訊獲取，以便即時調整選舉策略。但從研究方法的觀點，過於簡化的結果分析，畢竟會漏掉許多的資訊，因此，對於受訪者的心理過程以及受訪者對於政府各種施政的評價，實有必要尋求更縝密的方法進行調查。

另外，政府施政效能的測量亦有區分客觀途徑與主觀途徑。一般而言，透過客觀途徑所呈現的政府效能程度，例如統計指標與國際評比，應該會影響民眾對政府效能的認知與評價，但在實證研究上卻未必發現如此簡單明瞭的關連性；統計指標與國際評比所呈現的政府效能，常常會與民眾的認知與評價產生差異？並與民眾對政府的施政滿意度產生落差？這種落差也可能會反映在主觀的民意調查上，如個人的心理預期與實際感受有所不同，因此可嘗試運用期望失驗理論（Expectancy-Disconfirmation Model, EDM）來進行彌補（Van Ryzin, 2004）。

EDM 原先被運用於商業領域，希望透過對於商品或服務的期望、對於產品的性能以及這兩者的內在比較過程來瞭解消費者的滿意程度，以利企業對於產品或服務有進一步的改進，來符合消費者的需求並增加企業的利潤。Van Ryzin（2004）首次將 EDM 引入公共行政領域，運用於紐約市政府公共服務滿意度調查及進行模型的測試，並認為有希望能進一步的發展，透過更多的實證及實驗能讓研究者進一步瞭解滿意度的影響因素。

對於執政者、民選官員施政表現的評價，除了現有的調查方法外，應該有能進一步解析受訪者對施政滿意評價的心理過程，以及依據受訪者評價所發展的測量模式，EDM 則為其選項之一。不過，EDM 的運用大多侷限在地方層級的公共服務，所調查的滿意度多是如環保清潔、學校教育、交通運輸及稅務等基層服務，除了 Morgeson III (2013) 曾以期望失驗模型，就美國聯邦政府的施政滿意進行分析外，鮮少有對中央政府層級或總統層級的施政滿意調查。因此，本研究嘗試將此一測量方法運用在總統施政滿意度的研究上，以檢驗其評估效果與可行性。由於本文係以蔡英文總統所領導政府的施政滿意為調查標的，相對於政府機關的滿意度調查，更容易引發臺灣特有的藍綠意識形態效應而影響受訪者對於滿意度的評價。因此，本研究將民眾的政治傾向作為調節變數，納入後續的統計模型分析中，據以瞭解藍綠政治傾向如何影響總統施政滿意度的評價。

本文擬以本土的調查數據，應用 Van Ryzin (2004) 的架構進行檢證，除了希望能夠在這個架構下，更進一步瞭解蔡英文政府施政滿意中有關期望與施政效能及兩者的交互作用對於施政滿意程度的影響，檢視應用西方理論框架分析我國政治現象的效果，並提供後續研究的參考。

貳、文獻探討

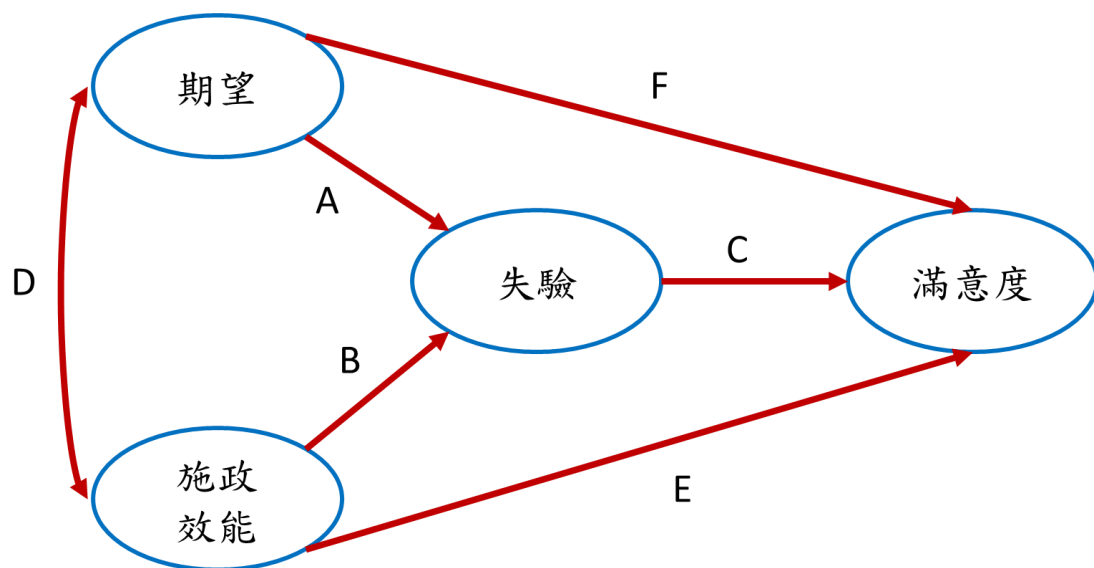
一、期望失驗模型 (EDM)

如前文所述，期望失驗模型源自於消費者行為領域的研究，此類研究認為消費者對於滿意度判斷並不單單取決於對產品或服務效能是否滿意，還會受到消費者將感知效能與其先前對產品或服務之期望所做的比較結果所影響 (Oliver, 1980: 460; 1997: 315; 2010: 96-120; Anderson and Sullivan, 1993: 125)。而在公部門的運用方面，則首先由 Van Ryzin (2004) 導入運用於紐約市公共服務的公民滿意度研究，在 Van Ryzin (2004; 2006) 初步的研究中，認為期望失驗模型雖然源於私部門之研究，但 EDM 仍能支持對公部門的滿意度研究，並提供比傳統「施政效能—滿意度」研究更多的詮釋面向。

如圖 1 所示，在 EDM 模型中，(A) 代表期望與失驗間的連結，當期望越高時，若施政效能無法達到期望的標準，比較後的失驗結果為負值，使得期望與失驗間的連接將成為負值；若施政效能表現高於原本的期望，則期望與失驗間的連結會成為正值。這裡所指涉的「期望」，是指個人或群體在特定情況下「將會」發生或「應該會」發生某種結果的判斷 (James, 2011: 1420; 2009: 109)，James 的

定義指出了「將會（預測性）」、「應該會（規範性）」兩種類型的期望之差異，預測期望（Predictive Expectations）指的是對施政效能的預期，規範期望（Normative Expectations）則指公民認為事物「應該」如何的規範和價值觀（Boulding et al., 1993: 9; James, 2009:109、2011: 1420-22; Niedrich、Kiryanova and Black, 2005: 54）。期望的定義指出了文獻中關於期望的最持久的爭論之一，亦即期望是否最好理解為對施政效能的預測？還是期望是一種規範性結構，意味著人們在考慮施政效能應該是什麼（規範性期望）時所持有的價值觀（Hjortskov, 2020: 2）？由於預測期望的觀點源自於經濟學理性期望理論觀點，就測量上希望展現客觀的表達，而規範性的測量在遭遇較為主觀性或政治性問題時，是否會降低與施政效能表現的參照性，產生降低考慮過去施政效能表現的過程，則尚待檢視。

圖 1
期望失驗模型圖



資料來源：“Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services”, by G. G. Van Ryzin, 2004, *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), pp. 433-448.

比較預測性期望與規範性期望兩者之差異在於，當施政效能表現對個人層面的預測期望產生正面影響，也同時會牽動個人的規範期望的判斷，但當產生對於預測期望的負面影響時，有研究顯示則規範期望則較不受影響（Hjortskov, 2019, p. 4）。因此，就預測期望而言，民眾透過先前的體驗所產生的期望，應該會與對未來施政效能的預期有正向的影響（Morgeson III, 2013, p. 292）。就預測期望更進一步的思考是有關民眾的期望與時序上的問題；有可能民眾的期望受到心理學

上錨定效應的影響 (Tversky & Kahneman, 1974, p. 696)，變動不會太大而接近在過去的水準，但倘若民眾傾向於對施政效能進行理性的評價，那麼期望可能會隨著所獲得的資訊進行學習或修正(Cyert & DeGroot, 1974)。

為了避免規範期望對於負面影響的低敏感度，本文擬運用預測期望作為 EDM 模型的檢證，並將期望定義為民眾對蔡英文總統的期望與當初的預期是否吻合，來進行測量。除了總體數據的分析外，同時配合背景變數，瞭解是否在不同群體中的期望是否與顯著事件的施政效能有所關聯。因此，本文對於期望與施政效能間的假設為：

H1：期望與施政效能呈現正相關。

施政效能與滿意度的連結(E)則是傳統施政效能與滿意度調查所做的觀察，即便在期望失驗模型之中，分擔與期望、失驗共同對滿意度有所貢獻，依照 Tse 與 Wilton (1988: 208) 整理過去的研究，施政效能即便不佔有主導的地位，仍然非常重要而能提供對滿意度的解釋。但如果施政效能與滿意度在滿意度測量得到的結果相對較強，則說明民眾主要基於施政效能而較不參考其先前的期望來形成滿意度判斷 (Van Ryzin, 2004, p. 436)。除了施政效能對滿意度的直接效果外，依照 Van Ryzin (2004, p. 442; 2006, p. 604) 對紐約市有關警察保護、公共教育、公共交通和街道清潔等公共服務滿意度研究所得到的直接與間接效果的比較，施政效能透過失驗對滿意度的間接影響大於直接的施政效能影響 (減法失驗)。而感知失驗則不同，施政效能對滿意度的貢獻與減法失驗相反，直接效果會高於透過失驗的間接效果 (Morgeson III, 2013, p. 300; Van Ryzin, 2006, p.607)。由於本研究運用減法失驗進行分析，因此假設：

H2-1：施政效能對滿意度有顯著影響。

H2-2：施政效能對滿意度的間接效果大於直接效果。

期望與滿意度的連結(F)代表的是期望對滿意度有所影響，期望可能對滿意度產生正面的直接影響，因為民眾可能會將他們的期望作為基準來形成對政府服務的判斷 (Van Ryzin, 2013, p.597)，這種影響可能來自於心理學的同化 (Assimilation) 與對比 (contrast effect) 概念，民眾對於滿意度的判斷，有可能源自於對滿意度的判斷同化為過去所產生的期望 (Van Ryzin, 2004, p. 436; Filtenborg et al., 2017, p. 1237；張春興，2003，頁 296)，而這個同化效應會在當施政效能低於期望時，成為維持滿意度的一種支撐，使得雖然施政效能低於期望，

民眾給予的滿意度仍然較高，也可以解釋為同化效應假設民眾不願承認較低的施政效能與先前的期望結果或立場相左，而維持原先所期望的滿意結果（Oliver, 2010, p. 84）。

另外，對比效應則是指當施政效能高於原先預期時，民眾給予的滿意度將更高，而當施政效能低於期望時，所給予的滿意度會比兩者的差異更低。因此，對於政府施政施政效能的期望可能會在同化與對比效應的影響之下，使得期望受到民眾對政府的整體看法或根深蒂固的特定政治態度或傾向所影響（Stipak, 1977, p.53）。這也說明了民眾的政治認知和情感很有可能在滿意度的評價上發揮作用（Hjortskov, 2016, p. 68）。基於期望中的同化與對比效應對於滿意度的影響，本研究提出以下的假設：

H3-1：期望對滿意度有顯著影響。

H3-2：政治傾向透過同化效應對期望與滿意度間的連結產生調節效果

期望與實際施政效能之間的比較差異或差距被稱為失驗（disconfirmation），這裡「失驗」指的是民眾將施政效能與原先的期望進行比較，是比預期好、與預期相同或比預期差的一種判斷（Oliver, 2010, p. 14）。而對期望的失驗可以是正面的也可以是負面的，因為施政效能可以超過預期（正面的失驗），也可以低於預期（負面的失驗），由於失驗所表示的是，施政效能較高會增加正面失驗的機會，若期望較高則會降低正面失驗的機會而增加負面失驗的機會。而正面的失驗會導致更高的滿意度，而負面的失驗會導致更低的滿意度。換句話說，如果施政效能很高，有可能超出受訪者的期望，增加更多的滿意度。（Van Ryzin, 2004: 434; Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017, p. 4）。

然而，為何在期望與效能間，需要另一個變項來對滿意度變項進行解釋呢？依據 Oliver（2010: 98-105）結合有關消費者行為的研究認為，期望與效能間的差距所產生的解釋效果，無法單獨由個別的期望與效能來解釋。第一，從期望的角度來看，如同前述的同化與對比的心理學概念來看，期望—滿意度間的解釋力受到同化效應的影響，較不受到期望—效能間差距的影響，而對比則會擴大這種影響，使得同化與對比這兩者產生了對滿意度更低或更高的解釋力。第二，效能的角度來看，Oliver（2010, p.102）舉了一個有過去調查的例子來說明當相同效能時，為何會出現滿意度的差距；當消費者 A 和消費者 B 都只評估購買汽車的汽油里程，來作為滿意度的評價標準時，並且兩者都購買產生相同汽油里程的同一

台汽車。從這一點來判斷，可能會認為兩個消費者的滿意度相同。然而，結果卻大不相同，消費者 A 評價汽車的效能“很棒”，而消費者 B 則對汽車的效能感到“失望”，主要是 A 與 B 都計算了他們的期望和效能之間的實際差異，而使得兩者的滿意度的評價有所不同。從以上兩點說明了，相同的期望、效能對滿意度的解釋，尚且需要期望與效能之間的差異這個變數，來做補充，而這個補充解釋前述差異的變數，便被稱為「失驗」。

失驗在文獻上區分兩種類型：感知失驗（perceived disconfirmation）與減法失驗（subtractive disconfirmation）。減法失驗較為直觀，透過施政效能與期望相減，可以明確的表示施政效能與期望的差距，但使用減法測量失驗會在建模結果中引入統計偏差，從而可能影響期望在模型中的作用，而感知失驗運用獨立的題項調查施政效能與期望的差距，則可能基於受訪者個人本身的判斷影響，無法支持假設的期望失驗連結（Van Ryzin, 2006: 609），不過，依照 Lee、Hung 與 Chen（2022: 35）的研究指出，不論是何種失驗，對於公共安全、交通和環境清潔等公共服務滿意度皆能有所貢獻。圖 1 中施政效能與失驗的連結表示，若施政效能越高則將可能導致正面的失驗（B），若產生正面的失驗，透過（B）—（C）的間接效果，則將導致更高的滿意度（C）；而由期望—失驗間（A）所產生的（A）—（C）的間接效果，則將導致較低的滿意度。本文基於直觀與問卷設計限制上的因素，採用減法失驗作為失驗變數，對於失驗與滿意度的假設為：

H4：失驗對滿意度有顯著影響。

二、泛藍、泛綠選民的政治傾向

臺灣特殊的藍綠政治傾向，與政黨對顯著性議題的攻防，使得民眾的政治傾向與認知會成為施政滿意的中介因素（蕭怡靖，2020: 1-3），當然也就可能成為期望失驗理論所未考量的影響因素。因此，當我們詢問民眾有關對於執政者的期望、施政效能與滿意度時，可能會有因政治傾向或其他因素影響問卷的調查結果。在過往的研究中發現，有關期望的調查，縱然學理上能將期望概分為兩類，然而實際對於受訪者接受調查時，所回答的面向卻很難掌握。如同 Hjortskov（2020: 3-4）透過蒐集對 1,591 名的受訪者對期望的解釋卻發現回答期望的答案十分多樣性，顯見期望的概念在意義掌握上的困難，而且當調查的標的是相對單純的街道清潔、學校教育或政府的施政滿意度時，對於期望解讀的層次上也都會產生差異。

從文獻檢閱中可知，影響施政滿意的因素很多，有可能是經濟上的表現，也可能會依據政府在重大焦點、爭議事件上，採取的政治立場是否與自己看法相近，來進行評價（蕭怡靖，2020: 2），進而轉化為選舉投票的效益抉擇。陳陸輝（2019）的分析也指出，臺灣特殊的政治傾向或統獨立場，極度的影響著總統選舉。進而影響選後的施政滿意。另外，經常被區分為泛藍、泛綠及中間選民的政黨認同區分，也是預測選民投票抉擇、解釋選民政治態度和行為的一個不可忽略的重要因素（王靖興，2021: 76）。

政治心理學方面的研究認為，民眾對政府的滿意度評估不見得全是來自於政府的施政效能表現，這是由於民主國家的民眾似乎在認知和動機上都無法滿足理性行為要求，而使得對於滿意度的評價置於民眾本身對黨派的態度與信仰之下（Baekgaard et al. 2017: 19; Taber and Lodge 2006: 767）。Favero 與 Kim（2020: 14）整理先前的研究發現，公民的期望對於政府服務的滿意度影響有限，而且淨影響很低。就期望失驗模型來看，有可能是源自於期望的直接效果與間接效果的相互抵銷，所造成的低淨效應。

另外，Jilke（2018: 11-12; 2020: 1）的一般民眾對黨派偏見與滿意度研究指出，投票支持贏得政治控制政黨的民眾，與投票給失去政治控制權的政黨的公民相比，更有可能對政府，其機構和服務感到滿意。而且 Jilke 也發現，雖然我們發現公民對政府和立法部門的滿意度顯示出明顯的黨派效應，但對於那些責任分散在多個行為者的機構和服務中，這種影響並不明顯。也就是說，公民的滿意度對於特定的個人，如總統、縣市首長、民意代表等較易受到黨派偏見的影響；而滿意度調查中若指涉的是特定機構或泛指一個抽象的政府型態，黨派偏見雖可能仍有影響但會偏低。而本文對於滿意度的調查，是以「對蔡英文總統的施政滿意程度」為調查標的，依照 Jilke 的研究，臺灣特有泛藍、泛綠意識型態與政治傾向的影響可能不低。本文在結合本土特有的藍綠政治傾向提出以下的假設：

H5：泛藍、泛綠選民的政治傾向在滿意度評價上有顯著差異。

而關於失驗，Grimmelikhuijsen 與 Porumbescu（2017: 17）在重複 Van Ryzin 的研究後，提出失驗是否存在的問題，似乎在他的實驗中失驗的效應極低，並指出只有當期望和施政效能極為不同的情況下，受訪者才會引發失驗所需的思維過程，甚至可能與體驗施政效能、產生期望的時間點有關，這一點與 Oliver（2010: 108）的研究有異曲同工之妙，Oliver 也發現失驗的比較思維過程，可能會有一個無差異區（zone of indifference）或容忍區（tolerance zone）的可接受範圍，民眾

在比較時並無法進行精準的計算，比較像是一種概括的評斷，因此在零失驗（指施政效能約等於期望）所存在的並非是一個點，而是一個呈現施政效能一期望間差距的可接受範圍。若再計入對比效應，失驗所呈現的型態會類似雙曲線的正弦函數，在中間區域呈現無坡度的平緩狀態，而兩側則會驟然的升高或降低。Andersen 和 Hjortskov（2016）的研究更進一步認為，滿意度判斷的形成不是一個認知理性的過程，這與 EDM 所暗示的不同。因此，更多關於認知過程和偏見（例如錨定效應）如何影響公民滿意度的研究，可能有助於我們更好地理解這一現象，值得未來進一步研究。

參、資料與方法

本研究用於驗證 EDM 之資料來源為住宅電話調查，調查執行期間自 2021 年 5 月 14 日（星期五）至 5 月 21 日（星期五）；調查對象為戶籍設在臺閩地區，年滿 20 歲以上的合格民眾。

在抽樣設計方面，該計畫採用隨機撥號抽樣方法（Random Digit Dialing, RDD），為求涵蓋完整，抽樣分兩部分進行。第一部分先依據中華電信住宅電話簿抽取電話號碼，以取得所有的區域號碼局碼組合（prefix），第二部分則由電腦隨機產生亂數做為後兩碼，搭配第一部分之局碼組合，構成完整電話號碼抽樣清冊。執行電訪時，訪員於電話接通後，再進行戶中選樣程序，抽出 20 歲以上的合格選民進行訪問。以訪員電話訪問方式，配合「CATI2012 電腦輔助電話訪問系統」進行調查。計有 2,532 個成功樣本，遺漏值部分以該題項之平均值處理，並將成功樣本依民眾回答其所支持之政黨區分為泛藍（404）、泛綠（587）及其他（1541）。⁴

在統計分析方法方面，本研究採取最小平方法（OLS）檢證期望、施政效能與失驗對於滿意度的解釋程度；除了將性別、年齡、教育程度及政治傾向等背景變數，在多元迴歸分析模型作為控制變數外，也將其納入期望、施政效能與滿意度的交叉分析中；之後進行路徑分析（path analysis），瞭解不同政治傾向路徑的直接與間接效果，解釋不同政治傾向對於滿意度的影響程度。

值得說明的是，分析中所使用的期望變數，係採用預測期望的題項，原因在於本研究調查係屬政治性議題，倘若運用規範期望的問項，可能會讓受訪者失去

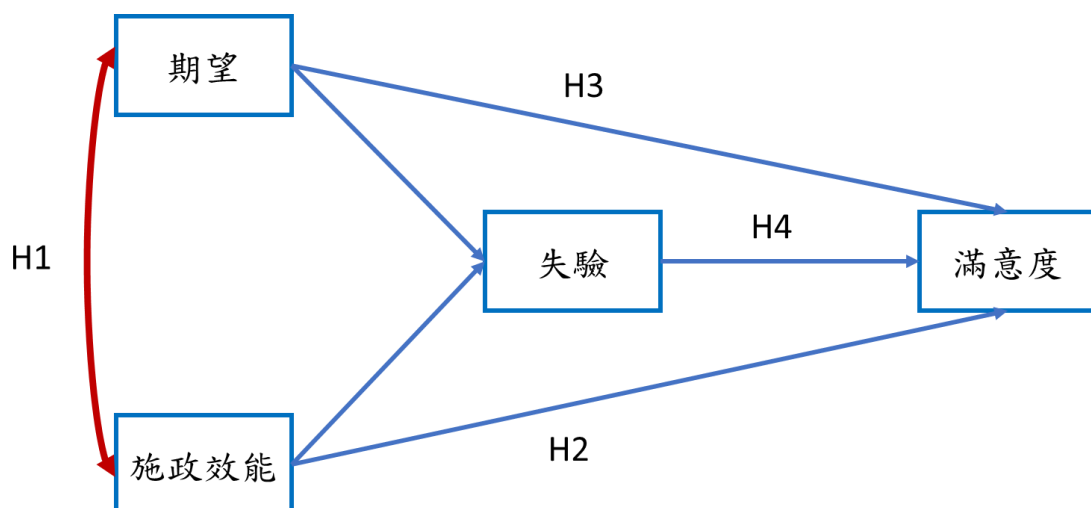
⁴ 泛綠包含民進黨、基進黨；泛藍包括國民黨、親民黨及新黨；其餘納入其他部分。民眾黨由於組成皆有原先泛藍、泛綠的成員，且政黨意識形態較難掌握，因此仍納入在其他部分。

考量過往的施政效能以及喪失對未來效能的期望性。失驗變數則採用較為直觀減法失驗來進行分析，希望透過施政效能與期望兩者的比較，來展現差異對滿意度的影響。另外，本研究主要是以民眾就蔡英文總統所領導政府施政的滿意度評價為研究標的，然而，可能會有民眾的滿意度評價所指涉的是有關閣揆的施政滿意，或對抽象政府的滿意評價，這個部分將會成為本文的研究限制，而無法進行區辨，只能待後續研究再行發展。

在原始調查中，有關施政效能的測量題目包含 7 題：(1)中央政府施政效能；(2)5 年來蔡英文總統的領導效能；(3)政府開放「美國萊豬（含萊克多巴胺的豬肉）進口」(4)對「重新啟用核四」的支持程度；(5)政府處理「大潭藻礁爭議」(6)對「公投和選舉合併舉行」的支持程度；(7)政府的防疫工作。本研究先透過因素分析萃取出 4 個因子，KMO 值為 0.732，累積解釋變異量為 56.7%，信度檢定值 α 為 0.603；刪除的題目為 (2) 5 年來蔡英文總統的領導效能、(4)對「重新啟用核四」的支持程度及 (6)對「公投和選舉合併舉行」的支持程度等 3 題，並保留 4 題構成施政效能變數：包含 (1)中央政府施政效能；(3)政府開放「美國萊豬（含萊克多巴胺的豬肉）進口」；(5)政府處理「大潭藻礁爭議」；及 (7)政府的防疫工作等。

最後，本文依照文獻探討中所提到有關期望、施政效能、失驗及滿意度的關連，提出研究架構圖如下：

圖 2
研究架構圖



資料來源：作者自繪。

肆、分析與討論

一、分析與檢定

有關問卷題目、背景變數的次數分配統計結果，如附表 1。經由變異數分析（ANOVA）的分析結果，依變數為期望的部分，在性別、年齡、教育程度及政治傾向上皆有顯著差異，採用 Scheffe 事後測試的結果，在政治傾向方面，泛綠樣本相對於泛藍及其他兩類樣本，存在顯著差異，其他部分樣本期望的平均值亦顯著高於泛藍樣本的平均值（如附表 2）；依變數為施政效能的部分，在性別、年齡、教育程度及政治傾向上皆有顯著差異，採用 Scheffe 事後測試的結果，在年齡方面，20~29 歲的施政效能平均值顯著高於 40 歲以上的各年齡層，以及 30~39 歲的施政效能平均值顯著高於 50~59 歲的年齡層。在政治傾向方面，泛綠樣本相對於泛藍及其他兩類樣本，存在顯著差異，而其他樣本的期望變數平均值亦顯著高於泛藍樣本的平均值（如附表 3）。依變數為滿意度部分，在年齡、教育程度及政治傾向上皆有顯著差異，採用 Scheffe 事後測試的結果，在年齡方面，20~29 歲與 30~39 歲的滿意度平均值顯著高於 50~59 歲。教育程度方面，國小以下學歷的滿意度平均值顯著高於高中、高職及專科學歷，另外，國中、初中學歷的滿意度平均值顯著高於專科學歷。在政治傾向方面，泛綠樣本相對於泛藍及其他兩類樣本，存在顯著差異，而其他樣本的期望變數平均值亦顯著高於泛藍樣本的平均值（如附表 4）。

進一步進行交叉分析（如附表 5-1），在性別與期望、施政效能的交叉分析中，如同傳統上對於施政效能-滿意度間的理論分析，不論民眾的期望高、低與否，高施政效能對於不同性別而言，都能使滿意度保持>5 的水準，也就是當施政效能較高時，超出民眾的期望，有可能增加更多的滿意度（Van Ryzin, 2004）。而男女的差異在於高期望高施政效能與低期望低施政效能的兩個極端，男性的滿意度平均值皆略高於女性，但檢定結果在四個區分中並沒有顯著差異。

在年齡與期望、施政效能的交叉分析中（如附表 5-2），高期望高施政效能的民眾在不同年齡層間出現顯著差異；60~69 歲在滿意度的評價上，顯著高於 30~39 與 40~49 兩個年齡層，70 歲以上則顯著高於 20~59 四個年齡層。若同時參酌平均數的趨勢，在高期望高施政效能的條件下，年齡越高對於滿意度的評價較高。低期望低施政效能的民眾則呈現相反的趨勢，20~29 歲顯著高於 50 歲以上的 3 個年齡層；30~39 歲及 40~49 歲皆顯著高於 60 歲以上的 2 個年齡層。若同時參酌平均數的趨勢，在低期望低施政效能的條件下，年齡越高對於滿意度

的評價則更低。

在教育程度與期望、施政效能的交叉分析中（如附表 5-3），高期望高施政效能的民眾在不同教育程度間出現顯著差異；國小以下及國中、初中教育程度的滿意度平均數，顯著高於大學與研究所以上兩種教育程度的平均數，另外，高中學歷的滿意度亦顯著高於專科學歷。在高期望低施政效能的民眾中，國小以下的滿意度，顯著高於專科、大學及研究所 3 種教育程度。而低期望低施政效能的民眾中，大學學歷的滿意度平均值，顯著高於專科與高中職兩種學歷。

在政治傾向上（如附表 5-4），泛綠民眾的滿意度平均值，在四種區分中皆高於另外兩種政治傾向的民眾；在高期望高施政效能與高期望低施政效能兩種區分中，平均值顯著高於泛藍與其他兩類民眾，另外在高期望低施政效能的區間中，其他類別亦顯著高於泛藍民眾。

二、多元迴歸分析

為了進行後續的分析，本研究先就模型中的期望、施政效能、失驗及滿意度四個連續變數進行相關分析，以了解變數間的線性關係。如表 1 所示，四個變項間皆呈現顯著差異，具備統計上的意義。期望、施政效能與滿意度三者之間均呈現高度相關（0.70~0.90）。⁵ 而失驗與期望、施政效能及滿意度間則呈現低度相關（0.10~0.40）。另外期望與失驗間則呈現負相關，此與 Van Ryzin（2004, 2006）的架構相符。

表 1

期望、施政效能與滿意度相關分析

變項間積差相關（n=2532）				
	滿意度	施政效能	期望	失驗
滿意度	1	0.88**	0.74**	0.16**
施政效能	0.88**	1	0.71**	0.23**
期望	0.74**	0.71**	1	-0.38**
失驗	0.16**	0.23**	-0.38**	1

資料來源：作者自製

說明：* < .05；** < 0.01；*** < 0.001；小數點 2 位後四捨五入

附表 6 為背景變數及 EDM 各變數的多元迴歸分析結果，分析中發現納入性

⁵ 參照標準：邱皓政（2005: 15-13）。

別、年齡與教育三個背景變數的解釋力較低， R^2 僅為 0.030 (Model I)。將性別、年齡及教育程度等三個背景變數依序分別單獨加入施政效能、期望與失驗的模型變數進行比較 (如 Model II ~ IV)，發現施政效能的解釋力最高， R^2 為 0.780，期望次之，為 0.557，而失驗則最低僅 0.055。Model V 則是背景變數同時加上三個模型變數，其 R^2 為 0.823。最後，納入政治傾向，模型的 R^2 為 0.827。⁶

依照前述有關政治傾向的討論，本土特有的藍綠意識形態對於滿意度有一定程度的影響，因此進一步分析當政治傾向做為調節變數時，如何影響期望—滿意度與施政效能—滿意度間的解釋力。本研究將以虛擬變數方式處理政治傾向變數後，與自變數 (期望、施政效能)、依變數 (滿意度) 進行交互作用分析，在期望—滿意度的部分，泛藍×期望的交互作用項係數達顯著 ($\beta = -0.061^{***}$, $t = -3.913$)，表示相對於總平均而言效果較低；泛綠×期望的交互作用項係數達顯著 ($\beta = 0.182^{***}$, $t = 11.544$)，則效果較高，所增加的 ΔR^2 為 0.03。在施政效能—滿意度的部分，泛藍×施政效能的交互作用項係數達顯著 ($\beta = 0.048^{***}$, $t = 4.363$)，表示相對於總平均而言效果較高；但泛綠×施政效能的交互作用項係數則未達顯著 ($\beta = -0.019$, $t = -1.512$)，所增加的 ΔR^2 為 0.002 (如表 2)。

⁶ 迴歸計算中允差均大於 0.1，VIF 皆小於 10。

表2 政治傾向調節效果分析		
變數	標準化係數	
期望	期望失驗模型的檢證：以蔡英文政府的施政滿意調查為例 0.671***	
泛藍×期望	-0.061***	
泛綠×期望	0.182***	
施政效能	0.868***	
泛藍×施政效能	0.048***	
泛綠×施政效能	-0.019	
ΔR^2	0.030	0.002

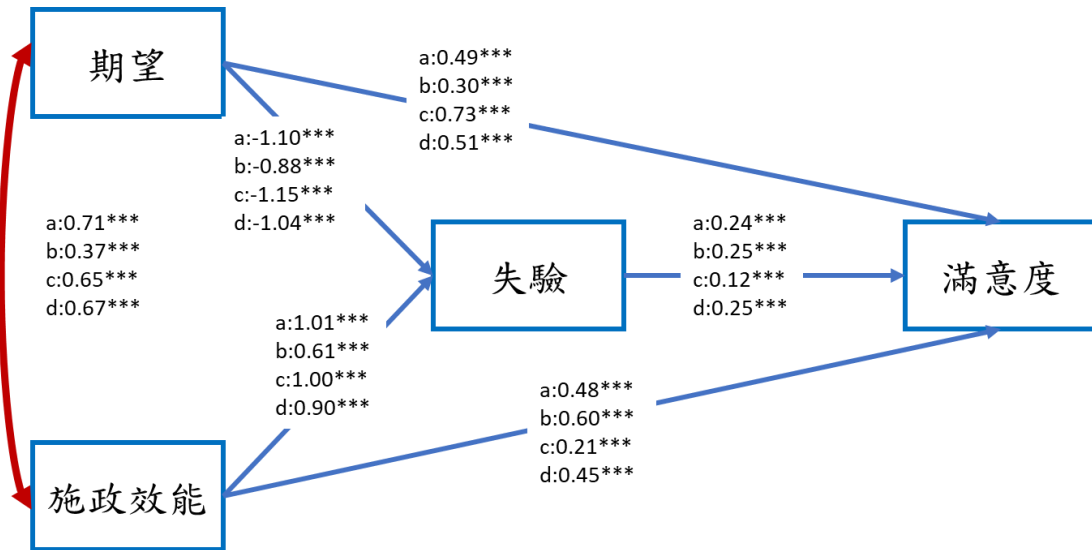
資料來源：作者自製

三、路徑分析

透過前述的多元迴歸分析可知，在泛藍與泛綠民眾的迴歸模型有所差異，泛藍模型中是施政效能變數主導了滿意度的變化，而泛綠模型則是由期望變數主導滿意度的變化，此處希望利用路徑分析，來瞭解不同政治傾向對於滿意度影響的路徑過程。本研究首先以期望、施政效能為自變數，失驗為依變數進行迴歸，得到期望-失驗與施政效能-失驗的路徑係數，之後再以期望、施政效能、失驗為自變數，滿意度為依變數進行迴歸分析，得到期望-滿意度、施政效能-滿意度及失驗-滿意度的路徑係數，再計算出直接、間接效果，數值如表 3 及圖 3。在施政效能與滿意度間的路徑中，由於施政效能-失驗為正值，因此除了直接效果外，能透過失驗產生的間接效果來提升總效果，其中以泛藍的直接效果最高（0.60），總效果也最高（0.75），但泛綠的直接效果為最低（0.21），透過失驗的增益也最低（0.12）。另外在期望與滿意度間的路徑中，由於期望-失驗間為負值，當透過失驗的間接效果越高將會抵銷掉直接效果對於滿意度的貢獻的效果量。此路徑以泛綠的直接效果最高（0.73），間接效果所產生的負值間接效果最小（-0.14），因此泛綠的總效果量在此路徑中為最高（0.59），而泛藍因為在此路徑中直效果最低，再加上間接效果的抵銷，導致其總效果量最低僅有 0.08。

在這裡可以看出政治傾向對於期望失驗模型具有調節效果，透過不同的政治傾向會調節期望及施政效能對滿意度的效果，就像是對比效應，當施政效能高於期望時，失驗透過施政效能-滿意度的間接效果，增加更多對滿意度的效果；但當施政效能與期望的負面落差越大時，透過期望-滿意度的間接效果，將會更加抵銷掉原來的直接效果，使總效果更低。

圖 3
路徑效果圖



資料來源：作者自繪⁷

表 3

期望、施政效能對滿意度的路徑分析

政治 傾向	施政效能→滿意度			期望→滿意度		
	直接效果	間接效果	總效果	直接效果	間接效果	總效果
全部 樣本	0.48	0.24	0.72	0.49	-0.26	0.23
泛藍	0.60	0.15	0.75	0.30	-0.22	0.08
泛綠	0.21	0.12	0.33	0.73	-0.14	0.59
其他	0.45	0.23	0.68	0.51	-0.23	0.28

資料來源：作者自製

四、討論

1. 期望與施政效能呈現正相關

從期望—施政效能的相關分析來看，先前的期望對之後所感知的施政效能產生正面影響，受訪者過去對蔡英文政府施政的期望與施政效能有相當程度的正向關聯且具有統計上的顯著性。由於本研究係於蔡英文總統執政五週年進行調查，受訪民眾對於其任內的政府施政效能，應已能有相當程度的認知與瞭解來判斷是否達成過去對這個政府施政的期望，期望—施政效能在數據上具有關聯性與 Morgeson III (2013: 292-98) 對美國聯邦政府的研究相符合，即更高的期望會讓

⁷ a：全部樣本；b：泛藍；c：泛綠；d：其他

民眾對於政府施政效能有更強烈的感知。

2.施政效能對滿意度有顯著影響

從圖 3 的模型數據可知，整體以及三類政治傾向的施政效能—滿意度均達顯著，直接效果最高的是泛藍（0.60）的民眾，最低者則是泛綠（0.21）的民眾。這個結果指出了一個問題，即為什麼不同政治傾向的民眾對政府的施政會有不同的評價？或者說為何有時客觀的施政效能受到民眾的感知後所引發對政府滿意度評價有所差異？本文認為可以借用 Oliver（2010: 112）及 Martin 等人（1990）曾提出三點原因來解釋這個現象：（1）受訪者可能不知道如何直觀的評價施政表現，或者本來就不十分關注，而無法將客觀上的政府施政效能正確的進行感知並進一步與滿意度評價進行連結；（2）受訪者對於滿意度的評價，可能並不是用實際的施政表現來評價，而是依內在的價值、信任或情感等心理層面的因素來進行評價；（3）當滿意度被期望因素所主導時，不願意將判斷施政效能好壞這件事，成為避免撼動本身期望的一種自我防衛策略，而影響自己對滿意度的評價。從政治傾向的調節效果來看，泛藍、泛綠與其他三組彼此間皆有顯著差異，代表政治傾向在模型中，增加每單位施政效能所增加的滿意度有所不同，而對施政效能-滿意度的關係具有調節效果。另外，從路徑分析可知，不論是整體樣本，或是不同的政治傾向，施政效能對滿意度的直接效果皆大於間接效果，與過往的文獻與本文的假設相左。此結果顯示，民眾直接感知施政效能後對於蔡英文政府產生的滿意度，高於透過與期望比較後所產生的滿意度貢獻為高。推測其原因，可能本文的所研究的標的，具有藍綠對立的政治特質，就像 Jilke（2018; 2020）的研究所提到的，對於那些責任分散在眾多行為者的機構和服務中，黨派影響較不明顯，而本研究則相反，使得與過去研究政府的一般公共服務滿意度有所差異（Lee, Hung, and Chen, 2022; Van Ryzin, 2004: 442; 2006: 604; Morgeson III, 2013:300）。

3.期望對滿意度有顯著影響

如同過去的 EDM 研究，期望對於滿意度均提供直接的效果並具有統計上的顯著性，然而在政治傾向的層次上，泛綠在期望-滿意度的效果明顯高於泛藍，從路徑分析結果可以看出效果量貢獻的兩種方式，泛綠透過較高的直接效果（0.73）與降低負面的間接效果（-0.14）來達到對滿意度的影響，直接效果主要受到心理學的同化效應所支配（期望-滿意度），並降低對比效應的干擾（減少透過失驗的負面效果量）。而泛藍在直接效果的貢獻較泛綠低，並且會透過失驗過程的比較效應，降低期望對滿意度影響的總效果，導致總效果量僅為 0.08。其他的民眾則

居於兩者之間。另外，透過迴歸分析中政治傾向的交互作用與路徑分析中所呈現的直接、間接效果可知，泛綠民眾會透過同化效應，以期望為主導，來對滿意度產生調節效果，而對滿意度貢獻，這種貢獻顯現出，不論施政效能如何或與過往的失驗比較如何，相對於泛藍民眾，能夠維持對蔡英文政府較高的滿意度。

4.失驗對於滿意度有顯著影響

從表 1 的相關係數與表 2 的路徑分析可知失驗對滿意度有顯著影響。不過，從數值上來看失驗與滿意度間呈現低度相關。同樣的情況也發生在 Andersen 和 Hjortskov (2016)的研究中，該研究結果認為可能只有當期望和施政效能差異極大的情況下，受訪者才會引發失驗所需的思維過程，並進而影響滿意度的評價，因此，對於泛綠而言，施政效能可能不是評價滿意度的重點，期望才是；而泛藍從期望的方向出發，則會降低對滿意度的評價。Grimmelikhuijsen 與 Porumbescu (2017: 17) 重複 Van Ryzin 的研究後，認為如果失驗過程並非如 EDM 原先的理性假設的條件下來進行，那麼這裡的研究需要認識到的是，滿意度判斷有時是由先天的認知偏見所形成的，這些偏見可以由民眾的先前的錨定結果 (Anchoring Effect) 所控制。因此，從此次調查的結果來看，證實政治傾向的確會影響失驗對滿意度的效果，但若要瞭解更深層的原因，則需要進一步研究認知偏見與錨定的問題。

5.泛藍、泛綠政治傾向有顯著差異

從前述的變異數檢定中的 Scheffe 事後檢定 (附表 2、3)，可知政治傾向變數中的泛藍、泛綠與其他三者有顯著差異，另外在路徑分析的效果上，以及政治傾向與期望、施政效能的交叉分析中，也可以看出三者的差異。進一步透過政治傾向虛擬變數與期望、施政效能進行交互作用，檢驗政治傾向介入後是否聯合對滿意度產生影響，結果顯示在期望與施政效能兩個模型變數中政治傾向的差異能產生調整滿意度的調節效果。這也呼應了蕭儀靖 (2020)、陳陸輝 (2019) 的研究，在臺灣特殊的政治系絡中，藍綠政治傾向不僅影響著選舉，也會進而影響選舉後的施政滿意度。

6.印證了傳統只依據施政效能來衡量滿意度的不足

傳統橫斷面的滿意度測量，單純由受訪者對於施政效能成果的滿意程度進行調查，並無法窺知這個滿意究竟是真的對施政效能成果滿意或只是一種簡單的反射回應，亦或是認知偏差所影響，這也是 Van Ryzin (2004) 當初將 EDM 引入對

公共服務滿意度測量的主要原因。若將 EDM 的架構換個角度來看，以施政效能為 X，滿意度為 Y 來分析時，可以將失驗及期望視為施政效能-期望間的中介變數，所產生的間接效果；換成期望為 X，滿意度為 Y 時亦同，意義上就是找出除了施政效能以外可以影響滿意度的其他變因。換言之，EDM 提供了一種框架，透過期望、失驗及施政效能的交互分析，提供了比傳統調查更細緻的研究架構，並可依此進一步修正框架，來獲得更多得以解釋滿意度評價的相關因素與途徑。

伍、結論

EDM 與單純以施政效能與滿意度的測量模式之不同在於，假設民眾會將期望與其所感知的施政效能進行比較，進而對滿意度產生影響。本文所調查的樣本在透過 EDM 的操作後發現，期望與施政效能兩條路徑對於滿意度的影響，其實是會受到某些調節或中介因素的影響，如政治傾向、失驗等，並進一步形成由期望主導（泛綠）、由施政效能主導（泛藍）或者是兩者均衡貢獻（其他）的滿意度架構。因此，不同系絡下的研究標的，應細究相關的調節或中介因素加以調整，且就 EDM 模型中各個部分的效果量或影響，其趨勢不見得與 Van Ryzin 以降的相關研究或近期的後設分析結果相同（Zhang et al, 2022）。

在方法上，EDM 的變數中，有預測期望與規範期望之分，亦有減法失驗與感知失驗之分，在施政效能變數上的運用則更為分歧，包含了基層官僚的公共服務或地方、中央提供的各種公共政策成果等。除了前述在不同系絡下所需考量的中介與調節因素外，三個變數的不同類型在運用上對於滿意度結果的差異與影響是什麼，並沒有整體性的分析，過往的文獻皆僅概述其為何使用該變數的理由或限制，本文亦同。因此，未來在運用 EDM 時，倘若不同的變數所產生的誤差，不影響模型分析的結果，則有進一步適用於各類滿意度的測量上，但前提是我們在運用時必須知道誤差有多少。換言之，後續在方法上的研究，或許可以先設計一套「可操作性的數據」來進行測試，並就誤差範圍進行評估，以提供後續研究在變數選擇上的參考。

由於本文的調查標的具有相當程度的政治特質，調查樣本的政治傾向高度影響滿意度的貢獻來源，泛綠樣本的滿意度貢獻主要由期望所主導，期望-滿意度的效果較高，施政效能-滿意度間的效果較低；泛藍樣本則是施政效能-滿意度間的效果較高期望-滿意度的效果較低。也因此，後續研究必須進一步思考的是，這種有關民眾的認知與態度因素，如何進一步的解析，例如在民眾期望的表達下是否隱含了信任問題，或者民眾受限於錨定效應，而對於滿意度評價已預先有錨定

值；另外，本研究的調查數據呈現不同的政治傾向主導了不同的滿意度路徑，目前發現對於執政政黨的支持民眾以期望主導滿意度的貢獻，由於本項調查執行時為民進黨在中央政府執政，因此顯現出的是泛綠民眾的期望效果，後續須追蹤的問題是，當換黨執政時，不同的、輪替後的執政政黨支持民眾，是否仍是以期望主導滿意度的貢獻？因此，除了透過中央政府政黨輪替後進行調查來證實外，眾多的地方縣市政府的執政輪替可能可提供更多標的來進行期望失驗模型的驗證，以確認相關理論的有效性。

近年已有國外學者在 EDM 框架下增加信任-期望間的關係、以及將主觀幸福感加入 EDM 中，探討其對滿意度的影響，亦有學者運用定群樣本調查（Panel study），將前一次調查的施政效能、期望及滿意度對後一次調查的期望所產生的影響進行比較研究，後續研究或可參考採納此類架構，以更進一步分析本土系絡下施政滿意度的影響因素。

參考文獻

- TVBS 民意調查中心 (2018)。蔡英文總統就職兩年滿意度民調。TVBS。5 月。
chrome-extension://bocbaocobfecmglmneaappambideimao/pdf/viewer.html?file
=https%3A%2F%2Fcc.tvbs.com.tw%2Fportal%2Ffile%2Fpoll_center%2F2018
%2F20180516%2F27bcd9b9362b32c82f7cc0c9e089b240.pdf。
- 王靖興 (2021)。臺灣選民的人格特質、政治態度與黨派屬性。臺灣民主季刊，
18(4)，75-106。
- 邱皓政 (2005)。量化研究方法 (二)：統計原理與分析技術。雙葉。
- 陳陸輝 (2019)。從民意的觀點評估兩岸關係與 2020 總統選舉。展望與探索，
17(4)，125-42。
- 蕭怡靖 (2020)。議題重要性的認知與對施政評價的影響。選舉研究，27(1)，1-
38。
- Andersen, S. C. & Hjortskov, M. (2016). Cognitive Biases in Performance Evaluations.
Journal of Public Administration Research and Theory, 26(4), 647-662.
- Anderson, E. W. & Sullivan, M. W. (1993). The Antecedents and Consequences of
Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-143.
- Baekgaard, M., Christensen, J., Dahmann, C. M., Mathiasen, A., & Petersen, N. B. G.
(2017). The Role of Evidence in Politics: Motivated Reasoning and Persuasion
among Politicians. *British Journal of Political Science*, 49(3), 1117-11140.
- Borenstein, M., Hedges, L. V., Higgins, J. P. T., & Rothstein, H. R. (2009). *Introduction
to Meta-Analysis*. UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A Dynamic Process
Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of
Marketing Research*, (30), 7-27.
- Collier, J. E (2020). *Applied Structural Equation Modeling Using AMOS*. New York,
NY: Routledge.
- Cyert, Richard M. & DeGroot, M. H. (1974). Rational expectations and Bayesian
analysis. *The Journal of Political Economy*, 82(3), 521-536.

- Favero, N. & Kim, M. (2020). Everything Is Relative: How Citizens Form and Use Expectations in Evaluating Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(3), 561-577.
- Filtenborg, A. F., Gaardboe, F., & Sigsgaard-Rasmussen, J. (2017). Experimental replication: an experimental test of the expectancy disconfirmation theory of citizen satisfaction. *Public Management Review*, 19(9), 1235-1250.
- Gana, K. & Broc, G. (2019). *Structural Equation Modeling with lavaan*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Grimmelikhuijsen, S. & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public Management Review*, 19(9), 1272-1292.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis*. Hampshire, UK: Cengage Learning, EMEA.
- Hjortskov, M. (2016). Citizen Satisfaction: Political Voice & Cognitive Biases. doctoral dissertation, Aarhus University, Denmark.
- Hjortskov, M. (2017). Priming and context effects in citizen satisfaction surveys. *Public Administration*, 95(4), 1-15.
- Hjortskov, M. (2019). Citizen Expectations and Satisfaction Over Time: Findings From a Large Sample Panel Survey of Public School Parents in Denmark. *American Review of Public Administration*, 49(3), 353-371.
- James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.
- James, O. (2011). Managing Citizens' Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. *Public Administration*, 89(4), 1419-1435.
- Jilke, S. (2018). Citizen satisfaction under changing political leadership: The role of partisan motivated reasoning. *Governance*, (31), 515-533.
- Jilke, S. (2020). The Political Psychology of Citizen Satisfaction: Does Functional

- Responsibility Matter? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 130-143.
- Jöreskog, K. G (1993). Testing Structural Equation Models. in K. A. Bollen, and J. S. Long. eds. *Testing Structural Equation Models*: 294-316. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lee, C.-P., Hung, M.-J., & Chen, D.-Y. (2022). Factors Affecting Citizen Satisfaction: Examining from the Perspective of the Expectancy Disconfirmation Theory and Individual Differences. *Asian Journal of Political Science*, 30(1), 35-60.
- Martin, L. L., Seta, J. J., & Crelia, R. A. (1990). Assimilation and Contrast as a Function of People's Willingness and Ability to Expend Effort in Forming an Impression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(1), 27-37.
- Morgeson III, Forrest V (2013). Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), 289-305.
- Niedrich, R. W., Kiryanova, E., and Black, W. C. (2005). The dimensional stability of the standards used in the disconfirmation paradigm. *Journal of Retailing*, (81), 49-57.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, (17), 460-469.
- Oliver, R. L. (2010) *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. 2nd ed. New York, NY: Taylor & Francis.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997) Customer delight: Foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing*, 73(3), 311-336.
- Pigott, T. D., Polanin, J. R. (2019). Methodological Guidance Paper: High-Quality Meta-Analysis in a Systematic Review. *Review of Educational Research*, 90(1), 24-46.
- Porumbescu, G. (2017). Not All Bad News After All? Exploring the Relationship Between Citizens' Use of Online Mass Media for Government Information and Trust in Government. *International Public Management Journal*, 20(3), 409-441.

- Roch, C. H. & Poister, T. H. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction: The Influence of Expectations. *Urban Affairs Review*, 41(3), 292-308.
- Stipak, B. (1977). Attitudes and Belief Systems Concerning Urban Services. *Public Opinion Quarterly*, (41), 41-55.
- Taber, C. S. & Lodge, M. (2006). Motivated Skepticism in the Evaluation of Political Beliefs. *American Journal of Political Science*, 50(3), 755-769.
- Tse, D. K. & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204-212.
- Tversky, A. & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185(4157), 1124-1131.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433-448.
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 599-611.
- Van Ryzin, G. G. (2013). An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3), 597-614.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159.

附表 1

問卷題目、編碼方式與次數分配

變數名稱	問卷題目	編碼方式	次數分配
期望	如果用 0 分到 10 分來表示 您對蔡英文擔任總統以來 的表現，與你當初的預期 是否吻合，「0 分」表示完 全不吻合，「10 分」表示完 全吻合，請問您會給多少 分？	0 分	350
		1 分	37
		2 分	111
		3 分	172
		4 分	132
		5 分	454
		6 分	81
		7 分	213
		8 分	250
		9 分	338
		10 分	132
			262
施政滿意 度	如果用 0 分到 10 分來表示 對蔡英文總統的滿意程 度，「0 分」表示非常不滿 意，「10 分」表示非常滿意， 請問您對蔡英文總統的滿 意程度是多少分？	0 分	346
		1 分	74
		2 分	142
		3 分	198
		4 分	126
		5 分	457
		6 分	42
		7 分	249
		8 分	290
		9 分	293
		10 分	143
			172
政府施政 效能（一）	如果用 0 分到 10 分來表示 政府施政效能的好壞，「0 分」表示非常差，「10 分」 表示非常好，請問您認為 5 年來中央政府（民進黨政 府）的施政效能是多少 分？	0 分	256
		1 分	49
		2 分	136
		3 分	210
		4 分	170
		5 分	578
		6 分	41
		7 分	296
		8 分	344
		9 分	310
		10 分	55
			87

政府施政效能（二）	如果用 0 分到 10 分來表示 您對蔡英文政府開放「美國萊豬（含萊克多巴胺的豬肉）進口」的滿意程度，以「0 分」表示非常不滿意，「10 分」表示非常滿意，請問您會給蔡英文政府多少分？	0 分 1 分 2 分 3 分 4 分 5 分 6 分 7 分 8 分 9 分 10 分	1000 57 113 175 67 106 458 154 129 136 43 94
政府施政效能（三）	如果用 0 分到 10 分來表示 您對蔡英文政府處理「大潭藻礁爭議」的滿意程度，以「0 分」表示非常不滿意，「10 分」表示非常滿意，請問您會給蔡英文政府多少分？	0 分 1 分 2 分 3 分 4 分 5 分 6 分 7 分 8 分 9 分 10 分	495 47 130 187 127 344 622 169 125 137 36 113
政府施政效能（四）	如果用 0 分到 10 分來表示 您對蔡英文政府在防疫工作上的滿意程度，以「0 分」表示非常不滿意，「10 分」表示非常滿意，請問您會給蔡英文政府多少分？	0 分 1 分 2 分 3 分 4 分 5 分 6 分 7 分 8 分 9 分 10 分	246 30 94 170 93 447 36 183 312 436 205 280
性別		男性 女性	1,175 1,357
教育程度	請問您的最高學歷是什麼	小學及以下	221

(讀到什麼學校)？		國、初中	211
		高中、職	675
		專科	372
		大學	812
		研究所及以上	231
年齡	請問您是民國哪一年出生	20-29 歲	260
	的？(說不出的改問：您今	30-39 歲	298
	年幾歲？由訪員換算成出	40-49 歲	404
	生年：即 110－歲數＝出生	50-59 歲	570
	年次)	60-69 歲	596
		70 歲及以上	404
政黨支持	泛藍		404
	泛綠		587
	中間(其他)		1541

資料來源：作者自製。

附表 2

背景變數與期望變異數檢定

背景變項		期望				
		平均數	標準差	F/t 值	p 值	Scheffe
性別	男性	5.53	3.06	2.756	0.006	
	女性	5.19	3.06			
年齡	(a)20~29 歲	5.65	2.19	2.676	0.020	
	(b)30~39 歲	5.71	2.55			
	(c)40~49 歲	5.43	2.81			
	(d)50~59 歲	5.21	3.18			
	(e)60~69 歲	5.36	3.40			
	(f)70 以上	4.99	3.39			
教育程度	(a)國小以下	5.68	3.19	4.174	0.000	
	(b)國中、初中	5.71	3.46			
	(c)高中、高職	5.02	3.20			
	(d)專科	4.97	3.24			
	(e)大學	5.49	2.71			
	(f)研究所以上	5.75	2.92			
政治傾向	(a)泛藍	3.37	3.23	382.643	0.000	(b)>(a) (b)>(c) (c)>(a)
	(b)泛綠	7.85	1.81			
	(c)其他	4.92	2.81			

資料來源：作者自製。

附表 3

背景變數與施政效能變異數檢定

背景變項		滿意度				
		平均數	標準差	F/t 值	p 值	Scheffe
性別	男性	4.69	2.52	6.956	0.008	
	女性	4.42	2.37			
年齡	(a)20~29 歲	5.17	1.60	7.053	0.000	(a)>(c),(d), (e),(f) (b)>(d)
	(b)30~39 歲	4.94	2.09			
	(c)40~49 歲	4.51	2.16			
	(d)50~59 歲	4.24	2.46			
	(e)60~69 歲	4.45	2.74			
	(f)70 以上	4.44	2.79			
教育程度	(a)國小以下	4.94	2.56	3.586	0.002	
	(b)國中、初中	4.89	2.74			
	(c)高中、高職	4.38	2.54			
	(d)專科	4.23	2.49			
	(e)大學	4.61	2.19			
	(f)研究所以以上	4.57	2.48			
政治傾向	(a)泛藍	2.42	1.80	696.584	0.000	(b)>(a) (b)>(c) (c)>(a)
	(b)泛綠	6.93	1.61			
	(c)中間（其他）	4.19	2.11			

資料來源：作者自製。

附表 4

背景變數與滿意度變異數檢定

背景變項		滿意度				
		平均數	標準差	F/t 值	p 值	Scheffe
性別	男性	5.16	2.97	1.420	0.156	
	女性	4.99	3.01			
年齡	(a)20~29 歲	5.61	2.06	4.385	0.001	(a)>(d) (b)>(d)
	(b)30~39 歲	5.43	2.50			
	(c)40~49 歲	5.12	2.68			
	(d)50~59 歲	4.71	3.04			
	(e)60~69 歲	5.00	3.39			
	(f)70 以上	4.99	3.34			
教育程度	(a)國小以下	5.80	3.17	5.813	0.000	(a)>(c) (a)>(d) (b)>(d)
	(b)國中、初中	5.73	3.26			
	(c)高中、高職	4.95	3.127			
	(d)專科	4.62	3.10			
	(e)大學	5.06	2.65			
	(f)研究所以上	4.84	2.95			
政治傾向	(a)泛藍	2.37	2.45	657.689	0.000	(b)>(a) (b)>(c) (c)>(a)
	(b)泛綠	7.87	1.66			
	(c)中間（其他）	4.71	2.66			

資料來源：作者自製。

附表 5-1

性別與期望、施政效能的交叉分析

預測期望	施政效能	性別	滿意度 平均數（標準差）	樣本數
高期望（>5）	高施政效能（>5）	男	7.92（1.38）	447
		女	7.84（1.45）	493
高期望（>5）	低施政效能（≤5）	男	3.81（2.73）	163
		女	4.46（2.69）	173
低期望（≤5）	高施政效能（>5）	男	5.66（1.51）	80
		女	5.47（1.42）	74
低期望（≤5）	低施政效能（≤5）	男	2.98（2.07）	485
		女	2.80（2.16）	617

資料來源：作者自製。

附表 5-2

年齡與期望、施政效能的交叉分析

預測期望	施政效能	年齡	滿意度 平均數 (標準差)	樣本數
高期望 (>5)	高施政效能 (>5)	(a)20~29 歲	7.14 (1.25)	108
		(b)30~39 歲	7.52 (1.16)	117
		(c)40~49 歲	7.67 (1.33)	139
		(d)50~59 歲	7.88 (1.43)	191
		(e)60~69 歲	8.34 (1.46)	228
		(f)70 以上	8.15 (1.41)	157
高期望 (>5)	低施政效能 (≤5)	(a)20~29 歲	5.08 (2.35)	26
		(b)30~39 歲	4.41 (2.55)	39
		(c)40~49 歲	4.42 (2.45)	67
		(d)50~59 歲	3.75 (2.77)	82
		(e)60~69 歲	3.89 (3.07)	77
		(f)70 以上	4.13 (2.69)	45
低期望 (≤5)	高施政效能 (>5)	(a)20~29 歲	5.63 (1.10)	30
		(b)30~39 歲	5.47 (1.16)	36
		(c)40~49 歲	5.58 (1.26)	31
		(d)50~59 歲	5.50 (0.99)	18
		(e)60~69 歲	5.10 (1.79)	21
		(f)70 以上	6.28 (2.47)	18
低期望 (≤5)	低施政效能 (≤5)	(a)20~29 歲	4.02 (1.63)	96
		(b)30~39 歲	3.49 (2.10)	106
		(c)40~49 歲	3.20 (1.99)	167
		(d)50~59 歲	2.77 (2.07)	279
		(e)60~69 歲	2.50 (2.15)	270
		(f)70 以上	2.38 (2.20)	184

資料來源：作者自製。

附表 5-3

教育程度與期望、施政效能的交叉分析

預測期望	施政效能	教育程度	滿意度 平均數（標準差）	樣本數
高期望（>5）	高施政效能（>5）			
		(a)國小以下	8.249（1.51）	97
		(b)國中、初中	8.323（1.79）	96
		(c)高中、高職	8.059（1.33）	239
		(d)專科	7.805（1.44）	133
		(e)大學	7.614（1.24）	277
		(f)研究所以上	7.511（1.27）	94
高期望（>5）	低施政效能（≤5）			
		(a)國小以下	5.81（2.14）	36
		(b)國中、初中	5.05（3.44）	20
		(c)高中、高職	4.71（2.80）	70
		(d)專科	3.14（2.50）	37
		(e)大學	3.88（2.57）	128
		(f)研究所以上	2.96（2.37）	43
低期望（≤5）	高施政效能（>5）			
		(a)國小以下	6.20（2.86）	10
		(b)國中、初中	5.00（0.87）	9
		(c)高中、高職	5.91（1.19）	31
		(d)專科	5.07（1.79）	15
		(e)大學	5.49（1.30）	72
		(f)研究所以上	5.69（1.30）	16
低期望（≤5）	低施政效能（≤5）			
		(a)國小以下	2.69	78
		(b)國中、初中	3.08	86
		(c)高中、高職	2.69	335
		(d)專科	2.61	187
		(e)大學	3.31	335
		(f)研究所以上	2.49	78

資料來源：作者自製。

附表 5-4

政治傾向與期望、施政效能的交叉分析

預測期望	施政效能	政治傾向	滿意度 平均數（標準差）	樣本數
高期望（>5）	高施政效能（>5）			
		泛藍	7.04(2.10)	23
		泛綠	8.30(1.28)	484
		其他	7.45(1.37)	433
高期望（>5）	低施政效能（≤5）			
		泛藍	2.21(2.63)	71
		泛綠	6.73(1.40)	44
		其他	4.25(2.48)	221
低期望（≤5）	高施政效能（>5）			
		泛藍	5.38(1.19)	8
		泛綠	6.19(1.40)	31
		其他	5.42(1.46)	115
低期望（≤5）	低施政效能（≤5）			
		泛藍	1.97(1.97)	302
		泛綠	4.18(4.18)	28
		其他	3.19(3.19)	772

資料來源：作者自製。

附表 6
迴歸分析

	Model I	Model II	Model III	Model IV	Model V
	β (SE)				
性別 (女性 = 0)					
男性	0.07(0.04)	-0.03(.049)	-0.016(0.03)	0.08(0.04)	-0.02(0.02)
年齡 (a)20~29 = 0)					
(b)30~39 歲	-0.06(0.08)	0.03(0.04)	-0.07(0.06)	-0.05(0.08)	0.01(0.04)
(c)40~49 歲	-0.18(0.08)*	0.07(0.04)	-0.15(0.06)**	-0.15(.080)	0.02(0.04)
(d)50~59 歲	-0.37(0.08)***	0.01(0.04)	-0.29(0.06)***	-0.33(.078)***	-0.04(0.03)
(e)60~69 歲	-0.34(0.08)***	0.01(0.04)	-0.26(0.06)***	-0.30(.079)***	-0.04(0.04)
(f)70 以上	-0.43(0.09)***	-0.02(0.04)	-0.22(0.06)***	-0.40(.086)***	-0.02(0.04)
教育程度 (a)國小以下 = 0)					
(b)國中、初中	-0.06(0.09)	-0.01(0.05)	-0.020(0.07)	-0.04(0.10)	0.02(0.04)
(c)高中、高職	-0.37(0.08)***	-0.10(0.04)*	-0.140(0.06)*	-0.37(0.08)***	-0.06(0.04)
(d)專科	-0.49(0.09)***	-0.161(0.04)***	-0.237(0.06)***	-0.48(0.09)***	-0.12(0.04)**
(e)大學	-0.47(0.08)***	-0.16(0.04)***	-0.304(0.06)***	-0.43(0.09)***	-0.13(0.04)***
(f)研究所以上	-0.50(0.10)***	-0.21(0.05)***	-0.405(0.07)***	-0.45(0.10)***	-0.20(0.04)***
模型變數					
施政效能		0.88(0.01)***			0.48(0.01)***
期望			0.735(.01)***		0.49(0.02)***
失驗				0.04(.01)***	0.06(0.01)***
政治傾向 (c)中間 = 0)					
(a)泛藍					
(b)泛綠					
常數項	0.611***	0.123*	0.409***	0.568***	0.147**
F 值	7.176***	739.145***	262.510***	12.067***	833.317***
R ²	0.030	0.780	0.557	0.055	0.823
N	2532	2532	2532	2532	2532

資料來源：作者自製。

說明：* < .05；** < 0.01；*** < 0.001；小數點 2 位後四捨五入；依變數為滿意度。

附表 6

迴歸分析（續）

	Model VI
	β (SE)
性別（女性 = 0）	
男性	-0.03(0.02)
年齡（(a)20～29 = 0）	
(b)30～39 歲	0.01(0.04)
(c)40～49 歲	0.02(0.03)
(d)50～59 歲	-0.03(0.03)
(e)60～69 歲	-0.03(0.03)
(f)70 以上	0.01(0.04)
教育程度 （(a)國小以下 = 0）	
(b)國中、初中	0.02(0.04)
(c)高中、高職	-0.06(0.04)
(d)專科	-0.12(0.04)**
(e)大學	-0.13(0.04)***
(f)研究所以上	-0.20(0.04)***
模型變數	
施政效能	0.46(0.02)***
期望	0.47(0.02)***
失驗	0.06(0.00)***
政治傾向 （(c)中間 = 0）	
(a)泛藍	-0.15(0.03)***
(b)泛綠	0.08(0.02)***
常數項	0.14**
F 值	745.840***
R ²	0.827
N	2532

資料來源：作者自製。

說明：* < .05；** < .01；*** < 0.001；小數點 2 位後四捨五入；依變數為滿意度。

Verification of Expectation Disconfirmation Model: A Case Study of Tsai Ing-wen's Government Satisfaction Survey

Chung-Cheng Kuo⁸ , Chilik Yu⁹ , Wen-Jong Juang¹⁰

Abstract

Since Van Ryzin (2004) first applied the Expectation Disconfirmation Model (EDM) to analyze citizens' satisfaction with government services, EDM has become the main framework for explaining citizens' satisfaction with government governance, and has accumulated considerable results. EDM provides a framework that provides a more detailed research structure than traditional surveys through the interactive analysis of expectations, disconfirmation, and government performance. Under different research objects, we can understand what variables may moderate and mediate people's expectations, performance and satisfaction, and better understand the process of the factors affecting satisfaction evaluation.

In this study, a total of 2532 successful samples were collected by telephone from people over 20 years of age in Taiwan through questionnaire survey. According to the test results in this paper, it can be seen that performance has the highest degree of explanation for satisfaction, followed by expectation. However, different political tendencies will have a moderating effect, which makes the performance of the Pan-blue people explain satisfaction higher, while the satisfaction of the Pan-green people explains satisfaction through the expectation effect, and other people are in between. In the model test part, expectations, performance, and disconfirmation all have significant effects on satisfaction. Therefore, more detailed analysis and results of satisfaction measurement can be provided when Van Ryzin's expectation disconfirmation model is applied.

Keywords: Expectation Disconfirmation Model, Satisfaction, Performance, political inclination

⁸ PhD candidate, Department of Public Administration, Shih Hsin University, E-mail: chaoskuo2003@gmail.com

⁹ Professor, Department of Business Administration, Overseas Chinese University, E-mail: cyu@ocu.edu.tw

¹⁰ Professor, Department and Graduate Institute of Political Science, National Chung-Cheng University, E-mail: wenjong@ccu.edu.tw

The paper was published under two double-blind reviews.

Received: August 23, 2025. Accepted: August 30, 2025.