

# 以 IPA 分析法评估泰国 A 大学的中国留学生宿舍服务品质

## EVALUATION OF SERVICE QUALITY OF A UNIVERSITY DORMITORY FOR CHINESE STUDENT IN THAILAND USING IPA TOOL

龙正翔

Zhengxiang Long

上海泉坪电子科技有限公司

Shanghai Quanping Electronic Technology Co. Ltd, Shanghai, China

Received: September 9, 2020 / Revised: November 6, 2020 / Accepted: November 12, 2020

### 摘要

本研究以泰国 A 大学 224 位中国留学住宿生为研究对象，采用 PZB 服务品质为基础理论进行探讨研究，目的为分析 A 大学中国留学生对宿舍管理重视度与满意度的现况，以重要绩效程度法 (IPA) 找出 A 大学宿舍服务品质中急需改善的项目，为 A 大学后勤部提供参考建议。

经过分析结果发现，提供住宿生便利的服务时间、宿舍内具有现代完善的设备、宿舍及公共区域设有足够的网络 wifi 以及流畅的网络速度、宿舍内外及周边环境安静不吵闹、能够迅速解决住宿生的抱怨与不满等五项为 A 大学急需改善的项目。A 大学须将前述 5 项列为首要改善的项目，来提高学生住宿的满意度。

**关键词：**中国留学生宿舍 住宿服务品质 重要-绩效程度法

### Abstract

This research takes 224 Chinese students studying abroad in A University in Thailand as the research object and uses the PZB service quality as the basic theory to conduct research with the objective of analyzing the current situation in terms of the importance and satisfaction of Chinese students in A University with regard to dormitory management. The Importance-Performance Analysis (IPA) to examine the A University dormitory service quality indicates the need to improve several projects, which will provide reference suggestions for the Logistics Department of A University.

According to the analysis results, it is found that five projects are urgently needed to improve A University: providing convenient service times, modern and new equipment in the dormitory, adequate wi-fi networks in the dormitory and the public areas of the dormitory, consistent network speed, a quiet and calm environment inside and outside the dormitory, and quick solutions in response to the complaints and grievances of the students. A University should regard the five items above as the top improvement priorities to increase students' satisfaction with their accommodation.

**Keywords:** Chinese Student Dormitory, Service Quality of Accommodation, Importance-Performance Analysis

## 引言

### 1. 研究背景

中国与全球化智库 (Center for China and Globalization, CCG) 研究编著 Wang & Miao (2016) 指出, 在国际留学蓬勃发展的大潮中, 中国国际留学情况将牵动全球国际留学发展态势; 2015 年中国在海外留学生为 126 万, 约占全球国际留学生的四分之一, 也就是说每四个国际留学生中就有一个为中国人, 中国的海外国际留学生对国际留学态势有着举足轻重的影响。

在高等教育国际化的过程中, 高等教育区域化已成为一个显著特点。随着东盟一体化的进程, 东盟国家之间的高等教育一体化也越来越被重视, 推出 “Common Space of Higher Education” 计划。东盟高等教育已有 “东南亚教育部长组织”、“东盟大学网络 (ASEAN University Network, AUN)”、“东盟教育保障组织 (ASEAN Quality Assurance Network, AQAN)” 等机构或组织。中国目前是泰国最大的贸易伙伴、出口市场和最大游客来源地, 加上 2007 年中国教育部与泰国教育部长共同签署中泰两国学历学位互认协议, 极大推动两国高等学校的学分互认, 便于中泰两国学生在彼此国家进一步学习深造。来泰国留学的中国学生也是日益增多。

泰国成为中国留学生在亚洲的热门留学目的地。据泰国驻昆明总领事馆称, 2016 年中国大约有 3 万人在泰国留学, 分布在泰国 44 所高校 (Zhou, 2016)。其中泰国 A 大学的中国留学生就占三千多人, 约占整个泰国 44 所高校中国留学生的四分之一 (Xu, 2017)。本文选择 A 大学的中国留学生作为研究对象, 对研究该主题具有代表性。

### 2. 研究动机

留学生的住宿生活很大程度上会影响其学习生涯, 也就是说他们的居住环境将对这些留学生产生重大影响。提升教育品质是各高校的重要课题, 良好的学习环境有助于提升学习成果, 因此塑造一个优良的学生住宿环境, 对学校而言是重要的议题, 若宿舍的品质能提升, 将吸引更多学生入学。而宿舍品质是否完善取决于住宿生的感受, 因此校方应积极了解

学生对住宿品质的满意度，并且尽力改善缺陷；如此一来，学生不仅拥有良好的住宿与学习环境，对校方的营运方面也会有正向的回馈。

学校以培养其具有完美人格与专业知识为目的，欲达成此目标非单纯在教室上课即可，在课后活动、宿舍生活或更多的时间上，应设计更多可促进学生学习的功能，而宿舍是学生在外的第二个家，必须让学生能感受其中的温馨，在宿舍能快乐地生活，各项设施及规范能考虑住宿生的需要与方便，让学生在努力学习后的疲惫身心能有一个能放松及补充能量的地方，将有助于学业的完成 (Liu, Wu, Qiu, Lin, Zhan, Lu, & Liu, 2010)。

### 3. 研究目的

依据上述研究动机，本研究探讨的目的如下：

3.1 基于 PZB (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) 模型探讨住宿生对宿舍管理服务项目的重视度与满意度。

3.2. 使用 IPA (Importance Performance Analysis) 找出急需 A 大学改善的宿舍服务项目。

## 文献探讨

### 1. 服务品质

Parasuraman, Zeithaml, 和 Berry (1985) 认为服务品质的特性包括三点：(1) 对顾客而言，服务品质的评估，比一般对产品品质的评估来的困难；(2) 顾客对服务品质好坏的满意，通常来自于顾客本身重视所应得到的服务，与其实际上所感受到的服务，两者比较的结果；(3) 品质的评估不单单只是针对服务的结果而已，同时也包括对服务传输过程的评估。

过去曾有多位学者提出衡量服务品质的概念性模型，其中以 1985 年英国剑桥大学的三位教授 Parasuraman, Zeithaml, 和 Berry 所提出的模式最为完整。其 PZB 服务品质模式可以获知消费者的重视与实际满意一致时，消费者会对服务品质感到满意，而服务品质高低判断是依靠消费者对实际服务的感受超过重视的程度。PZB 模式主要探讨服务业者无法满足顾客的原因，并强调顾客是服务品质中重要的决定者，PZB 三位学者在此模式中提出五个服务品质的缺口 (Gap)，分别是：(1) 消费者重视与管理者对消费者重视的满意之间的缺口；(2) 管理者满意与服务规格之间的缺口；(3) 服务品质规格与服务传达过程的缺口；(4) 服务传达与外部沟通的缺口；(5) 顾客重视与体验后的服务缺口。这五个缺口是服务业者无法达到顾客重视的原因。其中缺口 1 到缺口 4 是服务业者提供服务时所产生的落差，缺口 5 则是由顾客对服务的重视与实际满意间的差距来决定的。

### 2. 服务品质评估衡量表 (SERVQUAL)

Parasuraman et al. (1985) 以广泛且深入的消费者行为调查,发现 10 项与服务品质密切相关的因子。这些因子构成顾客对服务品质的知觉系统。为避免此 10 个构面间的重叠性,Parasuraman et al. (1988) 将原来的 10 个构面浓缩成由 22 项所组成的 5 大构面,衡量方式以顾客主观的态度为基础,将顾客对服务重视度与实际满意度的差距作为衡量服务品质优劣的标准。该量表简称 SERVQUAL (Service Quality)。

在 SERVQUAL 量表中,22 个项目的每一问项皆可分成两部分,一是衡量顾客对服务的重视度,另一个则是顾客接受服务后实际感受到的服务满意度。再将两者加以比较后而得到“满意品质”的衡量。如果所得到的衡量值是负值,表示顾客满意远低于顾客重视时,则应立即采取对策加以改进。

### 3. 学生宿舍服务品质

大学生的生活形态包括教学生活、社交生活、与私人生活三者,这三项生活形态几乎都会发生在住宿生的住宿环境里。宿舍是教育的一部份,要促进住宿学生的学业、社交、身体及精神各方面上有更好的发展,即大学宿舍的主要目的并不是屋子,而是教育本身及教育的影响、结果、更是建造教育环境和文化环境 (Xu, 2002)。所以学生宿舍的优良与否、直接影响到留学生教育目的的完整性。

大多数留学生认为住学校宿舍的理由是安全、方便、省时、省钱。同意宿舍是群体生活的场所及休息睡觉之处,与学校管理单位对宿舍定位相符。目前泰国大学宿舍环境状况不同、但多数呈现学生宿舍编制人力不足、宿舍硬件规划所提供设备等级不同,学校兴建宿舍以容纳人数为主要考虑,尤其是早期兴建的旧有宿舍,甚少考虑到生活的人性化及有利读书、健身和联谊活动等前瞻性问题,应在整修或改建时改进。

本研究重点参考 Lin (2002), Liu, Xie, 和 Wu (2006), Hong (2006), Chen (2007), 和 Liu et al. (2010) 等人对于高校宿舍服务品质的研究,筛选出适合泰国 A 大学中国留学住宿生宿舍服务品质的测量项目。

### 4. 重要-绩效程度分析 (IPA) 与服务品质 (PZB)

重要-绩效程度分析 (Importance Performance Analysis, 简称 IPA) 是一种可用来衡量消费者对于品质属性的重要程度与满意程度的分析工具,并可做为服务业改善服务品质与营销策略决策的依据 (Hansen & Bush, 1999)。通过 IPA 分析可了解经营业者服务品质的优点与缺点,并将重要度与绩效程度的平均值,绘制在二维矩阵中,将各种服务属性区分成高重要高表现,高重要低表现,低重要高表现,低重要低表现四个象限。Hollenhorst, Olson, 和 Fortney (1992) 则认为,以 IPA 的重要程度与绩效水平的总平均 (Overall mean) 作为 IPA 二维矩阵坐标轴的分隔点,品质属性的分布情况将更具判断力。

IPA 应用的范围广泛，并且适用于各种产业，同时重要-绩效程度分析法 (IPA) 与服务品质 (PZB) 应用的相关研究也是非常多的，比如 Chen (2007) 的高校宿舍方面的研究；Zhang 和 Jia (2019) 的厦门市地铁服务品质的改善决策研究；Huang (2015) 的游泳馆的研究；Yu, Zhao, Hong, Yang, 和 Lin (2018) 的儿童医院服务品质研究等等；故采用 PZB 服务品质与 IPA 相结合的方式进行本文研究。

## 研究方法

### 1. 研究框架

本研究主要目的在于分析泰国 A 大学中国留学生宿舍服务品质。本研究首先采用 SERVQUAL 量表的 22 个基础问项及增加相关文献的问项，作为本研究的前期测量表，再根据项目分析进行量化分析，删除不符合要求的问项后，生成本文正式问卷；通过探索性因子分析后，找到 A 大学中国留学住宿生宿舍服务品质的重视度与满意度的新构面。

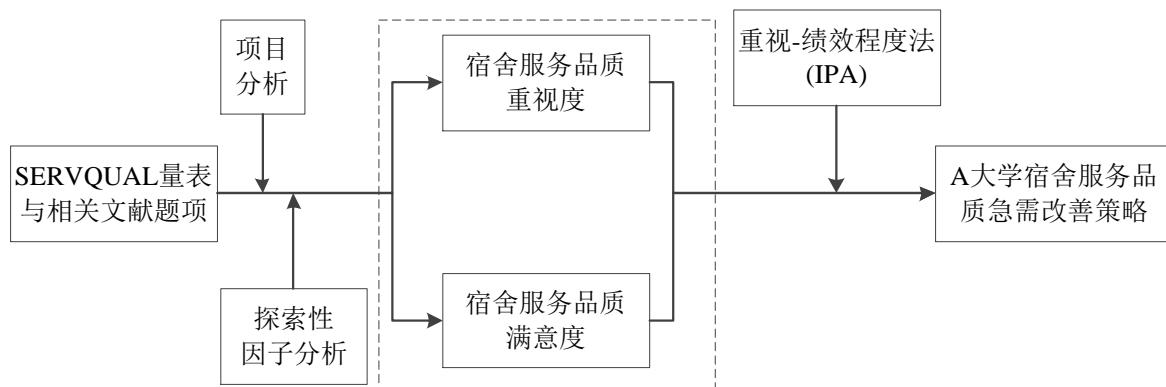


图 1 观念性研究架构图

图片来源：自行整理

如图 1 所示，通过探讨泰国 A 大学中国留学住宿生宿舍服务品质的重视度与满意度的新构面，藉以发现住宿生对学校宿舍所提供的服务项目的重视度与满意度，此为目 1 的研究分析。将缺口五所得到的数据，用重要-绩效程度法 (IPA) 将各品质项目的品质属性以四象限来区分，重点针对第二象限急需改善区的品质项目，以决定品质改善的策略，此为目 2 的研究分析。

### 2. 问卷设计

本研究编制问卷经专家学者指导，题项设计参考 Parasuraman et al. (1991) 建立的服务品质模型，采用 SERVQUAL 量表的五个构面二十二个问项为主要架构与基础，依照学校宿舍特有的性质，增加 Lin (2002), Liu et al. (2006), Liu et al. (2010), Hong (2006), 和 Chen (2007) 的文献里的题项，设计出问卷题项，共计 36 题。并采用李克特 5.0 尺度计分法。

### 3. 抽样设计

#### 3.1 界定母体

以 2019 年度而言, 泰国 A 大学中国留学生约有 3200 人, 因探讨留学生宿舍的管理服务品质, 故以在学校住宿的中国留学生为对象, 其中中国留学生宿舍房间约 763 间。共约有 1352 个床位, 考虑空床率, 则住宿在宿舍的中国留学生共约有 1300 人左右。

#### 3.2 样本数的决定

本研究为抽样问卷调查, 统计结果代表母体全部, 在此使用 Dillman (2007) 提出的公式:

$$N_s = \frac{(N_p)(p)(1-p)}{(N_p - 1)(B/C)^2 + (P)(1-P)}$$

其中  $N_s$  为需完成的样本数;  $N_p$  为母群体规模;  $(p)(1-p)$  是母群体异质性程度, 其中  $p$  值为预期比例值 (Proportion expected to choose one of two responses if dichotomous scale), 通常设 0.5 (Dillman, 2007);  $B$  为可容忍的抽样误差, 通常设 0.05 (抽样误差正负 5%);  $C$  为可容忍的信赖区间 (信心水平), 通常设为 1.645 (该数值为可接受的信赖区间 90% 所对应的 Z 分数)。故求得最低所需样本数  $N_s = 224$ , 在  $N_s = 224$  份时, 抽样误差精确度为  $\pm 5\%$ , 可信度为 90%。

#### 3.3 抽样方法

本研究使用任意抽样法。任意抽样也叫“便利抽样”, 是指调查人员本着随意性原则去选择样本的抽样方式。任意抽样适用于探测性调查, 或调查前的准备工作。一般在调查总体中每一个体都是同质时, 才能采用此类方法, 本研究调查对象与发放对象为泰国 A 大学中国留学住宿生, 每个调查对象都为 A 大学的中国留学生, 同时也都是 A 大学宿舍的住宿生, 每个调查对象都是同质的, 所以本研究采用任意抽样法。

## 资料分析

本文于 2019 年 5 月 1 日到 5 月 20 日进行正式问卷发放, 发放问卷为网络问卷, 通过泰国 A 大学中国留学生的 QQ 群、微信群进行询问方式, 排除非居住在 A 大学宿舍的中国留学住宿生; 考虑问卷回收的原则, 所以本研究初步发放问卷 235 份, 回收 235 份, 扣除空白、胡乱作答、作答连续一致, 或皆为同一答案者的无效问卷。有效问卷共计 224 份, 按照本文所提供的抽样公式计算其估计误差精确度为 10%, 置信区间为 90%。以下的研究均以 224 份样本数作为分析的依据。

### 1. 样本叙述

本研究数据显示, 在 224 个有效样本中, 以男性居多, 为 121 人 (54%), 女性为 103 人 (46%)。年级方面, 以研二学生居多, 为 77 人 (34.4%), 大三住宿的学生最少, 为 19 人

(8.5%)。宿舍方面, 以住宿在 DPU 6 的学生居多, 为 93 人 (41.5%), 居住在 DPU 4 的学生最少, 为 15 人 (6.7%)。专业方面, 以专业为工商管理 (硕士) 学生居多, 为 99 人 (44.2%)。专业为旅游管理 (本科) 学生最少, 为 8 人 (3.6%)。住宿时间方面, 以住宿时间一年 (含) 以内学生居多, 为 131 人 (58.5%)。住宿时间为一年以上的为 93 人 (41.5%)。

## 2. 因子分析与信度分析

本节将满意度构面的数据纳入到 SPSS 24.0 中, 以主轴因子分析法+最大方差法进行转轴。结果显示, KMO 值为 0.873 且达显著性, 共提取 4 个特征值大于 1 的因子, 累计总方差为 57.630%, 一般认为累计方差需大于 50%, 越大越好。各观测因子在所属构面上的载荷值都超过 0.5, 说明各构面均可有效解释各观测变量。通过转轴后各构面内观测变量的特性, 将 4 个因子分别命名为“回应力”、“可靠和胜任性”、“硬体设施性”、“信赖性”。

在信度的分析上, 选择以 Cronbach's  $\alpha$  系数值作为衡量标准, 根据表1所示, 数据显示所有变量的 Cronbach's  $\alpha$  系数值都大于 0.7, 根据 Qiu (2006) 建议当  $\alpha$  系数大于 0.7 时, 则表示其信度相当高。说明此量表具有稳定性、可靠性。

表 1 问卷信度分析

构面	重视度 Cronbach's $\alpha$ 系数	满意度 Cronbach's $\alpha$ 系数	问项数量
回应力	0.963	0.956	13
可靠和胜任性	0.903	0.907	10
硬体设施性	0.873	0.845	7
信赖性	0.901	0.887	6

资料来源: 自行整理

## 3. 住宿生对宿舍服务品质重视度与满意度分析

对住宿生宿舍服务品质的重视度与满意度的分析, 采用平均值作为衡量标准, 分别针对“回应力”、“可靠和胜任性”、“硬体设施性”与“信赖性”依次分析, 统计各构面的重视度的平均值与满意度的平均值, 并计算满意度减去重视度的平均值, 以进行差距排序。

### 3.1 住宿生对回应力的重视度与满意度分析

如表 2 所示, 在回应力中, 整个构面重视度的平均数为 3.78; 整个构面的满意度平均数为 3.50。重视度最高的为 Q27 ( $M = 3.88$ ), 重视度最低的为 Q34 ( $M = 3.68$ ); 满意度最高的为 Q27 ( $M = 3.71$ ); 满意度最低为 Q23 ( $M = 3.37$ )。

表 2 留学住宿生对回应力重视度与满意度分析表

项目	重视度平均数	满意度平均数	差距	排序
Q29. 宿管是认真负责的。	3.85	3.60	-0.25	7
Q27. 工作人员的品德是可以被信任的。	3.88	3.71	-0.17	10
Q31. 工作人员提供的服务符合住宿生的 重视。	3.72	3.43	-0.29	5
Q33. 工作人员不会因忙碌而怠慢对住宿 生的服务。	3.70	3.42	-0.28	6
Q32. 工作人员乐于协助住宿生。	3.78	3.49	-0.29	5
Q28. 管理员能依规定办理宿舍业务。	3.80	3.57	-0.23	8
Q30. 工作人员确实告知住宿生各项服务 的时间。	3.84	3.63	-0.21	9
Q24. 住宿生有困难时, 宿管表现出协助 的意愿。	3.80	3.50	-0.30	4
Q34. 工作人员能够明白住宿生的需求。	3.68	3.39	-0.29	5
Q26. 准时提供所承诺的服务。	3.83	3.51	-0.32	3
Q19. 提供住宿生便利的服务时间。	3.81	3.38	-0.43	1
Q23. 能够履行对住宿生的承诺。	3.71	3.37	-0.34	2
Q9. 工作人员总是很有耐心与礼貌。	3.74	3.45	-0.29	5

资料来源：自行整理

### 3.2 住宿生对可靠和胜任性的重视度与满意度分析

如表 3 所示, 在可靠和胜任性中, 整个构面重视度的平均数为 3.72; 整个构面满意度的平均数为 3.38。重视度最高的为 Q25 ( $M = 3.84$ ) 与 Q13 ( $M = 3.84$ ); 重视度最低的项目为 Q15 ( $M = 3.63$ ); 满意度最高的为 Q10 ( $M = 3.55$ ); 满意度最低为 Q11 ( $M = 3.24$ )。

表 3 留学住宿生对可靠和胜任性重视度与满意度分析表

项目	重视度平均数	满意度平均数	差距	排序
Q25. 宿舍单位是值得被信赖的。	3.84	3.48	-0.36	4
Q21. 工作人员不会因繁忙而怠忽服务。	3.68	3.37	-0.31	7
Q10. 工作人员是值得被信任的。	3.75	3.55	-0.20	9
Q1. 宿舍及公共区域设施外表具有吸引力。	3.69	3.29	-0.40	2
Q22. 对危机事件有妥善的处理机制。	3.77	3.43	-0.34	6
Q15. 宿管能排解住宿生的问题与争执。	3.63	3.34	-0.29	8
Q13. 宿管合理公平的床位分配及调配宿舍房间。	3.84	3.50	-0.34	6
Q11. 工作人员能够给你提供详细的解说。	3.68	3.24	-0.44	1
Q17. 明白与重视住宿生的需求。	3.64	3.25	-0.39	3
Q8. 工作人员能提供给住宿生满意的服	3.71	3.36	-0.35	5
务。				

资料来源：自行整理

### 3.3 住宿生对硬体设施性的重视度与满意度分析

如表 4 所示，在硬体设施性中，整个构面重视度的平均数为 3.74；整个构面满意度的平均数为 3.27。重视度最高的为 Q18 (M = 3.89)；重视度最低的为 Q3 (M = 3.52)；满意度最高的为 Q5 (M = 3.51)；满意度最低为 Q6 (M = 2.96)。

表 4 留学住宿生对硬体设施性重视度与满意度分析表

项目	重视度平均数	满意度平均数	差距	排序
Q3. 宿舍公共区域具有足够多可供使用的洗衣机。	3.52	3.27	-0.25	6
Q4. 宿舍公共区域具有足够多可供使用的饮水机。	3.56	3.24	-0.32	5

表 4 留学住宿生对硬体设施性重视度与满意度分析表（继续）

项目	重视度平均数	满意度平均数	差距	排序
Q6. 宿舍及区域设有足够的网络 wifi 以及流畅的网络速度。	3.85	2.96	-0.89	1
Q5. 宿舍公共区域具有足够多的垃圾桶。	3.74	3.51	-0.23	7
Q2. 宿舍内具有现代完善的设备。	3.80	3.36	-0.44	4
Q18. 重视住宿生的权利。	3.89	3.44	-0.45	3
Q7. 宿舍内外及周边环境安静不吵闹。	3.82	3.09	-0.73	2

资料来源：自行整理

### 3.4 住宿生对信赖性的重视度与满意度分析

如表 5 所示，在信赖性中，整个构面重视度的平均数为 3.72；整个构面满意度的平均数为 3.31。重视度最高的为 Q12 ( $M = 3.79$ )；重视度最低的为 Q16 ( $M = 3.52$ )。满意度最高的为 Q35 ( $M = 3.46$ )；满意度最低为 Q16 ( $M = 3.19$ )。

表 5 留学住宿生对信赖性重视度与满意度分析表

项目	重视度平均数	满意度平均数	差距	排序
Q36. 对于住宿生的意见能立即做出回应。	3.76	3.41	-0.35	4
Q20. 提供夜间紧急送医服务或紧急翻译服务。	3.72	3.26	-0.46	2
Q12. 能够迅速解决住宿生的抱怨与不满。	3.79	3.25	-0.54	1
Q16. 对不同的住宿生提供个人化的关心与关注。	3.52	3.19	-0.33	5
Q14. 宿管语言沟通能力可以与您相互理解明白。	3.74	3.29	-0.45	3
Q35. 对于设备损坏修缮速度。	3.78	3.46	-0.32	6

资料来源：自行整理

通过上述分析，对于重视度排序，结果得知住宿生在服务品质重视度高低排序为：回应力 ( $M = 3.78$ )、硬体设施性 ( $M = 3.74$ )、可靠和胜任性 ( $M = 3.72$ )、信赖性 ( $M = 3.72$ )。

对于满意度排序, 住宿生在服务品质满意度高低排序为: 回应力 ( $M = 3.50$ )、可靠和胜任性 ( $M = 3.38$ )、信赖性 ( $M = 3.31$ )、硬体设施性 ( $M = 3.27$ )。

#### 4. 住宿生对宿舍服务品质重视度与满意度的矩阵分析

IPA 主要以矩阵四象限方式呈现, X 轴所代表的是宿舍服务品质的满意度平均值; Y 轴所代表的是宿舍服务品质的重视度平均值。以住宿生对宿舍服务品质的 36 个问项的重视度与满意度的平均数 ( $M$ ) 为中心点划分四个象限, 通过以上回应力、可靠和胜任性、硬体设施性、信赖性四个构面的 36 个问项进行平均数分析后, 使用 SPSS 24.0 软件进行 IPA 的象限划分。

结果如图 2 所示, X 轴为满意程度, 平均值为 3.39; Y 轴为重视程度, 平均值为 3.74; 图中的每个点及点上的数字即代表每个问项, 各区域所涵盖的项目为:

1. 落在第一象限继续保持区的服务项目有 14 个, 表示最受学生肯定, 可继续保持。项目分别为: “Q36 ( $M = 3.76, 3.41$ )”、“Q22 ( $M = 3.77, 3.43$ )”、“Q35 ( $M = 3.78, 3.46$ )”、“Q32 ( $M = 3.78, 3.49$ )”、“Q10 ( $M = 3.75, 3.55$ )”、“Q24 ( $M = 3.80, 3.50$ )”、“Q28 ( $M = 3.80, 3.57$ )”、“Q26 ( $M = 3.83, 3.51$ )”、“Q13 ( $M = 3.84, 3.50$ )”、“Q25 ( $M = 3.84, 3.48$ )”、“Q30 ( $M = 3.84, 3.63$ )”、“Q29 ( $M = 3.85, 3.60$ )”、“Q27 ( $M = 3.88, 3.71$ )”、“Q18 ( $M = 3.89, 3.44$ )”。

2. 落在第二象限优先改善区的服务项目有 5 个, 表示有这五个项目为学生最不满意的, 泰国 A 大学必须将此列为首要改善的项目, 来提高学生住宿的满意度; 这 5 个最不满意的项目中, “宿舍及公共区域设有足够的网络 wifi 以及流畅的网络速度 ( $M = 3.85, 2.96$ )”。“宿舍内外及周边环境安静不吵闹 ( $M = 3.82, 3.09$ )”。“能够迅速解决住宿生的抱怨与不满 ( $M = 3.79, 3.25$ )”。三个项目与 Lin (2002), Chen (2007), 和 Hong (2006) 调查结果一致, 表明此三项不仅是泰国 A 大学急需改善的项目, 同时也是普遍其他院校住校生反应的最不满意的项目。如表 6 所示。

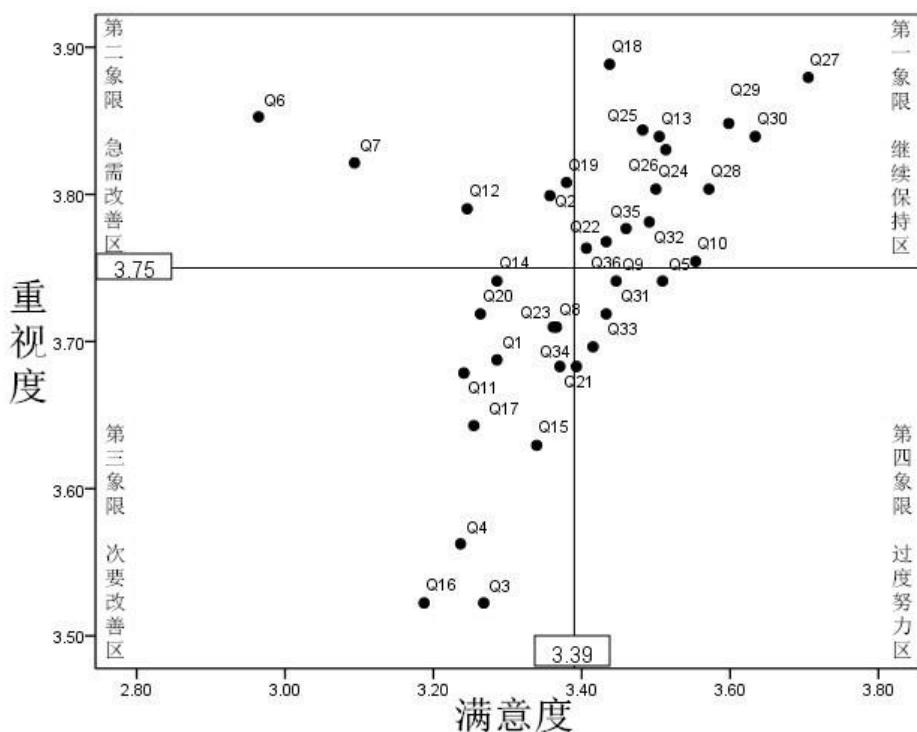


图 2 住宿生对宿舍服务品质重视度与满意度 IPA 分析图

资料来源：自行整理

表 6 IPA 第二象限急需改善的项目

号	题号	问项	平均数
Q6	第 6 题	宿舍及公共区域设有足够的网络 wifi 及流畅网络速度。	(3.85, 2.96)
Q7	第 7 题	宿舍内外及周边环境安静不吵闹。	(3.82, 3.09)
Q12	第 12 题	能够迅速解决住宿生的抱怨与不满。	(3.79, 3.25)
Q2	第 2 题	宿舍内具有现代完善的设备。	(3.80, 3.36)
Q19	第 19 题	提供住宿生便利的服务时间。	(3.81, 3.38)

资料来源：自行整理

3. 落在第三象限次要改善区的服务项目有 12 个，项目分别为：“Q14 (M = 3.74, 3.29)”、“Q20 (M = 3.72, 3.26)”、“Q23 (M = 3.71, 3.37)”、“Q8 (M = 3.71, 3.36)”、“Q1 (M = 3.69, 3.29)”、“Q34 (M = 3.68, 3.39)”、“Q11 (M = 3.68, 3.24)”、“Q17 (M = 3.64, 3.25)”、“Q15 (M = 3.63, 3.34)”、“Q4 (M = 3.56, 3.24)”、“Q16 (M = 3.52, 3.19)”、“Q3 (M = 3.52, 3.27)”。

4. 落在第四象限过渡努力区的服务项目有 5 个，此部分显示学生可能不了解其重要性，有待泰国 A 大学对其重要性再多加宣传。项目分别为：“Q21 ( $M = 3.68, 3.37$ )”、“Q33 ( $M = 3.70, 3.42$ )”、“Q31 ( $M = 3.72, 3.43$ )”、“Q9 ( $M = 3.74, 3.45$ )”、“(M=3.74, 3.51)”。

## 结论

### 1. 研究结论

针对本文提出的研究目的 1，其结果表现为：对比平均数方面，重视度与满意度差距排序，本研究发现住宿生在各项目中重视度与满意度差距排序为：硬体设施性、信赖性、可靠和胜任性、回应力。

在各项目类别中重视度与满意度差距值最大前四项为：“提供住宿生便利的服务时间”、“工作人员能够给你提供详细的解说”、“宿舍及公共区域设有足够的网络 wifi 以及流畅的网络速度”、“能够迅速解决住宿生的抱怨与不满”。

针对本文提出的研究目的 2，其结果表现为：在泰国 A 大学学校宿舍管理服务品质 36 个项目中，没有一个项目满意度超过重视度。因此 A 大学学校宿舍需加强日后全面改善工作。

本研究发现住宿生对于“提供住宿生便利的服务时间”、“工作人员能够给你提供详细的解说”、“宿舍及公共区域设施外表具有吸引力”、“宿舍及公共区域设有足够的网络 wifi 以及流畅的网络速度”、“宿舍内外及周边环境安静不吵闹”、“重视住宿生的权利”、“宿舍内具有现代完善的设备”、“能够迅速解决住宿生的抱怨与不满”、“提供夜间紧急送医服务或紧急翻译服务”、“宿管语言沟通能力可以与您相互理解明白”十项项目的重视度得分与满意度得分差距最大，差距值均高于 0.4 以上，即产生最大的服务品质缺口。其中有四项在硬体设施性当中，显示学校应该对于学校宿舍的硬设备做一整体性的探讨与规划。

使用 IPA 划分四象限，在第二个象限中急需改善的项目有 5 个，这 5 个最不满意的项目中，“宿舍及公共区域设有足够的网络 wifi 以及流畅的网络速度 ( $M = 3.85, 2.96$ )”、“宿舍内外及周边环境安静不吵闹 ( $M = 3.82, 3.09$ )”、“能够迅速解决住宿生的抱怨与不满 ( $M = 3.79, 3.25$ )”三个项目与 Lin (2002), Chen (2007), 和 Hong (2006) 调查结果一致，表明此三项不仅是 A 大学急需改善的项目，同时也是普遍其他院校住校生反应的最不满意的项目。

### 2. 建议

2.1 回应力方面。回应力主要是宿舍工作人员协助住宿生与提供立即服务的意愿。住宿生普遍对于宿舍提供的服务时间感到不满意，学生每天固定的时间上下课，如果宿管工作人员的工作时间能够与学生上课时间错开，将可以更好地给住宿生提供便利的服务时间。建议学校管理方在宿舍工作人员的工作时间上进行协调安排，提高工作人员对住宿生需求的响应速度。

2.2 可靠和胜任性。针对泰国 A 大学来说，学校所在地为泰国，很多的中国留学生的泰语或者英语较差，无法很好地与泰方的宿舍管理者有效地沟通问题，造成误解或简单的事情无法安排处理。住宿生对于宿舍管理者无法提供详细的解说感到不满意，建议增加校内翻译人员对住宿生与泰方宿舍管理者进行沟通问题与问题解说。

2.3 硬体设施性。学生在学校住宿，第一眼所见的大多数为硬体设施，因此在硬体设施的提升与管理上应该有更积极的规划，从数据上可以了解，住宿生对于宿舍内现代完善的设备表示非常的不满意，预期重视度与实际的满意度差距较大；例如：床、卫浴、空调、衣柜桌椅等，由于这些属于较大的实体设备，在宿舍内所占面积较大，在不影响整体宿舍空间的情况下，可拟定宿舍整修计划，更换较新较好的设备，且在采购设备的同时应该多加注意与比较，以使设备的品质有一定的水准。

在网络品质方面，由于高校学生在网络使用上高于其他较低学制的学生，且现如今学生普遍拥有个人电脑，尤其对于远离祖国的学生来说，与家人视频通话更依赖于优质的网络速度，因此在网络的品质上必须要提高，以满足住宿生在网络使用上的需求。

对于宿舍内外及周边环境吵闹的情况也是住宿生非常不满意的，由于大部分的宿舍都比较老旧，同时宿舍是靠近马路，所以隔音较差，在不影响宿舍楼的安全结构下，校方可以拟定宿舍整修计划，安装宿舍外墙隔音棉；同时寝室楼里管理不当造成其他住宿生的吵闹，建议同时加强宿舍内的噪音管理。

2.4 信赖性。在信赖性方面，住宿生对于学校宿舍管理方解决抱怨的水平感到不满意。认真解决住宿生的抱怨与不满情绪是非常重要的，当住宿生受到不公正的待遇，或者因为其他客观原因造成抱怨时，通常会有情绪化的反应，而反应的第一步就是发牢骚，如果这种令人苦恼的问题仍未得到解决，牢骚就可能积累成抱怨；如果抱怨未得到正确的处理，住宿生会觉得很委屈，并会严重影响住宿生在泰国留学期间的生活与学习。解决这一问题的办法就是对牢骚保持敏感，对抱怨做出高度重视。当住宿生向宿管或者学校管理方提出抱怨某件事或者某种现象，要以关切的态度迅速做出反应，要让住宿生知道校方在关注这个问题，同时应征求住宿生解决问题的办法，听听住宿生的建议，决定可以采取哪些应急与长期的方案，然后就要着手进行解决以确保方案的执行，以缓解抱怨并解决问题。校方应将住宿生的意见视为顾客的意见，学校应畅通渠道且加以重视，若住宿生意见与学校政策相反，也应该给予适当回应并陈述校方的立场，或检讨本身政策是否有违时势，但不论是否需要修正，给予正式的回应是必须要做到的。

在此本研究仅对 IPA 第二象限急需改善的构面提出建议，而这些项目应列为 A 大学学校宿舍策略规划的优先执行重点工作，至于其余项目是可以较缓后再执行的，但不表示在未

来执行优先级会维持不变，为维持这些服务品质改善策略重要度的正确性及时效性，必须不断搜集住宿生重视与满意度的意见，定期使用 IPA 的方法评估，修正改善方向。

### 3. 研究限制与不足

本研究主题为中国留学生宿舍服务品质缺口研究，主要研究泰国 A 大学中国留学住宿生对学生宿舍服务品质的现状。以下针对本研究的时间、对象与限制加以说明：

本研究所使用调查问卷系参考国内外相关文献及宿舍管理相关专家的意见等所建构而成的，虽力求客观，但仍有遗漏之可能性。未来可增加其他研究方法进行探讨。

由于财力人力的限制，以及不同族群的学生、学习环境的不同，想法可能有所不同，因此本研究只针对泰国 A 大学中国留学生进行研究，故研究结果不足以代表全泰国高校中国留学生的观感，整体样本的客观性可能有所影响。未来可扩大研究样本。

## References

- Chen, H. Z. (2007). *A Study on the Service Quality Gap in Student Hostels - A Case Study of a University*. Master's thesis, Kao Yuan University. [in Chinese]
- Dillman, D. A. (2007). *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Wiley.
- Hansen, E., & Bush, R. J. (1999). Understanding Customer Quality Requirements: Model and Application. *Industrial Marketing Management*, 28(2), 119-130.
- Hollenhorst, S. J., Olson, D., & Fortney, R. (1992). Use of Importance - Performance Analysis to Evaluate State Park Cabins: The Case of the West Virginia State Park System. *Journal of Park and Recreation Administration*, 10(1), 1-11.
- Hong, D. M. (2006). *A Study on the Quality Satisfaction of Accommodation in Colleges and Universities - A Case Study of Kaohsiung National School of Food and Travel*. Master's thesis, National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism. [in Chinese]
- Huang, J. H. (2015). *Application of IPA Mode to Study the Service Quality of Swimming Pool - Taking Tiger Tail New Tangyuan Swimming Pool as an Example*. Master's thesis, National Formosa University. [in Chinese]
- Lin, B. Z. (2002). *Study on the Quality of Hostel Management Service - A Case Study of Hostel of National Successful University*. Master's thesis, Cheng Kung University. [in Chinese]
- Liu, J. Z., Xie, J. Y., & Wu, X. H. (2006). Measurement of Quality of Service in Student Hostel - A Case Study of a Central University. *Proceedings of the Twelfth National Symposium on Quality Management* (pp. 824-834). [in Chinese]

- Liu, M. S., Wu, X. D., Qiu, W. T., Lin, Z. Z., Zhan, H. Q., Lu, W. L, & Liu, Y. Y. (2010). A Study on the Service Quality of Student Hostel in Technical and Vocational Colleges - A Case Study of a Science and Technology University in Central China. *Far East Journal*, 26(2), 327-348. [in Chinese]
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Qiu, H. Z. (2006). *Quantitative Research and Statistical Analysis - Analysis of SPSS Chinese Visual Edition Data Analysis*. Taipei City: VENAN Publishing. [in Chinese]
- Wang, H. Y., & Miao, L. (2016). *China Study Abroad Development Report 2016*. Beijing: Academy of Social Sciences. [in Chinese]
- Xu, J. Y. (2002). *Feasibility Study on Private Participation in the Construction and Operation of Student Hostels in Public Universities: A Case Study of Student Hostels in National Successful Universities*. Master's thesis, Cheng Kung University. [in Chinese]
- Xu, L. D. (2017). Factors Influencing Intercultural Adaptation of Chinese Students in Higher Education in Thailand: A Case Study of Chinese Students from Dhurakij Pundit University. *Electronic Journal of the New Age of Education*, 17(27), 137. [in Chinese]
- Yu, J. W., Zhao, Z. C., Hong, F. M., Yang, Y. Q., & Lin, K. J. (2018). To Evaluate the Quality and Quality of Children's Rehabilitation were Evaluated by Importance - Presentation Analysis. *Occupational Therapy Research and Practice*, 14(3), 27-33. [in Chinese]
- Zhang, J. X., & Jia, M. H. (2019). Research on Decision - Making of Service Quality Improvement in Xiamen Metro Based on IPA and PZB Model. *2019 International Conference on Advanced Education and Management* (pp. 95-101). Pennsylvania: DEStech Publication, Inc.
- Zhou, Q. X. (2016). Report on Study in China 2016: There Quot; A Marked Increase in International Students from Countries Along the Belt and Quot; Route. *Developments in Overseas Chinese Education*, 16(12), 32. [in Chinese]



**Name and Surname:** Zhengxiang Long

**Highest Education:** Master's Degree

**Affiliation:** Shanghai Quanping Electronic Technology Co. Ltd

**Field of Expertise:** Quality of Service, Consumer Behavior and Organizational Theory