

隱形的顧客：高教內部IT服務品質的 教師體驗研究

The Invisible Customers: Unpacking Faculty Experiences of Internal IT Service Quality in Higher Education

2026年5月

研究生：劉興倫

指導教授：王國欽

摘要

隨著高等教育數位轉型的快速推進，資訊科技基礎建設已成為支撐教學活動的關鍵基礎。然而，過往高等教育服務品質相關研究多採「學生本位」觀點，將教師定位為服務提供者，鮮少關注教師身為機構「內部顧客」對IT支援服務的實質需求與依賴。當內部IT支援品質不足時，不僅直接衝擊教學成效，亦可能導致教師產生職業倦怠與工作壓力，進而影響整體教育品質之維繫。

本研究以電子服務品質（e-Service Quality, e-SQ）模型作為理論架構，聚焦於高等教育內部服務品質議題，採質性個案研究法，針對臺灣某私立科技大學八位不同學科背景之專任教師進行半結構式深度訪談，並以主題分析法進行資料分析，深入探討教師在面臨系統不穩定、技術支援回應遲緩及溝通機制被動等服務缺口時之真實經驗與感受。

研究結果歸納出六大核心主題與18項次主題，其中「結構性資源與人力不足」被辨識為影響各服務品質構面表現之根本前因因素。在缺乏替代選擇與退出機制之封閉式服務環境中，教師對校內資訊支援系統形成高度依賴關係；當內部服務品質出現缺口時，外部教學服務品質之維持往往需仰賴教師個人之教學熱忱與額外勞動投入加以補償。本研究將電子服務品質模型導入高等教育內部服務場域，拓展其於教育情境中的理論應用與實務價值，並據此提出以服務流程改善架構為基礎之短、中、長期改善策略，俾供學校行政管理作為資源配置與服務流程優化之參考依據，以改善教師教學支援環境並提升整體教育服務品質。

關鍵字：內部服務品質、e-Service Quality、高等教育、資訊科技支援、主題分析