

# 隱形的顧客： 高教內部IT服務品質的教師體驗研究

發表者：劉興倫

指導教授：王國欽 博士

評論人：宋品萱

2026/5/28

# Summary

- **研究目的**：本研究旨在評估高等教育教師對內部 IT 支援服務品質的知覺，識別服務流程瓶頸，並提出具體的改善建議以優化教學支援環境
- **理論基礎**：本研究採用 Santos (2003) 的電子服務品質模型 (e-Service Quality, e-SQ) 作為理論架構，從孵化維度與活躍維度探討內部服務品質
- **研究方法**：採用質性個案研究法，對 8 位不同學科背景之專任教師進行半結構式深度訪談，並以主題分析法與服務流程圖工具進行資料分析
- **研究結果**：研究歸納出六大核心主題，並辨識出「結構性資源與人力不足」是導致系統不穩定、回應遲緩及教師滿意度偏低 (5.75分) 的根本原因
- **研究結論**：教師在封閉式服務環境中對 IT 系統有高度依賴，校方應從傾聽教師真實體驗出發，並依據研究提出的短、中、長期策略對症下藥
- **研究貢獻與價值**：本研究填補了高教服務品質領域中忽視「教師使用者」的理論缺口，並為學校行政管理者在資源配置與服務流程優化上提供實務依據

# Q&A

內部服務品質

e-Service Quality

高等教育



主題分析

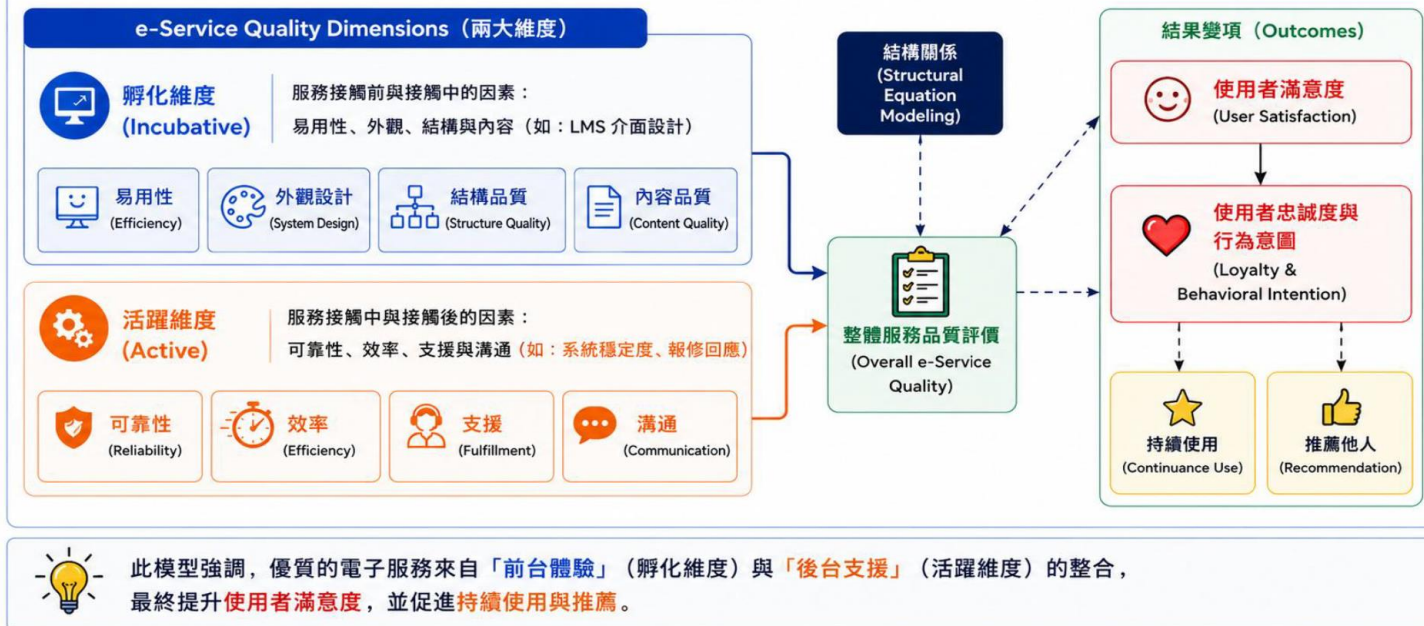
資訊科技支援

# 理論基礎

## 理論基礎：e-Service Quality

Santos (2003) 電子服務品質模型 (兩大維度)

此模型包含 兩大維度 (孵化維度、活躍維度)，共同影響 整體服務品質評價，進而影響 使用者滿意度、忠誠度與行為意圖，最終促進 持續使用推薦。



以 Santos (2003) 提出的 電子服務品質 (e-Service Quality, e-SQ) 模型 為理論基礎，說明電子服務如何影響使用者的滿意度與後續行為。

→ 優質的電子服務不只是前台系統好不好用，更包含後台支援是否穩定可靠，而兩者的整合才會真正提升使用者體驗與服務成效。

# 研究目的與結果

- **評估教師對 IT 支援服務品質的知覺**

透過訪談歸納出六大核心主題與 18 項次主題，具體呈現教師在系統穩定性、回應速度、人員專業度、溝通主動性及使用者體驗等維度的知覺。結果顯示，**教師對服務品質的整體滿意度平均僅為 5.75 分** (滿分 10 分)，顯示**知覺狀況普遍偏低，改善空間極大**。

- **分析服務品質對滿意度與持續使用意願的影響**

研究發現，在缺乏替代選擇的「封閉式服務環境」中，教師雖然滿意度低，但因教學需要而對系統形成高度依賴。當內部服務品質出現缺口時，**教師往往必須投入額外的個人勞動與熱忱來補償**，以維持對外的教學服務品質。這驗證了內部服務品質直接影響到使用者的工作負擔與心理壓力。

# 研究目的與結果

## • 識別 IT 支援服務流程的瓶頸

研究辨識出「**結構性資源與人力不足**」是所有問題的根本原因。

具體瓶頸包含：人力嚴重不足（8人服務8,000名師生）、預算資源有限  
導致設備老舊、以及缺乏緊急回應與問題追蹤機制。

## • 提出具體的服務品質改善建議

研究結果建立一套分階段的改善藍圖，包含 12 項具體改進策略。

- 短期：建立緊急回應機制、強化維護通知等。
- 中期：優化介面、建立回饋機制等。
- 長期：增加人力編制、提升預算及更新設備。

# 研究對象與樣本代表性的說明

- 本研究採質性個案研究，訪談了 8 位來自不同學院與資歷的教師。然而，研究結果指出結構性資源與人力不足（8 人服務 8,000 名師生）是影響服務品質的根本原因。
1. 這 8 位受訪者的經驗是否能充分代表全校教師在不同類型的課程（例如大型通識課 vs. 小型專業實驗課）下的技術需求差異？
  2. 本研究結果對於預算充裕的公立大學，或是數位化程度更高的高教機構，其理論外推性與參考價值為何？

# 改善策略的實務可行性與資源配置

- 研究結論提到，教師在「封閉式服務環境」中對系統有高度依賴，甚至需要投入個人熱忱與額外勞動來補償服務缺口。然而，您的長期改善建議包含「增加人力編制」與「提升預算資源」。在當前私校面臨少子化、經費縮減的現實困境下，若校方短時間內無法增加經費與人力。
  1. 如果學校無法增加人力與預算，IT 部門該如何在有限資源下優先改善最重要的服務？
  2. 除了增加資源外，是否也能透過教師培訓、心理支持或社群互助來改善使用體驗？

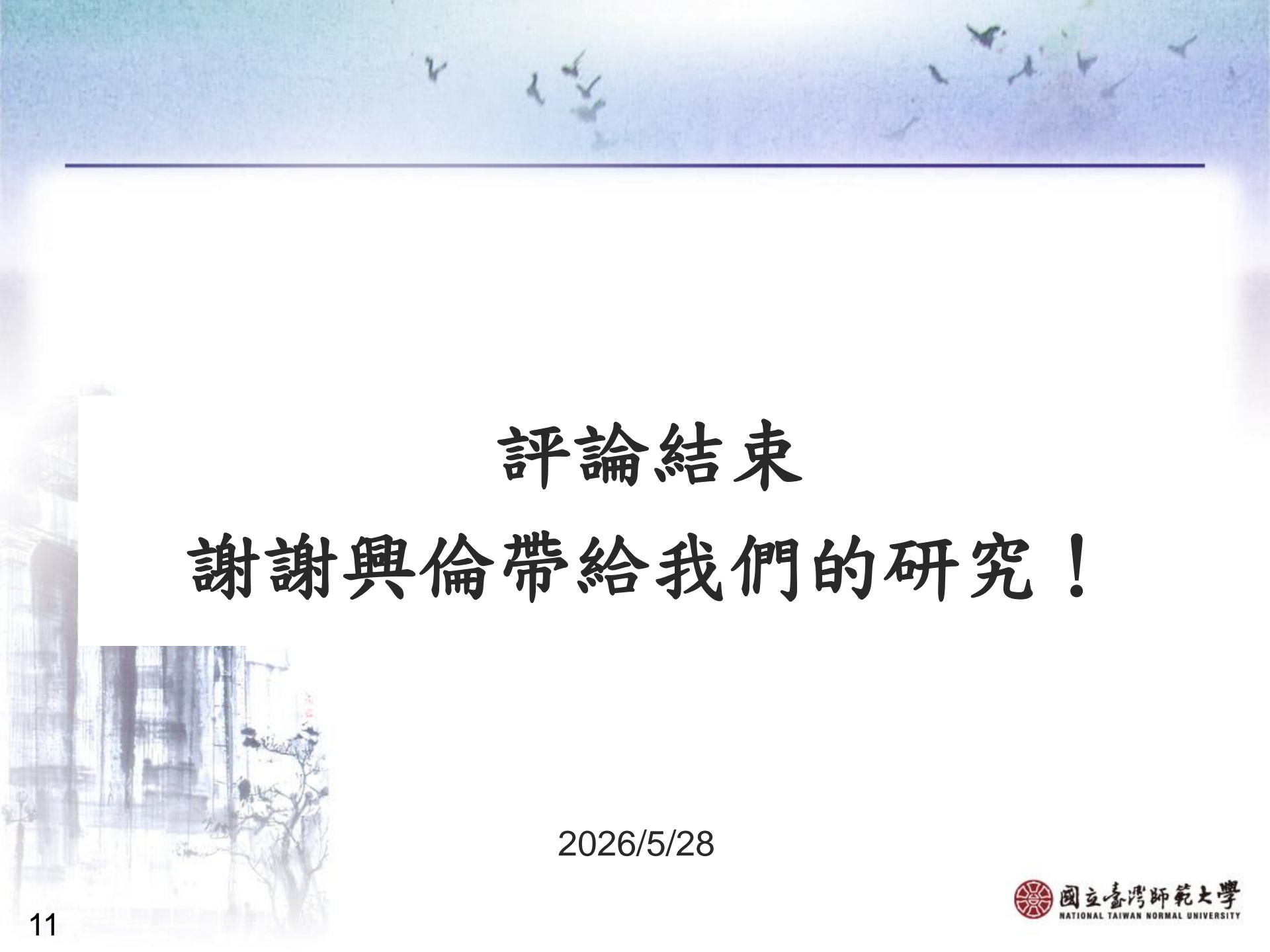
# 提問時間 Q&A



現場有沒有老師或同學，  
想問與倫問題？

# 總結

1. 本研究突破過去以學生為主的觀點，將**教師視為校內 IT 服務的重要使用者**，凸顯 IT 支援品質對教學與教育品質的影響。
2. 研究結合**主題分析、SIPOC 流程圖與服務藍圖**，並透過**三角檢證與高編碼一致性**，提高研究結果的可信度與完整性。
3. 本研究不僅分析問題，也進一步**提出 12 項具體改善策略**，並透過**策略性佈局區分短期可快速改善的措施與長期結構性投資**，提供學校行政單位明確且可執行的改善方向。



---

評論結束  
謝謝興倫帶給我們的研究！

2026/5/28