

## 中文摘要

智慧教室提供有形的設備和老師無形的教學服務，來滿足學生需求以提高服務品質，但學生對於智慧教室的服務品質還是有缺口，造成學生對服務品質的不滿意。本研究希望找出學生所關心的學習服務品質項目及滿意度提升的議題，藉以作為學校建置智慧教室時服務策略或執行服務改進時的建議和參考，以便提昇學生學習的滿意度。換言之，故將設計問卷以透過問卷方式，蒐集本校師生對於使用智慧教室之使用率及滿意度，以分析探討影響師生使用其教室原因，並將此分析結果提供後續解決智慧教室使用率不佳方法之參考，以期可提升智慧教室空間使用率及學生學習成效。

換言之，本研究利用 PZB 理論探討智慧教室服務之可靠性、反應性、保證性、同理心、有形性會影響教師與學生對於智慧教室的期待服務與認知服務，而期待服務與認知服務會影響使用滿意度，至於服務品質會影響教師與學生對於智慧教室的使用意圖、使用滿意度、及教室價值，最後使用滿意度會影響使用意圖。

關鍵詞：智慧教室、數位科技、服務品質