

印前輸出中心使用 大圖輸出機之滿意度研究

指導教授：郝宗瑜 老師

研究學生：張盈蒂、李映萱
陳亘玲、王郁茜

摘要

大圖輸出是一種數位印刷，即使用數位化的方式將電子稿件透過輸出機直接將圖文複製到被印物上的技術。本研究以問卷調查法為主要研究工具；針對大台北地區之輸出中心為研究對象。就色彩呈現、耗材品質、服務品質三個構面與受測者基本資料進行調查。

依據統計結果分析顯示如下：輸出中心在使用大圖輸出機時對於色彩呈現構面中的輸出顏色與原稿比對後所呈現的色彩相近度高最為同意；對於耗材品質構面中的認為原廠所提供的耗材價錢非常合理最為不同意；另外，服務品質方面，輸出中心對於廠商能提供之二十四小時服務專線最為不同意，而這三個構面整體表現以色彩呈現最為滿意；以耗材品質方面最不滿意，所以希望藉此研究結果給相關業者與廠商作為參考與改善。

關鍵字：大圖輸出機、數位印刷、服務品質、顧客滿意度、色彩、油墨、紙張。

壹、緒論

一、研究背景與動機

台灣新一代設計展、各中小企業的海報印製、設計相關科系學生的畢業製作或專業攝影的輸出等類似活動，其所印製的產量少，加上有許多非正規尺寸的設計，若經由傳統印刷廠印製，所需的成本高，並不符合經濟效益。再者若要印製 A3 以上尺寸的寬幅作品，則須仰賴大圖輸出機，因此市面上的輸出中心便可解決許多小用戶的問題，一方面不必花大錢在印刷廠，又可印製少量又精緻的產品。這些吸引大眾目光的輸出產

品，注重的不外乎是他的設計創意，更重要的是他所反映在消費者視覺上的色彩以及品質。因此本研究動機欲探討廠商從最基本的大圖輸出機之功能設計、輸出色彩品質甚至所提供之服務等方面是否均能達到且滿足印前輸出中心業者的需求。

二、研究目的

本研究目的在於藉由問卷調查的形式，透過統計分析所產生的客觀數據來了解市面上輸出中心對於現有的大圖輸出機之使用滿意度為何，不滿意的因素又有那些；此外廠商所提供的客戶服務，對於消費者在