

關係能力、專業能力與關係品質對顧客忠誠度
影響之探討-以中部地區醫療轉(代)檢業務為例

陳如娟^{1,2} 楊文惠¹

¹ 中國醫藥大學醫務管理學系暨碩士班

² 中國醫藥大學附設醫院檢驗醫學部

目標：探討醫療轉(代)檢業務市場中關係能力、專業能力與關係品質對顧客忠誠度的影響，以期建立醫學實驗室的長期競爭優勢。**方法：**本研究以中部地區(台中、彰化、南投)有委外代檢需求的醫療院所為研究對象，樣本醫療機構類別包含：醫學中心、區域醫院、地區醫院、診所、護理之家、檢驗所等機構。以自行設計之結構式問卷為研究工具，透過郵寄方式進行調查資料的收集，問卷內容包括：委託醫療院所基本資料、關係能力構面、專業能力構面、關係品質構面及忠誠度構面等五部分。以驗證性因素分析來驗證各因素構面內變數的適切性，然後以結構方程模式分析，檢定本研究所建構之架構模型中各構面之間的假設關係。**結果：**本研究共計回收 218 份醫療機構問卷，回收率 72.7%，有效樣本經由信效度的分析以及線性模式的配適度檢定，顯示本研究的整體理論模式符合可接受的適合度檢定水準。本研究之理論模型中各研究假設皆獲得驗證成立，分析結果顯示，關係能力與專業能力皆會顯著正向影響關係品質與顧客忠誠度，關係品質亦會顯著正向影響顧客忠誠度，驗證關係品質在理論模型中有部份中介的效果。**結論：**醫療轉(代)檢業務的相關人員需具備足夠的專業能力，並和顧客維繫良性的互動關係，藉由良好的關係品質降低不確定性與提高顧客滿意度，並進而增加顧客的忠誠度。

關鍵字：醫療轉(代)檢、關係能力、專業能力、關係品質、顧客忠誠度

*通訊作者：陳如娟

聯絡地址：台中市東區東英路 354 號

E-mail: t3733@mail.cmuh.org.tw