

摘要

由過去供應商夥伴關係的相關研究中，學者或基於交易成本理論、或以資源基礎理論等不同觀點已發展出不同的研究導向與作為，但是，由過去的文獻中，卻甚少從社會資本的網絡連結關係進行探討。本論文試圖以關係為基礎的夥伴觀點，採用社會資本理論闡釋關係黑暗面的形成機制，進一步解釋存在於組織之間某些干擾雙邊關係的隱藏因素。本研究利用所推論的關係黑暗面，建構出一個關於黑暗因子、關係品質與忠誠度之間的因果模型，經由檢驗黑暗因子三個構面如何透過關係品質交錯影響夥伴忠誠，同時也探討關係品質在夥伴關係中所具有的中介及調節的動態影響。本研究採用橫斷面調查以收集實證數據，經由所選取的醫療機構對所有採購人員進行普查。研究過程總計發放 1000 份問卷，回收有效問卷 481 份，有效回收率為 48.1 %。問卷回收後，藉由 PLS 分析技術對所發展的因果模型進行實證研究，概念模型中共提出 18 項假設，分別以整體模型、中介模型及調節模型三方面進行探討。分析結果共有 7 項假設不成立，11 項假設成立，研究顯示：「信任」與「承諾」在關係黑暗因子與忠誠度的中介影響中，已驗證出「信任」在「關係面」與「忠誠度」之間及「承諾」在「結構面」、「關係面」對「忠誠度」的關係中具備顯著的中介效果，因此，黑暗因子與忠誠度的關係，其影響層面除了來自於直接效果之外，更重要的是，兩者之間亦會透過「信任」與「承諾」產生顯著的中介影響；另外，當黑暗因子構面與忠誠度的關係中加入信任或承諾做為調節變項時，其交互作用項「關係×信任」、「認知×承諾」及「關係×承諾」呈現顯著的效果，表示在高「信任」或高「承諾」的狀況下，某些黑暗因子對忠誠度確實存有較大影響力，足見「信任」與「承諾」在夥伴關係脈絡中具有中介及調節的動態關係；此驗證了黑暗因子構面一方面可透過「信任」與「承諾」對忠誠行為產生影響，卻也表示高度的信任與承諾關係亦可能存在著被破壞的因子而影響關係的運行，即高度的關係品質有可能讓黑暗因子構面對忠誠度產生更大的影響力，此動態特性可能是管理當局在建立良好關係的

同時，關於黑暗因子對忠誠度的影響過程需特別注意的議題。

關鍵字：社會資本理論、關係黑暗面、關係品質、信任、承諾、忠誠度