

**CITY UNIVERSITY OF HONG KONG**  
香港城市大學

**Personalized AI Summaries and Long-term  
Doctor-patient Relationship Maintenance: A  
Field Experimental Study Based on a  
Follow-up System**  
個性化 AI 總結與醫患長期關係維繫研究：  
基於隨訪系統的實地實驗研究

Submitted to  
College of Business  
商學院  
in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Business Administration  
工商管理博士學位

by

**Chen Dan**  
陈丹

**May 2026**  
二零二六年五月

---

## 摘要

當前，我國醫院尤其是三級醫院的醫護人員普遍面臨嚴重的超負荷工作狀態。在腫瘤患者隨訪工作中，傳統人工隨訪模式下，醫護人員大量時間被佔用，且存在資料管理混亂、漏訪率高等問題，導致醫護疲于應付，患者缺乏獲得感，醫患關係難以長期維護。

在腫瘤慢病化管理的背景，如何通過智慧化隨訪手段維繫醫患長期關係、提升患者持續配合度，已成為醫療機構亟待解決的核心管理難題。既往大量醫學文獻已充分證實，患者的持續配合與穩固的醫患長期關係是慢病管理中的兩個關鍵節點，改善這兩者能夠直接帶來患者最終健康獲益的顯著提升。因此，在無需重複驗證長期醫學終點獲益的前提下，本研究聚焦于當前傳統隨訪模式的系統性失靈與院外管理空窗期困境。生成式人工智慧技術的突破性發展，為實現規模化的個性化隨訪提供了新的可能性。基於這一現實背景，本研究旨在設計並驗證基於生成式 AI 的個性化隨訪干預工具，系統揭示其對患者短期行為效能及深層長期關係重塑的內在機制與邊界條件。

本研究基於關聯式契約理論與社會認知理論，遵循“工具驗證—近期效能—長期關係”的遞進邏輯，深入探究了四個核心問題：第一，個性化 AI 隨訪總結的設計如何有效規避 AI 幻覺，且相較于傳統人工總結是否具備顯著的增量價值？第二，在證實 AI 工具優越性的基礎上，個性化 AI 干預能否切實提升患者近期的隨訪滿意度與持續配合行為？第三，個性化 AI 隨訪總結重塑患者感知醫患長期關係的內在機制是什麼？感知醫生問責性與感知資訊有效性如何在其中發揮雙重仲介作用？第四，在不同的溝通框架下，以及引入同伴康復案例這一外部元素時，上述機制存在怎樣的複雜邊界條件？

本研究採用多項研究方法開展系統性探索。首先，通過對 15 名腫瘤患者及家屬的半結構化訪談和離散選擇實驗問卷髮現，隨訪結束後的回饋是影響患者參與積極性的最關鍵因素，且患者對“隨訪專員及 AI”表現出顯著正向偏好。基於此，本研究構建了以個性化 AI 隨訪總結為引數、持續配合行為與感知醫患關係持續性為雙重因變數、感知醫生問責性與感知資訊有效性為仲介變數、溝通框架與同伴康復案例為調節變數的理論模型。隨後，依託國內某三甲醫院真實的全病程管理平臺，開展了差異化隨訪干預的大樣本實地實驗。

---

實證研究結果全面支持了本研究的遞進式假設。第一，AI 工具效度與增量價值驗證表明，通過構建嚴格的人工覆核與提示詞約束機制有效克服“AI 幻覺”後，先導試驗揭示 AI 生成的個性化隨訪總結較傳統人工總結顯著提升了患者的感知幫助性，證實了該干預工具的增量價值。第二，在上述基礎上探討 AI 總結對持續配合的近期效能，大樣本實地實驗證實：相較于普通非個性化提醒，個性化 AI 干預能夠有效克服患者的行為阻力，顯著提升隨訪滿意度與客觀的持續配合行為。第三，針對醫患長期關係的深層機制分析揭示，個性化 AI 總結顯著提升了感知醫患關係持續性，且感知醫生問責性與感知資訊有效性在其中起到完全仲介作用。第四，調節效應分析得出了一項極具理論反差的創新性發現：在高度專屬的個性化隨訪中提供同伴康復經驗線索，不僅未能產生預期的社會支持增益，反而引發了強烈的“個性化稀釋效應”，顯著削弱了 AI 干預對感知問責性與有效性的正向轉化，直接阻斷了醫患長期關係的維繫；此外，研究也證實以患者為中心的溝通框架是發揮 AI 積極效應的重要賦能邊界。

通過揭示個性化 AI 隨訪總結對干預效能與醫患長期關係的影響機制，本研究實現了以下理論貢獻：第一，拓展了關聯式契約理論在數位醫療場景下的應用，證實了 AI 隨訪干預不僅能改善短期的遵醫行為，更是維繫長期關聯式契約的核心驅動力。第二，揭示了情感關係與功能效用並重的雙重完全仲介機制，深化了學界對數字醫療信任形成黑箱的理解。第三，創新性地挑戰並修正了社會認知理論中關於同伴榜樣普適性的固有認知，揭示了高排他性關係場景中盲目疊加支援元素所引發的反向阻斷效應。第四，界定了資訊個性化與共情溝通語境的匹配機制。在實踐層面，本研究不僅為醫療機構驗證了“隨訪專員+AI 輔助”全病程管理閉環的低成本高質效模式，更提煉了一套經過實證檢驗的抗幻覺 AI 隨訪文字方塊架與策略庫，為現代醫院隨訪系統的智慧化升級提供了即時可用的管理指南。

總結來看，當前醫院運營過程中，醫生超負荷工作與腫瘤患者隨訪工作的繁瑣低效，制約著醫院管理效率的提升，而本研究通過 AI 的深度介入，以維繫醫患長期關係為目標，恰好破解了這一系列痛點，能夠有效推動醫院管理效能的全方位提升。

---

**關鍵字：** 個性化 AI 總結；感知醫患長期關係；感知醫生問責性；感知資訊  
有效性；溝通框架；同伴康復案例；實地實驗

---

## Abstract

Currently, medical staff in hospitals across China, especially tertiary hospitals, are generally suffering from severe overwork. In the follow-up of cancer patients, the traditional manual follow-up mode takes up a great deal of medical staff's working time. It also leads to problems such as disordered data management and high missed follow-up rates. As a result, medical staff are overwhelmed with trivial affairs, patients fail to gain satisfactory medical experience, and long-term doctor-patient relationship maintenance is hindered.

Against the background of chronic disease management for tumors, how to maintain long-term doctor-patient relationships and improve patients' sustained compliance through intelligent follow-up approaches has become a core management problem urgently to be solved by medical institutions. Numerous previous medical studies have fully confirmed that patients' sustained compliance and stable long-term doctor-patient relationships are two key nodes in chronic disease management, and improving these two aspects can directly lead to a significant improvement in patients' ultimate health outcomes. Therefore, without repeated verification of long-term medical endpoint benefits, this study focuses on the systematic failure of the traditional follow-up model and the dilemma of the out-of-hospital management gap. The breakthrough development of generative artificial intelligence technology provides new possibilities for large-scale personalized follow-up. Based on this practical background, this study aims to design and verify a personalized follow-up intervention tool based on generative AI, and systematically reveal its internal mechanism and boundary conditions in improving patients' short-term behavioral efficacy and reshaping deep long-term relationships.

Based on relational contract theory and social cognitive theory, this study follows the progressive logic of “tool validation—short-term efficacy—long-term relationship” and deeply explores four core issues: First, how can the design of personalized AI follow-up summaries effectively avoid AI hallucinations, and does it have significant incremental value compared with traditional manual summaries? Second, on the basis of verifying the superiority of AI tools, can personalized AI interventions effectively improve patients' short-term follow-up satisfaction and sustained compliance behaviors? Third, what is the internal mechanism through

---

which personalized AI follow-up summaries reshape patients' perceived long-term doctor-patient relationships? How do perceived physician accountability and perceived information effectiveness play a dual mediating role? Fourth, under different communication frames and when introducing external elements such as peer rehabilitation cases, what complex boundary conditions exist in the above mechanisms?

This study adopts multiple research methods for systematic exploration. First, through semi-structured interviews with 15 tumor patients and their families and a discrete choice experiment questionnaire, it is found that feedback after follow-up is the most critical factor affecting patients' participation enthusiasm, and patients show a significantly positive preference for "follow-up coordinators + AI". On this basis, this study constructs a theoretical model with personalized AI follow-up summaries as the independent variable, sustained compliance behaviors and perceived continuity of doctor-patient relationships as dual dependent variables, perceived physician accountability and perceived information effectiveness as mediating variables, and communication frames and peer rehabilitation cases as moderating variables. Then, relying on the real full-cycle disease management platform of a tertiary hospital in China, a large-sample field experiment with differentiated follow-up interventions was conducted.

The empirical results fully support the progressive hypotheses of this study. First, the validation of AI tool validity and incremental value shows that after effectively overcoming "AI hallucinations" by establishing a strict manual review and prompt constraint mechanism, the pilot experiment reveals that personalized follow-up summaries generated by AI significantly improve patients' perceived helpfulness compared with traditional manual summaries, confirming the incremental value of the intervention tool. Second, on this basis, the short-term efficacy of AI summaries on sustained compliance is discussed. The large-sample field experiment confirms that compared with ordinary non-personalized reminders, personalized AI interventions can effectively overcome patients' behavioral resistance and significantly improve follow-up satisfaction and objective sustained compliance behaviors. Third, the in-depth mechanism analysis of long-term doctor-patient relationships reveals that personalized AI summaries significantly improve the perceived continuity of doctor-patient relationships, and perceived physician

---

accountability and perceived information effectiveness play a complete mediating role. Fourth, the moderating effect analysis yields an innovative finding with great theoretical contrast: providing peer rehabilitation experience clues in highly exclusive personalized follow-up not only fails to produce the expected social support gain, but triggers a strong “personalization dilution effect”, significantly weakens the positive transformation of AI interventions on perceived accountability and effectiveness, and directly blocks the maintenance of long-term doctor-patient relationships. In addition, the study also confirms that a patient-centered communication frame is an important enabling boundary for exerting the positive effects of AI.

By revealing the influence mechanism of personalized AI follow-up summaries on intervention efficacy and long-term doctor-patient relationships, this study makes the following theoretical contributions: First, it expands the application of relational contract theory in the digital medical context, confirming that AI follow-up interventions can not only improve short-term medical compliance behaviors, but also serve as a core driving force for maintaining long-term relational contracts. Second, it reveals a dual complete mediating mechanism emphasizing both emotional relationships and functional utility, deepening the academic understanding of the black box of trust formation in digital healthcare. Third, it innovatively challenges and revises the inherent cognition of the universality of peer models in social cognitive theory, revealing the reverse blocking effect caused by blindly superimposing support elements in highly exclusive relationship scenarios. Fourth, it defines the matching mechanism between information personalization and empathetic communication context. In practice, this study not only verifies the low-cost and high-efficiency model of the “follow-up coordinator + AI-assisted” full-cycle management closed loop for medical institutions, but also extracts an empirically tested anti-hallucination AI follow-up text framework and strategy library, providing an immediately applicable management guide for the intelligent upgrading of modern hospital follow-up systems.

In summary, excessive workload of physicians and cumbersome, inefficient follow-up for cancer patients have restricted the improvement of hospital operational efficiency. Targeted at sustaining long-term doctor-patient relationships, this study adopts in-depth AI intervention to address the above challenges, thereby

---

effectively boosting the overall efficiency of hospital management.

**Key words:** personalized AI summary; perceived long-term doctor-patient relationship; perceived physician accountability; perceived information effectiveness; communication frame; peer rehabilitation case; field experiment

---

**CITY UNIVERSITY OF HONG KONG**  
**Qualifying Panel and Examination Panel**

Surname: CHEN  
First Name: Dan  
Degree: Doctor of Business Administration  
College/Department: College of Business

The Qualifying Panel of the above student is composed of:

*Supervisor(s)*

Prof. YU Wayne W. Department of Economics & Finance  
City University of Hong Kong

Prof. LYU Changjiang Department of Accounting  
Fudan University

*Qualifying Panel Member(s)*

Prof. WANG Yong Department of Economics & Finance  
City University of Hong Kong

Prof. HONG Jianqiao Department of Accounting  
Fudan University

This thesis has been examined and approved by the following examiners:

Prof. HUANG Qianqian Department of Economics & Finance  
City University of Hong Kong

Prof. YU Wayne W. Department of Economics & Finance  
City University of Hong Kong

Prof. HUANG Rong Department of Accounting  
Fudan University

Prof. LYU Changjiang Department of Accounting  
Fudan University

Prof. CHEN Peter Fusheng Department of Accounting  
Hong Kong University of Science and Technology

---

## 致謝

歲月不居，時節如流；弦歌不輟，薪火相傳。

香港城市大學與復旦大學聯合培養的 DBA 求學之旅即將落幕，回望這段充盈著理性思辨與人文溫度的學術征程，心中感慨萬千。從最初面對複雜理論與模型時的迷茫困惑，到如今能夠以系統思維審視管理本質、洞察行業規律，這段跨越滬港雙城的求學經歷，徹底重塑了我的認知格局，也讓我真切體悟到學術傳承、薪火相繼的厚重意義。在此，謹向所有陪伴、指引與支持我的師長、領導、同窗、同事與家人，致以最誠摯的謝意。

首先，我要衷心感謝我的兩位學術引路人 —— 呂長江教授與俞偉峰教授。兩位導師治學風格殊異，卻如學術星河中的雙子星辰，以各自的智慧與風骨，為我搭建起完整而開闊的學術座標。

呂長江教授以深厚扎實的學識，為我推開了學術研究的大門。他治學嚴謹、思慮精深，對研究的較真與執著，深深影響著我的治學態度。從理論框架的搭建、研究思路的梳理，到案例的深度剖析、論證的嚴密打磨，再到論文一字一句的推敲與完善，每一步前行、每一次突破，都離不開他的悉心指引。他的指導從不局限於方法與技術，更在於思維方式的重塑、研究格局的提升與學術品格的滋養。每當我思路困頓、步履艱難，他總能耐心傾聽、細緻點撥，以開闊的視野與豐富的經驗為我撥開迷霧、指明方向。先生嚴謹治學、潛心育人，對學術的赤誠、對學生的厚愛，將永遠激勵我在今後的工作與求索之路上篤行不怠、精進不止。

俞偉峰教授以敏銳獨到的研究視角，不斷拓寬我的學術邊界與思考維度。他鼓勵我跳出固有範式、敢於質疑、勇於創新，引導我不浮於表面，而是向問題深處追問、向本質探尋。在他的啟發下，我逐漸學會以批判性思維審視假設、解構邏輯、重構結論，真正理解研究的意義與價值。他對科研始終飽含熱忱與初心，這份純粹與執著，也深深感染著我，讓我在繁忙的管理工作之余，依然保有對研究的熱愛與堅持。每一次與他交流探討，他都毫無保留、傾囊相授，不斷鼓勵我直面難題、追求更高的學術目標。

正是有這樣兩位風格各異、卻同樣傾盡全力、悉心指引的導師，我才得以在管理實踐與學術研究的雙重挑戰中穩步前行，順利完成本次研究與學位

---

論文的撰寫，在浩繁的學術探索中錨定方向、行穩致遠。

在研究攻堅與論文撰寫的關鍵階段，師門同門亦給予我莫大支持。每當思路受阻、寫作遇困，大家彼此切磋、相互勉勵、攜手共進，讓本應孤寂的治學之路，充滿溫暖與力量。

同時，我由衷感謝醫院的各位領導與同事。作為一名醫療行業的管理者，能夠在繁重的工作之余完成 DBA 學業，離不開單位的理解、包容與鼎力支持。感謝領導給予我繼續深造的機會與空間，讓我得以將管理實踐與學術理論相互印證、彼此滋養；感謝各位同事在工作中主動擔當、鼎力相助，替我分擔重任、解我後顧之憂，讓我能夠心無旁騖投入學業。這段求學之路，亦是與同仁並肩前行之路，這份情誼與支援，我將永遠銘記於心。

最後，我要把最深的謝意獻給我的家人。你們是我最堅實的依靠，也是我最溫暖的港灣。在無數個挑燈夜讀、潛心研究的日子裡，是你們默默的陪伴、無條件的理解與毫無保留的支持，給予我直面困難、堅持到底的勇氣。正是這份最柔軟、最堅定的力量，讓我在工作、學業與生活的多重壓力下，始終步履從容、不忘初心。

此外，也衷心感謝 2021 班 DBA 的每一位同窗。一路同行、朝夕相伴，課堂上的思想碰撞、求學中的彼此扶持、相處時的歡聲笑語，都成為這段歲月裡最珍貴的記憶。我們因求知相遇，因志趣相知，這段情誼，歷久彌珍。

回望這段學術征程，我最深的感悟，是真正的學術傳承從來不是知識的簡單堆砌，而是思想的啟迪、精神的傳遞、品格的浸潤。那些與文獻相伴的深夜、為研究反復打磨的焦灼、因突破而欣喜的瞬間，因為有師長、同窗、同事與家人的陪伴與托舉，早已超越學術本身，成為我生命中厚重而溫暖的印記。

謹以此文獻給所有在我求知路上播撒光芒、給予力量的師長與同道。願我們始終心懷熱愛、眼有星光，在各自的領域裡堅守初心、篤行致遠，以微光彙聚星河，以思考照亮前路。

---

## 目錄

摘要.....	i
Abstract .....	iv
<b>Qualifying Panel and Examination Panel.....</b>	<b>viii</b>
致謝.....	ix
目錄.....	xi
圖目錄.....	xv
表目錄.....	xvi
第 1 章 引言.....	1
1.1 研究背景與研究問題.....	1
1.1.1 醫療服務中腫瘤患者隨訪的作用與挑戰.....	1
1.1.2 隨訪體系中患者配合與長期關係維繫的現實困境.....	5
1.1.3 生成式人工智慧在個性化隨訪中的應用潛力.....	6
1.1.4 研究問題的提出.....	12
1.2 研究目的與研究意義.....	13
1.2.1 研究目的.....	13
1.2.2 研究意義.....	13
1.3 研究內容.....	14
1.4 研究方法.....	16
1.4.1 文獻研究法.....	16
1.4.2 離散選擇實驗.....	17
1.4.3 實地實驗法.....	18
1.4.4 問卷調查法.....	18
1.4.5 數理統計法.....	19
1.5 本章小結.....	21
第 2 章 概念界定與文獻綜述.....	22
2.1 醫療隨訪系統與隨訪管理概述.....	22
2.1.1 醫療隨訪的現狀與挑戰.....	22
2.1.2 醫院隨訪系統的發展與運行模式.....	23
2.1.3 醫療隨訪系統在個性化隨訪中的作用.....	25
2.2 個性化隨訪中患者持續配合行為研究綜述.....	27
2.2.1 影響患者持續配合行為的多維因素.....	27
2.2.2 個性化隨訪促進持續配合行為的作用機制.....	27

---

2.2.3 個性化隨訪的多元化策略與實踐模式.....	29
2.3 個性化隨訪對醫患長期關係作用的研究綜述.....	29
2.3.1 醫患長期關係的影響因素與作用效果.....	30
2.3.2 數位化溝通對醫患長期關係的影響.....	31
2.3.3 個性化 AI 總結資訊對醫患長期關係的影響.....	32
2.4 患者持續配合及醫患長期關係對患者健康獲益的研究綜述.....	33
2.4.1 患者持續配合對患者健康獲益的影響.....	34
2.4.2 良好的醫患長期關係對患者健康獲益的影響.....	35
2.5 本章小結.....	37
第 3 章 腫瘤患者隨訪偏好調研分析.....	39
3.1 半結構化訪談.....	39
3.1.1 隨訪偏好的訪談問題設計基礎.....	39
3.1.2 訪談方法.....	41
3.1.3 訪談資料分析方法.....	42
3.1.4 訪談結果.....	43
3.1.5 討論.....	45
3.2 患者的離散選擇實驗問卷調查.....	45
3.2.1 研究物件及樣本量.....	45
3.2.2 研究問卷.....	46
3.2.3 資料分析方法.....	46
3.2.4 問卷發放情況及調查物件基本特徵.....	46
3.2.5 研究結果.....	48
3.2.6 討論.....	49
3.3 本章小結.....	50
第 4 章 研究假設與研究模型.....	52
4.1 理論基礎.....	52
4.1.1 關聯式契約理論.....	52
4.1.2 以患者為中心的溝通理論.....	54
4.1.3 同伴經驗線索.....	57
4.2 變數定義及研究模型.....	58
4.3 假設推導.....	61
4.3.1 個性化 AI 隨訪總結對患者配合和醫患長期關係的影響.....	61
4.3.2 感知醫生責任的仲介效應.....	63

4.3.3 感知資訊有效性的仲介效應.....	64
4.3.4 溝通框架的調節效應.....	65
4.3.5 同伴康復案例的調節效應.....	66
4.4 本章小結.....	68
第 5 章 實驗設計與個性化 AI 總結效果驗證 .....	70
5.1 AI 個性化隨訪總結的有效性驗證.....	70
5.1.1 個性化 AI 隨訪總結的生成邏輯與風險規避 .....	70
5.1.2 個性化 AI 隨訪的價值驗證 .....	71
5.2 研究情景與設計.....	73
5.2.1 研究情景.....	73
5.2.2 實驗設計.....	74
5.3 實驗流程與資料獲取.....	75
5.3.1 篩選入組階段.....	75
5.3.2 隨訪階段.....	75
5.4 實驗操縱與變數測量.....	76
5.4.1 實驗操縱設計.....	76
5.4.2 變數測量.....	79
5.5 本章小結.....	80
第 6 章 個性化 AI 總結對患者持續配合的作用.....	82
6.1 樣本特徵與資料品質檢驗.....	82
6.1.1 樣本基本情況與隨機化檢驗.....	82
6.1.2 信效度檢驗.....	84
6.2 個性化 AI 隨訪總結對患者持續配合效能的影響.....	85
6.3 本章小結.....	89
第 7 章 個性化 AI 總結對醫患長期關係維繫的作用.....	90
7.1 個性化 AI 隨訪總結對感知醫患長期關係的影響.....	90
7.1.1 主效應分析.....	90
7.1.2 仲介效應分析.....	91
7.2 溝通框架對個性化 AI 總結與感知醫患長期關係的調節作用的影響.....	94
7.2.1 調節效應分析.....	94
7.2.2 調節仲介效應分析.....	96
7.3 同伴康復案例對個性化 AI 總結與感知醫患長期關係的調節作用的影響	
.....	100
7.3.1 調節效應分析.....	100

---

7.3.2 調節仲介效應分析.....	102
7.4 本章小結.....	106
第 8 章 研究結論與展望.....	108
8.1 研究結論.....	108
8.2 研究創新.....	111
8.2.1 理論創新.....	111
8.2.2 實踐創新.....	113
8.3 研究貢獻點.....	114
8.3.1 理論貢獻.....	114
8.3.2 實踐貢獻.....	115
8.4 本研究局限與展望.....	116
參考文獻.....	118
附錄 A: 患者訪談提綱 .....	136
附錄 B: 患者隨訪偏好調查問卷.....	139
附錄 C: 訪談記錄 (選刊) .....	148
附錄 D: 變數測量 .....	157
附錄 E: 實驗問卷.....	159
附錄 F: 變數的信度效度檢驗.....	168
附錄 F1 本研究主要變數信效度檢驗 .....	168
附錄 F2 本研究主要變數區分效度檢驗 .....	168

---

## 圖目錄

圖 1-1 研究框架圖 .....	16
圖 4-1 研究模型 .....	61
圖 5-1 感知幫助性 .....	73
圖 6-1 患者滿意度 .....	87
圖 6-2 患者持續配合行為 .....	88
圖 7-1 感知醫患關係持續性 .....	91
圖 7-2 仲介效應分析 .....	94
圖 7-3 醫患長期關係 .....	96
圖 7-4 調節仲介效應分析 .....	100
圖 7-5 感知醫患關係持續性 .....	102
圖 7-6 調節仲介效應分析 .....	106

---

## 表目錄

表 3-1 半結構式訪談得到的潛在屬性 .....	43
表 3-2 患者基本特徵 .....	46
表 3-3 患者隨訪屬性相對重要性排序 .....	48
表 3-4 患者 DCE 問卷分析結果 .....	49
表 4-1 變數定義 .....	59
表 5-1 單因素方差分析結果 .....	72
表 5-2 實驗操縱材料-個性化程度*溝通框架 .....	77
表 5-3 實驗操縱材料-同伴案例 .....	78
表 6-1 變數描述性統計與隨機化檢驗 .....	83
表 6-2 單因素方差分析結果 .....	86
表 6-3 單因素方差分析結果 .....	87
表 7-1 單因素方差分析結果 .....	90
表 7-2 仲介效應模型檢驗 .....	92
表 7-3 仲介效應結果匯總 .....	93
表 7-4 方差分析結果 .....	95
表 7-5 組間差異比較結果 .....	95
表 7-6 調節仲介效應模型檢驗（仲介變數 1: 感知醫生問責性） .....	97
表 7-7 調節仲介效應模型檢驗（仲介變數 2: 感知資訊有效性） .....	97
表 7-8 調節仲介效應結果匯總 .....	99
表 7-9 方差分析結果 .....	101
表 7-10 組間差異比較結果 .....	101
表 7-11 調節仲介效應模型檢驗（仲介變數 1: 感知醫生問責性） .....	103
表 7-12 調節仲介效應模型檢驗（仲介變數 2: 感知資訊有效性） .....	104
表 7-13 調節仲介效應結果匯總 .....	105
表 8-1 假設檢驗結果 .....	108