

ỨNG DỤNG KỸ THUẬT KHAI PHÁ DỮ LIỆU NHẪM ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI CÁC BỆNH VIỆN CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮKNÔNG

APPLICATION OF DATA MINING TECHNIQUE TO MEASURING PATIENTS' SATISFACTION ABOUT HEALTHCARE SERVICE QUALITY AT THE PUBLIC HOSPITALS IN DAKNONG PROVINCE

Tác giả: [Lê Dân](#)

Tóm tắt bằng tiếng Việt:

Khai phá dữ liệu ngày càng sử dụng rộng rãi trong phân tích kinh tế, xã hội nhằm hỗ trợ ra quyết định. Bài viết này giới thiệu kỹ thuật khai phá dữ liệu vào phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ở các bệnh viện công trên địa bàn tỉnh Đắk Nông. Trong bài viết giới thiệu tổng quan về các bước cũng như nhiệm vụ cơ bản của từng bước của qui trình CRISP – DM. Từ đó, ứng dụng qui trình này nhằm đo lường ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của bệnh nhân. Bài viết dựa vào mô hình Gi-Du Kang & Jeffrey James (2004) để nghiên cứu mối quan hệ nhân quả giữa các nhân tố. Các tham số mô hình được ước lượng bằng kỹ thuật phân tích SEM với sự trợ giúp của phần mềm SPSS và AMOS.

Từ khóa: Khai phá dữ liệu; CRISP-DM; Hài lòng; Chất lượng dịch vụ; Khám chữa bệnh; ra quyết định; AMOS.

Tóm tắt bằng tiếng Anh:

Data mining is widely used in social and economic analyses to support decision making. This article introduces the use of a data mining technique to analyze the factors affecting patient's satisfaction about the quality of healthcare service at the public hospitals in DakNong Province. Especially, the paper introduces the steps as well as the basic task of each step in the CRISP – DM process and the application of this process to measuring the impact of factors on patients' satisfaction. Additionally, the paper uses the Gi-Du Kang & Jeffrey James models (2004) to study the causal relationships between mentioned factors. The parameters of the model are estimated by SEM techniques, with the help of the SPSS and AMOS software.

Key words: Data mining; CRISP-DM; Satisfaction; Service Quality; Healthcare; Decision making; AMOS