

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

NGUYỄN THỊ NINH

NGHIÊN CỨU ỨNG DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐẾN
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN LĨNH VỰC GIÁO DỤC
TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

THÁI NGUYÊN - 2024

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

NGUYỄN THỊ NINH

NGHIÊN CỨU ỨNG DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐẾN
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN LĨNH VỰC GIÁO DỤC
TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN

Ngành: Hệ thống thông tin quản lý

Mã số: 8340405

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Vũ Xuân Nam

THÁI NGUYÊN - 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng đây là công trình nghiên cứu của tôi. Các số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn đều là chân thực và chưa từng được áp dụng để hỗ trợ bất kỳ luận văn nào khác.

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2024

Tác giả

Nguyễn Thị Ninh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài này, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, hỗ trợ, và động viên từ nhiều cá nhân và tập thể khác nhau. Tôi muốn diễn đạt lòng biết ơn chân thành đến tất cả những cá nhân và đồng nghiệp đã tạo điều kiện để hỗ trợ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi muốn bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, Khoa, và Phòng của Trường Đại học Công nghệ thông tin và Truyền thông - Đại học Thái Nguyên, vì đã tạo điều kiện thuận lợi giúp đỡ tôi ở mọi khía cạnh trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Lời cảm ơn trân trọng được dành riêng cho thầy giáo hướng dẫn TS. Vũ Xuân Nam vì sự giúp đỡ tận tình của thầy.

Trong quá trình thực hiện nghiên cứu, tôi còn được sự hỗ trợ và hợp tác của các đồng nghiệp tại các địa điểm nghiên cứu. Tôi muốn bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến bạn bè, đồng nghiệp, và gia đình đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi để hoàn thành nghiên cứu này.

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2024

Tác giả

Nguyễn Thị Ninh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH ẢNH	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	4
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	6
5. Kết cấu của luận văn	6
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA CỘNG ĐỒNG VỀ LĨNH VỰC GIÁO DỤC	1
1.1 Tổng quan về dịch vụ hành chính công	1
1.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ và dịch vụ hành chính công	4
1.2.1. Các đặc trưng của dịch vụ.....	4
1.2.2. Chất lượng dịch vụ.....	5
1.2.3. Chất lượng dịch vụ hành chính công theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2008	7
1.2.4. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ	8
1.3. Sự hài lòng về dịch vụ hành chính công	11
1.3.1. Sự hài lòng	11
1.3.2. Vai trò đáp ứng sự hài lòng của người dân của dịch vụ hành chính công.....	12
1.3.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân.....	14

1.4. Chuyển đổi số trong dịch vụ công	15
1.4.1. Chuyển đổi số trong dịch vụ hành chính công ở Việt Nam	15
1.4.2. Dịch vụ công trực tuyến.....	18
CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	23
2.1. Các nghiên cứu và mô hình nghiên cứu trước đây	23
2.1.1. Các nghiên cứu đã thực hiện.....	23
2.2. Câu hỏi nghiên cứu	27
2.3. Phương pháp nghiên cứu	28
2.3.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	28
2.3.2. Phương pháp tổng hợp và xử lý số liệu	29
2.3.3. Phương pháp phân tích thông tin	29
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	30
2.4.1. Chỉ tiêu phản ánh tình hình của địa phương.....	30
2.4.2. Chỉ tiêu phản ánh quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến thành phố Thái Nguyên.....	30
2.4.3. Chỉ tiêu phản ánh chất lượng dịch công trực tuyến.....	30
CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG TIẾP CẬN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VỀ LĨNH VỰC GIÁO DỤC TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN	33
3.1. Khái quát về Thái Nguyên	33
3.1.1. Điều kiện tự nhiên.....	33
3.2. Thực trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến về lĩnh vực giáo dục tại thành phố Thái Nguyên.....	39
3.2.1. Ban hành các văn bản chỉ đạo và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến	39
3.2.2. Thực trạng các dịch vụ công trực tuyến về lĩnh vực giáo dục tại thành phố Thái Nguyên.....	41

3.2.3. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết để cung cấp dịch vụ công trực tuyến.....	50
3.2.4. Giới thiệu, hướng dẫn cho người dân và các doanh nghiệp về dịch vụ công trực tuyến	55
3.2.5. Theo dõi, kiểm tra và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến	58
3.2.6. Đánh giá sự hài lòng của người dân đến chất lượng dịch vụ công trực tuyến về lĩnh vực giáo dục tại thành phố Thái Nguyên	61
3.3 Kết quả nghiên cứu	68
3.3.1. Thống kê mô tả	68
3.3.2 Kiểm định thang đo và phân tích EFA	71
3.4. Phân tích tương quan	76
3.5. Hồi quy đa biến	79
CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP CẢI THIỆN KHẢ NĂNG TIẾP CẬN VÀ SỬ DỤNG DVCTT CỦA CỘNG ĐỒNG TRONG LĨNH VỰC GIÁO DỤC TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN.....	83
4.1. Định hướng và mục tiêu	83
4.1.1. Định hướng	83
4.1.2. Mục tiêu	83
4.2. Giải pháp nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến	84
4.2.1. Tăng cường và nâng cao đào tạo, hỗ trợ năng lực Công nghệ thông tin để nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực giáo dục tại thành phố Thái Nguyên.	84
4.2.2. Nâng cao tinh thần thái độ phục vụ về khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực giáo dục tại thành phố Thái Nguyên.	87

4.2.3. Hoàn thiện quy trình giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến	88
4.2.4. Đầu tư cơ sở vật chất nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực giáo dục tại thành phố Thái Nguyên..	91
4.2.5. Tăng cường bảo mật thông tin trên cổng dịch vụ công	93
4.2.6. Tăng cường tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến	94
4.3. Khuyến nghị.....	95
4.3.1. Đối với Chính phủ và Bộ ban ngành	95
4.3.2. Kiến nghị đối với tỉnh Thái Nguyên.....	95
4.3.3. Đối với thành phố Thái Nguyên	96
KẾT LUẬN	99
TÀI LIỆU THAM KHẢO	102
PHỤ LỤC	110

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TT	Viết tắt	Diễn giải
1	CPĐT	Chính phủ điện tử
2	CQĐT	Chính quyền điện tử
3	CNTT	Công nghệ thông tin
4	CSDL	Cơ sở dữ liệu
5	TTHC	Thủ tục hành chính
6	DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
7	CCHC	Cải cách hành chính
8	UBND	Ủy ban nhân dân
9	TTĐT	Thông tin điện tử
10	DVC	Dịch vụ công
11	CDVCQG	Cổng Dịch vụ công Quốc gia
12	EFA	Exploratory Factor Analysis
13	HĐND	Hội đồng nhân dân

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Một số yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng công nghệ và hệ thống thông tin [51]	26
Bảng 2: Nội dung đánh giá dựa trên thang đo Likert	29
Bảng 3: Danh mục thủ tục hành chính lĩnh vực giáo dục và đào tạo triển khai mức độ 4 trên cổng dịch vụ công trực tuyến thành phố Thái Nguyên [54]... 43	43
Bảng 4: Các khóa đào tạo công nghệ thông tin tại tỉnh Thái Nguyên.....	50
Bảng 5: Thực trạng đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin tỉnh Thái Nguyên	51
Bảng 6: Danh mục phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin	53
Bảng 7: Số lượt người truy cập trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến	56
Bảng 8: Số lượng hồ sơ giải quyết bằng dịch vụ công trực tuyến thành phố Thái Nguyên giai đoạn 2021 - 2024.....	59
Bảng 9: Đối tượng nghiên cứu	63
Bảng 10: Tiêu chí đánh giá đáp ứng.....	65
Bảng 11: Tiêu chí đánh giá mức độ tin cậy.....	66
Bảng 12: Tiêu chí đánh giá năng lực phục vụ	66
Bảng 13: Tiêu chí đánh giá về thái độ phục vụ	67
Bảng 14: Tiêu chí đánh giá về thái độ phục vụ	67
Bảng 15: Tiêu chí đánh giá về hài lòng của người dân về dịch vụ công trực tuyến	68
Bảng 16: Đánh giá của người dân về mức độ đáp ứng dịch vụ công trực tuyến	68
Bảng 17: Đánh giá của người dân về mức độ tin cậy dịch vụ công trực tuyến	69