

# GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ CƠ KHÍ HÀNG HẢI PTSC

● NGUYỄN XUÂN THỊNH

## TÓM TẮT:

Đối với các công ty chuyên về thi công các dự án dầu khí nói chung, Công ty TNHH MTV Dịch vụ Cơ khí Hàng hải PTSC (Công ty PTSC) nói riêng, hệ thống thông tin quản trị đóng vai trò vô cùng quan trọng. Qua tìm hiểu các công trình nghiên cứu liên quan, tác giả nhận thấy chưa có nghiên cứu nào về chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin (CNTT) tại Công ty PTSC. Do vậy, nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ CNTT, xác định nguyên nhân của các vấn đề cần khắc phục để làm cơ sở đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ CNTT tại Công ty PTSC trong thời gian tới.

**Từ khóa:** chất lượng dịch vụ, dịch vụ công nghệ thông tin, Công ty PTSC.

## 1. Đặt vấn đề

Ngày nay các doanh nghiệp (DN) sử dụng CNTT để làm cơ sở cho việc cạnh tranh trong nền kinh tế toàn cầu. Các ưu điểm dễ nhận thấy của CNTT đó là giúp phát triển sản phẩm được hỗ trợ bởi các công nghệ mang tính tự động hóa, cải tiến các dịch vụ và sản phẩm; nhờ CNTT có thể phát triển được các thị trường mới, các hình thức bán hàng mới hiệu quả với chi phí thấp,... Mỗi cơ quan, tổ chức khi đầu tư vào CNTT cần đánh giá được mức độ hiệu quả để đầu tư cho phù hợp. Trước hết, đầu tư cho CNTT không có nghĩa là mua sắm một khối lượng máy móc để nhằm gia tăng tài sản cố định, mà quan trọng nhất là tăng hiệu quả của việc ứng dụng CNTT trong công việc chuyên môn

của từng đơn vị. Để có hiệu quả, tránh lãng phí nguồn kinh phí thì cơ cấu vốn đầu tư hợp lý cho CNTT phải ưu tiên cho hệ thống thông tin, hạ tầng CNTT; đào tạo chuyển giao; mua sắm phần cứng; vận hành và bảo hành bảo trì.

Tuy nhiên, đầu tư CNTT cũng cần có hạn mức và nằm trong ngân sách được phê duyệt, phù hợp với chiến lược phát triển kinh doanh của DN. Bên cạnh đó, trong quá trình đầu tư và vận hành, sử dụng các hệ thống CNTT cần chú trọng đến việc sử dụng các dịch vụ CNTT có hiệu quả; Cần xây dựng, tổ chức đội ngũ để làm dịch vụ CNTT và quản lý việc thuê ngoài các dịch vụ khác mà tổ chức làm không hiệu quả bằng. Để không làm tăng ngân sách hoặc làm giảm chi phí hoạt

động/đầu tư CNTT cần nâng cao chất lượng dịch vụ CNTT trong tổ chức. Vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ CNTT cũng làm cho hệ số cạnh tranh của DN được tăng lên.

Qua tìm hiểu các công trình nghiên cứu liên quan, tác giả nhận thấy chưa có nghiên cứu nào về chất lượng dịch vụ CNTT của các doanh nghiệp nói chung và của Công ty PTSC nói riêng. Do vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ CNTT tại Công ty PTSC, xác định các nguyên nhân của các vấn đề cần khắc phục để làm cơ sở đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ CNTT tại Công ty PTSC trong thời gian tới.

## **2. Cơ sở lý luận**

### **2.1. Một số khái niệm**

Trong khuôn khổ thư viện cơ sở hạ tầng CNTT (ITIL), dịch vụ CNTT được định nghĩa là “tập hợp cơ sở vật chất bao gồm CNTT (phần cứng, phần mềm) và phi CNTT (điện, nước, điều hòa, văn phòng, v.v...), được hỗ trợ bởi các nhà cung cấp dịch vụ CNTT nhằm đáp ứng một hoặc nhiều nhu cầu của khách hàng và được sự cảm nhận của khách hàng về sự thỏa mãn nhu cầu” (OGC, 2004). Vai trò của các nhà cung cấp dịch vụ CNTT theo ITIL là được thực hiện bởi các đơn vị như phòng/ban, trung tâm hay DN, cho dù nội bộ hay bên ngoài, cung cấp và hỗ trợ dịch vụ CNTT cho khách hàng (OGC, 2004). Khuôn khổ ITIL còn mở rộng khái niệm dịch vụ CNTT bao gồm các hệ thống CNTT và các hoạt động của con người tư vấn, xây dựng, vận hành, bảo trì, đào tạo, hỗ trợ sử dụng các hệ thống CNTT đó.

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm gây nhiều chú ý và tranh cãi trong các tài liệu nghiên cứu. Hiện chưa có sự thống nhất nào trong việc định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ (Wisniewski, Donnelly, 2001). Chất lượng dịch vụ được định nghĩa bằng nhiều cách khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu và môi trường nghiên cứu. Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng (Lewis, Mitchell, 1990; Asubonteng và c.s., 1996; Wisniewski, Donnelly 1996). Theo Edvardsson và c.s. (1994), chất lượng dịch vụ là dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng và làm thỏa mãn nhu cầu của họ. Theo Parasuraman và c.s. (1985,

1988), chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và cảm nhận của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ.

Trong một thời gian dài, nhiều nhà nghiên cứu đã cố gắng định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ. Chẳng hạn, theo Lehtinen và Lehtinen (1982), chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên 2 khía cạnh, (1) quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả của dịch vụ. Gronroos (1984) đề nghị 2 lĩnh vực của chất lượng dịch vụ, đó là (1) chất lượng kỹ thuật và (2) chất lượng chức năng. Parasuraman và c.s. (1985) đưa ra mô hình 5 khoảng cách và 5 thành phần chất lượng dịch vụ, gọi tắt là SERVQUAL,...

### **2.2. Phân loại dịch vụ CNTT**

Theo Nghị định số 73/2019/NĐ-CP ngày 05/9/2019 của Chính phủ về dịch vụ CNTT thì dịch vụ CNTT có các loại sau:

- Dịch vụ CNTT sẵn có trên thị trường là dịch vụ CNTT được cung cấp ngay khi có nhu cầu mà không phải thông qua đặt hàng để thiết kế, gia công, chế tạo, sản xuất; đã được công khai về giá, mô tả chức năng, tính năng kỹ thuật, công nghệ trên cổng/trang thông tin điện tử của tổ chức, cá nhân hoặc thông qua phương tiện khác được nhiều người tiếp cận.

- Dịch vụ CNTT không sẵn có trên thị trường là dịch vụ được thiết lập theo các yêu cầu riêng nhằm đáp ứng yêu cầu đặc thù của cơ quan, đơn vị. Theo đó, cơ quan, đơn vị thuê tổ chức, cá nhân thiết lập mới, mở rộng hoặc nâng cấp cho hệ thống hạ tầng kỹ thuật, phần mềm, cơ sở dữ liệu nhằm đáp ứng yêu cầu đặc thù của cơ quan, đơn vị; sau khi hoàn thành hệ thống hoặc hạng mục của hệ thống CNTT, tổ chức, cá nhân đó tổ chức quản trị, vận hành để cung cấp dịch vụ cho cơ quan, đơn vị thuê hoặc bàn giao cho cơ quan, đơn vị thuê tự tổ chức quản trị, vận hành trong một thời hạn nhất định.

## **3. Thực trạng chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin tại Công ty PTSC**

### **3.1. Thành tựu đạt được**

Thứ nhất, Công ty PTSC đã có cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ, kỹ thuật được đảm bảo cho việc cung cấp các dịch vụ CNTT. Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu đã được đầu tư, trang bị về hạ tầng CNTT, các hệ thống thông tin đầy đủ để quản lý, vận hành khai thác và hỗ trợ sử dụng. Trong chiến lược phát triển CNTT, Công ty vẫn tiếp tục được đầu tư, mở

rộng để kiện toàn về mặt công nghệ và ứng dụng CNTT làm nền tảng cho hoạt động sản xuất - kinh doanh. Đây chính là điều kiện tiên đề để đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ CNTT cho Công ty.

*Thứ hai*, người dùng và chủ đầu tư đánh giá khá hài lòng về tính đảm bảo, sẵn sàng của các dịch vụ CNTT được cung cấp. Để có được điều đó, bên cạnh cơ sở vật chất đảm bảo, các hệ thống thông tin mới được đầu tư hiện đại hoạt động luôn sẵn sàng, Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu có một đội ngũ cán bộ có trình độ và chuyên môn, kinh nghiệm trong nhiều lĩnh vực về mạng truyền thông, quản lý hạ tầng, phát triển phần mềm và quản trị hệ thống. Bên cạnh đó, đội ngũ hỗ trợ người dùng giàu kinh nghiệm và nhiệt tình trong công việc, thân thiện khi tiếp xúc với người dùng nội bộ trong Công ty cũng như các đối tác liên quan. Lãnh đạo Công ty luôn cam kết cung cấp đủ nguồn lực và sẵn sàng tuyển dụng thêm nhân sự khi cần thiết. Bên cạnh đó, Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu có mối quan hệ tốt với các đối tác, các hãng công nghệ, nên họ sẵn sàng cung cấp nguồn lực chất lượng cao để cùng hỗ trợ, xử lý các vấn đề về chất lượng dịch vụ CNTT khi có yêu cầu.

*Thứ ba*, về chất lượng chung dịch vụ do Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu cung cấp được đánh giá là ổn định; không có người dùng phàn nàn về chất lượng phục vụ. Các hệ thống thông tin có chất lượng hoạt động tốt, đảm bảo tính ổn định, ít bị gián đoạn trong cung cấp dịch vụ, dữ liệu kinh doanh được an toàn. Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu đã tạo được sự tin tưởng của người dùng trong việc cung cấp dịch vụ.

### **3.2. Các hạn chế và nguyên nhân**

*3.2.1. Về mặt dịch vụ khách hàng, người dùng chưa được hài lòng bởi các tổ chức thực hiện các dịch vụ chưa được tốt, cụ thể là:*

- Quy trình thực hiện dịch vụ còn phức tạp, rườm rà, chưa thể hiện là “một cửa”; công tác liên lạc và truyền thông với khách hàng còn có nhiều vấn đề.

- Đội ngũ tiếp nhận yêu cầu khách hàng chưa chuyên nghiệp. Hiện tại, Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu đang thực hiện nhiều dự án đồng thời và chồng chéo; việc tiếp xúc, trao đổi với người sử dụng và khách hàng do nhiều vị trí đảm nhiệm, nên tính chuyên nghiệp chưa cao, nhiều lúc còn chưa đúng chuyên môn, gây nên sự hiểu lầm với khách hàng,

chưa tạo sự thỏa mãn, hài lòng của người dùng và khách hàng.

- Chưa bố trí được các vị trí công việc phù hợp với từng chuyên môn phù hợp, còn giao việc chung, chưa chuyên môn hóa, để nâng cao hiệu quả và thúc đẩy phát triển cá nhân.

- Việc tổ chức, quản lý dịch vụ chưa được bài bản, do triển khai các dự án nhiều, nên chưa tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ.

#### **3.2.2. Chưa bắt kịp nhu cầu người dùng**

Đây là một yêu cầu khó trong một số trường hợp do giới hạn của công nghệ, chức năng của hệ thống không đáp ứng được ngay. Bên cạnh đó, việc giải thích, truyền thông những khó khăn để cho người dùng hiểu, và cảm thông còn hạn chế. Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu chưa làm tốt công tác quản lý trong quá trình cung cấp dịch vụ. Bên cạnh đó, Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu cũng chưa tuyên truyền cho người dùng hiểu rõ những khó khăn gặp phải, vấn đề xảy ra, cũng như tư vấn cho người dùng những giải pháp phù hợp, cung cấp những biện pháp thay thế cho những yêu cầu không đáp ứng được ngay.

### **3.3. Một số vấn đề cần thực hiện cải tiến chất lượng dịch vụ**

Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu cần chủ động đánh giá hiệu quả và chất lượng dịch vụ CNTT để đáp ứng nhu cầu, sự thay đổi nhanh chóng như hiện nay. Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu cần có kế hoạch xây dựng mô hình quản lý theo mô hình cung cấp dịch vụ (dựa trên ITILv4) và cải tiến liên tục. Trong đó, phải chú ý các điểm sau:

- Cần thực hiện tốt công tác quản lý thay đổi trong quá trình cung cấp dịch vụ CNTT, để khắc phục vấn đề về sự mong muốn của người dùng yêu cầu thay đổi nhanh chóng.

- Cần dự đoán và nghiên cứu các xu hướng công nghệ trong tương lai để định hướng, đón đầu nhu cầu của người dùng, nhu cầu sản xuất - kinh doanh của đơn vị nhằm tránh sự bị động với những yêu cầu thay đổi.

- Cần phải khảo sát, xác định yêu cầu và các ràng buộc nghiệp vụ, quản lý mức độ cung cấp dịch vụ (SLM). Việc phát biểu và phân tích yêu cầu về mức độ cam kết chất lượng phục vụ của dịch vụ (SLAs) là một tiến trình mà chất lượng của nó mang tính chất quyết định sự thành công hay thất bại của cung cấp dịch vụ.

- Phải phân định chức năng nhiệm vụ công việc rõ ràng, chuyên môn hóa, phân cấp xử lý theo cấp độ yêu cầu, mức độ phức tạp và có cơ chế kiểm soát cũng như bộ phận theo dõi việc thực hiện dịch vụ, dự án một cách thường xuyên.

- Cần cải tiến các quy trình đang thực hiện. Các nhóm chức năng của Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu đã xây dựng mới và cập nhật lại các quy định, chính sách cho phù hợp. Tuy nhiên, các điều chỉnh này chưa được ban hành để có hiệu lực và có sự đánh giá tổng thể về chất lượng thực hiện nhằm có sự cải tiến cho phù hợp.

- Cần có phương pháp luận, mô hình tổ chức quản lý dịch vụ được rõ ràng và thống nhất được các phương thức tính phí dịch vụ, phân bổ chi phí hoạt động CNTT. Các chi phí hoạt động và quản lý dịch vụ chưa được hạch toán và phân bổ vào chi phí kinh doanh cho Công ty.

- Cần trang bị các công cụ quản lý chất lượng CNTT một cách hiệu quả ở quy mô toàn hệ thống. Các hệ thống thông tin, hạ tầng thiếu các công cụ quản lý cấu hình, giám sát lỗi, giám sát chất lượng nên việc chia sẻ, hoạch định hệ thống cũng như phát hiện lỗi hay giảm chất lượng dịch vụ rất khó khăn. Công tác báo cáo, đánh giá chất lượng kỹ thuật cần được thực hiện nhanh chóng, kịp thời và thông báo cho các bên để đo lường được thuận tiện, khách quan.

#### **4. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin tại Công ty PTSC**

##### **4.1. Hoàn thiện cơ cấu tổ chức và mô hình quản trị CNTT**

Công ty PTSC cần tổ chức lại các nhóm chức năng để chuyên môn hóa các bộ phận giao tiếp khách hàng và bộ phận hỗ trợ kỹ thuật phía sau, có bộ phận chuyên trách về nghiên cứu nhu cầu và quản lý dịch vụ. Đồng thời, Công ty cần giải quyết các vấn đề truyền thông giữa các bộ phận (truyền thông ngang) và truyền thông từ cấp dưới lên cấp trên nhận được thông tin một cách nhanh chóng, kịp thời. Ngoài ra, Công ty cũng cần xây dựng các nhóm làm việc hiệu quả, có tinh thần làm việc nhóm, phân công nhiệm vụ rõ ràng đúng sở trường, phù hợp chuyên môn nghiệp vụ và giải quyết được các xung đột về vai trò trách nhiệm trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Từ khi thành lập, Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu

đã xây dựng bộ máy dựa vào tình hình thực tế của Công ty. Tuy nhiên, mô hình đó hiện không còn phù hợp do sự phát triển về mặt nhân sự của Công ty tăng lên nhanh chóng, hệ thống phát triển, triển khai đi vào hoạt động đã tăng lên và số lượng yêu cầu cũng như mức độ phức tạp giải quyết cho người dùng rất nhiều. Vì vậy, để chuyển sang mô hình cung cấp dịch vụ theo đúng nghĩa cần thay đổi 3 khu vực:

a) Khu vực giao tiếp với người dùng: Xây dựng các chức năng hỗ trợ dịch vụ người dùng, chức năng tư vấn, danh mục dịch vụ, quản lý quan hệ người dùng, các hình thức báo cáo,...

b) Khu vực cơ chế chính sách: Cung cấp cho Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu các cơ chế về quản lý linh hoạt, áp dụng, vận hành và tuân thủ các quy trình dịch vụ, thiết lập các chỉ số đo lường và lượng hoá trong vận hành hạ tầng CNTT,...

c) Khu vực quản lý chuyển giao dịch vụ: Quản lý, quy hoạch lại nhóm Quản lý và Quản trị theo hướng chuyên nghiệp bằng cách tổ chức bổ sung thêm các chuyên gia công nghệ, giám sát chất lượng dịch vụ, hoạch định năng lực, khả năng sẵn sàng của dịch vụ CNTT,...

Việc thực hiện việc chuyển đổi này sẽ không thể thực hiện được nếu như không có sự quyết tâm thay đổi của lãnh đạo Công ty. Quản trị sự thay đổi là điều cần thiết, nhưng sự thay đổi lớn luôn gặp phải những lực cản của lãnh đạo các bộ phận liên quan. Vì vậy, các nhà quản trị phải tính toán chi phí cho việc thực hiện sự thay đổi; xác định lại mức độ khả thi; cung cấp thông tin phản hồi; tìm cách tốt nhất cập nhật thông tin đầy đủ, kịp thời cho nhân viên của tổ chức; tổ chức hậu cần và đảm bảo các công việc khác vẫn diễn ra bình thường. Các nhà quản trị cần chuẩn bị đầy đủ về mặt vật chất, tâm lý, mục tiêu, biện pháp nhằm thực hiện sự thay đổi. Bên cạnh sự cam kết, nhất quán thay đổi của các cấp quản lý thì việc truyền thông giữa các cấp phải thông suốt. Việc lập kế hoạch chuyển đổi, tổ chức bộ máy bao gồm sắp xếp lại các vị trí công việc phù hợp. Bên cạnh việc xây dựng các bảng mô tả công việc, chức năng nhiệm vụ mới thì cần đào tạo, tuyển dụng bổ sung các vị trí còn thiếu hụt nhân sự.

##### **4.2. Xây dựng và thực hiện các quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin**

Căn cứ vào hiện trạng quản lý dịch vụ và chất

lượng dịch vụ CNTT, cũng như mục tiêu đổi mới, Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu cần xây dựng và thực hiện các quy trình quản lý dịch vụ CNTT và quản lý chất lượng dịch vụ cung cấp cho người dùng. Hiện tại, khối CNTT phục vụ cho số lượng người dùng lớn, cung cấp nhiều dịch vụ dựa trên số lượng lớn các hệ thống thông tin, cơ sở hạ tầng nhiều thiết bị, nên cần có các quy trình để quản lý dịch vụ để tối ưu và áp dụng các công cụ để tự động hóa. Từ đó, các bộ phận trong Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu có thể phối hợp được nhịp nhàng, tránh sự chồng lấn, phân công không rõ ràng hay xung đột vai trò trách nhiệm. Hiện nay, Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu đã và đang thực hiện việc đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 27000:2013 trong hoạt động chung. Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu cần áp dụng ITIL để cải thiện và nâng cao chất lượng trong việc quản lý và cung cấp dịch vụ. Để xây dựng và triển khai áp dụng được các quy trình theo ITIL khuyến nghị, Công ty cần có một số điều kiện cần thiết như sau:

- Sự cam kết của người đứng đầu sẵn sàng cung cấp nguồn lực và đồng lòng bộ phận CNTT.
- Đào tạo nhận thức về quan điểm dịch vụ CNTT cho lãnh đạo và toàn thể cán bộ nhân viên, các kiến thức căn bản về ITIL.
- Phối hợp triển khai với các đơn vị tư vấn triển khai ITIL có kinh nghiệm và đủ nguồn lực để tư vấn, chia sẻ kinh nghiệm cho Công ty.
- Không thể thực hiện đồng loạt đầy đủ các quy trình mà cần có lộ trình xây dựng và triển khai áp dụng cho phù hợp với năng lực tài chính, nguồn lực con người, và cơ sở hạ tầng cũng như kiến trúc thượng tầng hiện tại.

Do vậy, việc triển khai giải pháp này nên được chia thành 2 giai đoạn:

Giai đoạn 1: Chuẩn hóa bộ máy tổ chức CNTT và đưa vào áp dụng một số quy trình quản lý ITIL ở

mức cơ bản, cấp thiết và phù hợp với hiện trạng và khả năng hiện tại của đơn vị.

Giai đoạn 2: Nâng cấp và bổ sung thêm một số quy trình ITIL khác nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và triển khai giải pháp phần mềm quản lý cho phép tích hợp và đồng bộ quy trình ITIL.

## 5. Kết luận

Trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, Công ty PTSC cũng như các doanh nghiệp khác tại Việt Nam đã có những bước ngoặt lớn trong việc tái cấu trúc doanh nghiệp đáp ứng nhu cầu hiện tại và phát triển trong tương lai. Đối với một công ty chuyên về thi công các dự án dầu khí có thể nói hệ thống thông tin quản trị đóng một vai trò vô cùng quan trọng là yếu tố đầu tiên quyết định sự thành công hay thất bại của doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường. Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu được giao nhiệm vụ triển khai và vận hành các hệ thống thông tin của Công ty cũng như phục vụ các chủ đầu tư đến từ nhiều nước trên thế giới.

Với mô hình quản lý và vận hành tập trung CNTT, Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu thực hiện việc cung cấp nhiều dịch vụ CNTT cho các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ và các ban dự án. Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu đã xây dựng được bộ máy và đội ngũ cán bộ làm CNTT lớn mạnh, tập trung nguồn lực để xây dựng, triển khai và đưa vào vận hành các hệ thống thông tin mới theo chiến lược CNTT có sự tư vấn của các chuyên gia, tổ chức hàng đầu thế giới, bên cạnh đó cũng đã duy trì và chuyển đổi từ các hệ thống cũ sang hệ thống mới. Việc thực hiện hoạt động của Tổ CNTT và Quản lý dữ liệu theo mô hình cung cấp dịch vụ CNTT đang trong giai đoạn đầu của quá trình và cũng đã đạt được một số thành công bước đầu, song cũng gặp phải những khó khăn và tồn tại những hạn chế về chất lượng dịch vụ cung cấp cần giải quyết ■

## TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. OGC. (2004). Information technology - Service management - Part 1: Specification, BS ISO/IEC 20000-1:2005.
2. Lewis B., Mitchell V. (1990). Defining và measuring the quality of customer. *Marketing Intelligence and Planning*, 8, 11-17. DOI: 10.1108/EUM0000000001086
3. Asubonteng P., McCleary K.J., Swan J.E. (1996). SERVQUAL revisited: A critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 62-81.

4. Wisniewski, M., Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, 7(4), 357-365
5. Edvardsson, B., Thomasson, B., Ovreteit, J. (1994). *Quality in service*. Maidenhead, UK: McGraw Hill.
6. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality và Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
7. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
8. Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>

**Ngày nhận bài: 28/3/2022**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 15/4/2022**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 12/5/2022**

*Thông tin tác giả:*

**ThS. NGUYỄN XUÂN THỊNH**

**Công ty TNHH MTV Dịch vụ Cơ khí Hàng hải PTSC**

## **SOLUTIONS TO ENHANCE THE QUALITY OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES OF PETROVIETNAM TECHNICAL SERVICES CORPORATION**

● Master. **NGUYEN XUAN THINH**

PetroVietnam Technical Services Corporation

### **ABSTRACT:**

For oil and gas construction companies in general and PetroVietnam Technical Services Corporation (PTSC Corporation) in particular, the management information system plays an extremely important role. There is no research on the quality of information technology services at PTSC Corporation. This study is to assess the current quality of information technology services of PTSC Corporation. Based on the study's findings, some solutions are proposed to improve the quality of PTSC Corporation's information technology services in the coming time.

**Keywords:** service quality, information technology service, PTSC Corporation.