

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH



SẦN NGỌC ĐỨC

NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH DỊCH VỤ MYTV TẠI VNPT
THÀNH PHỐ LÀO CAI

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN – 2020

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH



SẦN NGỌC ĐỨC

**NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH DỊCH VỤ MYTV TẠI VNPT
THÀNH PHỐ LÀO CAI**

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS.Vũ Thị Hậu

THÁI NGUYÊN – 2020

LỜI CAM ĐOAN

Học viên xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng học viên, các số liệu, kết quả nêu trong luận văn tốt nghiệp là trung thực xuất phát từ tình hình thực tế của đơn vị. Những kết luận khoa học của luận văn chưa được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, ngày 29 tháng 5 năm 2020

Tác giả luận văn

Sân Ngọc Đức

LỜI CẢM ƠN

Học viên xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến Ban giám hiệu Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, Phòng đào tạo và các quý thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã nhiệt tình giúp đỡ, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho học viên trong thời gian học tập và nghiên cứu tại trường.

Đặc biệt, học viên xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc nhất đến **TS. Vũ Thị Hậu** với cương vị hướng dẫn khoa học đã trực tiếp chỉ bảo, hướng dẫn tận tình và đóng góp nhiều ý kiến quý báu, giúp đỡ học viên hoàn thành luận văn này.

Học viên xin chân thành cảm ơn lãnh đạo VNPT thành phố Lào Cai đã nhiệt tình giúp đỡ, cung cấp thông tin tư liệu, đóng góp ý kiến cho việc nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Mặc dù bản thân đã rất cố gắng nhưng luận văn không tránh khỏi những khiếm khuyết. Kính mong nhận được sự chỉ dẫn, góp ý chân thành của quý thầy, cô giáo; đồng chí và đồng nghiệp để luận văn được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày 29 tháng 5 năm 2020

Tác giả luận văn

Sần Ngọc Đức

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp của luận văn	3
5. Bố cục của luận văn	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ MYTV CỦA DOANH NGHIỆP VIỄN THÔNG.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ viễn thông.....	5
1.1.1. Khái quát về dịch vụ viễn thông và doanh nghiệp viễn thông.....	5
1.1.2. Cơ sở lý luận về hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ viễn thông MyTV	10
1.2. Cơ sở thực tiễn về hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV của doanh nghiệp viễn thông.....	23
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ IPTV của một số doanh nghiệp viễn thông trong nước	23
1.2.2. Bài học kinh nghiệm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV cho VNPT thành phố Lào Cai.....	27
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	29
2.2. Phương pháp thu thập thông tin	29
2.2.1. Thu thập thông tin thứ cấp	29

2.2.2. Thu thập thông tin sơ cấp.....	30
2.3. Phương pháp phân tích thông tin	32
2.3.1. Phương pháp thống kê mô tả.....	32
2.3.2. Phương pháp so sánh.....	32
2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	33
2.4.1. Nhóm chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh dịch vụ MY TV.....	33
2.4.2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ My TV	34
2.4.3. Mã hóa hệ thống câu hỏi nghiên cứu trong phiếu điều tra.....	40
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ MYTV TẠI VNPT THÀNH PHỐ LÀO CAI.....	43
3.1. Khái quát về VNPT thành phố Lào Cai	43
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của VNPT thành phố Lào Cai.....	43
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của VNPT thành phố Lào Cai.....	44
3.1.3. Mô hình và cơ cấu tổ chức	45
3.1.4 Khái quát hoạt động kinh doanh dịch vụ của VNPT thành phố Lào Cai.....	49
3.2. Thực trạng hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV của VNPT thành phố Lào Cai	51
3.2.1. Khái quát thực trạng kết quả kinh doanh dịch vụ MyTV của VNPT thành phố Lào Cai	51
3.2.2. Nội dung đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV tại VNPT thành phố Lào Cai	61
3.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV tại VNPT thành phố Lào Cai.....	72
3.3. Đánh giá chung về hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV của VNPT thành phố Lào Cai	82
3.3.1. Kết quả đạt được	82
3.3.2. Hạn chế.....	83
3.3.3. Nguyên nhân của hạn chế	84
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ MYTV TẠI VNPT THÀNH PHỐ LÀO CAI.....	86

4.1. Định hướng và mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV tại VNPT thành phố Lào Cai đến năm 2025	86
4.1.1. Định hướng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV tại VNPT thành phố Lào Cai.....	86
4.1.2 Mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV tại VNPT thành phố Lào Cai	88
4.1.3. Dự kiến các mục tiêu cụ thể	88
4.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ MyTV tại VNPT thành phố Lào Cai	89
4.2.1. Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn	89
4.2.2. Nâng cao hiệu quả sử dụng tài sản.....	89
4.2.3. Nâng cao hiệu quả sử dụng lao động	90
4.2.4. Nâng cao khả năng sinh lời.....	91
4.2.5. Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ truyền hình MyTV	92
4.2.6. Các giải pháp liên quan đến Marketing	92
4.3. Kiến nghị đến các bên có liên quan	94
4.3.1. Đối với Chính phủ và các bộ/ban ngành có liên quan	94
4.3.2. Đối với VNPT thành phố Lào Cai	94
4.3.3. Đối với người lao động	95
4.3.4. Đối với khách hàng	96
KẾT LUẬN	97
TÀI LIỆU THAM KHẢO	99
PHỤ LỤC 1	100

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	CBNV	Cán bộ nhân viên
2	DN	Doanh nghiệp
3	HC – QT	Hành chính – quản trị
4	IPTV	Internet Protocol Television
5	KH – KD	Kế hoạch – Kinh doanh
6	KTTK-TC	Kế toán, thống kê, tài chính
7	QLDA	Quản lý dự án
8	ROA	Return On Asset
9	ROE	Return On Equity
10	ROS	Return On Sales
11	STB	Set – top – box
12	TCCB - LĐ	Tổ chức cán bộ - Lao động
13	TD – CM	Truyền dẫn – chuyển mạch
14	TP	Thành phố
15	TSCĐ	Tài sản cố định
16	TSDH	Tài sản dài hạn
17	TSNH	Tài sản ngắn hạn
18	TT	Trung tâm
19	VCĐ	Vốn cố định
20	VCSH	Vốn chủ sở hữu
21	VLĐ	Vốn lưu động
22	VNPT	Vietnam Posts and Telecommunications Group
23	XDCB	Xây dựng cơ bản

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Thang đo Likert	31
Bảng 2.2. Mã hóa các biến điều tra	40
Bảng 3.1. Tình hình hoạt động kinh doanh của VNPT thành phố Lào Cai	50
Bảng 3.2. Biến động số lượng thuê bao MyTV của VNPT thành phố Lào Cai	52
Bảng 3.3. Doanh thu dịch vụ Mytv của VNPT thành phố Lào Cai giai đoạn 2017-2019	58
Bảng 3.4. Tổng hợp chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng vốn dịch vụ MyTV và trung bình các dịch vụ của VNPT thành phố Lào Cai	61
Bảng 3.5. Tổng hợp chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng tài sản của dịch vụ MyTV của VNPT thành phố Lào Cai.....	65
Bảng 3.6. Tổng hợp chỉ tiêu đánh giá khả năng sinh lời của dịch vụ MyTV	68
Bảng 3.7. Tổng hợp chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng lao động của dịch vụ MyTV	70
Bảng 3.8. Phân loại mẫu thống kê.....	75
Bảng 3.9. Kết quả đánh giá thang đo yếu tố hữu hình của khách hàng	77
Bảng 3.10. Kết quả đánh giá thang đo độ tin cậy của khách hàng	78
Bảng 3.11. Kết quả đánh giá thang đo mức độ phản hồi của khách hàng	79
Bảng 3.12. Kết quả đánh giá thang đo mức độ đảm bảo của khách hàng	80
Bảng 3.13. Kết quả đánh giá thang đo mức độ đồng cảm của khách hàng	81
Bảng 3.14. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng	82

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ

Sơ đồ 3.1. Cơ cấu bộ máy quản lý của VNPT thành phố Lào Cai47

Biểu đồ

Biểu đồ 3.1: Tốc độ phát triển thuê bao mới của VNPT thành phố Lào Cai.....52

Biểu đồ 3.2: Tốc độ phát triển thuê bao cắt hủy của VNPT thành phố Lào Cai53

Biểu đồ 3.3: Tốc độ phát triển thuê bao phát sinh cước cơ bản của VNPT thành phố Lào Cai.....54

Biểu đồ 3.4: Cơ cấu doanh thu dịch vụ MyTV so với VNPT thành phố Lào Cai năm 201755

Biểu đồ 3.5: Cơ cấu doanh thu dịch vụ MyTV so với VNPT thành phố Lào Cai năm 201855

Biểu đồ 3.6: Cơ cấu doanh thu dịch vụ MyTV so với VNPT thành phố Lào Cai năm 201956

Biểu đồ 3.7: Cơ cấu doanh thu dịch vụ truyền hình MyTV so với dịch vụ truyền hình thành phố Lào Cai năm 2019.....57

Biểu đồ 3.8: Doanh thu dịch vụ Mytv của VNPT thành phố Lào Cai giai đoạn 2017-201958

Biểu đồ 3.9: Chi phí dịch vụ Mytv của VNPT thành phố Lào Cai giai đoạn 2017-201959

Biểu đồ 3.10: Lợi nhuận từ dịch vụ Mytv của VNPT thành phố Lào Cai giai đoạn 2017-201960