

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

DƯƠNG THỊ HẰNG NGA

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
TẠI MOBIFONE TỈNH BẮC NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2019

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

DƯƠNG THỊ HẰNG NGA

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
TẠI MOBIFONE TỈNH BẮC NINH

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ
Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN VĂN CÔNG

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đã được ghi trong lời cảm ơn. Các thông tin, tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 01 năm 2019

Tác giả luận văn

Dương Thị Hằng Nga

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài: “*Quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh*”, Tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên tận tình của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Đào tạo, các Khoa, của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh-Đại học Thái Nguyên, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của Giáo viên hướng dẫn **TS. Nguyễn Văn Công**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các Thầy, Cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn nhận được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng nghiệp cùng cơ quan nơi tôi công tác. Tôi xin cảm ơn ban lãnh đạo và các đồng nghiệp đã hỗ trợ và cung cấp thông tin cho tôi hoàn thành luận văn. Xin trân trọng cảm ơn các quý khách hàng đã bớt chút thời gian để hoàn thiện phiếu điều tra giúp tôi có thông tin hoàn thành luận văn này. Tôi cũng xin cảm ơn sự động viên giúp đỡ của bạn bè, gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Thái Nguyên, tháng 01 năm 2019

Tác giả luận văn

Dương Thị Hằng Nga

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH VẼ	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của luận văn	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Những đóng góp của luận văn	4
5. Kết cấu của luận văn	5
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ	
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG	6
1.1. Cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông	6
1.1.1. Khái niệm dịch vụ.....	6
1.1.2. Dịch vụ viễn thông.....	8
1.1.3. Khái quát chất lượng và quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.....	16
1.1.4. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông	20
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông ..	23
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông	26
1.2.1. Kinh nghiệm của Mobifone thành phố Hồ Chí Minh	26
1.2.2. Kinh nghiệm của Viettel Vĩnh Phúc.....	28
1.2.3. Kinh nghiệm của Mobifone Đắk Lắk.....	30
1.2.4. Bài học kinh nghiệm áp dụng cho Mobifone tỉnh Bắc Ninh.....	32
Chương 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	33
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33

2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	33
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích số liệu	35
2.2.3. Phương pháp xử lý thông tin	37
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	37
Chương 3 THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG TẠI MOBIFONE TỈNH BẮC NINH.....	39
3.1. Giới thiệu về Mobifone tỉnh Bắc Ninh	39
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	39
3.1.2. Bộ máy tổ chức.....	40
3.1.3. Kết quả kinh doanh tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	43
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh	45
3.2.1. Danh mục sản phẩm dịch vụ Mobifone cung cấp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	45
3.2.2. Một số sản phẩm dịch vụ giá trị gia tăng (data) có trong gói dịch vụ trả trước và trả sau chính như sau:.....	57
3.2.3. Quy trình quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh	61
3.3. Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	66
3.3.1. Công tác lập kế hoạch quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	66
3.3.2. Công tác thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	68
3.3.3. Công tác thanh tra, kiểm tra quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	71
3.4. Kết quả khảo sát về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	72

3.4.1. Ý kiến đánh giá về quy trình quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	72
3.4.2. Ý kiến đánh giá về lập kế hoạch quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	74
3.4.3. Ý kiến đánh giá về thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	75
3.4.4. Ý kiến đánh giá về công tác kiểm tra, giám sát quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	77
3.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh	80
3.5.1. Nhóm nhân tố khách quan	80
3.5.2. Nhóm nhân tố chủ quan	88
3.6. Đánh giá kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	92
3.6.1. Kết quả đạt được	92
3.6.2. Những hạn chế	93
3.6.3. Nguyên nhân của hạn chế	94
Chương 4 GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG TẠI MOBIFONE TỈNH BẮC NINH...	96
4.1. Bối cảnh, phương hướng và mục tiêu quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone tỉnh Bắc Ninh	96
4.1.1. Bối cảnh ngành viễn thông trong thời gian tới	96
4.1.2. Phương hướng phát triển chung của Mobifone Tỉnh Bắc Ninh	97
4.1.3. Mục tiêu	99
4.2. Giải pháp nâng cao quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh.....	99
4.2.1. Giải pháp phát triển thị trường	99
4.2.2. Giải pháp phát triển mạng lưới	101

4.2.3. Giải pháp nâng cao nhận thức về chất lượng và quản lý chất lượng	102
4.2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	103
4.2.5. Hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu khách hàng cho hoạt động chăm sóc khách hàng.....	104
4.2.6. Nhóm giải pháp nghiệp vụ.....	105
4.3. Kiến nghị.....	108
4.3.1. Đối với Bộ Thông tin truyền thông	108
4.3.2. Đối với Tập đoàn Mobifone	108
KẾT LUẬN	110
TÀI LIỆU THAM KHẢO	111
PHỤ LỤC	113

DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT

ATTT	: An toàn thông tin
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CQQL	: Cơ quan quản lý
CSHT	: Cơ sở hạ tầng
CSKH	: Chăm sóc khách hàng
DNVT	: Doanh nghiệp viễn thông
ĐTDD	: Điện thoại di động
DVVT	: Dịch vụ viễn thông
GD	: Giao dịch
GDV	: Giao dịch viên
GTGT	: Giá trị gia tăng
KCN	: Khu công nghiệp
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TNCSHCM	: Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Thang đo Likert	35
Bảng 3.1. Tình hình nhân sự năm 2016-2018.....	42
Bảng 3.2. Kết quả kinh doanh trong giai đoạn 2016-2018	43
Bảng 3.3. Kết quả phát triển dịch vụ thuê bao 3G-4G tại Mobifone tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2016-2018	44
Bảng 3.4: Sản phẩm và giá cước dịch vụ MobiGold tại Mobifone tỉnh Bắc Ninh năm 2018.....	47
Bảng 3.5: Sản phẩm dịch vụ và giá cước dịch vụ M-Business tại Mobifone tỉnh Bắc Ninh năm 2018	48
Bảng 3.6: Sản phẩm, giá cước và thời gian nạp tiền của MobiCard năm 2018	51
Bảng 3.7: Mức cước của MobiCard tại Mobifone tỉnh Bắc Ninh năm 2018 .	53
Bảng 3.8: Mức cước của MobiQ tại Mobifone tỉnh Bắc Ninh năm 2018	54
Bảng 3.9: Mức cước của Mobizone tại Mobifone tỉnh Bắc Ninh năm 2018..	55
Bảng 3.10: Mức cước của một số dịch vụ gia tăng tại Mobifone tỉnh Bắc Ninh năm 2018.....	59
Bảng 3.11: Giá cước một số thuê bao tại Mobifone tỉnh Bắc Ninh.....	61
Bảng 3.12: Kế hoạch đo kiểm của Mobifone tỉnh Bắc Ninh.....	66
Bảng 3.13: Nội dung kế hoạch kiểm tra quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh từ 2016-2018	67
Bảng 3.14: Thực hiện quản lý chất lượng kỹ thuật mạng của Mobifone Bắc Ninh giai đoạn 2016-2018	69
Bảng 3.15: Kết quả thực hiện so với kế hoạch về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông của Mobifone Bắc Ninh.....	70
Bảng 3.16: Số liệu khiếu nại lên tổng đài về chất lượng phục vụ của GDV, nhân viên, điểm bán năm 2016-2018.....	71
Bảng 3.17: Đánh giá về quy trình quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Mobifone Tỉnh Bắc Ninh	72