

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

**LUẬN THỊ NĂM**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG  
TẠI VNPT THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2019**

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

---

**LUẬN THỊ NĂM**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG  
TẠI VNPT THÁI NGUYÊN**

**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. Nguyễn Tiến Long**

**THÁI NGUYÊN - 2019**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

*Thái Nguyên, ngày 19 tháng 8 năm 2019*

**Tác giả luận văn**

**Luân Thị Năm**

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới TS. Nguyễn Tiến Long, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới Ban lãnh đạo, các bạn bè đồng nghiệp, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

*Thái Nguyên, ngày 19 tháng 8 năm 2019*

**Tác giả luận văn**

**Luân Thị Năm**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MỤC LỤC</b> .....	<b>iii</b>
<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG SỐ LIỆU</b> .....	<b>vii</b>
<b>DANH MỤC CÁC ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ</b> .....	<b>viii</b>
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Những đóng góp của đề tài luận văn .....	3
5. Bố cục của luận văn .....	3
<b>Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG</b> .....	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận nâng cao chất lượng dịch vụ di động .....	4
1.1.1. Tổng quan nghiên cứu.....	4
1.1.2. Các khái niệm cơ bản .....	7
1.1.3. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ di động .....	12
1.1.4. Tiêu chí đánh giá đánh giá chất lượng dịch vụ di động.....	14
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng dịch vụ di động.....	16
1.1.5.1. Các yếu tố bên trong .....	16
1.2. Cơ sở thực tiễn nâng cao chất lượng dịch vụ di động.....	22
1.2.1. Kinh nghiệm của một số Tập đoàn, Công ty Viễn thông .....	22
1.2.2. Bài học cho VNPT Thái Nguyên .....	24
<b>Chương 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>26</b>
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu .....	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26

2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	26
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	26
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	28
2.2.4. Phương pháp xử lý thông tin.....	29
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu .....	29
<b>Chương 3 THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DVDD TẠI VNPT THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Giới thiệu khái quát về VNPT Thái Nguyên.....	32
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....	32
3.1.2. Mô hình tổ chức, chức năng, nhiệm vụ.....	33
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh .....	36
3.2. Phân tích các tiêu chí đánh giá chất lượng DVDD tại Viễn thông Thái Nguyên.....	43
3.2.1. Chất lượng cuộc gọi .....	43
3.2.2. Giá cước DVDD.....	47
3.2.3. Chất lượng phục vụ .....	50
3.2.4. Sự khác biệt hóa dịch vụ di động .....	52
3.2.5. Sự thuận tiện trong sử dụng dịch vụ .....	56
3.2.6. Dịch vụ hỗ trợ KH.....	58
3.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng dịch vụ di động VNPT Thái Nguyên .....	61
3.3.1. Ảnh hưởng của các yếu tố bên trong .....	61
3.3.2. Ảnh hưởng của các yếu tố bên ngoài .....	65
3.4. Đánh giá chung về nâng cao chất lượng DVDD tại VNPT Thái Nguyên .	71
3.4.1. Ưu điểm.....	71
3.4.2. Khó khăn, hạn chế.....	72
3.4.3. Nguyên nhân khó khăn, hạn chế .....	73
<b>Chương 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DVDD TẠI VNPT THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>74</b>

4.1. Chủ trương phát triển VNPT Thái Nguyên và phương hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng DVDD tại VNPT Thái Nguyên .....	74
4.1.1. Chủ trương phát triển VNPT Thái Nguyên.....	74
4.1.2. Phương hướng và các mục tiêu phát triển của VNPT Thái Nguyên ....	75
4.2. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng DVDD tại VNPT Thái Nguyên.....	76
4.2.1. Nâng cao chất lượng cuộc gọi nhằm nâng cao mức độ hài lòng của KH về DVDD tại VNPT Thái Nguyên.....	76
4.2.2. Đa dạng và linh hoạt chính sách về giá cước.....	79
4.2.3. Tạo sự khác biệt nhằm nâng cao giá trị thương hiệu, hình ảnh và uy tín của VNPT Thái Nguyên và các dịch vụ di động cung cấp.....	80
4.2.4. Giải pháp về sự thuận tiện trong sử dụng dịch vụ .....	80
4.2.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng .....	81
4.2.6. Nhóm giải pháp nâng cao năng lực quản lý, điều hành .....	84
4.2.7. Nhóm giải pháp về nguồn nhân lực .....	85
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>88</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>90</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>93</b>

**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nguyên nghĩa</b>
KH	Khách hàng
DVDD	Dịch vụ di động
CL	Chất lượng
DV	Dịch vụ
TT	Trung tâm
GTGT	Giá trị gia tăng

**DANH MỤC CÁC BẢNG SỐ LIỆU**

Bảng 2.1. Thang đo Likert .....	28
Bảng 3.1. Giới thiệu về VNPT Thái Nguyên .....	33
Bảng 3.2. Kết quả kinh doanh của VNPT Thái Nguyên.....	37
Bảng 3.3. Doanh thu dịch vụ di động của VNPT Thái Nguyên.....	39
Bảng 3.4. Thị phần dịch vụ di động của VNPT Thái Nguyên .....	40
Bảng 3.5. Sản lượng thuê bao dịch vụ di động của VNPT Thái Nguyên .....	42
Bảng 3.6. Kết quả khảo sát đánh giá của KH về chất lượng cuộc gọi .....	45
Bảng 3.7. Đánh giá của KH về giá cước DVDD .....	48
Bảng 3.8. Đánh giá của KH về chất lượng phục vụ .....	51
Bảng 3.9. Đánh giá của KH về sự khác biệt hóa dịch vụ di động.....	54
Bảng 3.10. Đánh giá của KH về sự thuận tiện dành cho KH.....	57
Bảng 3.11. Đánh giá của KH về dịch vụ hỗ trợ KH .....	59
Bảng 3.12. Thực trạng lực lượng lao động tại VNPT Thái Nguyên .....	61

## **DANH MỤC CÁC ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ**

### **Đồ thị**

Đồ thị 3.1. Doanh thu của VNPT Thái Nguyên.....	38
Đồ thị 3.2. Lợi nhuận sau thuế của VNPT Thái Nguyên.....	38
Đồ thị 3.3. Biểu đồ thị phần dịch vụ di động năm 2017 của VNPT Thái Nguyên ....	41
Đồ thị 3.4. Biểu đồ thị phần dịch vụ di động năm 2018 của VNPT Thái Nguyên ....	41
Đồ thị 3.5. Biểu đồ thị phần 5 tháng đầu năm của VNPT Thái Nguyên.....	42
Đồ thị 3.6. Biểu đồ sản lượng thuê bao di động của VNPT Thái Nguyên từ năm 2017 đến tháng 6/2019 .....	43
Đồ thị 3.7. Biểu đồ đánh giá chất lượng cuộc gọi dịch vụ di động .....	44
Đồ thị 3.8. Biểu đồ đánh giá giá cước dịch vụ di động .....	47
Đồ thị 3.9. Biểu đồ đánh giá về chất lượng phục vụ .....	50
Đồ thị 3.10. Biểu đồ đánh giá sự khác biệt hóa dịch vụ di động.....	56
Đồ thị 3.11. Biểu đồ đánh giá sự thuận tiện dành cho KH .....	56
Đồ thị 3.12. Biểu đồ đánh giá dịch vụ hỗ trợ KH .....	58

### **Sơ đồ**

Sơ đồ 3.1. Sơ đồ mô hình tổ chức.....	33
---------------------------------------	----