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

LÊ ANH TUẤN

TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI VIỄN THÔNG PHÚ THỌ

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2018

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

LÊ ANH TUẤN

TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI VIỄN THÔNG PHÚ THỌ

Chuyên 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: PGS.TS. Trần Nhuận Kiên

THÁI NGUYÊN - 2018

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, tháng 7 năm 2018

Tác giả luận văn

Lê Anh Tuấn

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **PGS.TS. Trần Nhuận Kiên**, 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 khoa Quản lý - Luật Kinh tế, Phòng đào tạo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh - 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, tháng 7 năm 2018

Tác giả luận văn

Lê Anh Tuấn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN i
LỜI CẢM ƠN ii
MỤC LỤC iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT vi
DANH MỤC CÁC BẢNG vii
MỞ ĐẦU 1
1. Tính cấp thiết của đề tài 1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài 2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 2
4. Ý nghĩa của luận văn 3
5. Bố cục của luận văn 3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG 4
1.1. Cơ sở lý luận 4
1.1.1. Dịch vụ và đặc điểm của dịch vụ 4
1.1.2. Dịch vụ viễn thông 5
1.1.3. Quản lý chất lượng dịch vụ 9
1.1.4. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ 11
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng dịch vụ 16
1.2. Cơ sở thực tiễn 17
1.2.1. Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông ở ngoài nước 18
1.2.2. Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông ở trong nước 21
1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với VNPT Phú Thọ 24
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU 26
2.1. Câu hỏi nghiên cứu 26
2.2. Các phương pháp nghiên cứu 26

2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin 26
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin 28
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin 28
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu 30
Chương 3: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI VIỄN THÔNG PHÚ THỌ 32
3.1. Khái quát về Viễn thông Phú Thọ 32
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển 32
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Viễn thông Phú Thọ 35
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Viễn thông Phú Thọ 38
3.2. Thực trạng công tác quản lý chất lượng dịch vụ tại Viễn thông Phú Thọ 41
3.2.1. Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng 41
3.2.2. Tổ chức quản lý chất lượng dịch vụ 42
3.2.3. Tổ chức thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông 50
3.3. Đánh giá quản lý chất lượng dịch vụ tại Viễn thông Phú Thọ qua kết quả điều tra 52
3.3.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu 53
3.3.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng kiểm định Cronbach's Alpha . 54
3.3.3.Phân tích nhân tố 56
3.3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng dịch vụ tại Viễn thông Phú Thọ 60
3.4. Đánh giá chung về công tác quản lý chất lượng dịch vụ tại Viễn thông Phú Thọ 62
3.4.1. Kết quả đạt được 62
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân 63
Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI VIỄN THÔNG PHÚ THỌ 68

4.1.Định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ viễn thông của VNPT Phú Thọ..... 68
4.1.1.Định hướng..... 68
4.1.2.Mục tiêu..... 69
4.2. Giải pháp tăng cường quản lý chất lượng dịch vụ tại Viễn thông Phú Thọ..... 70
4.2.1. Tăng cường đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực 70
4.2.2. Giải pháp chăm sóc khách hàng..... 73
4.2.3. Đầu tư mở rộng mạng lưới, hiên đại hoá trang thiết bị theo hướng mở rộng và nâng cao năng lực phục vụ của Viễn thông Phú Thọ 77
4.2.4. Triển khai và thực hiện tốt các nội dung Văn hóa VNPT..... 78
4.3. Kiến nghị 79
4.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước..... 79
4.3.2. Kiến nghị với Tập đoàn VNPT 80
KẾT LUẬN 82
TÀI LIỆU THAM KHẢO 83
PHỤ LỤC 85

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BHXH	: Bảo hiểm xã hội
BHYT	: Bảo hiểm y tế
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CNTT	: Công nghệ thông tin
CSKH	: Chăm sóc khách hàng
CT	: Cảm thông
HH	: Hữu hình
NNL	: Nguồn nhân lực
PH	: Phản hồi
TC	: Tin cậy
UBND	: Ủy ban nhân dân
XHCN	: Xã hội chủ nghĩa

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả kinh doanh của VNPT Phú Thọ giai đoạn 2015-2017..... 39
Bảng 3.2. Kết quả đánh giá các thang đo bằng Cronbach's Alpha của dịch vụ viễn thông..... 55
Bảng 3.3. Kết quả đánh giá độ tin cậy của các thang đo cảm nhận về chất lượng dịch vụ viễn thông 56
Bảng 3.4. Ma trận xoay nhân tố 57
Bảng 3.5. Kết quả phân tích nhân tố khám phá về cảm nhận chất lượng dịch vụ..... 59
Bảng 3.6. Kết quả mô hình hồi quy 60

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây cùng với việc mở cửa hội nhập kinh tế, viễn thông Việt Nam đã có những bước thay đổi nhanh chóng và đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận. Bước vào giai đoạn mới, ngành Viên thông không chỉ có nhiều cơ hội thuận lợi mà chắc chắn sẽ phải đối mặt với nhiều thách thức. Đặc biệt, khi Việt Nam tham gia đầy đủ vào các tổ chức kinh tế thế giới và khu vực, phải cạnh tranh với nhiều tập đoàn viễn thông quốc tế với thế mạnh về tài chính, công nghệ, kinh nghiệm… ngay ở thị trường Việt Nam thì hoạt động kinh doanh của ngành càng trở nên khó khăn hơn. Bối cảnh mới và những tác động trên đòi hỏi ngành Viễn thông Việt Nam tiếp tục phải đổi mới toàn diện, nhất là quan điểm và cách thức phục vụ người tiêu dùng trong và ngoài nước.

Thực tế đã cho thấy, một trong những vấn đề quan trọng quyết định sự thắng lợi trong cuộc cạnh tranh trên thị trường viễn thông là chất lượng dịch vụ. Tăng cường công tác quản lý chất lượng dịch vụ luôn được các nhà quản lý kinh doanh trên mọi lĩnh vực quan tâm.

Viễn thông Phú Thọ - đơn vị kinh tế trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam có chức năng hoạt động sản xuất kinh doanh, cung cấp các dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Phú Thọ. Trong thời gian qua Viễn thông Phú Thọ đã có những nỗ lực lớn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ Viễn thông. Tuy nhiên, Viễn thông Phú Thọ cũng gặp không ít khó khăn trong việc hoàn thành mục tiêu kinh doanh đã đề ra do cạnh tranh ngày càng gay gắt với các nhà cung cấp khác trên địa bàn. Do vậy, Viễn thông Phú Thọ tiếp tục đổi mới mạnh mẽ và nhất là tìm kiếm những giải pháp tốt nhất để có thể để quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông nhằm đáp ứng tốt yêu cầu của khách hàng, đảm bảo hiệu quả sản xuất kinh doanh. Đây là nhiệm vụ mang không chỉ mang tính lâu dài mà còn luôn có tính thời sự cao. Cho đến nay, chưa có đề tài nào nghiên cứu về công tác quản lý chất lượng dịch vụ