

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

DƯƠNG THÀNH CHUNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT
TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH PHÚ THỌ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: Quản lý kinh tế

THÁI NGUYÊN - 2018

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

DƯƠNG THÀNH CHUNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT
TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH PHÚ THỌ**

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. Nguyễn Duy Dũng

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, luận văn nghiên cứu là công trình của riêng tôi, dựa trên cơ sở lý thuyết đã được học tập và qua tìm hiểu tình hình thực tiễn tại Bureau tỉnh Phú Thọ, dưới sự hướng dẫn của PGS.TS. Nguyễn Duy Dũng.

Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực, các giải pháp đưa ra xuất phát từ thực tiễn nghiên cứu, kinh nghiệm phù hợp với địa phương và chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào.

Các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Một lần nữa tôi xin khẳng định về sự trung thực của lời cam kết trên.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2018

Tác giả luận văn

Dương Thành Chung

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển dịch vụ bưu chính chuyển phát tại Bưu điện tỉnh Phú Thọ*”, ngoài sự cố gắng nỗ lực của bản thân, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ động viên của nhiều cá nhân, tập thể.

Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của PGS.TS. Nguyễn Duy Dũng - người trực tiếp hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp những ý kiến quý báu của Nhà trường, của các thầy cô trong khoa Sau Đại học trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Đại học Thái Nguyên.

Tôi cũng xin được bày tỏ sự biết ơn chân thành tới gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên giúp đỡ khích lệ tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Đây là công trình nghiên cứu, là sự làm việc nghiêm túc của bản thân, song do khả năng và trình độ có hạn, chắc rằng đề tài sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô, bạn bè và bạn đọc quan tâm tới đề tài.

Xin chân thành cảm ơn!.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2018

Tác giả luận văn

Dương Thành Chung

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của nghiên cứu đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Cấu trúc của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN	
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYỂN PHÁT.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ bưu chính chuyển phát.....	4
1.1.1. Khái niệm và phân loại dịch vụ bưu chính chuyển phát.....	4
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ bưu chính chuyển phát	8
1.1.3. Sự cần thiết phải phát triển dịch vụ bưu chính chuyển phát.....	11
1.1.4. Nội dung của phát triển dịch vụ bưu chính chuyển phát	14
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ bưu chính chuyển phát	15
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển dịch vụ bưu chính chuyển phát.....	21
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ bưu chính chuyển phát quốc tế	21
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ Bưu chính chuyển phát trong nước....	24
1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với Bưu điện tỉnh Phú Thọ	27

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	29
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	29
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	30
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	31
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	31
2.3.1. Tiêu chí phản ánh quy mô phát triển mạng lưới	31
2.3.2. Tiêu chí phản ánh chất lượng sản phẩm dịch vụ.....	32
2.3.3. Mức độ đạt chuẩn của dịch vụ cung cấp.....	33
2.3.4. Tiêu chí phản ánh phát triển dịch vụ bằng chỉ số Công nghệ thông tin....	35
2.3.5. Chỉ tiêu thị phần cung cấp dịch vụ bưu chính chuyên phát từ 2015 - 2017.....	35
2.3.6. Chỉ tiêu kết quả kinh doanh dịch vụ bưu chính chuyên phát các năm từ 2015 - 2017	35
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH PHÚ THỌ.....	36
3.1. Giới thiệu chung về Bưu điện tỉnh Phú Thọ	36
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Bưu điện tỉnh Phú Thọ.....	36
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy hoạt động của Bưu điện tỉnh Phú Thọ	36
3.1.3. Trình độ của cán bộ, công nhân viên Bưu điện tỉnh Phú Thọ	38
3.1.4. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bưu điện tỉnh Phú Thọ	40
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ bưu chính chuyên phát tại bưu điện tỉnh Phú Thọ.....	40
3.2.1. Thực trạng kinh doanh dịch vụ bưu chính chuyên phát tại bưu điện tỉnh Phú Thọ	40

3.2.2. Nội dung phát triển dịch vụ bưu chính chuyên phát tại Bưu điện tỉnh Phú Thọ	49
3.3. Đánh giá chung về phát triển dịch vụ bưu chính chuyên phát tại Bưu điện tỉnh Phú Thọ	61
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH PHÚ THỌ.....	65
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ bưu chính chuyên phát tại Bưu điện tỉnh Phú Thọ đến năm 2020	65
4.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ bưu chính chuyên phát tại Bưu điện tỉnh Phú Thọ	65
4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ bưu chính chuyên phát tại Bưu điện tỉnh Phú Thọ	68
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ bưu chính chuyên phát tại Bưu điện tỉnh Phú Thọ	69
4.2.1. Giải pháp về phát triển mạng lưới Bưu chính.....	69
4.3. Kiến nghị đối với các bên có liên quan.....	81
4.3.1. Đối với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.....	81
4.3.2. Đối với UBND tỉnh Phú Thọ và các sở/ban/ngành có liên quan.....	81
KẾT LUẬN	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	85
PHỤ LỤC	87

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

APPU	Liên minh Bưu chính Châu Á Thái Bình Dương
AVG	Truyền hình An Viên
BC	Bưu cục
BCCP	Bưu chính chuyển phát
BCUT	Bưu chính ủy thác
BĐVHX	Bưu điện văn hóa xã
BHXH	Bảo hiểm xã hội
BK	Bưu kiện
BPBD	Bưu phẩm bảo đảm
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CNTT	Công nghệ thông tin
COD	Phát hàng thu tiền
CPN	Chuyển phát nhanh
DT	Doanh thu
DTPS	Doanh thu phát sinh
DTTL	Doanh thu tính lương
DV	Dịch vụ
EMS	Chuyển phát nhanh
GDP	Tổng thu nhập quốc nội
GDV	Giao dịch viên
KD	Kinh doanh
KSV	Kiểm soát viên
MB	Mặt bằng
PHBC	Phát hành báo chí
BHNT	Bảo hiểm nhân thọ
PTI	Bảo hiểm bưu điện
TCBC	Tài chính bưu chính
TCHC	Tổ chức hành chính
TKBD	Tiết kiệm bưu điện
UBND	Ủy ban nhân dân
UPU	Liên minh bưu chính thế giới
USPS	Bưu chính Mỹ
VAT	Thuế giá trị gia tăng
VNPost	Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Cơ cấu lao động của Bưu điện tỉnh Phú Thọ.....	39
Bảng 3.2. Sản lượng bưu phẩm của Bưu điện tỉnh Phú Thọ trong giai đoạn 2016 - 2017	43
Bảng 3.3: Kết quả doanh thu BCCP	43
Bảng 3.4: Kết quả nghiên cứu thị trường.....	48
Bảng 3.5: Thời gian từ khi bưu phẩm, bưu kiện đến bưu cục phát đến khi phát xong cho người nhận.....	49
Bảng 3.6: Độ lưu thoát của dịch vụ Bưu chính.....	50
Bảng 3.7: Kết quả điều tra mức độ tin cậy của khách hàng với dịch vụ Bưu chính theo đánh giá của khách hàng	51
Bảng 3.8: Kết quả điều tra về sự bảo đảm của Bưu điện tỉnh Phú Thọ theo đánh giá của khách hàng	53
Bảng 3.9: Kết quả về sự thấu cảm của Bưu điện qua cảm nhận của khách hàng	55
Bảng 3.10: Kết quả điều tra về trách nhiệm của CBCNV Bưu điện qua đánh giá của khách hàng	56
Bảng 3.11: Kết quả điều tra về tính hữu hình theo cảm nhận của khách hàng	57
Bảng 3.12: Mạng lưới hoạt động của Bưu điện Phú Thọ	58

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 3.1. Cơ cấu tổ chức của Bưu điện tỉnh Phú Thọ 37