

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

PHẠM THỊ NGỌC HOA

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA
CHI NHÁNH VIETTEL BẮC NINH**

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ
Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS NGÔ VĂN HẢI

THÁI NGUYÊN, NĂM 2013

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng cá nhân tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn này là trung thực và chưa từng được bảo vệ một học vị khoa học hoặc công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều đã được trân trọng chỉ rõ nguồn gốc.

Tác giả luận văn

Phạm Thị Ngọc Hoa

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ nhiệt tình và đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến **TS Ngô Văn Hải**, người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, thực hiện nghiên cứu đề tài và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến các thầy cô giáo khoa sau đại học - trường Đại học Kinh tế và QTKD - Đại học Thái nguyên đã giúp đỡ tôi hoàn thành quá trình học tập và thực hiện luận văn của mình.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp đang công tác tại NHNN&PTNT tỉnh Bắc Ninh, đã giúp đỡ và tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp thông tin cần thiết cho tôi trong quá trình nghiên cứu thực hiện luận văn.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè đồng nghiệp đã động viên và giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện Luận văn này.

Tác giả luận văn

Phạm Thị Ngọc Hoa

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 |
| Danh mục các hình..... | ix |
| MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của luận văn | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu..... | 2 |
| 2.1. Mục tiêu chung..... | 2 |
| 2.2. Mục tiêu cụ thể..... | 3 |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 3 |
| 3.1. Đối tượng nghiên cứu..... | 3 |
| 3.2. Phạm vi nghiên cứu..... | 3 |
| 4. Những đóng góp của luận văn | 3 |
| 5. Ý nghĩa khoa học | 4 |
| 6. Kết cấu của luận văn | 4 |
| Chương 1. LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIẢI PHÁP | |
| NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ | 5 |
| 1.1. Tổng quan về dịch vụ và chất lượng dịch vụ | 5 |
| 1.1.1. Khái quát về dịch vụ | 5 |
| 1.1.1.1. Khái niệm dịch vụ viễn thông..... | 5 |
| 1.1.1.2. Bản chất của dịch vụ viễn thông | 6 |
| 1.1.1.3. Đặc trưng chủ yếu của dịch vụ Viễn thông | 7 |
| 1.1.1.4. Tải trọng không đồng đều theo thời gian và không gian | 11 |
| 1.1.2. Các loại hình dịch vụ viễn thông | 12 |
| 1.1.2.1. Dịch vụ viễn thông | 12 |
| 1.1.2.2. Dịch vụ viễn thông cố định | 13 |
| 1.1.2.3. Dịch vụ viễn thông di động..... | 14 |
| 1.1.3. Vai trò của dịch vụ viễn thông trong nền kinh tế Quốc dân | 16 |
| 1.1.4. Khái quát chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ..... | 16 |

| | |
|---|-----------|
| 1.1.4.1. Khái niệm về chất lượng | 16 |
| 1.1.4.2. Khái niệm quản lý chất lượng sản phẩm, dịch vụ..... | 17 |
| 1.1.4.3. Các phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm, dịch vụ | 17 |
| 1.1.5. Khái quát chung về chất lượng và quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông | 18 |
| 1.1.5.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ Viễn thông | 18 |
| 1.1.5.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Viễn thông..... | 18 |
| 1.2. Cơ sở thực tiễn | 21 |
| 1.2.1. Tình hình thực hiện vấn đề chất lượng dịch vụ viễn thông trên thế giới..... | 21 |
| 1.2.1.1. Trung Quốc | 21 |
| 1.2.1.2. Ấn Độ | 23 |
| 1.2.1.3. Nhật Bản..... | 25 |
| 1.2.2. Tình hình thực hiện vấn đề chất lượng dịch vụ viễn thông trong nước | 26 |
| 1.2.2.1. Các chương trình chính sách dịch vụ viễn thông ở nông thôn..... | 26 |
| 1.2.2.2. Các chương trình chính sách ở nông thôn Viettel thực hiện..... | 28 |
| 1.2.2.3. Các chương trình chính sách ở nông thôn do VNPT thực hiện | 33 |
| Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... | 38 |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu | 38 |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu..... | 38 |
| 2.2.1. Phương pháp so sánh..... | 38 |
| 2.2.2. Phương pháp chuyên gia..... | 38 |
| 2.2.3. Phương pháp điều tra thu thập thông tin, số liệu | 38 |
| 2.2.3.1. Thu thập thông tin thứ cấp | 38 |
| 2.2.3.2. Thu thập thông tin sơ cấp..... | 39 |
| 2.3. Phương pháp tổng hợp và phân tích số liệu | 47 |
| 2.3.1. Phương pháp thống kê mô tả..... | 47 |
| 2.3.2. Phương pháp xử lý và phân tích thông tin | 48 |
| 2.3.2.1. Phương pháp so sánh..... | 48 |
| 2.3.2.2. Phương pháp phân tích..... | 48 |
| 2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu | 50 |
| 2.4.1. Chất lượng sản phẩm..... | 50 |
| 2.4.2. Chất lượng phục vụ | 51 |

| | |
|--|------------|
| Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG | |
| TẠI CHI NHÁNH VIETTEL BẮC NINH..... | 54 |
| 3.1. Tổng quan về Chi nhánh Viettel Bắc Ninh - Tập đoàn Viễn thông Quân đội..... | 54 |
| 3.1.1. Thực trạng chất lượng dịch vụ viễn thông tại CN Viettel Bắc Ninh | 56 |
| 3.1.2.1. Ảnh hưởng môi trường bên ngoài với Viettel Bắc Ninh | 56 |
| 3.1.2.2. Môi trường bên trong tại Chi nhánh Viettel Bắc Ninh | 66 |
| 3.1.2. Công tác phát triển hạ tầng trong năm | 77 |
| 3.1.3. Đánh giá thị phần hạ tầng vị trí trạm. Tìm ra khu vực Viettel có lợi thế về sóng | 78 |
| 3.2. Phân tích các nguyên nhân ảnh hưởng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại chi nhánh Viettel Bắc Ninh | 97 |
| 3.2.1. Đánh giá của khách hàng tiềm năng về nguyên nhân không sử dụng dịch vụ của Chi nhánh Viettel Bắc Ninh | 97 |
| 3.2.2. Nguyên nhân khách hàng rời mạng | 98 |
| Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG TẠI CHI NHÁNH VIETTEL BẮC NINH | 106 |
| 4.1. Phương hướng phát triển chung của Chi nhánh Viettel Bắc Ninh..... | 106 |
| 4.1.1. Tầm nhìn và sứ mệnh Viettel | 106 |
| 4.1.1.1. Tầm nhìn thương hiệu của Viettel..... | 106 |
| 4.1.1.2. Sứ mệnh của Viettel | 106 |
| 4.1.1.3. Giá trị cốt lõi | 107 |
| 4.1.2. Xác định mục tiêu phát triển dịch vụ | 108 |
| 4.1.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông tại Chi nhánh Viettel Bắc Ninh | 111 |
| 4.1.3.1. Giải pháp phát triển thị trường..... | 111 |
| 4.1.3.2. Giải pháp phát triển sản phẩm..... | 112 |
| 4.1.3.4. Nâng cao nhận thức về chất lượng và quản lý chất lượng | 118 |
| 4.1.3.5. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Chăm sóc khách hàng | 119 |
| KẾT LUẬN | 121 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 123 |
| PHỤ LỤC..... | 124 |

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

| | | |
|-------|---|-------------------------------|
| BĐVHX | : | Bưu điện văn hóa xã |
| CBCNV | : | Cán bộ công nhân viên |
| CN | : | Chi nhánh |
| CMT | : | Chứng minh thư |
| CNTT | : | Công nghệ thông tin |
| CP | : | Cổ phần |
| DNVVN | : | Doanh nghiệp vừa và nhỏ |
| ĐTDD | : | Điện thoại di động |
| GDV | : | Giao dịch viên |
| GD-ĐT | : | Giáo dục và đào tạo |
| NĐCP | : | Nghị định Chính phủ |
| NNNT | : | Nông nghiệp nông thôn |
| TCVN | : | Tiêu chuẩn Việt Nam |
| PT | : | Phát triển |
| TX | : | Thị xã |
| TB | : | Thuê bao |
| TP | : | Thành phố |
| VNPT | : | Tập đoàn bưu chính Viễn thông |
| VTCI | : | Viễn thông công ích |

DANH MỤC CÁC BẢNG

| | | |
|------------|---|----|
| Bảng 2.1. | Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng về dịch vụ truyền thông di động..... | 41 |
| Bảng 2.2. | Kết quả phân tích nhân tố (factor analysis) đối với 33 thuộc tính về hài lòng đối với dịch vụ viễn thông di động | 44 |
| Bảng 2.3. | Phân tích hồi quy theo bước (step-wise) đánh giá sự ảnh hưởng của các nhân tố tác động đến mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng | 45 |
| Bảng 2.4. | Thay đổi của R2 trong mô hình hồi quy tương quan theo bước (step-wise regression)..... | 46 |
| Bảng 3.1. | Thị phần thuê bao di động ước hết 2012..... | 59 |
| Bảng 3.2. | Thị phần thuê bao cố định ước hết 2012..... | 60 |
| Bảng 3.3. | Ma trận đánh giá các yếu tố bên ngoài của Viettel (EFE) | 64 |
| Bảng 3.4. | Ma trận CPM so sánh cạnh tranh với một số công ty | 65 |
| Bảng 3.5. | Kết quả kinh doanh trong giai đoạn 2010-2012..... | 66 |
| Bảng 3.6. | Tỷ trọng thuê bao 2G-3G giai đoạn 2010 - 2012 | 68 |
| Bảng 3.7. | Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất của Tập đoàn Viễn thông Quân đội (Viettel) trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh..... | 73 |
| Bảng 3.8. | Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL của Tập đoàn Viễn thông Quân đội (Viettel) trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh..... | 75 |
| Bảng 3.9. | Thị phần trạm phát sóng đến năm 2012 | 78 |
| Bảng 3.10. | Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật mạng của Viettel Bắc Ninh (Qua 3 điểm điều tra)..... | 81 |
| Bảng 3.11. | Tình hình khiếu nại của khách hàng do chất lượng dịch vụ | 83 |

| | |
|---|-----|
| Bảng 3.12. Mật độ điện thoại cố định của Viettel tại các địa phương tỉnh Bắc Ninh 2012..... | 84 |
| Bảng 3.13. Mật độ điểm giao dịch Viettel tại các huyện, thị xã tỉnh Bắc Ninh..... | 85 |
| Bảng 3.14. Kết quả phỏng vấn khách hàng nội bộ | 86 |
| Bảng 3.15. Số liệu khiếu nại lên tổng đài về chất lượng phục vụ của GDV, NVĐB | 90 |
| Bảng 3.16. Số liệu khiếu nại khách hàng về dịch vụ thu cước | 91 |
| Bảng 3.17. Số liệu khiếu nại khách hàng về dịch vụ thu cước chi tiết các địa phương..... | 92 |
| Bảng 3.18. Số lượng phản ánh, khiếu nại phát sinh trên phân hệ tại phòng chăm sóc khách hàng trong năm 2012 | 94 |
| Bảng 3.19. Kết quả khảo sát trường hợp khách hàng tiềm năng của Viettel Bắc Ninh..... | 97 |
| Bảng 3.20. Kết quả điều tra nguyên nhân khách hàng rời mạng..... | 98 |
| Bảng 4.21. Kết quả khảo sát khách hàng đang sử dụng dịch vụ của Viettel Bắc Ninh..... | 100 |
| Bảng 4.22. Mật độ điểm giao dịch Viettel tại các huyện, thị xã tỉnh Bắc Ninh | 104 |
| Bảng 3.23. Bảng phân tích ma trận SWOT | 109 |

DANH MỤC CÁC HÌNH

| | |
|---|----|
| Hình 3.1. Cơ cấu doanh thu thực năm 2012 | 67 |
| Hình 3.2. Biểu đồ thuê bao tăng trưởng giai đoạn 2010 - 2012..... | 67 |
| Hình 3.3. Tỷ trọng thuê bao 2G-3G giai đoạn 2010 - 2012..... | 68 |
| Hình 3.4. Cơ cấu tiêu dùng dịch vụ di động 2012 | 71 |
| Hình 3.5. Tỷ trọng DT dịch vụ cố định năm 2012..... | 72 |
| Hình 3.6: Thị phần vị trí trạm 3G | 78 |
| Hình 3.7: Thị phần vị trí trạm 2G | 79 |