

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

ĐẶNG THỊ PHƯỢNG

**NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TẠI
BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC KẠN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

Thái Nguyên, năm 2013

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

ĐẶNG THỊ PHƯỢNG

**NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TẠI
BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC KẠN**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ
Mã số: 60.34.04.10**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. TẠ THỊ THANH HUYỀN

Thái Nguyên, năm 2013

LỜI CAM ĐOAN

Toàn bộ nội dung luận văn này là do tác giả tự nghiên cứu từ những tài liệu tham khảo, những việc làm thực tế của Bru điện tỉnh Bắc Kạn và làm theo hướng dẫn của cô giáo hướng dẫn khoa học theo quy định.

Bản thân tác giả tự thu thập thông tin và dữ liệu của Bru điện từ đó chọn lọc những thông tin cần thiết nhất để phục vụ cho đề tài.

Tác giả xin cam đoan với đề tài “*Nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ tài chính tại Bru điện tỉnh Bắc Kạn*” là không sao chép từ luận văn, luận án của ai. Các số liệu trong luận văn được sử dụng trung thực, kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn này chưa từng được công bố tại bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình trước nhà trường và những quy định pháp luật.

Bắc Kạn, ngày 15 tháng 10 năm 2013

Người cam đoan

Đặng Thị Phượng

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã truyền đạt cho tôi kiến thức trong suốt những năm học ở trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn Bưu điện tỉnh Bắc Kạn đã tạo điều kiện cho tôi trong quá trình thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn TS. Tạ Thị Thanh Huyền đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành tốt luận văn này.

Bắc Kạn, ngày 15 tháng 10 năm 2013

Tác giả luận văn

Đặng Thị Phượng

MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục chữ viết tắt	vi
Danh mục các bảng	vii
Danh mục biểu đồ, sơ đồ.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
2.1. Mục tiêu chung.....	2
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ TÀI CHÍNH BƯU CHÍNH	4
1.1. Cơ sở lý luận về hiệu quả kinh doanh dịch vụ tài chính bưu chính.....	4
1.1.1. Hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh	4
1.1.2. Nội dung phân tích hoạt động kinh doanh các dịch vụ Tài chính Bưu chính	10
1.1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh dịch vụ Tài chính Bưu chính	17
1.2. Cơ sở thực tiễn về hoạt động kinh doanh các dịch vụ tài chính bưu chính	24
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ tài chính bưu chính của một số nước trên thế giới	24
1.2.2. Hoạt động kinh doanh các dịch vụ Tài chính ở trong nước	28
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho Bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	32
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	34
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	34
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	34
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	34
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	36

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	38
2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng	38
2.3.2. Các chỉ tiêu định tính	42
Chương 3: THỰC TRẠNG KINH DOANH DỊCH VỤ TÀI CHÍNH BƯU	
CHÍNH CỦA BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC KẠN	43
3.1. Tổng quan về Bưu điện Bắc Kạn và tỉnh Bắc Kạn	43
3.1.1. Giới thiệu về Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	43
3.1.2. Đặc điểm điều kiện tự nhiên - kinh tế - xã hội tỉnh Bắc Kạn tác động tới hoạt động kinh doanh của Bưu điện Bắc Kạn.....	51
3.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ tài chính bưu chính của Bưu điện Bắc Kạn .	57
3.2.1. Đặc điểm hoạt động và kết quả kinh doanh của Bưu điện Bắc Kạn.....	57
3.2.1.1. Đặc điểm hoạt động kinh doanh của Bưu điện Bắc Kạn	57
3.2.2. Phân tích thị phần các dịch vụ Tài chính Bưu chính của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	64
3.2.3. Thực trạng kinh doanh các dịch vụ Tài chính bưu chính của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	67
3.2.4. Đánh giá của khách hàng đối với dịch vụ tài chính bưu chính của Bưu điện Bắc Kạn	78
3.3. Phân tích nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh dịch vụ tài chính bưu chính tại bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	81
3.3.1. Nhân tố con người.....	81
3.3.2. Tiến bộ khoa học kỹ thuật.....	83
3.3.3. Hệ thống trao đổi và xử lý thông tin	84
3.3.4. Trình độ tổ chức kinh doanh và quản lý của Bưu Điện Bắc Kạn	84
3.3.5. Nhân tố thị trường	84
3.4. Đánh giá hiệu quả kinh doanh dịch vụ tài chính bưu chính của Bưu điện Bắc Kạn	86
3.4.1. Đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, nguy cơ của hoạt động kinh doanh các dịch vụ tài chính bưu chính của Bưu điện Bắc Kạn	86
3.4.2. Đánh giá thực trạng hiệu quả hoạt động kinh doanh các dịch vụ tài chính bưu chính của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	89

Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH CÁC DỊCH VỤ TÀI CHÍNH BƯU CHÍNH CỦA BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC KẠN.....	93
4.1. Một số định hướng phát triển.....	93
4.1.1. Định hướng phát triển của Bưu Điện Việt Nam (VNPost).....	93
4.1.2. Định hướng phát triển của tỉnh Bắc Kạn	94
4.1.3. Định hướng phát triển của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	96
4.2. Một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh các dịch vụ Tài chính bưu chính của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	98
4.2.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ.....	98
4.2.2. Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ	98
4.2.3. Hoàn thiện và phát triển kênh phân phối	100
4.2.4. Hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng tại Bưu Điện tỉnh Bắc Kạn ...	102
4.2.5. Nâng cao hiệu quả hoạt động xúc tiến hỗn hợp trong công tác huy động khách hàng sử dụng dịch vụ	102
4.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	105
4.2.7. Đầu tư công nghệ, mở rộng mạng lưới	106
4.3. Một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh các dịch vụ Tài chính bưu chính của Bưu điện Bắc Kạn.....	107
4.3.1. Kiến nghị với Tổng Công ty Bưu Điện Việt Nam.....	107
4.3.2. Kiến nghị với Bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	108
KẾT LUẬN	109
TÀI LIỆU THAM KHẢO	111

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

BC	Bưu chính
BCCC	Bưu chính công cộng
BCCI	Bưu chính công ích
BCCP	Bưu chính chuyển phát
BCUT	Bưu chính ủy thác
BCVN	Bưu chính Việt Nam
BĐ	Bưu điện
BĐT	Bưu điện tỉnh
BĐTT	Bưu điện tỉnh thành phố
BĐ-VHX	Bưu điện - Văn hóa xã
BK	Bưu kiện
BP	Bưu phẩm
BTTTT	Bộ Thông tin và Truyền thông
CB-CNV	Cán bộ công nhân viên
CNTT	Công nghệ thông tin
CPN	Chuyển phát nhanh
KHCN	Khoa học công nghệ
PHBC	Phát hành báo chí
PHBCTU'	Phát hành báo chí Trung ương
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCBC	Tài chính bưu chính
TCT BCVN	Tổng Công ty Bưu chính Việt Nam
TMĐT	Thương mại điện tử
TNHH 1 TV	Trách nhiệm hữu hạn 1 thành viên
VNPT	Tập đoàn BCVT Việt Nam
VT-CNTT	Viễn thông - Công nghệ thông tin
VTT	Viễn thông tỉnh thành phố

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Số dư tiết kiệm của Bưu Điện Việt Nam (ĐVT: Tỷ VNĐ).....	29
Bảng 1.2: Doanh số dịch vụ chuyển tiền của Bưu điện Việt Nam	29
Bảng 1.3: Doanh số kinh doanh dịch vụ khác của Bưu điện Việt Nam	30
Bảng 1.4: Số dư tiết kiệm của Bưu Điện tỉnh Cao Bằng	31
Bảng 1.5: Doanh số dịch vụ chuyển tiền của Bưu điện tỉnh Cao Bằng.....	31
Bảng 1.6: Doanh số kinh doanh dịch vụ khác của Bưu tỉnh Cao Bằng.....	32
Bảng 3.1: Số lượng lao động tại các đơn vị trực thuộc Bưu điện tỉnh.....	50
Bảng 3.2: Tổng hợp doanh thu, chi phí năm 2010-2012	57
Bảng 3.3: Biến động doanh thu, chi phí và lợi nhuận Bưu điện Bắc Kạn.....	59
Biểu 3.4: Doanh thu dịch vụ Tài chính bưu chính qua các năm.....	60
Bảng 3.5: Tài sản cố định Bưu Điện tỉnh Bắc Kạn.....	61
Bảng 3.6: Kết cấu tài sản của Bưu Điện tỉnh Bắc Kạn	62
Bảng 3.7: Chỉ tiêu hiệu quả sử dụng vốn của Bưu Điện tỉnh Bắc Kạn.....	63
Bảng 3.8: Chỉ tiêu hiệu quả sử dụng lao động của Bưu Điện tỉnh Bắc Kạn.....	63
Bảng 3.9: Tình hình phát triển mạng bưu cục cung cấp dịch vụ TKBĐ	72
Bảng 3.10: So sánh mạng lưới TKBĐ với một số ngân hàng thương mại	73
Bảng 3.11: So sánh lãi suất của VNPost với một số ngân hàng thương mại.....	76
Bảng 3.12: Bảng cước dịch vụ Thư chuyển tiền của VNPost	77
Bảng 3.13: Bảng cước dịch vụ Chuyển tiền nhanh của VNPost	77
Bảng 3.14: Những thông tin chung về khách hàng.....	79
Bảng 3.15: Mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ Tiết kiệm bưu điện...79	79
Bảng 3.16: Mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ Chuyển tiền.....	80
Bảng 3.17: Mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ Bảo hiểm bưu điện...80	80
Bảng 3.18: Mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ Thu hộ - chi hộ.....	81
Bảng 3.19: Cơ cấu lao động của Bưu điện Bắc Kạn.....	82
Bảng 3.20: Doanh thu dịch vụ Tài chính Bưu chính	89

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Biểu đồ:

Biểu đồ 3.1: Tỷ trọng dịch vụ Tiết kiệm bưu điện so với các doanh nghiệp khác trên địa bàn	64
Biểu đồ 3.2: Tỷ trọng dịch vụ Chuyển tiền so với các doanh nghiệp khác trên địa bàn.....	65
Biểu đồ 3.3: Tỷ trọng dịch vụ Bảo hiểm phi nhân thọ bưu điện so với các doanh nghiệp khác trên địa bàn các doanh nghiệp khác trên địa bàn	67
Biểu đồ 3.4: Tỷ trọng dịch vụ Bảo hiểm nhân thọ bưu điện so với.....	66
Biểu đồ 3.5: Cơ cấu mạng lưới kinh doanh dịch vụ TCBC.....	73
Biểu đồ 3.6: Biểu đồ cơ cấu doanh thu dịch vụ Tài chính Bưu chính	90

Sơ đồ:

Sơ đồ 3.1: Mô hình tổ chức bộ máy của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	46
Sơ đồ 3.2 : Ma trận SWOT	86