

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

DƯƠNG QUỐC BÌNH

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
VIỄN THÔNG TẠI VIỄN THÔNG BẮC KẠN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THỊ TỐ QUYÊN

THÁI NGUYÊN - 2014

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 Viễn thông 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 Viễn thông 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 chất lượng dịch vụ Viễn thông tại Viễn thông 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 20 tháng 08 năm 2014

Người cam đoan

Dương Quốc Bình

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 Viễn thông Bắc Kạn đã tạo điều kiện cho tôi trong quá trình thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn TS. Nguyễn Thị Tố Quyên đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành tốt luận văn này.

Bắc Kạn, ngày 20 tháng 08 năm 2014

Tác giả luận văn

Dương Quốc Bình

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 HÌNH VÀ SƠ ĐỒ.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết của đề tài nghiên cứu.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp mới của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG Ở MIỀN NÚI	5
1.1. Dịch vụ viễn thông và chất lượng dịch vụ viễn thông nói chung và miền núi nói riêng.....	5
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông.....	5
1.1.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ viễn thông ở miền núi.....	8
1.1.3. Một số nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ viễn thông ở miền núi.....	9
1.2. Kinh nghiệm thực tiễn.....	16
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông ở miền núi ngoài nước.....	16
1.2.2. Kinh nghiệm thực hiện vấn đề chất lượng dịch vụ viễn thông ở miền núi trong nước.....	20

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	23
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	23
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	25
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin, tài liệu.....	25
2.2.2. Phương pháp lấy ý kiến chuyên gia	27
2.2.3. Phương pháp xử lý thông tin.....	28
2.2.4. Phương pháp phân tích - tổng hợp	28
2.2.5. Phương pháp cho điểm.....	28
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	28
2.3.1. Chất lượng sản phẩm.....	28
2.3.2. Chất lượng phục vụ	29
2.3.3. Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	28
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA VIỆN THÔNG BẮC KẠN	32
3.1. Khái quát tình hình kinh tế-xã hội tỉnh Bắc Kạn	32
3.1.1. Điều kiện tự nhiên, kinh tế-xã hội của tỉnh Bắc Kạn.....	32
3.1.2. Tình hình kinh tế-xã hội của Bắc Kạn	33
3.2. Tổng quan về Viễn thông Bắc Kạn.....	35
3.2.1. Lịch sử phát triển Viễn thông Bắc Kạn - Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.....	35
3.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của Viễn thông Bắc Kạn.....	35
3.2.3. Cơ cấu tổ chức.....	37
3.2.4. Lao động của Viễn thông Bắc Kạn	38
3.3. Đánh giá thực trạng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông tại Viễn thông Bắc Kạn.....	39
3.3.1. Thực trạng sử dụng dịch vụ viễn thông của người dân tại tỉnh Bắc Kạn	39

3.3.2. Đánh giá việc tổ chức triển khai hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông tại Viễn thông Bắc Kạn.....	47
3.3.3. Đánh giá chất lượng sản phẩm.....	52
3.3.4. Đánh giá chất lượng phục vụ	66
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG BẮC KẠN	84
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ viễn thông Bắc Kạn giai đoạn đến 2020.....	84
4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông Bắc Kạn giai đoạn đến 2020	85
4.2.1. Xây dựng chính sách, mục tiêu chất lượng dịch vụ thông tin phù hợp với người dân tại Bắc Kạn	85
4.2.2. Phát triển cơ sở hạ tầng phù hợp nhằm hỗ trợ cho việc cung cấp dịch vụ viễn thông ở Bắc Kạn.....	85
4.2.3. Nâng cao trình độ và chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp Viễn thông Bắc Kạn	86
4.2.4. Phát triển, mở rộng mạng lưới dịch vụ và các loại hình dịch vụ phù hợp với đặc thù của Bắc Kạn	90
4.2.5. Thực hiện chính sách khách hàng mềm dẻo, linh hoạt.....	94
4.2.6. Tiếp tục đẩy mạnh hoạt động marketing trong dịch vụ khách hàng.....	95
4.2.7. Nâng cao hiệu quả đầu tư và áp dụng công nghệ mới	95
4.2.8. Đẩy mạnh hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ	98
4.3. Một số khuyến nghị.....	102
4.3.1. Khuyến nghị đối với Nhà nước.....	102
4.3.2. Khuyến nghị đối với Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.....	103
4.3.3. Khuyến nghị đối với Viễn thông Bắc Kạn	103
KẾT LUẬN	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO	107
PHỤ LỤC	109

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BTTTT	: Bộ Thông tin và Truyền thông
CB-CNV	: Cán bộ công nhân viên
CNTT	: Công nghệ thông tin
DNVT	: Doanh nghiệp viễn thông
ĐTCD	: Điện thoại cố định
DV	: Dịch vụ
DVVT	: Dịch vụ viễn thông
DVVTCI	: Dịch vụ viễn thông công ích
NVĐB	: Nhân viên địa bàn
NVGD	: Nhân viên giao dịch
VN-CNTT	: Viễn thông - Công nghệ thông tin
VNPT	: Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam
VTT	: Viễn thông tỉnh thành phố

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Tình hình phát triển thuê bao internet và truy nhập điện thoại công cộng tại các huyện, thị xã của VNPT Bắc Kạn, năm 2013....	40
Bảng 3.2: Tình hình phát triển thuê bao internet và truy nhập điện thoại công cộng của Chi nhánh Viettel Bắc Kạn, năm 2013	41
Bảng 3.3: Tình hình phát triển thuê bao điện thoại cố định tại các huyện thị của Viễn thông Bắc Kạn, năm 2013	43
Bảng 3.4: Tình hình PT thuê bao điện thoại cố định tại các huyện thị của Chi nhánh Viettel Bắc Kạn, năm 2013.	45
Bảng 3.5: Các chỉ tiêu chất lượng mạng của Viễn thông Bắc Kạn, năm 2013....	53
Bảng 3.6: Tình hình khiếu nại của khách hàng do chất lượng dịch vụ, năm 2013.....	55
Bảng 3.7: Các sản phẩm dịch vụ di động trả trước của Viễn thông	56
Bảng 3.8: Các sản phẩm dịch vụ di động trả sau của Viễn thông	59
Bảng 3.9: Sản phẩm dịch vụ Gphone của Viễn thông	64
Bảng 3.10: Mật độ điện thoại cố định của Viễn thông tại các địa phương tỉnh Bắc Kạn, năm 2013	66
Bảng 3.11: Mật độ điểm giao dịch Viễn thông tại các huyện/thị tỉnh Bắc Kạn, năm 2013	67
Bảng 3.12: Số liệu khiếu nại lên tổng đài về chất lượng phục vụ của Giao dịch viên, nhân viên địa bàn, năm 2013	68
Bảng 3.13: Số liệu khiếu nại của khách hàng về DV thu cước, năm 2013.....	70
Bảng 3.14: Số liệu khiếu nại khách hàng về dịch vụ thu cước chi tiết các địa phương, năm 2013	70
Bảng 3.15: Số lượng phản ánh, khiếu nại phát sinh trên phân hệ tại Phòng Mạng và Dịch vụ trong năm 2013	72
Bảng 3.16: Kết quả khảo sát trường hợp khách hàng tiềm năng của Viễn thông Bắc Kạn, năm 2014.....	74
Bảng 3.17: Kết quả điều tra nguyên nhân khách hàng rời mạng, năm 2014..	75
Bảng 3.18: Kết quả khảo sát khách hàng đang sử dụng dịch vụ của Viễn thông Bắc Kạn, năm 2014.....	77

Bảng 3.19: Kết quả phỏng vấn khách hàng nội bộ 80

DANH MỤC HÌNH VÀ SƠ ĐỒ

Hình 2.1: Mô hình tổng hợp của chất lượng dịch vụ.....	24
Hình 2.2: Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000) ..	25
Sơ đồ 3.1: Sơ đồ tổ chức của Viễn thông Bắc Kạn.....	37