

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

NGUYỄN THU NHÀN

TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
TẠI VIỄN THÔNG BẮC NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

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

NGUYỄN THU NHÀN

TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
TẠI VIỄN THÔNG 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: PGS.TS. NGUYỄN DUY DŨNG

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đã được ghi trong lời cảm ơn. Các thông tin, tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Thu Nhiên

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài: “*Tăng cường công tác quản lý chất lượng dịch vụ tại Viễn thông Bắc Ninh*”, Tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên tận tình của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý và Đào tạo, các Khoa, các Phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của Giáo viên hướng dẫn **PGS.TS. Nguyễn Duy Dũng**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các Thầy, Cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn nhận được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí đồng nghiệp cùng cơ quan nơi tôi công tác. Tôi xin chân thành cảm ơn ban giám đốc Viễn thông Bắc Ninh đã hỗ trợ và cung cấp thông tin cho tôi hoàn thành luận văn. Xin trân trọng cảm ơn các quý khách hàng đã bớt chút thời gian để hoàn thiện phiếu điều tra, giúp tôi có thông tin để hoàn thành luận văn này.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, gia đình và đồng nghiệp đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với sự giúp đỡ quý báu đó!

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Thu Nhân

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của luận văn	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	2
5. Kết cấu luận văn.....	2
Chương 1. LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	
DỊCH VỤ CỦA VIỄN THÔNG	3
1.1. Lý luận về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.....	3
1.1.1. Dịch vụ và đặc điểm của dịch vụ	3
1.1.2. Dịch vụ viễn thông	4
1.1.3. Chất lượng dịch vụ.....	10
1.1.4. Quản lý chất lượng dịch vụ	13
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông	26
1.1.6. Các công trình nghiên cứu liên quan tới sự ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ tới sự thỏa mãn khách hàng	26
1.2. Cơ sở thực tiễn	30
1.2.1. Kinh nghiệm của các doanh nghiệp viễn thông	30
1.2.2. Vai trò của ngành viễn thông trong xã hội.....	31
1.2.3. Bài học kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ cho các doanh nghiệp viễn thông tại Việt Nam	32
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	33
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	33

2.2. Quy trình nghiên cứu	33
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	34
2.3.1. Nghiên cứu sơ bộ	34
2.3.2. Nghiên cứu chính thức	35
2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	37
Kết luận chương 2	38
Chương 3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI	
VIỄN THÔNG BẮC NINH	39
3.1. Khái quát về VNPT Bắc Ninh.....	39
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của VNPT Bắc Ninh	39
3.1.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh của Viễn thông Bắc Ninh.....	39
3.1.4. Cơ cấu tổ chức của VNPT Bắc Ninh	44
3.1.5. Các dịch vụ VNPT Bắc Ninh cung cấp bao gồm.....	49
3.1.6. Những thuận lợi, khó khăn trong hoạt động kinh doanh những năm gần đây của VNPT Bắc Ninh	49
3.2. Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ Internet tại Viễn thông Bắc Ninh.....	50
3.2.1. Dịch vụ Internet.....	50
3.2.2. Dịch vụ Internet băng rộng cáp đồng Mega VNN	51
3.2.3. Dịch vụ internet băng rộng cáp quang FiberVNN	53
3.2.4. Thực trạng chất lượng dịch vụ Internet trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh	62
3.3. Đánh giá quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông của Viễn thông Bắc Ninh qua kết quả điều tra.....	67
3.3.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu.....	68
3.3.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng kiểm định Cronbach's Alpha.....	73
3.3.3. Phân tích nhân tố	75
3.3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Internet của Viễn thông Bắc Ninh.....	78
3.4. Đánh giá chung về quản lý chất lượng dịch vụ Internet tại Viễn thông Bắc Ninh	81
3.4.1. Những kết quả đạt được	81
3.4.2. Những tồn tại hạn chế	81

3.4.3. Nguyên nhân của những tồn tại hạn chế	82
Kết luận chương 3	83
Chương 4. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	
DỊCH VỤ CỦA VIỆN THÔNG BÁO NINH	84
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ của Viện thông Báo Ninh.....	84
4.1.1. Định hướng phát triển của VNPT	84
4.1.2. Mục tiêu của Viện thông Báo Ninh.....	86
4.1.3. Định hướng phát triển dịch vụ tại Viện thông Báo Ninh	86
4.2. Giải pháp quản lý chất lượng dịch vụ của Viện thông Báo Ninh	87
4.2.1. Tăng cường đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	87
4.2.2. Giải pháp chăm sóc khách hàng.....	89
4.2.3. Đầu tư mở rộng mạng lưới, hiện đại hoá trang thiết bị theo hướng mở rộng và nâng cao năng lực phục vụ của Viện thông Báo Ninh	92
4.2.4. Triển khai và thực hiện tốt các nội dung Văn hóa VNPT	93
4.2.5. Hoạt động truyền thông, quảng cáo	94
4.3. Kiến nghị.....	94
4.3.1. Kiến nghị với Sở thông tin và truyền thông, các cơ quan quản lý nhà nước	94
4.3.2. Kiến nghị với Tập đoàn VNPT	94
KẾT LUẬN	96
TÀI LIỆU THAM KHẢO	97
PHỤ LỤC	98

DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT

BC-VT	: Bru chính - Viễn thông
BHXH	: Bảo hiểm xã hội
BHYT	: Bảo hiểm y tế
CNTT	: Công nghệ thông tin
DV	: Dịch vụ
HĐND	: Hội đồng nhân dân
KH	: Khách hàng
KHKD	: Kế hoạch kinh doanh
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
UBND	: Ủy ban nhân dân
VNP	: Vinaphone
VNPT	: Tập đoàn Bru chính viễn thông Việt Nam
VT- CNTT	: Viễn thông - Công nghệ thông tin
VTBN	: Viễn thông Bắc Ninh

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1.	Chất lượng dịch vụ Internet (ADSL)	17
Bảng 1.2.	Chất lượng dịch vụ MyTV/IPTV	18
Bảng 1.3.	Chất lượng dịch vụ di động	18
Bảng 1.4.	Chất lượng dịch vụ điện thoại cố định có dây và không dây (PSTN)	19
Bảng 3.1.	Kết quả kinh doanh của VNPT Bắc Ninh trong giai đoạn 2010-2014	41
Bảng 3.2.	Diễn giải các bước thực hiện trong quy trình	55
Bảng 3.3.	Bảng chỉ tiêu tài chính của dịch vụ Internet	62
Bảng 3.4.	Bảng đánh giá chất lượng dịch vụ internet của Viễn thông Bắc Ninh quý II năm 2014	63
Bảng 3.5.	Kết quả điều tra về mức độ biết đến dịch vụ Internet ADSL của khách hàng	69
Bảng 3.6.	Kết quả điều tra về lý do khách hàng sử dụng dịch vụ Internet ADSL của Viễn thông Bắc Ninh	70
Bảng 3.7.	Kết quả điều tra về thời gian sử dụng dịch vụ Internet ADSL	71
Bảng 3.8.	Kết quả điều tra thời gian truy nhập Internet ADSL trong ngày của khách hàng	71
Bảng 3.9.	Kết quả điều tra về thời gian truy nhập Internet ADSL trong tuần của Viễn thông Bắc Ninh	71
Bảng 3.10.	Kết quả điều tra về mức cước trung bình hàng tháng của khách hàng	72
Bảng 3.11.	Kết quả điều tra nhận xét của khách hàng về giá cước dịch vụ Internet ADSL	72
Bảng 3.12.	Kết quả đánh giá các thang đo bằng Cronbach's Alpha của dịch vụ internet	74
Bảng 3.13.	Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo cảm nhận về chất lượng dịch vụ Internet	75
Bảng 3.14.	Ma trận xoay nhân tố	76
Bảng 3.15.	Kết quả phân tích nhân tố khám phá về cảm nhận chất lượng dịch vụ	78
Bảng 3.16.	Kết quả mô hình hồi quy	79
Bảng 4.1.	Dự báo về sự phát triển của ngành dịch vụ viễn thông	85

