

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

TRƯƠNG THANH TUÂN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT
TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

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

TRƯƠNG THANH TUÂN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT
TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Ngô Xuân Hoàng

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan luận văn “*Phát triển dịch vụ Bưu chính chuyển phát tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên*” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của **TS. Ngô Xuân Hoàng**.

Các tài liệu tham khảo, các số liệu thống kê phục vụ mục đích nghiên cứu được thực hiện đúng quy định. Kết quả nghiên cứu của luận văn chưa từng công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác ngoài công trình nghiên cứu khoa học của tác giả.

Tác giả xin cam đoan những vấn đề nêu trên hoàn toàn đúng sự thật. Nếu sai tác giả xin chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2015

Tác giả luận văn

Trương Thanh Tuấn

LỜI CẢM ƠN

Được sự hướng dẫn, giúp đỡ tận tình của các thầy cô giáo trường Đại học kinh tế và quản trị kinh doanh Thái Nguyên, thầy hướng dẫn khoa học, đã truyền đạt cho tôi kiến thức, hướng dẫn nội dung và phương pháp nghiên cứu. Tôi đã hoàn thành luận văn: **“Phát triển dịch vụ Bru chính chuyên phát tại Bru điện tỉnh Thái Nguyên”**.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu nhà trường, các thầy cô khoa sau đại học và các thầy cô giáo trực tiếp giảng dạy đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt thời gian học tập.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc tới TS: **Ngô Xuân Hoàng - Phó Hiệu trưởng Trường Cao đẳng kinh tế kỹ thuật Thái Nguyên**, người thầy tâm huyết đã tận tình hướng dẫn, động viên khích lệ, dành nhiều thời gian trao đổi và định hướng cho tôi trong suốt quá trình thực hiện luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám đốc, các phòng ban chức năng, các anh chị tại Bru điện tỉnh Thái Nguyên đã hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tôi nghiên cứu, thu thập số liệu nghiên cứu.

Do điều kiện chủ quan và khách quan, luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả rất mong nhận được ý kiến đóng góp của Thầy cô và bạn đọc.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2015

Tác giả luận văn

Trương Thanh Tuấn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài	2
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài	3
5. Những đóng góp chính của đề tài	3
6. Kết cấu luận văn.....	4
Chương 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT	5
1.1. Tổng quan về dịch vụ Bưu chính chuyên phát.....	5
1.1.1. Các khái niệm về dịch vụ	5
1.1.2. Vị trí, tính chất, đặc điểm của dịch vụ Bưu chính chuyên phát.....	6
1.1.3. Phân loại sản phẩm dịch vụ Bưu chính chuyên phát	7
1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ BCCP	8
1.2.1. Yếu tố bên ngoài	8
1.2.2. Yếu tố bên trong.....	11
1.3. Một số kinh nghiệm phát triển dịch vụ Bưu chính chuyên phát.....	13
1.3.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ bưu chính chuyên phát của một số nước trên thế giới	13
1.3.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ bưu chính chuyên phát của một số doanh nghiệp bưu chính trong nước	16

1.3.3. Bài học kinh nghiệm phát triển Bưu chính chuyên phát với Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	19
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	21
2.1. Các câu hỏi đặt ra mà đề tài cần giải quyết.....	21
2.2. Các tiêu chí đánh giá sự phát triển của dịch vụ bưu chính chuyên phát..	21
2.2.1. Tiêu chí phản ánh quy mô phát triển mạng lưới	21
2.2.2. Tiêu chí phản ánh chất lượng sản phẩm dịch vụ.....	22
2.2.3. Tiêu chí phản ánh phát triển dịch vụ bằng chỉ số Công nghệ thông tin.....	24
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	24
2.3.1 Phương pháp thu thập thông tin	24
2.3.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	25
2.3.3 Phương pháp phân tích thông tin	25
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	26
2.4.1. Chỉ tiêu về mạng lưới, nguồn nhân lực.....	26
2.4.2. Chỉ tiêu thị phần cung cấp dịch vụ bưu chính từ 2012 - 2014	26
2.4.3. Chỉ tiêu kết quả kinh doanh các năm từ 2012-2014	26
2.4.4. Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính chuyên phát	26
2.4.5. Chỉ tiêu về năng lực cạnh tranh của dịch vụ Bưu chính chuyên phát..	28
Chương 3. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH THÁI NGUYÊN	31
3.1. Tổng quan về Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	31
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	31
3.1.2. Mô hình tổ chức Bưu điện tỉnh Thái Nguyên	31
GIÁM ĐỐC.....	32
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên..	35
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ Bưu chính chuyên phát tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	42
3.2.1. Mạng lưới Bưu chính tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên	42

3.2.2. Chất lượng dịch vụ Bưu chính chuyển phát.....	46
3.2.3. Thị phần dịch vụ Bưu chính chuyển phát	53
3.2.4. Khả năng phát triển dịch vụ bằng chỉ số Công nghệ thông tin.....	55
3.3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ Bưu chính chuyển phát tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên	56
3.3.1 Yếu tố bên ngoài	56
3.3.2. Yếu tố bên trong.....	60
3.4. Đánh giá sự phát triển dịch vụ Bưu chính chuyển phát tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	66
3.3.1. Những kết quả đạt được	66
3.3.2. Những tồn tại, hạn chế	67
3.3.3. Nguyên nhân những tồn tại, hạn chế.....	68
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYỂN PHÁT TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH THÁI NGUYÊN	70
4.1. Phương hướng và mục tiêu hoạt động kinh doanh của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên	70
4.1.1. Dự báo môi trường kinh doanh giai đoạn 2015-2020.....	70
4.1.2. Phương hướng hoạt động kinh doanh giai đoạn 2015-2020.....	70
4.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ Bưu chính chuyển phát tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	73
4.2.1. Giải pháp về phát triển mạng lưới Bưu chính.....	73
4.2.2. Giải pháp về phát triển sản phẩm, dịch vụ.....	78
4.2.3. Giải pháp về nâng cao chất lượng dịch vụ.....	79
4.2.4. Giải pháp về phát triển nguồn nhân lực	82
4.2.5. Giải pháp về đầu tư trang thiết bị bưu chính hiện đại.....	84
4.3. Kiến nghị.....	85
4.3.1. Đối với Nhà nước	85
4.3.2. Đối với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.....	85

4.3.3. Đối với Sở thông tin, truyền thông	86
KẾT LUẬN	87
CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	89
PHỤ LỤC	90

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 chuyên phát
BCUT	Bưu chính ủy thác
BĐ-VHX	Bưu điện văn hóa xã
BHXH	Bảo hiểm xã hội
BK	Bưu kiện
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CNTT	Công nghệ thông tin
COD	Phát hàng thu tiền
CPN	Chuyên phát nhanh
CT	Chuyển tiền
DT	Doanh thu
DTPS	Doanh thu phát sinh
DTTL	Doanh thu tính lương
DV	Dịch vụ
EMS	Chuyên phát nhanh
G, N	Giao, nhận
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
Previor	Bảo hiểm nhân thọ Bưu chính
PTI	Bảo hiểm bưu điện
TCBC	Tài chính bưu chính
TCHC	Tổ chức hành chính
TKBĐ	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
VNPT	Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam
VT	Viễn thông

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Mô hình ma trận SWOT	29
Bảng 3.1: Cơ cấu lao động của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên	38
Bảng 3.2: Tổng hợp kết quả sản xuất kinh doanh năm 2012-2014	41
Bảng 3.3: Tuyển đường thư cấp 2 năm 2015	44
Bảng 3.4: Tuyển đường thư cấp 3 năm 2015	44
Bảng 3.5: Giờ mở cửa và giao nhận chuyển thư tại các Bưu cục	45
Bảng 3.6 Tỷ lệ phát và chuyển hoàn bưu gửi	48
Bảng 3.7: Thời gian chấp nhận nội tỉnh các dịch vụ BCCP	50
Bảng 3.8: Thời gian phát trả nội tỉnh	51
Bảng 3.9: Kết quả nghiên cứu thị trường	59
Bảng 3.10: Ma trận SWOT trong kinh doanh dịch vụ BCCP	63