

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Lê Xuân Tùng

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT
TẠI NINH BÌNH**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SỸ

(Theo định hướng ứng dụng)

Hà Nội - 2021

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. VŨ TRỌNG PHONG

Phản biện 1: PGS. TS. Lê Thị Lan Hương

Phản biện 2: TS. Lê Nam Trung

Luận văn này được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: Ngày 15 tháng 01 năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

MỞ ĐẦU

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, với chính sách của Nhà nước Việt Nam trong việc mở cửa cho phép các doanh nghiệp cạnh tranh, kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính viễn thông với sự xuất hiện nhiều doanh nghiệp như Viettel, Mobifone, Vietnam Mobile, ... đã xóa bỏ cơ chế độc quyền của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) trong cung cấp các dịch vụ viễn thông tại Việt Nam nói chung và tại địa bàn Ninh Bình nói riêng.

Cùng với đó là sự xuất hiện của rất nhiều dịch vụ viễn thông mới và sự đa dạng trong hình thức tiếp cận khách hàng, đa dạng về gói cước, giá cước rẻ của các doanh nghiệp đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến tốc độ phát triển và đến khách hàng, thị phần của từng doanh nghiệp, trong đó có VNPT.

Trong những năm gần đây, với chính sách của Nhà nước Việt Nam cho phép các doanh nghiệp cạnh tranh, kinh doanh trong lĩnh vực Bưu chính Viễn thông, cùng với đó là sự xuất hiện của nhiều dịch vụ viễn thông mới và sự đa dạng trong hình thức tiếp cận khách hàng, đa dạng về gói cước, giá cước rẻ, .. đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến tốc độ phát triển, đến khách hàng, thị phần của từng doanh nghiệp. Vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ ngày càng trở lên quan trọng và cấp thiết vì nó quyết định đến sự tồn tại, duy trì và phát triển của doanh nghiệp. Xuất phát từ những đòi hỏi khách quan đó, tôi xin chọn đề tài **“Nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình”** làm đề tài luận văn tốt nghiệp Thạc sỹ quản trị kinh doanh. Đây là một vấn đề cần thiết và có ý nghĩa quan trọng trong thời điểm hiện nay và duy trì phát triển dịch vụ trong tương lai.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông là đòi hỏi cấp thiết mang thực tiễn sâu sắc trong quá trình kinh doanh của các doanh nghiệp viễn thông hiện nay. Chính vì vậy, chủ đề này đã có rất nhiều các công trình nghiên cứu đã công bố ở những mức độ, những phương diện khác nhau. Các công trình đề cập về chất lượng dịch vụ nói chung và chất lượng dịch vụ viễn thông nói riêng, nhưng đối với chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình chưa có công trình nào nghiên cứu.

Trên cơ sở lý luận cơ bản về dịch vụ viễn thông và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ, công tác quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình chỉ ra những thành công, hạn chế chủ yếu trong vấn đề này, từ đó đưa

ra những quan điểm và đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình trong thời gian tới.

Các nội dung nghiên cứu chính gồm:

- + Hệ thống hóa cơ sở lý luận cơ bản về dịch vụ, chất lượng, quản trị chất lượng dịch vụ viễn thông.
- + Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng và công tác quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình, chỉ ra những thành công và hạn chế chủ yếu trong vấn đề này.
- + Đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

Với mục đích và đối tượng, phạm vi, phương pháp nghiên cứu đã được xác định, luận văn này dự kiến được thiết kế thành 3 chương, đi từ lý thuyết đến thực tiễn, cụ thể như sau:

Chương 1. Một số vấn đề chung về dịch vụ viễn thông và chất lượng dịch vụ viễn thông.

Chương 2. Thực trạng cung cấp dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

Chương 3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

1.1. Dịch vụ và dịch vụ viễn thông

1.1.1. Khái niệm dịch vụ và dịch vụ viễn thông

1.1.1.1. Khái niệm dịch vụ

Theo từ điển Tiếng Việt: “*Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công*”.

Theo Philip Kotler và Amstrong (2004) đã đưa ra định nghĩa về dịch vụ: “*Một dịch vụ là một hoạt động hay một lợi ích mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, trong đó nó có tính vô hình và không dẫn đến sự chuyển giao sở hữu nào cả*”.

Như vậy có thể thấy dịch vụ là hoạt động sáng tạo của con người, là hoạt động có tính đặc thù riêng của con người trong xã hội phát triển, có sự cạnh tranh cao, có yếu tố bùng phát về công nghệ, minh bạch về pháp luật, minh bạch chính sách của chính quyền.

Nếu nói về sản phẩm mà các doanh nghiệp cung cấp cho khách hàng, chúng ta có thể phân chia thành 03 nhóm lớn như sau:

- Dịch vụ thuần túy (có tính vô hình)

- Hàng hoá thuần tuý (có tính hữu hình)
- Hỗn hợp hàng hoá - dịch vụ (kết hợp cả hai loại trên)

1.1.1.2 Khái niệm dịch vụ Viễn thông

Theo Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 ngày 04/12/2009 của Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 6 thì dịch vụ viễn thông là dịch vụ truyền ký hiệu, tín hiệu, số liệu, chữ viết, âm thanh, hình ảnh hoặc các dạng khác của thông tin giữa các điểm kết cuối của mạng viễn thông.

1.1.2. Các đặc điểm của dịch vụ viễn thông

1.1.2.1 Đặc điểm của dịch vụ

- Tính vô hình
- Tính không tách rời giữa cung cấp và tiêu dùng dịch vụ
- Tính không đồng đều về chất lượng
- Tính không dự trữ được
- Tính không chuyển quyền sở hữu được

1.1.2.2 Đặc điểm của dịch vụ Viễn thông

- Tính vô hình:
- Quá trình cung cấp và tiêu dùng dịch vụ này xảy ra đồng thời:
- Tính không lưu trữ được:
- Tính không đồng đều về chất lượng

1.1.3. Vai trò của dịch vụ Viễn thông đối với xã hội

Dịch vụ viễn thông không chỉ đơn thuần là điện thoại, telex mà còn nhiều loại hình từ đơn giản đến phức tạp, là các dịch vụ âm thanh, hình ảnh, truyền số liệu,... Phát triển mạng lưới viễn thông không phải chỉ với tư cách là một ngành khai thác dịch vụ mà thực sự là một trong những hạ tầng cơ sở quan trọng nhất của nền kinh tế và nó đặt ra những yêu cầu về chọn lựa công nghệ, vốn và hiệu quả đầu tư, nhất là ở các nước đang phát triển bắt đầu xây dựng cơ sở hạ tầng.

Với mỗi quốc gia, yếu tố quyết định đến chính sách và phương hướng phát triển của ngành dịch vụ Viễn thông là nền tảng kinh tế quốc dân và xã hội. Các nước lớn, đông dân có sự hấp dẫn về thị trường và qua đó có lợi thế trong lựa chọn các hình thức hợp tác đảm bảo quyền làm chủ mạng lưới chuyển giao công nghệ tiên tiến hơn các nước nhỏ.

1.2. Chất lượng dịch vụ viễn thông

1.2.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông

1.2.1.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ

Theo Gronroos (1984) thì “*Chất lượng dịch vụ bao gồm các thành phần đó là chất lượng kỹ thuật đó là những gì mà khách hàng nhận được và chất lượng chức năng diễn giải chất lượng dịch vụ được cung cấp như thế nào*”.

Theo Lehtinen & Lehtinen (1982) cho rằng “*Chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh là quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả dịch vụ*”.

Theo Parasurman (1988) thì cho rằng “*Chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi về dịch vụ và nhận thức của khách hàng khi sử dụng dịch vụ*”.

Như vậy chất lượng dịch vụ là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình cảm nhận tiêu dùng dịch vụ, là dịch vụ tổng thể của doanh nghiệp mang lại chuỗi lợi ích và thỏa mãn đầy đủ nhất giá trị mong đợi của khách hàng trong hoạt động sản xuất cung ứng và trong phân phối dịch vụ đầu ra. Chất lượng là sự so sánh giữa mong đợi về giá trị của một dịch vụ khách hàng với giá trị thực tế nhận được (sự thỏa mãn).

1.2.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ viễn thông

Chất lượng dịch vụ viễn thông là đặc trưng tổng quát của dịch vụ các doanh nghiệp, tổ chức viễn thông và của những người lao động theo hàng loạt các tham số về kỹ thuật, sản xuất khai thác, về kinh tế, xã hội, về tâm lý đạo đức...(John E.G Bateson, 2012).

1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ viễn thông

1.2.2.1. Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp

- Nhu cầu thị trường:
- Tiềm năng kinh tế:
- Trình độ phát triển khoa học công nghệ:
- Cơ chế, chính sách của nhà nước:
- Các yếu tố về văn hóa, xã hội:

1.2.2.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

- Lực lượng lao động trong doanh nghiệp:
- Yếu tố nguyên vật liệu:
- Khả năng về máy móc thiết bị, công nghệ của doanh nghiệp
- Trình độ tổ chức quản lý của doanh nghiệp

1.2.3. Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ

* Mô hình Gronroos

* Mô hình Parasuraman:

1.2.4 Hệ thống chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông

1.2.4.1. Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng kỹ thuật

1.2.4.1.1. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng kỹ thuật dịch vụ điện thoại cố định

1.2.4.1.2. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng kỹ thuật dịch vụ điện thoại di động

1.2.4.1.3. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng kỹ thuật dịch vụ internet

1.2.4.2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ

1.2.4.2.1. Đối với dịch vụ điện thoại cố định mặt đất

1.2.4.2.2. Đối với dịch vụ điện thoại di động mặt đất

1.2.4.2.3. Đối với dịch vụ internet cố định mặt đất

e. Hối âm khiếu nại của khách hàng

f. Dịch vụ trợ giúp khách hàng

1.3 Quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông

Quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông có thể sử dụng các phương pháp quản lý chất lượng được đề cập như: kiểm tra chất lượng - sự phù hợp; phương pháp kiểm tra chất lượng toàn diện; phương pháp quản lý chất lượng tổng thể và một số các phương pháp khác.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT TẠI NINH BÌNH

2.1. Giới thiệu tổng quan về Viễn thông Ninh Bình

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển Viễn thông Ninh Bình

VNPT Ninh Bình (hay Viễn thông Ninh Bình) là đơn vị kinh tế trực thuộc, hạch toán phụ thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. VNPT Ninh Bình tiền thân là Bưu điện tỉnh Ninh Bình.

Kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2008, VNPT Ninh Bình chính thức được thành lập và bắt đầu đi vào hoạt động trên cơ sở tổ chức lại các đơn vị kinh doanh dịch vụ viễn thông – công nghệ thông tin và các đơn vị trực thuộc khác của Bưu điện tỉnh Ninh Bình sau khi thực hiện phương án chia tách bưu chính viễn thông trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức bộ máy – Chức năng từng bộ phận

2.1.3 Đặc điểm cơ cấu lao động của Viễn thông Ninh Bình

Tổng số lao động tại thời điểm hiện tại của Viễn thông Ninh Bình là 212 người trong đó chiếm tỷ lệ cao nhất là nhân viên, kỹ sư, lao động trực tiếp (169 người) và dự tính sẽ còn tiếp tục tăng trong năm tiếp theo, trước nhu cầu mở rộng sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Năm 2021 là năm mà Viễn thông Ninh Bình sẽ bắt đầu chuyển giao công nghệ nên cần tuyển

số lượng lớn kỹ sư tin học, điện tử viễn thông cho trung tâm CNTT để nhanh chóng nắm bắt công nghệ.

Trong 212 lao động của công ty thì lao động trực tiếp sản xuất (gồm Giám đốc, phó giám đốc Trung tâm trực thuộc, nhân viên, kỹ sư và công nhân) có 185 người, tương đương với tỷ lệ 87%. Còn lao động gián tiếp có 27 người tương đương với tỷ lệ 13%.

Sự phụ thuộc của lao động trực tiếp và gián tiếp qua các năm 2018-2020 ngày càng giảm. Điều đó cho thấy đây thực sự là sự chuyển biến cơ cấu lao động theo hướng tích cực nhằm giảm chi phí phải trả cho đội ngũ lao động quản lý, tăng chi phí cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

2.1.4 Khái quát tình hình SXKD tại Viễn thông Ninh Bình

Kết thúc giai đoạn 2016-2020, VNPT địa bàn Ninh Bình đã được một số kết quả như sau:

- Chênh lệch thu chi 211,1 tỷ đồng, bằng 102,1% kế hoạch giai đoạn, tốc độ tăng giai đoạn là 129,5%, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn là 5,9%/năm.

- Doanh thu đạt 1.614,5 tỷ đồng, bằng 95,3% kế hoạch, tốc độ tăng trưởng giai đoạn là 124,3%, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn đạt 4,9%, trong đó:

- Thực hiện kế hoạch vốn đầu tư bằng 98% so với mục tiêu giai đoạn đề ra.

- Nộp ngân sách đạt 54,28 tỷ đồng. Luôn hoàn thành vượt mức kế hoạch nộp ngân sách của tỉnh giao.

- Mạng lưới được đầu tư, nâng cấp đảm bảo sẵn sàng về chất lượng dịch vụ:

Năm 2020, mặc dù thị trường viễn thông tại Ninh Bình đã tiến gần tới mức bão hoà, VNPT địa bàn Ninh Bình đã có đột phá phát triển dịch vụ Viễn thông và MyTV; Dịch vụ Viễn thông có sản lượng năm 2020 là 14.025 thuê bao, bằng 22% so với thực hiện giai đoạn từ trước đến 2019. Dịch vụ MyTV sản lượng là 17.132 thuê bao, bằng 92,8% so với giai đoạn từ trước đến 2019. Doanh thu dịch vụ BRCĐ tăng trưởng 109,8% so thực hiện năm 2019. Doanh thu dịch vụ MyTV tăng trưởng 186,3% so thực hiện năm 2019.

2.2 Tình hình hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình

2.2.1 Về phát triển mạng lưới

- *Đối với cơ sở hạ tầng mạng di động:* Năm 2020 đã xây dựng xong cơ sở hạ tầng, lắp đặt thiết bị, hòa mạng cho 13 vị trí trạm thu phát sóng mới. Để giải quyết các điểm PAKH, xóa điểm đen, đã thực hiện triển khai xây dựng, lắp đặt bổ sung 5 thiết bị 3G kéo dài, 37

eNodeB. Tổng số trạm thiết bị trên toàn tỉnh lên **825** trạm (trong đó gồm 241 trạm 2G, 294 trạm 3G, 290 trạm 4G).

- *Đối với mạng cố định và truy nhập băng rộng:* Nâng cấp, mở rộng mạng cáp quang ODN cho các đơn vị với 455 km cáp quang dung lượng từ 12FO đến 48 FO đáp ứng nhu cầu phát triển mới thuê bao Viễn thông. Kéo bổ sung 03 tuyến cáp quang truyền dẫn với tổng 34 km phục vụ nâng cấp mở rộng mạng MAN-E theo cấu trúc Tập đoàn đã phê duyệt. Kéo 548 Km cáp quang dung lượng từ 12FO đến 48FO phục vụ cho các dự án cung cấp đường truyền cho MobiFone.

+ Năm 2020, Viễn thông Ninh Bình tiếp tục thực hiện tối ưu hóa mạng lưới, chuyển đổi 2.068 thuê bao cố định sang IMS, thu hồi trên 900 km cáp đồng các loại, tắt 26/44 tổng đài vệ tinh giúp tiết giảm tiêu thụ điện năng và nâng cao hiệu suất sử dụng thiết bị.

2.2.2 Kinh doanh phát triển dịch vụ

- Kết quả đạt được năm 2020:

+ Dịch vụ BRCĐ: Phát triển 18.467 thuê bao Viễn thông, tỷ lệ thuê bao hủy bỏ, tạm dừng/phát triển mới đạt 24,2%. Thuê bao PSC thực tăng đạt 14.025 thuê bao, đạt 107,9% kế hoạch năm 2020. Doanh thu BRCĐ thực hiện đạt 99,94% kế hoạch năm 2020, tăng 9,87% so thực hiện năm 2019

+ Dịch vụ MyTV: Phát triển 20.663 thuê bao MyTV, tỷ lệ thuê bao hủy bỏ, tạm dừng/phát triển mới đạt 18,6%. Thuê bao PSC thực tăng đạt 17.132 thuê bao, đạt 143,4% kế hoạch năm 2020. Doanh thu MyTV thực hiện đạt 155,68% kế hoạch năm 2020, tăng 86,39% so thực hiện năm 2019.

- Dịch vụ di động:

+ Tập trung phát triển dịch vụ, tăng Arpu di động và lấy dịch vụ data làm nòng cốt để chiếm thị phần. Ưu tiên phát triển các gói cước dài hạn có thành phần data: D500, D60G (6T, 12T); VD149 (6T,12T)....

+ Đối với thuê bao phát triển mới: Phát triển 28.371 SIM các dịch vụ data, phát triển 9.251 sim dành cho Giới trẻ. Trên 70% các SIM phát triển mới đều đạt điều kiện là sim hiệu quả (thỏa mãn điều kiện 20K3D theo quy định của TCT). Đối với tập thuê bao hiện hữu: Nhấn tin tới 40.368 khách hàng để mời khách hàng đăng ký gói cước ưu đãi, Outbound 65.236 khách hàng mời khách hàng đăng ký gói data và gói tích hợp góp phần tăng Arpu, tăng doanh thu từ khách hàng. Bán hàng B2A kết hợp tư vấn phát triển 10.526 SIM mới và bán gói 8.025 cho khách hàng hiện hữu.

2.2.3 Quy trình cung cấp dịch vụ và hỗ trợ sửa chữa hư hỏng dịch vụ

Quy trình này là sơ đồ mô tả trình tự các bước công việc để thực hiện hỗ trợ sửa chữa hư hỏng dịch vụ cho khách hàng.

2.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình

2.3.1 Đánh giá các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật

2.3.1.1. Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất

Thông qua các chỉ tiêu về chất lượng kỹ thuật ta thấy rằng mọi chỉ tiêu trong 3 năm gần đây đều đạt chỉ số cao hơn tiêu chuẩn, chứng tỏ rằng chất lượng kỹ thuật mạng dịch vụ điện thoại cố định đảm bảo, được cải tiến qua từng năm. Đây là nền tảng để nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT Ninh Bình. Chất lượng kỹ thuật dịch vụ điện thoại trên mạng cố định đảm bảo và được nâng cao do cơ sở hạ tầng đã được đầu tư đầy đủ, bài bản trong khi đó lượng thuê bao sử dụng giảm đi làm giảm tải phục vụ cho dịch vụ điện thoại trên mạng cố định.

2.3.1.2. Dịch vụ điện thoại trên mạng di động

Dựa vào kết quả đo lường các chỉ tiêu kỹ thuật của dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất được tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam thực hiện tại Ninh Bình giai đoạn 2018- 2020. Cụ thể:

Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến: Kết quả đo lường đạt tỷ lệ này năm 2020 và 2019 đạt 96,7% và 97,33% số mẫu được đo lường có tín hiệu đạt yêu cầu, cao hơn chỉ tiêu được công bố theo QCVN 36:2015/BTTTT là trên 95%, tăng hơn hẳn chỉ tiêu này đo được vào năm 2018 là 93,5% khi đó không đạt chuẩn theo QCVN.

Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: Tỷ lệ phần trăm (%) cuộc gọi được thiết lập thành công đạt 98,76% tăng lên so với năm 2019 chỉ đạt 96,8% trên tổng số cuộc gọi di động sử dụng mạng Vinaphone được thực hiện trên địa bàn tỉnh Ninh Bình trong năm 2020, theo ba điều kiện đo kiểm: đo trong nhà, đo ngoài trời ở các vị trí cố định và đo ngoài trời di động thực hiện đo kiểm ở các giờ khác nhau trong ngày, trong vùng cung cấp dịch vụ. So với Quy chuẩn cần đạt được là trên 95% thì đây là con số tương đối tốt, thể hiện chất lượng mạng di động VNPT tại Ninh Bình cung cấp là tốt.

Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi: Theo kết quả đo kiểm, năm 2020 có khoảng 0,05% số cuộc gọi trên tổng số cuộc được kiểm định tại địa bàn tỉnh Ninh Bình trong bị rơi cải thiện hơn hẳn so với năm 2018 đạt 1,2% và năm 2019 đạt 0,6%, kết quả này cũng phản ánh chất lượng dịch vụ điện thoại di động do trung tâm VNPT Ninh Bình cung cấp có chất lượng tốt và không ngừng cải thiện.

Chất lượng thoại: Kết quả đo kiểm tại địa bàn tỉnh Ninh Bình, ba năm 2018-2020 lần lượt đạt là 95,3%; 95,6% và 97% cuộc gọi được đo kiểm trên 3 điểm, phù hợp với yêu cầu cung cấp dịch vụ điện thoại di động theo quy chuẩn Việt Nam.

Độ chính xác ghi cước và tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai: Kết quả đo lường thực tế cho thấy, tại Ninh Bình, trong giai đoạn 2018 - 2020 đều không có cuộc gọi nào bị ghi sai cước hay thời gian đàm thoại.

2.3.1.3. Dịch vụ internet cố định mặt đất

Để đánh giá chất lượng kỹ thuật của dịch vụ băng thông rộng của VNPT Ninh Bình, tác giả tiến hành so sánh các chỉ tiêu phản ánh chất lượng kỹ thuật dịch vụ băng thông rộng do VNPT Ninh Bình cung ứng đo kiểm được trên địa bàn tỉnh Ninh Bình vào trong giai đoạn 2018-2020 với QCVN 34:2014/BTTTT. Cụ thể:

Thứ nhất, tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công sử dụng phương pháp mô phỏng, số mẫu lấy 1000, hầu hết mức đạt thực tế 100% cao hơn yêu cầu của QCVN 34:2014/BTTTT là 95%. Tỷ lệ này đạt yêu cầu chứng tỏ khả năng truy cập được hệ thống Inetnet cao. Kết quả đo kiểm các năm 2018-2020 lần lượt là : 95%, 98% và 99%.

Thứ hai, tốc độ tải dữ liệu trung bình được đánh giá qua hai chỉ tiêu là tốc độ tải trung bình nội mạng và tốc độ tải trung bình ngoại mạng. Ở cả hai chỉ tiêu này năm 2019 và 2020 đều có kết quả vượt yêu cầu của chỉ tiêu ngành. Hai chỉ tiêu để đánh giá chất lượng mạng băng thông rộng của VNPT năm 2019 và năm 2020 đạt mức cao hơn so với QCVN.

Thứ ba, lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối: VNPT Ninh Bình tiến hành giám sát 24/24 lưu lượng hệ thống MAN-E 24/24, kịp thời nâng cấp đảm bảo lưu lượng các UP Link thiết bị Access, các link vòng ring, link dịch vụ các hướng kết nối luôn dưới 70% trong các năm 2018-2020.

Thứ tư, tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai: Việc ghi cước tập trung về server vùng với chất lượng kỹ thuật hiện đại, an toàn đảm bảo tỉ lệ ghi cước sai gần như tuyệt đối trong các năm 2019-2020.

2.3.2 Đánh giá chỉ tiêu chất lượng phục vụ

2.3.2.1. Đối với dịch vụ điện thoại cố định

Để đánh giá chất lượng phục vụ của dịch vụ điện thoại cố định của VNPT tại Ninh Bình, đưa ra được kết quả đánh giá chất lượng phục vụ đối với dịch vụ điện thoại cố định như sau:

Chỉ tiêu độ khả dụng của dịch vụ giai đoạn 2018-2020 đều đạt tiêu chuẩn.

Chỉ tiêu Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/1năm) giai đoạn 2018-2020 lần lượt đạt là 10,21%; 8,05% và 5,8% thấp hơn so với QCVN là 20,8%, chỉ tiêu này thấp chứng tỏ số sự cố đối với đường dây thuê bao thấp, liên lạc lưu thông tốt..

Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao

- Nội thành, thị xã (tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24 giờ) năm 2018 đạt 91,2%, năm 2019 đạt 95,67%, năm 2020 đạt 98,37%.

- Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa đúng thời gian quy định cả ba năm nghiên cứu đều cao hơn QCVN.

Thời gian thiết lập dịch vụ: Thời gian để lắp đặt thiết lập dịch vụ điện thoại cố định đều đạt vượt tiêu chuẩn đề ra theo quy định, thời gian thiết lập nhanh chóng, kịp thời phục vụ khách hàng.

Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng) là giảm dần trong 3 năm nghiên cứu và thấp nhất vào năm 2018 khi đạt 0,002 vụ khiếu nại trên 100 thuê bao trong vòng 3 tháng và thấp hơn rất nhiều so với yêu cầu QCVN là 0,25.

Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại) năm 2019 và 2020 đều đạt tỷ lệ 100%.

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây năm 2020 đạt 98,34% cao hơn QCVN là 80%, và được cải thiện đáng kể so với năm 2018, 2019.

2.3.2.2. Dịch vụ điện thoại trên mạng di động

Độ khả dụng của dịch vụ: Kết quả thống kê đối với dịch vụ do VNPT tại Ninh Bình cung cấp đạt năm 2018 đạt 97,05%, năm 2019 đạt 99,3% và năm 2020 đạt 99,7%, trong đó chỉ có năm 2018 độ khả dụng dịch vụ còn tương đối thấp, sang năm 2019 và 2020 nhờ cải thiện chất lượng phục vụ nghiêm ngặt và kịp thời chỉ tiêu này đã phù hợp với quy chuẩn Việt Nam đối với dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất là trên 99%.

Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ: từ năm 2018 đến 2020 số khiếu nại có xu hướng giảm dần và trong 6 tháng cuối 2020 không ghi nhận khiếu nại từ phía khách hàng. Đây là một kết quả phù hợp với các chỉ tiêu kỹ thuật về chất lượng dịch vụ di động đã được đánh giá ở trên.

Hồi âm khiếu nại của khách hàng: Theo số liệu kiểm tra của VNPT thì tại Ninh Bình cả ba năm nghiên cứu đều đạt tỉ lệ chuẩn là 100%. Có được kết quả cao như vậy là do sự quản chặt chẽ của VNPT Ninh Bình đối với đội ngũ cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng, bất cứ

nhân viên nào vi phạm quy định trong quy trình chăm sóc khách hàng đều phải chịu khiển trách và khấu trừ vào tiền công, tiền thưởng.

Dịch vụ trợ giúp khách hàng: Theo kết quả đo kiểm của VNPT thì tại Ninh Bình cả 3 năm 2018-2020 đều phù hợp với chỉ tiêu thứ nhất đạt 24h và chỉ tiêu thứ hai đạt 93.4%.

2.3.2.3. Dịch vụ internet cố định mặt đất

Vậy dựa trên các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông, dịch vụ truy nhập Internet bằng thông rộng cố định mặt đất áp dụng công nghệ FTTH trong giai đoạn 2018-2020 – trên địa bàn tỉnh Ninh Bình các chỉ số về mặt kỹ thuật hầu hết đều đạt yêu cầu theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT đều đạt kết quả khả quan, cao hơn so với yêu cầu. Về chỉ tiêu chất lượng phục vụ, các chỉ tiêu đều đạt yêu cầu theo quy chuẩn Việt Nam, tuy nhiên so sánh với các đối thủ cạnh tranh trong cùng địa bàn thì thời gian thiết lập và khắc phục sự cố còn chưa nhanh chóng, khách hàng sẽ có sự so sánh giữa các nhà cung cấp mạng, từ đó làm giảm sự hài lòng đối với dịch vụ của VNPT đồng thời giảm sức cạnh tranh trên thị trường.

2.3.3 Đánh giá theo khảo sát khách hàng

2.3.3.1 Theo kết quả điều tra khách hàng

Kết quả khảo sát sự hài lòng của 385 khách hàng khi sử dụng dịch vụ viễn thông tại VNPT Ninh Bình đối với nhân viên tại cơ sở chăm sóc khách hàng và nhân viên lắp đặt sửa chữa thông qua 08 tiêu chí đánh giá cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ viễn thông tại VNPT Ninh Bình như sau:

**Khách hàng đánh giá sự hài lòng đối với cán bộ, nhân viên tại cơ sở chăm sóc khách hàng thông qua 05 tiêu chí bao gồm:*

Thứ nhất, tính thân thiện, tiếp nhận, lắng nghe khách hàng của nhân viên VNPT với khách hàng: 155 khách hàng rất hài lòng (40,26%); 124 khách hàng hài lòng (32,20%); 15 khách hàng không có ý kiến (3,90%); 38 khách hàng không hài lòng (9,61%); 53 khách hàng rất không hài lòng (13,76%).

Thứ hai, tinh thần trách nhiệm và sẵn sàng hỗ trợ, hướng dẫn chi tiết cho khách hàng: 167 khách hàng rất hài lòng (43,38%); 125 khách hàng hài lòng (32,47%); 35 khách hàng không có ý kiến (9,09%); 36 khách hàng không hài lòng (9,35%); 22 khách hàng rất không hài lòng (5,71%). Điều đó thể hiện thái độ, kỹ năng giao tiếp của nhân viên chăm sóc khách hàng tại VNPT Ninh Bình đã cải thiện rất nhiều, để đáp ứng nhu cầu phục vụ ngày càng khắt khe của khách hàng.

Thứ ba, nhân viên cập nhật đầy đủ, kịp thời về các dịch vụ cho khách hàng: 148 khách hàng rất hài lòng (38,44%); 139 khách hàng hài lòng (36,10%); 34 khách hàng không có ý kiến (8,83%); 55 khách hàng không hài lòng (14,18%); 9 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (2,33%). Điều này cần được cải thiện trong thời gian tới, vì cho dù VNPT có đưa ra nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn mà nhân viên không thể truyền tải được tới khách hàng thì các chương trình sẽ không mang lại hiệu quả tốt nhất.

Thứ tư, tư vấn hỗ trợ phù hợp, giải quyết vấn đề thỏa đáng khiếu nại: 156 khách hàng rất hài lòng (40,52%); 105 khách hàng hài lòng (27,27%); 53 khách hàng không có ý kiến (13,77%); 51 khách hàng không hài lòng (13,25%); 20 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (5,19%).

Thứ năm, thời gian giải quyết vấn đề, khiếu nại của khách hàng nhanh chóng: 140 khách hàng rất hài lòng (36,36%); 152 khách hàng hài lòng (39,48%); 56 khách hàng không có ý kiến (14,55%); 8 khách hàng không hài lòng (2,08%); 29 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (7,53%). Chỉ tiêu này thể hiện tính hiệu quả của quá trình chăm sóc khách hàng, tuy nhiên số lượng khách hàng không hài lòng có tỷ trọng tăng hơn so với các chỉ tiêu khác.

****Khách hàng đánh giá sự hài lòng đối với cán bộ, nhân viên lắp đặt, sửa chữa thông qua 03 tiêu chí bao gồm:***

Thứ nhất, tính thân thiện, tiếp nhận, lắng nghe khách hàng của nhân viên VNPT với khách hàng: 52 khách hàng rất hài lòng (13,50%); 126 khách hàng hài lòng (32,72%); 75 khách hàng không ý kiến (19,48%); 110 khách hàng không hài lòng (28,57%); 22 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (5,71%). Điều này cho thấy công tác đào tạo nâng cao kỹ năng giao tiếp chưa chú trọng đến bộ phận nhân viên kỹ thuật, có thể làm ảnh hưởng rất lớn đến thương hiệu VNPT, bởi mỗi nhân viên không chỉ làm đúng chức năng, nhiệm vụ của mình mà họ còn thể hiện văn hóa, uy tín của VNPT.

Thứ hai, thực hiện yêu cầu của khách hàng đúng hạn không (có tôn trọng trong khi hẹn khách hàng ký hợp đồng hay tư vấn, sửa chữa...): 88 khách hàng rất hài lòng (22,86%); 84 khách hàng hài lòng (21,81%); 42 khách hàng không có ý kiến (10,90%); 142 khách hàng không hài lòng (36,88%), 29 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (7,53%). VNPT Ninh Bình cần phải đưa ra phương án khắc phục khó khăn. Mặt khác, nhân viên kỹ thuật là đối tượng không thường xuyên có mặt tại trụ sở mà thường xuyên phải làm việc bên ngoài, khó khăn trong công tác quản lý thời gian làm việc dẫn đến một số nhân viên làm việc cá nhân, ảnh hưởng tới công việc chính tại VNPT.

Thứ ba, thời gian thiết lập dịch vụ, khắc phục sự cố nhanh, không làm khách hàng chờ đợi lâu: 96 khách hàng rất hài lòng (24,94%); 115 khách hàng hài lòng (29,87%); 29 khách hàng không có ý kiến (7,53%); 135 khách hàng không hài lòng (35,06%); 10 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (2,60%). Số khách hàng gọi điện báo hỏng nhiều lần, nhân viên kỹ thuật đến xử lý nhưng không xử lý dứt điểm được. Đây là một trọng điểm cần xử lý kịp thời để nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hút và giữ chân khách hàng, nếu không có biện pháp xử lý kịp thời thì sẽ có thêm nhiều thuê bao rời mạng trong thời gian tới.

Kết quả khảo sát sự hài lòng đối với chất lượng mạng điện thoại di động và chất lượng mạng điện thoại cố định, hầu hết khách hàng hài lòng về chất lượng thoại của các các gọi. Cụ thể, tỷ lệ khách hàng rất hài lòng và hài lòng về chất lượng thoại của mạng điện thoại cố định lần lượt là 225 (58,44%) và 112 (29,09%) chỉ có một tỉ lệ nhỏ khách hàng không hài lòng.

Tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng về chất lượng thoại của mạng điện thoại cố định cũng khá cao, chiếm tới trên 87,0% trên tổng số khách hàng được hỏi. Có được điều này là nhờ, VNPT Ninh Bình đã không ngừng áp dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật vào việc nâng cấp dịch vụ mạng di động và mạng cố định, tăng cường lắp đặt và củng cố chất lượng các trạm thu phát sóng BTS trên toàn địa bàn tỉnh Ninh Bình. Bên cạnh đó nhờ áp dụng phần mềm tính toán cước phí hiện đại, nên tỉ lệ sai sót trong công tác tính toán cước phí và ghi hóa đơn cho khách hàng hàng tháng cũng rất thấp, đa số khách hàng hài lòng về công tác tính phí của VNPT Ninh Bình, điều này chứng minh bằng tổng tỉ lệ khách hàng trả lời “rất hài lòng” và “hài lòng” về chất lượng tính phí các cước phí của cuộc gọi của mạng điện thoại cố định và di động lần lượt là 91,25% và 94,55%.

Đối với chất lượng mạng Internet, nhờ áp dụng công nghệ cáp quang thay thế toàn bộ hệ thống cáp đồng nên tốc độ truyền mạng cung cấp cho khách hàng rất ổn định, tốc độ kết nối mạng cao. Cụ thể khi được hỏi về tốc độ kết nối mạng, có đến 175 (45,45%) khách hàng trả lời “rất hài lòng” và 115 (29,87%) khách hàng trả lời hài lòng, chỉ có 10 (2,60%) khách hàng trả lời “không hài lòng” và 11 (2,85%) khách hàng trả lời “rất không hài lòng”. Bên cạnh đó, khi được hỏi về tính ổn định của mạng internet, tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng cũng rất cao, chiếm đến 87,25%, nhưng có 10,50% khách hàng tỏ ý rất không hài lòng đối với chất lượng thiết bị đầu cuối của VNPT.

2.3.3.2 Theo phân tích khiếu nại của khách hàng

Số lượng khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ năm 2020 được thể hiện qua hình dưới đây:

Tổng số đơn khiếu nại của khách hàng mà Viễn thông Ninh Bình nhận được năm 2020 là 224 đơn, trong đó :

- + Khiếu nại về nhân viên là 186 đơn, chiếm 83,21 %.
- + Khiếu nại về việc chưa sử dụng được dịch vụ 23 đơn, chiếm 10,45%
- + Khiếu nại về chất lượng dịch vụ là 15 đơn, chiếm 6,34%

Như vậy, số lượng khách hàng khiếu nại liên quan đến nhân viên là chiếm chủ yếu, ngoài ra còn một số khiếu nại về chất lượng dịch vụ. Điều này gây nên tác động xấu đến uy tín của Viễn thông Ninh Bình làm tăng số lượng khách hàng rời bỏ dịch vụ trong các năm qua, điều này đòi hỏi Viễn thông Ninh Bình cần có chính sách chăm sóc và giải pháp cụ thể trong việc giữ chân khách hàng ngay từ ban đầu và tìm kiếm phát triển các khách hàng bền vững.

2.4 Đánh giá chung

2.4.1. Ưu điểm

- Mạng cáp, trạm BTS hàng năm luôn được phát triển đồng thời hoạt động bảo trì, bảo dưỡng, việc sửa chữa cũng luôn kịp thời đảm bảo thời gian theo quy định của Tập đoàn chính vì thế mà các chỉ tiêu về kỹ thuật luôn đạt mức cao so với sự yêu cầu của Tập đoàn, đảm bảo được chất lượng dịch vụ cung cấp làm hài lòng khách hàng.

- Viễn thông Ninh Bình có đội ngũ lao động lành nghề, lâu năm nhanh nhạy tiếp cận với sự thay đổi công nghệ mới và có sự phối hợp hoạt động là cao do đó đạt được chất lượng tốt trong công việc. Cán bộ công nhân viên có tinh thần trách nhiệm, luôn tự trau dồi và được cơ quan đào tạo những kỹ năng cần thiết cho công việc.

- Các khiếu nại của khách hàng đều được giải quyết triệt để, đa phần các khiếu nại đó khi điều tra làm rõ khách hàng đều được giải quyết thỏa mãn thắc mắc.

- Mạng lưới Viễn thông Ninh Bình được phát triển rộng khắp tới tất cả các khu vực trên địa bàn tỉnh nên việc phát triển dịch vụ gần như rộng khắp trên địa bàn.

- Công tác kế hoạch phát triển thuê bao tương đối bám sát tình hình thực tế tạo điều kiện tốt để các phòng ban, đơn vị trực thuộc có kế hoạch phát triển mạng lưới, tuyến cáp, lắp đặt thiết bị OLT, Switch phù hợp không gây khó khăn cho khách hàng khi muốn lắp đặt thuê bao viễn thông .

- Công tác tổ chức kinh doanh, tổ chức quản lý chất lượng được cải tiến phù hợp để đạt được những chỉ tiêu kế hoạch, cũng như phù hợp với giai đoạn phát triển kinh tế xã hội của địa phương.

2.4.2 Tồn tại

Mặc dù đã đạt được những thành quả nhất định trong công tác cung cấp dịch vụ viễn thông song vẫn còn rất nhiều tồn tại mà Viễn thông Ninh Bình mắc phải và cần có những giải pháp đề ngày càng mang đến cho khách hàng dịch vụ tốt hơn nữa, chất lượng tốt nhất, đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Một số những tồn tại về chất lượng dịch vụ viễn thông tại Viễn thông Ninh Bình:

- Công tác quản lý tài sản, thiết bị phục vụ cung cấp dịch vụ viễn thông khá quá nhiều khi không nắm được những hao mòn vô hình, hữu hình xảy ra, chỉ quan tâm đến số lượng thiết bị phát triển chứ chưa thực chất đi đến chất lượng của các thiết bị vì thế nên không nắm được sâu sát tình hình chất lượng thiết bị do đó chưa có nhiều chính sách phù hợp để nâng cao chất lượng.

- Việc quản lý chất lượng Viễn thông Ninh Bình chú trọng nhiều về chất lượng kỹ thuật chưa thực sự đầu tư nhiều vào việc nâng cao chất lượng phục vụ mà hiện nay khi các doanh nghiệp cạnh tranh đều đảm bảo về các thông số kỹ thuật thì chất lượng phục vụ lại là yếu tố quan trọng để lôi kéo khách hàng sử dụng dịch vụ và đem lại sự hài lòng của khách hàng.

- Mạng cáp vẫn còn xảy ra hư hỏng do nhiều nguyên nhân như thời tiết, khí hậu hay việc để cho kẻ gian trộm cáp gây thiệt hại lớn cho doanh nghiệp, những sự cố do phương tiện giao thông, máy thi công.

- Việc lập kế hoạch phát triển thuê bao, phát triển mạng lưới còn máy móc chủ yếu dựa vào các số liệu năm trước hoặc chủ quan của đơn vị cấp dưới chưa có sự khảo sát thực tế, bám sát tình hình hiện tại của đơn vị, nhu cầu của người dân để đưa ra con số sát thực hơn, do đó gây ra hiện tượng đầu tư không trọng tâm, trong điểm gây lãng phí.

- Hiện tượng đứt cáp, dịch chuyển cáp theo yêu cầu của địa phương xảy ra nhiều gây lãng phí chi phí của Viễn thông Ninh Bình và chất lượng cung cấp dịch vụ. Chất lượng mạng lưới vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề, vẫn còn hiện tượng mạng chập chờn, tốc độ kết nối giảm xuống.

- Một bộ phận nhân viên chưa tuân thủ các quy định khi làm việc với khách hàng, chăm sóc khách hàng như thái độ, tác phong làm việc... điều này đã làm giảm uy tín, hình ảnh của công ty trong lòng khách hàng.

- Các gói cước, dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình chưa thật sự đa dạng, phong phú đối với khách hàng còn chậm đổi mới so với các đối thủ cạnh tranh trong tỉnh.

2.4.3 Nguyên nhân tồn tại

2.4.3.1 Nguyên nhân chủ quan

- Mạng lưới được áp dụng nhiều tiến bộ khoa học kỹ thuật công nghệ (ở các Trung tâm viễn thông huyện, thành phố) nhưng trình độ cán bộ công nhân viên trong việc điều hành trang thiết bị hiện đại nhiều khi chưa đáp ứng, do đó công tác quản lý chất lượng còn gặp nhiều khó khăn.

- Nhận thức về chất lượng của cán bộ, nhân viên trong doanh nghiệp:

+ Với cán bộ lãnh đạo: vẫn chưa thực sự đi sâu sát thực tế, chưa có tầm nhìn chiến lược trong một giai đoạn dài nên không lường hết được diễn biến thị trường xảy ra.

+ Quản trị cấp cơ sở: vẫn còn tư tưởng kiêu cũ, ý lại cấp trên, không sáng tạo và thực sự thực hiện quản trị chất lượng một cách chủ động mà bị động theo kiểu thừa hành cấp trên.

+ Nhân viên thừa hành: làm việc theo kiểu máy móc, chưa chú trọng quan tâm đến việc nâng cao chất lượng.

+ Quản lý: Theo kiểu cổ điển, chỉ tập trung vào kết quả cuối cùng mà không quan tâm đến quá trình.

- Số lượng thuê bao lớn trong khi số lượng cán bộ của nhân viên mặc dù có nhiều cải thiện nhưng vẫn còn các hạn chế điều này đã làm giảm chất lượng dịch vụ của dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

- Thị hiếu của khách hàng ngày càng thay đổi.

- Cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường do có nhiều doanh nghiệp tham gia vào cung cấp dịch vụ cáp quang băng thông rộng.

- Năng lực của đội ngũ quản trị còn có nhiều hạn chế chưa đáp ứng được hết đầy đủ so với yêu cầu của một doanh nghiệp trong quá trình hội nhập hiện nay.

2.4.3.2 Nguyên nhân khách quan

Do yếu tố lịch sử để lại, mạng lưới được đầu tư, không có quy hoạch rõ ràng, và việc phát triển đô thị, phát triển cơ sở hạ tầng của Ninh Bình làm ảnh hưởng tới các tuyến cáp gây hiện tượng đứt cáp, chuyển dịch cáp tốn chi phí.

Cơ sở hạ tầng mạng lưới tuy đã được đầu tư mạng theo hướng hiện đại hóa, song hiện tại vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển bền vững. Mặt khác các thiết bị lại không đồng bộ nên cũng rất khó khăn cho việc bảo dưỡng sửa chữa do đó chất lượng không được tốt.

Nhu cầu lắp đặt dịch vụ viễn thông của khách hàng không đồng đều theo khu vực do ảnh hưởng của việc đầu tư thiết bị đầu cuối tốn kém, khu vực thành phố có nhu cầu cao hơn so với các khu vực khác.

Một nguyên nhân không kém phần quan trọng gây ảnh hưởng đến sự vi phạm các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ viễn thông khác đến từ phía khách hàng. Đó thường là sự không hiểu biết về dịch vụ của khách hàng gây nên vi phạm chất lượng dịch vụ.

- Chủ yếu do các phần tử mạng ngoại vi gây ra, vì các phần tử mạng ngoại vi nhiều khu vực bị xuống cấp nhiều, trong khi đó kế hoạch sửa chữa bảo dưỡng hàng năm của Viễn thông Ninh Bình bị hạn chế do đang thực hiện mục tiêu tiết kiệm chi phí.

- Bên cạnh đó, do trình độ am hiểu về dịch vụ của khách hàng còn thấp dẫn đến việc sử dụng các thiết bị đầu cuối dịch vụ không tốt dẫn đến lỗi nhiều như virus, hư hỏng hoặc không biết cách sử dụng dịch vụ Internet nên cũng gây ảnh hưởng đến chỉ tiêu sự cố dịch vụ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG

Luận văn sẽ tập trung nghiên cứu thực trạng và đánh giá về chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình, chỉ ra những kết quả đạt được cũng như các điểm tồn tại làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp tại chương 3.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT TẠI NINH BÌNH

3.1 Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của Viễn thông Ninh Bình

3.1.1. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông

Phát triển VNPT Ninh Bình nói riêng trở thành một đơn vị vững mạnh, góp phần đưa VNPT nói chung trở thành tập đoàn có quy mô quốc tế, phát triển dịch vụ viễn thông ngày càng đa dạng, phong phú và cung cấp nhiều nhất những tiện ích hiện đại tới người dân tại địa bàn. Phấn đấu đưa hình ảnh, danh tiếng và uy tín của VNPT tới từng cơ quan đơn vị, từng hộ gia đình và từng khách hàng, mục tiêu làm cho thương hiệu VNPT trở thành niềm tự hào của ngành bưu chính viễn thông Việt Nam.

3.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông

- Sáng tạo đưa ra các giải pháp nhằm tạo ra sản phẩm, dịch vụ mới, chất lượng cao, với giá cước phù hợp đáp ứng nhu cầu và quyền được lựa chọn của khách hàng. Dịch vụ viễn thông của VNPT luôn mang đến cho khách hàng sự tự hào và tin tưởng tuyệt đối vì được tiếp cận và sử dụng những công nghệ tiên tiến nhất trong lĩnh vực thông tin liên lạc với chi phí hợp lý nhất.

- Bên cạnh phát triển về công nghệ là mục tiêu phát triển, hoàn thiện hệ thống chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp một cách toàn diện và theo kịp thời đại 4.0. Trong thời đại Internet ngày càng phát triển, hệ thống chăm sóc khách hàng cũng trở nên quan trọng hơn. Bởi vì

khách hàng càng mong đợi nhiều hơn về hệ thống chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp. Những gì được coi là “có thể chấp nhận” và “làm hài lòng” khách hàng trong một thời gian dài trước đây dường như không còn phù hợp với thời đại công nghệ 4.0. Chính vì thế, khả năng nhận biết và điều chỉnh hệ thống chăm sóc khách hàng là động lực để giữ chân khách hàng.

- Phát triển, hoàn thiện cơ sở vật chất để theo kịp với sự phát triển của nhu cầu của khách hàng. Mở rộng quy mô và nâng cao dung lượng, mở rộng vùng phủ sóng, đặc biệt là vùng phủ sóng Indoor và Inbuilding.

Hơn nữa VNPT Ninh Bình cần chú trọng đẩy mạnh phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh, nâng cao năng lực, vị trí của công ty với mục tiêu phục vụ mọi nhu cầu, đối tượng khách hàng, đưa dịch vụ viễn thông tới khách hàng với chất lượng tốt nhất. Không dừng lại ở mục tiêu "vươn xa, toả rộng" đơn thuần, với sự quan tâm đầu tư thích đáng của VNPT Ninh Bình, chất lượng mạng cũng không ngừng nâng cao, mở rộng dung lượng tổng đài.

3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình

3.2.1. Các giải pháp nâng cao chất lượng kỹ thuật

3.2.1.1 Đầu tư, phát triển cơ sở hạ tầng mạng viễn thông

Qua đánh giá và phân tích hiện trạng chất lượng dịch vụ tại VNPT Ninh Bình tác giả nhận thấy sự phát triển thị trường cần phải tương xứng với phát triển mạng lưới, phát triển cơ sở hạ tầng mới mang lại được sản phẩm với chất lượng tốt nhất cho khách hàng. Tuy nhiên, nhìn vào thực trạng của VNPT Ninh Bình và so sánh với các nhà mạng cạnh tranh trên cùng địa bàn thì ta thấy rằng VNPT đang bị bỏ sau đối thủ về việc đầu tư cơ sở hạ tầng.

Đối với vấn đề nêu trên, việc cần làm và cấp thiết nhất là xây dựng hệ thống trạm BTS để tăng cường chất lượng thu phát sóng tuy nhiên để đầu tư trạm BTS thì VNPT Ninh Bình cần phân tích tính hiệu quả dựa vào các thông số như mật độ dân số, tốc độ phát triển kinh tế của từng khu vực... Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn Ninh Bình cần đẩy mạnh trao đổi, thống nhất một số mẫu thiết kế các loại cột ăng-ten bảo đảm các yêu cầu về an toàn xây dựng, mỹ quan đô thị và tăng cường khả năng sử dụng chung; tối ưu hóa tải trọng, dung lượng cả các cột ăng-ten và nhà trạm viễn thông đã xây dựng để có thể chia sẻ, sử dụng chung.

Kết hợp công tác bảo dưỡng với công tác quản lý dữ liệu mạng, các thiết bị dự phòng, thống kê, các lỗi xảy ra trên mạng và cách ứng cứu khi có sự cố xảy ra trên mạng.

3.2.1.2 Tăng cường công tác quản lý mạng Viễn thông

Cần phải bố trí các công nhân có trình độ trong công tác quản lý mạng, có khả năng khắc phục, sửa chữa các sự cố nhỏ. Có khả năng định hướng, quy hoạch phát triển dịch vụ.

Khi đầu tư mạng cáp thuê bao, cần khảo sát trước nhu cầu dựa trên bản đồ quy hoạch khu dân cư của Tỉnh, tránh tình trạng khu dân cư mới đã hình thành sau đó mới bắt đầu đầu tư, rất khó khăn cho công tác triển khai do không đồng bộ với các Ngành khác, dịch vụ khác. Khi đầu tư phải khảo sát kỹ các nhu cầu, các tiềm năng phát triển dịch vụ, thuê bao của một khu dân cư, tránh tình trạng đầu tư không hiệu quả, nơi có nhu cầu lại thiếu cáp, nơi lại thừa năng lực phục vụ, gây lãng phí không nhỏ.

Tiếp tục đẩy mạnh tin học hoá toàn bộ trong khâu quản lý mạng, để có thể cập nhật quản lý số liệu một cách kịp thời và chính xác.

Như vậy trong giai đoạn tới chất lượng mạng lưới viễn thông của Viễn thông Ninh Bình được nâng cấp vì thế chất lượng của dịch vụ cũng sẽ được nâng cao hơn. Khả năng cung cấp các dịch vụ gia tăng và dịch vụ Viễn thông sẽ được đáp ứng, nhu cầu sử dụng của người dân sẽ tăng và phạm vi cung cấp trên thị trường sẽ được mở rộng.

3.2.1.3 Giải pháp phát triển dịch vụ dựa trên công nghệ mới

Sự cạnh tranh khốc liệt trên thị trường cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn Ninh Bình cũng là một nhân tố tác động lớn tới CLDV. Đối thủ cạnh tranh trên thị trường dùng nhiều phương thức, hiệu quả nhất là sự nâng cao và cải thiện dịch vụ không ngừng nghỉ của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đã và đáp ứng được sự thông thái của khách hàng trong việc lựa chọn dịch vụ chất lượng cao là một thách thức không hề nhỏ cho VNPT Ninh Bình.

VNPT Ninh Bình cần phát triển các loại hình dịch vụ viễn thông mới để khai thác được hết tiềm năng của thiết bị, đồng thời quảng bá và cung cấp đến khách hàng để khách hàng được sử dụng, trải nghiệm những dịch vụ mới từ đó gây thiện cảm đối với người tiêu dùng và xây dựng thương hiệu.

3.2.2 Các giải pháp cải tiến quy trình nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ và hỗ trợ xử lý sự cố

3.2.2.1 Cải tiến quy trình thiết lập dịch vụ

VNPT Ninh Bình cần cải tiến hoàn thiện quy trình thiết lập cung cấp dịch vụ theo hướng: xây dựng quy trình điều hành ngắn hơn, rút gọn các thủ tục; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào điều hành nhiều hơn để tăng tốc độ, tiết kiệm nhân lực, tăng độ chính xác; tạo

điều kiện để nhân viên điều hành có thể dễ dàng phối hợp với nhân viên lắp đặt để theo dõi tiến độ sát hơn, đơn đốc kịp thời đảm bảo thời gian thiết lập dịch vụ cho khách hàng. Đồng thời VNPT Ninh Bình cần hoàn thiện quy trình sửa chữa, hỗ trợ dịch vụ theo hướng: xây dựng quy trình điều tra các nguyên nhân tiềm tàng theo mô hình nhằm ngăn ngừa trước các lỗi có thể xảy ra.

3.2.2.2. Cải tiến quy trình điều hành sửa chữa, hỗ trợ dịch vụ

Xây dựng mô hình điều hành mới: Do quy trình hiện nay thông tin báo hỏng của khách hàng được nhập vào bộ phận phận điều hành trung gian nằm ở TTVT, trong khi đó nhân viên sửa chữa lại ở các tổ kỹ thuật nên trong ca làm việc nhân viên điều hành không quán xuyên được hết các trường hợp sửa chữa để kiểm tra đơn đốc. Chính điểm bất hợp lý này, cùng với công đoạn nhân công còn nhiều gây ra chậm trễ. Để rút ngắn quy trình so với hiện tại Viễn thông Ninh Bình sẽ xóa bỏ điểm điều hành sửa chữa tại các TTVT, đưa thông tin yêu cầu sửa chữa đến tận các tổ kỹ thuật, cán bộ phụ trách khu vực đồng thời đưa mạng máy tính đến tận nhân viên kỹ thuật quản lý địa bàn để các phiếu sửa chữa được truyền tự động đến tận tổ.

3.2.3 Các giải pháp tổ chức – quản trị

VNPT Ninh Bình cần thực hiện những nội dung sau:

3.2.3.1 Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nhân viên của VNPT Ninh Bình

Qua quá trình đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ của VNPT Ninh Bình tác giả nhận thấy chất lượng nhân lực còn bất cập do việc tiếp nhận lao động và đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, kiến thức về quản lý, về vận hành mạng lưới thiết bị... chưa được chú trọng đúng mức. Do đó, tác giả đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng
- Xây dựng kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực

3.2.2.2 Đào tạo nhân viên về kỹ năng bán hàng, giao tiếp, chăm sóc khách hàng

+ Đào tạo chuyên sâu về quản trị kinh doanh: hiện nay rất cần chuyên viên có trình độ về quản trị kinh doanh để đảm nhiệm việc lập kế hoạch kinh doanh, về kế hoạch marketing, về quản lý chất lượng... Vì thế dự kiến tuyển chọn chuyên viên phòng kế toán kế hoạch để cử đi học quản trị kinh doanh, đồng thời chọn trường có chương trình đào tạo phù hợp để tham dự học.

+ Đào tạo phổ biến kiến thức về kỹ năng bán hàng, giao tiếp, chăm sóc khách hàng: đối tượng cần đào tạo là nhân viên tại các Trung tâm Viễn thông, nhân viên cung cấp và hỗ trợ dịch vụ của các tổ kỹ thuật.

Phòng Nhân sự tổng hợp khảo sát lập yêu cầu các nội dung cần đào tạo, mời giảng viên với yêu cầu biên soạn tài liệu phù hợp.

3.2.4 Áp dụng các khuyến khích tài chính trong việc động viên nhân viên nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ

Song song với việc nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng thì yếu tố cốt lõi để thực hiện nhiệm vụ này là con người, chính là các cán bộ CNV của Viễn thông Ninh Bình. Quyền lợi luôn đi liền với nghĩa vụ, cần phải triển khai và thực hiện triệt để Quy chế tiền lương tới từng người lao động, gắn trách nhiệm công việc phát triển và khắc phục sự cố thuê bao với tiền lương được hưởng. Cá nhân nào đảm bảo chất lượng phục vụ tốt sẽ có thu nhập cao và ngược lại. Cụ thể:

- Xây dựng và thực hiện hệ thống thưởng phạt
- Áp dụng phương thức quản lý theo mục tiêu
- Khuyến khích người lao động tham gia vào quá trình quản lý.

3.2.5. Đổi mới môi trường làm việc

Viễn thông Ninh Bình cần đổi mới tư tưởng cho nhóm cán bộ, lãnh đạo. Đối xử với mỗi nhân viên như một đồng nghiệp và linh hoạt trong cơ cấu quản lý. Nếu đã làm tốt khâu tuyển dụng thì vẫn cần tiếp tục nâng cao công tác quản lý để hỗ trợ phát triển khả năng, đáp ứng nguyện vọng của nhân viên. Luôn dẫn dắt nhân viên bằng một tầm nhìn rõ ràng, hỗ trợ nguồn lực đầy đủ và quan trọng nhất - khen thưởng và công nhận giá trị của họ. Thúc đẩy nhân viên bằng lời suy nghĩ và các động cơ tích cực. Thay đổi chế độ tiền lương, thưởng và các phúc lợi cho phù hợp. Thay vì chính sách cắt giảm lương như hiện nay, VNPT cần đưa ra được một quy chế tiền lương rõ ràng, đảm bảo tính công bằng, xứng đáng với công sức mà nhân viên bỏ ra thì mới có thể phát huy hết năng lực làm việc và giữ chân được nhân tài. Bên cạnh tiền lương, các khoản tiền thưởng cần phải được xem xét. Tiền thưởng sẽ là công cụ để các nhà quản lý doanh nghiệp kích thích sự hăng say, sự tích cực, gắn bó, tinh thần trách nhiệm, năng suất cũng như phát huy tối đa hiệu quả làm việc của nhân viên.

3.2.6. Đẩy mạnh công tác chăm sóc khách hàng

Trong hoạt động giao dịch và cung cấp dịch vụ, Viễn thông Ninh Bình cần giảm bớt các thủ tục, giấy tờ không cần thiết, cải tiến các quy trình tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ và lắp đặt

cho đơn giản và thuận tiện hơn, đáp ứng chỉ tiêu phục vụ “nhANH chóng”, không để khách hàng phải xếp hàng chờ đợi lâu. Tại bộ phận giao dịch phát triển thuê bao, cần tổ chức tiếp nhận đa dịch vụ viễn thông tại tất cả các bàn quầy của các điểm giao dịch thay cho việc từ trước tới nay mỗi bàn quầy chỉ tiếp nhận một loại yêu cầu dịch vụ. Tăng thêm số lượng các điểm giao dịch ở các trung tâm để tiếp nhận giải quyết lắp đặt thuê bao, thu cước phí, giải quyết khiếu nại và đáp ứng các dịch vụ khác cho khách hàng.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Tập đoàn VNPT

- Đưa ra cơ chế để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, đây là điều mà tất cả các doanh nghiệp cung cấp, kinh doanh dịch vụ quan tâm hàng đầu hiện nay triển khai đến từng VNPT tỉnh thành.

- Chú trọng phát triển chiến lược cạnh tranh bằng chất lượng dịch vụ, cải thiện và nâng cao uy tín của doanh nghiệp đối với xã hội và khách hàng.

- Xây dựng các quy định, quy trình về quản lý chất lượng dịch vụ một cách bài bản để áp dụng tại các đơn vị thành viên, thực hiện định kỳ tự kiểm tra đánh giá chất lượng dịch vụ của từng đơn vị.

- Xây dựng và áp dụng bộ tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách hàng thống nhất trong tất cả các đơn vị thuộc VNPT.

- Tiếp tục dành nguồn vốn thích đáng cho công tác tu bổ bảo dưỡng nâng cao chất lượng mạng viễn thông, đi đôi với hướng dẫn phương pháp phân tích mạng lưới để lập kế hoạch phù hợp theo hướng tập trung xử lý các khu vực, các phần tử có chất lượng kém, có ảnh hưởng nhiều đến chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu áp dụng các công nghệ mạng tiên tiến để đảm bảo và duy trì chất lượng.

- Định hướng các đơn vị cải tiến hợp lý hóa các quy trình sản xuất để đảm bảo các chỉ tiêu thời gian và độ tin cậy trong cung cấp dịch vụ. Tăng cường áp dụng công nghệ tin học để tăng năng suất lao động và tiết kiệm nhân lực.

3.3.2. Kiến nghị với cơ quan quản lý nhà nước

- Tăng cường công tác quản lý theo dõi quản lý chất lượng các dịch vụ Viễn thông của các doanh nghiệp trong các nội dung:

- + Thực hiện kiểm định, đo kiểm các chỉ tiêu CLDV của từng doanh nghiệp, công bố kết quả của từng doanh nghiệp và có chế tài phạt với các doanh nghiệp không đảm bảo chỉ tiêu như đã cam kết.

+ Hiện nay một số doanh nghiệp lớn chạy theo xu hướng cạnh tranh về giá cước, đua nhau hạ giá, khuyến mãi để thu hút khách hàng trong khi hạ tầng không được đầu tư thích đáng nên ảnh hưởng đến CLDV. Vì vậy Bộ Thông tin và Truyền thông có cơ chế cho các hoạt động này đảm bảo các doanh nghiệp phát triển công bằng lành mạnh.

+ Yêu cầu các doanh nghiệp viễn thông khi thực hiện lắp đặt phát triển mạng phải tuân thủ các yêu cầu kỹ thuật chuyên ngành, khuyến khích tiến tới có những quy định cho các doanh nghiệp viễn thông dùng chung cơ sở hạ tầng, cũng như tuân thủ quy định về cảnh quan môi trường, bảo vệ mỹ quan đô thị.

KẾT LUẬN

Là một đơn vị kinh doanh các dịch vụ trong cơ chế thị trường, VNPT Ninh Bình trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông cũng như bao đơn vị khác luôn ý thức được là phải không ngừng tìm mọi giải pháp để nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ của mình nhằm đẩy mạnh hoạt động kinh doanh.

Với suy nghĩ là một thành viên trong đơn vị, sau một thời gian được trang bị những kiến thức cơ bản ở nhà trường. Tác giả muốn được đem những hiểu biết của mình áp dụng được phần nào vào trong quá trình hoạt động kinh doanh của VNPT Ninh Bình. Vì vậy, đã chọn đề tài: **“Nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình”** làm đề tài luận văn thạc sỹ của mình.

Với mục tiêu nghiên cứu lý luận chất lượng dịch vụ viễn thông, thực trạng chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT Ninh Bình từ đó đề ra một số giải pháp cơ bản nhất nhằm nâng cao CLDV Viễn thông của đơn vị trong thời gian tới. Tác giả đã giải quyết được những vấn đề sau:

Thứ nhất, hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông. Nghiên cứu và làm rõ bản chất hoạt động kinh doanh viễn thông và xem xét các đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông liên quan đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông; nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng cũng như hệ thống chỉ tiêu đánh giá CLDV viễn thông.

Thứ hai, vận dụng thích hợp các phương pháp phân tích và đánh giá đúng thực trạng CLDV viễn thông của VNPT Ninh Bình thời gian qua. Luận văn đã chỉ ra những kết quả đạt được từ đó so sánh, đánh giá giữa các năm và rút ra kết luận; nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV viễn thông của đơn vị, đánh giá vai trò, mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố. Từ đó

luận văn đã chỉ ra các nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan dẫn đến những tồn tại đó.

Thứ ba, luận văn đã nghiên cứu đề xuất được phương hướng và một số giải pháp cơ bản hữu hiệu nhằm góp phần nâng CLDV viễn thông của VNPT tại Ninh Bình trong thời gian tới. Các giải pháp này khá đồng bộ và đều xuất phát từ thực trạng hoạt động kinh doanh của đơn vị, cho nên có tính khả thi cao.

Luận văn được nghiên cứu với mong muốn của người thực hiện là vận dụng những lý luận khoa học để đưa ra phương hướng và giải pháp mang tính chất thực tiễn, hiệu quả, có thể vận dụng vào hoạt động kinh doanh của đơn vị, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ mà Viễn thông Ninh Bình cung cấp, nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, tăng doanh thu, lợi nhuận, giảm tỷ lệ rời mạng và củng cố vị thế của Viễn thông Ninh Bình, trên thị trường Viễn thông Việt Nam.

Trong khuôn khổ giới hạn của một luận văn thạc sỹ, cùng khả năng kiến thức còn hạn chế, chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế, tác giả rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo và đồng nghiệp./.

Xin chân thành cảm ơn./.