Tạp chí KHOA HỌC & CÔNG NGHỆ - Đại học Công nghiệp Hà Nội - Số 39 (4/2017): 120-125

PERCEPTION ON SERVICE PERFORMANCE AND PROSPECT OF VNPT THAI NGUYEN, VIETNAM

NHẬN THỨC VỀ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ TRIỂN VỌNG PHÁT TRIỂN TẠI VIỄN THÔNG THÁI NGUYÊN

Nguyễn Phương Thảo

Khoa Kế toán, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên

TÓM TẮT

Bài báo trình bày nghiên cứu hiệu quả hoạt động dịch vụ viễn thông dựa trên đánh giá của nhân viên và khách hàng tại VNPT về dịch vụ, địa điểm, giá cả, khuyến mãi, con người và vị trí. Bài báo cũng đánh giá triển vọng của VNPT Thái Nguyên về năng lực quản lý, nhân sự, thái độ phục vụ, tiếp thị và cơ sở vật chất với nhà quản lý và người lao động. Dựa trên các đánh giá, tác giả đề xuất các khuyến nghị để nâng cao chất lượng hoạt động và triển vọng nguồn lực của VNPT Thái Nguyên.

Từ khoá: *hoạt động dịch vụ; khách hàng; nhận thức; VNPT Thái Nguyên; viễn thông*

ABSTRACT

This paper focused on evaluation of service performance of telecommunications services by employees and customers in VNPT in terms of services, place, price, promotion, people and position. This paper assessed the prospect of VNPT Thai Nguyen in terms of management capacity, human resource, service attitude, marketing and material facilities. Based on the assessments, author proposed recommendations to improve the quality of activities and prospect of resources of VNPT Thai Nguyen.

Keywords: *service performance; customers; perception; VNPT Thai Nguyen; telecommunications*

Email: thaonp.tueba@gmail.com
Ngày nhận bài: 27/3/2017
Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 9/4/2017
Ngày chấp nhận đăng: 14/4/2017