

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

TRẦN VIỆT HÙNG

**CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN
NGÀNH BƯU CHÍNH TỈNH QUẢNG NAM**

Chuyên ngành: Kinh tế phát triển

Mã số: 60.31.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Đà Nẵng - Năm 2011

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS. LÊ THẾ GIỚI**

Phản biện 1: **PGS.TS. NGUYỄN THỊ NHƯ' LIÊM**

Phản biện 2: **PGS.TS. PHẠM HẢO**

Luận văn được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn
tốt nghiệp thạc sĩ kinh tế họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày
17 tháng 12 năm 2011

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Lịch sử hình thành và phát triển của ngành bưu điện luôn gắn liền với truyền thống của dân tộc với mỗi bước đi của cách mạng giải phóng dân tộc và xây dựng đất nước. Sự phát triển của đất nước trong thời gian qua đều có sự đóng góp không nhỏ của ngành bưu điện. Những đóng góp này đã được Đảng và Nhà nước ghi nhận.

Bưu chính ngày nay đã trở thành một ngành rất phát triển và mang lại nhiều lợi nhuận cho các nhà cung cấp dịch vụ trên thế giới. Đây là mảng thị trường được nhà nước cho phép tự do hoá khá sớm nên các nhà cung cấp dịch vụ bưu chính phải chịu sức ép mạnh mẽ do tác động của môi trường cạnh tranh trong xu thế toàn cầu hoá và hội nhập.

Trong bối cảnh đó, Thủ tướng Chính phủ đã ra quyết định thành lập Tổng công ty Bưu chính Việt nam (VNPOST). Quyết định này chính là cơ sở để tách riêng hai lĩnh vực bưu chính và viễn thông. Theo đó, Bưu điện Quảng Nam là đơn vị hạch toán phụ thuộc của VNPOST và hoạt động từ ngày 01 tháng 01 năm 2008.

Đứng trước tình hình như vậy, Bưu điện tỉnh Quảng Nam đặt ra yêu cầu cấp bách là đổi mới xu hướng quản lý kinh tế, vấn đề hàng đầu là làm thế nào định hướng được hướng đi phù hợp với hoàn cảnh hiện tại là vừa cung cấp dịch vụ bưu chính công ích do nhà nước đặt hàng, vừa kinh doanh để tạo ra lợi nhuận, từ đó thực hiện đưa bưu chính phát triển theo xu hướng ấy để có thể tồn tại và cạnh tranh được với các nhà cung cấp dịch vụ bưu chính khác trên thế giới đang tiến vào thị trường bưu chính Việt Nam. Xuất phát từ yêu cầu khách quan đó tôi chọn đề tài “CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGÀNH BƯU CHÍNH TỈNH QUẢNG NAM ”

2. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở khảo sát thực trạng Bưu điện tỉnh Quảng Nam, luận văn vận dụng các lý luận về ngành kinh tế, ngành bưu chính, phát triển ngành bưu chính. Trên cơ sở đưa ra những yếu tố tác động, phân tích các hiện trạng về phát triển ngành bưu chính trên địa bàn tỉnh Quảng Nam và dự báo tương lai. Từ đó đề xuất một số giải pháp phù hợp để phát triển ngành bưu chính tỉnh Quảng Nam.

3. Phạm vi nghiên cứu

Luận văn tập trung nghiên cứu các vấn đề lý luận về ngành kinh tế, ngành bưu chính, các yếu tố liên quan đến việc phát triển ngành bưu chính: Mạng lưới, cơ sở vật chất, chất lượng, yếu tố môi trường, chính sách của nhà nước...Hiện trạng hoạt động phát triển bưu chính tại bưu điện tỉnh Quảng Nam. Từ đó đề xuất một số biện pháp để phát triển ngành bưu chính tỉnh Quảng Nam.

4. Đối tượng nghiên cứu

Thị trường dịch vụ bưu chính ở tỉnh Quảng Nam. Hoạt động phát triển kinh doanh bưu chính của Bưu điện tỉnh Quảng Nam trong những năm qua, dự báo nhu cầu cung cấp các dịch vụ bưu chính trong tương lai; những giải pháp để phát triển ngành bưu chính tỉnh Quảng Nam.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng phương pháp khảo sát thực tế về tình hình phát triển bưu chính trên tỉnh Quảng Nam (số liệu của bưu điện tỉnh Quảng Nam...), số liệu thống kê của tỉnh Quảng Nam, quy hoạch phát triển bưu chính viễn thông của Ủy ban Nhân Dân Tỉnh Quảng Nam, của Bộ Thông Tin và Truyền thông.

Sử dụng phương pháp phân tích tổng hợp, thống kê, mô tả để rút ra những kết luận về thực trạng, định hướng cho tương lai và đưa ra các giải pháp nhằm phát triển ngành bưu chính tỉnh Quảng Nam.

6. Dự kiến kết quả đóng góp của đề tài

- Hệ thống hoá những vấn đề cơ bản, lý luận về ngành kinh tế, ngành bưu chính, phát triển ngành bưu chính.

- Khái quát thị trường cung cấp sản phẩm dịch vụ bưu chính; định hướng hoạt động cung cấp sản phẩm dịch vụ bưu chính tỉnh Quảng Nam; Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển ngành bưu chính.

- Đề xuất giải pháp để phát triển ngành bưu chính tỉnh Quảng nam và ở một số tỉnh ven biển miền Nam Trung bộ với các đặc thù riêng có của nó.

Luận văn có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo cho các cá nhân, đơn vị muốn nghiên cứu phát triển ngành bưu chính của các tỉnh sau khi tách dịch vụ viễn thông, hoặc muốn nghiên cứu lĩnh vực dịch vụ mang tính đặc thù.

7. Cấu trúc của đề tài Ngoài phần mở đầu, kết luận, luận văn gồm 3 chương:

- Chương 1: Những vấn đề lý luận chung về ngành kinh tế, ngành Bưu chính, phát triển ngành Bưu chính

- Chương 2: Thực trạng phát triển Bưu chính tỉnh Quảng nam

- Chương 3: Các giải pháp phát triển ngành Bưu chính tỉnh Quảng Nam.

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG

VỀ NGÀNH KINH TẾ, NGÀNH BƯU CHÍNH, PHÁT TRIỂN

NGÀNH BƯU CHÍNH

1.1 KHÁI NIỆM VỀ NGÀNH KINH TẾ, NGÀNH BƯU CHÍNH, VỊ TRÍ - ĐẶC ĐIỂM KINH TẾ NGÀNH BƯU CHÍNH

1.1.1 Khái niệm về ngành kinh tế

Theo Bách khoa toàn thư mở Wikipedia (<http://vi.wikipedia.org>) thì Ngành kinh tế là một bộ phận của nền kinh tế chuyên tạo ra hàng hóa và dịch vụ.

1.1.2 Các khái niệm liên quan đến ngành bưu chính

Ngành Bưu chính thuộc ngành dịch vụ, theo “Nguyên lý quản lý doanh nghiệp dịch vụ” của GS.TS Christine Hope, GS.TS Alan Muhlemann (Anh quốc), ngành công nghiệp dịch vụ có thể định nghĩa là “ngành cung cấp chủ yếu những sản phẩm vô hình dạng”.

Lượt Bưu chính Việt Nam đã đưa ra các khái niệm liên quan đến ngành bưu chính bao gồm: - Dịch vụ bưu chính; Dịch vụ bưu chính công ích; Dịch vụ bưu chính phổ cập; Mạng bưu chính; Mạng bưu chính công cộng; Điểm phục vụ bưu chính

1.1.3 Vị trí, vai trò của ngành bưu chính trong đời sống kinh tế xã hội

- Ngành bưu chính là công cụ phục vụ đắc lực cho sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng, Nhà nước, và các cấp chính quyền.

- Ngành Bưu chính tham gia trực tiếp vào việc tạo ra sản phẩm xã hội và thu nhập quốc dân.

- Ngành Bưu chính thuộc kết cấu hạ tầng của nền kinh tế quốc dân tạo ra những điều kiện cần thiết, chung nhất cho tất cả các lĩnh vực sản xuất xã hội.

- Ngành Bưu chính phục vụ nhu cầu giao lưu tình cảm của mọi tầng lớp nhân dân

1.1.4 Các đặc điểm của ngành bưu chính

- Truyền thống lâu đời, tính xã hội cao là đặc điểm chung của ngành bưu chính

- Đặc điểm chung của sản phẩm dịch vụ bưu chính

- Đặc điểm nổi trội của sản phẩm dịch vụ bưu chính công ích:

Tính phổ cập, tính thống nhất của giá cước, tính thống nhất của chất lượng dịch vụ

- Đặc điểm nổi trội của sản phẩm dịch vụ phi công ích

+ Dịch vụ kinh doanh không được bù lỗ chi phí và mang tính cạnh tranh cao; Dịch vụ được cung cấp theo phân khúc thị trường

+ Dịch vụ được cung cấp ở những nơi có nhu cầu sử dụng ở một mức độ nhất định chứ không được cung cấp đại trà ở khắp mọi nơi vì dịch vụ này cân nhắc đến tính hiệu quả về kinh tế.

- Tính vô hình của sản phẩm bưu chính

- Quá trình SXKD bưu chính mang tính dây chuyền

- Quá trình SX gắn liền với quá trình tiêu thụ sản phẩm

- Tải trọng không đồng đều theo không gian và thời gian

1.1.5 Phân loại sản phẩm dịch vụ bưu chính

1.1.5.1 Theo mục tiêu, dịch vụ bưu chính được chia ra: Dịch vụ bưu chính công ích và Dịch vụ bưu chính phi công ích.

1.1.5.2 Theo nội dung, dịch vụ bưu chính được chia ra

Dịch vụ bưu chính cơ bản và Dịch vụ bưu chính cộng thêm.

1.2 CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ SỰ PHÁT TRIỂN CỦA NGÀNH BƯU CHÍNH

1.2.1 Tiêu chí phản ánh qui mô phát triển mạng lưới bưu chính

- **Mức độ bao phủ mạng lưới:** (xem phụ lục số 1): Bán kính phục vụ tối đa trên một điểm phục vụ không quá 3 km; Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ tối đa 8.000 người; Số điểm phục vụ trong một xã: tối thiểu một điểm phục vụ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số xã; Yêu cầu tần suất thu gom tối thiểu 1 lần/ngày làm việc. Tại những vùng có điều kiện địa lý đặc biệt thì tần suất thu gom và phát tối thiểu là 1 lần/tuần.

1.2.2 Tiêu chí phản ánh chất lượng sản phẩm dịch vụ

- **Mức độ đạt chuẩn của cung cấp dịch vụ.** (xem phụ lục số 2): Thời gian toàn trình đối với bưu gửi nội tỉnh: Tối đa J+2, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư. Mức công bố của VNPOST là Tối đa J+2, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư; Thời gian toàn trình đối với bưu gửi liên tỉnh: Tối đa J+6, tỷ lệ đạt chuẩn 70% tổng số thư. Mức công bố của VNPOST là Tối đa J+6, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư; Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế: Tối đa J+5, tỷ lệ đạt chuẩn 70% tổng số thư. Mức công bố của VNPOST là Tối đa J+5, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư; Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến: Tối đa 6 ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn 70% tổng số thư. Mức công bố của VNPOST Tối đa 6 ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn 70% tổng số thư

1.2.3 Tiêu chí phản ánh phát triển sản phẩm dịch vụ

Số điểm cung cấp dịch vụ cộng thêm; số dịch vụ cộng thêm triển khai theo danh mục dịch vụ của VNPOST ban hành (xem phụ lục số 6); Đảm bảo được các chỉ tiêu tăng trưởng sản lượng theo định hướng của chính phủ (xem phụ lục 3).

1.2.4 Tiêu chí phản ánh phát triển thị trường

- **Mức độ chiếm lĩnh thị trường:** do dịch vụ bưu chính nếu chỉ gói gọn trong việc so sánh với các đối thủ cạnh tranh đang đăng ký ngành nghề thuộc quản lý của Sở Thông Tin Truyền Thông thì sẽ không phản ánh được thị trường dịch vụ. Do vậy việc sử dụng tiêu chí thị phần sẽ không phản ánh được đúng bản chất. Nếu chỉ gói gọn các doanh nghiệp kinh doanh bưu chính như phân ngành bưu chính thì Bưu điện sẽ chiếm thị phần lớn vì phạm vi dịch vụ của đối thủ cạnh tranh ít hơn nhiều.

Theo phê duyệt "Chiến lược phát triển Bưu chính - Viễn thông Việt nam đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020" và "Quy hoạch phát triển Bưu chính Việt nam đến năm 2010" của Thủ Tướng Chính Phủ và thì:

- ***Về số lượng doanh nghiệp***: Phát triển thị trường chuyển phát theo hướng mở cửa, khuyến khích nhiều thành phần kinh tế tham gia, thống nhất và nâng cao vai trò quản lý nhà nước.

Đến năm 2010, Các doanh nghiệp mới (ngoài doanh nghiệp chủ đạo) đạt 40-50% thị phần thị trường Bưu Chính - Viễn thông – Internet Việt nam.

- ***Về cơ cấu các loại hình doanh nghiệp bưu chính***

Tổng công ty bưu chính Việt nam là doanh nghiệp bưu chính nhà nước được chính phủ chỉ định quản lý mạng bưu chính công cộng và thực hiện cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo nhiệm vụ và kế hoạch nhà nước giao.

Mở cửa thị trường chuyển phát thư theo cam kết hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam, Nhà nước cho phép các doanh nghiệp nước ngoài tham gia cung cấp dịch vụ chuyển phát thư quốc tế thông qua các hình thức đầu tư như liên doanh, hợp đồng hợp tác kinh doanh (BCC), đại lý.

1.3 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGÀNH BƯU CHÍNH

1.3.1 Nhân tố khách quan

1.3.1.1 Điều kiện tự nhiên, hệ thống giao thông

1.3.1.2 Chính sách của nhà nước đối với lĩnh vực bc

1.3.1.3 Dân số, thu nhập bình quân đầu người

1.3.1.4 Dân số trẻ có xu hướng thích các sản phẩm mới hợp thời trang

1.3.1.5 Quy mô thị trường, số lượng doanh nghiệp gia nhập thị trường

1.3.2 Nhân tố chủ quan

1.3.2.1 Định hướng phát triển ngành bưu chính

1.3.2.2 Chính sách đầu tư của doanh nghiệp

1.3.2.3 Các sản phẩm dịch vụ và cách tổ chức cung ứng dịch vụ

1.3.2.4 Nguồn nhân lực của doanh nghiệp

1.3.2.5 Ứng dụng công nghệ thông tin

1.3.2.6 Dịch vụ thay thế gia tăng

1.4 XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN BƯU CHÍNH TRÊN THẾ GIỚI

1.4.1 Xu hướng đổi mới tổ chức ngành bưu chính

1.4.2 Xu hướng mở cửa thị trường, hội nhập quốc tế

1.4.3 Xu hướng ứng dụng khoa học công nghệ

1.4.4 Xu hướng phát triển dịch vụ mới

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN BƯU CHÍNH TỈNH Q. NAM

2.1 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN BƯU CHÍNH TỈNH Q.NAM

2.1.1 Phát triển mạng lưới BC tại Bưu điện tỉnh Q.nam

- Mức độ bao phủ mạng lưới (điểm phục vụ): (xem Bảng 2.1

Số điểm cung cấp dịch vụ của Bưu điện Quảng Nam)

Bưu điện Quảng Nam đã phát triển mới các điểm phục vụ, nên đến năm 2010 đã đảm bảo yêu cầu 100% xã có điểm BĐVHX và có điểm phục vụ các dịch vụ bưu chính.

+ Đến hết năm 2010, bán kính phục vụ (3,060km/điểm) của Bưu điện Quảng Nam đã đáp ứng quy định của chính phủ (3.000 km/điểm phục vụ), số liệu năm 2010 bình quân cả nước là 2,43km/điểm. Tức là mạng lưới phục vụ của bưu điện Quảng Nam phổ cập như quy định. Người dân có thể tiếp cận được tốt dịch vụ bưu chính công ích. Từ năm 2010, 1 điểm phục vụ của Bưu điện Quảng Nam đã đáp ứng yêu cầu của chính phủ: 4.021 người/điểm phục vụ (dưới 8.000 dân/điểm). Tỷ lệ báo công ích phát trong ngày: Đến cuối năm 2010, báo công ích được phát trong ngày cho 185/210 xã, phường, thị trấn đạt tỷ lệ 88,09%. 16 xã có báo ngày thứ 2, còn lại 9 xã có báo ngày thứ 3; trong 25 xã này đều nằm

trong danh sách thuộc diện các xã đặc biệt khó khăn (xem phụ lục số 4).
(xem **Bảng 2.2 Tỷ lệ xã phường có báo trong ngày**)

- **Tần suất thu gom thư:** Bưu điện tỉnh Quảng Nam đang duy trì tần suất thu gom trung bình mỗi tuần từ các hộp thư không gắn với bưu cục ở vùng nông thôn là 7 lần. Riêng 25 xã ở địa bàn khó khăn (xem phụ lục số 4), Bưu điện tỉnh thực hiện tuần 02 chuyến thư. Tần suất này cao hơn yêu cầu của Chính phủ đối với xã có địa bàn khó khăn (tần suất thu gom tối thiểu tuần 1 lần).

- **Mạng vận chuyển :** Bưu điện tỉnh Quảng Nam đã tổ chức giao nhận mạng lưới đường thư báo gồm 3 tuyến vận chuyển cấp 1; 10 tuyến vận chuyển cấp 2 (vận chuyển nội tỉnh) dài 508 km/lượt; 231 tuyến vận chuyển cấp 3 (vận chuyển nội huyện) dài 4.029km/lượt, hành trình ngày 01 chuyến. Riêng tuyến vận chuyển cấp 3 có tuyến sử dụng thuyền xã hội để vận chuyển túi gói cho xã đảo Cù Lao Chàm, đặc biệt một số xã vùng cao sát biên giới bưu gửi được chuyển phát bằng cách đi bộ. (Mạng đường thư xem phụ lục số 5)

- **Giờ đóng mở cửa** của các điểm BĐ VHX ở một số địa bàn khó khăn, hoặc những bưu cục có nhu cầu sử dụng các dịch vụ không nhiều nhưng Bưu điện tỉnh Quảng Nam vẫn duy trì như ở các điểm BĐ VHX đóng ở địa bàn thuận lợi và ở khu vực dân cư có nhu cầu sử dụng dịch vụ bưu chính viễn thông cao. Việc không phân biệt giờ mở cửa này ở các bưu cục trên các địa bàn khác nhau làm tăng chi phí nhân công, và các chi phí khác như điện, nước...để mở cửa vào những thời điểm hầu như không phát sinh dịch vụ.

Thời gian mở cửa cung cấp dịch vụ tại các bưu cục ở các địa bàn thuận lợi mở cửa phục vụ từ: 6 giờ 30 đến 21 giờ tất cả các ngày. Thời gian phục vụ bình quân của các bưu cục khoảng 14 giờ 30, cao hơn chỉ tiêu đề ra là 8 giờ.

2.1.2 Chất lượng sản phẩm dịch vụ cung cấp.

Hiện nay thì chưa có một tổ chức trung gian nào kiểm tra đánh giá mức độ đạt chuẩn trong cung cấp dịch vụ công ích. Bưu điện tỉnh Quảng Nam có tổ chức kiểm tra định kỳ 6 tháng 1 lần, chỉ tiêu này để hiệu chỉnh những bất hợp lý trong hệ thống để đảm bảo chỉ tiêu quy định của VNPT. Căn cứ vào các hồ sơ khiếu nại của khách hàng năm 2010 thì tỷ lệ giữa khiếu nại so với bưu phẩm chấp nhận rất nhỏ (chưa đến 2%). Con số này chưa thể kết luận được mức độ đạt chuẩn của dịch vụ bưu chính của Bưu điện tỉnh Quảng Nam. VNPOST đã công bố chỉ tiêu toàn trình của bưu gửi với khách hàng. (Xem phụ lục số 2- chỉ tiêu chất lượng chuyển phát)

2.1.3 Phát triển sản phẩm dịch vụ cung cấp

+ Số điểm cung cấp dịch vụ cộng thêm; số dịch vụ kinh doanh triển khai đáp ứng nhu cầu thị trường. Tính đến ngày 31/12/2010, Bưu điện tỉnh Quảng Nam đã triển khai 54 dịch vụ (xem phụ lục số 6), đạt tỷ lệ 91,5%.

+ Tăng trưởng của dịch vụ bưu chính kinh doanh, dịch vụ cộng thêm, dịch vụ đại lý (**xem Bảng 2.3 Tăng trưởng sản lượng của các dịch vụ bưu chính và Bảng 2.4 tăng trưởng doanh thu các dịch vụ BC**)

Tốc độ tăng trưởng sản lượng của bưu phẩm thường thấp hơn so với chỉ tiêu của chính phủ; bưu phẩm ghi số, bưu kiện trong và ngoài nước đều không đạt chỉ tiêu đã đề ra. Về chỉ tiêu dịch vụ bưu chính phổ cập (dịch vụ thư cơ bản trong nước và quốc tế có khối lượng đơn chiếc đến 2 kg) do chưa có số liệu thống kê nên không thể xác định được có đảm bảo chỉ tiêu tăng trưởng 10% sản lượng hay không (quyết định số 65/2008/QĐ-TTg ngày 22/05/2008)

Doanh thu dịch vụ bưu chính (gồm dịch vụ bưu chính cơ bản) và phát hành báo chí kinh doanh nếu tính chung cả giai đoạn 2006-2010 đều

có tốc độ tăng trưởng hàng năm 2 chữ số. Tốc độ này đạt được chỉ tiêu đề ra.

Tỷ lệ Doanh thu dịch vụ bưu chính cơ bản và doanh thu phát hành báo chí trong tổng doanh thu đã tăng dần qua 2006-2010. Năm 2006: doanh thu dịch vụ bưu chính cơ bản và doanh thu từ báo địa phương chiếm 27,62% tổng doanh thu. Nhưng đến năm 2010, con số này là 36,25% (**xem Bảng 2.5 Doanh thu và lợi nhuận của BĐ QN**)

2.1.4 Phát triển thị trường bưu chính

Thị trường bưu chính phân bố không đồng đều. Đến nay, đã có 28 đơn vị trong nước được phép cung cấp dịch vụ chuyển phát thư, 24 doanh nghiệp cũng đã được Bộ Thông Tin Truyền Thông xác nhận thông báo hoạt động kinh doanh chuyển phát (**xem Bảng 2.6 Doanh thu dịch vụ BCVT của BĐ Q.nam**)

Trong lĩnh vực vận tải hàng hóa: Thành phố Tam kỳ có nhiều doanh nghiệp vận tải như: CTy TNHH Thuận Thảo, Cty TNHH Mai Linh, Hợp tác xã vận tải Tam kỳ...;

Các công ty đa quốc gia chuyên về dịch vụ chuyển phát bưu chính như DHL, FEDEX....thông qua các đại lý cũng có mặt để khai thác thị trường chuyển phát Hội an và TP Tam kỳ.

Doanh nghiệp, tổ chức cung cấp các dịch vụ về tài chính giống dịch vụ tài chính bưu chính: 04 Ngân hàng thương mại quốc doanh, mỗi ngân hàng đều mở các chi nhánh và hệ thống dày đặc phòng giao dịch trên địa bàn .

Lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm tại tỉnh Quảng Nam. Có 8 đơn vị tham gia trên địa bàn

2.2 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN NGÀNH BƯU CHÍNH TỈNH QUẢNG NAM

2.2.1 Điều kiện tự nhiên – Hệ thống giao thông - Dân số - Thu nhập bình quân đầu người

Tỉnh Quảng Nam có diện tích tự nhiên là 10.438,37 km², gồm có 2 thị xã là Tam Kỳ và Hội An (thị xã Tam Kỳ là tỉnh lỵ của Quảng Nam) và 15 huyện, trong đó có 8 huyện miền núi và 7 huyện đồng bằng. **(xem Bảng 2.7 Diện tích, dân số đơn vị hành chính năm 2009)**

Tóm lại với vị trí đại lý, địa hình và khí hậu thủ văn phần lớn không được thuận lợi, miền núi hiểm trở, mùa mưa từ tháng 9 đến tháng 1 năm sau, dẫn đến lũ lụtnên việc phát triển mạng lưới đường thư, đặc biệt là các địa bàn vùng sâu, vùng xa, điều kiện giao thông không thuận lợi sẽ khó khăn trong việc phát triển mạng lưới vật lý của bưu gửi. Ở những vùng này, sản lượng, doanh thu của bưu chính thấp nhưng chi phí trên đơn vị sản phẩm cao.

- Dân số, lao động và thu nhập bình quân

Dân số toàn tỉnh Quảng Nam năm 2009 là 1.423.537 người với tỷ lệ dân số sống ở thành thị là 18,54%, ở nông thôn là 81,46%, mật độ dân số toàn tỉnh là 136 người/km², tỷ lệ tăng dân số tự nhiên năm 2009 là 10,82 ‰. **(xem Bảng 2.8 Dân số trung bình chia theo thành thị, nông thôn)**

Lao động đang làm việc trong các ngành kinh tế năm 2009 là 803.104 người, chiếm 56,41% dân số trong tỉnh. Trong đó cơ cấu lao động phân bố ở các ngành như sau: nông - lâm - thủy sản chiếm 61,56%; nông nghiệp - xây dựng và dịch vụ chiếm 38,44%.

Sự phát triển kinh tế - xã hội chính là động lực to lớn cho sự phát triển của ngành bưu chính Quảng Nam. Tuy nhiên, mức sống người dân trong tỉnh nhìn chung vẫn còn thấp (GDP bình quân đầu người theo giá thực tế năm 2009 là 14,6 triệu đồng/người/năm so với cả nước mới bằng hơn ½, tỷ lệ số người làm nông nghiệp và sống ở nông thôn vẫn còn cao (năm 2009, 81,46% dân số tỉnh Quảng Nam sống ở nông thôn). Điều này làm cho tỷ lệ người dân sử dụng các dịch vụ bưu chính, đặc biệt ở khu vực nông thôn còn khá thấp. Đây là một trong những yếu tố không thuận

lợi cho sự phát triển bưu chính trên địa bàn tỉnh. **(xem bảng 2.9 Dân số, GDP Các tỉnh trọng điểm Miền Trung)**

2.2.2 Định hướng phát triển bưu chính

Định hướng phát triển của Bưu điện tỉnh Quảng Nam đối với lĩnh vực bưu chính không rõ ràng. Trong những năm trước đây, định hướng phát triển bưu chính chủ yếu tập trung vào phát triển mạng lưới như số lượng bưu cục, tần suất chuyển thư, bán kính phục vụ, số dân được phục vụ trên một điểm, doanh thu thì chủ yếu là doanh thu viễn thông.

2.2.3 Nguồn nhân lực doanh nghiệp:

Trước khi chia tách 02 lĩnh vực Bưu chính và Viễn thông (30/6/2010), Tổng số lao động làm trong lĩnh vực bưu chính là 476 lao động dài hạn, chưa kể lao động tại các điểm BĐ VHX, lao động phát xã và lao động thời vụ. Sau chia tách BĐ Quảng Nam đã ra soát sắp xếp lại lực lượng lao động, tính giảm 135 lao động dài hạn.

Số lao động có trình độ từ trung cấp bưu chính chiếm 21,4%; lao động có trình độ từ cao đẳng trở lên thì bưu chính chỉ chiếm 23,1%; lao động sơ cấp (công nhân) chiếm 54,8%. **(xem Bảng 2.10 Thống kê lao động BĐ Q.nam có đến ngày 31/12/2010)**

Lao động thuộc kết cấu mạng bưu chính công cộng chiếm 91,5%, tỷ trọng phục vụ này chiếm phần lớn lao động của bưu chính, vì vậy để tăng trưởng dịch vụ kinh doanh là một vấn đề khó cho bưu chính, trong khi lao động cho lĩnh vực kinh doanh không đáp ứng yêu cầu. **(xem Bảng 2.11 Thống kê kết cấu lao động BĐ Qnam, có đến 31/12/2010)**

2.2.4 Chính sách đầu tư của doanh nghiệp:

Đầu tư cho bưu chính không được chú trọng nhiều trong thời gian qua. Suốt thời gian qua, viễn thông và bưu chính cùng chung một

doanh nghiệp, do viễn thông mang lại doanh thu cao, nên hầu như chỉ chú trọng đầu tư cho viễn thông.

2.2.5 Ứng dụng công nghệ thông tin

Ứng dụng công nghệ thông tin cho dịch vụ bưu chính ở bưu cục có nhiều tiến bộ so với các năm trước 2007. Các chương trình ứng dụng CNTT như : dịch vụ chuyển tiền nhanh CT2003 v3.0, chương trình định vị bưu phẩm chuyển phát nhanh BK2007, phần mềm PayPost đã được triển khai hỗ trợ thu hộ cho các đối tác .

2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆN TRẠNG BƯU CHÍNH TỈNH QUẢNG NAM

2.3.1 Điểm mạnh

- Mạng lưới điểm cung cấp dịch vụ bưu chính phát triển nhanh. Nhân dân ở các xã đảo, xã miền núi, xã có điều kiện khó khăn có thể tiếp cận với dịch vụ bưu chính do Bưu điện Quảng Nam cung cấp thuận tiện hơn.

- Bưu điện tỉnh Quảng Nam đã làm tốt công tác đảm bảo thông tin cho cơ quan chính quyền địa phương .

- Bưu điện tỉnh Quảng Nam cũng đã làm tốt công tác phát hành báo chí công ích (báo Nhân Dân, báo Quân Đội Nhân Dân, Báo Quảng Nam).

- Số lượng dịch vụ do bưu điện tỉnh Quảng Nam đã tăng nhanh chóng; Doanh thu dịch vụ bưu chính viễn thông của Bưu điện tỉnh Quảng Nam có tăng trưởng trung bình năm 2006 doanh thu đạt 50,3 tỷ đồng, năm 2010 doanh thu đạt 78,37 tỷ đồng. Tốc độ tăng trưởng bình quân 11,72% năm cho cả giai đoạn 2006-2010.

- Tốc độ tăng trưởng của dịch vụ bưu chính tăng dần qua các năm, Trong giai đoạn 2006-2010, doanh thu bưu chính viễn thông tăng 11,72%, thì doanh thu dịch vụ bưu chính và PHBC tăng đến 13,81% dẫn đến tỷ trọng doanh thu bưu chính và PHBC có xu hướng tăng dần qua

các năm. Năm 2006 doanh thu bưu chính PHBC chiếm 34,19% thì đến năm 2010 chiếm 36,25%.

2.3.2 Điểm yếu

- Doanh thu dịch vụ bưu chính thấp so với bình quân của VNPOST.

- Doanh thu bưu chính của thị trường thành phố Tam kỳ và thành phố Hội an tăng trưởng không tương xứng so với tiềm năng phát triển của 2 thành phố.

- Không bóc tách chi phí riêng các dịch vụ công ích, dịch vụ kinh doanh mà chỉ bóc tách chi phí theo công đoạn chung cho các dịch vụ.

CHƯƠNG 3

CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGÀNH BƯU CHÍNH TỈNH QUẢNG NAM

3.1 DỰ BÁO NHU CẦU CÁC DỊCH VỤ BƯU CHÍNH TẠI QUẢNG NAM

3.1.1 Căn cứ dự báo – phương pháp dự báo

a. Căn cứ dự báo

b. Phương pháp dự báo

3.1.2 Dự báo doanh thu các dịch vụ Bưu chính PHBC

(xem phụ lục số 7)

Bảng 3.1 Kết quả dự báo doanh thu dịch vụ BC-PHBC đến năm 2013

(Đơn vị tính: tỷ đồng)

2011	2012	2013
27,618	29,287	30,956

3.1.3 Dự báo sản lượng dịch vụ bưu chính cơ bản gồm: sản lượng bưu phẩm thường, bưu kiện, PHBC

(xem phụ lục số 8,9,10)

Bảng 3.2 Kết quả dự báo sản lượng bưu phẩm thường đến năm 2013

Đơn vị tính: Kg

2011	2012	2013
29.026	29.877	30.729

Bảng 3.3 Kết quả dự báo sản lượng bưu kiện đến năm 2013

Đơn vị tính : Cái

2011	2012	2013
24.567	26.298	28.021

Bảng 3.4 Kết quả dự báo sản lượng PHBC đến năm 2013

Đơn vị tính : Triệu Tờ/cuốn

2011	2012	2013
5,838	6,065	6,292

3.2 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BƯU CHÍNH

- Cần kết hợp cung cấp bưu chính công ích và và bưu chính kinh doanh áp dụng từng địa bàn: .

Các huyện miền núi như: Tây Giang, Đông Giang, Nam Giang, Quế Sơn, Phước Sơn, Hiệp Đức, Nông Sơn, Tiên Phước, Bắc Trà My, Nam Trà My trong giai đoạn trước mắt cần tập trung ưu tiên theo cung cấp bưu chính công ích.

Bưu điện huyện Phú Ninh kết hợp với Bưu điện TP Tam Kỳ tập trung giải quyết tốt cung ứng dịch vụ công ích.

BĐ Huyện Quế Sơn, Điện Bàn, Duy Xuyên, Núi Thành, Thăng Bình: kết hợp định hướng song song cả hai lĩnh vực cung cấp bưu chính kinh doanh và bưu chính công ích.

Đối với địa bàn thành phố Hội An, thành Phố Tam kỳ: Định hướng phát triển bưu chính ở 2 địa bàn này cần ưu tiên theo thứ tự cung cấp bưu chính kinh doanh – cung cấp bưu chính công ích.

3.3 CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGÀNH BƯU CHÍNH TỈNH QUẢNG NAM

3.3.1 Phát triển mạng lưới bưu chính

3.3.1.1 Mạng đường thư (mạng vận chuyển)

- Đường thư cấp 1, cấp 2:

Bưu điện Quảng Nam cần quan tâm đến lượng hàng tại các nút cần chuyển đi đến các Huyện với phương tiện của Bưu điện Quảng Nam. Như vậy ràng buộc khả năng lưu thoát ở đây là khả năng vận chuyển của phương tiện bố trí (trọng tải, thể tích thùng hàng của xe ô tô) đi các huyện.

Để giảm thiểu chi phí trong vận chuyển là bố trí tải trọng xe phù hợp với lưu lượng hàng vận chuyển theo từng nấc tải trọng 3- 3,5 tấn; 3,5 – 5 tấn , > 5 tấn. Để làm được điều này thì Bưu điện Quảng Nam phải bố trí xe chạy theo tháng, đồng thời phải có sự thông tin thường xuyên từ các nút trung gian trên toàn bộ đường thư để bố trí xe hợp lý.

Cần tổ chức lại tuyến đường thư cấp 2: Tam Kỳ - Núi Thành, tần suất ngày 2 chuyến, chiều dài 25km/lượt. Có thể phối hợp giống như đường thư Tam Kỳ - Điện Bàn là giao cho VPS Đà Nẵng đảm nhiệm, vì vận chuyển trên cùng tuyến đường thư cấp 1, làm được như vậy thì có thể giảm chi phí cho toàn ngành.

- Đường thư cấp 3 (nội thành):

Đối với đường thư nội thành do không bị sự hạn chế về khả năng lưu thoát tại mỗi điểm giao nhận (tải trọng xe 1,5 tấn vẫn còn dư tải), các điều kiện tác động đến chi phí vận chuyển 1 đơn vị lưu lượng trên các tuyến đường có thể xem như tương đồng với nhau nên chi phí vận chuyển cho 1 đơn vị sản phẩm gần như bằng nhau cho các phương án vận chuyển với các tuyến đường khác nhau trong nội thành. Do vậy, để giảm chi phí vận chuyển nội thành là xây dựng lộ trình đi của phương tiện sao cho ngắn nhất.

3.3.1.2 Mạng phát trả bưu phẩm

Tại TP Tam Kỳ và TP Hội An và các huyện lân cận có kinh tế phát triển thì mạng phát trả chưa đáp ứng được yêu cầu. Tại TP Tam Kỳ và Hội An, mạng tuyến phát cần phải phân chia ngắn hơn nữa đảm bảo yêu cầu phát bưu gửi phải xong trước 9 giờ hàng ngày. Thời gian toàn trình của bưu tá không nên vượt quá 2 giờ. Tại TP Tam kỳ, Hội An, Bưu điện tỉnh Q.nam cũng nên tách riêng phát báo chí kinh doanh ra khỏi thư để có thể cạnh tranh được với đối thủ.

3.3.1.3 Mạng lưới cung cấp dịch vụ (điểm phục vụ)

- **Bưu cục** : Hằng năm Nên tổ chức kiểm tra các bưu cục hoạt động kém hiệu quả và nên cho chuyển hình thức hoạt động sang đại lý hoặc kiốt nhằm giảm thiểu chi phí và có kế hoạch, định hướng kinh doanh và phát triển mạng bưu cục trên địa bàn sao cho vẫn đảm bảo phục vụ nhiệm vụ công ích vừa hoạt động kinh doanh có lãi tại các Bưu cục.

Thời gian mở cửa bưu cục phục vụ cũng cần phải tính toán không nhất thiết phải duy trì giống nhau mà cần phù hợp với địa bàn. Việc quy định giờ mở cửa phục vụ khách hàng cũng áp dụng cho đại lý và điểm BDVHX..

- Đại lý bưu điện, Kiốt:

Để đại lý hoạt động đảm bảo theo tiêu chuẩn đề ra, Bưu điện Quảng Nam phải thường xuyên tập huấn, kiểm tra nghiệp vụ. Có như thế đại lý mới phát huy được hết hiệu quả.

Việc Bưu tá đến thu gom tại các đại lý chỉ thực hiện ở những địa bàn khó khăn và cần khuyến khích mở điểm cung cấp dịch vụ thay vì mở bưu cục. Những địa bàn thuận lợi thì các đại lý phải có nhiệm vụ mang đến bưu cục gần đây mà bưu điện tỉnh quy định để chuyển đi.

- Điểm bưu điện văn hóa xã

Ngành bưu chính cần tính toán đến giải pháp và phát triển cho các điểm BĐ VHX vẫn đảm bảo phục vụ công ích và đảm bảo lợi ích của Ngành. Bưu điện Quảng Nam nên cho rà soát lại tất cả các điểm BĐ VHX, nỗ lực duy trì hoạt động trong khả năng hiện có, tiếp tục tìm kiếm công ăn việc làm cho nhân viên bằng cách bán bảo hiểm, thu cước viễn thông...để họ yên tâm bám nghề.

Về giải pháp lâu dài, Ngành nên kiến nghị với Chính phủ cho lồng ghép mô hình điểm BĐ VHX vào chương trình hiện đại hoá nông thôn, xây dựng nông thôn mới mà nghị quyết của Đảng đề ra. Việc thành lập các trung tâm thông tin cộng đồng tại các xã của Sở Bưu chính nên lồng ghép mô hình BĐ VHX vào thực hiện. Hỗ trợ kinh phí trả lương cho nhân viên, hỗ trợ hệ thống sách báo.

- Phân vùng khai thác, phân hướng

Rút ngắn hành trình bưu gửi, giảm chi phí chia chọn: Trước mắt, một số xã, có khu công nghiệp, cụm công nghiệp thuộc các huyện Phú Ninh, Núi Thành, Thăng Bình, Tiên Phước mà gần với thành phố Tam Kỳ cần mở điểm cung cấp dịch vụ và có tổ chức đội ngũ bưu tá nhận, phát hàng do Tổ Vận chuyển các Bưu điện Huyện quản lý, bộ phận này sẵn sàng 24/24 giờ đến thu gom hàng hoá tại các khu công nghiệp khi khách hàng có yêu cầu; Giảm thời gian khai thác, chia chọn bằng cách tổ chức riêng thùng thư liên tỉnh, nội tỉnh và quốc tế

3.3.2 Phát triển các sản phẩm dịch vụ cung cấp

Ngoài các dịch vụ bưu chính hiện có. Ngành Bưu chính cần tính toán hiệu quả để phát triển đón đầu các dịch vụ mới mà xã hội cần như: ***Bưu phẩm lai ghép*** (datapost); ***Dịch vụ quảng cáo bằng panô***; ***Dịch vụ mua hàng qua bưu điện***; ***Dịch vụ chuyển phát hóa đơn, thu hộ tiền cước***; ***Dịch vụ đại lý bán vé xe, tàu***; ***Dịch vụ vận tải hàng hóa nội thành***

3.3.3 Phát triển chất lượng dịch vụ

3.3.3.1 Xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng

Tổ chức tích hợp CSDL tại nhiều chương trình quản lý khác nhau để có một CSDL chăm sóc khách hàng. Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ theo dõi biến động khách hàng, doanh số...để có thể ra các quyết định chính xác phù hợp với từng khách hàng.

3.3.3.2 Xây dựng đội ngũ chăm sóc khách hàng

Ở cấp Bưu điện huyện cần bố trí ít nhất một nhân viên phụ trách kiêm nhiệm. Công tác chăm sóc khách hàng được kịp thời và nhanh chóng thì việc chăm sóc khách hàng không chỉ là nhiệm vụ của nhân viên chịu trách nhiệm chăm sóc khách hàng mà phải bao gồm cả nhân viên giao dịch, bưu tá...có huy động được đội ngũ đông đảo nhân viên như vậy mới có thể đảm bảo công tác chăm sóc khách hàng đạt hiệu quả cao.

3.3.3.3 Công tác quản lý chỉ tiêu chất lượng BCCI

Hệ thống chỉ tiêu chất lượng xuyên suốt từ trên xuống phải đảm bảo nhịp nhàng, ăn khớp với nhau. Người có trách nhiệm quản lý các chỉ tiêu này phải được đào tạo để thiết lập hệ thống cảnh báo vi phạm chỉ tiêu.

Sử dụng lực lượng bên ngoài để kiểm tra, giám sát là một trong những phương pháp quản lý chất lượng tương đối hữu hiệu được áp dụng tại nhiều doanh nghiệp, nhiều quốc gia trên thế giới. Có thể giám sát dưới nhiều hình thức như:

- Khách hàng có thể được khuyến khích thông báo qua điện thoại đến với đơn vị quản lý về giờ mở cửa bưu cục, điểm phục vụ không đảm bảo như đã cam kết.

- Ủy ban Nhân dân xã được gửi bản thông báo thời gian phát báo đối với từng loại báo ngày, báo tuần...để cùng giám sát việc thực hiện.

- Các đợt ghi nhận và trao quà cho những ý kiến đóng góp về chất lượng dịch vụ BCCI cũng cần được tổ chức...

3.3.4 Phát triển thị trường

Nhà nước nên phát triển thị trường chuyển phát theo hướng mở cửa, khuyến khích nhiều thành phần kinh tế tham gia, thống nhất và nâng cao vai trò quản lý nhà nước.

3.3.5 Phát triển nguồn nhân lực

3.3.5.1 Xây dựng đội ngũ bán hàng có kỹ năng giao tiếp và tình thông nghiệp vụ

3.3.5.2 Tăng cường đào tạo bồi dưỡng công nghệ thông tin

3.3.6 Đầu tư trang thiết bị bưu chính

3.3.6.1 Hiện đại hoá bưu cục

Cần tập trung: Tin học hoá ở bưu cục. Trang bị đầy đủ các trang thiết bị bưu chính như cân điện tử, máy gói buộc, máy in cước thay tem...

3.3.6.2 Đầu tư về nhà cửa vật kiến trúc

- Khi triển khai cần quan tâm đến nhận diện thương hiệu
- Một vấn đề nữa là cần có một quy định về giới hạn kích thước diện tích quầy giao dịch theo số lượng dịch vụ, theo nhu cầu của khu vực, cần tránh trường hợp những bưu cục có diện tích phục vụ khách hàng được xây dựng quá lớn, hoặc quá nhỏ làm mất tính thẩm mỹ của bưu cục.

3.3.6.3 Đầu tư về thiết bị, phương tiện vận chuyển

- Xe cho đường thư: Cần tính toán lại nhu cầu vì hiện nay Bưu điện tỉnh Quảng Nam đang thừa đầu xe, thừa năng lực vận tải. Bưu điện tỉnh Quảng Nam rà soát tình trạng các xe chỉ giữ lại những xe còn phù hợp với yêu cầu. Số xe ô tô còn thừa mà không còn phù hợp về tính năng kỹ thuật, Bưu điện tỉnh Quảng Nam có thể đề nghị VNPOST điều chuyển hoặc xin phép chuyển nhượng nhằm thu hồi vốn để đầu tư vào tài sản khác hiệu quả hơn.

- Phương tiện cho khâu phát. Việc đầu tư trang bị xe máy 1 lần cho tất cả các bưu tá sẽ đòi hỏi vốn đầu tư lớn. Do vậy Bưu điện tỉnh Quảng Nam cần tiếp tục có chính sách hợp lý cho lực lượng bưu tá tại hai thành phố Tam Kỳ và Hội An tự trang bị xe máy chuyên dùng. Các xe này đều được thiết kế thùng đựng thư đặc biệt để bưu tá có thể giao nhận an toàn bưu phẩm với khách hàng.

3.4 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

3.4.1 Quản lý nhà nước về lĩnh vực bưu chính trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

Chính phủ hỗ trợ VNPOST bằng hai hình thức là trợ cấp trực tiếp và quy định dịch vụ bưu chính dành riêng. Việc kiểm soát các doanh nghiệp bưu chính khác không được phép cung cấp các dịch vụ nằm trong dịch vụ dành riêng đòi hỏi chính quyền địa phương mà cụ thể là Sở Thông Tin Truyền Thông Quảng Nam phải thường xuyên tổ chức kiểm tra, giám sát.

Đồng thời Chính phủ cũng nên thành lập quỹ Bưu chính công ích để bảo đảm cho hoạt động bưu chính công ích của VNPOST trong đó có bưu điện tỉnh Quảng Nam.

3.4.2 Hạ tầng cơ sở, giá cước

Khi lập và phê duyệt quy hoạch, thiết kế tổng thể của các địa phương, các khu đô thị, khu dân cư, khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế mới và các công trình công cộng khác, các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm dành mặt bằng xây dựng cho các công trình thuộc mạng bưu chính công cộng phù hợp với quy hoạch phát triển bưu chính, thuận lợi cho việc cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính phổ cập.

Cũng theo Luật Bưu chính phương tiện vận tải chuyên ngành của Bưu chính Việt Nam đi, đến, đỗ trong đô thị để cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo qui định ưu tiên của cơ quan nhà nước có thẩm

quyền tại địa phương. Do vậy việc ưu tiên thì cần được ghi trong luật giao thông hiện hành.

- Với phương châm phục vụ là chủ yếu thì điểm BD VHX phải được cơ cấu là một bộ phận của mạng công ích, việc đầu tư, xây dựng, trang bị cơ sở hạ tầng, nâng cấp hệ thống này sẽ phải có cơ chế chính sách hỗ trợ của Nhà Nước.

- Giá cước dịch vụ bưu chính đang quá thấp so với chi phí và nhân lực bưu chính bỏ ra, điều này càng bất hợp lý trong bối cảnh biến động giá cả các mặt hàng của thị trường hiện nay. Do vậy, Nhà nước sớm sửa đổi mệnh giá tem thư cho phù hợp với thực tế, hoặc có cơ chế phân biệt giá theo đối tượng hưởng dịch vụ.

KẾT LUẬN

Ngành bưu chính vốn là một cơ quan sự nghiệp, phục vụ nhiều dịch vụ công ích, vốn được bao cấp, bộ máy công kênh, năng suất lao động thấp, chất lượng phục vụ chưa cao, đời sống cán bộ công nhân còn nhiều khó khăn. Chính vì vậy, việc phát triển ngành bưu chính tại tỉnh Quảng nam nói riêng và trên toàn quốc nói chung là bài toán vô cùng nan giải. Cơ chế chính sách đối với ngành bưu chính cần có một sự thay đổi lớn về nhận thức và cần có quy định phù hợp với tình hình mới. Không thể tiếp tục coi ngành bưu chính là một cơ quan sự nghiệp, nặng về phục vụ như trước, mà phải coi là một ngành dịch vụ như nhiều lĩnh vực kinh tế khác.

Thực ra, không chỉ ngành bưu chính Việt Nam gặp nhiều khó khăn, mà đây là tình trạng chung của bưu chính ở hầu hết các nước trên thế giới. Đó là do viễn thông và công nghệ thông tin mấy thập niên qua đã phát triển rất mạnh, có nhiều dịch vụ hấp dẫn thay thế được dịch vụ bưu chính. Trong tình hình đó, bưu chính các nước đã phải cải cách, đổi mới nhiều mới có thể duy trì và phát triển được. Nhưng điều quan trọng

là chế độ chính sách quản lý của nhà nước cũng phải thay đổi cho phù hợp với ngành nghề bưu chính trong thời đại mới, hội nhập vào nền kinh tế thế giới và thực hiện theo cơ chế thị trường.

Việc VNPOST tự cân đối thu chi từ năm 2013 đã được Chính phủ quy định. Bưu điện tỉnh Quảng Nam đơn vị thành viên của VNPOST vừa cung ứng dịch vụ bưu chính công ích vừa kinh doanh các dịch vụ bưu chính kinh doanh cũng sẽ phải nằm trong lộ trình cân đối thu chi. Để làm được điều này Bưu điện Tỉnh Quảng Nam cần phải rà soát chi phí cung ứng dịch vụ bưu chính công ích sao cho chi phí thấp nhất có thể mà vẫn đảm bảo yêu cầu của Chính phủ về cung cấp dịch vụ; đồng thời cần tận dụng các cơ sở hạ tầng, những thế mạnh của doanh nghiệp có truyền thống lâu đời trong cung cấp dịch vụ bưu chính để đẩy mạnh phát triển các dịch vụ bưu chính kinh doanh.

Luận văn này đã đạt được:

- Hệ thống hoá những vấn đề cơ bản, lý luận về ngành kinh tế, ngành bưu chính, phát triển ngành bưu chính.

- Khái quát thị trường cung cấp sản phẩm dịch vụ bưu chính; định hướng hoạt động cung cấp sản phẩm dịch vụ bưu chính tỉnh Quảng Nam; Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển ngành bưu chính.

- Trên cơ sở thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính trong thời gian qua, với lộ trình do Chính phủ quy định, luận văn đã đưa ra một số giải pháp để phát triển ngành bưu chính tỉnh Quảng Nam.

- Luận văn cũng đã đề đạt một số kiến nghị với cơ quan quản lý nhà nước để BĐ tỉnh Q.nam có thể đảm bảo vừa cung ứng tốt dịch vụ công ích theo quy định của chính phủ và phát triển kinh doanh tốt theo cơ chế thị trường