

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

PHÙNG THANH HẢI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ
CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN THỊ XÃ QUẢNG YÊN, QUẢNG NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2020

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

PHÙNG THANH HẢI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ
CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN THỊ XÃ QUẢNG YÊN, QUẢNG NINH**

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THỊ HỒNG TÂM

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, những thông tin và số liệu trong luận văn được trích dẫn trung thực, chính xác từ các tài liệu tham khảo và xuất phát từ tình hình thực tế tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Quảng Ninh.

Thái Nguyên , ngày tháng năm 2019

Tác giả luận văn

Phùng Thanh Hải

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài “*Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ của Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên, Quảng Ninh*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ, những ý kiến đóng góp, chỉ bảo quý báu của nhiều tập thể, cá nhân trong và ngoài nhà trường.

Trước hết tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, Ban chủ nhiệm Khoa, các thầy cô giáo Khoa sau đại học, Hội đồng thẩm định đề tài và Trường Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện cho tôi được học tập và nghiên cứu các nội dung trong chương trình đào tạo Thạc sỹ.

Tôi xin chân thành cảm ơn các phòng ban, Ban lãnh đạo Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên Quảng Ninh, các đồng nghiệp, đặc biệt là các khách hàng đã giúp đỡ tận tình, cung cấp tài liệu, thông tin cho tôi hoàn thành luận văn này.

Với tấm lòng chân thành, tôi xin cảm ơn mọi sự giúp đỡ quý báu đó!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2019

Tác giả luận văn

Phùng Thanh Hải

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vii
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài. -----	1
2. Mục tiêu nghiên cứu. -----	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu. -----	3
4. Những đóng góp của luận văn. -----	3
5. Bố cục luận văn. -----	3
CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Tổng quan về dịch vụ ngân hàng . -----	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng. -----	5
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng. -----	8
1.1.3. Phân loại dịch vụ ngân hàng. -----	11
1.2. Mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng của các Ngân hàng thương mại trong thời đại hiện nay. -----	20
1.2.1. Quan niệm về chất lượng dịch vụ Ngân hàng trong thời đại hiện nay :	20
1.2.2. Mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng trong thời đại hiện nay . -----	24
1.2.3. Sự cần thiết phải mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng : -----	24
1.2.4. Các nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ ngân hàng .-----	28
1.3. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng của một số nước trên thế giới và bài học kinh nghiệm -----	36
1.3.1. Kinh nghiệm của Singapore -----	36

1.3.2. Kinh nghiệm từ khủng hoảng thẻ tín dụng ở Mỹ -----	37
1.3.3 Kinh nghiệm của Nhật Bản-----	38
1.3.4 Bài học cho các NHTM Việt Nam.-----	39
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	41
2.1 Câu hỏi nghiên cứu và khung nghiên cứu -----	41
2.1.1 Câu hỏi nghiên cứu -----	41
2.2 Quy trình nghiên cứu -----	41
2.3. Phương pháp điều tra nghiên cứu -----	42
2.3.1 Chọn địa điểm nghiên cứu : -----	42
2.3.2 Chọn đối tượng nghiên cứu:-----	43
2.3.3 Chọn mẫu điều tra:-----	43
2.3.4. Cách thức tiến hành-----	44
2.4 Phương pháp phân tích số liệu -----	44
2.5. Các chỉ tiêu nghiên cứu : -----	45
2.5.1 Nhóm các chỉ tiêu phản ánh về quy mô của sản phẩm dịch vụ : -----	45
2.5.2 Nhóm các chỉ tiêu phản ánh về chất lượng của sản phẩm dịch vụ ngân hàng.-----	46
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH THỊ XÃ QUẢNG YÊN QUẢNG NINH.....	48
3.1. Khái quát đặc điểm địa bàn nghiên cứu .-----	48
3.2. Tổng quan về hoạt động của Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên, Quảng Ninh.-----	49
3.2.1. Quá trình hình thành và phát triển.-----	49
3.2.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy. -----	49
3.2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên, Quảng Ninh. (giai đoạn 2014-2018.) -----	50

3.2.4. Ứng dụng công nghệ thông tin tại Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên Quảng Ninh. -----	52
3.3. Thực trạng hoạt động dịch vụ ngân hàng tại Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên Quảng Ninh -----	54
3.3.1. Dịch vụ huy động vốn :-----	54
3.3.2. Dịch vụ tín dụng-----	56
3.3.3. Dịch vụ thanh toán điện tử -----	58
3.3.4. Thực trạng dịch vụ thẻ. -----	65
3.3.5. Nhóm dịch vụ Ngân hàng điện tử-----	69
3.3.6. Dịch vụ kinh doanh ngoại hối -----	74
3.3.7. Một số dịch vụ khác :-----	75
3.3.8. So sánh một số sản phẩm dịch vụ ngân hàng của Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên Quảng Ninh với các NHTM khác trên địa bàn.-----	77
3.4. Khảo sát ý kiến từ khách hàng và cán bộ ngân hàng về sản phẩm dịch vụ của Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên Quảng Ninh.-----	79
3.4.1. Mục đích khảo sát : -----	79
3.4.2. Kết quả khảo sát : -----	79
3.5. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ Ngân hàng tại Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên Quảng Ninh. -----	89
3.5.1. Những kết quả đạt được. -----	89
3.5.2. Những tồn tại, hạn chế.-----	92
3.5.3. Nguyên nhân của tồn tại-----	95
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	99
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH THỊ XÃ QUẢNG YÊN QUẢNG NINH.....	100
4.1. Định hướng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng của Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên Quảng Ninh -----	100

4.1.1. Chiến lược của Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên, Quảng Ninh	100
4.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng của Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên Quảng Ninh. -----	100
4.2 . Một số giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ tại Agribank chi nhánh thị xã Quảng Yên, Quảng Ninh : -----	102
4.2.1. Giải pháp về đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ : -----	102
4.2.2. Giải pháp về tăng cường chất lượng của các sản phẩm dịch vụ : -----	104
4.2.3 Một số giải pháp khác -----	105
KẾT LUẬN	109
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	111
PHỤ LỤC 1	114
PHỤ LỤC 2	115
PHỤ LỤC 3	117
PHỤ LỤC 4	118
PHỤ LỤC 5	119
PHỤ LỤC 6	120
PHỤ LỤC 7	121
PHỤ LỤC 8	122
PHỤ LỤC 9	123
PHỤ LỤC 10	124
PHỤ LỤC 11	125
PHỤ LỤC 12	126
PHỤ LỤC 13	127
PHỤ LỤC 14	128

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ACB	Ngân hàng cổ phần Á Châu
AGRIBANK	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
ATM	Máy rút tiền tự động
BIDV	Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển
CDM	Hệ thống ngân hàng tự động
CSI	Chỉ số hài lòng của khách hàng
DIB	DUBAI ISLAMIC BANK
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
GATS	Hiệp định chung về thương mại dịch vụ
KDNH	Kinh doanh ngoại hối
L/C	Thư tín dụng
NHTM	Ngân hàng thương mại
POS	Thiết bị chấp nhận thẻ
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
TCTD	Tổ chức tín dụng
TTQT	Thanh toán quốc tế
VCB	Ngân hàng TMCP ngoại thương
WTO	Tổ chức thương mại thế giới

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank CN TX Quảng Yên.	51
Bảng 3.2: Tình hình huy động vốn của Agribank chi nhánh TX Quảng Yên Quảng Ninh năm 2014,2015,2016, 2017 và 2018	55
Bảng 3.3. Dư nợ tín dụng cho vay theo các lĩnh vực từ năm 2014-2018	57
Bảng 3.4: Doanh số các phương thức thanh toán trong nước giai đoạn 2014- 2018.....	61
Bảng 3.5 . Tổng hợp hoạt động kiều hối và kinh doanh ngoại tệ giai đoạn 2014-2018	62
Bảng 3.6: Phí dịch vụ thanh toán giai đoạn 2014-2018.....	63
(Đvt: triệu đồng).....	63
Bảng 3.7 : Số liệu sản phẩm thẻ giai đoạn 2014-2018	66
Bảng 3.8 : Tình hình triển khai dịch vụ Mobile banking và Internet banking giai đoạn 2014-2018	72
Bảng 3.9. Kết quả Thu phí dịch vụ được thể hiện bằng bảng số liệu sau.....	72
Bảng 3.10. Kết quả kinh doanh ngoại hối giai đoạn 2015 - 2018	75
Bảng 3.11 : Doanh số Dịch vụ bảo an tín dụng giai đoạn 2014-2018.....	76
Bảng 3.12 : Dịch vụ NHHĐ của Agribank so với các NHTM khác	78
Bảng 3.13. Kết quả khảo sát về tỷ trọng DVNH mà khách hàng đang sử dụng	80
Bảng 3.14. Kết quả khảo sát mức độ quan trọng của các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn dịch vụ ngân hàng điện tử	81
Bảng 3.15. Thống kê thời gian khách hàng sử dụng DVNH	82
Bảng 3.16. Khảo sát về kênh thông tin mà qua đó khách hàng biết về DVNH	82
Bảng 3.17. Khảo sát về hồ sơ thủ tục khi sử dụng DVNH	83
Bảng 3.18. Kết quả khảo sát thời gian xử lý hồ sơ	83
Bảng 3.19. Kết quả khảo sát phí dịch vụ ngân hàng điện tử.....	84