

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

TRẦN THỊ HUYỀN

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH HUYỆN VĂN BÀN, LÀO CAI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO
ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2020

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

TRẦN THỊ HUYỀN

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH HUYỆN VĂN BÀN, LÀO CAI**

Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ
THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN THỊ GÁM

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất cứ nơi nào. Mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

Người cam đoan

Trần Thị Huyền

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, chỉ bảo tận tình của các thầy cô giáo, sự giúp đỡ, động viên của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình.

Nhân dịp hoàn thành luận văn, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành tới Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Đại học kinh tế và quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ tôi trong quá trình học tập, thực hiện đề tài và hoàn thành luận văn.

Tôi xin được bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đến Cô giáo PGS.TS. Nguyễn Thị Gám - người đã tận tình hướng dẫn, dành nhiều công sức, thời gian và tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn tập thể lãnh đạo, cán bộ viên chức Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Văn Bàn, Lào Cai đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài.

Xin chân thành cảm ơn gia đình, người thân, bạn bè, đồng nghiệp đã tạo mọi điều kiện thuận lợi và giúp đỡ tôi về mọi mặt, động viên khuyến khích tôi hoàn thành luận văn./.

Thái Nguyên, ngày... tháng... năm 2020

Người cam đoan

Trần Thị Huyền

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài.....	2
3. Mục tiêu nghiên cứu.....	4
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	5
5. Những đóng góp của luận văn	6
6. Kết cấu của luận văn	7
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	8
1.1. Cơ sở lý luận về ngân hàng thương mại và đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng thương mại.....	8
1.1.1. Khái quát Ngân hàng thương mại	8
1.1.2. Tổng quan về dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng thương mại	9
1.1.3. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng cá nhân đối với dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng.....	12
1.1.4. Một số nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng cá nhân đối với dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng.....	21

1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao sự hài lòng của khách hàng cá nhân đối với dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng thương mại	23
1.2.1. Kinh nghiệm về nâng cao sự độ hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh thành phố Lào Cai	23
1.2.2. Kinh nghiệm về nâng cao sự độ hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Công thương - Chi nhánh Thái Nguyên.....	24
1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh huyện Văn Bàn, tỉnh Lào Cai.....	25
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	26
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	26
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	37
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	37
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	42
2.3.1. Chỉ tiêu đánh giá về số lượng	42
2.3.2. Chỉ tiêu đánh giá về sự hài lòng của khách hàng.....	43
Chương 3. THỰC TRẠNG ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH HUYỆN VĂN BÀN, LÀO CAI.....	45
3.1. Khái quát chung về Ngân hàng N&PTNT Việt Nam chi nhánh huyện Văn Bàn, Lào Cai	45
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	45
3.1.2. Mô hình tổ chức của chi nhánh.....	46
3.1.3. Tình hình kinh doanh của N&PTNT chi nhánh huyện Văn Bàn	47

3.2. Thực trạng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng No&PTNT Việt Nam chi nhánh huyện Văn Bàn, Lào Cai	53
3.2.1. Giới thiệu chung về sản phẩm thẻ của Ngân hàng No&PTNT	53
3.2.2. Cơ chế, chính sách tín dụng đối với khách hàng	55
3.2.3. Số lượng máy ATM/POS của Ngân hàng No&PTNT tại huyện Văn Bàn.....	58
3.2.4. Quá trình hoạt động dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng No&PTNT chi nhánh Văn Bàn.....	58
3.3. Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng No&PTNT Việt Nam chi nhánh huyện Văn Bàn, Lào Cai	59
3.3.1. Kết quả phỏng vấn nghiên cứu định tính	59
3.3.2. Kết quả phỏng vấn nghiên cứu định lượng.....	60
3.3.4. Thảo luận.....	87
3.4. Đánh giá chung	90
3.4.1. Những kết quả đạt được	90
3.4.2. Những hạn chế	91
3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế	92
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI NGÂN HÀNG NO&PTNT VIỆT NAM CHI NHÁNH HUYỆN VĂN BÀN, LÀO CAI	94
4.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu về nâng cao hài lòng của khách đối với chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng No&PTNT Việt Nam chi nhánh huyện Văn Bàn	94
4.1.1. Mục tiêu định hướng phát triển của No&PTNT chi nhánh huyện Văn Bàn.....	94
4.1.2. Định hướng phát triển chất lượng dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng No&PTNT chi nhánh huyện Văn Bàn	95

4.2. Giải pháp nâng cao hài lòng của khách đối với chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng No&PTNT Việt Nam chi nhánh huyện Văn Bàn....	96
4.2.1. Đối với giá cả	96
4.2.2. Đối với mạng lưới	97
4.2.3. Đối với sự đồng cảm	98
4.2.4. Đối với độ tin cậy	99
KẾT LUẬN	102
TÀI LIỆU THAM KHẢO	104
PHỤ LỤC	106

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ATHQ	:	An toàn hiệu quả
DV	:	Dịch vụ
KDNT	:	Kinh doanh ngoại tệ
KDTM	:	Kinh doanh thương mại
NH	:	Ngân hàng
No&PTNT	:	Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
PTHH	:	Phương tiện hữu hình
SP	:	Sản phẩm
TMCP	:	Thương mại Chính phủ
XNK	:	Xuất nhập khẩu

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1:	Thang đo chất lượng dịch vụ thẻ ATM	33
Bảng 2.2:	Thang đo giá cả cảm nhận	35
Bảng 2.3:	Thang đo mạng lưới.....	36
Bảng 2.4:	Thang đo sự hài lòng.....	36
Bảng 3.1.	Tình hình huy động vốn tính theo thời gian	48
Bảng 3.2.	Tình hình huy động vốn phân theo loại tiền	49
Bảng 3.3:	Thu nhập từ hoạt động kinh doanh khác.....	50
Bảng 3.4.	Tình hình sử dụng vốn	51
Bảng 3.5.	Tình hình doanh số cho vay- doanh số thu nợ.....	52
Bảng 3.6:	ATM/POS của Agribank trên địa bàn huyện Văn Bàn giai đoạn 2017-2019	58
Bảng 3.7:	Thống kê số lượng thẻ phát hành của NHNo&PTNT chi nhánh Văn Bàn giai đoạn 2016-2018	58
Bảng 3.8.	Thông tin chung đối tượng điều tra	60
Bảng 3.9:	Trung bình của các biến quan sát yếu tố độ tin cậy.....	64
Bảng 3.10:	Trung bình của các biến quan sát yếu tố đồng cảm.....	65
Bảng 3.11:	Trung bình của các biến quan sát yếu tố phương tiện hữu hình.....	66
Bảng 3.12:	Trung bình của các biến quan sát yếu tố hiệu quả phục vụ	67
Bảng 3.13:	Trung bình của các biến quan sát yếu tố sự đảm bảo	68
Bảng 3.14:	Trung bình của các biến quan sát yếu tố mạng lưới	70
Bảng 3.15:	Trung bình của các biến quan sát yếu tố giá cả	71
Bảng 3.16:	Kết quả phân tích EFA của thang đo mức độ hài lòng của khách hàng Component Matrix.....	73
Bảng 3.17:	Tổng hợp kết quả kiểm định thang đo	74