

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

LƯƠNG THỊ THÙY LINH

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC
GỬI TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
VIETINBANK CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

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

LƯƠNG THỊ THÙY LINH

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC
GỬI TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
VIETINBANK CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

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: TS. NGUYỄN THỊ PHƯƠNG HẢO

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu nêu trong đề cương luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

Tác giả Luận văn

Lương Thị Thùy Linh

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng cảm ơn đến Ban Giám hiệu Nhà trường, các thầy cô giáo đã tham gia giảng dạy chương trình Cao học, các cán bộ của Phòng Đào tạo, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này.

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS.Nguyễn Thị Phương Hảo - người cô đã tận tình hướng dẫn tác giả hoàn thành luận văn này.

Tác giả xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, khích lệ và giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập và hoàn thành luận văn.

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

Tác giả luận văn

Lương Thị Thùy Linh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	viii
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	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu luận văn	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC GỬI TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1 Tổng quan về hoạt động huy động tiền gửi từ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	4
1.1.1 Khái niệm tiền gửi của khách hàng cá nhân	4
1.1.2 Đặc điểm khách hàng cá nhân	4
1.1.3. Các hình thức huy động tiền gửi của ngân hàng thương mại	5
1.1.4. Vai trò của hoạt động huy động tiền gửi của khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại	8
1.1.5. Mục tiêu và nguyên tắc huy động vốn của ngân hàng thương mại	10
1.2. Quyết định gửi tiền tiết kiệm của khách hàng	12
1.2.1. Khái niệm	12
1.2.2. Tiến trình mua của khách hàng đối với dịch vụ gửi tiền ngân hàng	12
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền của khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại	14

1.3.1. Độ tin cậy	16
1.3.2. Sự đáp ứng	16
1.3.3. Năng lực phục vụ	17
1.3.4. Sự đồng cảm.....	17
1.3.5. Phương tiện hữu hình.....	17
1.3.6. Các yếu tố nhân khẩu học	19
1.4. Cơ sở thực tiễn về các nhân tố ảnh hưởng đến việc gửi tiền của khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.....	19
1.4.1. Cơ sở thực tiễn từ nghiên cứu của một số ngân hàng thương mại.....	19
1.4.2. Một số cơ sở thực tiễn về các nhân tố ảnh hưởng đến việc gửi tiền của khách hàng cá nhân và bài học kinh nghiệm rút ra cho Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	23
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	26
2.1 Câu hỏi nghiên cứu	26
2.2. Quy trình nghiên cứu	26
2.3. Mô hình và giả thiết nghiên cứu	27
2.4. Phương pháp nghiên cứu.....	28
2.4.1 Phương pháp thu thập thông tin.....	28
2.4.2. Xây dựng thang đo nghiên cứu	30
2.4.3 Phương pháp tổng hợp, xử lý và phân tích thông tin.....	33
2.5. Hệ thống tiêu chí đánh giá thực trạng hoạt động tiền gửi của ngân hàng	36
CHƯƠNG 3 PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI QUYẾT ĐỊNH GỬI TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	41
3.1. Khái quát về ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên.....	41
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	41

3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ.....	42
3.1.3. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2017-2019.....	46
3.2. Thực trạng huy động tiền gửi của khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên	50
3.2.1. Về quy mô và tốc độ huy động vốn từ khách hàng cá nhân	50
3.2.2. Về cơ cấu vốn huy động	53
3.2.3. Đánh giá hoạt động huy động vốn tiền gửi của KHCCN tại NHTM Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Thái Nguyên	57
3.3. Phân tích ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định gửi tiền của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	63
3.3.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu.....	63
3.3.2. Phân tích độ tin cậy thang đo (Cronbach’s alpha).....	64
3.3.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	68
3.3.4. Phân tích mô hình hồi quy và kiểm định mô hình.....	71
3.3.5. Kiểm định sự khác biệt giữa biến phụ thuộc với biến định tính.....	73
3.3.6. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.....	75
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HUY ĐỘNG VỐN TỪ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....	77
4.1. Định hướng hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương – Chi nhánh Thái Nguyên	77
4.1.1. Định hướng chung.....	77
4.1.2. Định hướng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương – Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2019-2025	79
4.2. Giải pháp tăng cường huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên	80

4.2.1. Nhóm giải pháp tác động đến nhân tố “Độ tin cậy”	81
4.2.2. Nhóm giải pháp tác động đến nhân tố “Sự đáp ứng”	82
4.2.3. Nhóm giải pháp tác động đến nhân tố “Phương tiện hữu hình”	83
4.2.4. Nhóm giải pháp tác động vào nhân tố “Năng lực phục vụ”	87
4.2.5. Nhóm giải pháp tác động đến nhân tố “Sự đồng cảm”	90
4.2.6. Một số giải pháp khác	91
4.3. Một số kiến nghị.....	93
4.3.1. Đối với Chính phủ.....	93
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước	96
4.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.....	100
KẾT LUẬN	106
TÀI LIỆU THAM KHẢO	108

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
ATM	Máy rút tiền tự động
CN	Chi nhánh
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
DVBL	Dịch vụ bán lẻ
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
POS	Máy chấp nhận thanh toán thẻ
TMCP	Thương mại cổ phần
Vietcombank	Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam
Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam
GDV	Giao dịch viên

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

BẢNG

Bảng 3.1: Tình hình hoạt động huy động vốn trong giai đoạn 2017-2019.....	47
Bảng 3.2: Tình hình hoạt động cho vay tại Vietinbank Thái Nguyên trong giai đoạn 2017-2019	48
Bảng 3.4. Vốn huy động giai đoạn 2017 – 2019 tại Vietinbank Thái Nguyên.....	51
Bảng 3.5. Tốc độ tăng trưởng huy động vốn KHCN qua các năm 2017 – 2019	52
Bảng 3.5. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu	64
Bảng 3.6. Kết quả hồi quy đa biến	71
Bảng 3.7. Kiểm định sự khác biệt giữa biến phụ thuộc với biến định tính.....	74

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ quy trình nghiên cứu.....	26
Sơ đồ 2.2. Mô hình nghiên cứu sự ảnh hưởng của các nhân tố tới quyết định gửi tiền của khách hàng cá nhân tại Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	27
Sơ đồ 3.1. Cơ cấu của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	43
Sơ đồ 3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền của khách hàng cá nhân tại Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	73

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Nguồn vốn huy động từ KHCN giai đoạn 2017-2019	52
Biểu đồ 3.2. Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo độ tuổi khách hàng tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2017-2019	54
Biểu đồ 3.3. Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo loại tiền tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2017-2019	55
Biểu đồ 3.4. Biểu đồ cơ cấu vốn huy động tại Vietinbank Thái Nguyên phân theo kỳ hạn tiền gửi	56