

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

ĐÀM TÙNG LÂM

**NÂNG CAO KHẢ NĂNG CẠNH TRANH
CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2018

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

ĐÀM TÙNG LÂM

**NÂNG CAO KHẢ NĂNG CẠNH TRANH
CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN**

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN TIẾN LONG

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đều đã được cảm ơn. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 4 năm 2018

Tác giả luận văn

Đàm Tùng Lâm

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Nâng cao khả năng cạnh tranh của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên”*, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các khoa, văn phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này. Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giảng viên hướng dẫn **TS. Nguyễn Tiến Long**.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các cô chú, anh chị em và bạn bè, tôi xin chân thành cảm ơn. Thêm nữa, tôi cũng muốn gửi lời cảm ơn chân thành tới bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, tháng 4 năm 2018

Tác giả luận văn

Đàm Tùng Lâm

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC CÁC 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. Những đóng góp của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ NÂNG CAO KHẢ NĂNG CẠNH TRANH CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về khả năng cạnh tranh của các ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Khái niệm về cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng	6
1.1.3. Khả năng cạnh tranh của ngân hàng thương mại	10
1.2. Bài học kinh nghiệm về nâng cao khả năng cạnh tranh của các ngân hàng thương mại	23
1.2.1. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại quốc tế	23
1.2.2. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại trong nước	26
1.2.3. Bài học cho nâng cao khả năng cạnh tranh của Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	29
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	31

2.1. Câu hỏi nghiên cứu	31
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	31
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	33
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	34
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....	36
2.3.1. Các chỉ tiêu về nâng cao khả năng cạnh tranh của NHTM.....	36
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh về các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao khả năng cạnh tranh của NHTM	38
Chương 3: THỰC TRẠNG VỀ KHẢ NĂNG CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN	43
3.1. Khái quát về NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	43
3.1.1. Cơ cấu tổ chức của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	44
3.2. Thực trạng về khả năng cạnh tranh của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	47
3.2.7. Đánh giá của khách hàng về NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên qua kết quả điều tra khảo sát	63
3.3. Phân tích thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	68
3.3.1. Các yếu tố khách quan	68
3.3.2. Các yếu tố chủ quan	72
3.4. Đánh giá chung về khả năng cạnh tranh của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	75
3.4.1. Những điểm mạnh trong khả năng cạnh tranh của ngân hàng NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	75
3.4.2. Những hạn chế, bất cập trong khả năng cạnh tranh của ngân hàng NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	76

3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế, bất cập trong khả năng cạnh tranh của ngân hàng NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	78
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO KHẢ NĂNG CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN.....	79
4.1. Định hướng, mục tiêu nâng cao khả năng cạnh tranh của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	79
4.1.1. Định hướng nâng cao khả năng cạnh tranh của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	79
4.1.2. Mục tiêu nâng cao khả năng cạnh tranh của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	79
4.2. Giải pháp nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh của NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	80
4.2.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	80
4.2.2. Nâng cao hoạt động Marketing chăm sóc khách hàng	84
4.2.3. Đa dạng hóa và mở rộng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng	85
4.2.4. Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ	88
4.2.5. Nâng cao chất lượng tín dụng	91
4.2.6. Tăng cường việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các phân hành nghiệp vụ	96
4.3. Kiến nghị.....	96
4.3.1. Kiến nghị đối với UBND tỉnh Thái Nguyên.....	96
4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	97
4.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng nông nghiệp và PTNT Việt Nam	98
KẾT LUẬN	99
TÀI LIỆU THAM KHẢO	100
PHỤ LỤC	101

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Chữ viết đầy đủ
Agribank; NHNo&PTNT VN	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
CN/PGD	Chi nhánh/Phòng giao dịch
CNTT	Công nghệ thông tin
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NH	Ngân hàng
KH	Khách hàng
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
UBND	Ủy ban nhân dân
NH TMCP	Ngân hàng Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Số lượng mẫu theo loại hình khách hàng	33
Bảng 3.1. Kết quả huy động vốn theo loại khách hàng của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên năm 2014 - 2016	48
Bảng 3.2: Doanh số huy động vốn qua các sản phẩm của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	50
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động cho vay theo loại khách hàng của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên 2014 - 2016	52
Bảng 3.4: Kết quả hoạt động cho vay qua các năm 2014 - 2016 của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	54
Bảng 3.5: Các dịch vụ của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	56
Bảng 3.6. Số lượng sản phẩm dịch vụ của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên 2014-2016	58
Bảng 3.7: Cơ cấu lao động theo trình độ của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên năm 2014 - 2016.....	59
Bảng 3.8: Bảng so sánh mức độ uy tín của các NH TMCP đối với Agribank CN Tỉnh Thái Nguyên	63
Bảng 3.9: Kết quả điều tra về cơ sở vật chất của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	64
Bảng 3.10: Kết quả điều tra về năng lực phục vụ của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	65
Bảng 3.11: Kết quả điều tra về giá sản phẩm, dịch vụ của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	65
Bảng 3.12: Kết quả điều tra về tình hình cung cấp thông tin của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	66
Bảng 3.13: Kết quả điều tra về độ tin cậy đối với khách hàng của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	67
Bảng 3.14: Kết quả điều tra về độ tiếp cận đối với Agribank	68

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 3.1. Tổ chức bộ máy của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên ...	46
Biểu đồ 3.1: Huy động vốn theo các nguồn tiền gửi tại NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	51
Biểu đồ 3.2: Tổng dư nợ cho vay của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	53
Biểu đồ 3.3: Tỷ trọng cho vay qua các năm của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên 2014-2016	55
Biểu đồ 3.4: Nguồn vốn của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên năm 2014 -2016	47
Biểu đồ 3.5: Kết quả hoạt động dịch vụ của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên 2014-2016.....	57
Biểu đồ 3.6: Số lượng lao động của NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên năm 2014 -2016.....	59