

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

NGUYỄN THỊ NHUNG

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ LỰA CHỌN NGÂN
HÀNG ĐỂ GỬI TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ BẮC NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2018

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

NGUYỄN THỊ NHUNG

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ LỰA CHỌN NGÂN
HÀNG ĐỂ GỬI TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ BẮC NINH**

Chuyên 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. Đinh Hồng Linh

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 8 năm 2018

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Nhung

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự lựa chọn ngân hàng để gửi tiền của khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Bắc Ninh”*, 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 chuyên môn của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học 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 giáo viên hướng dẫn **TS. Đinh Hồng Linh**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các 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 8 năm 2018

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Nhung

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC HÌNH	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.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN NGÂN HÀNG ĐỂ GỬ TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN.....	5
1.1. Tổng quan về tiền gửi tiết kiệm của khách hàng cá nhân tại ngân hàng	5
1.1.1. Khái niệm tiền gửi của khách hàng cá nhân.....	5
1.1.2. Đặc điểm của khách hàng cá nhân gửi tiền tiết kiệm.....	6
1.1.3. Các hình thức huy động tiền gửi của ngân hàng	6
1.1.4. Tầm quan trọng của nguồn vốn tiền gửi từ khách hàng cá nhân đối với hệ thống ngân hàng	8
1.2. Lý thuyết về hành vi người tiêu dùng và quá trình quyết định mua	9
1.2.1. Lý thuyết hành vi người tiêu dùng	9
1.2.2. Quá trình quyết định mua.....	9
1.2.3. Mối quan hệ giữa quá trình quyết định mua và lựa chọn ngân hàng để gửi tiền của khách hàng cá nhân.....	10
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn ngân hàng để gửi tiền của khách hàng cá nhân	11
1.3.1. Phương tiện hữu hình	13
1.3.2. Lợi ích tài chính	13
1.3.3. Thương hiệu	14

1.3.4. Sự thuận tiện.....	14
1.3.5. Chất lượng dịch vụ	14
1.3.6. Chính sách Marketing	15
1.3.7. Ảnh hưởng của người liên quan.....	15
1.4. Kinh nghiệm huy động tiền gửi của một số ngân hàng.....	16
1.4.1. Về việc phát triển sản phẩm ngân hàng di động của Nhật Bản	16
1.4.2. Đa dạng hóa các loại hình huy động vốn cũng như phát triển, bổ sung nhiều tiện ích đi kèm ở Australia(ANZ bank).....	17
1.5. Bài học kinh nghiệm cho các ngân hàng tại Bắc Ninh	18
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	20
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	20
2.2. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu.....	20
2.3. Thiết kế nghiên cứu.....	21
2.4. Phương pháp nghiên cứu.....	22
2.4.1. Phương pháp thu thập số liệu	22
2.4.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	24
2.4.3. Phương pháp phân tích thông tin	25
2.5. Chỉ tiêu nghiên cứu	28
Chương 3. PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN NGÂN HÀNG ĐỂ GỬ TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ BẮC NINH.....	31
3.1. Tổng quan chung về Bắc Ninh.....	31
3.2. Tình hình huy động vốn trên địa bàn thành phố Bắc Ninh.....	33
3.2.1. Thông tin chung	33
3.2.2. Thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi từ khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Bắc Ninh	35
3.3. Phân tích kết quả số liệu mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn ngân hàng để gửi tiền của khách hàng cá nhân tại Bắc Ninh.....	39
3.3.1. Đặc điểm nhân khẩu học mẫu nghiên cứu	39
3.3.2. Thống kê mô tả các biến đo lường thang đo mức độ ảnh hưởng các yếu tố đến quyết định lựa chọn ngân hàng của khách hàng cá nhân tại thành phố Bắc Ninh.....	41
3.3.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha	43

3.3.4. Phân tích yếu tố khám phá EFA.....	48
3.3.5. Phân tích tương quan.....	50
3.3.6. Kiểm định sự phù hợp của mô hình và phân tích hồi quy	52
3.4. Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn ngân hàng để gửi tiền của khách hàng cá nhân dựa trên mô hình đề xuất	54
3.4.1. Yếu tố “Phương tiện hữu hình”	54
3.4.2. Phân tích yếu tố “Lợi ích tài chính”	56
3.4.3. Phân tích yếu tố “Thương hiệu”	60
3.4.4. Phân tích yếu tố “Sự thuận tiện”	62
3.4.5. Phân tích yếu tố “Chất lượng dịch vụ”	62
3.4.6. Phân tích yếu tố “Chính sách Marketing”	63
3.4.7. Phân tích yếu tố “Ảnh hưởng của người liên quan”	64
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO KHẢ NĂNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI TỪ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CHO CÁC NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH.....	65
4.1. Phương hướng, chủ trương của Nhà nước và tỉnh Bắc Ninh về việc phát triển hệ thống Ngân hàng	65
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng huy động tiền gửi từ khách hàng cá nhân cho các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh	67
4.2.1. Giải pháp về tăng cường lợi ích tài chính cho khách hàng cá nhân.....	67
4.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp tới khách hàng cá nhân	68
4.2.3. Giải pháp quảng bá, tuyên truyền tạo dấu ấn tốt đẹp trong xã hội nhằm xây dựng được uy tín của các ngân hàng trên địa bàn thành phố Bắc Ninh..	69
4.2.4. Giải pháp hoàn thiện chính sách Marketing.....	70
4.2.5. Giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh trong ngân hàng	74
4.3. Một số kiến nghị.....	76
4.3.1. Với ngân hàng nhà nước	76
4.3.2. Với UBND tỉnh Bắc Ninh	77
KẾT LUẬN	78
TÀI LIỆU THAM KHẢO	79
PHỤ LỤC	82

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Diễn giải
DN	Doanh nghiệp
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NH HTX	Ngân hàng Hợp tác xã
NHTM	Ngân hàng Thương mại
NHTM NN	Ngân hàng Thương Mại Nhà nước
NHTM CP	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
TP	Thành phố
UBND	Ủy ban Nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1:	Danh mục Ngân hàng trên địa bàn thành phố Bắc Ninh.....	37
Bảng 3.2:	Số lượng khách hàng cá nhân được điều tra phân theo giới tính	39
Bảng 3.3:	Số lượng khách hàng cá nhân được điều tra phân theo độ tuổi.....	40
Bảng 3.4:	Số lượng khách hàng cá nhân được điều tra phân theo thu nhập.....	40
Bảng 3.5:	Thông kê mô tả đánh giá các thang đo yếu tố tác động đến quyết định lựa chọn ngân hàng của khách hàng cá nhân	42
Bảng 3.6:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với yếu tố PTHH.....	43
Bảng 3.7:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với yếu tố LITC	44
Bảng 3.8:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với yếu tố Thương hiệu	44
Bảng 3.9:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với yếu tố sự thuận tiện.....	45
Bảng 3.10:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với yếu tố chất lượng dịch vụ	45
Bảng 3.11:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha lần 2 đối với CLDV	46
Bảng 3.12:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với yếu tố Chính sách Marketing	46
Bảng 3.13:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với yếu tố AHNLQ	47
Bảng 3.14:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha lần hai đối với yếu tố AHNLQ... ..	47
Bảng 3.15:	Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với yếu tố QDLC	47
Bảng 3.16:	Kết quả phân tích KMO của yếu tố độc lập	48
Bảng 3.17:	Ma trận yếu tố xoay.....	49
Bảng 3.18:	Mô hình điều chỉnh sau phân tích Cronbach's Alpha và yếu tố khám phá	50
Bảng 3.19:	Kết quả phân tích KMO của yếu tố phụ thuộc	50
Bảng 3.20:	Kết quả phân tích tương quan Pearson.....	51
Bảng 3.21:	Kết quả phân tích hồi quy của mô hình Tóm tắt mô hình	52
Bảng 3.22:	Kết quả hồi quy đa biến.....	53
Bảng 3.23:	Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết.....	54
Bảng 3.24:	Chính sách lãi suất tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn của một số Ngân hàng tại TP Bắc Ninh tính đến ngày 01/3/2018.....	57

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn ngân hàng để gửi tiền của khách hàng cá nhân.....	20
Hình 2.2. Quy trình nghiên cứu	22
Hình 3.1. Sơ đồ mức huy động vốn tiền gửi của một số ngân hàng tại TP. Bắc Ninh	38
Hình 3.2. Phí chuyển tiền nội mạng, cùng tỉnh, thành phố tính đến 01/3/2018	58
Hình 3.3. Phí chuyển tiền ngoại mạng, cùng tỉnh, thành phố tính đến 01/3/2018	59
Hình 3.4. Phí rút tiền ATM và phí dịch vụ SMS tính đến 01/3/2018	60