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

NGUYỄN THỊ THANH LOAN

NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN, 2019

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn

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

NGUYỄN THỊ THANH LOAN

NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM 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 Phạm Văn Hạnh

THÁI NGUYÊN, 2019

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của riêng tác giả. Các số liệu được sử dụng trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng. Các kết quả nghiên cứu trong luận văn được tập hợp tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên và chưa từng được ai nghiên cứu và công bố trong bất cứ công trình khoa học nào.

Thái Nguyên, ngày 17 tháng 10 năm 2019

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Thanh Loan

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh, các thầy cô giáo đã tham gia giảng dạy chương trình Cao học; các cán bộ của Phòng Đào tạo đã tạo điều kiện giúp đơc 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 Phạm Văn Hạnh - Người đã tận tình hướng dẫn tác giả hoàn thành luận văn này.

Tác giả xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các cán bộ nhân viên của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – chi nhánhThái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình cung cấp tài liệu thực hiện luận văn.

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

Thái Nguyên, ngày .... tháng .... năm 2019

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Thanh Loan

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN ..... **i**
LỜI CẢM ƠN ..... **ii**
MỤC LỤC ..... **iii**
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT ..... **vi**
DANH MỤC CÁC BẢNG ..... **v**
DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ ..... **vi**
MỞ ĐẦU **1**
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài 1
2. Mục tiêu nghiên cứu 2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 2
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài nghiên cứu 3
5. Những đóng góp mới của đề tài 3
6. Bố cục luận văn 4
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **5**
1.1. Cơ sở lý luận vềsự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ của NHTM. 5
1.1.1. Sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ của NHTM 5
1.1.2. Nội dung của việc nâng cao sự hài lòng của KH 12
1.2. Cơ sở thực tiễn 24
1.2.1. Kinh nghiệm của các NH trên thế giới về làm hài lòng KH 24
1.2.2. Kinh nghiệm của các NHTM Việt Nam về làm hài lòng KH 30
1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra trong quá trình kinh doanh 31
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU **33**
2.1. Câu hỏi nghiên cứu 33
2.2. Phương pháp thu thập số liệu 33
2.2.1. Thu thập số liệu thứ cấp 33
2.2.2. Thu thập số liệu sơ cấp 33
2.3. Phương pháp nghiên cứu 35

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn

2.3.1. Phương pháp xử lý số liệu 35
2.3.2. Phương pháp phân tích số liệu 35
2.4. Hệ thống các tiêu chí nghiên cứu 36
Chương 3: THỰC TRẠNG ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN 40
3.1. Giới thiệu về Vietinbank Thái Nguyên 40
3.1.1 Khái quát chung về Vietinbank Thái Nguyên 40
3.1.2 Sản phẩm tín dụng đối với KHDN của Vietinbank Thái Nguyên 47
3.1.3. Kết quả kinh doanh của Vietinbank Thái Nguyên từ năm 2016-2018 . 48
3.2. Đánh giá sự hài lòng của KHDN đối với DVTD do Vietinbank Thái Nguyên cung cấp 56
3.2.1. Mô tả mẫu nghiên cứu 56
3.2.2. Mô tả các tiêu chí chất lượng DVTD đối với KHDN của Vietinbank Thái Nguyên 59
3.2.3. Chính sách lãi suất của Vietinbank Thái Nguyên 65
3.2.4. Chính sách khách hàng của Vietinbank Thái Nguyên 66
3.3. Nhận xét sự hài lòng của KH đối với DVTDDN của Vietinbank Thái Nguyên và nguyên nhân 67
3.3.1. Những mặt đạt được và nguyên nhân 68
3.3.2. Những mặt hạn chế và nguyên nhân 68
Chương 4: GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN 72
4.1. Phương hướng và quan điểm 72
4.1.1. Phương hướng của Vietinbank 72
4.1.2. Quan điểm của Vietinbank Thái Nguyên 74
4.2. Giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của KHDN đối với DVTD của

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn

Vietinbank Thái Nguyên 75
4.2.1. Nâng cao chất lượng DVTDDN theo các yếu tố tác động 75
4.2.2. Các giải pháp khác 79
4.3. Kiến nghị với NH TMCP Công thương Việt Nam 80
4.3.1. Thực hiện phân cấp thẩm quyền, tăng tính chủ động cho chi nhánh.... 81
4.3.2. Đầu tư công nghệ và ứng dụng công nghệ vào các sản phẩm dịch vụ . 81
KẾT LUẬN 83
TÀI LIỆU THAM KHẢO 84
PHỤ LỤC 86

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nguyên nghĩa tiếng Việt
Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam
GD	Giao dịch
KH	Khách hàng
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
NH	Ngân hàng
NHTM	Ngân hàng thương mại
QLRR	Quản lý rủi ro
QTTD	Quản trị tín dụng
TCTD	Tổ chức tín dụng
TDNH	Tín dụng ngân hàng
TMCP	Thương mại cổ phần
TDDN	Tín dụng doanh nghiệp
KHCN	Khoa học Công nghệ
DVTDDN	Dịch vụ tín dụng doanh nghiệp
CLDV	Chất lượng dịch vụ
VLĐ	Vốn lưu động
SXKD	Sản xuất kinh doanh
DAĐT	Dự án đầu tư

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của KH với DVTDDN của NH 38
Bảng 3.1. Phân theo loại hình KH năm 2016-2018 49
Bảng 3.2. Dư nợ tín dụng và thị phần dư nợ tín dụng của các NHTM..... 50
trên địa bàn năm 2016-2018..... 50
Bảng 3.3: Dư nợ phân theo KH của Vietinbank Thái Nguyên 52
Bảng 3.4: Dư nợ phân theo nhóm nợ của Vietinbank Thái Nguyên 53
Bảng 3.5: Dư nợ bảo lãnh tại Vietinbank Thái Nguyên 54
Bảng 3.6: Kết quả kinh doanh của NH Vietinbank – CN Thái Nguyên..... 55
Bảng 3.7: Đánh giá của KHDN về tiêu chí "Sự tin cậy" 60
Bảng 3.8: Đánh giá của KHDN về tiêu chí "Sự đáp ứng"..... 61
Bảng 3.9: Đánh giá của KHDN về tiêu chí "Sự đảm bảo" 62
Bảng 3.10: Đánh giá của KHDN về tiêu chí "Sự cảm thông"..... 63
Bảng 3.11: Đánh giá của KHDN về tiêu chí "Sự hữu hình" 64
Bảng 3.12: Đánh giá mức độ hài lòng chung về DVTDDN của Vietinbank Thái Nguyên 65

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu và Công nghệ thông tin – ĐHTN http://lrc.tnu.edu.vn