ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

LẠI THỊ THÚY HẠNH

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG THANH TOÁN LƯƠNG QUA TÀI KHOẢN TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH SA PA

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN – 2020

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 QTKD THÁI NGUYÊN

LẠI THỊ THÚY HẠNH

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG THANH TOÁN LƯƠNG QUA TÀI KHOẢN TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH SA PA

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. Trần Chí Thiện

THÁI NGUYÊN – 2020

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

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn ***"Quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sa Pa"*** là do chính tôi nghiên cứu và thực hiện. Tất cả những số liệu được sử dụng trong luận văn là do tôi thu thập. Các đánh giá, nhận xét và phân tích trong đề tài này chưa được công bố trên bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào khác.

Tác giả luận văn

Lại Thị Thúy Hạnh

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

LỜI CẢM ƠN

Đề tài luận văn ***"Quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sa Pa"*** trong quá trình thực hiện đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ nhiệt thành từ phía các cá nhân và tổ chức.

Tôi xin trân trọng được gửi lời cảm ơn sâu sắc tới giáo viên hướng dẫn là **PGS.TS Trần Chí Thiện**, người đã chỉ bảo cho tôi phương pháp làm việc khoa học và hướng dẫn tôi hoàn thành đề tài nghiên cứu này.

Đồng thời, tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên đã giảng dạy những kiến thức bổ ích, những kỹ năng nghiên cứu khoa học có ích cho quá trình làm việc và công tác của tôi.

Thêm vào đó, tôi xin gửi lời cảm ơn tới Ban lãnh đạo và toàn thể nhân viên tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Sa Pa đã cung cấp cho tôi những thông tin và số liệu vô cùng quan trọng và cần thiết để tôi thực hiện luận văn này.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn những người thân trong gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã động viên và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình tôi tham gia khóa học và hoàn thành đề tài luận văn tốt nghiệp.

Trân trọng cảm ơn!

Tác giả luận văn

Lại Thị Thúy Hạnh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN ..... **i**
LỜI CẢM ƠN ..... **ii**
MỤC LỤC ..... **iii**
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT ..... **vii**
DANH MỤC CÁC BẢNG ..... **viii**
DANH MỤC SƠ ĐỒ ..... **ix**
MỞ ĐẦU **1**
1. Tính cấp thiết của đề tài 1
2. Tổng quan tình hình nghiên cứu 2
3. Mục tiêu nghiên cứu 3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 4
5. Những đóng góp của luận văn 4
6. Kết cấu của luận văn 5
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG THANH TOÁN LƯƠNG QUA TÀI KHOẢN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **6**
1.1. Cơ sở lý luận về quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại chi nhánh ngân hàng thương mại 6
1.1.1. Dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 6
1.1.2. Chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 12
1.1.3. Quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 15
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 24
1.2.1. Kinh nghiệm quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại một số chi nhánh của BIDV 24
1.2.2. Bài học rút ra cho Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt

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

Nam chi nhánh Sa Pa 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 thông tin 31
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....33
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin 33
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu 34
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả kinh doanh dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng được trả lương qua tài khoản.....34
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh các nội dung của quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng trả lương qua tài khoản.....35
2.3.3. Các chỉ tiêu phản ánh các yếu tố ảnh hưởng tới quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng trả lương qua tài khoản 39
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG THANH TOÁN LƯƠNG QUA TÀI KHOẢN TẠI BIDV SA PA 40
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sa Pa 40
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sa Pa 40
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của BIDV Sa Pa 40
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh giai đoạn 2016 – 2018 của BIDV Sa Pa 44
3.2. Thực trạng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại BIDV Sa Pa 50
3.2.1. Thực trạng cơ sở hạ tầng kỹ thuật hỗ trợ dịch vụ thẻ của BIDV Sa Pa 50
3.2.2. Kết quả kinh doanh dịch vụ thẻ ATM cho khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại BIDV Sa Pa 51
3.3. Thực trạng quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng trả lương qua tài khoản. 54

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

3.3.1. Xác định mục tiêu lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 54
3.3.2. Chính sách CLDV thẻ ATM đối với nhóm khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 57
3.3.3. Hoạch định chất lượng dịch vụ thẻ ATM 59
3.3.4. Đảm bảo CLDV thẻ ATM đối với nhóm khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 63
3.3.5. Cải tiến CLDV thẻ ATM đối với nhóm khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 65
3.3.6. Kiểm soát quá trình đảm bảo CLDV thẻ ATM đối với nhóm khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 68
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng tới quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng trả lương qua tài khoản 71
3.4.1. Các yếu tố thuốc về BIDV 71
3.4.2. Các yếu tố thuộc về môi trường ngành 78
3.4.3. Các yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô 80
3.5. Đánh giá chung về thực trạng quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng trả lương qua tài khoản 81
3.5.1. Ưu điểm, thành tựu 81
3.5.2. Hạn chế, yếu kém và nguyên nhân 82
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM CHO KHÁCH HÀNG THANH TOÁN LƯƠNG QUA TÀI KHOẢN TẠI BIDV SA PA 85
4.1. Phương hướng hoàn thiện quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại BIDV Sa Pa 85
4.2. Giải pháp hoàn thiện quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại BIDV Sa Pa 86
4.2.1. Hoàn thiện mục tiêu CLDV thẻ ATM cho khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 86
4.2.2. Hoàn thiện chính sách CLDV thẻ ATM cho khách hàng thanh toán lương

qua tài khoản 87
4.2.3. Hoàn thiện công tác hoạch định CLDV thẻ ATM đối với nhóm khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 92
4.2.4. Hoàn thiên công tác đảm bảo CLDV thẻ ATM đối khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 93
4.2.5. Hoàn thiện công tác cải tiến CLDV thẻ ATM đối với nhóm khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 95
4.2.6. Hoàn thiện công tác kiểm soát chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với nhóm khách hàng thanh toán lương qua tài khoản 96
4.3. Một số kiến nghị, đề xuất 96
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ 96
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam 98
4.3.3. Kiến nghị với Bộ Thông tin và Truyền thông 99
KẾT LUẬN 100
TÀI LIỆU THAM KHẢO 102
PHỤ LỤC 01 104
PHỤ LỤC 02 107
PHỤ LỤC 03 108
PHỤ LỤC 04 111

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	Từ nguyên nghĩa
ATM	Automated Teller Machine – Máy giao dịch tự động
BIDV	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Sa Pa	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sa Pa
CLDV	Chất lượng dịch vụ
NHTM	Ngân hàng thương mại
NSNN	Ngân sách nhà nước
POS	Point Of Sale – Máy chấp nhận thanh toán bằng thẻ

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

DANH MỤC CÁC BẢNG

Tên bảng **Trang**

Bảng 2.1. Thang đo và ý nghĩa 34
Bảng 3.1. Tình hình nhân sự tại BIDV Sa Pa tính đến ngày 01/01/2019 43
Bảng 3.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Sa Pa trong.....45
Bảng 3.3. Tình hình huy động vốn bán lẻ của BIDV SaPa giai đoạn 2016 - 2018 ..46
Bảng 3.4. Tình hình dư nợ tín dụng bán lẻ của BIDV Sa Pa giai đoạn 2016 - 2018.....47
Bảng 3.5. Số lượng thẻ và thu ròng từ dịch vụ thẻ của BIDV Sa Pa giai đoạn 2016 - 2018 48
Bảng 3.6. Thu ròng từ dịch vụ thanh toán của BIDV Sa Pa giai đoạn 2016 - 2018.....49
Bảng 3.7. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV Sa Pa năm 2018 49
Bảng 3.8. Tình hình cơ sở hạ tầng kỹ thuật hỗ trợ dịch vụ thẻ của BIDV Sa Pa giai đoạn 2016 - 2018 50
Bảng 3.9. Hệ thống thẻ ATM cho khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại BIDV Sa Pa.....51
Bảng 3.10. Kết quả kinh doanh thẻ ATM cho khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại BIDV Sa Pa trong giai đoạn 2016 - 2018 53
Bảng 3.11. Kết quả khảo sát về mục tiêu chất lượng thẻ ATM đối với khách hàng được trả lương qua tài khoản tại BIDV SaPa 56
Bảng 3.12. Bảng khảo sát về chính sách chất lượng dịch vụ thẻ ATM đối với khách hàng thanh toán lương qua tài khoản tại BIDV SaPa 57
Bảng 3.13. Kết quả khảo sát về hiệu quả các kênh hỗ trợ khách hàng cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc, giải quyết khiếu nại tại BIDV Sa Pa năm 2019 ..60
Bảng 3.14. Kết quả khảo sát về mức độ an toàn của thẻ ATM tại.....62
Bảng 3.15. Kết quả khảo sát về công tác đảm bảo chất lượng 64
Bảng 3. 16. Kết quả khảo sát về công tác cải tiến CLDV tại.....66
Bảng 3.17. Thời gian trung bình xử lý sự cố ở cây ATM và xử lý khiếu nại, thắc mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ thẻ ATM tại BIDV Sa Pa.....68

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