

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO    NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**  
**HỌC VIỆN NGÂN HÀNG**

**TRẦN THỊ THANH THÚY**

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG**  
**CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**HÀ NỘI – 2018**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO      NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**  
**HỌC VIỆN NGÂN HÀNG**

**TRẦN THỊ THANH THÚY**

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG**  
**CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng**

**Mã ngành: 9 34 02 01**

**Người hướng dẫn khoa học:**

**Hướng dẫn 1: PGS.TS. TRƯƠNG QUỐC CƯỜNG**

**Hướng dẫn 2: PGS.TS. ĐÀO MINH PHÚC**

**HÀ NỘI – 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan bản luận án này là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận án là trung thực, chưa được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào và có nguồn gốc rõ ràng.

Tác giả

Trần Thị Thanh Thúy

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>5</b>
1.1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU .....	5
1.1.1. Các công trình nghiên cứu trên thế giới .....	5
1.1.2. Các công trình nghiên cứu tại Việt Nam.....	7
1.1.3. Một số khoảng trống nghiên cứu của các công trình nghiên cứu trước đây..	10
1.2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	12
1.2.1. Thiết kế nghiên cứu.....	12
1.2.2. Nghiên cứu định tính.....	13
1.2.3. Nghiên cứu định lượng .....	14
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	<b>18</b>
2.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	18
2.1.1. Khái niệm.....	18
2.1.2. Đặc điểm .....	19
2.1.3. Phân loại.....	21
2.2. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	27
2.2.1. Khái niệm.....	27
2.2.2. Sự hài lòng khách hàng.....	29
2.2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng .....	30
2.2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại .....	32
2.2.5. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại .....	41
2.3. KINH NGHIỆM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA MỘT SỐ NGÂN HÀNG TRÊN THẾ GIỚI VÀ BÀI HỌC CHO CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM.....	48

2.3.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ của một số ngân hàng trên thế giới .....	48
2.3.2. Bài học đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam.....	52
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>55</b>
<b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM.....</b>	<b>56</b>
3.1. CÁC ĐẶC ĐIỂM VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CÓ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM.....	56
3.1.1. Quá trình thành lập và phát triển.....	56
3.1.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động và sự ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại Việt Nam.....	61
3.2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM.....	65
3.2.1. Số lượng khách hàng.....	65
3.2.2 Doanh số hoạt động.....	66
3.2.3. Hệ số đảm bảo an toàn vốn tối thiểu .....	89
3.2.4. Tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản (ROA) và vốn chủ sở hữu (ROE) .....	90
3.3 KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM.....	92
3.3.1 Mục đích khảo sát.....	92
3.3.2. Tổ chức khảo sát.....	93
3.3.3. Kết quả khảo sát .....	94
3.4. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM.....	111
3.4.1. Kết quả đạt được.....	111
3.4.2. Hạn chế.....	113
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế.....	118

<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>126</b>
<b>CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 127CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM .....</b>	<b>127</b>
4.1. ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2025 .....	127
4.1.1. Định hướng của Ngân hàng nhà nước Việt Nam .....	127
4.1.2. Định hướng của Ngân hàng thương mại Việt Nam .....	130
4.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM .....	133
4.2.1. Hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ hiện có và phát triển sản phẩm dịch vụ mới .....	133
4.2.2. Đổi mới cách định giá sản phẩm để xây dựng mức giá cả hợp lý .....	136
4.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	138
4.2.4. Đa dạng hóa và phát triển mạng lưới kênh phân phối .....	144
4.2.5. Xây dựng chiến lược tiếp thị, quảng bá sản phẩm .....	147
4.2.6. Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và công nghệ hiện đại một cách đồng bộ .....	150
4.2.7. Chú trọng công tác chăm sóc khách hàng .....	155
4.2.8. Cải tiến quy trình thiết kế sản phẩm dịch vụ, qui trình cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng theo hướng đơn giản nhanh gọn, nâng cao tính an toàn trong giao dịch .....	157
4.2.9. Phát huy vai trò tư vấn đối với khách hàng .....	159
4.3. KIẾN NGHỊ .....	160
4.3.1. Đối với chính phủ .....	160
4.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước .....	160
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 4 .....</b>	<b>162</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>163</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Chữ cái viết tắt	Tên đầy đủ bằng tiếng Việt	Tên đầy đủ bằng tiếng Anh
Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	Bank for Agriculture and Rural Development
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á	Association of Southeast Asian Nations
ATM	Máy rút tiền tự động	Automated Teller Machine
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam	Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam
CLDV	Chất lượng dịch vụ	
DNNN	Doanh nghiệp nhà nước	State owned enterprise
DV	Dịch vụ	
DVNH	Dịch vụ ngân hàng	
GATS	Hiệp định về thương mại - dịch vụ	General Agreement on Trade in Services
GDP	Tổng thu nhập quốc nội	Gross Domestic Product
NHNN	Ngân hàng Nhà nước	State bank of Vietnam
NHTM	Ngân hàng thương mại	Commercial bank
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần	Joint stock commercial bank
KH	Khách hàng	Customer
TCTD	Tổ chức tín dụng	Credit institution
SCB	Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn	Sai Gon Commercial Bank

VN	Việt Nam	Viet Nam
Vietcombank	Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam	Bank for Foreign Trade of Vietnam
Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam	Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade
USD	Đô la Mỹ.	USA dollar
VND	Việt Nam đồng	Vietnamese dong
WTO	Tổ chức thương mại thế giới	World Trade Organization



## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Sơ đồ 1.1: Quy trình nghiên cứu .....	13
Sơ đồ 2.1: Mô hình lý thuyết nghiên cứu CLDV ngân hàng.....	35
Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức NHTM Việt Nam .....	63
Bảng 2.1. Công cụ đo lường CLDV ngân hàng tại Việt Nam.....	35
Bảng 3.1: Số lượng NHTM tại Việt Nam giai đoạn 1991 - 2016.....	58
Bảng 3.2: Vốn điều lệ và vốn tự có các NHTM Việt Nam .....	60
Bảng 3.3: Tổng tài sản NHTM Việt Nam .....	61
Bảng 3.4: Hệ số đảm bảo an toàn vốn tối thiểu .....	90
Bảng 3.5: Kết quả tổng hợp phiếu khảo sát.....	94
Bảng 3.6: Kết quả thống kê thông tin khách hàng.....	96
Bảng 3.7: Kết quả phân tích thống kê mô tả các thành phần của mô hình .....	97
Bảng 3.8: Kết quả kiểm định thang đo Cronbach'alpha tổng hợp các nhân tố .....	99
Bảng 3.9: Kết quả kiểm định thang đo Cronbach'alpha chi tiết các nhân tố .....	99
Bảng 3.10: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần hai. ....	101
Bảng 3.11: Tóm tắt các hệ số về mức độ phù hợp mô hình .....	102
Bảng 3.12: Kết quả phân tích hồi quy.....	103
Biểu đồ 3.1: Mạng lưới hoạt động các NHTM Việt Nam năm 2016.....	59
Biểu đồ 3.2: Số lượng tài khoản khách hàng cá nhân và số dư tài khoản .....	66
Biểu đồ 3.3: Tổng vốn huy động của các NHTM giai đoạn 2012-2016.....	67
Biểu đồ 3.4: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động giai đoạn 2012-2016.....	68
Biểu đồ 3.5: Dư nợ tín dụng của các NHTM với nền kinh tế .....	74
Biểu đồ 3.6: Tốc độ tăng trưởng tín dụng qua các năm .....	74
Biểu đồ 3.7: Tỷ lệ nợ xấu .....	80
Biểu đồ 3.8: Số lượng giao dịch của hệ thống thanh toán quốc gia.....	82

Biểu đồ 3.9: Giá trị giao dịch của hệ thống thanh toán quốc gia.....	82
Biểu đồ 3.10: Số lượng thẻ phát hành các NHTM Việt Nam .....	86
Biểu đồ 3.11: Số lượng thiết bị ATM, POS các NHTM Việt Nam.....	86
Biểu đồ 3.12: Số lượng giao dịch qua ATM, POS các NHTM Việt Nam.....	87
Biểu đồ 3.13: Giá trị giao dịch qua ATM, POS các NHTM Việt Nam .....	88
Biểu đồ 3.14: Hệ số khả năng sinh lời .....	91