

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

NGUYỄN THỊ HÒA

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG
THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH 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 HÒA

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG
THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC NINH**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ
Mã số: 60.34.04.10**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Dương Thị Tình

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn là trung thực, khách quan và chưa từng dùng để bảo vệ lấy bất kỳ học vị nào.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn đã được cảm ơn, các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, ngày 12 tháng 7 năm 2018

Học viên

NGUYỄN THỊ HÒA

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, chỉ bảo tận tình của các thầy cô giáo, sự giúp đỡ, động viên của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình.

Nhân dịp hoàn thành luận văn, cho phép tôi được bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc TS. Dương Thị Tình đã tận tình hướng dẫn, dành nhiều công sức, thời gian và tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành tới Ban Giám đốc, Ban Quản lý đào tạo, Khoa Quản lý Luật kinh tế - Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ tôi trong quá trình học tập, thực hiện đề tài và hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tập thể lãnh đạo, cán bộ viên chức Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Ninh đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài.

Xin chân thành cảm ơn gia đình, người thân, bạn bè, đồng nghiệp đã tạo mọi điều kiện thuận lợi và giúp đỡ tôi về mọi mặt, động viên khuyến khích tôi hoàn thành luận văn.

Thái Nguyên, ngày 12 tháng 7 năm 2018

Học viên

NGUYỄN THỊ HÒA

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ 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. Ý nghĩa khoa học của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	5
1.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ tín dụng	5
1.1.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng	5
1.1.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ tín dụng.....	9
1.1.3. Nội dung chất lượng dịch vụ tín dụng.....	10
1.1.4. Đặc trưng của chất lượng dịch vụ tín dụng ngân hàng	11
1.2. Các lý thuyết đánh giá về chất lượng dịch vụ tín dụng và sự thỏa mãn của khách hàng.....	11
1.2.1. Các lý thuyết đánh giá chất lượng dịch vụ.....	11
1.2.2. Các lý thuyết đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng	14
1.3. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng của một số ngân hàng thương mại và bài học cho ngân hàng Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Ninh	15
1.3.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	15

1.3.2.	Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Đền Hùng.....	17
1.3.3.	Bài học kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Ninh	19
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU		21
2.1.	Câu hỏi nghiên cứu	21
2.2.	Thiết kế nghiên cứu	21
2.3.	Giả thuyết nghiên cứu	22
2.4.	Phương pháp nghiên cứu.....	22
2.5.	Phương pháp thu thập thông tin	23
2.5.1.	Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp	23
2.5.2.	Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp:	23
2.6.	Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ tín dụng và thang đo sự thỏa mãn của khách hàng	23
2.6.1.	Thang đo chất lượng dịch vụ tín dụng	23
2.6.2.	Thang đo sự thỏa mãn của khách hàng	25
Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CN BẮC NINH.....		26
3.1.	Khái quát về ngân hàng Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - CN Bắc Ninh.....	26
3.1.1.	Lịch sử ra đời và phát triển	26
3.1.2.	Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý	26
3.2.	Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - CN Bắc Ninh	29
3.2.1.	Quy mô, cơ cấu tín dụng	31
3.2.2.	Sản phẩm dịch vụ	35
3.2.3.	Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ tín dụng	38
3.3.	Thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - CN Bắc Ninh	40
3.3.1.	Phân tích và đánh giá kết quả nghiên cứu	40
3.3.2.	Thành phần tin cậy	50
3.3.3.	Thành phần Đáp ứng	51
3.3.4.	Thành phần năng lực phục vụ	52
3.3.5.	Thành phần đồng cảm	53

3.3.6. Thành phần phương tiện hữu hình	54
3.4. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ tín dụng của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - CN Bắc Ninh.....	55
3.4.1. Kết quả đạt được	55
3.4.2. Hạn chế trong hoạt động tín dụng tại Vietinbank - CN Bắc Ninh	57
3.4.3. Nguyên nhân những hạn chế.....	58
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC NINH	60
4.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Ninh.....	60
4.1.1. Quan điểm	60
4.1.2. Định hướng.....	62
4.1.3. Mục tiêu.....	65
4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - CN Bắc Ninh.....	66
4.2.1. Tiếp tục nâng cấp cơ sở vật chất của Ngân hàng	67
4.2.2. Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng.....	68
4.2.3. Đẩy mạnh phát triển công nghệ thông tin	70
4.2.4. Phát triển nguồn nhân lực cho hoạt động tín dụng.....	71
4.2.5. Nâng cao hiệu quả hoạt động Marketing trong lĩnh vực tín dụng	73
4.2.6. Phát triển các dịch vụ hỗ trợ phi tín dụng	74
4.3. Kiến nghị	75
4.3.1. Những kiến nghị đối với Chính phủ, các cơ quan ban ngành.....	75
4.3.2. Những kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	75
4.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Công Thương Việt Nam.....	77
KẾT LUẬN	80
TÀI LIỆU THAM KHẢO	82
PHỤ LỤC	84

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CN	: Chi nhánh
NHCT VN	: Ngân hàng công thương Việt Nam
NHCT	: Ngân hàng công thương
NHTM	: Ngân hàng thương mại
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1.	Các bước trong nghiên cứu	22
Bảng 2.2.	Số lượng biến quan sát sau điều chỉnh lần 2	25
Bảng 2.3.	Thang đo mức độ thỏa mãn của khách hàng	25
Bảng 3.1.	Kết quả tăng trưởng tín dụng giai đoạn 2014-2017	30
Bảng 3.2.	Cơ cấu dư nợ theo kỳ hạn vay của Vietinbank - Chi nhánh Bắc Ninh.....	32
Bảng 3.3.	Cơ cấu dư nợ theo khách hàng của Vietinbank - Chi nhánh Bắc Ninh.....	33
Bảng 3.4.	Cơ cấu dư nợ theo khách hàng của Vietinbank- Chi nhánh Bắc Ninh.....	34
Bảng 3.5.	Các sản phẩm dịch vụ dành cho Khách hàng doanh nghiệp	35
Bảng 3.6.	Các sản phẩm dịch vụ dành cho Khách hàng cá nhân	36
Bảng 3.7.	Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ tại Vietinbank - CN Bắc Ninh.....	37
Bảng 3.8.	Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank- Chi nhánh Bắc Ninh.....	39
Bảng 3.9.	Số lượng biến quan sát của 5 thang đo Servqual	40
Bảng 3.10.	Minh họa kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho các biến quan sát của chất lượng dịch vụ khách hàng.....	42
Bảng 3.11.	Kết quả phân tích EFA của thang đo chất lượng dịch vụ	44
Bảng 3.12.	Minh họa kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho các biến quan sát của mức độ thỏa mãn khách hàng.....	45
Bảng 3.13.	Kết quả phân tích EFA của thang đo mức độ thỏa mãn khách hàng. 46	
Bảng 3.14.	Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính mối quan hệ giữa các thành phần thang đo chất lượng dịch vụ tín dụng	47
Bảng 3.15.	Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính mối quan hệ giữa các thành phần chất lượng dịch vụ tín dụng với mức độ thỏa mãn khách hàng	47
Bảng 3.16.	Kết quả phân tích điểm số trung bình của các thành phần thang đo chất lượng dịch vụ tín dụng.....	49
Bảng 3.17.	Kết quả phân tích điểm số trung bình các biến quan sát của thành phần Tin cậy	50
Bảng 3.18.	Kết quả phân tích điểm số trung bình các biến quan sát của thành phần Đáp ứng	51

Bảng 3.19.	Kết quả phân tích điểm số trung bình các biến quan sát của thành phần Năng lực phục vụ.....	52
Bảng 3.20.	Kết quả phân tích điểm số trung bình các biến quan sát của thành phần Đồng cảm.....	53
Bảng 3.21.	Kết quả phân tích điểm số trung bình các biến quan sát của thành phần Phương tiện hữu hình	54

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Biểu đồ:

Biểu đồ 3.1.	Dư nợ theo kỳ hạn vay của Vietinbank - CN Bắc Ninh	32
Biểu đồ 3.2.	Cơ cấu dư nợ theo khách hàng của Vietinbank- CN Bắc Ninh	33
Biểu đồ 3.3.	Cơ cấu dư nợ ngành kinh tế của Vietinbank - CN Bắc Ninh.....	35
Biểu đồ 3.4.	Khách hàng sử dụng dịch vụ của Vietinbank - CN Bắc Ninh	38

Sơ đồ:

Sơ đồ 1.1.	Mô hình chất lượng dịch vụ	12
Sơ đồ 1.2.	Mô hình chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng.....	14
Sơ đồ 2.1.	Quy trình nghiên cứu của tác giả	21
Sơ đồ 3.1.	Cơ cấu tổ chức bộ máy của Vietinbank - CN Bắc Ninh	27