

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

NGUYỄN VIỆT THIÊN

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH HUYỆN ĐỊNH HÓA, THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: Quản trị Kinh Doanh

THÁI NGUYÊN - 2018

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

NGUYỄN VIỆT THIÊN

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM-
CHI NHÁNH HUYỆN ĐỊNH HÓA, 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: PGS.TS. Nguyễn Thị Gấm

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn Thạc sĩ “*Đánh giá chất lượng dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Định Hóa, Thái Nguyên*” là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng tôi.

Các số liệu và kết quả sử dụng trong luận văn này là trung thực được trích dẫn nguồn gốc rõ ràng, các giải pháp đưa ra xuất phát từ thực tế và kinh nghiệm công tác của bản thân. Các kết quả nghiên cứu trong luận văn chưa từng được tác giả công bố dưới bất kỳ công trình hay tài liệu nào trước đây.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2018

Tác giả luận văn

Nguyễn Viết Thiện

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của giáo viên hướng dẫn, các đồng nghiệp, bạn bè và gia đình đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

Trước tiên, tôi trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu nhà trường, Phòng Đào tạo và các khoa chuyên môn và các thầy cô giáo đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức và giúp đỡ tôi trong quá trình theo học và hoàn thiện luận văn.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến PGS.TS. Nguyễn Thị Gấm, người đã trực tiếp định hướng cho chủ đề nghiên cứu và đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, lôgic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Định Hóa, các cán bộ ngân hàng, các khách hàng đã góp ý, cung cấp thông tin, tài liệu và hợp tác giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện luận văn.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn sự ủng hộ, giúp đỡ của gia đình và bạn bè để tôi hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2018

Tác giả

Nguyễn Viết Thiện

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 CÁC HÌNH.....	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài.	4
5. Kết cấu luận văn.....	5
Chương 1: LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	6
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại	6
1.1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại.....	6
1.1.2. Chất lượng dịch vụ ngân hàng	10
1.2.5. Chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại.....	16
1.1.3. Nội dung đánh giá chất lượng dịch vụ	17
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ ngân hàng	24
1.2 Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ của các ngân hàng trong nước	27
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ của các ngân hàng trong.....	27
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Agribank chi nhánh huyện Định Hóa..	29
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30

2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	30
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	32
2.2.3. Phương pháp phân tích.....	32
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	34
2.4. Nội dung đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ.....	35
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH HUYỆN ĐỊNH HÓA, THÁI NGUYÊN.....	36
3.1. Tổng quan về chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam -chi nhánh huyện Định Hóa Thái Nguyên	36
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	36
3.1.2. Khái quát về kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Định Hóa	40
3.2. Các loại hình dịch vụ chính của Agribank Chi nhánh Huyện Định Hóa	44
3.2.1. Dịch vụ thẻ ATM	44
3.2.2. Dịch vụ thanh toán trong nước.....	45
3.2.3. Dịch vụ tiền gửi.....	45
3.2.4. Thanh toán quốc tế.....	45
3.3. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam-Chi nhánh huyện Định Hóa	46
3.3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu	46
3.3.2. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Định Hóa	49
3.4. So sánh sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ của ngân hàng Agribank chi nhánh huyện Định Hóa.....	59

3.4.1. Các yếu tố hữu hình	59
3.4.2.Độ tin cậy	61
3.4.3. Mức độ đáp ứng	63
3.4.4. Năng lực phục vụ	64
3.4.5.Sự cảm thông.....	67
3.4.6.Sự hài lòng khách hàng	68
3.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Định Hóa	70
3.5.1. Chính sách quản lý	71
3.5.2. Chiến lược phát triển của ngân hàng.....	72
3.5.3. Đội ngũ nhân viên ngân hàng	72
3.5.4. Yếu tố về công nghệ.....	73
3.5.5. Hoạt động chăm sóc khách hàng.....	74
3.5.6. Thương hiệu của ngân hàng.....	75
3.6. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ tại Agribank chi nhánh Huyện Định Hóa.	76
3.6.1 Những kết quả đạt được	76
3.6.2 Những tồn tại hạn chế	78
3.6.3. Nguyên nhân của những hạn chế	79
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH HUYỆN ĐỊNH HÓA, THÁI NGUYÊN..	81
4.1. Định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ của Agribank chi nhánh Huyện Định Hóa đến năm 2020.....	81
4.1.1.Định hướng phát triển giai đoạn 2016-2020 và tầm nhìn 2030 của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Định Hóa	81
4.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng tại Agribank chi nhánh huyện Định Hóa.....	82

4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng của Agribank chi nhánh Huyện Định Hóa.....	83
4.2.1. Nâng cao các phương tiện hữu hình	84
4.2.2. Không ngừng xây dựng uy tín và niềm tin với khách hàng.....	85
4.2.3.Nâng cao sự đáp ứng.....	86
4.2.4. Nâng cao năng lực phục vụ của ngân hàng.....	88
4.2.5. Nâng cao sự cảm thông	89
4.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam và Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - chi nhánh Thái Nguyên	91
KẾT LUẬN	93
TÀI LIỆU THAM KHẢO	94
PHỤ LỤC	97

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CLDV	:Chất lượng dịch vụ
CN	:Chi nhánh
DV	:Dịch vụ
NH	:Ngân hàng
NHTM	:Ngân hàng thương mại
TMCP	:Thương mại cổ phần
Agribank	:Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.
Agribank chi nhánh huyện Định Hóa: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Định Hóa, Thái Nguyên.	

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Tình hình thực hiện huy động vốn trên địa bàn.....	41
Bảng 3.2. Tình hình kết cấu dư nợ và đầu tư tín dụng.....	42
Bảng 3.3. Tình hình nợ xấu.....	43
Bảng 3.4: Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (1).....	46
Bảng 3.5: Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (2).....	47
Bảng 3.6: Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về thực trạng yếu tố hữu hình của ngân hàng	50
Bảng 3.7: Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về độ tin cậy của ngân hàng.....	51
Bảng 3.8: Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về mức độ đáp ứng của ngân hàng.....	53
Bảng 3.9: Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về năng lực phục vụ của ngân hàng.....	54
Bảng 3.10: Đánh giá của khách hàng về sự cảm thông của Agribank chi nhánh huyện Định Hóa	56
Bảng 3.11: Đánh giá của khách hàng về mức độ hài lòng đối với Agribank chi nhánh huyện Định Hóa	58
Bảng 3.12: Kiểm định sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận về các yếu tố hữu hình của Agribank chi nhánh huyện Định Hóa	59
Bảng 3.13: So sánh sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận về các yếu tố hữu hình của Agribank chi nhánh huyện Định Hóa	60
Bảng 3.14: Kiểm định sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận về độ tin cậy của Agribank chi nhánh huyện Định Hóa.....	61
Bảng 3.15: So sánh sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận về độ tin cậy của Agribank chi nhánh huyện Định Hóa.....	62