

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH**

NGUYỄN THỊ KIM DUNG

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH TP BẮC NINH**

**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 & QUẢN TRỊ KINH DOANH**

NGUYỄN THỊ KIM DUNG

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH TP BẮC NINH**

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. Nguyễn Thành Vũ

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày 16 tháng 7 năm 2018

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Kim Dung

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **TS. Nguyễn Thành Vũ**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo khoa Kinh tế, Phòng đào tạo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới Ban lãnh đạo, các bạn bè đồng nghiệp, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày 16 tháng 7 năm 2018

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Kim Dung

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN	
KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ	4
1.1. Khái quát chung về dịch vụ ngân hàng điện tử.....	4
1.1.1. Khái niệm.....	4
1.1.2. Cơ sở hình thành và quá trình phát triển của E-banking.....	5
1.1.3. Các hình thức của ngân hàng điện tử	6
1.2. Phát triển khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT	10
1.2.1. Các khái niệm.....	10
1.2.2. Quy trình phát triển khách hàng sử dụng NHĐT	10
1.3. Các yếu tố tác động đến quyết định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.....	15
1.3.1. Các yếu tố tác động đến quyết định sử dụng dịch vụ NHĐT	15
1.3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	17
1.4. Kinh nghiệm phát triển khách hàng NHĐT tại một số quốc gia	17
1.4.1. Kinh nghiệm ở Mỹ	17
1.4.2. Kinh nghiệm ở Trung Quốc	18
1.4.3. Bài học kinh nghiệm	19

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI	21
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	21
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	21
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	21
2.2.2. Phương pháp xác định quy mô mẫu và chọn mẫu	22
2.2.3. Phương pháp thiết kế công cụ thu thập thông tin.....	23
2.2.4. Phương pháp tổng hợp, xử lý số liệu	26
2.2.5. Phương pháp phân tích thông tin	27
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	28
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh kết quả.....	28
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định tính khác	29
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NH No&PTNT CHI NHÁNH THÀNH PHỐ BẮC NINH	30
3.1. Giới thiệu chung về Ngân Hàng No&PTNT chi nhánh TP Bắc Ninh.....	30
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	30
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng No&PTNT Chi nhánh TP Bắc Ninh.....	31
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh	34
3.1.4. Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử.....	35
3.1.5. Độ tiện ích của các dịch vụ ngân hàng điện tử	38
3.2. Thực trạng hoạt động phát triển khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT của Ngân hàng No&PTNT chi nhánh TP Bắc Ninh.....	41
3.2.1. Thực trạng khách hàng sử dụng các dịch vụ NHĐT của Ngân hàng No&PTNT chi nhánh TP Bắc Ninh	41
3.2.2. Thực trạng mạng lưới khách hàng sử dụng NHĐT tại ngân hàng No&PTNT chi nhánh TP Bắc Ninh	46
3.2.3. Thực trạng hoạt động phát triển khách hàng sử dụng NHĐT tại ngân hàng No&PTNT chi nhánh TP Bắc Ninh	50
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng	59

3.3.1. Đặc điểm mẫu điều tra	59
3.3.2. Đặc điểm sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của mẫu điều tra	60
3.3.3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng	64
3.4. Nhận xét chung	70
3.4.1. Những mặt đạt được	70
3.4.2. Những mặt hạn chế	70
3.4.3. Nguyên nhân	71
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI NGÂN HÀNG No&PTNT CHI NHÁNH THÀNH PHỐ BẮC NINH.....	72
4.1. Định hướng phát triển chung	72
4.1.1. Định hướng phát triển của Agribank Việt Nam.....	72
4.1.2. Mục tiêu phát triển của Agribank Việt Nam đến năm 2020	73
4.2. Thời cơ và thách thức đối với Ngân hàng No&PTNN chi nhánh TP Bắc Ninh trong việc phát triển khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.....	74
4.2.1. Thời cơ	76
4.2.2. Thách thức.....	77
4.3. Giải pháp phát triển khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng No&PTNT chi nhánh TP Bắc Ninh.....	78
4.3.1. Hoàn thiện mô hình tổ chức kinh doanh theo định hướng khách hàng	78
4.3.2. Thu thập, phân tích thông tin khách hàng, đối thủ cạnh tranh.....	78
4.3.3. Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng	79
4.3.4. Nâng cao nhận thức của cán bộ nhân viên chi nhánh về tầm quan trọng của khách hàng	89
4.4. Kiến nghị.....	91
4.4.1. Đối với Agribank tỉnh Bắc Ninh.....	91
4.4.2. Đối với Agribank chi nhánh thành phố Bắc Ninh.....	92
KẾT LUẬN	93
TÀI LIỆU THAM KHẢO	95
PHỤ LỤC	96

DANH MỤC VIẾT TẮT

NH	Ngân hàng
NHĐT	Ngân hàng điện tử
NHTM	Ngân hàng thương mại
No&PTNT	Nông nghiệp và phát triển nông thôn
TP	Thành phố
BHXH	Bảo hiểm xã hội
HĐQT	Hội đồng quản trị
VCB	Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam
ACB	Ngân hàng Á Châu
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
Vietinbank	Ngân hàng Công thương Việt Nam
KH	Khách hàng
TMĐT	Thương mại điện tử
SPDV	Sản phẩm, dịch vụ
CNTT	Công nghệ thông tin

DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU

Bảng 3.1. Doanh thu từ hoạt động dịch vụ và từ dịch vụ NHĐT	35
Bảng 3.2. Danh mục sản phẩm dịch vụ NHĐT của một số ngân hàng	38
Bảng 3.3. So sánh mức độ tiện ích các sản phẩm dịch vụ NHĐT của Ngân hàng No&PTNT và các ngân hàng khác	39
Bảng 3.4. Tình hình phát hành thẻ thanh toán	41
Bảng 3.5. Số lượng máy ATM	42
Bảng 3.6. Số lượng máy POS	42
Bảng 3.7. Tình hình kinh doanh dịch vụ SMS Banking	43
Bảng 3.8. Tình hình kinh doanh dịch vụ CMS	44
Bảng 3.9. Tình hình kinh doanh dịch vụ Internet Banking	45
Bảng 3.10. Tình hình kinh doanh dịch vụ ATM Online	45
Bảng 3.11. Số khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử	46
Bảng 3.12. Cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT phân theo dịch vụ	47
Bảng 3.13. Cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT phân theo giới tính	47
Bảng 3.14. Cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT phân theo độ tuổi	48
Bảng 3.15. Cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT phân theo nghề nghiệp	49
Bảng 3.16. Đánh giá về hoạt động chăm điểm, xếp hạng khách hàng	56
Bảng 3.17. Đánh giá về hoạt động xúc tiến hỗn hợp - truyền thông	57
Bảng 3.18. Mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu	59
Bảng 3.19. Đánh giá về tính dễ sử dụng của các dịch vụ NHĐT	64
Bảng 3.20. Đánh giá về độ rủi ro khi sử dụng dịch vụ NHĐT	65
Bảng 3.20. Đánh giá về hiệu quả của các dịch vụ NHĐT	66
Bảng 3.21. Đánh giá về thương hiệu ngân hàng	67
Bảng 3.22. Đánh giá về công nghệ của các dịch vụ NHĐT	68
Bảng 3.23. Đánh giá sự ảnh hưởng của yếu tố xã hội	69

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	17
Hình 3.1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng No&PTNT chi nhánh TP Bắc Ninh.....	32
Hình 3.2. Những hoạt động Chi nhánh thực hiện trước khi đưa ra dịch vụ NHĐT mới.....	50
Hình 3.3. Biểu đồ số cuộc khảo sát, điều tra thông tin khách hàng được thực hiện hàng năm.....	52
Hình 3.4. Đơn vị tổ chức các cuộc điều tra, khảo sát	52
Hình 3.5. Nội dung của các cuộc điều tra, khảo sát.....	53
Hình 3.6. Chất lượng công tác đánh giá các giải pháp phát triển khách hàng	54
Hình 3.7. Cơ sở dữ liệu khách hàng mà Chi nhánh đang có.....	55
Hình 3.8. Biểu đồ lý do khách hàng chưa sử dụng dịch vụ NHĐT	60
Hình 3.9. Biểu đồ thời gian khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT	61
Hình 3.10. Biểu đồ lý do khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT	62
Hình 3.11. Biểu đồ những tiện ích khách hàng thường sử dụng.....	62
Hình 3.12. Biểu đồ nguồn thông tin tiếp cận của khách hàng	63