

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QTKD THÁI NGUYÊN**

---

**NGÔ THỊ THANH THỦY**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP 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 – 2019**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QTKD THÁI NGUYÊN**

---

**NGÔ THỊ THANH THỦY**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM –  
CHI NHÁNH SA PA**

**Chuyên 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 Trọng Xuân**

**THÁI NGUYÊN – 2019**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan về tính chân thực của luận văn này. Những nội dung tôi trình bày trong luận văn, bao gồm số liệu, nhận xét, đánh giá, phân tích và nhận định, chưa hề được đăng tải, công bố trên bất kỳ một công trình nghiên cứu khoa học nào khác.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về những nội dung, những kết quả và kết luận nghiên cứu trong luận văn này

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2019*

**Tác giả luận văn**

**Ngô Thị Thanh Thủy**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình tham gia khóa học thạc sĩ và thực hiện luận văn “*Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sa Pa*”, tác giả đã trải qua nhiều khó khăn, thách thức. Mặc dù vậy, nhờ sự động viên, khích lệ và giúp đỡ nhiệt tình của các thầy cô giáo, bạn bè và người thân, tác giả đã hoàn thành nghiên cứu của mình.

Xin bày tỏ lòng kính trọng và lời cảm ơn sâu sắc đến PGS.TS. Nguyễn Trọng Xuân, người đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn cho tôi trong suốt quá trình thực hiện luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn toàn thể các thầy giáo, cô giáo và đội ngũ cán bộ Phòng Đào tạo của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện thuận lợi để tôi tham gia và hoàn thành khóa học.

Tôi xin bày tỏ lời cảm ơn trân trọng nhất đến Ban lãnh đạo và đồng nghiệp của tôi tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sa Pa, những người đã luôn bên cạnh tôi, động viên kịp thời và cung cấp cho tôi những tài liệu quan trọng để hoàn thành nghiên cứu này.

Đồng thời, tôi chân thành cảm ơn bạn bè, người thân và gia đình đã đồng hành cùng tôi, giúp đỡ tôi vượt qua mọi khó khăn trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

**Tác giả luận văn**

**Ngô Thị Thanh Thủy**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU .....	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ .....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan .....	2
3. Mục tiêu nghiên cứu.....	4
4. Ý nghĩa đóng góp của đề tài.....	4
5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
6. Kết cấu luận văn.....	5
<b>CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	<b>6</b>
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ CSKH của NHTM .....	6
1.1.1. Dịch vụ chăm sóc khách hàng của NHTM .....	6
1.1.2. Chất lượng dịch vụ CSKH của NHTM.....	8
1.1.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ CSKH của NHTM .....	10
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng tới dịch vụ CSKH của NHTM .....	14
1.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ CSKH và bài học cho BIDV Sa Pa.....	18
1.2.1. Kinh nghiệm của một số NHTM.....	18
1.2.2. Bài học nâng cao chất lượng dịch vụ CSKH cho BIDV Sa Pa.....	25
<b>CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>27</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	27

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Khung nghiên cứu .....	27
2.2.2. Quy trình nghiên cứu .....	27
2.2.3. Phương pháp thu thập dữ liệu .....	28
2.2.4. Phương pháp thống kê, mô tả.....	30
2.2.5. Phương pháp so sánh, đối chiếu.....	30
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	30
2.3.1. Chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ .....	30
2.3.2. Chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ .....	31
2.3.3. Chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về cơ sở vật chất ..	31
2.3.4. Chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về đội ngũ nhân viên .....	32
2.3.5. Chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về các yếu tố khác	32
<b>CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI BIDV SA PA .....</b>	<b>33</b>
3.1. Khái quát dịch vụ CSKH tại BIDV Sa Pa.....	33
3.1.1. Tổng quan về BIDV Sa Pa.....	33
3.1.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh của BIDV Sa Pa.....	38
3.1.3. Đặc điểm dịch vụ CSKH tại BIDV Sa Pa.....	39
3.1.4. Kết quả cung cấp dịch vụ CSKH tại BIDV Sa Pa .....	40
3.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017 .....	41
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ CSKH tại BIDV Sa Pa .....	45
3.2.1. Về sản phẩm, dịch vụ .....	45
3.2.2. Về nghiệp vụ .....	47
3.2.3. Về cơ sở vật chất.....	49
3.2.4. Về đội ngũ cán bộ nhân viên.....	51

3.2.5. Các yếu tố khác .....	52
3.2.6. Công tác quản lý chất lượng dịch vụ CSKH tại BIDV Sa Pa.....	54
3.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng CSKH tại BIDV Sa Pa..	58
3.3.1. Về sản phẩm, dịch vụ .....	58
3.3.2. Về nghiệp vụ .....	59
3.3.3. Về cơ sở vật chất .....	60
3.3.4. Về cán bộ nhân viên.....	60
3.3.5. Các hoạt động khác .....	61
3.4. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ CSKH tại BIDV Sa Pa.....	61
3.4.1. Các yếu tố thuộc ngân hàng .....	61
3.4.2. Các yếu tố ngoài ngân hàng .....	64
3.5. Đánh giá chất lượng dịch vụ CSKH tại BIDV Sa Pa.....	66
3.5.1. Các kết quả đạt được .....	66
3.5.2. Hạn chế tồn tại và nguyên nhân .....	68
<b>CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI BIDV SA PA .....</b>	<b>72</b>
4.1. Định hướng phát triển BIDV Sa Pa .....	72
4.1.1. Mục tiêu phát triển BIDV Sa Pa .....	72
4.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại BIDV Sa Pa.....	72
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ CSKH tại BIDV Sa Pa .....	73
4.2.1 Giải pháp về nguồn nhân lực .....	73
4.2.2. Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất và quy trình tác nghiệp .....	76
4.2.3. Giải pháp về trình độ tổ chức, bộ máy quản lý của Ngân hàng .....	77
4.2.4. Giải pháp nâng cao công nghệ .....	78
4.2.5. Các giải pháp hỗ trợ khác.....	80
4.3. Một số kiến nghị và đề xuất .....	83

4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ và các Bộ ngành liên quan .....	83
4.3.2. Kiến nghị với NHTMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	83
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>85</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>87</b>



**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nguyên nghĩa</b>
ACB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu
ATM	Automatic 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
CSKH	Chăm sóc khách hàng
Logo	Biểu trưng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
SeABank	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á
Vietcombank Lào Cai	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam Chi nhánh Lào Cai
VietinBank Lào Cai	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Lào Cai

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1. Tình hình nhân sự tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sa Pa tính đến ngày 01/12/2018.....	34
Bảng 3.2. Tình hình hoạt động huy động vốn tại BIDV Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017.....	41
Bảng 3.3: Tình hình hoạt động tín dụng tại BIDV Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017.....	43
Bảng 3.4: Doanh thu từ hoạt động cung cấp dịch vụ tại BIDV Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017.....	43
Bảng 3.5: Kết quả kinh doanh tại BIDV Sa Pa giai đoạn 2015 – 2017.....	44
Bảng 3.6: Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của BIDV Sa Pa.....	46
Bảng 3.7: Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về nghiệp vụ tại BIDV Sa Pa.....	48
Bảng 3.8: Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về cơ sở vật chất tại BIDV Sa Pa.....	50
Bảng 3.9: Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về đội ngũ cán bộ nhân viên tại BIDV Sa Pa.....	51
Bảng 3.10: Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng về các yếu tố khác tại BIDV Sa Pa.....	53
Bảng 3.11: Kết quả khảo sát ý kiến cán bộ nhân viên về quản lý chất lượng CSKH tại BIDV Sa Pa.....	56