

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

NGUYỄN QUANG TRUNG

**“GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM
DỊCH VỤ MỚI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH PHÚ THỌ”**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Thái Nguyên, năm 2012

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

NGUYỄN QUANG TRUNG

**“GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM
DỊCH VỤ MỚI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH PHÚ THỌ”**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Thị Minh Thọ

Thái Nguyên, năm 2012

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả luận văn: Tôi, Nguyễn Quang Trung, học viên cao học khóa 2010-2012, chuyên ngành Quản lý kinh tế, Trường Đại học kinh tế và quản trị kinh doanh – Đại học Thái Nguyên, xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

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

Thái Nguyên, năm 2012

TÁC GIẢ

Nguyễn Quang Trung

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đề tài này. Tác giả xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới Tiến sỹ **Nguyễn Thị Minh Thọ** cùng các Thầy giáo, Cô giáo đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ hoàn thành luận văn này. Xin gửi lời cảm ơn tới Ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Phú Thọ, và Ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp Gia Cẩm và các đồng nghiệp đã tạo điều kiện cho tác giả được học hỏi, trao đổi kiến thức, kinh nghiệm và số liệu trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu để hoàn thành đề tài.

Xin Trân trọng cảm ơn !

MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục các chữ viết tắt trong luận văn.....	viii
Danh mục các hình, sơ đồ, biểu đồ	ix
Danh mục các bảng biểu	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI	1
2. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ TÀI.....	3
2.1 Mục tiêu chung.....	3
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	3
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	3
3.1 Đối tượng nghiên cứu.	3
3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	3
3.2.1 Không gian nghiên cứu.....	3
3.2.2 Thời gian nghiên cứu	3
4. BỐ CỤC CỦA LUẬN VĂN.....	4
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN PHÁT TRIỂN	
SẢN PHẨM DỊCH VỤ MỚI NGÂN HÀNG.....	5
1.1 Một số vấn đề cơ bản về ngân hàng.....	5
1.1.1 Khái niệm ngân hàng	5
1.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của ngân hàng thương mại	5
1.1.3 Vai trò của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế	7
1.2 Cơ sở lý luận về phát triển sản phẩm dịch vụ mới của ngân hàng	9
1.2.1 Khái niệm dịch vụ.....	9
1.2.2 Khái niệm dịch vụ ngân hàng	9

1.2.3 Đặc điểm sản phẩm dịch vụ ngân hàng	10
1.2.4 Đặc điểm sản phẩm dịch vụ ngân hàng	11
1.2.5 Những lý do nghiên cứu về sản phẩm mới và phát triển sản phẩm mới ...	13
1.3 Nội dung phát triển sản phẩm dịch vụ mới của ngân hàng.....	15
1.3.1 Khái niệm về phát triển sản phẩm dịch vụ mới ngân hàng	15
1.3.2 Các tiêu chí đánh giá sự phát triển sản phẩm dịch vụ mới ngân hàng	15
1.3.3 Vai trò, ý nghĩa của dịch vụ ngân hàng đối với sự phát triển của nền kinh tế.....	16
1.3.4 Vai trò của dịch vụ ngân hàng đối với xã hội.....	18
1.3.5 Vai trò của phát triển sản phẩm dịch vụ mới tại NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ.....	18
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển sản phẩm dịch vụ mới của ngân hàng	20
1.4.1 Nhân tố khách quan	20
1.4.2 Nhân tố chủ quan	24
1.5 Cơ sở thực tiễn về phát triển sản phẩm dịch vụ tại ngân hàng.....	27
1.5.1 Phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng ở các nước trên thế giới	27
1.5.2 Phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam	28
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1 Câu hỏi nghiên cứu	29
2.2 Phương pháp thu thập số liệu.....	31
2.3 Thu thập thông tin sơ cấp thông qua điều tra chọn mẫu.....	31
2.4 Phương pháp phân tích số liệu	31
2.4.1 Thống kê mô tả:	31
2.4.2 Thống kê so sánh:	31
2.4.3 Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu trong đề tài.....	32

CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG CUNG ỨNG CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ TẠI NHNo & PTNT TỈNH PHÚ THỌ.....	33
3.1 ĐẶC ĐIỂM ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU	33
3.1.1 Vị trí địa lý.....	33
3.1.2 Tác động của kinh tế - xã hội đến sự phát triển sản phẩm dịch vụ mới của Ngân hàng tại tỉnh Phú thọ.	33
3.1.3 Giới thiệu sơ lược về Agribank. Phú thọ.Lịch sử hình thành và phát triển	34
3.1.3.1 Sơ lược về Agribank Phú Thọ	34
3.1.3.2 Cơ cấu tổ chức và tình hình lao động của Agribank Phú Thọ.....	35
3.2. Khái quát các hoạt động dịch vụ của NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ	40
3.3 Các hoạt động cung ứng dịch vụ tại NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ.....	40
3.3.1 Về hoạt động huy động vốn.....	40
3.3.2 Về hoạt động cho vay	46
3.3.3 Về hoạt động kinh doanh ngoại tệ	47
3.3.4 Về hoạt động huy động nguồn vốn ngoại tệ.....	50
3.3.5 Về dịch vụ thanh toán	51
3.3.6 Về dịch vụ bảo lãnh trong nước.....	55
3.3.7 Các dịch vụ thanh toán khác	56
3.4 Đánh giá chung về hoạt động cung ứng dịch vụ tại NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ.....	59
3.4.1 Những kết quả đạt được.....	59
3.4.2 Những hạn chế và nguyên nhân	60
3.5 Nghiên cứu nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ mới tương đối tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Phú Thọ	61

3.5.1 Sự cần thiết phải phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ mới tương đối tại NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ.....	61
3.5.2 Cơ hội phát triển sản phẩm dịch vụ mới tại NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ.....	66
3.5.3 Khảo sát ý kiến khách hàng về chất lượng sản phẩm dịch vụ tại NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ.....	67
CHƯƠNG 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ MỚI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH PHÚ THỌ	74
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ Ngân hàng No&PTNT Phú Thọ.....	74
4.1.1. Dự báo xu thế phát triển dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam trong những năm tới	74
4.1.2. Định hướng mục tiêu phát triển dịch vụ của Ngân hàng No&PTNT Việt Nam đến năm 2016	76
4.1.3. Định hướng mục tiêu phát triển dịch vụ của Ngân hàng No&PTNT Phú Thọ đến năm 2016.....	78
4.1.4. Định hướng phát triển sản phẩm dịch vụ mới của Ngành Ngân hàng.....	79
4.1.5 Định hướng phát triển sản phẩm dịch vụ mới của Ngành Ngân hàng tỉnh Phú Thọ.....	81
4.1.6 Định hướng phát triển sản phẩm dịch vụ mới của NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ.....	83
4.1.7 Phát triển sản phẩm dịch vụ mới tương đối tại NHNo&PTNT tỉnh Phú Thọ.....	85
4.1.8 Nội dung phát triển sản phẩm dịch vụ mới tương đối tại NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ	87

4.1.9 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển sản phẩm dịch vụ mới tương đối tại NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ	90
4.1.10 Một số giải pháp nhằm phát triển sản phẩm dịch vụ mới tương đối tại NHNo & PTNT tỉnh Phú Thọ.....	92
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ mới của Ngân hàng No &PTNT Phú Thọ	97
4.2.1. Giải pháp 1: Nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, nhân viên Ngân hàng No & PTNT Phú Thọ.....	97
4.2.2. Giải Pháp 2: Đổi mới phong cách của nhân viên dịch vụ	102
4.2.1.5. <i>Tính khả thi của giải pháp</i>	105
4.2.3. Giải Pháp 3: Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng.....	106
4.3. Một số kiến nghị để thực hiện giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng No&PTNT Phú Thọ	110
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	110
4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	112
4.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng No&PTNT Việt Nam.....	113
KẾT LUẬN	117
TÀI LIỆU THAM KHẢO	119

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT TRONG LUẬN VĂN

Chữ viết tắt	Nội dung
AGRIBANK	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
AGRIBANK PHÚ THỌ	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam -Chi nhánh tỉnh Phú Thọ
ATM	Thẻ rút tiền tự động
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CTĐT	Chuyển tiền điện tử
IMF	Tổ chức tiền tệ thế giới
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
WB	Ngân hàng thế giới
WTO	Tổ chức thương mại thế giới
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
TTBT	Thanh toán bù trừ
TTQT	Thanh toán quốc tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TCKT	Tổ chức kinh tế
KBNN	Kho bạc nhà nước