

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

**NGUYỄN TUẤN VIỆT**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ  
VÀ PHÁT TRIỂN 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: GS-TSKH Nguyễn Văn Công**

**THÁI NGUYÊN - 2013**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và hình ảnh trong luận văn hoàn toàn trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào khác.

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

**Tác giả**

**Nguyễn Tuấn Việt**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài “**Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Phú Thọ**”, tôi đã nhận được hướng dẫn giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể; tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với Ban giám hiệu nhà trường, phòng quản lý sau đại học và Thầy Nguyễn Văn Công người đã định hướng, chỉ bảo, dìu dắt tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu đề tài.

Tôi xin trân trọng cảm ơn đối với tất cả các thầy cô giáo Khoa Sau đại học cùng tất cả các thầy cô giáo trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập cũng như hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Phú Thọ đã cung cấp số liệu khách quan, tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài.

Cuối cùng với lòng biết ơn sâu sắc nhất xin dành cho gia đình, bạn bè đã giúp đỡ rất nhiều về vật chất và tinh thần để bản thân hoàn thành chương trình học tập cũng như đề tài nghiên cứu.

**Tác giả**

**Nguyễn Tuấn Việt**

## MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn .....	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục các chữ viết tắt.....	vi
Danh mục các bảng .....	vii
Danh mục các hình.....	viii
<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu .....	1
2. Mục tiêu 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
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG</b> .....	4
1.1. Dịch vụ ngân hàng và chất lượng dịch vụ ngân hàng .....	4
1.1.1. Dịch vụ ngân hàng .....	4
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng .....	6
1.1.3. Các loại hình dịch vụ ngân hàng.....	7
1.1.4. Chất lượng dịch vụ ngân hàng .....	14
1.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ NHTM.....	15
1.2.1. Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	15
1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng .....	18
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	24
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	25
2.1. Câu hỏi định hướng nghiên cứu.....	25
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	25
2.2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu .....	25
2.2.2. Phương pháp xử lý dữ liệu .....	27
2.3. Nội dung và hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ NHTM.....	27
2.3.1. Nội dung đánh giá.....	27
2.3.2. Lượng hóa một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ.....	28
2.4. Bảng hỏi điều tra khách hàng.....	29
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	30

<b>Chương 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VỀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN PHÚ THỌ.....</b>	<b>31</b>
3.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Phú Thọ .....	31
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....	31
3.1.2. Mô hình tổ chức .....	32
3.1.3. Công nghệ .....	34
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh .....	37
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Phú Thọ.....	45
3.2.1. Chất lượng dịch vụ thanh toán .....	46
3.2.2. Chất lượng DVBL .....	49
3.2.3. Chất lượng dịch vụ KDNT .....	50
3.2.4. Chất lượng dịch vụ ngân quỹ .....	53
3.2.5. Chất lượng nhóm các dịch vụ hỗ trợ khác .....	53
3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng từ phía khách hàng .....	58
3.3.1. Bảng hỏi điều tra khách hàng.....	58
3.3.2. Đặc điểm của khách hàng trả lời điều tra.....	60
3.3.3. Kết quả đánh giá của khách hàng.....	62
3.3.4. Những hạn chế và nguyên nhân.....	73
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....</b>	<b>77</b>
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN PHÚ THỌ.....</b>	<b>78</b>
4.1. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ và định hướng phát triển dịch vụ của NHTM Cổ phần ĐT&PT - Chi nhánh Phú Thọ.....	78
4.1.1. Sự cần thiết phải phát triển dịch vụ ngân hàng .....	78
4.1.2. Định hướng phát triển kinh doanh đến năm 2020.....	81

4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng TMCP	
Đầu tư và Phát triển Phú Thọ .....	83
4.2.1. Đa dạng hoá các dịch vụ cung cấp trên thị trường.....	83
4.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên.....	89
4.2.3. Đầu tư trang thiết bị, máy móc và ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại .....	91
4.3. Điều kiện thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Ngân	
hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Phú Thọ .....	96
4.3.1. Về phía Nhà nước .....	96
4.3.2. Về phía NHNN.....	97
4.3.3. Về phía NHTM Cổ phần ĐT&PT Việt Nam .....	98
4.3.4. Về phía NHTM Cổ phần ĐT&PT Việt Nam chi nhánh Phú Thọ.....	100
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 4.....</b>	<b>101</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>102</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>104</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>106</b>

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Nội dung
1	ATM	ATM (Automatic Teller Machine )
2	BSMS	Dịch vụ gửi, nhận tin nhắn qua mạng điện thoại di động (Banking Short Message Services)
3	ĐT&PT	Đầu tư và Phát triển
4	KDNT	Kinh doanh ngoại tệ
5	L/C	L/C (Letter of Credit)
6	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
7	NHTM	Ngân hàng thương mại
8	POS	POS (Point Of Sale)
9	SIBS	Hệ thống ngân hàng tích hợp SilverLake (SilverLake Integrated Banking Systems)
10	SWIFT	Hệ thống liên lạc tài chính điện tử liên ngân hàng toàn thế giới (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)
11	TCTD	Tổ chức tín dụng
12	TTTN	Thanh toán trong nước
13	WB	Ngân hàng Thế giới (World Bank)
14	WTO	Tổ chức thương mại thế giới (World Trade Organization)
15	DVBL	Dịch vụ bảo lãnh

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1:	Ưu, nhược điểm của các phương pháp thu thập dữ liệu.....	25
Bảng 2.2:	Bảng hỏi điều tra khách hàng .....	29
Bảng 3.1:	Chất lượng đội ngũ cán bộ.....	33
Bảng 3.2:	Tốc độ tăng trưởng và cơ cấu nguồn vốn huy động .....	39
Bảng 3.3:	Tốc độ tăng trưởng và cơ cấu dư nợ tín dụng .....	41
Bảng 3.4:	Số dư và tỷ trọng nợ xấu.....	43
Bảng 3.5:	Hiệu quả kinh doanh.....	44
Bảng 3.6:	Doanh số thanh toán .....	46
Bảng 3.7:	Kết quả thực hiện thanh toán quốc tế .....	48
Bảng 3.8:	Kết quả thực hiện DVBL.....	50
Bảng 3.9:	Kết quả kinh doanh ngoại tệ.....	52
Bảng 3.10:	Kết quả thực hiện dịch vụ thẻ.....	54
Bảng 3.11:	Bảng hỏi điều tra khách hàng .....	59
Bảng 3.12:	Đánh giá chất lượng dịch vụ theo điểm số .....	60
Bảng 3.13:	Thời gian khách hàng quan hệ giao dịch tại các ngân hàng .....	60
Bảng 3.14:	Sản phẩm dịch vụ mà khách hàng đang sử dụng.....	61
Bảng 3.15:	Kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ của NHTM Cổ phần ĐT&PT Phú Thọ .....	62
Bảng 3.16:	Kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ của NHTM Cổ phần Công Thương Phú Thọ.....	64
Bảng 3.17:	Kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ của NHTM Cổ phần Quân đội Chi nhánh Việt Trì.....	66



## DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 3.1: Mô hình tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Phú Thọ .....	33
Hình 3.2: Nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Phú Thọ (tỷ đồng).....	38
Hình 3.3: Dư nợ tín dụng của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Phú Thọ.....	41
Hình 3.4: Điểm số bình quân các dịch vụ của biến số độ tin cậy của các ngân hàng.....	69
Hình 3.5: Điểm số bình quân các dịch vụ của biến số đáp ứng của các ngân hàng .....	70
Hình 3.6: Điểm số bình quân các dịch vụ của biến số năng lực phục vụ của các ngân hàng .....	71
Hình 3.7: Điểm số bình quân các dịch vụ của biến số Đồng cảm của các ngân hàng.....	72
Hình 3.8: Điểm số bình quân các dịch vụ của biến số Phương tiện hữu hình của các ngân hàng.....	73

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Trong xu thế hội nhập và phát triển, ngân hàng thương mại (NHTM) là một trong những ngành chịu sự ảnh hưởng và tác động mạnh mẽ nhất trong quá trình hoạt động kinh doanh. Theo đó, các NHTM Việt Nam không chỉ cạnh tranh với nhau mà còn phải cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài có tiềm lực tài chính mạnh, lượng vốn dồi dào, trình độ công nghệ cao, có bề dày kinh nghiệm quản lý. Để tồn tại và phát triển bền vững, các NHTM Việt Nam không chỉ cung ứng các sản phẩm truyền thống mà còn phát triển mạnh mẽ các dịch vụ. Việc cung cấp các dịch vụ mới có nhiều tiện ích với chất lượng cao cho khách hàng là một trong những nhân tố quan trọng trong việc thu hút khách hàng, tăng sức cạnh tranh và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Vì vậy, trong giai đoạn hiện nay việc phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ là nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu của các NHTM.

NHTM Cổ phần Đầu tư và Phát triển (ĐT&PT) Việt Nam là một trong những NHTM hàng đầu ở Việt Nam về quy mô tổng tài sản cũng như hiệu quả kinh doanh. Tuy nhiên, trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng thì NHTM Việt Nam nói chung và NHTM Cổ phần ĐT&PT Việt Nam nói riêng còn phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức đòi hỏi phải có chiến lược đúng đắn trong hoạt động kinh doanh nói chung và phát triển dịch vụ nói riêng.

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Phú Thọ là đơn vị thành viên của NHTM Cổ phần ĐT&PT Việt Nam. Trong những năm qua, hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Phú Thọ đã đạt được những kết quả nhất định, lợi nhuận tăng liên tục qua các năm. Thực tế cho thấy, nguồn thu nhập chính của ngân hàng là từ lãi cho vay. Tuy nhiên, hoạt động cho vay thường chứa đựng rất nhiều rủi ro; bên cạnh đó, sự gia tăng của các tổ chức tín dụng (TCTD) đã tăng tính cạnh tranh và ảnh hưởng đến lợi nhuận của ngân hàng. Thêm vào đó điều kiện kinh tế phát triển, đời sống người dân càng được nâng cao thì nhu cầu tất yếu về dịch vụ ngân hàng càng lớn. Dịch vụ ngân hàng ngoài tiêu chí hàng đầu là chính xác, an