

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

HOÀNG MỸ LINH

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM
TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC TẾ VIỆT NAM
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS MAI NGỌC CƯỜNG

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện Luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ của Quý thầy, cô, bạn bè.

Trước tiên tôi xin trân trọng cảm ơn **PGS.TS Mai Ngọc Cường**, người Thầy đã định hướng cho chủ đề nghiên cứu; nghiêm túc về mặt khoa học và tận tình giúp đỡ tôi về mọi mặt để hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám Hiệu; các Thầy giáo, Cô giáo Khoa Quản Trị Kinh Doanh; cán bộ và chuyên viên Phòng QLĐT Sau Đại học - Trường ĐH Kinh tế và QTKD Thái Nguyên đã hướng dẫn và giúp đỡ tôi về các điều kiện trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc, các phòng chức năng và cán bộ, nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên; các Phòng chuyên môn của Cục Thống kê tỉnh Thái Nguyên; Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên đã cung cấp thông tin, tài liệu và hợp tác giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện luận văn.

Để có được kiến thức như ngày hôm nay, cho phép em gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Quý thầy, cô trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh thuộc Đại học Thái Nguyên trong thời gian qua đã truyền đạt cho em những kiến thức quý báu. Trân trọng cảm ơn sự quan tâm của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình.

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2014

Tác giả luận văn

Hoàng Mỹ Linh

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn thạc sỹ "*Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP quốc tế Việt Nam - VIB chi nhánh tỉnh Thái Nguyên*" đã được tiến hành nghiên cứu chủ yếu tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên. Đây là công trình nghiên cứu độc lập; số liệu sử dụng và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực.

Tác giả đã sử dụng nhiều nguồn thông tin liên quan khác nhau để phục vụ cho việc nghiên cứu, các nguồn thông tin đã được xử lý và trích dẫn rõ nguồn tài liệu tham khảo theo quy định. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện đề tài đã được cảm ơn./.

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2014

Tác giả luận văn

Hoàng Mỹ Linh

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	vii
DANH MỤC HÌNH VẼ.....	viii
MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Ý nghĩa khoa học và đóng góp mới của luận văn	2
5. Bố cục của luận văn.....	3
Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC	
TIỀN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM.....	4
1.1. Dịch vụ thẻ ATM: Khái niệm, đặc điểm và vai trò	4
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ thẻ ATM	4
1.1.2. Đặc điểm dịch vụ thẻ ATM	7
1.1.3. Vai trò của dịch vụ thẻ ATM.....	9
1.2. Chất lượng dịch vụ thẻ ATM: Nội dung và nhân tố ảnh hưởng	16
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ thẻ ATM.....	16
1.2.2. Nội dung chất lượng dịch vụ thẻ ATM	18
1.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ thẻ ATM.....	29
1.3. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM của một số ngân hàng và bài học cho chi nhánh ngân hàng VIB tỉnh Thái Nguyên	38
1.3.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM của một số ngân hàng	38

1.3.2 Bài học rút ra cho chi nhánh ngân hàng VIB Thái Nguyên	40
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	42
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu và quản lý	42
2.2. Phương pháp nghiên cứu	42
2.2.1. Thiết kế nghiên cứu	42
2.2.2. Phương pháp nghiên cứu	43
2.2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	46
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI NGÂN HÀNG VIB CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN	47
3.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu	47
3.1.1. Khái quát lịch sử hình thành và phát triển của VIB	47
3.1.2. Lĩnh vực kinh doanh của VIB	49
3.1.3. Tổng quan về VIB Thái Nguyên	50
3.1.4. Mô hình tổ chức của VIB Thái Nguyên	52
3.2 Thực trạng dịch vụ thẻ ATM tại chi nhánh ngân hàng VIB tỉnh Thái Nguyên những năm 2009-2013	54
3.2.1 Các loại thẻ phát hành.....	54
3.2.2 Quy trình phát hành, sử dụng thẻ ATM của VIB tỉnh Thái Nguyên	55
3.2.3 Số lượng thẻ được phát hành	57
3.2.4 Tình hình phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ và hệ thống máy ATM của Ngân hàng VIB tỉnh Thái Nguyên	58
3.3 Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh ngân hàng VIB tỉnh Thái Nguyên.....	59
3.3.1 Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh ngân hàng VIB tỉnh Thái Nguyên.....	59
3.3.2 Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc tế tỉnh Thái Nguyên.....	66
3.3.3. Nguyên nhân của các điểm yếu về chất lượng dịch vụ thẻ	

ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc tế tỉnh Thái Nguyên.....	70
Chương 4: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG VIB TỈNH THÁI NGUYÊN.....	80
4.1. Phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại chi nhánh Ngân hàng VIB tỉnh Thái nguyên.....	80
4.1.1. Phương hướng phát triển thẻ ATM tại chi nhánh Ngân hàng VIB tỉnh Thái nguyên những năm tới.....	80
4.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại chi nhánh Ngân hàng VIB tỉnh Thái nguyên.....	84
4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại chi nhánh Ngân hàng VIB tỉnh Thái nguyên.....	85
4.2.1. Đầu tư cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật, máy móc thiết bị, vốn	85
4.2.2 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	90
4.2.3 Cải thiện quy trình cung ứng dịch vụ thẻ ATM	98
4.2.4 Giải pháp marketing cho dịch vụ thẻ ATM.....	100
4.2.5. Tăng cường vai trò của lãnh đạo Ngân hàng VIB Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	108
4.3 Một số kiến nghị	109
4.3.1 Đối với Chính phủ, Ngân hàng nhà nước Việt Nam	109
4.3.2 Đối với Ngân hàng VIB Việt Nam.....	110
KẾT LUẬN.....	112
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	114
PHỤ LỤC	117

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nghĩa tiếng Việt
1	VIB	Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Quốc tế Việt Nam
2	ATM	Máy rút tiền tự động
3	CLDV	Chất lượng dịch vụ
4	POS	Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ
5	NHNN	Ngân hàng nhà nước Việt Nam
6	NHTM	Ngân hàng thương mại
7	ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
8	SPDV	Sản phẩm, dịch vụ
9	KH	Khách hàng
10	DVNH	Dịch vụ ngân hàng
11	TCTD	Tổ chức tín dụng
12	ĐTB	Điểm trung bình
13	TMCP	Thương Mại Cổ Phần
14	VietinBank	Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam
15	Agribank	Ngân hàng TMCP nông nghiệp & phát triển nông thôn
16	VietcomBank	Ngân hàng TMCP ngoại thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Thông tin mẫu về giới tính	44
Bảng 2.2. Thông tin mẫu về độ tuổi.....	45
Bảng 2.3. Thông tin mẫu về trình độ học vấn.....	45
Bảng 2.4. Thông tin mẫu về thu nhập cá nhân.....	46
Bảng 3.1. Doanh số phát hành thẻ qua các năm của VIB Thái Nguyên.....	57
Bảng 3.2: Tổng hợp đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ ATM theo các yếu tố.....	67
Bảng 4.1 xếp loại khách hàng theo mức chi tiêu	83

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 1.1: Mô hình chất lượng dịch vụ Parasuraman	19
Hình 1.2: Thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL	23
Hình 1.3: Mô hình Nordic	25
Hình 1.4: Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng VIB tỉnh Thái Nguyên.....	27
Hình 3.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của VIB Thái Nguyên	53
Hình 3.2: Quy trình phát hành thẻ tại VIB Thái Nguyên.....	55
Hình 3.3: Quy trình sử dụng thẻ tại VIB Thái Nguyên	56
Hình 3.4: Đánh giá sự tin cậy của dịch vụ ATM	59
Hình 3.5: Đánh giá sự đáp ứng của dịch vụ ATM.....	61
Hình 3.6: Đánh giá sự đảm bảo của dịch vụ ATM	63
Hình 3.7: Đánh giá sự cảm thông của dịch vụ ATM	64
Hình 3.8: Đánh giá sự hữu hình của dịch vụ ATM.....	65
Hình 3.9: Đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ ATM.....	69
Hình 3.10: Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ ATM.....	71

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Các loại hình dịch vụ ngân hàng trên thế giới đang ngày càng trở nên đa dạng và phong phú cùng với sự phát triển vũ bão của công nghệ thông tin. Trong đó, các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt đã dần làm thay đổi cơ bản cuộc sống cũng như nhận thức của người dân. Hiện nay trên thế giới, dịch vụ thẻ đã và đang trở thành một phần hết sức quan trọng của dịch vụ ngân hàng, ngoài việc giúp ngân hàng gia tăng nguồn vốn huy động, mở rộng hoạt động tín dụng, cải thiện công tác thanh toán, dịch vụ thẻ ATM còn mang lại thu nhập cho ngân hàng và đa dạng hoá danh mục sản phẩm của ngân hàng.

Tại Việt Nam, gần đây, dịch vụ thẻ đã có nhiều sự phát triển nổi bật, mang lại một sản phẩm tài chính cá nhân đa chức năng với nhiều tiện ích cho khách hàng. Việc phát triển hoạt động thanh toán thẻ mang lại lợi ích không chỉ cho ngân hàng, cho khách hàng mà cho cả nền kinh tế, góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển, giúp Việt Nam hòa nhập với xu thế phát triển chung của kinh tế thế giới.

Ngân hàng VIB chi nhánh tỉnh Thái Nguyên là đầu mối kinh doanh của Ngân hàng VIB Việt Nam, đang phải đối mặt với sức ép cạnh tranh rất lớn từ phía các ngân hàng nhằm chiếm lĩnh thị trường thẻ. Tuy nhiên, chất lượng của dịch vụ thẻ đem lại cho khách hàng vẫn chưa tương xứng với tiềm năng do chưa được tận dụng tiện ích đúng mức. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ ATM chiếm tỷ lệ rất nhỏ trong số khách hàng của Ngân hàng VIB tỉnh Thái Nguyên.

Để duy trì và thu hút được nhiều khách hàng tự nguyện sử dụng dịch vụ thẻ ATM thì nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM là rất cần thiết. Do vậy việc chọn đề tài: ***"Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP quốc tế Việt Nam - VIB chi nhánh tỉnh Thái Nguyên"*** với mục tiêu đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng