

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

**NGUYỄN VĂN HÙNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG  
TỰ ĐỘNG - ATM TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ  
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

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

**NGUYỄN VĂN HÙNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG  
TỰ ĐỘNG - ATM TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ  
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**  
**Mã số: 60 34 04 10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. TRIỆU ĐỨC HẠNH**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn thạc sĩ “*Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động - ATM của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển - Chi nhánh Thái Nguyên*” là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả trong luận văn là hoàn toàn trung thực.

**Tác giả**

*Nguyễn Văn Hùng*

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tôi xin chân thành cảm ơn các thầy/cô Trường Đại Học Kinh Tế & QTKD đã trang bị cho tôi những kiến thức quý báu trong thời gian qua.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Triệu Đức Hạnh, người hướng dẫn khoa học của luận văn, đã tận tình hướng dẫn, đưa ra những đánh giá xác đáng giúp tôi hoàn thành luận văn này.

Sau cùng tôi xin chân thành cảm ơn đến Ban lãnh đạo, các bạn đồng nghiệp BIDV Thái Nguyên, cùng bạn bè và người thân đã giúp đỡ, hỗ trợ tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

**Tác giả**

*Nguyễn Văn Hùng*

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
KÝ HIỆU CHỮ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU .....	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ.....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu .....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	2
5. Kết cấu của đề tài .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TỰ ĐỘNG - ATM TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động - ATM tại các ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng tự động- ATM.....	4
1.1.2. Cơ sở pháp lý để phát triển dịch vụ ngân hàng tự động- ATM.....	4
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ ngân hàng tự động - ATM.....	6
1.1.4. Chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng tự động - ATM.....	12
1.1.5. Các mô hình lý thuyết về đánh giá chất lượng dịch vụ.....	15
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động - ATM tại các ngân hàng thương mại.....	20
1.2.1. Kinh nghiệm của một số nước trên thế giới về quản lý chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động-ATM.....	20
1.2.2. Kinh nghiệm trong nước về quản lý chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động-ATM tại các ngân hàng thương mại .....	22

1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho BIDV Thái Nguyên .....	24
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>26</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	26
2.2. Các phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin và kích thước mẫu .....	26
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	28
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	29
2.2.4. Xây dựng mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động - ATM.....	30
2.2.5. Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động - ATM.....	31
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	35
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TỰ ĐỘNG - ATM CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM- CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Giới thiệu khái quát về hoạt động kinh doanh của BIDV Thái Nguyên.....	38
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của BIDV Thái Nguyên .....	38
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của BIDV Thái Nguyên .....	39
3.1.3. Cơ cấu tổ chức của BIDV Thái Nguyên .....	40
3.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Thái Nguyên.....	41
3.2. Dịch vụ ngân hàng tự động - ATM tại BIDV Thái Nguyên.....	53
3.2.1. Các loại thẻ phát hành.....	53
3.2.2. Số lượng thẻ được phát hành .....	55
3.2.3. Doanh số thanh toán thẻ.....	56
3.2.4. Tình hình phát triển mạng lưới ĐVCNT và hệ thống máy ATM .....	57
3.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động-ATM tại BIDV Thái Nguyên .....	58
3.3.1. Phân tích số liệu nghiên cứu .....	58
3.3.2. Phân tích hệ số Cronbach's alpha.....	61
3.3.3. Phân tích nhân tố.....	63
3.3.4. Kiểm định mô hình lý thuyết .....	65

3.3.5. Phân tích thành phần thang đo chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động - ATM.....	69
<b>Chương 4. CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b>	
<b>    NGÂN HÀNG TỰ ĐỘNG-ATM TẠI BIDV THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>74</b>
4.1. Các quan điểm cơ bản về phát triển dịch vụ ngân hàng tự động - ATM của BIDV Thái Nguyên .....	74
4.2. Định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng tự động- ATM của BIDV Thái Nguyên .....	74
4.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng tự động- ATM của BIDV Thái Nguyên .....	76
4.3.1. Nâng cao hiệu quả phục vụ và sự hỗ trợ khách hàng.....	76
4.3.2. Đa dạng hóa sản phẩm thẻ BIDV.....	81
4.4. Một số kiến nghị.....	82
4.4.1. Đối với cơ quan quản lý nhà nước .....	82
4.4.2. Đối với BIDV Việt Nam .....	83
4.4.3. Đối với Chi nhánh BIDV Thái Nguyên .....	83
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>88</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>90</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>92</b>

**KÝ HIỆU CHỮ VIẾT TẮT**

DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
ĐVCNTT	Đơn vị công nghệ thông tin
KH	Kế hoạch
KDNT	Kinh doanh ngoại tệ
TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
TMCP	Thương mại cổ phần
TDH	Trung dài hạn
VND	Việt Nam đồng



## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Bảng mã hóa thông tin phiếu điều tra.....	34
Bảng 3.1. Báo cáo tình hình huy động vốn.....	44
Bảng 3.2. Tình hình huy động vốn từ 2012-2013 theo loại tiền.....	45
Bảng 3.3. Tình hình huy động vốn từ 2012-2013 theo kỳ hạn.....	46
Bảng 3.4. Tình hình huy động vốn từ 2012-2013 theo khách hàng.....	47
Bảng 3.5. Tình hình công tác tín dụng năm 2012-2013.....	48
Bảng 3.6. Doanh số cho vay - thu nợ 2012-2013.....	49
Bảng 3.7. Doanh số thu nợ của BIDV Thái Nguyên.....	49
Bảng 3.8. Kết quả phân loại nợ.....	50
Bảng 3.9. Cơ cấu dư nợ.....	51
Bảng 3.10. Doanh thu từ cung cấp dịch vụ.....	51
Bảng 3.11. Thống kê tình hình sử dụng dịch vụ thẻ ATM tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013.....	54
Bảng 3.12. Hạn mức giao dịch trong ngày của thẻ ATM Trích yếu.....	55
Bảng 3.13. Doanh số phát hành thẻ qua các năm của BIDV Thái Nguyên.....	55
Bảng 3.14. Doanh số thanh toán thẻ tại BIDV Thái Nguyên.....	56
Bảng 3.15. Mô hình SWOT.....	57
Bảng 3.16. Thông tin mẫu về giới tính.....	58
Bảng 3.17. Thông tin mẫu về độ tuổi.....	59
Bảng 3.18. Thông tin mẫu về trình độ học vấn.....	59
Bảng 3.19. Thông tin mẫu về thu nhập.....	60
Bảng 3.20. Thống kê phân tích hệ số Cronbach's Alpha và các thành phần của thang đo.....	61
Bảng 3.21. Kết quả kiểm định KMO and Bartlett's Test.....	64
Bảng 3.22. Kết quả phân tích nhân tố của thang đo chất lượng dịch vụ.....	64
Bảng 3.23. Kết quả ma trận tương quan giữa các biến.....	66
Bảng 3.24. Kết quả phân tích hồi quy.....	68
Bảng 4.1. Biểu phí phát hành thẻ.....	79

