

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

NGÔ THỊ NGỌC

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH SÔNG CÔNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2014

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

NGÔ THỊ NGỌC

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH SÔNG CÔNG**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Ngô Thị Tuyết Mai

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết luận nghiên cứu trình bày trong Luận văn này là trung thực và chính xác. Những kết quả của luận văn chưa từng được công bố trong bất cứ công trình nào.

Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình!

Học viên

NGÔ THỊ NGỌC

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành Luận văn này, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn **PGS.TS. Ngô Thị Tuyết Mai** đã tận tình hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực hiện. Tôi xin chân thành cảm ơn Phòng Quản lý Đào tạo Sau đại học - Trường ĐH Kinh tế và QTKD đã tạo mọi điều kiện để tôi hoàn thành khoá học và trình bày Luận văn này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các đồng nghiệp đã chia sẻ nhiều tư liệu và kinh nghiệm quý báu liên quan đến vấn đề nghiên cứu của Luận văn. Tôi xin cảm ơn sự hợp tác và giúp đỡ của lãnh đạo, phòng chuyên môn và đồng nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công đã giúp tôi thực hiện thành công Luận văn.

Xin trân trọng cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	x
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của luận văn	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn	3
4. Dự kiến đóng góp mới của luận văn	3
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Tổng quan về dịch vụ ngân hàng của ngân hàng thương mại	4
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng.....	4
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng	6
1.1.3. Vai trò của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế thị trường.....	7
1.1.4. Các dịch vụ của ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân	11
1.2. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	14
1.2.1. Quan niệm về chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân	14
1.2.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân.....	16
1.2.3. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân	18
1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân.....	19

1.3. Kinh nghiệm thực tiễn về giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân của một số ngân hàng thương mại.....	26
1.3.1. Kinh nghiệm của ngân hàng Techcombank chi nhánh Phố Yên.....	26
1.3.2. Kinh nghiệm của ngân hàng Đầu tư Và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sông Công	28
1.3.3. Bài học kinh nghiệm về giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân cho Ngân hàng TMCP Công Thương - Chi nhánh Sông Công	29
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Các phương pháp nghiên cứu.....	30
2.3. Mô hình nghiên cứu của đề tài.....	31
2.3.1. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL.....	31
2.3.2. Thang đo chất lượng dịch vụ ngân hàng và sự hài lòng của khách hàng cá nhân về chất lượng dịch vụ của ngân hàng.....	35
2.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân	39
Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SÔNG CÔNG	41
3.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	41
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	41
3.1.2. Chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	44
3.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	46
3.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	49

3.2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	55
3.2.1. Yếu tố khách quan.....	55
3.2.2. Yếu tố chủ quan của ngân hàng	57
3.3. Phân tích Thực trạng chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Công Thương, chi nhánh Sông Công	60
3.3.1. Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ của Ngân hàng TMCP Công Thương, chi nhánh Sông Công.....	60
3.3.2. Kết quả khảo sát qua phỏng vấn lãnh đạo chi nhánh và cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	74
3.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	76
3.4.1. Những kết quả đã đạt được	76
3.4.2. Những tồn tại.....	79
3.4.3. Nguyên nhân của các tồn tại	81
Chương 4. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SÔNG CÔNG.....	82
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển chung của NHTM Công Thương Việt Nam (VietinBank)	82
4.2. Định hướng và mục tiêu của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	87
4.3. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	90
4.3.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	90
4.3.2. Đổi mới công nghệ hiện đại và phù hợp	91
4.3.3. Đẩy mạnh công tác Marketing dịch vụ ngân hàng, tăng cường tiếp thị và chăm sóc khách hàng	99

4.3.4. Tăng cường kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ khách hàng tại ngân hàng	102
4.3.5. Nâng cao chất lượng sản phẩm, chú trọng phát triển sản phẩm mới....	102
4.3.6. Giải pháp phát triển thương hiệu Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	104
4.4. Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	105
4.4.1. Kiến nghị với Vietinbank.....	105
4.4.2. Kiến nghị với ngân hàng nhà nước Việt Nam	106
4.4.3. Kiến nghị với nhà nước.....	106
KẾT LUẬN	108
PHỤ LỤC	111

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

KHCN	:	Khách hàng cá nhân
CBNV	:	Cán bộ nhân viên
CNTT	:	Công nghệ thông tin
DVNH	:	Dịch vụ ngân hàng
CSKH	:	Chăm sóc khách hàng
NHBL	:	Ngân hàng bán lẻ
GATS	:	Hiệp định chung về thương mại dịch vụ
HDQT	:	Hội đồng quản trị
NHNN	:	Ngân hàng nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
TCTD	:	Tổ chức tín dụng
TMCP	:	Thương mại cổ phần
WB	:	Ngân hàng thế giới
WTO	:	Tổ chức thương mại thế giới (World Trade Organization).
Vietinbank	:	Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Các biến quan sát trong từng thành phần của chất lượng dịch vụ	37
Bảng 2.2: Thang đo sự hài lòng của khách hàng cá nhân về chất lượng dịch vụ ngân hàng	38
Bảng 3.1: Thống kê mô tả thời gian sử dụng dịch vụ của khách hàng Thống kê mô tả (Descriptive Statistics).....	60
Bảng 3.2: Thống kê mô tả số lượng sản phẩm dịch vụ khách hàng sử dụng.....	61
Bảng 3.3: Thống kê giới tính.....	62
Bảng 3.4: Thống kê khu vực địa lý	62
Bảng 3.5: Thống kê nghề nghiệp.....	63
Bảng 3.6: Thống kê mô tả số lượng ngân hàng mà khách hàng giao dịch Descriptive Statistics.....	63
Bảng 3.7: Thống kê mô tả đánh giá và duy trì giao dịch khách hàng.....	64
Bảng 3.8: Thống kê mô tả các yếu tố đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng	65
Bảng 3.9: Kết quả phân tích tương quan về số lượng ngân hàng khách hàng giao dịch và việc khách hàng xem Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam chi Nhánh Sông Công là ngân hàng chính.....	66
Bảng 3.10: Kết quả kiểm định tương quan giữa các biến	67
Bảng 3.11: Kết quả phân tích hồi qui.....	68
Bảng 3.12: Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo	70
Bảng 3.13: Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến của đường hồi qui	71
Bảng 3.14: Kiểm định ANOVA (b)	72