

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

NGUYỄN THANH QUÝ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG  
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM  
CHI NHÁNH THÀNH PHỐ BẮC NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

**THÁI NGUYÊN - 2015**

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

**NGUYỄN THANH QUÝ**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG  
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM  
CHI NHÁNH THÀNH PHỐ BẮC NINH**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**  
**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN THỊ GĂM**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đã được ghi trong lời cảm ơn. Các thông tin, tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc.

*Thái Nguyên, tháng 4 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thanh Quý**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài “*Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Thành phố Bắc Ninh*”, Tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên tận tình của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý và Đào tạo, các Khoa, các Phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của Giáo viên hướng dẫn **PGS. TS Nguyễn Thị Gấm**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các Thầy, Cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn nhận được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí đồng nghiệp cùng cơ quan nơi tôi công tác. Tôi xin chân thành cảm ơn ban giám đốc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh thành phố Bắc Ninh đã hỗ trợ và cung cấp thông tin cho tôi hoàn thành luận văn. Xin trân trọng cảm ơn các quý khách hàng đã bớt chút thời gian để hoàn thiện phiếu điều tra, giúp tôi có thông tin để hoàn thành luận văn này.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, gia đình và đồng nghiệp đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với sự giúp đỡ quý báu đó!

*Thái Nguyên, tháng 4 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thanh Quý**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	viii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	ix
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ .....	x
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục đích nghiên cứu của luận văn .....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	4
5. Kết cấu luận văn.....	4
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>5</b>
1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại.....	5
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại.....	5
1.1.3. Các dịch vụ của ngân hàng thương mại.....	7
1.1.3.1. Nhận tiền gửi.....	7
1.1.3.2. Cho vay .....	9
1.1.3.3. Dịch vụ thanh toán trong nước.....	10
1.1.3.4. Dịch vụ thanh toán quốc tế .....	10
1.1.3.5. Kinh doanh ngoại tệ .....	10
1.1.3.6. Dịch vụ bảo lãnh .....	11
1.1.3.7. Dịch vụ kinh doanh chứng khoán .....	11
1.1.3.8. Dịch vụ thẻ .....	11
1.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng của NHTM .....	12
1.2.1. Một số khái niệm về chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	12
1.2.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ ngân hàng .....	13
1.2.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng của NHTM .....	15
1.2.4. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	16

1.2.5. Tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ .....	17
1.2.5.1. Đối với nền kinh tế.....	17
1.2.5.2. Đối với ngân hàng .....	18
1.2.6. Một số Tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng .....	20
1.2.6.1. Mức độ hài lòng của khách hàng .....	20
1.2.6.2. Sự hoàn hảo của dịch vụ cung ứng .....	21
1.2.6.3. Thái độ và trách nhiệm của cán bộ cung ứng DVNH.....	21
1.2.6.4. Năng lực cạnh tranh của dịch vụ và đa dạng hóa các dịch vụ cung cấp.....	22
1.2.6.5. Giá cả dịch vụ hợp lý .....	22
1.2.6.6. Sự khác biệt của dịch vụ so với ngân hàng khác .....	23
1.2.6.7. Sự gia tăng về số lượng khách hàng .....	23
1.2.6.8. Quy mô và tỉ trọng thu nhập từ dịch vụ của ngân hàng không ngừng tăng lên.....	23
1.2.7. Các yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại.....	24
1.2.8. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại .....	26
1.2.8.1. Yếu tố về cơ sở vật chất và quy mô của ngân hàng.....	26
1.2.8.2. Yếu tố về đội ngũ nhân viên ngân hàng.....	26
1.2.8.3. Yếu tố về môi trường làm việc của ngân hàng .....	27
1.2.8.4. Yếu tố về công nghệ.....	27
1.2.8.5. Hoạt động Marketing và chăm sóc khách hàng .....	27
1.3. Thỏa mãn khách hàng và lòng trung thành của khách hàng.....	28
1.3.1. Khái niệm về thoả mãn khách hàng .....	28
1.3.2. Tầm quan trọng của thoả mãn khách hàng .....	28
1.3.3. Lòng trung thành của khách hàng .....	29
1.4. Các công trình nghiên cứu liên quan tới sự ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ tới sự thỏa mãn khách hàng .....	29
1.5. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng .....	33
1.5.1. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng của một số ngân hàng nước ngoài .....	33
1.5.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ của một số chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam.....	35
1.6. Bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng cho các ngân hàng thương mại tại Việt Nam.....	38

<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	39
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	39
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	39
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	39
2.2.2.1. Số liệu thứ cấp.....	39
2.2.2.2. Số liệu sơ cấp .....	39
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	41
2.2.3. Phương pháp phân tích.....	41
2.2.4. Phân tích so sánh.....	42
2.2.5. Phân tích hồi quy tuyến tính .....	42
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	43
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH THÀNH PHỐ BẮC NINH</b> .....	44
3.1. Tổng quan về chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Thành phố Bắc Ninh.....	44
3.1.1. Sơ lược về lịch sử hình thành và phát triển.....	44
3.1.2. Những kết quả đạt được trong hoạt động kinh doanh của chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh Thành phố Bắc Ninh .....	46
3.1.2.1. Hoạt động huy động vốn.....	46
3.1.2.2. Hoạt động tín dụng.....	49
3.1.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh NHNo&PTNT Việt Nam chi nhánh thành phố Bắc Ninh .....	52
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh thành phố Bắc Ninh.....	53
3.2.1. Một số các loại hình dịch vụ của ngân hàng.....	53
3.2.1.1. Dịch vụ thẻ .....	53
3.2.1.2. Dịch vụ thanh toán trong nước.....	54
3.2.1.3. Dịch vụ thanh toán quốc tế (TTQT) - Dịch vụ kiều hối .....	55
3.2.1.4. Dịch vụ tiền gửi.....	55

3.2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh Thành phố Bắc Ninh .....	55
3.2.2.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu .....	56
3.2.2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Thành phố Bắc Ninh.....	58
3.2.2.3. Phân tích độ tin cậy của dữ liệu .....	68
3.2.2.4. Phân tích nhân tố .....	71
3.2.2.5. Phân tích hồi quy.....	77
3.3. Những yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	86
3.3.1. Yếu tố về cơ sở vật chất và quy mô của ngân hàng;.....	86
3.3.2. Yếu tố về đội ngũ nhân viên ngân hàng.....	86
3.3.3. Yếu tố về môi trường làm việc của ngân hàng; .....	87
3.3.4. Yếu tố về ứng dụng khoa học công nghệ, cơ sở vật chất. ....	88
3.3.5. Hoạt động Marketing và chăm sóc khách hàng .....	88
3.4. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Thành phố Bắc Ninh .....	89
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH THÀNH PHỐ BẮC NINH .....</b>	<b>92</b>
4.1. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Thành phố Bắc Ninh.....	92
4.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ huy động vốn .....	92
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ tín dụng .....	93
4.1.3. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán .....	93
4.1.4. Định hướng phát triển dịch vụ kinh doanh ngoại tệ .....	94
4.1.5. Định hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh .....	95



4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Thành phố Bắc Ninh .....	95
4.2.1. Tăng cường năng lực phục vụ khách hàng .....	96
4.2.2. Tăng cường cơ sở vật chất phục vụ khách hàng.....	97
4.2.3. Sự cảm thông.....	97
4.2.4. Tăng cường sự tin cậy của khách hàng.....	99
4.2.5. Xây dựng và thực hiện chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng dài hạn.....	99
4.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	100
<b>KẾT LUẬN</b> .....	102
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	104
<b>PHỤ LỤC</b> .....	105

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

CBCNV	:	Cán bộ công nhân viên
DVNH	:	Dịch vụ ngân hàng
NHNN	:	Ngân hàng Nhà nước
NHNo & PTNT	:	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
NHTM	:	Ngân hàng Thương mại
NSNN	:	Ngân sách Nhà nước
TCTD	:	Tổ chức Tín dụng
XLRR	:	Xử lý rủi ro
SPDV	:	Sản phẩm dịch vụ