

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

HOÀNG HẠNH THẢO

**ĐÁNH GIÁ SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG
ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN AN BÌNH
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2016

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

HOÀNG HẠNH THẢO

ĐÁNH GIÁ SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG
ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN AN BÌNH
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. PHAN VĂN HÙNG

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa từng được sử dụng để bảo vệ một học vị nào và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Tác giả luận văn

Hoàng Hạnh Thảo

LỜI CẢM ƠN

Quá trình học tập và thực hiện luận văn này tôi được sự giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất đến tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu. Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến **TS. Phan Văn Hùng** - người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các Thầy giáo, Cô giáo, Cán bộ phòng Đào tạo và các Phòng, Khoa chuyên môn trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện giúp đỡ và hướng dẫn tận tình cho tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình chi nhánh Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong việc thu thập số liệu và những thông tin cần thiết cho việc nghiên cứu luận văn này.

Tôi xin cảm ơn nhiều tới gia đình tôi, bạn bè, đồng nghiệp đã luôn ở bên tôi, động viên, chia sẻ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả luận văn

Hoàng Hạnh Thảo

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Đóng góp của đề tài.....	3
5. Bố cục của luận văn	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái niệm về ngân hàng Thương mại.....	5
1.1.2. Các hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại	6
1.1.3. Chức năng của Ngân hàng thương mại.....	8
1.2. Chất lượng dịch vụ ngân hàng và thỏa mãn khách hàng	9
1.2.1. Chất lượng dịch vụ ngân hàng	10
1.2.2. Thỏa mãn khách hàng	19
1.2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng	23
1.3. Các yếu tố tác động tới sự thỏa mãn khách hàng.....	23
1.3.1. Sự kỳ vọng của khách hàng	23
1.3.2. Nhận thức thực tế của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ	24

1.3.3. Tình cảm, thái độ của khách hàng đối với sản phẩm, dịch vụ.....	24
1.3.4. Hiệu quả sản phẩm, dịch vụ.....	24
1.4. Cơ sở thực tiễn về thỏa mãn khách hàng đối với chất lượng dịch vụ.....	24
1.4.1. Kinh nghiệm về nâng cao thỏa mãn khách hàng, chất lượng dịch vụ Ngân hàng của một số Ngân hàng trong nước.....	24
1.4.2. Bài học kinh nghiệm về nâng cao thỏa mãn khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên (ABBANK Thái Nguyên)	27
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	29
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	29
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	31
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	31
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	32
2.3.1. Chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của ABBANK ..	32
2.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá thỏa mãn khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của Ngân hàng TMCP An Bình	32
Chương 3. THỰC TRẠNG THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	32
3.1. Tổng quan về ngân hàng TMCP An Bình	33
3.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên	33
3.1.2. Mô hình tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên.....	35
3.1.3. Những kết quả đạt được trong hoạt động kinh doanh Ngân hàng	37

3.2. Thực trạng chất lượng các dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng với các dịch vụ của Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên.....	52
3.2.1. Thực trạng chất lượng các dịch vụ do ABBANK Chi nhánh Thái Nguyên cung cấp.....	52
3.2.2. Thực trạng thỏa mãn khách hàng và chất lượng dịch vụ tại ABBANK Chi nhánh Thái Nguyên thông qua điều tra.....	61
3.2.3. Các yếu tố tác động tới sự thỏa mãn khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của ABBANK Thái Nguyên	68
3.3. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ và hài lòng về chất lượng dịch vụ tại ABBANK Chi nhánh Thái Nguyên	70
3.3.1. Những kết quả đạt được về chất lượng dịch vụ và hài lòng về chất lượng dịch vụ tại ABBANK Chi nhánh Thái Nguyên.....	70
3.3.2. Những hạn chế	72
3.3.3. Nguyên nhân của những tồn tại hạn chế	73
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, ĐÁP ỨNG TỐT HƠN NHU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG TẠI ABBANK CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....	76
4.1. Định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ của ABBANK Chi nhánh Thái Nguyên.....	76
4.1.1. Định hướng phát triển DVNH tại ABBANK chi nhánh Thái Nguyên.....	76
4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ tại ABBANK chi nhánh Thái Nguyên	76
4.2. Giải pháp nâng cao sự thỏa mãn khách hàng và chất lượng dịch vụ ngân hàng tại ABBANK Chi nhánh Thái Nguyên	77
4.2.1. Nhóm giải pháp liên quan tới phát triển dịch vụ của ngân hàng ..	77

4.2.2. Nhóm giải pháp liên quan tới nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên	82
4.2.3. Nhóm giải pháp liên quan tới khách hàng	86
4.3. Kiến nghị nhằm thực hiện các giải pháp nâng cao thỏa mãn khách hàng và chất lượng dịch vụ tại ABBANK chi nhánh Thái Nguyên	89
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	89
4.3.2. Kiến nghị với Ban Lãnh đạo ngân hàng TMCP An Bình.....	90
KẾT LUẬN	92
TÀI LIỆU THAM KHẢO	94
PHỤ LỤC	96
Phụ lục 1. Phiếu điều tra	96
Phụ lục 2. Kết quả Cronbach' Alpha	99
Phụ lục 3. Kết quả phân tích nhân tố	103

DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT

ABBANK	: Ngân hàng TMCP An Bình
CLDV	: Chất lượng dịch vụ
CNTT	: Công nghệ thông tin
DVNH	: Dịch vụ ngân hàng
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
QLRR	: Quản lý rủi ro
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TMCP	: Thương mại cổ phần
TTKDTM	: Thanh toán không dùng tiền mặt
TTQT	: Thanh toán quốc tế

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1:	Tình hình nhân sự Ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Thái Nguyên	37
Bảng 3.2:	Quy mô vốn điều lệ của Ngân hàng TMCP An Bình giai đoạn 2006 - 2014	38
Bảng 3.3:	Quy mô huy động của Ngân hàng TMCP An Bình giai đoạn 2006 - 2014	39
Bảng 3.4:	Quy mô tín dụng của Ngân hàng TMCP An Bình giai đoạn 2006 - 2014	41
Bảng 3.5:	Hiệu quả kinh doanh.....	48
Bảng 3.6:	Kết quả hoạt động kinh doanh.....	50
Bảng 3.7:	Kết quả thực hiện dịch vụ thẻ.....	53
Bảng 3.8:	Doanh số thanh toán	56
Bảng 3.9:	Kết quả huy động tiền gửi tại ABBANK -	57
Bảng 3.10:	Kết quả thực hiện dịch vụ bảo lãnh	59
Bảng 3.11:	Kết quả kinh doanh ngoại tệ.....	60
Bảng 3.12:	Thông tin đối tượng điều tra.....	61
Bảng 3.13:	Đánh giá về độ tin cậy	64
Bảng 3.14:	Đánh giá về khả năng đáp ứng	65
Bảng 3.15:	Đánh giá về năng lực phục vụ.....	66
Bảng 3.16:	Đánh giá về sự cảm thông.....	67
Bảng 3.17:	Đánh giá về phương tiện hữu hình.....	68