

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

NGUYỄN THẾ HÙNG

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁN LẺ
CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
TRÊN ĐỊA BÀN 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 THẾ HÙNG

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁN LẺ
CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
TRÊN ĐỊA BÀN 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 DUY DŨNG

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài khóa luận “Quản lý chất lượng dịch vụ bán lẻ của các ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Bắc Ninh” là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi. Các thông tin và số liệu trong đề tài nghiên cứu là hoàn toàn trung thực, có nguồn gốc cụ thể, rõ ràng. Các kết quả nghiên cứu thu được từ đề tài nghiên cứu là của bản thân tác giả, không sao chép của bất kỳ ai.

Tác giả luận văn

Nguyễn Thế Hùng

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bản luận văn này, bên cạnh sự nỗ lực cố gắng của bản thân, tôi đã nhận được sự giúp đỡ quý báu tận tình của các cấp lãnh đạo, các tập thể, cá nhân và gia đình.

Tôi xin gửi lời biết ơn đến PGS.TS NGUYỄN DUY DŨNG - người trực tiếp hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn Khoa sau Đại học - trường Đại học Kinh tế và quản trị kinh doanh Thái Nguyên, các thầy cô giáo đã giúp đỡ, hướng dẫn tôi trong suốt quá trình học tập và hoàn thành luận văn.

Cuối cùng tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến gia đình và bạn bè đã luôn quan tâm, động viên khích lệ tôi.

Xin chân thành cảm ơn!

Bắc Ninh, ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Thế Hùng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	ix
DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng, nội dung và phạm vi nghiên cứu	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài.....	3
5. Kết cấu luận văn	3
Chương 1. LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Cơ sở lý luận về Quản lý chất lượng dịch vụ của NHTM.....	4
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại	4
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại	4
1.2. Chất lượng dịch vụ.....	6
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ	6
1.2.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ	8
1.2.3. Các yếu tố xác định chất lượng dịch vụ	9
1.3. Quản lý chất lượng dịch vụ.....	11
1.3.1. Khái niệm quản lý chất lượng dịch vụ	11
1.3.2. Vai trò của quản lý chất lượng dịch vụ	12
1.3.3. Các dịch vụ của ngân hàng bán lẻ	13
1.3.4. Nội dung của quản lý chất lượng dịch vụ bán lẻ của NHTM	16
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng dịch vụ bán lẻ của NHTM ...	19
1.4.1. Yếu tố bên trong	19

1.4.2. Yếu tố bên ngoài.....	22
1.5. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL	24
1.6. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng Dịch vụ bán lẻ của NHTM.....	25
1.6.1. Chỉ tiêu định lượng đánh giá kết quả hoạt động của Dịch vụ bán lẻ của NHTM	26
1.6.2. Chỉ tiêu định tính đánh giá chất lượng dịch vụ NHTM	26
1.7. Mô hình nghiên cứu của đề tài.....	27
1.8. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ NHBL của một số Ngân hàng trên thế giới và bài học kinh nghiệm cho các NHTM ở Việt Nam.....	28
1.8.1. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ NHBL của một số Ngân hàng trên thế giới.....	28
1.8.2. Bài học kinh nghiệm rút ra đối với các Ngân hàng Thương mại Việt Nam .	34
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	36
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	36
2.2. Quy trình nghiên cứu	36
2.3. Nghiên cứu sơ bộ	37
2.3.1. Nghiên cứu sơ bộ định tính	37
2.3.2. Nghiên cứu sơ bộ định lượng	37
2.4. Nghiên cứu chính thức.....	38
2.4.1. Thiết kế bảng hỏi.....	38
2.4.2. Thu thập số liệu và chọn mẫu điều tra	38
2.4.3. Phương pháp xử lý số liệu.....	39
2.5. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	40
Chương 3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁN LẺ CỦA CÁC NHTM TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ BẮC NINH	42
3.1. Tổng quan về thành phố Bắc Ninh	42
3.1.1. Giới thiệu về thành phố Bắc Ninh.....	42
3.1.2. Tình hình kinh tế xã hội thành phố Bắc Ninh năm 2014	43
3.2. Thực trạng hoạt động dịch vụ của các ngân hàng trên địa bàn thành phố Bắc Ninh.....	45

3.2.1. Hoạt động huy động vốn	45
3.2.2. Kết quả hoạt động cho vay	47
3.2.3. Hoạt động thanh toán	49
3.2.4. Hoạt động ngoại tệ, quản lý ngoại hối, vàng.....	50
3.2.5. Kết quả nổi bật và tồn tại, hạn chế trong hoạt động NH năm 2014	52
3.3. Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ của các NHTM trên địa bàn thành phố Bắc Ninh	55
3.3.1. Số lượng dịch vụ cá nhân của các NHTM	55
3.3.2. Doanh số, thu nhập từ các dịch vụ cá nhân của các NHTM	56
3.3.3. Quy mô và tỷ trọng thu từ dịch vụ trong tổng doanh thu của ngân hàng.....	57
3.3.4. Đánh giá về chi phí giao dịch khách hàng phải trả, phí dịch vụ khách hàng sử dụng.....	58
3.3.5. Thời gian giao dịch của khách hàng.....	60
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng tới quản lý chất lượng dịch vụ bán lẻ của các NHTM trên địa bàn thành phố Bắc Ninh	61
3.4.1. Tổng quan mẫu điều tra.....	61
3.4.2. Các loại hình dịch vụ khách hàng sử dụng của các NHTM.....	62
3.4.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng kiểm định Cronbach's Alpha...	63
3.4.4. Phân tích nhân tố	65
3.4.5. Phân tích hồi quy	67
3.5. Đánh giá chung về chất lượng Dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại các NHTM trên địa bàn thành phố Bắc Ninh.....	71
3.5.1. Những kết quả đã đạt được trong nâng cao chất lượng Dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại thành phố Bắc Ninh	71
3.5.2. Những hạn chế trong hoạt động dịch vụ bán lẻ tại các NHTM trên địa bàn TP. Bắc Ninh	71
3.5.3. Nguyên nhân hạn chế chất lượng Dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại các NHTM trên địa bàn TP. Bắc Ninh	73

Chương 4. MỘT SỐ GIẢI NHẪM NÂNG CAO QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁN LẺ CỦA CÁC NHTM TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ BẮC NINH.....	75
4.1 Đổi mới nhận thức, tổ chức bộ máy và điều hành.....	75
4.2. Đầu tư hoàn thiện, đổi mới công nghệ ngân hàng.....	76
4.3. Đa dạng hoá các kênh phân phối và thực hiện phân phối có hiệu quả.....	77
4.4. Đa dạng hoá sản phẩm, dịch vụ bán lẻ.....	78
4.5. Đẩy mạnh phát triển khách hàng trong đó chú trọng đến khách hàng ngoài quốc doanh và tư nhân.....	79
4.6. Đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên của các NHTM tại TP. Bắc Ninh.....	80
4.7. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát của Ngân hàng Nhà nước với các NHTM trên địa bàn TP. Bắc Ninh.....	81
KẾT LUẬN.....	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	84
PHỤ LỤC.....	87

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ACB	: Asia Commercial Bank - Ngân hàng Á châu
ATM	: Automated Teller Machine
CEO	: Chief Executive Officer
CN-TTCN	: Công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp
DN	: Doanh nghiệp
GD	: Giáo dục
GD&ĐT	: Giáo dục và đào tạo
GDP	: Gross domestic product
HĐND	: Hội đồng nhân dân
HGD	: Hộ gia đình
KCN	: Khu công nghiệp
NH	: Ngân hàng
NH CSXH	: Ngân hàng chính sách xã hội
NH HT	: Ngân hàng hợp tác
NHBL	: Ngân hàng bán lẻ
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTMNN	: Ngân hàng thương mại nhà nước
NHTW	: Ngân hàng trung ương
NQ/TU	: Nghị quyết/Trung ương
NSNN	: Ngân sách nhà nước
NTM	: Nông thôn mới
PCLB	: Phòng chống bão lụt
PTNT	: Phát triển nông thôn

QLNH	: Quản lý nhà nước
QTDND	: Quỹ tín dụng nhân dân
SX-KD	: Sản xuất kinh doanh
TC	: Tài chính
TCKT	: Tổ chức kinh tế
TDTT	: Thể dục thể thao
THCS	: Trung học cơ sở
TMDV	: Thương mại dịch vụ
TP	: Thành phố
UBND	: Ủy ban nhân dân
VSATTP	: Vệ sinh an toàn thực phẩm