

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

PHẠM THỊ HỒNG LOAN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG 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

PHẠM THỊ HỒNG LOAN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG 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 Gấm

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn này là công trình nghiên cứu của bản thân mình được thực hiện dựa trên cơ sở lý thuyết kết hợp với thực tiễn thông qua quá trình nghiên cứu khảo sát dưới sự dẫn dắt khoa học của PGS.TS Nguyễn Thị Gấm.

Các số liệu và kết quả sử dụng trong luận văn này là trung thực được trích dẫn nguồn gốc rõ ràng, các giải pháp đưa ra xuất phát từ thực tế và kinh nghiệm công tác của bản thân. Các kết quả nghiên cứu trong luận văn chưa từng được tác giả công bố dưới bất kỳ hình thức nào.

Tác giả luận văn

Phạm Thị Hồng Loan

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của giáo viên hướng dẫn, các đồng nghiệp, bạn bè và gia đình đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS. Nguyễn Thị Gấm, giáo viên hướng dẫn đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP đại chúng Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh, các cán bộ ngân hàng, các khách hàng đã góp ý và tạo điều kiện, giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những cơ hội và thách thức, để từ đó tìm ra và phân tích nguyên nhân yếu kém, đồng thời đưa ra những giải pháp cho Ngân hàng TMCP đại chúng Việt Nam-Chi nhánh Quảng Ninh để tôi có thể hoàn thành luận văn.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn sự ủng hộ, giúp đỡ của gia đình và bạn bè để tôi hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng 4 năm 2015

Tác giả

Phạm Thị Hồng Loan

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	ix
MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng nghiên cứu và Phạm vi nghiên cứu	3
4. Những đóng góp mới của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH	
VỤNGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	6
1.1. Tổng quan về dịch vụ ngân hàng	6
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng.....	6
1.1.2. Đặc điểm dịch vụ ngân hàng.....	7
1.1.3. Vai trò của dịch vụ ngân hàng.....	8
1.1.3.1. Đối với nền kinh tế.....	8
1.1.3.2. Đối với ngân hàng	9
1.1.3.3. Đối với khách hàng	10
1.1.4. Các dịch vụ ngân hàng chủ yếu.....	10
1.1.4.1. Các dịch vụ ngân hàng truyền thống.....	10
1.1.4.2. Dịch vụ ngân hàng hiện đại.....	12
1.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng của ngân hàng thương mại	15
1.2.1. Quan niệm nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	15
1.2.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng ngân hàng.....	16
1.2.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ.....	17
1.2.3.1. Quy mô và tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ ngân hàng.....	18

1.2.3.2. Thái độ và trách nhiệm của cán bộ nhân viên ngân hàng	18
1.2.3.3. Sự khác biệt của các dịch vụ so với ngân hàng khác	18
1.2.3.4. Sự hoàn hảo của các dịch vụ ngân hàng	19
1.2.3.5. Sự thỏa mãn hay hài lòng của khách hàng.....	19
1.2.3.6. Sự gia tăng về số lượng khách hàng	21
1.3. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ	21
1.3.1. Độ tin cậy.....	23
1.3.2. Năng lực phục vụ.....	24
1.3.3. Yếu tố hữu hình.....	24
1.3.4. Tính đáp ứng.....	24
1.3.5. Sự đồng cảm.....	25
1.4. Những yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	25
1.4.1. Yếu tố về trình độ quản lý và chất lượng nguồn nhân lực.....	25
1.4.2. Yếu tố về điều kiện cơ sở vật chất, ứng dụng khoa học công nghệ ngân hàng.....	27
1.4.3. Yếu tố về năng lực tài chính.....	28
1.4.4. Yếu tố về thương hiệu của ngân hàng.....	28
1.4.5. Yếu tố về chính sách Marketing và chăm sóc khách hàng.....	28
1.4.6. Nhu cầu của khách hàng	29
1.5. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng	30
1.5.1. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng của một số ngân hàng nước ngoài.....	30
1.5.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ của một số chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam.....	32
1.6. Bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng cho các ngân hàng thương mại tại Việt Nam.....	32
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	34
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	34

2.2. Phương pháp thu thập thông tin	34
2.2.1. Thu thập số liệu thứ cấp	34
2.2.2. Thu thập số liệu sơ cấp	35
2.3. Tổng hợp thông tin	36
2.4. Phương pháp phân tích	36
2.5. Mô hình phân tích	36
2.6. Chỉ tiêu phân tích	38
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG NINH	39
3.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam và Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam - CN Quảng Ninh	39
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam	39
3.1.2. Mô hình tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam - CN Quảng Ninh	40
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ của Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam - CN Quảng Ninh trong năm 2014	43
3.1.4. Các loại hình dịch vụ của Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam- CN Quảng Ninh	48
3.1.4.1. Dịch vụ huy động vốn	48
3.1.4.2. Dịch vụ tín dụng	50
3.1.4.3. Dịch vụ thanh toán	52
3.1.4.4. Dịch vụ thẻ	53
3.1.4.5. Dịch vụ ngân hàng điện tử	54
3.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam- Chi nhánh Quảng Ninh thông qua ý kiến khách hàng	55
3.2.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu	55

3.2.2. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ NH của các đối tượng nghiên cứu.....	56
3.2.2.1. Đánh giá thực trạng các Yếu tố hữu hình của ngân hàng	56
3.2.2.2. Đánh giá thực trạng độ tin cậy của ngân hàng.....	57
3.2.2.3. Đánh giá thực trạng Năng lực phục vụ của ngân hàng.....	58
3.2.2.4. Đánh giá thực trạng Sự đồng cảm của ngân hàng.....	59
3.2.2.5. Đánh giá thực trạng tính đáp ứng của ngân hàng	59
3.2.3.Kết quả kiểm định thang đo Conbach'alpha.....	60
3.2.4.Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA	61
3.2.5. Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ tới sự thỏa mãn khách hàng.....	64
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam - CN Quảng Ninh.....	67
3.3.1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Chi nhánh.....	67
3.3.2. Nguồn nhân lực của chi nhánh.....	68
3.3.3. Công tác tổ chức, quản lý.....	70
3.3.4. Năng lực tài chính và thương hiệu của PVcomBank.....	73
3.4. Đánh giá chung	74
3.4.1. Những mặt đạt được.....	74
3.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	76
Chương 4: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG NINH	77
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng của Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới.....	77
4.1.1. Định hướng chiến lược phát triển chung của PVcomBank	77
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng của PVcomBank Quảng Ninh	78

4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại PVcomBank Quảng Ninh.....	80
4.2.1. Giải pháp nâng cao các yếu tố hữu hình	80
4.2.2. Giải pháp nâng cao độ tin cậy	82
4.2.3. Giải pháp nâng cao năng lực phục vụ	84
4.2.4. Các giải pháp nâng cao tính đáp ứng	86
4.2.5. Các giải pháp nâng cao sự đồng cảm.....	88
4.2.6. Các giải pháp khác	91
4.3. Một số kiến nghị.....	93
4.3.1. Kiến nghị với chính phủ.....	93
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	94
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam.....	95
KẾT LUẬN.....	98
TÀI LIỆU THAM KHẢO	99
PHỤ LỤC	101

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ATM	:	Máy rút tiền tự động
CN	:	Chi nhánh
HCTC	:	Hành chính tổ chức
KT	:	Kinh tế
NV	:	Nhân viên
TCKT	:	Tổ chức kinh tế
TMCP	:	Thương mại cổ phần