

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

TẠ THỊ KIM QUYÊN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH HUYỆN QUẾ VÕ, 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

TẠ THỊ KIM QUYÊN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH HUYỆN QUẾ VÕ, 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. Trần Chí Thiện

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Mô hình nghiên cứu mà tôi xây dựng và các kết quả, số liệu trong nghiên cứu này là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả luận văn

Tạ Thị Kim Quyên

LỜI CẢM ƠN

Được sự phân công của Khoa Quản lý kinh tế trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh và sự đồng ý hướng dẫn của thầy giáo PGS.TS. Trần Chí Thiện, tôi đã thực hiện đề tài: “*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tiền gửi tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Quế Võ, Bắc Ninh*”.

Để hoàn thành Luận văn này, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến Thầy giáo PGS.TS. Trần Chí Thiện. Trong suốt quá trình nghiên cứu, Thầy đã hướng dẫn nhiệt tình, động viên tôi hoàn thành đúng tiến độ. Sự hiểu biết sâu sắc về khoa học cũng như kinh nghiệm của Thầy chính là tiền đề giúp tôi đạt được kết quả trong nghiên cứu này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến các Thầy cô giáo trong khoa Quản lý kinh tế - Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh đã giúp đỡ tôi nâng cao kiến thức chuyên môn trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu tại trường.

Có được kết quả nghiên cứu này, tôi bày tỏ lòng biết ơn đến người thân trong gia đình, bạn bè đồng nghiệp luôn đồng hành và ủng hộ tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Mặc dù tôi đã nỗ lực để thực hiện đề tài một cách tốt nhất nhưng không tránh khỏi những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các Thầy cô trong Hội đồng và các bạn đồng nghiệp để Luận văn được hoàn thiện hơn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Tạ Thị Kim Quyên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC NHỮNG CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	x
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài nghiên cứu.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Những đóng góp mới của nghiên cứu.....	3
5. Bố cục của luận văn.....	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.. Error!	
Bookmark not defined.	
1.1. Khái quát về Ngân hàng Thương mại..... Error! Bookmark not defined.	
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại	Error! Bookmark not defined.
1.1.2. Vai trò của Ngân hàng Thương mại đối với sự phát triển của nền kinh tế	6
1.1.3. Hoạt động cơ bản của Ngân hàng Thương mại.....	9
1.2. Chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại.....	10
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm ngân hàng	10
1.2.2. Phân loại tiền gửi tiết kiệm tại các Ngân hàng Thương mại	14
1.2.3. Sự cần thiết nâng cao chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại.....	17
1.3. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm ngân hàng	18
1.3.1. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL	18
1.3.2. Mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng (CSI Model).....	20

1.3.3. Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Quế Võ	23
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Quế Võ	28
1.4.1. Nhu cầu khách hàng	28
1.4.2. Chiến lược đa dạng hóa dịch vụ tiền gửi tiết kiệm.....	29
1.4.3. Quy trình cung cấp dịch vụ tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng.....	29
1.4.4. Nhân viên giao dịch ngân hàng	30
1.4.5. Cơ sở vật chất của ngân hàng	30
1.5. Cơ sở thực tiễn liên quan đến nâng cao chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại Việt Nam	32
1.5.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại các Ngân hàng Thương mại.....	32
1.5.2. Bài học kinh nghiệm trong huy động vốn từ tiền gửi tiết kiệm cho Agribank Quế Võ	36
1.6. Tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài	37
1.6.1. Các nghiên cứu nước ngoài	37
1.6.2. Các nghiên cứu trong nước	38
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	39
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	39
2.2. Phương pháp nghiên cứu	40
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	40
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin	46
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin.....	46
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Quế Võ.....	48
2.3.1. Tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi tiết kiệm.....	49
2.3.2. Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng.....	50

2.3.3. Khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh của ngân hàng thông qua cân đối nguồn vốn huy động từ TGTK và Dự nợ.....	51
Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN QUẾ VÕ, BẮC NINH.....	52
3.1. Giới thiệu chung về Agribank Quế Võ, Bắc Ninh.....	52
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	52
3.1.2. Cơ cấu tổ chức Agribank Quế Võ, Bắc Ninh.....	53
3.1.3. Các hình thức huy động vốn từ tiền gửi tiết kiệm của Agribank Quế Võ.....	54
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ tiền gửi tại Agribank Quế Võ.....	57
3.2.1. Tốc độ tăng trưởng vốn tiền gửi tại Agribank Quế Võ.....	58
3.2.2. Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Quế Võ.....	60
3.2.3. Khả năng đáp ứng nhu cầu kinh doanh của Agribank Quế Võ.....	65
3.2.4. Kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ tiền gửi tại Agribank Quế Võ.....	66
3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ tiền gửi tại Agribank Quế Võ, Bắc Ninh.....	93
3.3.1. Kết quả đạt được.....	93
3.3.2. Một số tồn tại.....	93
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN QUẾ VÕ, BẮC NINH.....	94
4.1. Định hướng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ của Agribank Việt Nam.....	95
4.1.1. Định hướng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.....	95
4.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ của Agribank Bắc Ninh.....	97
4.1.3. Mục tiêu nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ của Agribank Quế Võ.....	98
4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tiền gửi tại Agribank Quế Võ.....	100
4.2.1. Giải pháp nâng cao uy tín, hình ảnh của Agribank Quế Võ.....	100
4.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng nhân sự Agribank Quế Võ.....	101

4.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng khi gửi tiền tại Agribank Quế Võ	103
4.2.4. Giải pháp đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Quế Võ.....	106
4.2.5. Giải pháp xây dựng hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Quế Võ	109
4.2.6. Giải pháp cải tiến và ứng dụng công nghệ hiện đại hóa Agribank Quế Võ	110
4.3. Một số kiến nghị	112
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.....	112
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam ...	113
4.3.3. Kiến nghị với Agribank Bắc Ninh.....	113
KẾT LUẬN	115
TÀI LIỆU THAM KHẢO	116
PHỤ LỤC	119

DANH MỤC NHỮNG CHỮ VIẾT TẮT

Agribank	: Tên viết tắt bằng tiếng Anh: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
Agribank Quế Võ	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh huyện Quế Võ
CN	: Chi nhánh
CLDV	: Chất lượng dịch vụ
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHNo&PTNN	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NVGD	: Nhân viên giao dịch
KH	: Khách hàng
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TGTK	: Tiền gửi tiết kiệm

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Mô tả biến quan sát Sự tin tưởng của khách hàng về chất lượng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm tại Agribank Quế Võ	41
Bảng 2.2: Mô tả biến quan sát Tính đảm bảo của ngân hàng về chất lượng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm với khách hàng tại Agribank Quế Võ	42
Bảng 2.3: Mô tả biến quan sát Tính hữu hình của ngân hàng về chất lượng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm với khách hàng tại Agribank Quế Võ	42
Bảng 2.4: Mô tả biến quan sát Sự cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm tại Agribank Quế Võ	43
Bảng 2.5: Mô tả biến quan sát Tính trách nhiệm của Agribank Quế Võ về chất lượng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm với khách hàng	43
Bảng 2.6: Mô tả biến quan sát Giá cả dịch vụ gửi tiền tiết kiệm tại Agribank Quế Võ	44
Bảng 2.7: Mô tả các biến quan sát các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Quế Võ.....	44
Bảng 3.1: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm và dư nợ của Agribank Quế Võ.....	58
Bảng 3.2: Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn của Agribank Quế Võ	59
Bảng 3.3. Tỷ trọng vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm trong tổng nguồn huy động của Agribank Quế Võ	61
Bảng 3.4. Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm theo loại tiền tại Agribank Quế Võ	61
Bảng 3.5. Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm theo đối tượng khách hàng tại Agribank Quế Võ	62
Bảng 3.6: Cơ cấu nguồn vốn theo thời hạn gửi tiền tiết kiệm tại Agribank Quế Võ	63
Bảng 3.7. Cơ cấu vốn huy động tiền gửi tiết kiệm của các tổ chức kinh tế tại Agribank Quế Võ	64
Bảng 3.8: Cơ cấu nguồn vốn huy động tiền gửi tiết kiệm từ dân cư tại Agribank Quế Võ	65
Bảng 3.9. Tình hình cân đối vốn huy động và dư nợ từ tiền gửi tiết kiệm tại Agribank Quế Võ	65
Bảng 3.10: Giá trị Cronbach's Alpha các tiêu chí đo CLDV TGTK	67