

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

TRẦN THỊ QUỲNH MAI

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2016

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

TRẦN THỊ QUỲNH MAI

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 60.34.01.02**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐỖ THỊ PHƯƠNG

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn này là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của tôi. Các số liệu, kết quả trình bày trong luận văn là trung thực có nguồn gốc rõ ràng.

Tác giả

TRẦN THỊ QUỲNH MAI

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài "*Nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn chi nhánh Thái Nguyên*", tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên 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, các khoa, 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 TS. Đỗ Thị Phương.

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.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Thái Nguyên, cán bộ các phòng chuyên môn đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi trong việc thu thập số liệu để làm luận văn.

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

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

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Trần Thị Quỳnh Mai

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	2
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CẠNH TRANH	
VÀ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Khái quát chung về ngân hàng thương mại	4
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại	4
1.1.2. Phân loại ngân hàng thương mại	5
1.1.3. Chức năng của ngân hàng thương mại	7
1.1.4. Đặc điểm kinh doanh của ngân hàng thương mại	9
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của NHTM.....	10
1.2. Khái quát chung về cạnh tranh của ngân hàng thương mại	12
1.2.1. Khái niệm cạnh tranh và các loại hình cạnh tranh.....	12
1.2.2. Khái niệm cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng	15
1.2.3. Đặc thù cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng.....	15
1.2.4. Các công cụ cạnh tranh của NHTM	17

1.3. Khái quát chung về năng lực cạnh tranh của NHTM	18
1.3.1. Quan niệm chung về năng lực cạnh tranh	18
1.3.2. Khái niệm về năng lực cạnh tranh của NHTM.....	20
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của NHTM.....	21
1.4. Các tiêu chí để đánh giá năng lực cạnh tranh của NHTM.....	25
1.4.1. Nhóm chỉ tiêu về năng lực tài chính ngân hàng	26
1.4.2. Tính đa dạng của sản phẩm	27
1.4.3. Chỉ tiêu về năng lực quản trị - điều hành và trình độ nhân lực	28
1.4.4. Về năng lực công nghệ	29
1.4.5. Về năng lực thương hiệu	31
1.5. Vai trò của Ngân hàng Nhà nước và ngân hàng Trung Ương	31
1.6. Kinh nghiệm nâng cao năng lực cạnh tranh của một số NHTM trên thế giới.....	31
1.6.1. Kinh nghiệm của ngân hàng Malaysia	31
1.6.2. Những bài học kinh nghiệm rút ra cho NHTM Việt Nam	32
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	34
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	34
2.2. Phương pháp thu thập thông tin	34
2.2.1. Nguồn số liệu sơ cấp.....	34
2.2.2. Nguồn dữ liệu thứ cấp	35
2.3. Phương pháp phân tích thông tin	35
2.3.1. Phương pháp tổng hợp số liệu	35
2.3.2. Phương pháp xử lý, phân tích thông tin	36
2.4. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....	36
Chương 3. THỰC TRẠNG NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	39
3.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Thái Nguyên	39
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Agribank Thái Nguyên	39
3.1.2. Các sản phẩm chủ yếu của Agibank chi nhánh Thái Nguyên.....	39

3.1.3. Cơ cấu tổ chức của Agribank Thái Nguyên	40
3.1.4. Bản sắc văn hóa Agribank Thái Nguyên	43
3.1.5. Một số đặc điểm kinh tế xã hội địa bàn Thái Nguyên ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Agribank Thái Nguyên.....	46
3.1.6. Kết quả hoạt động kinh doanh những năm gần đây	49
3.2. Thực trạng năng lực cạnh của Agribank chi nhánh Thái Nguyên	54
3.2.1. Về năng lực tài chính.....	54
3.2.2. Tính đa dạng của sản phẩm dịch vụ ngân hàng.....	59
3.2.3. Nhóm chỉ tiêu về con người. Năng lực quản trị - điều hành và trình độ nhân lực	62
3.2.4. Năng lực công nghệ	64
3.2.5. Năng lực thương hiệu	66
3.3. Đánh giá của khách hàng về Agribank Thái Nguyên	68
3.4. Đánh giá thực trạng năng lực cạnh tranh của Agribank Thái Nguyên	71
3.4.1. Các kết quả đạt được	71
3.4.2. Một số tồn tại	75
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA AGRIBANK THÁI NGUYÊN	77
4.1. Định hướng phát triển của Agribank Thái Nguyên từ nay đến năm 2020 mà một số mục tiêu cụ thể năm 2015	77
4.2. Một số giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của Agribank Thái Nguyên	79
4.2.1. Tăng cường năng lực tài chính	79
4.2.2. Về nâng cao chất lượng công tác tín dụng và phòng ngừa rủi ro tín dụng	80
4.2.3. Giải pháp về nâng cao hiệu quả huy động vốn.....	84
4.2.4. Giải pháp về nâng cao chất lượng dịch vụ	86
4.2.5. Giải pháp về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực toàn hệ thống.....	87

4.3. Điều kiện để áp dụng thực hiện giải pháp.....	91
4.3.1. Về phía Nhà nước	91
4.3.2. Về phía Tỉnh Thái Nguyên	92
4.3.3. Về phía ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam.....	92
4.4. Một số kiến nghị đối với Chính phủ và Ngân hàng nhà nước	93
KẾT LUẬN	95
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	96
PHỤ LỤC	98

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

AGRIBANK	:	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
BIDV	:	Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Na
CBCNV	:	Cán bộ công nhân viên
CN	:	Chi nhánh
CTG	:	Ngân hàng Công thương Việt Nam
DN	:	Doanh nghiệp
KH	:	Khách hàng
MBB	:	Ngân hàng TMCP Quân đội
MIS	:	Hệ thống thông tin quản lý
NHNN	:	Ngân hàng nhà nước
NHNNg	:	Ngân hàng nước ngoài
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
NHTMNN	:	Ngân hàng thương mại Nhà nước
PGD	:	Phòng giao dịch
SHB	:	Ngân hàng Sài gòn Hà Nội
TCB	:	Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam
TCKT	:	Tổ chức kinh tế
TCTD	:	Tổ chức tín dụng
TMCP	:	Thương mại cổ phần
VCB	:	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
VIB	:	Ngân hàng Quốc tế
WTO	:	Tổ chức thương mại thế giới

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1.	Tình hình nguồn vốn của Agribank chi nhánh Thái Nguyên.....	50
Bảng 3.2.	Tình hình dư nợ	51
Bảng 3.3.	Tình hình cho vay theo thành phần kinh tế giai đoạn 2012-2014	51
Bảng 3.4.	Hoạt động kinh doanh ngoại hối của Agibank Thái Nguyên giai đoạn 2012 - 2014.....	53
Bảng 3.5.	Nguồn vốn huy động bằng tiền đồng Việt Nam	53
Bảng 3.6.	Tình hình huy động vốn của Agirbank Thái Nguyên	54
Bảng 3.7.	Vốn chủ sở hữu, tổng tài sản của một số NHTM trên địa bàn TP Thái Nguyên năm 2014	55
Bảng 3.8.	Tỷ trọng tài sản dài hạn của một số ngân hàng trên địa bàn TP Thái Nguyên	56
Bảng 3.9.	Tỷ suất lợi nhuận trên tài sản ROA của một số ngân hàng trên địa bàn TP Thái Nguyên	57
Bảng 3.10.	Mạng lưới địa điểm giao dịch trên địa bàn Tp Thái Nguyên.....	62
Bảng 3.11.	Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về năng lực cạnh tranh của Agribank Thái Nguyên	69