

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

NGUYỄN ĐỨC NGHĨA

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI
CÁC NHTM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ - NGHIÊN CỨU
TRƯỜNG HỢP TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2017

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

NGUYỄN ĐỨC NGHĨA

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI
CÁC NHTM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ - NGHIÊN CỨU
TRƯỜNG HỢP TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGUYỄN THỊ GÁM

THÁI NGUYÊN - 2017

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.

Tôi xin cam đoan mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, ngày tháng 06 năm 2017
Tác giả

Nguyễn Đức Nghĩa

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 gửi lời cảm ơn sâu sắc đến PGS. TS. Nguyễn Thị Gấm - 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 trân trọng cảm ơn tập thể giáo viên Khoa chuyên môn và chuyên viên Phòng đào tạo 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 trân trọng cảm ơn ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ 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 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.

Trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng 06 năm 2017
Tác giả

Nguyễn Đức Nghĩa

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	viii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	ix
DANH MỤC CÁC BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ	xi
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 của luận văn	3
4. Những đóng góp của luận văn	4
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Ngân hàng thương mại (NHTM) và vai trò của NHTM trong nền kinh tế thị trường.....	5
1.1.2. Hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại.....	6
1.2. Dịch vụ của ngân hàng thương mại	7
1.2.1. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng.....	7
1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng	9
1.2.3. Vai trò của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế thị trường	10
1.2.4. Các dịch vụ ngân hàng chủ yếu	11
1.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng của NHTM	14
1.3.1. Quan niệm về chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	14
1.3.2. Vai trò của chất lượng dịch vụ đối với hoạt động của ngân hàng	16
1.3.3. Sự cần thiết phải mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	18
1.3.4. Tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ (CLDV) ngân hàng.....	20
1.3.5. Khoảng cách đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	21

1.4. Những nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	24
1.4.1. Những nhân tố chủ quan	24
1.4.1.1. Năng lực tài chính	24
1.4.1.2. Cơ sở vật chất.....	24
1.4.1.3. Mạng lưới hoạt động	25
1.4.1.4. Mức độ đầu tư công nghệ ngân hàng	25
1.4.1.5. Chiến lược quảng bá và truyền thông	26
1.4.1.6. Chính sách khách hàng.....	26
1.4.1.7. Chất lượng nguồn nhân lực	27
1.4.2. Những nhân tố khách quan	28
1.4.2.1. Môi trường kinh tế vĩ mô	28
1.4.2.2. Nhu cầu khách hàng	29
1.4.2.3. Môi trường xã hội, văn hóa, nhân khẩu địa lý.....	29
1.4.2.4. Yêu cầu của hội nhập và mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng.....	30
1.5. Một số kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ của các ngân hàng trên thế giới và Việt Nam.....	31
1.5.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ của một số ngân hàng nước ngoài	31
1.5.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ của một số ngân hàng ở Việt Nam	34
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	37
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	37
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	37
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	37
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	39
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	40
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	41
2.4. Thang đo Chất lượng dịch vụ.....	43

Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CÁC NGÂN HÀNG TM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ: TRƯỜNG HỢP NHTMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH PHÚ THỌ GIAI ĐOẠN 2013 - 2016.....	47
3.1. Khái quát về hệ thống các NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	47
3.1.1. Hệ thống các NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	47
3.1.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ của các NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	48
3.2. Khái quát về ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ.....	52
3.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ (Vietinbank, CN Phú Thọ).....	52
3.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ.....	53
3.2.3. Mô hình cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ.....	54
3.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ.....	58
3.2.5. Các hoạt động cung cấp dịch vụ chủ yếu.....	64
3.2.6. Một số kết quả đạt được từ hoạt động cung cấp dịch vụ.....	67
3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Phú Thọ.....	71
3.3.1. Mô tả mẫu điều tra.....	71
3.3.2. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại Vietinbank Chi nhánh Phú Thọ qua các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ.....	73

3.3.3. Kết quả đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng của ngân hàng TMCP Công thương VN chi nhánh Phú Thọ.....	78
3.3.3.1. Đánh giá sơ bộ thang đo CLDV bằng phương pháp phân tích Cronbach's Alpha.....	78
3.3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) đối với thành phần chất lượng dịch vụ ngân hàng.....	79
3.3.3.3. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam, CN Phú Thọ qua điểm đánh giá bình quân.....	84
3.3.4. Kiểm định t-test sự khác biệt trong đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của NH TMCP Công Thương VN, CN Phú Thọ theo đối tượng khách hàng.....	89
3.3.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ.....	92
3.3.5.1. Ảnh hưởng bởi yếu tố Phương tiện hữu hình.....	92
3.3.5.2. Ảnh hưởng của yếu tố Tin cậy.....	92
3.3.5.3. Ảnh hưởng của yếu tố Năng lực phục vụ.....	93
3.3.5.4. Ảnh hưởng của yếu tố Phản hồi.....	94
3.3.5.5. Ảnh hưởng của yếu tố Cảm thông.....	95
3.4.6. Ảnh hưởng của các yếu tố chất lượng dịch vụ tới sự thỏa mãn khách hàng và lòng trung thành khách hàng.....	95
3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ của các ngân hàng TM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ và Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ..	100
3.3.1. Kết quả đạt được.....	100
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	102
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ.....	106
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng của ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	106

4.2. Giải pháp nâng cao CLDV ngân hàng của các NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	108
4.2.1. Giải pháp chung cho các NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	108
4.2.2. Giải pháp nâng cao CLDV ngân hàng của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Phú Thọ	111
4.3. Một số kiến nghị nhằm tạo giải pháp đồng bộ nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng	119
4.3.1. Kiến nghị đối với Chính Phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	119
4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	120
4.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Công thương VN - Chi nhánh Phú Thọ	121
KẾT LUẬN	123
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	125
PHỤ LỤC	127

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CLDV	Chất lượng dịch vụ
CN	Chi nhánh
CP	Cổ phần
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
HĐND	Hội đồng nhân dân
KT - XH	Kinh tế - Xã hội
KHBL	Khách hàng bán lẻ
NHCT	Ngân hàng công thương
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
UBND	Ủy ban nhân dân
VN	Việt Nam