

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN THÀNH CÔNG

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

TP.HỒ CHÍ MINH – NĂM 2016

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN THÀNH CÔNG

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng

Mã ngành: 62 34 02 01

Người hướng dẫn khoa học:

PGS. TS. TRỊNH QUỐC TRUNG

TS. PHAN NGỌC MINH

TP.HỒ CHÍ MINH – NĂM 2016

TÓM TẮT LUẬN ÁN

Kể từ khi thực hiện chính sách mở cửa, thị trường tài chính - ngân hàng Việt Nam trong những năm qua có sự phát triển nhanh chóng. Tuy nhiên, quá trình hội nhập kinh tế toàn cầu và cạnh tranh ngày càng gay gắt đã tạo ra áp lực rất lớn cho các ngân hàng thương mại Việt Nam. Theo thống kê, Việt Nam hiện có trên 40 ngân hàng bao gồm ngân hàng thương mại nhà nước, ngân hàng thương mại cổ phần, ngân hàng 100% vốn nước ngoài và liên doanh. Dự kiến trong thời gian tới sẽ có thêm nhiều tổ chức tín dụng nước ngoài gia nhập vào thị trường tài chính Việt Nam cùng với nhiều rào cản, quy định hạn chế của Chính phủ sẽ dần được gỡ bỏ cho nên đòi hỏi các ngân hàng thương mại không ngừng nghiên cứu đổi mới phương thức hoạt động, chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ để thích nghi với tình hình mới.

Theo ý kiến của nhiều chuyên gia cả trong và ngoài lĩnh vực tài chính - ngân hàng đều cho rằng một trong những tiêu chí để khách hàng lựa chọn và tìm đến ngân hàng là chất lượng dịch vụ. Do vậy, để giúp cho các nhà quản lý có cái nhìn tổng quan về thực trạng chất lượng dịch vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay cũng như có giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm góp phần nâng cao lợi thế cạnh tranh trên thị trường tài chính, nội dung luận án tập trung nghiên cứu đề tài “***Chất lượng dịch vụ tài chính – ngân hàng tại các ngân hàng thương mại Việt Nam***”.

Để thực hiện nghiên cứu đề tài trên, luận án đã xác định các mục tiêu nghiên cứu, các câu hỏi đặt ra trong nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, và để đạt được mục tiêu nghiên cứu, luận án sử dụng các phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với phương pháp nghiên cứu định lượng để phân tích đánh giá các khía cạnh vấn đề liên quan đến mục tiêu nghiên cứu.

Luận án đã hệ thống hóa các cơ sở lý thuyết, làm rõ các nội hàm liên quan đến khái niệm, đặc điểm, các loại hình dịch vụ tài chính – ngân hàng, chất lượng dịch vụ và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ,... Đồng thời, luận án cũng tiến hành nghiên cứu phân tích đánh giá quá trình phát triển của một số mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của một số nhà nghiên cứu trên

thể giới để qua đó luận án đề xuất áp dụng mô hình 5 thành phần SERVQUAL của Parasuraman (1985) vào đo lường đánh giá chất lượng dịch vụ tài chính - ngân hàng tại các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Từ kết quả nghiên cứu định tính, luận án đã điều chỉnh bổ sung các tiêu chí đo lường trên cơ sở mô hình SERVQUAL sao cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại thị trường tài chính Việt Nam và đề xuất mô hình nghiên cứu đo lường chất lượng dịch vụ VBSQ (**Việt Nam Banking Service Quality**) gồm 6 nhân tố: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Tin cậy; (3) Năng lực phục vụ; (4) Đáp ứng; (5) Đồng cảm; (6) Tiếp cận; và 2 nhân tố phụ thuộc là “Chất lượng dịch vụ” và “Sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng”.

Từ kết quả nghiên cứu định lượng thông qua các phương pháp phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA), phương pháp phân tích khẳng định (CFA), luận án đã xác định được mô hình đo lường chất lượng dịch vụ VBSQ gồm 4 nhân tố: (1) Nhân viên phục vụ; (2) Tin cậy; (3) Tiếp cận; (4) Phương tiện hữu hình và 2 nhân tố phụ thuộc là “Chất lượng dịch vụ” và “Sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng”. Tiếp theo, luận án đã tiến hành đo lường và phân tích đánh giá chất lượng dịch vụ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam trên cơ sở phân tích khoảng cách điểm bình quân giữa cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của ngân hàng, đồng thời so sánh chất lượng dịch vụ giữa các nhóm ngân hàng thương mại. Kết quả nghiên cứu cho thấy các ngân hàng thương mại tại Việt Nam hiện nay chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng hay nói cách khác là đa phần khách hàng vẫn chưa hài lòng về chất lượng dịch vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Hơn nữa, để đạt được mục tiêu nghiên cứu, luận án đã tiến hành kiểm định mối quan hệ giữa các nhân tố và chất lượng dịch vụ, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng thông qua phương pháp phân tích cấu trúc tuyến tính (SEM) và phương pháp phân tích Bootstrap. Kết quả kiểm định cho thấy cả 4 nhân tố: (1) Nhân viên phục vụ; (2) Tin cậy; (3) Tiếp cận; (4) Phương tiện hữu hình đều có tác động dương đến chất lượng dịch vụ, trong đó nhân tố “Nhân viên phục vụ” có tác động nhiều nhất đến chất lượng dịch vụ. Do vậy, trong công tác cải tiến nâng

cao chất lượng dịch vụ, ngoài việc cải tiến các vấn đề liên quan đến các yếu tố tin cậy, tiếp cận, phương tiện hữu hình thì ngân hàng cần phải tập trung chú trọng cải tiến nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ. Ngoài ra, kết quả kiểm định cũng cho thấy giữa nhân tố “Chất lượng dịch vụ” và “Sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng” có mối quan hệ cùng chiều. Khi chất lượng dịch vụ tăng lên 1 đơn vị thì sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng sẽ tăng lên 0,48 đơn vị.

Bên cạnh đó, luận án cũng tiến hành phân tích so sánh sự khác biệt về cảm nhận chất lượng dịch vụ theo từng nhóm đối tượng khách hàng theo giới tính, thu nhập, độ tuổi, trình độ học vấn thông qua phương pháp phân tích cấu trúc đa nhóm. Kết quả kiểm định cho thấy có sự khác biệt giữa nhóm khách hàng có trình độ “Dưới Đại học” và nhóm khách hàng có trình độ “Từ Đại học trở lên”. Cho nên, ngoài việc cải tiến các vấn đề liên quan đến 4 yếu tố nêu trên thì trong công tác cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các ngân hàng thương mại cần phải chú ý đến phân khúc khách hàng theo trình độ học vấn, tức giữa nhóm khách hàng có trình độ đại học và nhóm khách hàng có trình độ từ đại học trở lên.

Tóm lại, từ kết quả nghiên cứu cho thấy luận án đã đạt được tất cả các mục tiêu nghiên cứu của luận án cũng như trả lời được các câu hỏi nghiên cứu đặt ra ban đầu. Đặc biệt, luận án đã đưa ra được 8 hàm ý cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ cho các ngân hàng thương mại Việt Nam như: (1) nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ; (2) đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị và công nghệ hiện đại; (3) đa dạng hóa loại hình sản phẩm dịch vụ cùng với chính sách giá cả và phí dịch vụ hợp lý; (4) chuẩn hóa quy trình cung cấp dịch vụ; (5) điều chỉnh quy hoạch và mở rộng mạng lưới kênh phân phối; (6) tăng cường hoạt động Marketing và chăm sóc khách hàng; (7) nâng cao tính an toàn và uy tín trong cung cấp dịch vụ; (8) đảm bảo tính nhất quán trong quá trình cung cấp dịch vụ, đồng thời cũng chỉ ra các hạn chế mà luận án chưa thể thực hiện được và gợi mở hướng nghiên cứu tiếp theo cho các nhà nghiên cứu sau này.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là: **NGUYỄN THÀNH CÔNG**

Sinh ngày: **18/06/1979**

Quê quán: **Bình Phước**

Hiện đang công tác tại: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn (SCB) – Số 927 Trần Hưng Đạo, Phường 1, Quận 5, TP.Hồ Chí Minh.

Là nghiên cứu sinh khóa XIV của Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh.

Mã số nghiên cứu sinh: **010114090003**

Tên luận án: “**Chất lượng dịch vụ tài chính – ngân hàng tại các Ngân hàng Thương mại Việt Nam**”

Người hướng dẫn khoa học:

Hướng dẫn 1: PGS. TS. Trịnh Quốc Trung

Hướng dẫn 2: TS. Phan Ngọc Minh

Luận án này được thực hiện tại Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi xin cam đoan luận án này là kết quả của quá trình học tập và nghiên cứu nghiêm túc của riêng tôi. Các số liệu trong luận án có nguồn gốc rõ ràng và đáng tin cậy. Kết quả nghiên cứu là trung thực, trong đó không có các nội dung đã được công bố toàn bộ trước đây hoặc các nội dung do người khác thực hiện ngoại trừ các nội dung trích dẫn trong luận án được chú thích nguồn gốc rõ ràng, chính xác và minh bạch.

Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Tp.Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

TÁC GIẢ

NGUYỄN THÀNH CÔNG

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên tôi xin chân thành cảm ơn quý thầy cô Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh đã trang bị cho tôi nhiều kiến thức thật quý báu trong suốt thời gian tôi tham gia học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu tại trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn thầy PGS. TS. Trịnh Quốc Trung và thầy TS. Phan Ngọc Minh, người hướng dẫn khoa học, đã tận tình định hướng cho tôi tiếp cận những vấn đề nghiên cứu cũng như hướng dẫn góp ý cho tôi hoàn thiện luận án này.

Sau cùng, tôi xin chân thành cảm ơn bạn bè, đồng nghiệp và người thân trong gia đình đã hỗ trợ, giúp đỡ cho tôi rất nhiều trong suốt thời gian tôi học tập và nghiên cứu.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Tác giả

Nguyễn Thành Công

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	TÊN TIẾNG ANH	TÊN TIẾNG VIỆT
ACB	Asia Commercial Joint Stock Bank	Ngân hàng TMCP Á Châu
AFTA	ASEAN Free Trade Area	Khu vực Mậu dịch Tự do ASEAN
Agribank	Bank for Agriculture and Rural Development	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
ALM	Asset-Liability Management	Quản lý tài sản nợ - có
ANZ	Australia And Newzealand Bank	Ngân hàng ANZ Việt Nam
AMA	American Marketing Association	Hiệp hội Marketing Hoa kỳ
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations	Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á
ATM	Automated Teller Machine	Máy rút tiền tự động
ASS	Assurance	Năng lực phục vụ
BCTN		Báo cáo Thường niên
BIDV	Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BSC	Balanced Scorecard	Thẻ cân bằng điểm
BVSC	Bao Viet Securities Company	Công ty Cổ phần Chứng khoán Bảo Việt
CAD	Cash against documents	Phương thức giao chứng từ nhận tiền
CBNV		Cán bộ nhân viên
CLDV		Chất lượng dịch vụ
COD	Cash on delivery	Phương thức giao chứng từ nhận tiền
CON	Convenience	Tính thuận tiện
CP		Cổ phần
CP		Chính phủ
CNTT		Công nghệ thông tin
Ctg		Cộng sự
CT		Chỉ thị
DV		Dịch vụ
DVNH		Dịch vụ ngân hàng

TỪ VIẾT TẮT	TÊN TIẾNG ANH	TÊN TIẾNG VIỆT
E	Expectation	Kỳ vọng của khách hàng
EAB	Dong A Joint Stock Commercial Bank	Ngân hàng TMCP Đông Á
EFA	Exploratory Factor Analysis	Phân tích nhân tố khám phá
EMP	Empathy	Đồng cảm
Eximbank	Việt Nam Export Import Bank	Ngân hàng TMCP Xuất - Nhập khẩu Việt Nam
GATS	General Agreement on Trade in Services	Hiệp định chung về thương mại dịch vụ của WTO
GAP		Khoảng cách
Habubank	Hanoi Building Commercial Joint Stock Bank	Ngân hàng TMCP Nhà Hà Nội
HD Bank	Ho Chi Minh City Home Development Commercial Joint Stock Bank	Ngân hàng TMCP Phát triển nhà Thành phố Hồ Chí Minh
HHNH		Hiệp hội ngân hàng
HSBC	Hongkong and Shanghai Banking Corporation	Ngân hàng Hồng Kông – Thượng Hải
KN		Kim ngạch
KPI	Key Performance Indicator	Chỉ số đánh giá hiệu suất công việc
L/C	Letter of Credit	Thư tín dụng
MB	Military Bank	Ngân hàng TMCP Quân đội
MSB	Maritime Bank	Ngân hàng TMCP Hàng hải
M/T		Phương thức chuyển tiền bằng thư
NHBB		Ngân hàng bán buôn
NHBL		Ngân hàng bán lẻ
NĐ		Nghị định
NHĐT		Ngân hàng điện tử
NHNN		Ngân hàng nhà nước
NHNNg		Ngân hàng Nước ngoài
NHNNg&LD		Ngân hàng Nước ngoài và Liên doanh
NHTM		Ngân hàng Thương mại