

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

NGUYỄN THỊ BÍCH NGỌC

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

CHI NHÁNH ĐÔNG ĐÔ, HÀ NỘI

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH

Hà Nội – 2015

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

NGUYỄN THỊ BÍCH NGỌC

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

CHI NHÁNH ĐÔNG ĐÔ, HÀ NỘI

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60 34 01 02

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS NGUYỄN TIẾN DŨNG

**XÁC NHẬN CỦA
CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**XÁC NHẬN CỦA CHỦ TỊCH HĐ
CHẤM LUẬN VĂN**

Hà Nội – 2015

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VIẾT TẮT.....	Error! Bookmark not defined.
DANH MỤC BẢNG.....	Error! Bookmark not defined.
DANH MỤC HÌNH.....	Error! Bookmark not defined.
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. Về tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Những đóng góp của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn.....	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI....	5
1.1 Tổng quan tài liệu nghiên cứu	5
1.2 Cơ sở lý luận chung về chất lượng dịch vụ khách hàng	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Cơ sở lý luận về dịch vụ khách hàng	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ khách hàng	Error! Bookmark not defined.
1.3 Cơ sở lý luận về chất lượng DVKH tại các ngân hàng thương mại	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Quan điểm về chất lượng DVKH tại các ngân hàng thương mại	Error! Bookmark not defined.

1.3.2 Các mô hình đánh giá chất lượng DVKH tại các NHTM	Error! Bookmark not defined.
1.3.3 Vai trò của chất lượng dịch vụ khách hàng trong các ngân hàng thương mại	Error! Bookmark not defined.
1.3.4 Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ khách hàng trong các ngân hàng thương mại	Error! Bookmark not defined.
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	Error! Bookmark not defined.
2.1 Quy trình nghiên cứu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Mô hình nghiên cứu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Phương pháp nghiên cứu	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Thu thập dữ liệu thứ cấp	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Thu thập dữ liệu sơ cấp	Error! Bookmark not defined.
2.4 Thiết kế và triển khai nghiên cứu thực tế	Error! Bookmark not defined.
2.5 Phân tích dữ liệu sau điều tra	Error! Bookmark not defined.
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÔNG ĐÔ, HÀ NỘI	Error! Bookmark not defined.
3.1 Giới thiệu chung về NH TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam chi nhánh Đông Đô	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Cơ cấu tổ chức	Error! Bookmark not defined.

3.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh tới tháng 6/2015 ..	Error! Bookmark not defined.
3.2 Mô hình phục vụ khách hàng tại BIDV Đông Đô	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Mô hình phục vụ truyền thống	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Mô hình phục vụ mới	Error! Bookmark not defined.
3.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ khách hàng tại BIDV Đông Đô – Hà Nội qua khảo sát ý kiến khách hàng	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Kết quả khảo sát chung	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Kết quả phân tích thống kê mô tả.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Kết quả kiểm định thang đo Cronbach' alpha.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA	Error! Bookmark not defined.
3.3.5 Kết quả phân tích hồi quy.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Đánh giá chung	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Những kết quả đạt được	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Những tồn tại, hạn chế	Error! Bookmark not defined.
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 4 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÔNG ĐÔ, HÀ NỘI	Error! Bookmark not defined.
4.1 Giải pháp chăm sóc khách hàng	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Phân đoạn khách hàng bán lẻ	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Chăm sóc khách hàng.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Giải pháp nâng cao sự tin cậy	Error! Bookmark not defined.

4.3 Giải pháp đáp ứng nhu cầu của khách hàng	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Về sản phẩm dịch vụ	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Về trình độ của nhân viên.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Một số giải pháp khác	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng nhân lực	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Nâng cao tính chủ động ở từng đơn vị phòng	Error! Bookmark not defined.
KẾT LUẬN CHƯƠNG 4.....	Error! Bookmark not defined.
KẾT LUẬN	Error! Bookmark not defined.
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	6
PHỤ LỤC	

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Về tính cấp thiết của đề tài

Thành lập ngày 26 tháng 4 năm 1957, đến nay Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) là ngân hàng thương mại hoạt động lâu đời nhất và uy tín hàng đầu tại Việt Nam. Với 58 năm xây dựng và phát triển, toàn bộ lãnh đạo và cán bộ nhân viên nơi đây đều hiểu rằng người lao động, uy tín cá nhân và danh tiếng ngân hàng là tài sản vô giá, là sức mạnh nền tảng tạo nên mọi thành công của BIDV. Bởi vì, cũng như mọi hoạt động kinh doanh khác, hoạt động ngân hàng là hoạt động vì con người, do con người tạo nên, xoay quanh niềm tin về lợi ích được đảm bảo của các chủ thể tham gia (chủ sở hữu, cán bộ ngân hàng, khách hàng và các bên có liên quan).

Trong bối cảnh hội nhập của nền kinh tế, BIDV định hướng phát triển bền vững, định hướng phát triển thành Tập đoàn tài chính - ngân hàng đa sở hữu, kinh doanh đa lĩnh vực, hoạt động theo thông lệ quốc tế, chất lượng ngang tầm với các tập đoàn tài chính - ngân hàng tiên tiến trong khu vực Đông Nam Á. Tuy nhiên bên cạnh sức mạnh tài chính, danh mục sản phẩm dịch vụ đa dạng, công nghệ ngân hàng hiện đại và sự quan tâm đúng mức đến quản trị rủi ro thì trong mọi hoạt động, BIDV luôn quan tâm, đặt lên hàng đầu vấn đề phong cách ứng xử và chất lượng phục vụ khách hàng. BIDV luôn hiểu rằng: khi vốn, công nghệ giữa các ngân hàng tương đồng, thì khách hàng sẽ đến với ngân hàng nào có nhân viên ngân hàng phục vụ tốt hơn, phong cách ứng xử văn minh hơn. Do đó, từ khi ra đời đến nay, phong cách ứng xử và phục vụ khách hàng của cán bộ ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam luôn được quan tâm, rèn giũa và hoàn thiện, để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ hơn nữa.

Là một gia đình nhỏ trong đại gia đình BIDV, ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đông Đô cũng luôn luôn ý thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ khách hàng tới sự tồn tại và phát triển của mình. Thấu hiểu

được tư tưởng xuyên suốt cả hệ thống BIDV là coi trọng việc phục vụ và làm hài lòng khách nên qua hơn 10 năm thành lập, phát triển, toàn thể lãnh đạo, nhân viên BIDV Đông Đô luôn quan tâm, đẩy mạnh công tác này. Tuy nhiên, không thể tránh khỏi việc vẫn còn những thiếu sót trong quá trình làm việc hàng ngày, hàng giờ với khách hàng, khiến họ chưa thực sự hài lòng như kỳ vọng.

Là một cán bộ hiện đang công tác tại bộ phận giao dịch ở BIDV Đông Đô, từng ngày được chứng kiến những điều hay việc tốt cũng như những khuyết điểm, sai sót trong công tác phục vụ khách hàng, học viên cũng luôn trăn trở phải làm sao để khắc phục những lỗi sai, phát huy những điểm tốt và khiến khách hàng hài lòng hơn nữa. Do đó, học viên mạnh dạn lựa chọn nghiên cứu đề tài:

“Chất lượng dịch vụ khách hàng tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đông Đô, Hà Nội”

Với mong muốn áp dụng công việc vào học tập và mang kiến thức học tập phục vụ cho công việc, học viên mong rằng đề tài nghiên cứu của mình sẽ làm sáng tỏ được những khúc mắc trên đây. Đồng thời, học viên cũng hi vọng quá trình “học đi đôi với hành” sẽ thực sự tạo ra hiệu ứng tích cực, giúp ích cho chính bản thân học viên trong công việc và cuộc sống.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

- Mục đích nghiên cứu : Luận văn được thực hiện nhằm mục tiêu nghiên cứu những vấn đề liên quan tới chất lượng phục vụ khách hàng tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đông Đô, Hà Nội (BIDV Đông Đô). Từ việc nghiên cứu thực tiễn, tham chiếu với những lý thuyết đã có, luận văn đề xuất tìm ra giải pháp để khắc phục những điểm yếu hiện tại và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng tại BIDV Đông Đô trong tương lai

- Nhiệm vụ nghiên cứu:

+ Hệ thống hóa các vấn đề lý luận liên quan tới chất lượng dịch vụ khách hàng nói chung và chất lượng dịch vụ khách hàng tại các ngân hàng thương mại nói riêng

- + Nghiên cứu, điều tra, phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ khách hàng tại BIDV Đông Đô
- + Đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng tại BIDV Đông Đô trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của luận văn là chất lượng dịch vụ khách hàng tại ngân hàng BIDV Đông Đô, Hà Nội. Trong đó nhấn mạnh tới chất lượng phục vụ khách hàng tại các địa điểm giao dịch của ngân hàng này.

- Phạm vi nghiên cứu:

- + Về mặt không gian: quá trình nghiên cứu được triển khai tại trụ sở chính của ngân hàng BIDV Đông Đô – 27 Trần Duy Hưng, Cầu Giấy, Hà Nội và các điểm giao dịch trực thuộc của chi nhánh ngân hàng này trên địa bàn Hà Nội

- + Về mặt thời gian: nghiên cứu chủ yếu đề cập tới thực trạng dịch vụ khách hàng tại BIDV Đông Đô trong khoảng thời gian từ đầu năm 2015 tới tháng 6 – 2015 và đưa ra một số giải pháp kiến nghị cho giai đoạn từ năm 2016 tới 2019.

- + Về mặt nội dung: luận văn tập trung làm rõ những vấn đề cốt lõi có liên quan và ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng dịch vụ khách hàng tại BIDV Đông Đô.

4. Những đóng góp của luận văn

- Về mặt lý luận: xây dựng được mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ khách hàng cho riêng BIDV Đông Đô dựa trên nghiên cứu mô hình có sẵn và áp dụng linh hoạt với thực tế.
- Về mặt thực tiễn: tìm hiểu, đánh giá, tổng hợp được thực trạng chất lượng dịch vụ khách hàng thực tế tại đơn vị ngân hàng BIDV Đông Đô. Đồng thời định hướng, xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại đây trong thời gian tới.

5. Kết cấu của luận văn

Dự kiến, luận văn được kết cấu thành 04 chương chính và những phần phụ như sau:

Phần 1. Phần mở đầu

Phần 2. Nội dung chính

- **Chương 1:** Cơ sở lý luận chung và tổng quan nghiên cứu về chất lượng dịch vụ khách hàng tại các ngân hàng thương mại
- **Chương 2:** Phương pháp nghiên cứu và thiết kế nghiên cứu
- **Chương 3:** Thực trạng chất lượng dịch vụ khách hàng tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đông Đô, Hà Nội
- **Chương 4:** Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đông Đô, Hà Nội

Phần 3. Phần Kết luận

Phần 4. Danh mục tài liệu tham khảo

Phần 5. Phụ lục

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Ngày nay, trong xu thế toàn cầu hóa, hội nhập kinh tế quốc tế, khả năng cạnh tranh là một vấn đề quan trọng quyết định sự tồn vong của một tổ chức, một doanh nghiệp. Việc nâng cao năng lực cạnh tranh luôn là một bài toán khó mà bất cứ doanh nghiệp nào trên thị trường cũng phải cân nhắc và giải quyết. Có thể nói, bên cạnh nhiều yếu tố khác như nhân sự, quản lý, cơ sở vật chất,... thì chất lượng của chính bản thân sản phẩm, dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp được coi là yếu tố quan trọng nhất quyết định năng lực cạnh tranh đó. Nhận thức được điều này, nhiều thế kỷ qua, các học giả ở mọi ngành học, các nhà quản lý ở mọi loại hình doanh nghiệp trên toàn cầu nói chung và ở Việt Nam nói riêng đã cùng nhau nghiên cứu, bàn luận và hoàn thiện những vấn đề cốt lõi trong việc nhận diện khái niệm “chất lượng sản phẩm dịch vụ” và công tác quản trị nó. Nhờ vậy, đã có hàng trăm nghìn hội thảo, công trình khoa học, sách báo, các luận văn, đề tài,... về chất lượng và quản trị chất lượng được công bố trên toàn thế giới. Điều này chính là một điều kiện thuận lợi giúp tác giả luận văn có thể tham khảo, học tập cũng như sử dụng những khái niệm quan trọng về chất lượng, phục vụ đắc lực cho quá trình hoàn thiện nghiên cứu của mình.

Trong quá trình nghiên cứu đề tài về “*Chất lượng sản phẩm dịch vụ khách hàng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đông Đô, Hà Nội*”, tác giả luận văn đã tiếp cận rất nhiều nguồn tài liệu qua nhiều kênh khác nhau. Mỗi tài liệu dù liên quan ít hay nhiều tới đề tài nghiên cứu cũng đều được tác giả trân trọng, học tập và cân nhắc sử dụng trong bài làm. Dưới đây là liệt kê một số tài liệu, công trình khoa học, sách báo tạp chí, luận văn, chuyên đề chính mà tác giả đã tìm hiểu:

Về cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ tại NHTM

Theo tìm hiểu và thống kê, có hàng chục nghiên cứu khoa học, luận văn luận án cùng nhiều bài báo, nhiều đầu sách nghiên cứu về quản trị chất lượng trong và

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà và Nguyễn Huệ Minh, 2013. *Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ*. Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh, tập 29, số 1, trang 11-22.
2. Đào Xuân Khương, 2014. *Chất lượng dịch vụ của các siêu thị chuyên doanh trên địa bàn Hà Nội*. Luận văn tiến sĩ, Trường Đại học kinh tế quốc dân.
3. Phạm Thùy Giang, 2012. *Nghiên cứu so sánh chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ giữa ngân hàng 100% vốn nước ngoài và ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam*. Luận văn tiến sĩ, Trường Đại học kinh tế quốc dân.
4. Đinh Phi Hổ, 2014. *Phương pháp nghiên cứu kinh tế và viết luận văn thạc sĩ*. Hồ Chí Minh: NXB Phương Đông.
5. Hoàng Xuân Bích Loan, 2012. *Nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh TP Hồ Chí Minh*. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Hồ Chí Minh.
6. Nguyễn Thị Kiều Linh, 2008. *Khảo sát ý kiến khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ quốc tế của ngân hàng SACOMBANK (Sài Gòn - Thương Tín) - Chi nhánh An Giang*. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Hồ Chí Minh.
7. Nguyễn Kim Định, 2010. *Quản trị chất lượng*. Hồ Chí Minh: NXB Tài chính.
8. Nguyễn Văn Thắng, 2014. *Giáo trình thực hành nghiên cứu trong kinh tế và quản trị kinh doanh*. Hà Nội: NXB Đại học Kinh tế Quốc Dân.
9. Trịnh Minh Thảo, 2015. *Đừng cố gắng bán hãy giúp khách hàng mua*. Hồ Chí Minh: NXB tổng hợp Hồ Chí Minh.
10. Trịnh Quốc Trung, 2013. *Marketing Ngân hàng*. Hồ Chí Minh: NXB Lao Động Xã Hội
11. Tô Ngọc Hưng, 2009. *Giáo trình ngân hàng thương mại*. Hà Nội: NXB Thống kê

12. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đông Đô, Phòng kế hoạch tổng hợp, 2015. *Báo cáo kết quả kinh doanh 6 tháng đầu năm 2015*. Tháng 7 năm 2015.
13. Philip Kotler và Kevin Keller, 2010, *Quản trị marketing*. Dịch từ tiếng Anh. Người dịch Lại Hồng Vân, Vũ Hoàng Anh, Mai Bích Ngọc, 2013. Hà Nội: NXB Lao Động Xã Hội.
14. Nagasue Harumi, Kakihara Mayumi và CS Hayashida, 2010. *Làm hài lòng khách hàng*. Dịch từ tiếng Nhật. Người dịch Nguyễn Lục, 2011. Hồ Chí Minh: NXB Trẻ

II. TÀI LIỆU TIẾNG ANH

15. Joseph A. DiVanna, 2004. *The future of retail banking: delivering value to global customers*. American: Palgrave Macmillan Publisher.
16. Keith Pond, 2007. *Retail Banking*. American: Global Professional Publisher.

III. TÀI LIỆU TRÊN CÁC WEBSITE

17. Dương Vũ Bá Thi, Trần Bảo An và Trần Đức Trí, 2013. *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ ngân hàng và sự hài lòng của khách hàng ở chi nhánh ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Thừa Thiên Huế*.
<<http://jos.hueuni.edu.vn/index.php/TCKHDHH/article/view/936>>.
[Ngày truy cập : 18 tháng 5 năm 2015].
18. Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam <<http://bidv.com.vn/>>