

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
HỌC VIỆN NGÂN HÀNG

TRẦN THỊ THANH THÚY

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG
CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng

Mã ngành: 9 34 02 01

Người hướng dẫn khoa học:

Hướng dẫn 1: PGS.TS. TRƯƠNG QUỐC CƯỜNG

Hướng dẫn 2: PGS.TS. ĐÀO MINH PHÚC

HÀ NỘI – 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận án này là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận án là trung thực, chưa được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào và có nguồn gốc rõ ràng.

Tác giả

Trần Thị Thanh Thúy

MỤC LỤC

| | |
|---|-----------|
| MỞ ĐẦU | 1 |
| CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 5 |
| 1.1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU | 5 |
| 1.1.1. Các công trình nghiên cứu trên thế giới | 5 |
| 1.1.2. Các công trình nghiên cứu tại Việt Nam..... | 7 |
| 1.1.3. Một số khoảng trống nghiên cứu của các công trình nghiên cứu trước đây.. | 10 |
| 1.2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 12 |
| 1.2.1. Thiết kế nghiên cứu..... | 12 |
| 1.2.2. Nghiên cứu định tính..... | 13 |
| 1.2.3. Nghiên cứu định lượng | 14 |
| CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI | 18 |
| 2.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI | 18 |
| 2.1.1. Khái niệm..... | 18 |
| 2.1.2. Đặc điểm | 19 |
| 2.1.3. Phân loại..... | 21 |
| 2.2. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI..... | 27 |
| 2.2.1. Khái niệm..... | 27 |
| 2.2.2. Sự hài lòng khách hàng..... | 29 |
| 2.2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng | 30 |
| 2.2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại | 32 |
| 2.2.5. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại | 41 |
| 2.3. KINH NGHIỆM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA MỘT SỐ NGÂN HÀNG TRÊN THẾ GIỚI VÀ BÀI HỌC CHO CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM..... | 48 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ của một số ngân hàng trên thế giới | 48 |
| 2.3.2. Bài học đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam..... | 52 |
| KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 | 55 |
| CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM..... | 56 |
| 3.1. CÁC ĐẶC ĐIỂM VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CÓ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM..... | 56 |
| 3.1.1. Quá trình thành lập và phát triển..... | 56 |
| 3.1.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động và sự ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại Việt Nam..... | 61 |
| 3.2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM..... | 65 |
| 3.2.1. Số lượng khách hàng..... | 65 |
| 3.2.2 Doanh số hoạt động..... | 66 |
| 3.2.3. Hệ số đảm bảo an toàn vốn tối thiểu | 89 |
| 3.2.4. Tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản (ROA) và vốn chủ sở hữu (ROE) | 90 |
| 3.3 KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM..... | 92 |
| 3.3.1 Mục đích khảo sát..... | 92 |
| 3.3.2. Tổ chức khảo sát..... | 93 |
| 3.3.3. Kết quả khảo sát | 94 |
| 3.4. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM..... | 111 |
| 3.4.1. Kết quả đạt được..... | 111 |
| 3.4.2. Hạn chế..... | 113 |
| 3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế..... | 118 |

| | |
|---|------------|
| KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 | 126 |
| CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ | |
| 127CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM | 127 |
| 4.1. ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG | |
| THƯƠNG MẠI VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2025 | 127 |
| 4.1.1. Định hướng của Ngân hàng nhà nước Việt Nam..... | 127 |
| 4.1.2. Định hướng của Ngân hàng thương mại Việt Nam..... | 130 |
| 4.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN | |
| HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM | 133 |
| 4.2.1. Hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ hiện có và phát triển sản phẩm dịch vụ mới | |
| | 133 |
| 4.2.2. Đổi mới cách định giá sản phẩm để xây dựng mức giá cả hợp lý..... | 136 |
| 4.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực..... | 138 |
| 4.2.4. Đa dạng hóa và phát triển mạng lưới kênh phân phối..... | 144 |
| 4.2.5. Xây dựng chiến lược tiếp thị, quảng bá sản phẩm..... | 147 |
| 4.2.6. Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và công nghệ hiện đại một cách đồng bộ | |
| | 150 |
| 4.2.7. Chú trọng công tác chăm sóc khách hàng..... | 155 |
| 4.2.8. Cải tiến quy trình thiết kế sản phẩm dịch vụ, qui trình cung cấp sản phẩm dịch | |
| vụ cho khách hàng theo hướng đơn giản nhanh gọn, nâng cao tính an toàn trong | |
| giao dịch..... | 157 |
| 4.2.9. Phát huy vai trò tư vấn đối với khách hàng | 159 |
| 4.3.KIẾN NGHỊ..... | 160 |
| 4.3.1. Đối với chính phủ..... | 160 |
| 4.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước | 160 |
| KẾT LUẬN CHƯƠNG 4 | 162 |
| KẾT LUẬN..... | 163 |