

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

LỜI CAM ĐOAN

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, ĐỒ THỊ, HÌNH

TÓM TẮT LUẬN VĂN

LỜI MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Khái quát về dịch vụ thanh toán tại các ngân hàng thương mại	Error! Bookmark not defined.
1.1.1 Khái niệm dịch vụ ngân hàng	Error! Bookmark not defined.
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng	Error! Bookmark not defined.
1.1.3. Phân loại dịch vụ ngân hàng	Error! Bookmark not defined.
1.1.4. Dịch vụ thanh toán tại các ngân hàng thương mại.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Sự hài lòng của khách hàng	Error! Bookmark not defined.
1.2.1.Khái niệm về sự hài lòng của khách hàng	Error! Bookmark not defined.
1.2.2.Các mô hình nghiên cứu chÊt l-îng dÛch vÔ.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.3. Mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng	Error! Bookmark not defined.
1.3. Mô hình nghiên cứu	Error! Bookmark not defined.
xuÊt.....	25
1.3.1 Mô hình nghiên cứu của đề tài.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. Thang đo sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của ngân hàng	Error! Bookmark not defined.
1.4. Kinh nghiệm nâng cao sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ thanh toán tại các ngân hàng thương mại.....	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH TỈNH QUẢNG NINH	Error! Bookmark not defined.
2.1. Khái quát về Agribank Chi nhánh tỉnh Quảng Ninh.....	Error! Bookmark not defined.

defined.

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy **Error! Bookmark not defined.**

2.2. Thực trạng dịch vụ thanh toán tại Agribank Chi nhánh tỉnh Quảng Ninh

..... **Er**

ror! Bookmark not defined.

2.2.1. Khái quát các dịch vụ thanh toán của Agribank Chi nhánh Quảng Ninh

..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2.2. Kết quả cung cấp các dịch vụ thanh toán tại Agribank Chi nhánh tỉnh
Quảng

Ninh..... **Error!**

Bookmark not defined.

**2.3. Thực trạng mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ thanh toán tại
Agribank Chi nhánh Quảng Ninh**..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3.1. Thông tin chung về khách hàng **Error! Bookmark not defined.**

2.3.2. Khái quát về mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ thanh toán
..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3.3. Sự hài lòng của khách hàng về Sự tin cậy của dịch vụ **Error! Bookmark
not defined.**

2.3.4. Sự hài lòng của khách hàng về sự đảm bảo của dịch vụ **Error!**

Bookmark not defined.

2.3.5. Sự hài lòng của khách hàng về tính hữu hình **Error! Bookmark not
defined.**

2.3.6. Sự hài lòng của khách hàng về sự thấu cảm : **Error! Bookmark not
defined.**

2.3.7. Sự hài lòng của khách hàng về giá cả:..... **Error! Bookmark not defined.**

**2.4. Đánh giá về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ thanh toán của
Agribank chi nhánh tỉnh Quảng Ninh**..... **Error! Bookmark not defined.**

2.4.1. Những kết quả đạt được **Error! Bookmark not defined.**

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân:..... **Error! Bookmark not defined.**

**CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TẠI AGRIBANK TỈNH QUẢNG NINH**

..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1. Phương hướng hoạt động của Agribank Quảng Ninh trong thời gian tới

..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.1. Chiến lược của Agribank Việt Nam	Error! Bookmark not defined.
3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán của Agribank Quảng Ninh	Error! Bookmark not defined.
3.2. Các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán tại Agribank tỉnh Quảng Ninh	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Nâng cao năng lực phục vụ nhằm tăng cường sự thấu cảm với khách hàng	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Đảm bảo sức mạnh cạnh tranh về chi phí dịch vụ khách hàng.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Các giải pháp khác hỗ trợ cho sự phát triển SPDV thanh toán nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.1. Phát triển các SPDV	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.2. Giải pháp cải tiến công nghệ.....	Error! Bookmark not defined.5
3.3.1.3. Giải pháp duy trì khách hàng	Error! Bookmark not defined.6
3.3.2. Phát triển công tác Marketing.....	87
3.4 Kiến nghị đối với Agribank Việt Nam	Error! Bookmark not defined.
3.5. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	Error! Bookmark not defined.
KẾT LUẬN.....	Error! Bookmark not defined.
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

TÓM TẮT LUẬN VĂN

Cùng với sự phát triển của kinh tế thị trường, sức ép cạnh tranh giữa các tổ chức tài chính ngày càng lớn, yêu cầu đòi hỏi người sử dụng ngày càng cao và nhất là do sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin, các dịch vụ ngân hàng không ngừng được cải tiến và dịch vụ ngân hàng hiện đại đã ra đời.

Trong một nền kinh tế năng động, một xã hội phát triển thì nhu cầu sử dụng các sản phẩm dịch vụ thanh toán qua ngân hàng là rất lớn. Đối với các nước đang phát triển như Việt Nam có thể thấy nhu cầu này chưa nhiều, song trong định hướng lâu dài thì nhu cầu này sẽ không ngừng tăng lên theo tiến trình phát triển kinh tế - xã hội. Doanh số và lợi nhuận của mảng hoạt động này sẽ dần chiếm tỷ trọng đáng kể và trở nên quan trọng trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại.

Với phương châm “*Mang phồn thịnh đến khách hàng*”, Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) đang thực hiện tái cơ cấu ngân hàng để có một mô hình tổ chức hoạt động hiện đại, khoa học và bảo đảm hiệu quả kinh doanh, kiểm soát được rủi ro, có khả năng cung ứng các sản phẩm dịch vụ thanh toán ngân hàng hiện đại đa dạng, tổng hợp, đáp ứng ngày càng cao của nền kinh tế thị trường và nhu cầu của khách hàng thuộc mọi thành phần kinh tế. Qua đó, giúp Agribank phát triển bền vững, khẳng định vị thế, thương hiệu Agribank trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, đặc biệt ở khu vực đô thị và các vùng kinh tế trọng điểm.

Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn (NHNo&PTNT) tỉnh Quảng Ninh là đơn vị thành viên trực thuộc hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam, hoạt động kinh doanh trên vùng kinh tế trọng điểm phía bắc của Tổ Quốc với sự góp mặt của hầu hết các chi nhánh ngân hàng thương mại của Việt nam, cạnh tranh càng trở lên khốc liệt. Hiện tại các sản phẩm dịch vụ thanh toán cung cấp cho khách hàng của NHNo&PTNT tỉnh Quảng Ninh còn hạn chế, tính tiện ích chưa cao, chưa thực sự đáp ứng tốt nhu cầu khách hàng, chưa thu hút khách hàng và chưa có ảnh hưởng trọng yếu đến kết quả kinh doanh của đơn vị, doanh thu từ các dịch vụ ngân hàng hiện đại còn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng doanh thu, tốc độ tăng trưởng hàng năm thấp.

Mặt khác, Chi nhánh nằm ở trung tâm công nghiệp của tỉnh Quảng Ninh có nền kinh tế khá phát triển, với định hướng phát triển một nền kinh tế từ “nâu” sang “xanh” thì việc phát triển du lịch là chủ đạo. Định hướng phát triển nền kinh tế đã tạo ra một thị trường tiềm năng cho việc phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Việc triển khai những sản phẩm này tại địa bàn đã đạt được những thành tựu nhất định, nhưng chưa khai thác hết tiềm năng phát triển.

Đặc biệt, trong môi trường cạnh tranh hiện nay, các ngân hàng đều hiểu rằng để luôn đạt được thành công, nâng cao vị thế trước các đối thủ cạnh tranh thì việc kinh doanh phải dựa trên cơ sở nắm bắt nhu cầu của khách hàng với mục tiêu thỏa mãn tối ưu nhu cầu và mong muốn của họ. Khi một ngân hàng không làm thỏa mãn khách hàng thì không những ngân hàng đánh mất khách hàng đó mà còn làm mất đi rất nhiều khách hàng tiềm năng. Vì vậy, các ngân hàng cần phải thấu hiểu được mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của ngân hàng, nhận diện được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ, từ đó tìm kiếm các giải pháp để nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Với mục tiêu và mong muốn trên, tôi đã chọn đề tài : “Nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán tại Agribank Chi nhánh tỉnh Quảng Ninh” cho luận văn của mình.

Luận văn sử dụng các dữ liệu và phương pháp thu thập dữ liệu

+ Đối tượng nghiên cứu: Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ thanh toán tại các ngân hàng thương mại.

+ Phạm vi nghiên cứu: nghiên cứu được thực hiện tại Agribank Chi nhánh tỉnh Quảng Ninh. Các dữ liệu được thu thập trong khoảng thời gian từ năm 2013 đến năm 2016. Điều tra được thực hiện trong thời gian tháng 4, 5 năm 2017. Các giải pháp được đề xuất cho giai đoạn đến hết năm 2020.

Phương pháp nghiên cứu

Đây là một nghiên cứu phân tích mô tả. Luận văn sử dụng hai nguồn dữ liệu là dữ liệu thứ cấp và dữ liệu sơ cấp. Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn như: sách, báo, tạp chí, các bài viết từ Internet, các công trình nghiên cứu như luận án tiến sĩ, luận văn thạc sĩ, các báo cáo thường niên, báo cáo tổng kết và các tài liệu khác từ Agribank. Dữ liệu sơ cấp được thu thập từ hai cách thức bao gồm:

- Phương pháp phát thu phiếu hỏi: bản câu hỏi có nội dung về đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ thanh toán được xây dựng và được gửi đến cho các khách hàng của Agribank Chi nhánh tỉnh Quảng Ninh. Việc phát thu phiếu hỏi được thực hiện bởi các nhân viên tại quầy giao dịch của Chi nhánh. Các nhân viên quầy giao dịch đã phát ra và thu về 107 bản câu hỏi, trong đó 100 bản có thể sử dụng được để nghiên cứu. Thời gian phát thu phiếu hỏi là tháng 4,5 năm 2017.

- Phương pháp phỏng vấn: tác giả tiến hành phỏng vấn 5 khách hàng cá nhân. Nội dung phỏng vấn là những câu hỏi chi tiết về các nguyên nhân của việc khách hàng hài lòng hoặc không hài lòng về dịch vụ thanh toán tại chi nhánh ngân hàng.

Các dữ liệu thu được từ phiếu hỏi được xử lý bằng phần mềm Excel. Các dữ liệu phỏng vấn được xử lý qua phân tích tổng hợp. Luận văn còn sử dụng phương pháp thống kê, tổng hợp và so sánh để có kết luận chính xác hơn về vấn đề nghiên cứu.

Đề tài nghiên cứu xác định các nhân tố quyết định sự hài lòng của khách hàng, đánh giá một cách khách quan nhu cầu khách hàng cũng như chất lượng dịch vụ ngân hàng. Từ đó, ngân hàng sẽ có những cải thiện thích hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng và giúp cho khách hàng luôn cảm thấy hài lòng mỗi khi tìm đến ngân hàng.

Trên cơ sở sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, khảo sát từ phía khách hàng về lý luận và thực tiễn, tác giả đã hoàn thành một số nội dung cơ bản như sau:

1.Hệ thống hoá các vấn đề cơ bản về lý luận và Tổng quan nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán tại các ngân hàng thương mại.

2.Phân tích thực trạng sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán tại Agribank Chi nhánh tỉnh Quảng Ninh. Trên cơ sở đó luận văn cũng phân tích, đánh giá được các nhân ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ thanh toán tại Agribank Chi nhánh tỉnh Quảng Ninh dựa vào mô hình SERVPERF có điều chỉnh. Theo đó, sự hài lòng của khách hàng được đánh giá qua 5 nhóm tiêu chí là: sự tin cậy (4 biến quan sát), sự đảm bảo (5 biến quan sát), tính hữu hình (6 biến quan sát), sự thấu cảm (3 biến quan sát), giá cả (3 biến quan sát). Phân tích cụ thể từng tiêu chí, từ đó rút ra được hai vấn đề cốt lõi có sự ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ thanh toán là thang đo về sự

thấu cảm và giá cả.

Từ đó luận văn cũng nêu ra được những hạn chế và nguyên nhân dẫn đến mức độ hài lòng đó.

3. Trên cơ sở phân tích thực trạng để khắc phục những tồn tại, luận văn đã đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán tại Agribank Chi nhánh tỉnh Quảng Ninh.

Sự hài lòng của khách hàng là yếu tố sống còn và là mục tiêu mà các ngân hàng hiện nay đang đeo đuổi. Cùng với sự cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ trong môi trường kinh doanh, việc tìm hiểu về nhu cầu khách hàng, các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng càng trở nên cần thiết vì thế luận văn càng hữu ích trong việc đề ra các chính sách, chiến lược phát triển của ngân hàng trong hiện tại và tương lai.

Trong lĩnh vực dịch vụ, đặc biệt là ngân hàng thì vai trò của việc thỏa mãn nhu cầu khách hàng càng có ý nghĩa quan trọng xuất phát từ tính chất tương tác giữa khách hàng và ngân hàng cũng như những tác động tích cực mà ngân hàng có được. Cụ thể hơn, nếu ngân hàng đem đến cho khách hàng sự hài lòng cao thì khách hàng sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ, ủng hộ các sản phẩm dịch vụ mới của ngân hàng, giới thiệu ngân hàng cho các đối tác khác, trở thành khách hàng trung thành của ngân hàng. Từ đó, góp phần gia tăng doanh số, thị phần, lợi nhuận và vị thế của ngân hàng trên thị trường. Đó là mục tiêu mà bất cứ ngân hàng nào cũng mong muốn đạt được.

Với đề tài “Nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Quảng Ninh”, luận văn nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm dịch vụ thanh toán mà ngân hàng cung ứng cho khách hàng. Luận văn được trình bày thông qua việc khảo sát lấy ý kiến khách hàng một cách khách quan. Cùng với việc xem xét các định hướng, chiến lược phát triển của ngân hàng và sự hướng dẫn, chỉ bảo tận tình của giáo viên hướng dẫn Phó giáo sư-Tiến sĩ Đỗ Thị Đông, tác giả đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Kết quả khảo sát là nguồn dữ liệu đầu vào đáng tin cậy cho các chính sách marketing và giúp ngân hàng có cơ hội hiểu rõ hơn về nhu cầu của khách hàng, đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng để ngân hàng nhận biết được mình ở vị trí nào trong mắt khách hàng. Từ đó có cơ sở để ngân hàng nâng cao chất lượng hoạt động và nâng cao sự hài lòng của khách hàng trong các lĩnh vực của hoạt động kinh doanh một cách hiệu quả nhất.

Mặc dù bản thân đã có nhiều cố gắng để đạt kết quả nghiên cứu, được vận dụng vào thực tiễn hoạt động song cũng không thể tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các nhà khoa học, các nhà quản lý, các thầy cô giáo và những bạn đọc quan tâm đến chủ đề này để luận văn được tiếp tục hoàn thiện hơn./.

