

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Ở THÁI NGUYÊN.

TỔNG QUAN

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU THUỘC LĨNH VỰC CỦA ĐỀ TÀI Ở TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC

1. Ngoài nước (phân tích, đánh giá tình hình nghiên cứu thuộc lĩnh vực của đề tài trên thế giới, liệt kê danh mục các công trình nghiên cứu, tài liệu có liên quan đến đề tài được trích dẫn khi đánh giá tổng quan)

Thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL (Parasuraman & cộng sự, 1988) đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận bởi chính các khách hàng sử dụng dịch vụ. cho rằng, bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng gồm 5 thành phần, đó là:

Tin cậy (reliability): nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu tiên

Đáp ứng (Responsiveness): nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp các dịch vụ cho khách hàng

Năng lực phục vụ (Competence): Nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng phục vụ biểu hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng.

Hiểu biết khách hàng (Understanding customer): thể hiện qua khả năng hiểu biết và nắm bắt nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được khách hàng thường xuyên.

Phương tiện hữu hình (Tangibles): thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị hỗ trợ cho dịch vụ.

Bộ thang đo gồm 2 phần. Phần thứ nhất nhằm xác định kỳ vọng của khách hàng khi sử dụng một loại dịch vụ nào đó của doanh nghiệp nói chung. Phần thứ hai xác định cảm nhận của khách hàng đối với việc thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp khảo sát. Kết quả nghiên cứu nhằm nhận ra khoảng cách giữa giá trị cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Cụ thể, theo mô hình SERVQUAL, chất lượng dịch vụ được xác định như sau:

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận – Giá trị kỳ vọng

Parasuraman và cộng sự khẳng định rằng thang đo SERVQUAL là tin cậy và chính xác khi đánh giá chất lượng dịch vụ (Parasuraman và cộng sự, 1988, 1991, 1993) và thang đo này được sử dụng rộng rãi.

Tuy nhiên việc sử dụng mô hình này còn nhiều tranh luận (Carmen, 1990, Conin và Taylor, 1992). Conin và Taylor (1992) với mô hình SERVPERF cho rằng, mức độ cảm nhận của khách hàng phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ, nghĩa là:

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận.

Kết luận này cũng được một số tác giả đồng tình như Lee và cộng sự (2000) và Brady và cộng sự (2002). Bộ thang đo SERVPERF cũng tương tự bộ thang đo SERVQUAL, bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng.

Nhiều tác giả trên thế giới đã đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng bằng cách so sánh mô hình SERVQUAL và mô hình SERVPERF. Ví dụ:

Madhukar G. Angur, Rajan Nataraajan, John S. Jahera Jr (1999), "Service quality in the banking industry: an assessment in a developing economy", International Journal of Bank Marketing, Vol. 17 Iss: 3, pp.116 – 125.

Lianxi Zhou, Ye Zhang, and Jia Xu (2002) , "A Critical Assessment of Servqual'S Applicability in the Banking Context of China", in AP - Asia Pacific Advances in Consumer Research Volume 5, eds. Ramizwick and Tu Ping, Valdosta, GA : Association for Consumer Research, Pages: 14-21.

ECHCHABI Abdelghani (International Islamic University Malaysia) (2011) "Applying Servqual To Banking Services: An Exploratory Study In Morocco".

2. Trong nước (phân tích, đánh giá tình hình nghiên cứu thuộc lĩnh vực của đề tài ở Việt Nam, liệt kê danh mục các công trình nghiên cứu, tài liệu có liên quan đến đề tài được trích dẫn khi đánh giá tổng quan)

Các nghiên cứu liên quan về chất lượng dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam như:

Đề tài luận án: 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 Việt Nam của NCS Phạm Thùy Giang, chuyên ngành Quản lý kinh tế (Khoa học quản lý) bảo vệ ngày 9/11/2012.

Đề tài Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – chi nhánh Đà Nẵng (Nguyễn Thị Phương Thảo, 2012).

Đề tài Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử: So sánh giữa mô hình SERVQUAL và GRONROOS (Nguyễn Thị Phương Trâm, 2008)

3. Danh mục các công trình đã công bố thuộc lĩnh vực của đề tài của chủ nhiệm và những thành viên tham gia nghiên cứu (họ và tên tác giả; bài báo; ấn phẩm; các yếu tố về xuất bản)

- Hà Thị Thanh Hoa và Dương Thị Thúy Hương; đề tài cấp cơ sở năm 2011: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng ngắn hạn của Ngân hàng đầu tư và phát triển chi nhánh Thái Nguyên

- Hà Thị Thanh Hoa và Dương Thị Thúy Hương; bài báo: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng ngắn hạn của Ngân hàng đầu tư và phát triển chi nhánh Thái Nguyên – Tạp chí KH & CN Đại học Thái Nguyên, năm 2012.

MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Mục tiêu của đề tài là so sánh hai mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVQUAL và SERVPERF trong bối cảnh nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ thẻ ATM của các ngân hàng thương mại cổ phần. Phạm vi nghiên cứu được giới hạn tại Thái Nguyên. Đối tượng nghiên cứu là các khách hàng sử dụng thẻ ATM của các ngân hàng thương mại cổ phần. Kết quả nghiên cứu có thể tham khảo, áp dụng cho các ngân hàng thương mại cổ phần có kinh doanh dịch vụ thẻ ATM cả về thông tin đánh giá của khách hàng và phương pháp đo lường.

2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về thẻ, chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng thẻ thanh toán.

- Sử dụng các mô hình Servqual và Servperf để phân tích, đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ ATM , đặc biệt là sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng thẻ ATM.

- Nhận biết được một cách rõ ràng ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ ATM mà các ngân hàng cung cấp
- Chỉ ra những vấn đề còn tồn tại về chất lượng dịch vụ thẻ ATM của các Ngân hàng thương mại tại Thái Nguyên để từ đó đề xuất những biện pháp khắc phục.

NỘI DUNG

Chương 1: Tổng quan về thẻ ngân hàng, chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng thẻ

- 1.1. Khái niệm thẻ thanh toán
- 1.2. Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng thẻ

Chương 2: Thực trạng dịch vụ thẻ ATM của các Ngân hàng TMCP tại Thái Nguyên

- 2.1. Giới thiệu khái quát về hoạt động kinh doanh của các ngân hàng TMCP tại Thái Nguyên
- 2.2. Dịch vụ thẻ của các ngân hàng TMCP tại Thái Nguyên

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

- 3.1. Thiết kế nghiên cứu
- 3.2. Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ thẻ ATM
- 3.3. Xây dựng thang đo sự thỏa mãn của khách hàng

Chương 4: Phân tích nghiên cứu và kết quả nghiên cứu

- 4.1. Phân tích thang đo
- 4.2. Kiểm định mô hình lý thuyết

Chương 5: Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM của các ngân hàng TMCP tại Thái Nguyên

- 5.1. Đề xuất về hiệu quả phục vụ và sự hỗ trợ khách hàng
- 5.2. Kiến nghị về phương tiện hữu hình
- 5.3. Kiến nghị về gia tăng mức độ tin cậy

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp nghiên cứu

1. Thiết kế nghiên cứu

a. Thu thập thông tin

Trong quá trình nghiên cứu, nhóm nghiên cứu sử dụng hai nguồn thông tin sau đây:

Thông tin sơ cấp

- Phiếu điều tra các khách hàng sử dụng thẻ ATM của các ngân hàng thương mại cổ phần tại Thái Nguyên.

- Kết quả phỏng vấn với nhân viên, lãnh đạo các ngân hàng về quan điểm của họ về vấn đề nghiên cứu.

Thông tin thứ cấp

Cơ sở lý thuyết và các bài viết được chọn lọc trên các tạp chí marketing, tạp chí ngân hàng là nguồn thông tin thứ cấp quan trọng phục vụ cho việc nghiên cứu.

b. Phương pháp nghiên cứu

Để đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ ATM của các ngân hàng thương mại cổ phần ở Thái Nguyên, nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng. Quy trình nghiên cứu được thông qua hai bước chính là nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp định tính và nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng.

- Nghiên cứu sơ bộ

Trước khi tiến hành nghiên cứu chính thức, các cuộc khảo sát đã được thực hiện với khoảng 50

khách hàng nhằm phát hiện ra những thiếu sót trong thiết kế bảng câu hỏi, những nội dung còn thiếu phải bổ sung.

- Nghiên cứu chính thức

Phương pháp thu thập thông tin và kích thước mẫu

Thông qua tham khảo ý kiến các chuyên gia trong lĩnh vực thẻ ATM, các biến quan sát đã được thay đổi, chỉnh sửa cho phù hợp với đối tượng phỏng vấn, nghiên cứu chính thức được thực hiện tại Thái Nguyên với kích thước mẫu là 500 khách hàng đang làm việc tại 10 tổ chức đang thanh toán tiền lương hàng tháng qua thẻ ATM mở tại các ngân hàng thương mại cổ phần tại Thái Nguyên.

Các tổ chức đó là:

- UBND tỉnh Thái Nguyên
- Kho bạc Nhà nước tỉnh Thái Nguyên
- Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh Thái Nguyên
- Đài phát thanh – truyền hình tỉnh Thái Nguyên.
- Bệnh viện đa khoa Trung ương Thái Nguyên
- Công ty Điện lực Thái Nguyên
- Công ty Cổ phần Gang thép Thái Nguyên
- Công ty Viettel – chi nhánh Thái Nguyên
- Công ty Cổ phần Gạch Cao Ngạn
- Siêu thị Minh Cầu.

Phương pháp chọn mẫu là chọn lọc ngẫu nhiên kết hợp với gạn lọc đối tượng. Để đảm bảo độ tin cậy của tập dữ liệu cần thu thập thì tiêu chí lựa chọn tổ chức để khảo sát là thời gian sử dụng dịch vụ trả lương qua ATM là 1 năm trở lên và thường xuyên phát sinh các giao dịch thanh toán hóa đơn qua tài khoản.

Theo kế hoạch, nhóm tiến hành phát phiếu điều tra qua hai hình thức: gửi trực tiếp cho khách hàng hoặc qua nhân viên bộ phận marketing Phòng Thẻ sẽ liên hệ với bộ phận nhân sự của các tổ chức có trả lương qua thẻ ATM để gửi phiếu điều tra.

Kế hoạch phân tích dữ liệu

Các phương pháp được sử dụng :

- Thống kê mô tả :

+ Tập dữ liệu sau khi được hiệu chỉnh và mã hóa sẽ được đưa vào mô tả các thuộc tính của nhóm mẫu khảo sát : giới tính, trình độ, độ tuổi, thu nhập...

+ Sử dụng hệ số Cronbach Alpha để kiểm tra độ tin cậy của các biến quan sát theo từng nhóm yếu tố trong mô hình.

- Phân tích nhân tố :

Sau khi kiểm tra độ tin cậy của các biến quan sát, phân tích nhân tố được sử dụng để thu gọn dữ liệu và xác định tập hợp các biến cần thiết cho phân tích tiếp theo.

2. Xây dựng thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ ATM

Để đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ ATM của các ngân hàng thương mại cổ phần tại Thái Nguyên, nhóm nghiên cứu sử dụng mô hình SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988, 1991, 1993) và mô hình SERVPERF (Conin và Taylor (1992)).

3. Xây dựng thang đo sự thỏa mãn của khách hàng

Để đo lường sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ ATM của các ngân hàng thương mại cổ phần, nhóm nghiên cứu sử dụng đã đưa ra 3 tiêu chí như sau, dựa trên nghiên cứu của Lassar

và ctg (2000) :

- Tổng thể chất lượng dịch vụ thẻ ATM
- Giới thiệu dịch vụ thẻ cho những người khác
- Tiếp tục sử dụng thẻ ATM của ngân hàng.

Phần mềm SPSS được sử dụng để kiểm định mô hình nghiên cứu.

HIỆU QUẢ KTXH

HIỆU QUẢ (giáo dục và đào tạo, kinh tế - xã hội)

- Cung cấp tài liệu tham khảo, giảng dạy cho sinh viên.
- Mở hướng nghiên cứu về các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ ATM.
- Cung cấp mô hình thích hợp để đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ ATM của các ngân hàng thương mại.
- Góp một phần giải quyết vấn đề thanh toán không dùng tiền mặt trong toàn quốc.

ĐƠN VỊ SỬ DỤNG

Các ngân hàng thương mại; các đơn vị và các cá nhân sử dụng thẻ ATM; các nhà phân tích, hoạch định chính sách quốc gia và địa phương. Tài liệu giảng dạy trong các trường chuyên nghiệp