

TÓM TẮT CÔNG TRÌNH

Đề tài: Các nhân tố ảnh hưởng tới dịch vụ ngân hàng bán lẻ ở một số ngân hàng thương mại

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Dinh, Vũ Xuân Hòa, Phạm Thị Tuyền

Lớp: QH2008E-KTPT

Giảng viên hướng dẫn: ThS.Đinh Thị Thanh Vân

Giải thưởng: Giải khuyến khích cấp trường năm 2011

Mục tiêu nghiên cứu:

Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại 3 ngân hàng : ACB,VPB,LVB và rút ra nhận xét. Từ đó đề ra một số giải pháp và khuyến nghị nhằm phát triển dịch vụ tại 3 ngân hàng này nói riêng và tại các NHTM ở Việt Nam.

Nội dung nghiên cứu:

Bằng việc tập trung giải quyết câu hỏi nghiên cứu “Với thực trạng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại 3 ngân hàng đã chọn trong điều kiện kinh tế hiện tại, các nhân tố ảnh hưởng tới thực trạng này là gì và đâu là giải pháp để phát triển”. Nội dung nghiên cứu của đề tài gồm:

- Sử dụng thang đo SERVQUAL để lập phiếu điều tra khách hàng ở 3 ngân hàng về mức độ hài lòng và đánh giá dịch vụ của 3 ngân hàng và thống kê bằng các bảng biểu chi tiết để rút ra thực trạng.
- Sử dụng phần mềm SPSS kiểm định các giả thiết về các mối tương quan giữa các nhân tố ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng bán lẻ, đồng thời so sánh. Từ đó đưa ra các kết luận và giải pháp phát triển.

Kết quả nghiên cứu:

- Bằng việc sử dụng biểu đồ để phân tích đặc điểm chung của khách hàng sử dụng dịch vụ tại 3 ngân hàng, nhóm sinh viên nghiên cứu rút ra được một số kết quả từ đó đưa ra một số khuyến nghị để phát triển dịch vụ NHBL như sau:
- Thứ nhất, kênh thông tin giúp khách hàng biết đến các sản phẩm dịch vụ này nhiều nhất là qua bạn bè, người thân. Do đó, ngân hàng cần có những chính sách phù hợp để có thể biến khách hàng trở thành kênh quảng cáo hữu hiệu nhất cho ngân hàng. Bên cạnh đó, cần phải nâng cao hơn nữa hiệu quả của hoạt động Marketing để những kênh thông tin khác như: quảng cáo trên Tivi, Internet, báo chí, nhân viên ngân hàng, logo đường phố trở nên hiệu quả hơn trong việc cung cấp thông tin đến khách hàng.
- Thứ hai, số lượng khách hàng quyết định lựa chọn sử dụng dịch vụ ATM của ngân hàng do ngân hàng đó có hệ thống ATM rộng khắp là rất lớn. Bởi vậy, các ngân hàng cần phải mở rộng hơn nữa mạng lưới cột ATM.
- Trên cơ sở sử dụng phần mềm SPSS, qua kiểm định Chi – bình phương, cho thấy: mức độ hài lòng về thời gian thực hiện giao dịch có tương quan cùng chiều với mức độ hài lòng về thái độ và năng lực của nhân viên giao dịch. Bởi vậy, phát triển nguồn nhân lực là việc làm rất cần thiết đối với các ngân hàng. Thêm vào đó, qua kiểm định Krusal – Wallis cho thấy: khách hàng đều cảm thấy hài lòng về trang thiết bị, cơ sở vật chất của 3 ngân hàng. Vì thế, các ngân hàng cần tăng cường đầu tư cơ sở vật chất hơn nữa để thu hút khách hàng nhiều hơn.