

Chất lượng dịch vụ tài chính - ngân hàng các ngân hàng thương mại Việt Nam: Hướng cải thiện tiêu chí đo lường

Tôn Thất Viên

Trường Đại học Lao động-Xã hội

Trần Văn Lượng

Trường Đại học Kinh tế - Tài chính TP.HCM

Nhận bài: 07/04/2017 - Duyệt đăng: 25/08/17

Tóm tắt

Nghiên cứu các tiêu chí về chất lượng dịch vụ tài chính – ngân hàng tại các ngân hàng thương mại Việt Nam được đo lường thông qua kiểm định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố, bằng việc khảo sát 556 khách hàng. Tác giả sử dụng phương pháp phân tích chính đó là độ tin cậy của thang đo, nhân tố khám phá (EFA), kiểm định mô hình đo lường chất lượng dịch vụ, tác động của các nhân tố đến sự thỏa mãn của khách hàng sử dụng dịch vụ, bao gồm: phương tiện hữu hình; tin cậy; năng lực phục vụ; đáp ứng; đồng cảm; tiếp cận và sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Dựa trên các tiêu chí đo lường và sử dụng mô hình nghiên cứu, tác giả đề xuất hướng phát triển dịch vụ này của ngân hàng thương mại trong thời gian tới.

Từ khóa: Dịch vụ, ngân hàng thương mại, tài chính-ngân hàng.

Abstract

The study of the criteria for the quality of banking-finance services at Vietnamese commercial banks was measured by measuring the impact of factors, by surveying 556 clients. Authors using the main analytical method are the reliability of the scale, the exploratory factor (EFA), the service quality measurement model, the impact of factors on customer satisfaction Use of services, including: tangible means; trust; service capabilities; response; empathetic; Access and satisfaction of customer needs. Based on the measurement criteria and the use of research models, the author proposed to develop this service of commercial banks in the coming time.

Keywords: Commercial banks, finance-banking, services.