

VẬN DỤNG MÔ HÌNH IPA ĐỂ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Ngày nhận: 20/7/2015
Ngày nhận lại: 29/01/2016
Ngày duyệt đăng: 10/3/2016
Mã số: 3-16-14

Lê Thị Kim Anh ()*
*Huỳnh Văn Thái (**)*

Tóm tắt: Nghiên cứu sử dụng mô hình phân tích mức độ quan trọng – mức độ thực hiện (IPA - Importance - Performance Analysis) để đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng (DVNH). Số liệu nghiên cứu thu thập từ 512 khách hàng cá nhân đã và đang gửi tiền tiết kiệm. Kết quả kiểm định Cronbach anpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho thấy có 20 tiêu chí đạt yêu cầu và tiếp tục được sử dụng trong phân tích mô hình IPA với kết quả: (1) tập trung phát triển có 6/20 tiêu chí phản ánh sự an toàn và sự thuận tiện; (2) tiếp tục duy trì có 6/20 tiêu chí phản ánh sự đáp ứng của ngân hàng đối với khách hàng; (3) hạn chế phát triển có 4/20 tiêu chí về phương tiện hữu hình của ngân hàng; (4) giảm sự đầu tư có 4/20 tiêu chí. Ngoài ra, kiểm định sự khác biệt của từng cặp tiêu chí cũng cho thấy có sự chênh lệch giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện trong việc đo lường chất lượng DVNH.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ ngân hàng, mức độ quan trọng - mức độ thực hiện.

Giới thiệu

Hệ thống ngân hàng được ví như hệ thần kinh của nền kinh tế, là tiền đề để các nguồn lực tài chính luân chuyển, phân bổ và sử dụng hiệu quả, kích thích tăng trưởng kinh tế và góp phần thực hiện công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Thành phố Tuy Hòa, tỉnh Phú Yên là một thành phố ven biển duyên hải Nam Trung Bộ đang thu hút nhiều doanh nghiệp với nhiều loại hình kinh doanh khác nhau, ngành nghề đa dạng. Điều này đã đem lại một môi trường thuận lợi, hấp dẫn cho hệ thống ngân hàng phát triển và đã có nhiều tổ chức tín dụng được thành lập với hệ thống chi nhánh và các phòng giao dịch rộng khắp. Vì vậy, người dân càng có nhiều sự lựa chọn hơn cho mình khi quyết định gửi tiền tiết kiệm. Khách hàng không chỉ quan tâm đến lãi suất huy động mà họ còn quan tâm đến chất lượng DVNH. Nếu chất lượng DVNH được khách hàng đánh giá tốt thì họ sẽ cảm thấy hài lòng và mong muốn sử dụng tiếp các dịch vụ cũng như các sản phẩm khác tại ngân hàng. Ngoài

ra họ cũng sẵn lòng giới thiệu và có những lời khuyên cho bạn bè, người thân của mình đến sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại ngân hàng. Vì vậy, việc đánh giá chất lượng DVNH rất quan trọng đối với mỗi ngân hàng trên địa bàn thành phố. Kết quả của việc đánh giá sẽ là căn cứ giúp mỗi ngân hàng nâng cao chất lượng dịch vụ và hoàn thiện thêm danh mục sản phẩm của mình. Nghiên cứu này sử dụng mô hình IPA để đánh giá chất lượng DVNH của khách hàng cá nhân tại Thành phố Tuy Hòa, Phú Yên.

Cơ sở lý thuyết và bằng chứng thực nghiệm

Có nhiều quan điểm khác nhau về chất lượng dịch vụ, tùy thuộc vào đối tượng và môi trường nghiên cứu. Việc tìm hiểu chất lượng dịch vụ là cơ sở cho việc thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ của đơn vị. Theo Zeithaml (1987), chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể, là một dạng của thái độ và các hệ quả từ một sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức những