

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH  
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

---



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP  
VỪA VÀ NHỎ CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI –  
PGD TRƯỜNG CHINH**

*Giảng viên hướng dẫn:*

**TS. TRẦN ĐÌNH AN**

*Sinh viên thực hiện:*

**NGUYỄN THỊ NHƯ LỘC**

**MSSV: 200005333**

**Lớp: 20DQT2A**

**TP. HCM – 2023**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH  
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

---



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP  
VỪA VÀ NHỎ CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI –  
PGD TRƯỜNG CHINH**

*Giảng viên hướng dẫn:*

**TS. TRẦN ĐÌNH AN**

*Sinh viên thực hiện:*

**NGUYỄN THỊ NHƯ LỘC**

**MSSV: 200005333**

**Lớp: 20DQT2A**

**TP. HCM – 2023**



## LỜI CẢM ƠN

---

Trong quá trình hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp đề tài “*Giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Trường Chinh*”. Em đã được nhận nhiều sự hỗ trợ từ phía Thầy phụ trách hướng dẫn cũng như Quý doanh nghiệp.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến Thầy Trần Đình An – Giảng viên khoa quản trị kinh doanh đã hướng dẫn chuyên môn, nhiệt tình hỗ trợ tôi trong quá trình hoàn thiện bài khóa luận tốt nghiệp. Thầy đã góp ý, phân tích những vấn đề quan trọng cần thiết để tôi có thể hoàn thiện bài khóa luận một cách đầy đủ nhất.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các Quý ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Trường Chinh đã tạo điều kiện thuận lợi cho tác giả thu thập số liệu thực tế để phân tích trong quá trình hoàn thành đề tài nghiên cứu.

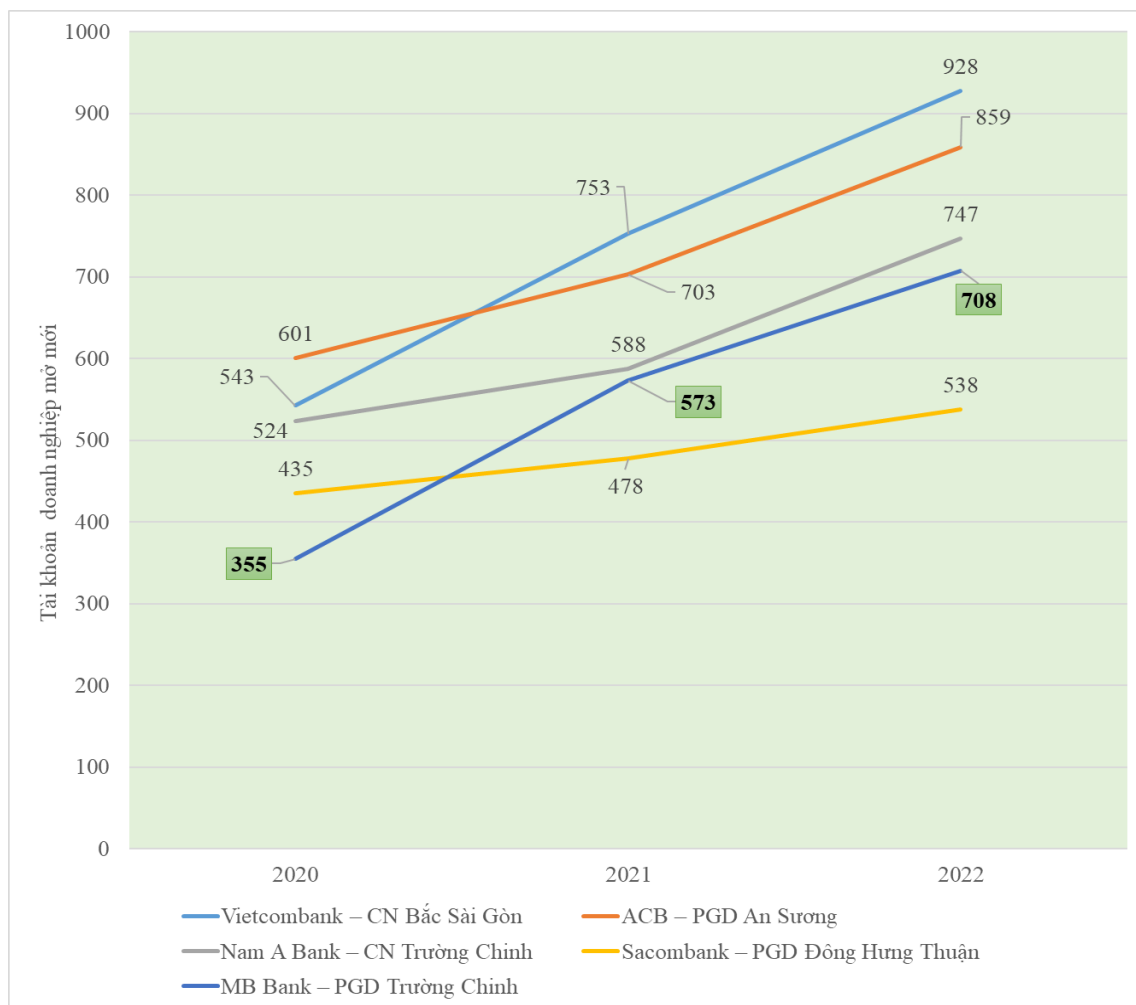
Cuối cùng xin cảm ơn các Anh/Chị thuộc phòng Khách hàng doanh nghiệp của MB Bank – PGD Trường Chinh đã nhiệt tình giúp đỡ giải đáp các thắc mắc về vấn đề tác giả nghiên cứu.

*TP.HCM, ngày..... tháng.....năm 2023*

**SINH VIÊN THỰC HIỆN**

*(ký và ghi họ tên)*

**Nguyễn Thị Như Lộc**



**Hình 1: Số tài khoản doanh nghiệp mở mới của MB Bank – PGD Trường Chinh so với các ngân hàng khác trong khu vực phường Đông Hưng Thuận, Quận 12**

*Nguồn: Ngân hàng Nhà nước – trụ sở Hồ Chí Minh, 2022*

Dẫn đầu về số lượng mở mới tài khoản doanh nghiệp trong năm 2020 là ngân hàng ACB với 601 tài khoản. Tuy nhiên trong giai đoạn 2021-2022, ngân hàng Vietcombank đã vươn lên vị trí dẫn đầu với số tài khoản mở mới lần lượt là 753 và 928 tài khoản.

Trong năm 2020, MB Bank – PGD Trường Chinh xếp vị trí cuối cùng trên khu vực phường Đông Hưng Thuận với 355 tài khoản doanh nghiệp mở mới. Tuy nhiên qua giai đoạn 2021-2022, MB Bank – PGD Trường Chinh đã tiến lên vị trí thứ tư trong khu vực. Tuy chưa dành được vị trí cao trong khu vực nhưng PGD đã có sự tăng trưởng về mặt số lượng tài khoản. Trong giai đoạn sắp tới MB Bank cần có những giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ nhằm thu hút được nhiều khách hàng doanh nghiệp để có thể khẳng định vị thế của mình trong khu vực.

Sau khi phân tích những dữ liệu trên ta có thể thấy MB Bank – PGD Trường

Chinh mặc dù đã có nhiều nỗ lực để thu hút khách hàng qua từng năm tuy nhiên yêu cầu về chất lượng dịch vụ của khách hàng doanh nghiệp ngày càng cao, đối thủ cạnh tranh ngày một nhiều nên so với các ngân hàng khác trong khu vực vẫn còn hạn chế. Để thực hiện được mục tiêu phát triển của MB Bank, gia tăng nguồn thu nhập cho ngân hàng đồng thời thể hiện được xu hướng phát triển nghiệp vụ ngân hàng hiện đại hiện nay, đòi hỏi MB Bank – PGD Trường Chinh tích cực nghiên cứu, cải thiện chất lượng dịch vụ nhằm thu hút số lượng khách hàng doanh nghiệp ngày một lớn hơn và gắn bó lâu dài với MB Bank trong tương lai. Đây là cơ hội cũng như thách thức đối với MB Bank – PGD Trường Chinh trong việc phát triển, cải thiện chất lượng dịch vụ.

Qua đó, tác giả đã nhận thấy tính cấp thiết của vấn đề này, vì thế đã thực hiện đề tài: ***“Giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Trường Chinh”*** nhằm đề xuất một số giải pháp để khắc phục các hạn chế ảnh hưởng đến hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của PGD, từ đó gia tăng thêm nhiều khách hàng tiềm năng.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

### ***Mục tiêu tổng quát:***

Nghiên cứu thực trạng hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ hiện nay của MB Bank – PGD Trường Chinh, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế và cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

### ***Mục tiêu cụ thể:***

a) Đánh giá thực trạng hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của MB Bank – PGD Trường Chinh.

b) Đề xuất những giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của MB Bank – PGD Trường Chinh.

## **3. Câu hỏi nghiên cứu**

a) Thực trạng các yếu tố tác động đến hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của MB Bank – PGD Trường Chinh như thế nào?

b) Những giải pháp nào nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của MB Bank – PGD Trường Chinh trong thời gian sắp tới?

#### **4. Đối tượng nghiên cứu**

Bài khóa luận nghiên cứu về hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của MB Bank – PGD Trường Chinh.

#### **5. Phạm vi nghiên cứu**

##### ***Phạm vi không gian:***

Bài khóa luận nghiên cứu trọng tâm về việc cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của MB Bank – PGD Trường Chinh.

##### ***Phạm vi thời gian:***

Thời gian thực hiện nghiên cứu đề tài khóa luận: Từ tháng 7/2023 đến tháng 9/2023.

#### **6. Phương pháp nghiên cứu**

Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng để phân tích các yếu tố liên quan đến việc cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ đó là phương pháp:

- *Phương pháp định tính:* Thông qua việc tham khảo các nghiên cứu, lý thuyết liên quan đến chất lượng dịch vụ, tác giả đã đề xuất các câu hỏi khảo sát sơ bộ. Sau đó, tác giả đã tiến hành phỏng vấn các chuyên gia bao gồm trưởng phòng khách hàng doanh nghiệp cũng như các chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp. Dựa vào cuộc phỏng vấn trên, tác giả đã xây dựng các câu hỏi khảo sát ý kiến các khách hàng DNVVN đã và đang sử dụng dịch vụ của MB Bank – PGD Trường Chinh. Mẫu khảo sát được thực hiện với 95 khách hàng.
  - *Dữ liệu sơ cấp:* Dữ liệu được thu thập từ việc khảo sát lấy ý kiến từ khách hàng DNVVN của MB Bank – PGD Trường Chinh.
  - *Dữ liệu thứ cấp:* Sử dụng những thông tin số liệu đã sẵn có từ các nguồn thông tin chính thống gồm MB Bank – PGD Trường Chinh, dữ liệu từ Ngân hàng Nhà nước. Thu thập dữ liệu từ tạp chí Ngân hàng Nhà nước, công văn, tài liệu sách về tài chính và kinh tế.

- *Phương pháp tổng hợp dữ liệu:* Thống kê lại sau quá trình thu thập, số liệu được phân loại và sắp xếp để phân tích thực trạng tình hình kinh doanh của PGD. Dựa vào các số liệu thu thập được để đánh giá, xem xét, kiểm tra, đối chiếu và so sánh nhằm làm rõ, giải quyết vấn đề nghiên cứu.

## **7. Bố cục của khóa luận**

Bài khóa luận tốt nghiệp bao gồm các phần như sau:

- Mở đầu.
- *Chương 1: Cơ sở lý luận.* Trình bày về những cơ sở lý thuyết của đề tài, trong đó sơ lược về một số khái niệm có liên quan đến đề tài.
- *Chương 2: Thực trạng hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của MB Bank – PGD Trường Chinh.* Giới thiệu sơ lược về ngân hàng TMCP Quân đội về lịch sử hình thành, sản phẩm dịch vụ, sơ đồ cơ cấu tổ chức cũng như kết quả kinh doanh giai đoạn 3 năm. Đồng thời, phân tích, đánh giá khách quan thực trạng hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, từ đó nhìn nhận những ưu điểm và nhược điểm hiện có tại đây.
- *Chương 3: Giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của MB Bank – PGD Trường Chinh.* Dựa trên những mặt hạn chế đã phân tích nhằm đưa ra các giải pháp đề xuất.
- Kết luận.
- Danh mục tài liệu tham khảo.
- Phụ lục.