

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**NGUYỄN THỊ XUÂN DUYÊN**

**NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GỬI TIỀN TIẾT KIỆM  
TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK ĐẮK LẮK**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**  
**Mã số: 60.34.01.02**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng – Năm 2016**

Công trình được hoàn thành tại

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS ĐÀO HỮU HÒA**

Phản biện 1: PGS. TS. PHẠM THỊ LAN HƯƠNG

Phản biện 2: TS. NGUYỄN VĂN HÙNG

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 20 tháng 8 năm 2016

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Môi trường cạnh tranh hiện nay đặt ra một vấn đề quan trọng cho các NHTM, đó là làm sao để giữ được khách hàng cũ và có ngày càng nhiều các khách hàng mới. Với mục tiêu trên, các NHTM đang không ngừng thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao CLDV ngân hàng, mở rộng khách hàng. Đối với ngân hàng thương mại - tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi của khách hàng và cho vay từ số tiền huy động được, đồng thời làm các dịch vụ ngân hàng thì vai trò của nguồn vốn càng trở nên đặc biệt quan trọng. Qui mô cơ cấu và các đặc tính của nguồn vốn quyết định hầu hết các hoạt động của một NHTM bao gồm qui mô, cơ cấu, thời hạn tài sản và khả năng cung ứng dịch vụ, từ đó quyết định khả năng sinh lời và sự an toàn của ngân hàng.

Trên thị trường hiện nay có rất nhiều kênh đầu tư khác nhau với mức sinh lợi và rủi ro khác nhau thì vẫn có rất nhiều người chọn hình thức tiền gửi tiết kiệm. Hơn nữa, sự cạnh tranh ngày càng gia tăng giữa các ngân hàng thương mại và có thêm hoạt động của các tổ chức phi ngân hàng về huy động vốn như Bảo hiểm, Quỹ hỗ trợ phát triển, Bưu điện, Kho bạc huy động trái phiếu... Vì vậy khách hàng thực sự có rất nhiều lựa chọn gửi tiền tại các ngân hàng do đó cần phải tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm của ngân hàng để thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao CLDV ngân hàng, thu hút mở rộng khách hàng.

Hiện nay trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk có trên 25 NHTMCP cung ứng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm. với môi trường cạnh tranh hiện tại thì việc kinh doanh dịch vụ gửi tiết kiệm hiệu quả là điều không dễ

dàng. Vì vậy ngân hàng VietinBank Đắk Lắk cần có nghiên cứu đánh giá về hoạt động kinh doanh dịch vụ tiết kiệm để từ đó, có thể phục vụ khách hàng tốt hơn, làm cho họ luôn được thỏa mãn khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng .

Chính vì những lý do trên, tôi đã chọn đề tài “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm tại Ngân hàng VietinBank Đắk Lắk” để làm đề tài nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp của mình.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Đề tài thực hiện các mục tiêu sau:

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về CLDV và CLDV gửi tiết kiệm.

Xây dựng mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV gửi tiết kiệm.

Vận dụng thực tiễn mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV gửi tiết kiệm tại VietinBank Chi nhánh Đắk Lắk.

Đưa ra các gợi ý về chính sách nhằm nâng cao CLDV gửi tiết kiệm tại VietinBank Chi nhánh Đắk Lắk.

## **3. Câu hỏi nghiên cứu**

Sử dụng thang đo nào để nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV gửi tiết kiệm tại NHTM?

Các nhân tố nào ảnh hưởng đến CLDV gửi tiết kiệm của VietinBank Chi nhánh Đắk Lắk?

Mức độ tác động của các nhân tố đến CLDV gửi tiết kiệm của VietinBank Chi nhánh Đắk Lắk?

Các gợi ý gì về chính sách nhằm nâng cao CLDV gửi tiết kiệm của VietinBank Đắk Lắk?

## **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV gửi

tiết kiệm ngân hàng.

Phạm vi nghiên cứu theo nội dung

Phạm vi nghiên cứu theo không gian

Phạm vi nghiên cứu theo thời gian

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

### **6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

Ý nghĩa khoa học của đề tài: Cung cấp thêm cơ sở thông tin nhằm nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm, góp phần làm nền tảng cho việc xây dựng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm tại Việt Nam.

Ý nghĩa thực tiễn: Đề tài còn có ý nghĩa thực tiễn đối với VietinBank Chi nhánh Đắk Lắk, việc nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm làm cơ sở đề ra kế hoạch, giải pháp sát với thực tế và đưa ra các chương trình hành động cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm tại VietinBank chi nhánh Đắk Lắk.

### **7. Bố cục đề tài**

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm ngân hàng.

Chương 2: Thiết kế nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm ngân hàng.

Chương 3: Phân tích kết quả nghiên cứu.

Chương 4: Hàm ý và chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam, chi nhánh Đắk Lắk.

### **8. Tổng quan về tài liệu nghiên cứu**

Parasuraman đã đưa ra công cụ đo lường CLDV gọi là SERVQUAL với bảng tiêu chí bao gồm 22 mục để đánh giá CLDV

dựa trên khoảng cách giữa mong đợi của khách hàng về CLDV và cảm nhận của họ khi tiêu dùng dịch vụ. Cronin và Taylor (1992) đề xuất một mô hình chất lượng cảm nhận với thang đo SERVPERF cũng dựa trên 22 tiêu chí nhưng chỉ đơn giản là đánh giá CLDV thông qua đo lường cảm nhận của người tiêu dùng dịch vụ.

Các nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao (2010) “Đo lường chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm tại AgriBank-phương pháp so sánh các chỉ tiêu”, nghiên cứu của GS.TS Trương Bá Thanh, PGS.TS Lê Văn Huy: “Xây dựng thang đo CLDV trong lĩnh vực ngân hàng” và Nguyễn Lâm Hoàng Yến “Đo lường CLDV Internet banking của ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu Chi nhánh Đà Nẵng” đều sử dụng mô hình SERVPERF để đo lường CLDV gửi tiết kiệm, và đến nghiên cứu của Nguyễn Huy Phong, Phạm Ngọc Thúy : “SERVQUAL hay SERVPERF - một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam” đã rút ra kết luận như sau: trong bối cảnh nghiên cứu, sử dụng mô hình SERVPERF sẽ có kết quả tốt hơn mô hình SERVQUAL. Điều này đã cung cấp thêm cơ sở khoa học cho đề tài luận văn trong việc ứng dụng mô hình nào để tiến hành nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV gửi tiết kiệm.

Đề tài: “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm của Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam, Chi nhánh Đắk Lắk” xét về đối tượng nghiên cứu, phạm vi nghiên cứu về không gian và thời gian là một đề tài hoàn toàn mới, có ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn cao. Trên cơ sở kế thừa, đề tài hệ thống hóa cơ sở lý thuyết và xây dựng mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV gửi tiết kiệm một cách phù hợp nhất.

# **CHƯƠNG 1**

## **CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GỬI TIẾT KIỆM NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.1. DỊCH VỤ**

#### **1.1.1. Khái niệm dịch vụ**

Dịch vụ theo Zeithaml và Bitner (2000) là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, theo Philip Kotler và Armstrong (2004) dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng.

Một cách tổng quát, dịch vụ là toàn bộ các hoạt động trong suốt quá trình mà khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tiếp xúc nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng cũng như tạo được giá trị cho khách hàng.

#### **1.1.2. Đặc tính dịch vụ**

Dịch vụ có các đặc tính cơ bản sau: Tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời và tính không lưu giữ được.

### **1.2. DỊCH VỤ GỬI TIẾT KIỆM**

#### **1.2.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng**

Có nhiều cách hiểu khác nhau về dịch vụ ngân hàng, và trong phạm vi của đề tài, dịch vụ ngân hàng được hiểu theo nghĩa là một bộ phận của dịch vụ tài chính, dịch vụ ngân hàng bao gồm toàn bộ các hoạt động nghiệp vụ mà các ngân hàng cung ứng nhằm phục vụ khách hàng.

### **1.2.2. Dịch vụ gửi tiết kiệm**

*a. Khái niệm dịch vụ gửi tiết kiệm*

*b. Đặc điểm dịch vụ gửi tiết kiệm ngân hàng*

*c. Vai trò dịch vụ gửi tiết kiệm*

## **1.3. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

### **1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ**

Các khái niệm và cách đánh giá chất lượng dịch vụ đều xoay quanh hai trường phái lớn, cụ thể: Một là đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua khoảng cách giữa sự kỳ vọng về dịch vụ và cảm nhận thực tế về dịch vụ như các nghiên cứu của Lewis và Boom (1983), hay của Parasuraman và cộng sự (1988), hai là đánh giá chất lượng dịch vụ chỉ dựa trên cảm nhận thực tế về dịch vụ mà không có sự đánh giá về chất lượng dịch vụ trong sự kỳ vọng của khách hàng như nghiên cứu của Cronin và Taylor (1992).

Trong phạm vi đề tài, chất lượng dịch vụ được đánh giá dựa trên cảm nhận thực tế về dịch vụ, theo mô hình do Cronin và Taylor đề xuất năm 1992.

### **1.3.2. Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ**

#### *a. Mô hình SERVQUAL*

Năm 1985, với mô hình đầu tiên Parasuraman và cộng sự đã công bố thang đo dùng để đánh giá chất lượng trong lĩnh vực dịch vụ, theo họ bất kỳ dịch vụ nào chất lượng cũng được khách hàng cảm nhận dựa trên 10 nhân tố. Năm 1988, Parasuraman và cộng sự đã hiệu chỉnh lại và hình thành mô hình mới gồm 5 nhân tố chất lượng dịch vụ (Mô hình SERVQUAL), đó là: Tin cậy (Reliability), Đáp ứng (Responsiveness), Đảm bảo (Assurance), Cảm thông (Empathy), Phương tiện hữu hình (Tangibles)

Theo mô hình SERVQUAL, CLDV được xác định như sau:



CLDV = Mức độ cảm nhận về dịch vụ – Giá trị kỳ vọng về dịch vụ.

***b. Mô hình SERVPERF***

Cronin và Taylor (1992) phát biểu rằng chất lượng dịch vụ có thể được khái quát tương tự như một quan điểm, thái độ. Theo đó, mô hình đo lường chất lượng dịch vụ chỉ đề cập đến sự thực hiện (Performance) của dịch vụ (mức độ cảm nhận thực tế về dịch vụ) được công bố, gọi là thang đo SERVPERF.

Thang đo SERVPERF vẫn kế thừa các nhân tố đo lường chất lượng dịch vụ của mô hình SERVQUAL, nhưng loại bỏ phần kỳ vọng về dịch vụ. Theo mô hình SERVPERF thì chất lượng dịch vụ chính là mức độ cảm nhận của khách hàng.

CLDV = Mức độ cảm nhận

Đề tài ứng dụng mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor (1992) vào nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm ngân hàng.

**1.4. MỘT SỐ NGHIÊN CỨU ỨNG DỤNG TRONG VIỆC ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG**

**Kết luận Chương 1**

## CHƯƠNG 2

# THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GỬI TIẾT KIỆM NGÂN HÀNG

### 2.1. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU

Quy trình nghiên cứu gồm hai bước: Nghiên cứu sơ bộ định tính và nghiên cứu chính thức định lượng.

### 2.2. NGHIÊN CỨU SƠ BỘ

#### 2.2.1. Thảo luận

Các nhóm đối tượng thảo luận gồm: Các chuyên gia trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và nhân viên VietinBank Đắk Lắk.

Tiến hành thảo luận nhằm đề xuất các phát biểu của mô hình. Giàn ý thảo luận mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ tiết kiệm dựa trên mô hình SERVPERF gồm 5 nhân tố: (1) Tin cậy, (2) Đáp ứng, (3) Đảm bảo, (4) Đồng cảm, (5) Phương tiện hữu hình.

#### 2.2.2. Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm ngân hàng

Sau khi tiến hành thảo luận, phỏng vấn thử và hiệu chỉnh dần ý ban đầu, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm được xây dựng theo bảng 2.1: Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm

### 2.3. NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC

#### 2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin và cỡ mẫu

##### a. Thiết kế phiếu khảo sát

Nội dung chính của phiếu khảo sát trình bày 23 phát biểu (được hình thành sau quá trình nghiên cứu sơ bộ), sử dụng thang đo Likert 5 cấp độ để đo lường mức độ cảm nhận của đáp viên về dịch vụ gửi tiết kiệm.

Ngoài ra, tác giả còn sử dụng một câu hỏi nhằm khảo sát đánh giá chung của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm của VietinBank Đắk Lắk. Câu hỏi này sử dụng thang đo 5 cấp độ như sau:

1- Hoàn toàn không tốt, 2- Không tốt, 3- Bình thường, 4- Tốt, 5- Rất tốt

### ***b. Chọn mẫu và phát phiếu điều tra***

Lấy mẫu theo phương pháp thuận tiện với đối tượng là các khách hàng đang gửi tiết kiệm tại VietinBank Đắk Lắk trong thời gian từ tháng 11 đến tháng 12 năm 2015. Xác định cỡ mẫu: Theo Hair và cộng sự (1998) cỡ mẫu tối thiểu phải bằng 5 lần biến quan sát. Theo đó, cỡ mẫu tối thiểu là  $5 \times 23 = 115$ . Tuy nhiên để tăng tính đại diện của mẫu, tác giả chọn gửi đi 330 phiếu điều tra.

### **2.3.2. Phương pháp xử lý dữ liệu**

#### ***a. Phân tích thống kê mô tả***

Phân tích các đặc tính mẫu nghiên cứu về độ tuổi, giới tính, thu nhập, nghề nghiệp, trình độ học vấn.

#### ***b. Kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha***

Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để đánh giá mức độ tin cậy của một nhân tố trên cơ sở tổng hợp các yếu tố. Thực hiện việc kiểm tra độ tin cậy của thang đo nhằm loại các biến không phù hợp. Những biến có hệ số tương quan biến tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Những nhân tố có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 trở lên là có thể sử dụng được. Hệ số Cronbach's Alpha càng lớn thì độ tin cậy nhất quán nội tại của nhân tố càng cao.

#### ***c. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)***

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) dùng để giảm

bớt dữ liệu, giúp rút trích từ các biến quan sát thành 1 hay một số biến tổng hợp (nhân tố hay thành phần). Phân tích nhân tố khám phá cần thỏa các điều kiện về kiểm định Bartlett, trị số KMO, Eigenvalue, hệ số tải nhân tố (Factor loading) và tổng phương sai trích được phải lớn hơn 50% .

#### ***d. Ước lượng và kiểm định mô hình hồi quy***

Sau khi ước lượng mô hình mẫu, cần kiểm định các vi phạm giả định của mô hình hồi quy theo trình tự:

- (1) Kiểm định đa cộng tuyến
- (2) Kiểm định tự tương quan
- (3) Các kiểm định khác trong mô hình hồi quy đa biến

Kiểm định phương sai sai số thay đổi và kiểm định phần dư không theo quy luật phân phối chuẩn.

- (4) Kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy

Sau bước kiểm định cần đưa ra kết luận về mô hình hồi quy mẫu, các nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đó.

#### ***e. Phân tích phương sai một yếu tố***

Sử dụng phân tích phương sai một yếu tố (One way- Anova) để kiểm định có sự khác biệt hay không về mức độ đánh giá chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm theo đặc điểm giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, thu nhập của đáp viên.

### **Kết luận Chương 2**

## **CHƯƠNG 3**

### **PHÂN TÍCH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

#### **3.1. TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ GỬI TIẾT KIỆM TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH ĐẮK LẮK**

##### **3.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam, chi nhánh Đắk Lắk**

Ngân hàng Công Thương Việt Nam, chi nhánh Đắk Lắk được thành lập năm 2009. với hơn 07 năm hình thành và phát triển, VietinBank Đắk Lắk đã đạt được nhiều thành tựu nhất định, trở thành một trong những NHTM có uy tín trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Đến nay, VietinBank Đắk Lắk đã xây dựng được mạng lưới rộng khắp tỉnh Đắk Lắk với 1 trụ sở chính và 7 PGD. VietinBank Đắk Lắk đang ngày càng nỗ lực hoàn thiện trong mọi mặt hoạt động, cung cách phục vụ, nhằm phục vụ khách hàng tốt nhất và đem lại lợi nhuận cao nhất cho ngân hàng.

##### ***a. Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý của Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam chi nhánh Đắk Lắk***

VietinBank Đắk Lắk hiện có 1 Giám đốc và 2 Phó giám đốc chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động của chi nhánh thông qua các phòng chuyên môn sau: Phòng Khách hàng doanh nghiệp, Phòng Khách hàng cá nhân, Kiểm tra-Kiểm toán nội bộ, Phòng Hành chính Nhân sự, Phòng Kế toán giao dịch, Phòng Tiền tệ kho quỹ, Tổ quản lý rủi ro và Tổ thanh toán Xuất nhập khẩu.

##### ***b. Tình hình kinh doanh chung của Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam, chi nhánh Đắk Lắk***

Hoạt động cho vay và huy động vốn chiếm đa số trong các

hoạt động của VietinBank Đắk Lắk, điều này phù hợp với đặc điểm kinh tế xã hội của tỉnh Đắk Lắk. Do đó, tình hình kinh doanh chung của VietinBank Đắk Lắk được đánh giá theo hoạt động cho vay và huy động (số thực hiện) trong 3 năm gần đây.

Dư nợ cho vay của VietinBank Đắk Lắk tăng qua các năm, trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu trong giai đoạn này ở mức dưới 1%, thấp hơn nhiều so với tỷ lệ nợ xấu của hệ thống ngân hàng Việt Nam, điều này cho thấy hoạt động cho vay của VietinBank Đắk Lắk có hiệu quả.

Đối với hoạt động huy động vốn của chi nhánh, lượng vốn huy động được tăng trong giai đoạn 2013-2015, tốc độ tăng trung bình đạt 18%, Đối với hoạt động huy động vốn của chi nhánh, lượng vốn huy động được tăng trong giai đoạn 2013-2015, tốc độ tăng trung bình đạt 18%.

### **3.1.2. Tình hình kinh doanh dịch vụ gửi tiết kiệm tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam, chi nhánh Đắk Lắk**

#### ***a. Các dịch vụ gửi tiết kiệm tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam chi nhánh Đắk Lắk***

Bên cạnh các dịch vụ tiết kiệm truyền thống như tiết kiệm không kỳ hạn thông thường, tiết kiệm có kỳ hạn, VietinBank còn có các dịch vụ tiết kiệm khác như tiết kiệm lãi suất bậc thang, tiết kiệm lãi suất linh hoạt, tiết kiệm tích lũy...

#### ***b. Tình hình kinh doanh dịch vụ gửi tiết kiệm tại Ngân hàng Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam, chi nhánh Đắk Lắk***

Tình hình kinh doanh dịch vụ gửi tiết kiệm tại VietinBank Đắk Lắk được đánh giá dựa trên số dư tiền gửi tiết kiệm phân theo kỳ hạn

huy động và theo loại dịch vụ gửi tiết kiệm qua các năm. Trong đó, số dư tiền gửi tiết kiệm tại VietinBank Đắc Lắc tăng qua các năm, tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm cao nhất và tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng là thấp nhất trong cơ cấu tiền gửi tiết kiệm trong giai đoạn 2013-2015. Dịch vụ gửi tiết kiệm có kỳ hạn thông thường chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng số dư tiền gửi tiết kiệm, các loại hình dịch vụ khác chiếm tỷ trọng không đáng kể.

## **3.2. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

### **3.2.1. Phân tích thống kê mô tả**

Phần này trình bày các kết quả mô tả mẫu nghiên cứu theo giới tính, độ tuổi, học vấn nghề nghiệp và thu nhập. Kết quả phân tích cho thấy mẫu nghiên cứu nhìn chung đã tập hợp đủ các nhóm đối tượng khách hàng theo các đặc điểm khác nhau và có tính đại diện cao.

### **3.2.2. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha**

Theo kết quả phân tích thì tất cả các nhân tố đều có hệ số Cronbach's Alpha  $> 0.6$ , do đó các nhân tố đưa vào mô hình là phù hợp. Các biến TC5, DB3, CT4, HH6 đều có hệ số tương quan biến tổng  $< 0.3$  nên bị loại khỏi mô hình nghiên cứu.

Như vậy, sau bước kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha thì mô hình nghiên cứu CLDV gồm 5 nhân tố với 22 biến quan sát (3 biến bị loại), tiếp theo các biến được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá (EFA).

### **3.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA**

#### ***a. Kết quả phân tích nhân tố EFA***

Giá trị Sig của kiểm định Barlett tính được bằng  $0.000 < 0.05$ , nên kết luận các biến có tương quan tổng thể.

Điều kiện về trị số KMO: Trị số KMO tính được bằng 0.756,

có giá trị trong khoảng từ 0.5 đến 1, do đó phân tích nhân tố là thích hợp với dữ liệu.

Giá trị Eigenvalue dùng để xác định số lượng các nhân tố. Theo kết quả phân tích thì có 6 nhân tố thỏa điều kiện Eigenvalue lớn hơn 1, do đó có thể kết luận mô hình mới có 6 nhân tố. Tiếp theo, dựa vào ma trận xoay các nhân tố để xác định các biến trong cùng một nhân tố. Theo đó, các yếu tố của các nhân tố lần lượt là:

Nhân tố 1 gồm các biến PTHH1 và PTHH3.

Nhân tố 2 gồm các biến TC1, TC2, TC3, TC4, TC6.

Nhân tố 3 gồm các biến CT1, CT2, CT3, CT4

Nhân tố 4 gồm các biến DU1, DU2, DU3.

Nhân tố 5 gồm các biến DB1, DB2, DB4.

Nhân tố 6 gồm các biến PTHH4 và PTHH5

Tất cả các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.5, do đó được đưa vào mô hình nghiên cứu.

Tổng phương sai rút trích được dựa trên 6 nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1 là 66.098% (>50%), cho thấy phương sai rút trích đạt yêu cầu.

### ***b. Đặt tên và giải thích các nhân tố***

Nhân tố 1 được đặt tên là Mạng lưới, mã hóa là ML.

Nhân tố 2 được đặt tên là Tin cậy, mã hóa là TC.

Nhân tố 3 vẫn giữ nguyên tên là Cảm thông, mã hóa là CT.

Nhân tố 4 được đặt tên là Khả năng đáp ứng, mã hóa là DU.

Nhân tố 5 được đặt tên là Đảm bảo, mã hóa là DB.

Nhân tố 6 được gọi là nhân tố Phương tiện hữu hình, mã hóa là PTHH.

### ***c. Kiểm định thang đo mới bằng hệ số Cronbach's Alpha***

Tiến hành kiểm định thang đo đối với các nhân tố mới là nhân



tổ Mạng lưới, Tin cậy, Cảm thông, Đảm bảo và Phương tiện hữu hình. Nhân tố Khả năng đáp ứng vẫn được giữ nguyên so với mô hình gốc nên không cần kiểm định lại thang đo.

Kết quả phân tích cho thấy tất cả các nhân tố đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0.6 và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3. Do đó, kết luận thang đo là phù hợp, có thể tiến hành phân tích hồi quy với các nhân tố này.

### **3.2.4. Ước lượng và kiểm định mô hình hồi quy**

#### ***a. Tính nhân số***

Việc tính toán nhân số của từng nhân tố dựa trên trọng số các yếu tố được thể hiện ở ma trận Score.

#### ***b. Ước lượng và kiểm định mô hình hồi quy***

##### **(1) Kiểm định đa cộng tuyến**

Hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập được chuẩn đoán bằng hệ số phóng đại phương sai VIF, theo kết quả cho ở bảng 3.13, tất cả các VIF đều nhỏ hơn 10, do đó kết luận không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập.

##### **(2) Kiểm định tự tương quan**

Sử dụng kiểm định Durbin – Watson để kiểm định tự tương quan. Hệ số Durbin – Watson tính được là 2.209, kết luận không có hiện tượng tự tương quan phần dư trong mô hình nghiên cứu.

##### **(4) Giả định phân phối chuẩn của phần dư**

Kết quả thống kê phần dư cho thấy phân phối phần dư xấp xỉ phân phối chuẩn với trung bình Mean bằng 0, độ lệch chuẩn bằng 0.985 (gần bằng 1). Do đó, giả định về phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

Các giả định của mô hình hồi quy không bị vi phạm, có cơ sở để hình thành mô hình hồi quy mẫu có dạng:

$$\hat{CL} = 3.733 + 0.46ML + 0.199TC + 0.201CT + 0.218DU + 0.147DB + 0.133PTHH$$

Kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy, sử dụng kiểm định Fisher.

Giá trị Sig ở bảng AVOVA nhỏ hơn 0.05, mô hình hồi quy phù hợp, mô hình có hệ số xác định hiệu chỉnh bằng 0.617, điều này có nghĩa rằng các biến độc lập giải thích được 61.7 % sự biến thiên của biến phụ thuộc.

Sử dụng kiểm định T-student để kiểm định các hệ số của mô hình hồi quy.

Các giá trị Sig của hệ số các biến ML, TC, CT, DU, DB, PTMM đều nhỏ hơn 0.05 nên kết luận các hệ số này khác 0 trong tổng thể, hay các biến trên có ảnh hưởng đến CLDV.

### *c. Kết quả ước lượng mô hình hồi quy*

Tóm lại, sau các bước ước lượng và kiểm định mô hình hồi quy, các biến độc lập có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc CLDV. Để đảm bảo tính chính xác, sử dụng hệ số Beta đã chuẩn hóa ta được mô hình hồi quy như sau:

$$\hat{CL} = 0.58ML + 0.382TC + 0.387CT + 0.419DU + 0.283DB + 0.256PTHH$$

Mô hình không vi phạm các giả định của hồi quy đa biến, kiểm định Fisher, T-student cho kết quả phù hợp.

### **3.2.5. Kiểm định sự khác biệt của các yếu tố đến kết quả nghiên cứu chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm**

Kết quả phân tích phương sai một yếu tố cho thấy không có sự khác biệt trong đánh giá CLDV gửi tiết kiệm của VietinBank Đắk Lắk đối với các khách hàng có giới tính, độ tuổi, học vấn, nghề nghiệp khác nhau.

### **3.2.6. Kết quả nghiên cứu tổng hợp từ phiếu khảo sát**

Đánh giá trung bình của khách hàng về chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm là 3.661, tuy ở mức khá tốt nhưng vẫn chưa cao, do đó, việc thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm là hết sức cần thiết.

Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm trong nghiên cứu được khách hàng đánh giá khá tốt. Cụ thể là tất cả các giá trị trung bình của các nhân tố đều thuộc giá trị trong khoảng 3.5 đến 4.5, trong đó, nhân tố Phương tiện hữu hình được khách hàng đánh giá cao nhất và nhân tố Đáp ứng được đánh giá thấp nhất.

### **Kết luận Chương 3**

**CHƯƠNG 4**  
**CÁC GỢI Ý VỀ CHÍNH SÁCH NHẪM NÂNG CAO CHẤT**  
**LƯỢNG DỊCH VỤ GỬI TIẾT KIỆM CỦA NGÂN HÀNG**  
**THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM**  
**CHI NHÁNH ĐẮK LẮK**

**4.1. KẾT LUẬN RÚT RA TỪ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

Qua quá trình nghiên cứu, đề tài đã xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm của VietinBank Đăk Lăk với mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố thông qua phương trình sau:

$$CL = 0.58ML + 0.382TC + 0.387CT + 0.419DU + 0.283DB + 0.256PTHH$$

**4.2. CÁC GỢI Ý NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GỬI TIẾT KIỆM CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH ĐẮK LẮK**

Phần này tác giả chỉ trình bày các gợi ý chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm của VietinBank Đăk Lăk chứ không đi sâu vào trình bày chi tiết các giải pháp cụ thể.

Dựa trên cơ sở kết quả nghiên cứu, các nhân tố được sắp xếp theo thứ tự ưu tiên thực hiện giải pháp giảm dần như sau: nhân tố Mạng lưới, Đáp ứng, Cảm thông, Tin cậy, Khả năng đảm bảo và Phương tiện hữu hình.

**4.2.1. Gợi ý cho nhóm nhân tố Mạng lưới**

Nhân tố này có ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm và được khách hàng đánh giá khá thấp trong tất cả các nhân tố. Do đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm, VietinBank Đăk Lăk phải ưu tiên việc thực hiện các giải pháp nâng cao đánh giá

của khách hàng đối với nhân tố này lên hàng đầu.

Nhân tố Mạng lưới gồm có hai yếu tố “Cơ sở vật chất của VietinBank Đắk Lắk kang trang, tiện nghi” và “Mạng lưới chi nhánh, PGD của VietinBank Đắk Lắk rộng khắp”. Các giải pháp nhằm nâng cao đánh giá tốt của khách hàng đối với nhân tố Mạng lưới sẽ chủ yếu tập trung vào yếu tố “Cơ sở vật chất của VietinBank Đắk Lắk kang trang, tiện nghi”. VietinBank Đắk Lắk có thể thực hiện các giải pháp như chú ý giữ gìn vệ sinh, tài sản... mua sắm một số các trang thiết bị, đồ dùng, máy móc... hay các bảng hiệu chiếu sáng vào ban đêm...góp phần tạo dựng hình ảnh một ngân hàng kang trang, hiện đại.

#### **4.2.2. Gợi ý cho nhóm nhân tố Khả năng đáp ứng**

Yếu tố “Các loại hình dịch vụ gửi tiết kiệm của VietinBank Đắk Lắk đa dạng, đáp ứng được yêu cầu của khách hàng” có ảnh hưởng lớn nhất đến nhân tố Khả năng đáp ứng nhưng được khách hàng đánh giá thấp nhất. Vì vậy, cần chú trọng các giải pháp nhằm nâng cao cảm nhận của khách hàng về yếu tố này. Các loại hình dịch vụ gửi tiết kiệm của VietinBank Đắk Lắk hiện nay khá đa dạng và đã một phần đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, tuy nhiên VietinBank Đắk Lắk vẫn cần thiết ghi nhận những đóng góp, nhu cầu của khách hàng về các tính năng mới của dịch vụ gửi tiết kiệm, làm cơ sở góp ý kiến lên Hội sở đưa ra những loại hình gửi tiết kiệm mới, phù hợp hơn với nhu cầu của khách hàng. VietinBank Đắk Lắk cũng cần lưu ý các nhân viên của mình phải hiểu rõ từng tính năng, đặc tính của mỗi loại hình dịch vụ gửi tiết kiệm nhằm tư vấn rõ ràng cho khách hàng trong việc chọn gói dịch vụ gửi tiết kiệm phù hợp.

Yếu tố “Nhân viên VietinBank Đắk Lắk luôn hướng dẫn khách hàng thủ tục rút gửi tiết kiệm một cách tận tình, chu đáo” và

“Nhân viên VietinBank Đắc Lắc luôn nhanh chóng khi thực hiện thủ tục rút, gửi tiết kiệm” có mức độ ảnh hưởng tương đương nhau lên nhân tố Khả năng đáp ứng và được khách hàng đánh giá gần như nhau trong cảm nhận về chất lượng dịch vụ. Do đó, để nâng cao cảm nhận của khách hàng đối với nhân tố Khả năng đáp ứng thì VietinBank Đắc Lắc không chỉ cần chú trọng đến việc đáp ứng được nhu cầu của khách hàng về tính năng và đặc tính dịch vụ khách hàng, mà còn cần phải chú trọng đến việc phục vụ trực tiếp của nhân viên đối với khách hàng. Một lần nữa phải khẳng định vai trò qua trọng của hành vi nhân viên ngân hàng đối với đánh giá chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm, và VietinBank Đắc Lắc cần thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao thái độ phục vụ của nhân viên đối với khách hàng. Đó có thể là việc thường xuyên tập huấn, tổ chức thực hành... để tác phong của nhân viên nhanh hơn khi giao dịch, hoặc có các hình thức kỷ luật, khen thưởng phù hợp nhằm khuyến khích nhân viên phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

#### **4.2.3. Gợi ý cho nhóm nhân tố Tin cậy**

Theo kết quả nghiên cứu thì nhân tố Tin cậy có ảnh hưởng không lớn đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm và được khách hàng đánh giá gần như thấp nhất trong tất cả các nhân tố. Do đó, VietinBank Đắc Lắc vẫn cần thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao cảm nhận của khách hàng về nhân tố này.

Cụ thể, trong nhân tố Tin cậy thì yếu tố “Thắc mắc, khiếu nại của anh chị luôn được VietinBank Đắc Lắc giải quyết thỏa đáng” có ảnh hưởng lớn lên chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm nhưng khách hàng lại đánh giá thấp yếu tố này. Vì vậy, để nâng cao đánh giá của khách hàng về nhân tố Tin cậy thì VietinBank Đắc Lắc cần thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao đánh giá của khách hàng về yếu tố này.

Thắc mắc, khiếu nại của khách hàng cần được nhân viên VietinBank Đắc Lắc giải đáp trực tiếp thỏa đáng, và để tiện lợi hơn cho khách hàng, VietinBank Đắc Lắc có thể xem xét giải quyết các thắc mắc của khách hàng qua điện thoại, hòm thư điện tử..., tuy nhiên cần phải đảm bảo tính chính xác trong giải đáp, tính an toàn và bảo mật trong việc tiết lộ thông tin khi giải đáp cho khách hàng.

Các yếu tố còn lại bao gồm “Lần đầu tiên khách hàng sử dụng dịch vụ gửi tiết kiệm tại VietinBank Đắc Lắc hoàn toàn thuận lợi”, “Sổ tiết kiệm của VietinBank Đắc Lắc thể hiện đúng thông tin và được in đầy đủ, rõ nét” và “Không xảy ra sai sót nào trong quá trình anh chị gửi/rút tiết kiệm tại VietinBank Đắc Lắc” có ảnh hưởng không lớn lên chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm và được khách hàng đánh giá khá cao trong các yếu tố, do đó, để nâng cao đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm thì VietinBank Đắc Lắc không cần thiết phải thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao đánh giá của khách hàng đối với nhân tố này, mà chỉ cần tiếp tục phát huy như hiện nay. VietinBank Đắc Lắc có thể yêu cầu nhân viên tận tình hướng dẫn các thủ tục để lần đầu gửi tiết kiệm của khách hàng hoàn toàn thuận lợi, hay sổ tiết kiệm cần được nhân viên in cẩn thận, rõ nét, có thể tăng cỡ chữ to hơn theo yêu cầu của khách hàng. Việc tắt toán sổ tiết kiệm cần được làm nhanh gọn theo nhu cầu của khách hàng và tránh tình trạng gây khó dễ cho khách hàng khi có yêu cầu rút tiền.

#### **4.2.4. Gợi ý cho nhóm nhân tố Cảm thông**

Nhân tố này có ảnh hưởng lớn thứ hai đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm, nhưng được khách hàng đánh giá khá cao trong các nhân tố, do đó VietinBank Đắc Lắc chỉ cần thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao đánh giá của khách hàng đối với nhân tố này để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm.

Trong các yếu tố của nhân tố này, thì yếu tố “Nhân viên Vietinbank nhiệt tình hỗ trợ khách hàng để có lợi ích tốt nhất” có ảnh hưởng lớn đến nhân tố Cảm thông nhưng lại được khách hàng đánh giá thấp nhất trong tất cả các yếu tố, do đó VietinBank Đắk Lắk cần thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao đánh giá của khách hàng đối với nhân tố này. Các yếu tố “VietinBank Đắk Lắk có các chương trình hành động cụ thể nhằm thể hiện sự quan tâm đến khách hàng”, “Nhân viên VietinBank Đắk Lắk thường xuyên thông báo cho khách hàng khi có sự thay đổi về lãi suất, thể lệ chương trình khuyến mãi...”, “VietinBank Đắk Lắk có thời gian giao dịch thuận tiện” đều được khách hàng đánh giá khá cao và có ảnh hưởng đến nhân tố Cảm thông.

Như vậy, thái độ của nhân viên đối với khách hàng là rất quan trọng trong đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm, và để nâng cao đánh giá khách hàng đối với nhân tố Cảm thông thì điều quan trọng chính là thái độ phục vụ của nhân viên đối với khách hàng và việc kịp thời thông tin cho khách hàng về các chính sách của ngân hàng. Để cải thiện thái độ phục vụ của nhân viên đối với khách hàng, đặc biệt là việc nhiệt tình hỗ trợ khách hàng thì VietinBank Đắk Lắk có thể áp dụng các biện pháp như khen thưởng và kỷ luật, tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ánh trực tiếp về thái độ của nhân viên cho các cấp lãnh đạo, tạo môi trường làm việc thoải mái, thân thiện... Bên cạnh việc thông tin theo cách truyền thống như thông báo trên website của VietinBank hay thông báo tại trụ sở chi nhánh, PGD thì VietinBank Đắk Lắk nên thực hiện các biện pháp nhằm chủ động thông tin cho khách hàng một cách kịp thời nhất, ví dụ như gọi điện thoại trực tiếp, gửi tin nhắn, thư điện tử... đến khách hàng.



#### **4.2.5. Gợi ý cho nhóm nhân tố Đảm bảo**

VietinBank Đắk Lắk cần chú trọng các giải pháp đối với các yếu tố “Cảm thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ gửi tiết kiệm của VietinBank Đắk Lắk” và “Nhân viên VietinBank Đắk Lắk luôn có thái độ niềm nở với với khách hàng” vì hai yếu tố này có ảnh hưởng lớn đến nhân tố Đảm bảo và được khách hàng đánh giá thấp hơn yếu tố còn lại. VietinBank Đắk Lắk cần thực hiện các giải pháp nhằm làm cho khách hàng cảm thấy an toàn hơn khi sử dụng dịch vụ gửi tiết kiệm tại đây, bên cạnh các nghiệp vụ cần thiết về công tác an toàn kho quỹ thì VietinBank Đắk Lắk có thể chú ý hơn đến an toàn cho khách hàng như điều động xe hộ tống khách hàng lên giao dịch với ngân hàng hay luôn có người trông chừng tài sản cá nhân cho khách hàng khi khách hàng giao dịch với ngân hàng...

#### **4.2.6. Gợi ý cho nhóm nhân tố Phương tiện hữu hình**

Đây là nhân tố có ảnh hưởng thấp nhất đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm nhưng được khách hàng đánh giá cao nhất trong tất cả các nhân tố, do đó, VietinBank Đắk Lắk chỉ cần chú ý duy trì và phát huy đánh giá của khách hàng như hiện nay là có thể nâng cao chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm.

### **Kết luận Chương 4**

## KẾT LUẬN

Dịch vụ gửi tiết kiệm đang được sử dụng ngày càng rộng rãi hiện nay, điều này đòi hỏi các ngân hàng không ngừng tìm cách nâng cao chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và nguồn vốn của ngân hàng. Trong bối cảnh đó, đề tài nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm của VietinBank Đắk Lắk và có các đóng góp sau: Đề tài đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm. Dựa trên cơ sở lý thuyết của thang đo SERVQUAL và vận dụng mô hình SERPERF về chất lượng dịch vụ, tác giả đã xây dựng được mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm, kết quả nghiên cứu cho thấy có 6 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm, đó là các nhân tố Mạng lưới, Khả năng đáp ứng, Tin cậy, Cảm thông, Đảm bảo và Phương tiện hữu hình và được chia làm 19 yếu tố. Dựa trên các kết quả nghiên cứu, đề tài đã nêu ra các gợi ý về chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ gửi tiết kiệm tại VietinBank Đắk Lắk.

Tuy nhiên đề tài không thể tránh khỏi các hạn chế sau:

Đề tài chọn mẫu theo kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện nên khả năng tổng quát sẽ không cao và mẫu nghiên cứu chưa thể khái quát được toàn bộ những tính chất của tổng thể nghiên cứu.