

Ứng dụng mô hình ROPMIS đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng: trường hợp tại ACB khu vực TP. Hồ Chí Minh

Đặng Thanh Sơn⁽¹⁾

Ngày nhận bài: 16/6/2018 | Biên tập xong: 02/8/2018 | Duyệt đăng: 10/8/2018

TÓM TẮT: Nghiên cứu sử dụng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ (CLDV) mới ROPMIS như một phát hiện thú vị nhằm đánh giá CLDV ngân hàng dựa trên mô hình gốc dùng để đo lường CLDV vận tải biển ở Việt Nam. Mô hình vừa chứa đựng những nghiên cứu trước đây vừa cập nhật những yếu tố mới như đề cao nhân tố con người trong việc đánh giá CLDV của một tổ chức. Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhân tố tác động mạnh đến sự hài lòng của doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) khi vay vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (ACB) khu vực TP. Hồ Chí Minh là các yếu tố thuộc Giá dịch vụ (GIA) và Quản lý (QL). Dựa trên các phát hiện, nghiên cứu khuyến nghị một số giải pháp giúp gia tăng sự hài lòng của DNNVV tại ACB khu vực TP. Hồ Chí Minh.

TỪ KHÓA: ROPMIS, chất lượng dịch vụ, ngân hàng.

1. Đặt vấn đề

Ngày nay, trong lĩnh vực ngân hàng, số lượng ngân hàng thành lập ngày càng nhiều và các dịch vụ cung cấp cho khách hàng tương tự nhau nên để tạo ra lợi thế cạnh tranh thì các ngân hàng cần nhận định rõ khách hàng hài lòng hoặc không hài lòng với dịch vụ hiện tại của ngân hàng mình ở những điểm nào? Ngân hàng cần thay đổi những gì để có thể làm cho khách hàng ngày càng hài lòng hơn? Bên cạnh đó, ngân hàng cần chia nhỏ đối tượng khảo sát để cuộc khảo sát có hiệu quả hơn như: sự hài lòng của khách hàng cá nhân đối với dịch vụ tiền gửi/cho vay, sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp đối với dịch vụ tiền gửi/cho vay... Nghiên cứu này tập trung vào đối tượng DNNVV đang sử dụng dịch vụ tín dụng tại ACB khu vực TP. Hồ Chí Minh.

Hiện nay, các đề tài nghiên cứu về CLDV phần lớn đều sử dụng hai mô hình phổ biến là SERQUAL và SERVPERF. Hai mô hình này có ưu điểm là đã có từ rất lâu và được kiểm chứng qua rất nhiều nghiên cứu ở các nước trên thế giới, nhưng thực tế đã chứng minh, các thành phần của hai mô hình trên quá ít hoặc quá nhiều với việc nghiên cứu CLDV ở các nước khác nhau. Trong quá trình tìm hiểu mô hình CLDV phù hợp cho ngành dịch vụ ở Việt Nam, tác giả đã chọn mô hình ROPMIS

(1) **Đặng Thanh Sơn** - Trường Đại học Kiên Giang, Số 302A, Quốc lộ 61, Thị trấn Minh Lữương, Huyện Châu Thành, Tỉnh Kiên Giang; **Email:** dangthanhsongku@gmail.com.