

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT: NGHIÊN CỨU TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

THE QUALITY OF NON-CASH PAYMENT SERVICES: RESEARCH AT COMMERCIAL BANKS IN VIETNAM

Nguyễn Thị Nguyệt Dung^{1*}, Nguyễn Hữu Cung¹

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm mục đích đo lường chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của các NHTM Việt Nam; từ đó, đưa ra đề xuất giúp các NHTM nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Áp dụng mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự, điều tra khảo sát 213 cá nhân và tổ chức đã sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại NHTM Việt Nam và biểu đồ Holsat, kết quả nghiên cứu đã cho thấy, tất cả các yếu tố biểu hiện chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt đều nằm ở vùng "Chưa đáp ứng" hay nói cách khác, tồn tại khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại các NHTM Việt Nam trong thời gian qua.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

ABSTRACT

This study aims to measure the quality of non-cash payment services of Vietnamese commercial banks thus making proposals to help commercial banks improve quality of services to better meet the needs of customers. Applying the service quality gap model of Parasuraman et al, with a survey of 213 individuals and organizations using non-cash payment services at commercial banks in Vietnam and Holsat chart, the study found that all quality indicators of non-cash payment services were located in "Not satisfied" area. In other words, there is a gap between the feeling and expectation of customers about non-cash payment service at commercial banks in Vietnam.

Keywords: the quality of non-cash payment services

¹Khoa Quản lý kinh doanh, Đại học Công nghiệp Hà Nội

*E-mail: nguyetdunghau@gmail.com

Ngày nhận bài: 22/01/2018

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 09/04/2018

Ngày chấp nhận đăng: 15/06/2018