

MỤC LỤC

Nguyễn Quang Bình - Tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 tại Việt Nam – Minh chứng sinh động luận điểm “khoa học trở thành lực lượng sản xuất trực tiếp” của C.Mác	2
Nguyễn Thị Thanh Thủy, Đỗ Năng Thắng - Thu hút FDI vào Việt Nam - Cơ hội và thách thức.....	7
Bùi Thị Thanh Tâm, Hà Quang Trung, Đỗ Xuân Luận - Giải pháp giảm nghèo bền vững theo hướng tiếp cận nghèo đa chiều tại tỉnh Thái Nguyên.....	13
Nguyễn Quang Bình - Biện pháp quản lý hoạt động thu thuế kinh doanh trên mạng xã hội ở Việt Nam hiện nay.....	19
Dương Thị Huyền Trang, Lê Thị Thanh Thương - Phân bổ quỹ thời gian giữa nữ giới và nam giới - Nghiên cứu trường hợp tại Thái Nguyên	24
Lương Tình, Đoàn Gia Dũng - Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định áp dụng đổi mới công nghệ trong nông nghiệp của nông dân: Một cách nhìn tổng quan.....	29
Nguyễn Tiến Long, Nguyễn Chí Dũng - Vai trò của khu vực FDI với tăng năng suất lao động ở Việt Nam.....	34
Nguyễn Quang Hợp, Đỗ Thùy Ninh, Dương Mai Liên - Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công tại Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên	42
Ngô Thị Mỹ, Trần Văn Dũng - Xuất khẩu hàng hóa của Việt Nam sang thị trường ASEAN: Thực trạng và gợi ý chính sách.....	49
Dương Hoài An, Trần Thị Lan, Trần Việt Dũng, Nguyễn Đức Thu - Tác động của vốn đầu tư đến kết quả sản xuất chè trên địa bàn tỉnh Lai Châu, Việt Nam	54
Phạm Văn Hạnh, Đàm Văn Khanh - Ảnh hưởng của hành vi khách hàng đến việc kiểm soát cảm xúc của nhân viên – Ảnh hưởng tương tác của chuẩn mực xã hội	59
Nguyễn Thanh Minh, Nguyễn Văn Thông, Lê Văn Vĩnh - Quản lý dịch vụ chăm sóc khách hàng tại Viễn Thông Quảng Ninh.....	63
Đỗ Thị Hoàng Yến, Phạm Văn Hạnh - Khảo sát các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động nhượng quyền thương mại tại Thái Nguyên	69
Nguyễn Thị Phương Hảo, Hoàng Thị Hồng Nhung, Trần Văn Dũng - Công tác bảo đảm tiền vay bằng tài sản tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	74
Nguyễn Việt Dũng - Tác động của cấu trúc vốn đến rủi ro tài chính của doanh nghiệp xi măng niêm yết tại Việt Nam.....	82
Trần Thị Nhung - Hoàn thiện hệ thống báo cáo kế toán quản trị tại các doanh nghiệp sản xuất và chế biến chè trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	88
Ngô Thị Hương Giang, Phạm Tuấn Anh - Chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất của Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ	94

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI CÁC HỘ SẢN XUẤT CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH HUYỆN ĐỒNG HỖ

Ngô Thị Hương Giang¹, Phạm Tuấn Anh²

Tóm tắt

Nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng luôn là nhiệm vụ trọng tâm của các Ngân hàng thương mại (NHTM) nói chung và Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt như hiện nay. Nghiên cứu này tập trung đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất (HSX) qua 5 tiêu chí của mô hình SERVQUAL về chất lượng dịch vụ của Parasuraman: Độ tin cậy, sự cảm thông, khả năng đáp ứng, độ bảo đảm và phương tiện hữu hình. Qua đó phân tích, đánh giá thực trạng, chỉ ra những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế về chất lượng dịch vụ tín dụng đối với hộ sản xuất. Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với hộ sản xuất của Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ trong thời gian tới.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ tín dụng, nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng, Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ, chất lượng, dịch vụ tín dụng, hộ sản xuất.

THE QUALITY OF CREDIT SERVICES FOR PRODUCTION HOUSEHOLDS OF AGRIBANK - DONG HY DISTRICT BRANCH

Abstract

Improving the quality of credit services is always the central task of commercial banks and Agribank - Dong Hy district branch in the context of fierce competition. This research focused on assessing the quality of credit services for households through five elements of the SERVQUAL model of Parasuraman, including: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility. Thereby, the paper analyzed, evaluated the actual situation, and identified the constraints and causes of quality constraints on credit services to production households. Based on the results, the paper suggested some solutions to improve the quality of credit services for production households of Agribank - Dong Hy district branch in the near future.

Keywords: Quality of credit services, quality improvement, Agribank - Dong Hy district branch, production households.

1. Đặt vấn đề

Trong những năm vừa qua với sự bùng nổ của các ngân hàng thương mại (NHTM) trên khắp các địa phương trong cả nước đã làm cho cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng trở nên gay gắt hơn. Đặc biệt đối với Thái Nguyên là một trong những thị trường khá hạn hẹp cả về quy mô địa lý lẫn quy mô tín dụng thì cạnh tranh giữa các NHTM càng trở nên khốc liệt. Để có thể nâng cao năng lực cạnh tranh cho mình các NHTM bắt buộc phải nâng cao chất lượng dịch vụ của mình và Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ không phải là ngoại lệ.

Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ với việc xác định thị trường mục tiêu chính là nông nghiệp, nông thôn; hộ sản xuất là khách hàng chính, do đó trong thời gian vừa qua ngân hàng này đã triển khai một cách tập trung, toàn diện vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho các hộ sản xuất như: áp dụng nhanh chóng nhiều văn bản, cơ chế nghiệp vụ tín dụng, quy trình cho vay nhằm đổi mới, cải tiến theo hướng đơn giản hóa thủ tục cho khách vay vốn nhưng vẫn đảm bảo an toàn vốn vay, áp dụng ứng dụng công nghệ hiện đại, phát triển đa dạng hóa sản phẩm

dịch vụ (SPDV), tiếp nhận và xử lý ý kiến khách hàng qua nhiều kênh,...Tuy nhiên trong điều kiện kinh doanh hiện nay và “thời đại của khách hàng” rất cần đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng từ góc độ của hộ sản xuất (HSX), từ đó giúp Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất. Từ thực tiễn này, nhóm nghiên cứu đã tiến hành đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các HSX của Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.

2. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng, đã có nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước được tiến hành, một số công trình nghiên cứu như:

Dr. G.Ramu và cộng sự (2017) [8] với nghiên cứu *Service quality of public sector banks - a study* tại Ấn Độ đã chỉ ra rằng để nâng cao chất lượng dịch vụ của mình các ngân hàng (NH) cần phải xác định cách người tiêu dùng cảm nhận chất lượng dịch vụ và xác định chất lượng dịch vụ bị ảnh hưởng bởi tiêu chí nào. Birgül Küçük Çirpin và cộng sự (2014) [7] với nghiên cứu *Measurement of service quality in banking*

industry: A case study from Turkey, mô hình SERVQUAL là một trong những phương pháp được sử dụng để đo lường chất lượng dịch vụ trong nghiên cứu này. Trong khuôn khổ nghiên cứu đã khảo sát được chất lượng mong muốn và chất lượng cảm nhận của khách hàng ở Thổ Nhĩ Kỳ về chất lượng dịch vụ trong ngành NH, tiến hành tính toán và so sánh chúng với nhau. Trên cơ sở đó đưa ra các kết luận về chất lượng dịch vụ của ngành NH ở Thổ Nhĩ Kỳ.

Đối với trong nước cũng đã có các công trình đề cập đến vấn đề chất lượng dịch vụ của ngân hàng với việc sử dụng mô hình SERVQUAL như: Nghiên cứu của Lê Văn Cương (2016) “*Nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại NHTMCP Công thương Việt Nam- chi nhánh Hùng Vương, Phú Thọ*” [1] đã sử dụng mô hình SERVQUAL trong phân tích chất lượng dịch vụ tín dụng tại NHTMCP Công thương Việt Nam- chi nhánh Hùng Vương, Phú Thọ từ đó chỉ ra những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của NH này. Ngoài ra còn một số công trình nghiên cứu tiêu biểu khác của tác giả Phạm Thùy Giang (2012) trong luận án tiến sĩ “*Nghiên cứu so sánh chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ giữa ngân hàng 100% vốn nước ngoài và ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam*” [2] đã xây dựng và kiểm định và hiệu chỉnh được bộ thang đo SERVQUAL để đánh giá được chất lượng dịch vụ NH bán lẻ. Từ đó tiến hành so sánh chất lượng dịch vụ NH bán lẻ giữa ngân hàng 100% vốn nước ngoài và NHTMCP của Việt Nam thông qua điểm khoảng cách chất lượng. Nguyễn Thị Nguyệt, Nguyễn Văn Ngọc (2014) [6] trong bài báo “*Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Agribank - Chi nhánh Khánh Hòa*” đã đề xuất mô hình 5 nhân tố (Độ tin cậy, sự cảm thông, khả năng đáp ứng, độ bảo đảm và phương tiện hữu hình) ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng khi nghiên cứu chất lượng dịch vụ tại Agribank - Chi nhánh Khánh Hòa.

Tuy nhiên, các nghiên cứu trên chỉ tập trung nghiên cứu chất lượng dịch vụ chung hoặc chất lượng dịch vụ tín dụng chứ chưa nhấn mạnh vào một khía cạnh cụ thể về chất lượng dịch vụ tín dụng với đối tượng là các HSX. Bài báo này sẽ tập trung nghiên cứu chất lượng dịch vụ tín dụng đối với HSX nghiên cứu cho trường hợp của Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nguồn số liệu: Để đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các HSX của Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ nhóm tác giả sử dụng nguồn số liệu thứ cấp và sơ cấp. Các số liệu sơ

cấp được thu thập từ phiếu điều tra. Đối tượng điều tra là các HSX đã sử dụng dịch vụ tín dụng tại Agribank chi nhánh Đồng Hỷ. Tổng số HSX đã thực hiện giao dịch với Agribank chi nhánh Đồng Hỷ tính đến 30/6/2017 là gần 3.000 hộ. Vì vậy, quy mô mẫu sẽ được tính theo công thức công thức Slovin (1960) như sau: $n = N / (1 + N \cdot e^2)$. Như vậy, số lượng mẫu điều tra là 352 HSX. Mẫu được chọn ngẫu nhiên từ số HSX sử dụng dịch vụ tín dụng của ngân hàng, theo tiêu chí thời gian sử dụng dịch vụ tín dụng.

Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các HSX của Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ: Nhóm tác giả sử dụng theo mô hình SERVQUAL về chất lượng dịch vụ của Parasuraman (Parasuraman & cs, 1991). Cụ thể: Trên cơ sở tiếp cận của Parasuraman và các cộng sự (1988) về khái niệm chất lượng dịch vụ: “*Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ*”. Nghiên cứu tiến hành “*đo lường chất lượng dịch vụ thông qua việc so sánh sự kỳ vọng của khách hàng trước một dịch vụ và cảm nhận của khách hàng về dịch vụ thực sự được chuyển giao*” (Parasuraman et al., 1985).

Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ bao gồm:

(1) Độ tin cậy: Thể hiện khả năng cung cấp dịch vụ phù hợp, kịp thời, đúng lúc, chính xác, hiệu quả ngay từ lần đầu tiên.

(2) Sự cảm thông: Thể hiện sự quan tâm, chăm sóc đến từng HSX, phong cách phục vụ niềm nở, lịch sự của nhân viên phục vụ...

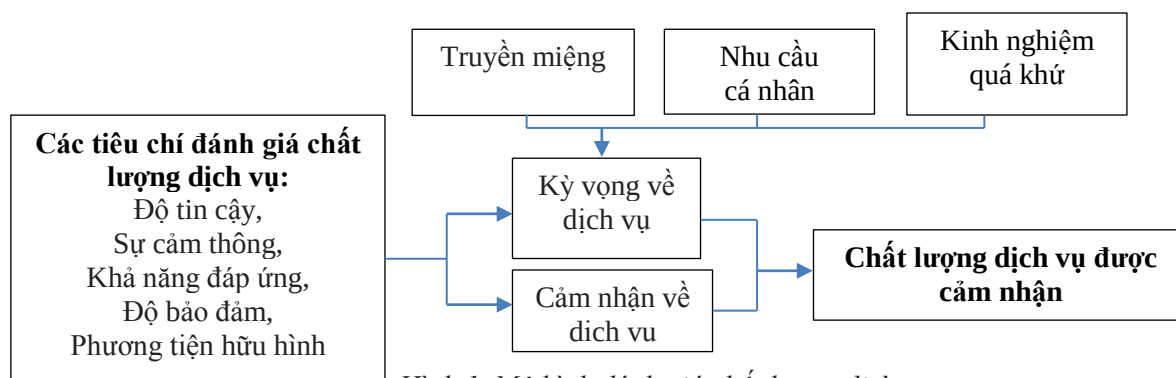
(3) Khả năng đáp ứng: Thể hiện sự mong đợi, sẵn sàng của nhân viên cung cấp dịch vụ một cách kịp thời, đúng lúc, nhanh chóng, đáp ứng sự mong muốn của HSX.

(4) Độ bảo đảm: Thể hiện trình độ chuyên môn, tính chuyên nghiệp, tạo lòng tin của ngân hàng cho các HSX.

(5) Phương tiện hữu hình: Trang thiết bị, phương tiện vật chất cho dịch vụ.

Theo mô hình SERVQUAL (Parasuraman & ctg, 1991), mức độ của chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào điểm số (khoảng trống GAP) giữa cảm nhận và kỳ vọng.

Điểm SERVQUAL (khoảng trống GAP) = Cảm nhận - Kỳ vọng. Điểm SERVQUAL có dấu dương tức là chất lượng dịch vụ cung cấp tốt hơn mong đợi của khách hàng, điểm số âm tức là chất lượng dịch vụ chưa đạt như mong muốn của khách hàng, điểm bằng không là giá trị tối ưu nhất (lý tưởng) thỏa mãn hoàn toàn nhu cầu của khách hàng



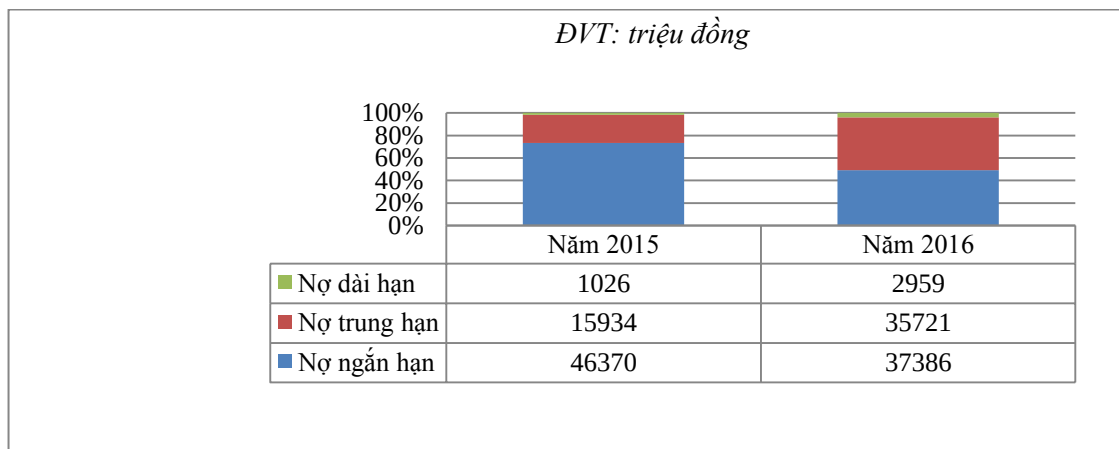
Hình 1. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ

Nguồn: Parasuraman và cộng sự (2009)

Phương pháp nghiên cứu và thang đo: Nghiên cứu sử dụng bảng hỏi gồm 27 biến quan sát, trong đó có 20 biến dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng đối với HSX của 5 thành phần của chất lượng dịch vụ tín dụng. Cụ thể như sau: Sự tin cậy (4 biến), sự cảm thông (5 biến), Khả năng đáp ứng (3 biến), Độ bảo đảm (4 biến), Phương tiện hữu hình (3 biến) và 01 biến đánh giá chung về chất lượng dịch vụ tín dụng của NH. Thang đo likert từ 1 đến 5 được sử dụng để đo lường các biến này. Trong đó: 1. Rất không

tốt và 5. Rất tốt. Các bảng hỏi sau khi thu về, các dữ liệu được mã hoá, làm sạch và xử lý trên phần mềm SPSS 22.0. Hệ số Cronbach alpha được sử dụng để loại bỏ biến rác. Các biến có hệ số tương quan biến tổng (Item-total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy từ 0,60 trở lên và khi Cronbach alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt (Nunnally & Burnstein 1994).

Phương pháp phân tích: Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê mô tả, so sánh.



Hình 2. Tình hình dư nợ của Agribank chi nhánh Đồng Hỷ

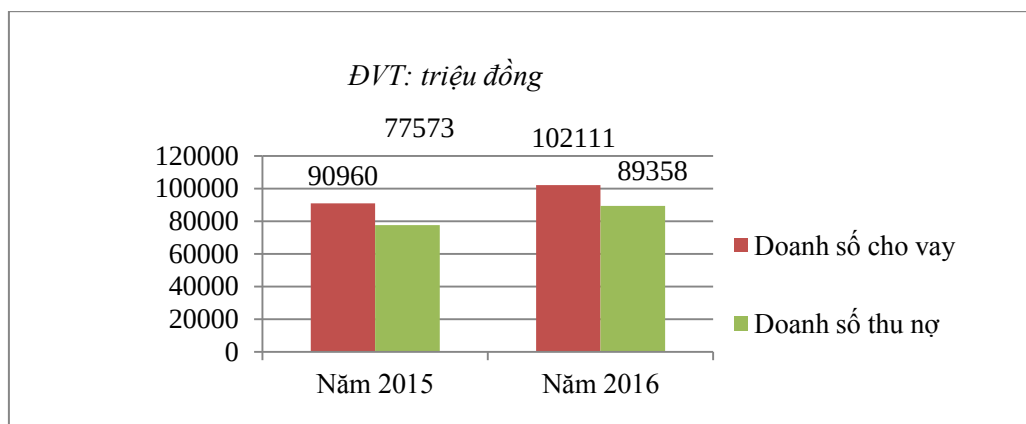
Nguồn: Báo cáo KQKD của Agribank chi nhánh Đồng Hỷ năm 2015, 2016

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Một số kết quả về dịch vụ tín dụng đối với HSX của Agribank chi nhánh Đồng Hỷ

Tổng Dư nợ HSX đến 31/12/2016: 76.066 triệu, đạt 101,4% kế hoạch năm 2016, tăng so với đầu năm 12.736 triệu, tỷ lệ tăng 20,11%. Đây là một kết quả tốt cho hoạt động kinh doanh của Chi nhánh. Ngoài ra còn phải kể đến doanh số đầu tư vào các ngành nghề nông nghiệp nông thôn, phục vụ cho công nghiệp hóa- hiện đại hóa nông thôn ngày càng tăng với tốc độ đáng kể.

Ngoài việc quan tâm đến đầu tư chiều rộng Agribank chi nhánh Đồng Hỷ còn quan tâm về mặt chiều sâu, chuyển dịch cơ cấu đầu tư tín dụng theo hướng có lợi cho sự nghiệp phát triển kinh tế xã hội của mình, nâng tỉ trọng cho vay vốn trung, dài hạn để thực hiện các dự án mang tính đầu tư chiến lược. Với việc cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh đảm bảo đúng đối tượng, phù hợp với nhu cầu sản xuất của các HSX, góp phần tạo công ăn việc làm mở mang ngành nghề tại địa phương.



Hình 3. Tình hình doanh số cho vay và thu nợ

Nguồn: Báo cáo KQKD của Agribank chi nhánh Đồng Hỷ năm 2015, 2016

Qua hình 3 cho thấy: Trong năm 2015, 2016 doanh số cho các HSX vay của Chi nhánh tăng cho thấy hoạt động kinh doanh đang phát triển tốt. Sự tăng trưởng doanh số cho các HSX vay của ngân hàng luôn đạt mức cao và ổn định trước hết là do nhu cầu về vốn để phát triển kinh tế của các HSX tại địa phương ngoài ra còn do ngân hàng đã thực hiện nhiều dịch vụ mới. Doanh số thu nợ các HSX của Agribank chi nhánh Đồng Hỷ trong giai đoạn phát triển tương đối ổn định. Sở dĩ

doanh số thu nợ các HSX khá cao là do cơ cấu cho vay vẫn còn phân nửa là cho vay ngắn hạn năm 2016 doanh số thu nợ ngắn hạn là 49,15% tổng Dư nợ cả năm. Tuy thu nợ đã đạt chỉ tiêu đề ra xong vẫn còn thấp so với tiềm năng do một số HSX vẫn còn thiếu ý thức tự giác trả nợ, về phía cán bộ chưa thực sự quan tâm đến chỉ tiêu này. Chi nhánh chưa thực hiện nghiêm túc hoạt động kiểm tra giám sát vốn vay theo quy định, tích cực thu nợ đến hạn.

Bảng 1: Kết quả điều tra về đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của HSX

Tiêu chí	Cảm nhận (PS)				Kỳ vọng (ES)				Điểm SERVQUAL Mean (PS – ES)
	Mean	Min	Max	SD	Mean	Min	Max	SD	
1. Độ tin cậy	3,94	2,5	5	0,73	4,27	3,2	5	0,43	-0,33
2. Sự cảm thông	3,57	1,32	5	0,81	3,94	2,8	5	0,53	-0,37
3. Khả năng đáp ứng	3,63	1,54	5	0,78	4,21	3,15	5	0,45	-0,58
4. Độ đảm bảo	3,90	2,25	5	0,75	4,29	3,5	5	0,41	-0,39
5. Phương tiện hữu hình	3,52	1,25	5	0,87	4,19	3,2	5	0,47	-0,67

4.2. Kết quả điều tra về chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất của Agribank - Chi nhánh Đồng Hỷ

Phân tích độ tin cậy của dữ liệu: Kết quả phân tích Cronbach alpha của dữ liệu đều lớn hơn 0,8 và cao hơn mức cho phép là 0,6. Như vậy nghiên cứu đạt được độ tin cậy.

Qua bảng 1 cho thấy: Tiêu chí độ tin cậy và độ đảm bảo đang được các HSX cảm nhận là tốt nhất với giá trị đánh giá trung bình lần lượt là 3.94 và 3.9. Còn tiêu chí sự cảm thông và phương tiện hữu hình đang được cảm nhận là

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra của nhóm tác giả, 2017 kém nhất với giá trị đánh giá là 3.57 và 3.52. Còn về kỳ vọng thì mức độ kỳ vọng cao nhất của HSX cũng tập trung vào 2 tiêu chí độ tin cậy và độ đảm bảo. Như vậy về cơ bản Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ đã áp dụng tốt những chính sách của Agribank và có những giải pháp phù hợp, cải thiện việc cung cấp dịch vụ sao cho phù hợp, kịp thời, đúng lúc, chính xác, hiệu quả hơn ngay từ lần đầu tiên và thể hiện trình độ chuyên môn, tính chuyên nghiệp, tạo lòng tin hơn của ngân hàng cho các HSX. Tuy nhiên, điểm SERVQUAL của các tiêu chí hiện nay vẫn

đều là dấu âm điều đó tức là chất lượng dịch vụ chưa đạt như mong muốn của khách hàng. Đặc biệt trong đó có 3 tiêu chí mà trung bình cảm nhận thấp hơn so với điểm trung bình kỳ vọng của HSX > - 0,5 điểm. Cụ thể là các tiêu chí :

1. Phương tiện hữu hình (- 0.67 điểm) với các biến: Ngân hàng có trang thiết bị hiện đại chưa tốt; Cơ sở vật chất chưa hấp dẫn, sắp xếp khoa học và mức độ đầy đủ các tài liệu liên quan đến dịch vụ như: tờ rơi, các mẫu biểu,... có giá trị đánh giá theo cảm nhận của HSX rất thấp.

2. Khả năng đáp ứng (- 0.58 điểm) với các biến: Nhân viên NH chưa thực sự sẵn sàng đáp ứng kịp thời các yêu cầu của HSX; Thắc mắc hoặc khiếu nại của HSX chưa được ngân hàng giải quyết thỏa đáng và nhân viên giao dịch với HSX chưa thực sự chu đáo, nhiệt tình hỗ trợ để HSX có được lợi ích tốt nhất có giá trị đánh giá theo cảm nhận của HSX thấp.

Nguyên nhân của hạn chế trên đó là do:

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị của NH đã cũ nên không thể đáp ứng tốt yêu cầu hoạt động của NH. Điều này sẽ tạo ra cảm giác không thoải mái với các HSX khi đến giao dịch tín dụng với NH, đồng thời cũng làm giảm năng suất làm việc của các cán bộ tín dụng.

- Hoạt động Marketing của chi nhánh mới được chú ý trong thời gian gần đây, nhưng chủ yếu tập trung vào mảng huy động vốn nên chưa có đầy đủ các tài liệu liên quan đến dịch vụ cho vay (tờ rơi, các mẫu biểu,...). Bên cạnh đó, NH cũng chưa có chiến lược nghiên cứu, tìm hiểu về các HSX sử dụng dịch vụ tín dụng để có thể nắm bắt được nhu cầu của HSX để có chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các HSX cho phù hợp.

- Khả năng giao tiếp của cán bộ thuộc chi nhánh với HSX chưa thật sự tốt, đặc biệt là các cán bộ lớn tuổi làm việc từ khi NH còn là NH 100% vốn nhà nước (họ vẫn giữ quan niệm các HSX tìm đến ngân hàng chứ ngân hàng không phải tìm đến các HSX), các cán bộ trẻ mới ra trường còn thiếu kinh nghiệm và kỹ năng giao tiếp với HSX.

5. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tín dụng đối với các hộ sản xuất của Agribank chi nhánh Đồng Hỷ

Để nâng cao năng lực cạnh tranh của Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ trong thời gian tới thông qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với HSX, ngân hàng cần phải tập trung vào một số giải pháp sau đây:

Tăng cường đầu tư hơn nữa cho cơ sở vật chất và các tài liệu cho các hoạt động của dịch vụ

tín dụng: Công tác đầu tư xây dựng cơ sở vật chất của chi nhánh cần được Ban giám đốc của ngân hàng đặc biệt quan tâm. Bên cạnh đó, Chi nhánh cần phải sắp xếp nơi làm việc cho khoa học, tạo bầu không khí dễ chịu, thoải mái mỗi khi các HSX đến với ngân hàng thực hiện các giao dịch. Ngoài ra, để tạo điều kiện thuận lợi cho các HSX lựa chọn các dịch vụ tín dụng của ngân hàng, việc chuẩn bị các tờ rơi, biểu mẫu,... các thông tin liên quan tới dịch vụ tín dụng của ngân hàng cần được chuẩn bị tốt, và cung cấp đầy đủ cho các HSX mỗi khi họ cần. Đặc biệt, NH cần đổi mới và hiện đại hóa công nghệ NH. Công nghệ NH hiện đại sẽ tạo ra sẽ tạo ra sự thuận tiện cho các HSX trong khi giao dịch, sẽ giúp ngân hàng xử lý các tình huống nhanh, chính xác, kịp thời, thông qua đó sẽ giữ chân được các HSX ở lại ngân hàng trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt. Hơn thế nữa, sử dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại sẽ giúp cho NH giảm bớt được nhiều chi phí trong quá trình hoạt động, qua đó tăng lợi nhuận cho NH.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực: Xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên thành thạo về nghiệp vụ, chuẩn mực trong đạo đức kinh doanh, chuyên nghiệp trong phong cách làm việc và nhiệt tình phục vụ các HSX. Cán bộ nhân viên cần được khuyến khích đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ chuyên môn cũng như các kỹ năng mềm phù hợp với từng công việc nhằm thực hiện tốt hơn các dịch vụ tín dụng đa dạng của ngân hàng và chuẩn bị cho những công việc có trách nhiệm cao hơn. Các nhân viên mới thì cần phải được cử đi đào tạo để nắm rõ cơ cấu tổ chức, các quy trình nghiệp vụ, kỹ năng bán hàng, kỹ năng chăm sóc các HSX, kỹ năng phát triển sản phẩm, kỹ năng đàm phán, kỹ năng giải quyết vấn đề,... Các cán bộ quản lý cần được đào tạo chuyên sâu về quản trị chiến lược, quản trị marketing, quản trị rủi ro, quản lý chất lượng

Ngoài ra Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ cần quan tâm tới xây dựng và tăng cường các hơn nữa các chính sách phục vụ cho các HSX thông qua nghiên cứu và xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin về các HSX để có thể hiểu biết hơn về các nhu cầu của các HSX, xác định mức độ thỏa mãn của các HSX và nhận biết những lý do khiến cho các HSX rời bỏ ngân hàng để từ đó có chính sách thay đổi phù hợp. Phân loại các HSX (các HSX tiềm năng, các HSX mục tiêu,...) hay các mảng dịch vụ tín dụng trọng điểm để có chính sách phù hợp như: tặng quà, thiệp,... chúc mừng các HSX vào những dịp lễ, tết, sinh nhật,... tạo nên những sự quan tâm nhỏ sẽ

làm các HSX bất ngờ và gắn bó hơn với NH, với những các HSX tiềm năng thì chi nhánh có thể cử nhân viên trực tiếp đến phục vụ tại nhà hay cơ quan, có chính sách ưu đãi về lãi suất hay tặng thẻ VIP cho các HSX có doanh số giao dịch lớn hay sử dụng nhiều sản phẩm của chi nhánh. Xác định các tiêu chuẩn phục vụ các HSX: Chi nhánh cần phải xây dựng các tiêu chuẩn phục vụ các HSX một cách cụ thể như: sẵn sàng phục vụ các HSX 24/7, quy trình giao dịch đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng, chính xác, các thiết bị sử dụng phải đáng tin cậy, Phong cách của nhân viên phải lịch sự, chuyên nghiệp, nhiệt tình và chu đáo, sẵn sàng tư vấn giải đáp mọi thắc mắc của các HSX,

đảm bảo tất cả các các HSX đều thấy hài lòng khi sử dụng các dịch vụ tín dụng của Chi nhánh.

6. Kết luận

Chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các HSX của Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ đã được ngân hàng quan tâm, tuy nhiên theo đánh giá của các HSX thì chất lượng dịch vụ tín dụng theo cảm nhận vẫn còn chưa đáp ứng bằng với kỳ vọng của khách hàng. Để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ tín dụng Chi nhánh cần phải thực hiện nhiều giải pháp từ nâng cao chất lượng đội ngũ, tăng cường cơ sở đầu tư vật chất và cần quan tâm tới xây dựng, tăng cường các hơn nữa các chính sách phục vụ cho các HSX và hình thành các tiêu chuẩn phục vụ các HSX của Chi nhánh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Birgül Küçük Çırpın và cộng sự. (2014). Measurement of service quality in banking industry: A case study from Turkey. *Istanbul University Journal of the School of Business Cilt*, Vol:43, Sayı/No:2, 2014, 205-217 ISSN: 1303-1732.
- [2]. Lê Văn Cường. (2016). *Nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại NHTMCP Công thương Việt Nam- chi nhánh Hùng Vương, Phú Thọ*.
- [3]. Trần Văn Dự. (2010). Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay hộ sản xuất tại các Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn khu vực đồng bằng Bắc bộ. *Luận án Tiến sỹ*, Học viện Ngân hàng, Hà Nội, 2010.
- [4]. Dr. G.Ramu , V.Anbalagan. (2017). Service quality of public sector banks - A study. *International Journal of Research – Granthaalayah*, Vol.5 (Iss.7): July, 2017, 639 - 645, ISSN- 2350-0530(O), ISSN- 2394-3629.
- [5]. Phạm Thùy Giang. (2012). Nghiên cứu so sánh chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ giữa ngân hàng 100% vốn nước ngoài và ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam. *Luận án Tiến sỹ*, Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội, 2012.
- [6]. Nguyễn Đắc Hưng. (2014). Một số suy nghĩ góp phần mở rộng tín dụng hộ sản xuất. *Tạp chí Ngân hàng*, số 9/2014, Hà Nội.
- [7]. Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT Việt Nam - chi nhánh huyện Đồng Hỷ. *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh*, các năm 2014, 2015, 2016.
- [8]. Nguyễn Thị Nguyệt, Nguyễn Văn Ngọc. (2014). Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Agribank - Chi nhánh Khánh Hòa. *Tạp chí Khoa học-Công nghệ Thủy sản*, Vol.3, No. (2014).
- [9]. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (2009). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50.

Thông tin tác giả:

1, Ngô Thị Hương Giang

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD
- Địa chỉ email: ngogiangqtkd@yahoo.com

2, Phạm Tuấn Anh

- Đơn vị công tác: Agribank chi nhánh huyện Đồng Hỷ

Ngày nhận bài: 18/03/2018

Ngày nhận bản sửa: 28/03/2018

Ngày duyệt đăng: 30/03/2018

Journal of Economics and Business Administration - TUEBA

ISSN: 2525 – 2569

No. 5, 2018

TABLE OF CONTENTS

Nguyen Quang Binh - Impact of industrial revolution 4,0 in Viet Nam – Proof for the thesis “Science becomes the direct force of production” by Karl Marx	2
Nguyen Thi Thanh Thuy, Do Nang Thang - Attracting FDI into Viet Nam: Opportunities and challenges.....	7
Bui Thi Thanh Tam, Ha Quang Trung, Do Xuan Luan - Solutions for sustainable poverty reduction based on the multidimensional approach in Thai Nguyen province	13
Nguyen Quang Binh - Measures for management of tax collection for the businesses on social networks in Viet Nam	19
Dương Thị Huyền Trang, Lê Thị Thanh Thuong - The allocation of time among women and men: a case study in Thai Nguyen province	24
Luong Tinh, Doan Gia Dung - Determinants of farmers’ decision on applying new technology in production: Overview	29
Nguyen Tien Long, Nguyen Chi Dung - Role of FDI sector in increasing labor productivity in Viet Nam.....	34
Nguyen Quang Hop, Do Thuy Ninh, Duong Mai Lien - Enhancing the quality of public service in the management unit of Thai Nguyen's industrial zones	42
Ngo Thi My, Tran Van Dung - Analyzing the exportation of Vietnam to ASEAN market	49
Duong Hoai An, Tran Thi Lan, Tran Viet Dung, Nguyen Đức Thu - Impacts of capital investment on tea production in Lai Chau province, Viet Nam	54
Pham Van Hanh, Dam Van Khanh - The effects of customers’ attitude and behavior on employees’ emotions at service firms in Thai Nguyen city	59
Nguyen Thanh Minh, Nguyen Van Thong, Lê Văn Vinh - The management of customer service in VNPT Quang Ninh province	63
Do Thi Hoang Yen, Pham Van Hanh - Factors affecting the franchising in Thai Nguyen province....	69
Nguyen Thi Phuong Hao, Hoang Thi Hong Nhung, Tran Van Dung - Loan guarantee with property at BIDV - Thai Nguyen province branch.....	74
Nguyen Viet Dung - The impacts of capital structure to financial risks of listed cement companies in Viet Nam.....	82
Tran Thi Nhung - Completing the system of accounting reports in tea production and processing enterprises in Thai Nguyen province.....	88
Ngo Thi Huong Giang, Pham Tuan Anh - The quality of credit services for production households of Agribank - Dong Hy district branch	94