

Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay của ngân hàng thương mại tại tỉnh Cà Mau

NGUYỄN THÀNH ĐẠT

Trường Đại học Bạc Liêu

Nhận bài: 25/01/2019 – Duyệt đăng: 20/04/2019

Tóm tắt:

Trong bối cảnh hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, mức độ cạnh tranh giữa các tổ chức tín dụng trở nên khốc liệt, yếu tố chất lượng dịch vụ đang ngày càng giữ vai trò quan trọng đối với sự ổn định và phát triển của các ngân hàng thương mại. Bài viết đi sâu nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay của các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Cà Mau, thông qua dữ liệu thu thập được và xử lý dữ liệu bằng phần mềm spss. Nhằm tạo cơ sở cho hệ thống ngân hàng trong cả nước nói chung và tại Cà Mau nói riêng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay của mình.

Từ khóa: Cho vay, chất lượng, dịch vụ, ngân hàng thương mại.

Abstract:

In the context of deep integration into the world economy, the level of competition among credit institutions has become fierce, factors of service quality are increasingly playing an important role for stability and distribution. development of commercial banks. The paper explores the factors affecting the quality of lending services of commercial banks in Ca Mau, through data collected and data processing using spss software. In order to create a basis for the banking system in the country in general and in Ca Mau in particular, contribute to improving the quality of its lending services.

Keywords: Loans, quality, services, commercial banks.

1. Giới thiệu

VN đang trong quá trình hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới. Quá trình hội nhập kinh tế thế giới đã và đang đặt ra cho VN nhiều cơ hội và thách thức cho nền kinh tế, đặc biệt là cho hoạt động của hệ thống ngân hàng. Nhờ quá trình hội nhập, hệ thống tài chính ngân hàng nước ta phát triển một cách năng động và đóng góp rất lớn đối với sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Trong hoạt động của ngân hàng cho vay là nghiệp vụ mang

lại nguồn thu chủ yếu của ngân hàng thương mại. Hoạt động này mang lại thu nhập lớn cho ngân hàng, quyết định sự tồn tại của bất kỳ ngân hàng nào, bên cạnh đó nó cũng chứa đựng nhiều rủi ro. Việc phân tích một cách chính xác khoa học các nhân tố tác động dẫn đến phát sinh rủi ro cho vay, thông qua việc đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay của các ngân hàng thương mại ở tỉnh Cà Mau, từ đó tác giả đề xuất giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay của

ngân hàng thương mại cả nước nói chung và tỉnh Cà Mau nói riêng ngày càng hoàn thiện.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1 Cơ sở lý thuyết

Trong hoạt động ngân hàng, chất lượng dịch vụ nói chung và dịch vụ cho vay nói riêng là một trong những khái niệm tương đối khó định nghĩa. Lehtinen (1982) mô tả chất lượng dịch vụ bao gồm ba thành phần là chất lượng vật chất (từ môi trường), chất lượng doanh nghiệp (hình

ảnh công ty) và chất lượng tương tác (tương tác giữa nhân viên và khách hàng). Nghiên cứu cũng chia chất lượng dịch vụ thành chất lượng quá trình (được đánh giá bởi người tiêu dùng trong suốt quá trình tiêu dùng dịch vụ) và chất lượng đầu ra (được đánh giá bởi người tiêu dùng sau khi sử dụng dịch vụ). Trong khi đó, LeBlanc và Nguyen (1988) cho rằng, hình ảnh dịch vụ, tổ chức nội bộ, hỗ trợ vật chất của hệ thống sản xuất dịch vụ, tương tác giữa nhân viên và người tiêu dùng và mức độ hài lòng của khách hàng đóng góp vào chất lượng dịch vụ ngân hàng. Parasuraman (1988) cho rằng, chất lượng dịch vụ chịu ảnh hưởng bởi 5 nhân tố cơ bản: Sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông và Phương tiện hữu hình.

2.2 Phương pháp nghiên cứu

Trong bài viết này, tác giả sử dụng mô hình Servqual của Parasuraman (1988) - mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ phổ biến và được áp dụng nhiều nhất trong các nghiên cứu dịch vụ. Mô hình Servqual được phát triển vào năm 1985, dựa trên một loạt các nghiên cứu bởi Parasuraman và các đồng nghiệp. Trong mô hình này, chất lượng dịch vụ cho vay của ngân hàng thương mại chịu tác động bởi 5 nhân tố: Sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông và sự hữu hình. Theo đó, các nhân tố trong mô hình được diễn giải như sau:

- Sự tin cậy (H1): Là nhân tố phản ánh khả năng cung ứng dịch vụ chính xác, đúng giờ và uy tín, tôn trọng các cam kết, giữ lời hứa với khách hàng, bao gồm: REL1 - Các thông

tin về dịch vụ cho vay rõ ràng, minh bạch; REL2 - Ngân hàng giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng; REL3 - Ngân hàng thu đúng lãi suất và các loại phí; REL4 - Ngân hàng bảo mật thông tin tốt; REL5 - Ngân hàng có các kênh tiếp nhận khiếu nại thuận tiện; REL6 - Ngân hàng xử lý nhanh chóng các khiếu nại; REL7 - Ngân hàng giải quyết thỏa đáng các khiếu nại.

- Sự đáp ứng (H2): Là nhân tố đo lường khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng, sản phẩm đa dạng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, bao gồm: RES1 - Số lượng giấy tờ, biểu mẫu đơn giản; RES2 - Nội dung các biểu mẫu đơn giản và dễ hiểu; RES3 - Các thông tin phong phú, dễ tiếp cận; RES4 - Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng; RES5 - Giá trị món vay đúng nhu cầu và giải ngân kịp thời; RES6 - Phương thức cấp cho vay phù hợp; RES7 - Thời hạn cấp cho vay và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu; RES8 - Cách tính lãi, phương thức trả lãi và gốc phù hợp; RES9 - Sản phẩm dịch vụ cho vay đa dạng

- Sự đảm bảo (H3): Là nhân tố thể hiện khả năng thực hiện tốt yêu cầu của khách hàng, bao gồm các yếu tố tạo nên sự phục vụ chuyên nghiệp, kiến thức chuyên môn giỏi, phong thái lịch thiệp và khả năng giao tiếp tốt, nhờ đó khách hàng cảm thấy an tâm mỗi khi sử dụng dịch vụ cho vay của ngân hàng, bao gồm: ASS1 - Nhân viên có kiến thức chuyên môn giỏi; ASS2 - Nhân viên có phong thái làm việc chuyên nghiệp; ASS3 - Nhân viên hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu.

- Sự cảm thông (H4): Là nhân tố thể hiện sự quan tâm, chăm

sóc khách hàng ân cần, dành cho khách hàng sự đối xử chu đáo tốt nhất có thể, bao gồm: EMP1 - Nhân viên nhiệt tình, thân thiện; EMP2 - Nhân viên quan tâm đến mong muốn của khách hàng; EMP3 - Nhân viên quan tâm đến khó khăn của khách hàng.

- Phương tiện hữu hình (H5): Là hình ảnh bên ngoài của các cơ sở vật chất, thiết bị, máy móc, phong thái của đội ngũ nhân viên, tài liệu, sách hướng dẫn và hệ thống thông tin liên lạc của ngân hàng, bao gồm: TAN1 - Trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại; TAN2 - Trang thiết bị, phương tiện làm việc hiện đại; TAN3 - Cách sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện; TAN4 - Tài liệu, sách hướng dẫn phong phú, đẹp và chứa đựng nhiều thông tin có giá trị; TAN5 - Trang phục của nhân viên ngân hàng thanh lịch.

Mô hình nghiên cứu thực nghiệm tổng quát được trình bày sau đây:

$$Y_i = f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$$

Trong đó:- Biến phụ thuộc gồm: Y_i - Chất lượng dịch vụ cho vay với quan sát thứ i

- Biến độc lập gồm: X_1 - Sự tin cậy (bao gồm các biến quan sát từ REL1 đến REL7); X_2 - Sự đáp ứng (bao gồm các biến quan sát từ RES1 đến RES9); X_3 - Sự đảm bảo (bao gồm các biến quan sát từ ASS1 đến ASS3); X_4 - Sự cảm thông (bao gồm các biến quan sát từ EMP1 đến EMP3); X_5 - Phương tiện hữu hình (bao gồm các biến quan sát từ TAN1 đến TAN5).

2.3. Dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng dữ liệu từ cuộc khảo sát các khách hàng

sử dụng dịch vụ cho vay của các NHTM trên địa bàn tỉnh Cà Mau. Mẫu được chọn bao gồm 12 ngân hàng thương mại có dư nợ cho vay cao nhất. Phương pháp chọn mẫu trong nghiên cứu này là ngẫu nhiên nhiều giai đoạn. Trong mỗi ngân hàng thương mại, chọn ngẫu nhiên một phòng giao dịch đại diện. Đối với mỗi phòng giao dịch, bài viết lựa chọn ngẫu nhiên 16 khách hàng để phỏng vấn. Kích thước mẫu được xác định theo công thức: $n \geq m \cdot 5$, với m là số yếu tố, $m = 27$. Như vậy, kích thước mẫu được khảo sát là 192, lớn hơn yêu cầu tối thiểu là 135, nên đảm bảo độ tin cậy. Thông tin thu thập được làm sạch, mã hóa và nhập dữ liệu bằng Microsoft Excel và phần mềm SPSS để phân tích. Thang đo sử dụng trong nghiên cứu mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ cho vay là thang đo Linkert 5 mức độ, hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để kiểm định độ tin cậy của các thang đo cũng như sự phù hợp của các biến quan sát. Sau khi loại bỏ các biến không phù hợp, các biến còn lại được đưa vào mô hình phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Qua phân tích Cronbach's Alpha, nếu một biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng $< 0,3$ sẽ bị loại khỏi phân tích EFA. Mỗi thành phần các nhân tố ảnh hưởng phải có hệ số Cronbach's Alpha $> 0,6$ (tiêu chuẩn để đánh giá thành phần thang đo). Kết quả phân tích Cronbach's Alpha của các thành phần thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay được trình bày trong

Bảng 1. Cronbach's Alpha thành phần thang đo các yếu tố ảnh hưởng

THANG ĐO	CRONBACH'S ALPHA
Sự tin cậy	0,886
Sự đáp ứng	0,752
Sự đảm bảo	0,857
Sự cảm thông	0,834
Phương tiện hữu hình	0,746

Bảng 2: EFA thành phần thang đo các yếu tố ảnh hưởng

Biến quan sát	Các yếu tố					
	1	2	3	4	5	
REL7	0,942					
REL5	0,886					
REL6	0,767					Sự tin cậy
EMP1	0,628					
RES2	0,552					
REL2	0,491					
TAN4		0,827				
RES7		0,742				
RES9		0,669				
REL1		0,647				Sự đáp ứng
REL2		0,564				
RES4		0,548				
RES8			0,921			
ASS1			0,864			
ASS3			0,748			Sự đảm bảo
ASS2			0,531			
RES3				0,845		
EMP2				0,658		Sự cảm thông
EMP3				0,654		
TAN1					0,892	
RES1					0,728	Phương tiện hữu hình
TAN5					0,663	
TAN4					0,549	
Eigenvalue						1,066
Phương sai trích						62,412
Hệ số KMO kiểm định Bartlett's						0,792
Mức ý nghĩa (sig)						0,000

Nguồn: Tính toán từ phần mềm SPSS

Bảng 1. Kết quả cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều $> 0,6$. Tuy nhiên, có 4 biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng $< 0,3$, bao gồm: REL4,

RES5, RES6, TAN2. Do đó, sau khi loại bỏ 4 biến quan sát này, các thang đo với các biến quan sát còn lại tiếp tục được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả phân tích nhân tố

khám phá EFA: Trong phân tích Cronbach's Alpha thang đo các nhân tố ảnh hưởng, có 4 biến quan sát bị loại khỏi phân tích EFA. Vậy, thực hiện phân tích EFA với 23 biến đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay, kết quả được nhóm thành 6 thành phần, đó là: Sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông và phương tiện hữu hình. Kết quả phân tích được trình bày cụ thể trong Bảng 2.

Ngoài ra, nghiên cứu cũng sử dụng phương pháp trích yếu tố Principal Axis Factoring với phép quay Promax khi phân tích nhân tố (EFA) cho 23 biến quan sát ban đầu, kết quả các biến quan sát có hệ số tải nhân tố (Factor loading) đều lớn hơn tiêu chuẩn cho phép lớn hơn 0,3. Đồng thời, kiểm định Bartlett's cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau, mức ý nghĩa sig = 0,000 < 0,05, với hệ số KMO = 0,792 (0,5 < KMO < 1) chứng tỏ phân tích EFA cho việc nhóm các biến này lại với nhau là thích hợp. Kết quả EFA cho thấy có 5 nhân tố được trích tại Eigenvalue là 1,066 và tổng phương sai trích là 62,412%, lớn hơn 50%. Điều này có nghĩa là nhân tố này lấy được 62,412% phương sai của 23 biến quan sát đo lường chất lượng dịch vụ cho vay. Với phương pháp trích yếu tố là Principal axis factoring, phép quay Promax, thì: Nhân tố thứ nhất bao gồm 6 biến quan sát, nội dung của 6 biến này thể hiện sự tin cậy của khách hàng, cho nên đặt tên cho nhân tố thứ nhất là sự tin cậy. Nhân tố thứ hai bao gồm 6 biến quan sát, nội dung của 6 biến này liên quan đến sự đáp ứng, vì

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi quy

Biến độc lập	Hệ số tương quan	Giá trị t
Sự tin cậy	0,348	3,112*
Sự đáp ứng	0,026	2,604*
Sự đảm bảo	0,114	1,866*
Sự cảm thông	0,272	0,452
Phương tiện hữu hình	0,209	0,293
N	160	
R	0,755	
R ²	0,570	
Hệ số R ² điều chỉnh	0,570	
Giá trị F	31,165	

Nguồn: Tính toán từ phần mềm SPSS

vậy đặt tên cho nhân tố thứ hai là sự đáp ứng. Nhân tố thứ ba có 4 biến quan sát, nội dung của 4 biến này thể hiện sự đảm bảo, vì vậy yếu tố thứ ba có tên gọi là sự đảm bảo. Nhân tố thứ 4 bao gồm 3 biến quan sát, nội dung của 3 biến này thể hiện sự cảm thông, do đó đặt tên cho nhân tố này là sự cảm thông. Nhân tố thứ 5 bao gồm 4 biến quan sát, nội dung các biến này liên quan đến phương tiện hữu hình, vì vậy đặt tên cho nhân tố thứ 5 là phương tiện hữu hình. Theo kết quả phân tích, giả thuyết H0 là các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể đã bị bác bỏ bởi kiểm định Bartlett's với mức ý nghĩa = 0,000 < 0,05, đồng thời hệ số KMO > 0,500, do đó phân tích nhân tố (EFA) cho việc nhóm các biến của thang đo sự hài lòng khách hàng với nhau là thích hợp. Phân tích EFA đối với chất lượng dịch vụ cho vay, kết quả trích được 1 nhân tố tại Eigenvalue là 1,156 và tổng phương sai trích được là 75,543% lớn hơn 50%. Nhân tố này được đặt tên là chất lượng dịch vụ. Như vậy, các biến được rút trích bao gồm 4 biến: Y1 - Về tổng thể, ngân hàng cung cấp dịch vụ cho vay xuất sắc; Y2 -

Các tiêu chuẩn dịch vụ cho vay của ngân hàng rất cao; Y3 - Tôi sẽ trung thành với dịch vụ cho vay của ngân hàng; và Y4- Tôi sẽ giới thiệu với người thân dịch vụ cho vay của ngân hàng

Kết quả hồi quy

Dựa vào mô hình tổng quát trên và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay, bài viết xây dựng mô hình hồi quy như sau: $Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \epsilon$ Trong đó: Y là chất lượng dịch vụ cho vay; Xi là nhân tố thứ i; β_i là tham số hồi quy; và ϵ là sai số.

Kết quả phân tích EFA có 5 nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ cho vay, 5 nhân tố này được đưa vào phân tích hồi quy tiếp theo để xác định mức độ tác động của từng nhân tố. Kết quả được trình bày ở Bảng 3

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy hệ số tương quan bội R bằng 0,755 là khá tốt. Ta thấy hệ số bình phương tương quan bội R-square và bình phương hệ số tương quan bội hiệu chỉnh Adjusted R-Square bằng 0,570 có nghĩa là 57% sự biến thiên của chất lượng dịch vụ cho vay có thể được giải thích từ mỗi

liên hệ tuyến tính. Kết quả hồi quy cho thấy có 3 nhân tố quan trọng là sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo có quan hệ tuyến tính với chất lượng dịch vụ cho vay là hợp lý (Sig t < 0,05). Từ kết quả phân tích trên, ta có phương trình hồi quy sau:

$$Y = 2,14 + 0,348X_1 + 0,026X_2 + 0,114X_3$$

4. Kết luận và giải pháp

Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ cho vay của các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Cà Mau phụ thuộc vào các nhân tố chính như: sự tin cậy, sự đảm bảo và sự đáp ứng. Từ các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay này, các ngân hàng thương mại trong cả nước nói chung và địa bàn tỉnh Cà Mau nói riêng cần chú ý một số nội dung sau:

Nhân tố có mức độ tác động mạnh nhất là sự tin cậy (với $\beta = 0,348$). Kết quả này cho thấy khách hàng ngày càng giao dịch dựa trên yếu tố uy tín, thương hiệu của các ngân hàng. Khách hàng doanh nghiệp lẫn cá nhân luôn đánh giá cao những ngân hàng có khả năng cung ứng dịch vụ chính xác, đúng giờ và uy tín, tôn trọng các cam kết, giữ lời hứa của mình. Nghiên cứu cho thấy các tiêu chí tạo nên sự tin cậy của khách hàng đối với ngân hàng là: Nội dung các biểu mẫu đơn giản và dễ hiểu. Ngân hàng giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng. Ngân hàng có các kênh tiếp nhận khiếu nại thuận tiện. Ngân hàng xử lý nhanh chóng các khiếu nại. Ngân hàng giải quyết thỏa đáng các khiếu nại. Nhân viên nhiệt tình thân thiện.

Nhân tố có mức độ tác động

mạnh thứ hai là sự đảm bảo ($\beta = 0,114$). Kết quả này cho thấy khách hàng ngày càng quan tâm đến những dịch vụ chuyên nghiệp. Nghiên cứu cho thấy các tiêu chí tạo nên sự đảm bảo trong dịch vụ ngân hàng là: Cách tính lãi, phương thức trả lãi và gốc phù hợp. Nhân viên có kiến thức chuyên môn giỏi. Nhân viên có phong thái làm việc chuyên nghiệp. Nhân viên hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu.

Nhân tố có mức độ tác động mạnh thứ ba là sự đáp ứng ($\beta = 0,026$). Kết quả này cho thấy khách hàng ngày càng quan tâm đến sự đáp ứng nhanh chóng, sự đa dạng của dịch vụ ngân hàng. Nghiên cứu cho thấy các tiêu chí tạo nên sự đáp ứng bao gồm: Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng, thời hạn cấp cho vay và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu, cách tính lãi, phương thức trả lãi và gốc phù hợp. Sản phẩm dịch vụ đa dạng. Các thông tin về dịch vụ cho vay rõ ràng, minh bạch. Ngân hàng giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Cronin, J. J. & S. A. Taylor. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56 (July): 55-68.
- Hair & ctg (1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., Upper Saddle River: Prentice-Hall
- Lehtinen, U. & Lehtinen, J.R., 1982, 'Service quality: a study of quality dimensions', *Working Paper, Helsinki, Service Management Institute*.
- Leblanc, G. & Nguyen, N., 1988, 'Customers' perceptions of service quality in financial institutions', *International Journal of Bank Marketing*, vol. 6, no. 4, pp. 7-18.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. 1988, "SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Spring, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. 1994, "Reassessment of expectations as a comparison standard in service quality measurement: Implications for future research", *Journal of Marketing*, January, pp. 111-24.

Mối quan hệ giữa...

(Tiếp theo trang 38)

- Dermine, Jean, and Dirk Schoenmaker. 2010. In banking, is small beautiful? *Financial Markets, Institutions & Instruments* 19, 1-19.
- Jensen, Michael, and William Meckling. 1976. Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs, and ownership structure. *Journal of Financial Economics* 3, 305-360.
- Laeven, Luc, and Ross Levine. 2009. Bank governance, regulation and risk-taking. *Journal of Financial Economics* 93, 259-275.
- Sanjai Bhagat, Brian Bolton, Jun Lu, Size, Leverage, and Risk-taking of Financial Institutions. *Journal of Banking & Finance*.
- Shrieves, R.E., Dahl, D., 1992. The relationship between risk and capital in commercial banks. *Journal of Banking and Finance* 16 (2), 439-457.