

IMPROVING THE QUALITY OF LENDING SERVICES FOR PRODUCING HOUSEHOLDS AT VIETNAM BANK FOR AGRICULTURE AND RURAL DEVELOPMENT VO NHAI THAI NGUYEN DISTRICT BRANCH

Tran Thi Nhung^{1*}, Nguyen Thi Lan Anh¹, Le Thi Hoai Anh²

¹TNU - University of Economics and Business Administration

²Thai Nguyen University

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Received: 06/12/2021</p> <p>Revised: 31/12/2021</p> <p>Published: 31/12/2021</p>	<p>The research objective of the article is to analyze the current situation of loan service quality for production households at Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development, Vo Nhai branch. At the same time, the study also points out and analyzes the causes and effects, and proposes solutions to improve the quality of lending services. Survey data was collected and aggregated from primary and secondary data systems. The results of data processed by comparative and computational methods through the use of a system of research and measurement indicators show that issues surrounding credit service quality need to be further promoted, such as: Diversify services; strengthen marketing activities; invest in supporting equipment; quality of bank staff.</p>
<p>KEYWORDS</p> <p>Service quality</p> <p>Loan</p> <p>Lending services</p> <p>Production households</p> <p>Agribank Vo Nhai branch</p>	

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SẢN XUẤT TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH HUYỆN VÕ NHAI THÁI NGUYÊN

Trần Thị Nhung^{1*}, Nguyễn Thị Lan Anh¹, Lê Thị Hoài Anh²

¹Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – ĐH Thái Nguyên

²Đại học Thái Nguyên

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
<p>Ngày nhận bài: 06/12/2021</p> <p>Ngày hoàn thiện: 31/12/2021</p> <p>Ngày đăng: 31/12/2021</p>	<p>Mục tiêu nghiên cứu của bài báo là phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ cho vay đối với hộ sản xuất tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn (Agribank) chi nhánh Võ Nhai. Đồng thời nghiên cứu cũng chỉ ra và phân tích các nguyên nhân ảnh hưởng, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay. Dữ liệu khảo sát được thu thập và tổng hợp từ hệ thống dữ liệu thứ cấp và sơ cấp. Kết quả xử lý dữ liệu bằng các phương pháp so sánh và tính toán thông qua sử dụng hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu và đo lường cho thấy những vấn đề xoay quanh chất lượng dịch vụ tín dụng cần được đẩy mạnh hơn nữa như: Đa dạng hóa dịch vụ; tăng cường hoạt động marketing; đầu tư trang thiết bị hỗ trợ; chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng.</p>
<p>TỪ KHÓA</p> <p>Chất lượng dịch vụ</p> <p>Cho vay</p> <p>Dịch vụ cho vay</p> <p>Hộ sản xuất</p> <p>Agribank chi nhánh Võ Nhai</p>	

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.5324>

* Corresponding author. Email: nhungtt.tueba@gmail.com

1. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Cho vay là hoạt động truyền thống và quan trọng nhất của ngân hàng thương mại (NHTM). Cho vay chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng tài sản, tạo thu nhập từ lãi lớn nhất và cũng là hoạt động có nhiều rủi ro nhất. Nhà kinh tế pháp Louis Baundin định nghĩa tín dụng như là “*Một sự trao đổi tài hoá hiện tại lấy một tài hoá tương lai*” [1]. Lewis và Booms (1983) cho rằng: “dịch vụ là một sự đo lường mức độ dịch vụ được đưa đến khách hàng tương xứng với mong đợi của khách hàng tốt đến đâu. Việc tạo ra một dịch vụ chất lượng nghĩa là đáp ứng mong đợi của khách hàng một cách đồng nhất” [2]. Parasuraman (1985); Zeithaml và Berry (1988) cho rằng: “thái độ phục vụ và chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi về dịch vụ và nhận thức của khách hàng khi sử dụng dịch vụ” [3].

Lehtinen và cộng sự (1982) đã 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). Nhà nghiên cứu này 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) [4].

LeBlanc và cộng sự (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” [5].

Parasuraman (1988) cho rằng, “chất lượng dịch vụ chịu ảnh hưởng bởi 5 nhân tố cơ bản: Sự tin cậy (reliability), Sự đáp ứng (responsiveness), Sự đảm bảo (assurance), Sự cảm thông (empathy) và Phương tiện hữu hình (tangibles)” [6].

Theo tiêu chuẩn ISO 9000-2015, “một tổ chức định hướng vào chất lượng sẽ thúc đẩy văn hóa giúp dẫn đến hành vi, thái độ, hoạt động và quá trình mang lại giá trị thông qua việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm khác có liên quan. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ của tổ chức được xác định bằng khả năng thỏa mãn khách hàng và ảnh hưởng mong muốn và không mong muốn tới các bên quan tâm liên quan. Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ không chỉ bao gồm chức năng và công dụng dự kiến mà còn bao gồm cả giá trị và lợi ích được cảm nhận đối với khách hàng” [7].

Một cách khái quát, chất lượng của một khoản vay được hiểu là lợi ích kinh tế mà khoản vay đó mang lại cho cả người đi vay và người cho vay [8]. Một khoản vay của ngân hàng được coi là có chất lượng tốt khi nó mang lại lợi ích kinh tế cho cả ngân hàng và khách hàng, tức là vốn vay đưa vào quá trình sản xuất kinh doanh tạo ra một số tiền lớn đủ để trang trải chi phí, trả được gốc và lãi cho ngân hàng và có lợi nhuận, góp phần vào sự tăng trưởng chung của nền kinh tế [9].

Trong nhiều năm qua Agribank Thái Nguyên nói chung và chi nhánh huyện Võ Nhai nói riêng đã bám sát vào định hướng kinh doanh của ngành, tình hình phát triển kinh tế của địa phương đã đầu tư vốn cho vay các hộ sản xuất (HSX) và ngày càng được mở rộng. Mặt khác, huyện Võ Nhai là huyện có kinh tế phụ thuộc khá nhiều vào nông nghiệp, do các hộ tiến hành sản xuất, nhu cầu vốn của các hộ là rất lớn. Khách hàng là những người trực tiếp tham gia vào quá trình dịch vụ, cảm nhận chất lượng dịch vụ và có quyền quyết định hoàn toàn đến kết quả cuối cùng là có tiếp tục sử dụng dịch vụ tại ngân hàng đó hay không, nên việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nhằm đem lại sự hài lòng cho nhóm khách hàng này là hết sức cần thiết. Tuy nhiên do đặc tính của hoạt động cho vay HSX, món cho vay nhỏ lẻ chi phí nghiệp vụ vay HSX gặp nhiều khó khăn cả về phía ngân hàng và các HSX. Bên cạnh đó hoạt động này vẫn còn hạn chế và chưa tương xứng với qui mô hoạt động của chi nhánh, tiềm năng mở rộng dịch vụ cho vay khách hàng còn khá lớn và sẽ đóng góp nhiều vào sự phát triển lâu dài của chi nhánh [10].

Bài viết nhằm hướng tới 2 mục tiêu chính là đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ cho vay đối với HSX tại Agribank chi nhánh Võ Nhai và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay đối với HSX tại Agribank chi nhánh Võ Nhai.

2. Phương pháp nghiên cứu

- *Phương pháp thu thập thông tin:*

+ *Thu thập thông tin thứ cấp:* Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp nhằm thu thập những thông tin đã có sẵn liên quan đến đề tài bao gồm: (1) Các thông tin về tình hình phát triển kinh tế, xã hội của huyện Võ Nhai, tỉnh Thái Nguyên. (2) Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hàng của Agribank chi nhánh huyện Võ Nhai Thái Nguyên từ năm 2018-2020. (3) Các tài liệu, số liệu từ các ấn phẩm báo chí và các website liên quan đến lĩnh vực nghiên cứu của đề tài. (4) Các văn bản Luật, Nghị định, Quyết định của Nhà nước/Chính phủ và các văn bản chính sách của ngành liên quan đến công tác phát triển dịch vụ cho vay đối với HSX.

+ *Thu thập thông tin sơ cấp:*

Để lấy ý kiến đánh giá chung về công tác phát triển dịch vụ cho vay đối với HSX tại Agribank chi nhánh huyện Võ Nhai Thái Nguyên, đề tài sử dụng số liệu điều tra sơ cấp, được thu thập qua bảng câu hỏi. Tiến trình thu thập thông tin sơ cấp bao gồm các bước:

Xác định mục đích và đối tượng điều tra:

Mục đích điều tra dữ liệu sơ cấp của đề tài nhằm đánh giá thực trạng công tác nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay đối với HSX tại Agribank chi nhánh huyện Võ Nhai Thái Nguyên.

Tương ứng với mục đích trên thì đối tượng điều tra được chia làm 02 nhóm: Nhóm 01 là cán bộ, nhân viên ngân hàng đang công tác tại Agribank chi nhánh huyện Võ Nhai Thái Nguyên; Nhóm 02 là các HSX là những người được sử dụng dịch vụ tín dụng của Agribank chi nhánh huyện Võ Nhai Thái Nguyên.

Xác định cỡ mẫu

Cán bộ ngân hàng: Hiện nay số lượng cán bộ ngân hàng Agribank chi nhánh Võ Nhai là 48 cán bộ, tất cả các bộ phận đều liên quan chặt chẽ đến hoạt động phát triển dịch vụ cho vay đối với HSX. Do vậy, với số lượng cán bộ này tác giả quyết định điều tra tổng thể để đảm bảo về mặt thống kê.

HSX vay vốn ngân hàng Agribank chi nhánh Võ Nhai. Tính đến thời điểm 30.12.2020 thì có 4.273 HSX đang vay vốn của ngân hàng. Như vậy, với kích thước tổng thể như vậy, tác giả sử dụng công thức Slovin để tính số mẫu quan sát: $n = \frac{N}{1 + N e^2}$: trong đó n là số mẫu điều tra, N tổng số HSX, e là sai số và trong nghiên cứu tác giả lựa chọn $e = 0,05$. Áp dụng $N = 4.273$ ta tính ra được số mẫu cần thiết là 366 hộ cần điều tra. Với số lượng mẫu như này tác giả đã phát ra 400 phiếu, thu về 380 phiếu. Sau khi kiểm tra các thông tin cần thiết, thì còn 360 phiếu đạt yêu cầu.

Phương thức điều tra

Đối với cán bộ ngân hàng: Nghiên cứu tiến hành điều tra phỏng vấn trực tiếp hoặc qua email, gọi điện... cho các cán bộ ngân hàng và chủ HSX vay vốn ngân hàng Agribank chi nhánh Võ Nhai. Để có được những thông tin chuẩn xác cũng như có thể giải thích rõ cho đối tượng tác giả lựa chọn phương thức phỏng vấn trực tiếp, với những trường hợp khó gặp thì gửi mail và gọi điện. Do vậy, tác giả đã phỏng vấn 40 cán bộ trực tiếp và gửi mail cho 8 cán bộ.

Đối với HSX: Việc phỏng vấn được thực hiện một cách linh hoạt như: khi phỏng vấn không gặp được chủ hộ thì tác giả sẽ tiến hành điều tra vợ hoặc chồng của chủ hộ để có những câu trả lời của hộ. Việc tiếp cận công nghệ thông tin là rất khó khăn nên tác giả đã lựa chọn phương pháp phỏng vấn là chủ yếu đối với đối tượng này. Bởi vậy tác giả đã phỏng vấn trực tiếp 300 hộ và 100 hộ tác giả tiến hành gọi điện.

Thang đo bảng câu hỏi

Để xác định ý kiến đánh giá của cán bộ ngân hàng và các HSX vay vốn ngân hàng Agribank chi nhánh Võ Nhai, nghiên cứu áp dụng thang đo Likert các câu hỏi với thước đo 5 bậc (ở các mức điểm 1 là Yếu, 2: Kém, 3: Trung Bình, 4: Khá, 5: Tốt). Căn cứ vào kết quả điều tra bởi số ý kiến đối với từng mức độ quy ra điểm, tính điểm trung bình theo công thức: Điểm TBT = $\frac{\sum(a_1*b_1 + a_2*b_2 + a_3*b_3 + a_4*b_4 + a_5*b_5)}{B}$. Trong đó: a là số điểm theo thang điểm 5; b là số ý kiến cho từng loại điểm; B là tổng số ý kiến.

Giá trị khoảng cách = (Maximum - Minimum)/n = (5 - 1) / 5 = 0,8. Kết quả được chia theo các mức để xác định mức độ đối với từng yếu tố như ở bảng 1:

Bảng 1. Thang đánh giá Likert

Thang đo	Khoảng đo	Mức đánh giá
5	4,21 - 5,0	Tốt
4	3,41 - 4,20	Khá
3	2,61 - 3,40	Trung bình
2	1,81 - 2,60	Kém
1	1,00 - 1,80	Yếu

- *Phương pháp tổng hợp thông tin:* Thông tin sau khi thu thập được, tác giả tiến hành phân loại, thống kê thông tin theo thứ tự ưu tiên về mức độ quan trọng của thông tin. Đối với các thông tin là số liệu được nhập vào máy tính và tiến hành tổng hợp, phân tích, đánh giá thông qua các bảng biểu và sử dụng bảng tính Excel để xử lý số liệu điều tra.

- *Phương pháp phân tích thông tin:* Trên cơ sở dữ liệu đã được thu thập và tổng hợp, tác giả sử dụng phương pháp tính toán, so sánh thông qua sử dụng hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu đo lường chất lượng dịch vụ viễn thông để phân tích, đánh giá hiện trạng và trình bày các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tại Agribank chi nhánh huyện Võ Nhai Thái Nguyên đến năm 2025.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thực trạng chất lượng dịch vụ cho vay đối với HSX tại Agribank chi nhánh huyện Võ Nhai Thái Nguyên

+ Tình hình nợ xấu của HSX

Để có thể mở rộng được thị trường, tăng được lượng khách hàng cũng như đa dạng hóa các dịch vụ về tín dụng cho khách hàng của mình thì trước hết là xem xét khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu khách hàng có khả năng trả nợ tốt thì nguồn vốn của ngân hàng được đảm bảo và có thể phát triển. Do vậy cần có những đánh giá khách quan cũng như tìm hiểu được nguyên nhân một cách chính xác để có thể đưa ra được các quyết định phù hợp với tình hình thực tế.

Bảng 2. Dư nợ xấu của HSX

Chỉ tiêu	2018	2019	2020	So sánh (%)		
				Đơn vị: tỷ đồng		BQ
				2019 2018	2020 2019	
Tổng dư nợ	179,2	183,8	201,3	102,56	109,52	106,04
Nợ xấu	0,232	0,256	0,281	110,34	109,76	110,05
<i>NQH từ 10 đến 90 ngày</i>	0,126	0,143	0,124	113,49	86,71	100,10
<i>NQH từ 91 đến 180 ngày</i>	0,053	0,064	0,077	120,75	120,31	120,53
<i>NQH từ 181 đến 360 ngày</i>	0,036	0,028	0,05	77,77	178,57	128,17
<i>NQH trên 360 ngày</i>	0,017	0,021	0,03	123,52	142,85	133,19

(Nguồn: Báo cáo hàng năm ngân hàng Agribank – Chi nhánh Võ Nhai)

Tại Bảng 2 cho thấy, trong những năm qua nợ xấu đối với cho vay HSX luôn ở trong ngưỡng cho phép. Điều này chứng tỏ hoạt động quản lý nợ tương đối tốt. Với việc quản lý được hiệu quả giúp cho ngân hàng quản lý vốn được hiệu quả hơn, với HSX thì việc sử dụng vốn cũng tốt hơn. Để làm được điều này ngân hàng đã thực hiện nhiệm vụ về nghiệp vụ ngân hàng là tương đối chặt chẽ. Cán bộ thẩm định luôn đánh giá sát sao về tài sản đảm bảo, về hồ sơ xin vay vốn. Với những hồ sơ không đảm bảo thì cương quyết không cho vay vốn. Bên cạnh đó, nhân viên ngân hàng cũng có mối thân thiết đối với cán bộ địa phương, cũng nắm bắt tình trạng sản xuất, cũng như tư chất đạo đức trước khi đưa ra quyết định là có cho vay hay không.

Bảng 3. Nguyên nhân dẫn đến nợ xấu của các HSX

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	2018	2019	2020	So sánh (tăng/giảm)	
				2019	2020
				2018	2019
Làm ăn thua lỗ	57	52	50	-5	-2
Sử dụng sai mục đích	26	28	30	2	2
Bỏ trốn, mất tích	12	14	17	2	3
Nguyên nhân khác	5	6	3	1	-3

(Nguồn: Báo cáo hàng năm ngân hàng Agribank – Chi nhánh Võ Nhai)

Việc tìm hiểu rõ nguyên nhân dẫn đến nợ xấu là rất quan trọng đối với việc nghiên cứu thị trường của Ngân hàng, nếu không làm rõ được nguyên nhân thì không có được các biện pháp ngăn chặn được tình trạng nợ xấu tăng cao cũng như triển khai được các dịch vụ mới cũng như bảo đảm nguồn vốn cho ngân hàng.

Thông qua bảng 3 có thể thấy được rằng nguyên nhân chủ đạo dẫn nợ xấu chính là làm ăn thua lỗ. Đây cũng là hậu quả tất yếu của môi trường kinh doanh cạnh tranh ngày các khốc liệt. Với quy mô sản xuất nhỏ lẻ, phương tiện sản xuất thì thô sơ, lạc hậu cũng như vốn bỏ ra ít, các HSX này vẫn dựa chủ yếu vào sản xuất thủ công... Chính vì điều này dẫn đến chất lượng sản phẩm thấp, giá thành sản phẩm cao... Điều này dẫn đến khả năng cạnh tranh thấp hơn so với các sản phẩm địa phương khác.

Bên cạnh nguyên nhân làm ăn thua lỗ đã có nhiều hộ vay vốn và sử dụng sai mục đích. Nhiều hộ đã sử dụng tiền để chi tiêu sinh hoạt, chi vào việc khác, thậm chí ngân hàng đã phát hiện nhiều trường hợp đã lập hồ sơ vay vốn và sử dụng vốn vay để cho vay tín dụng đen nhằm có được lãi suất cao hơn. Do vậy, trong những năm tới ngân hàng cần phải có những biện pháp kiểm tra tốt hơn để ngăn chặn các hành vi này để trước hết các hộ sử dụng vốn hiệu quả thì mới có thể trả được nợ cho ngân hàng.

Xử lý nợ xấu: Việc xử lý nợ xấu là rất quan trọng nó nhằm đảm bảo nguồn vốn của ngân hàng có thể tiếp tục kinh doanh. Do vậy, các ngân hàng luôn tìm nhiều cách để có thể giảm tỷ lệ nợ xấu và xử lý nợ xấu một cách hợp lý nhất. Hiện nay, các ngân hàng xử lý nợ xấu bằng một số cách như: xử lý bằng quỹ dự phòng rủi ro, phát mại tài sản, chuyển nợ xấu sang các công ty chuyên xử lý nợ xấu (XLNX)...

Đối với việc cho vay các HSX trên địa bàn huyện Võ Nhai, đây thường là các khoản vay nhỏ và thường có tài sản đảm bảo, các hộ cũng có phương án sản xuất kinh doanh rõ ràng, ít sử dụng vốn vay trái mục đích. Nên số nợ xấu là không nhiều.

Bảng 4. Tình hình xử lý nợ xấu

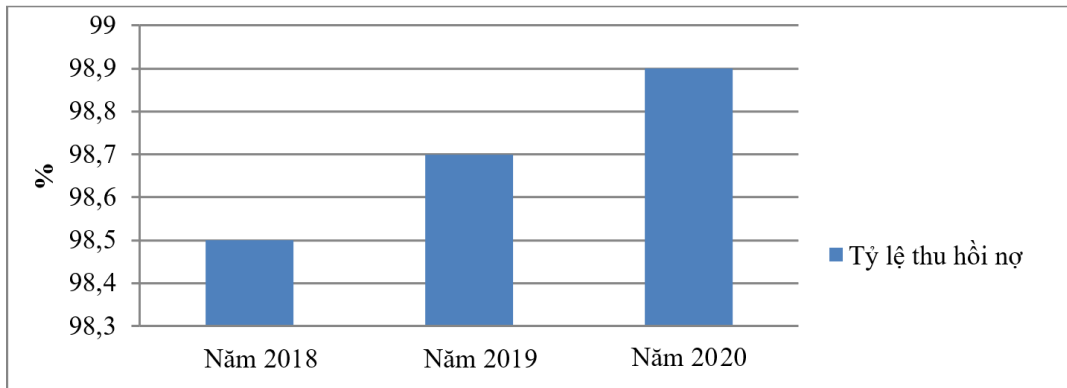
Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2018	2019	2020	So sánh (%)		BQ
				2019	2020	
				2018	2019	
Xử lý bằng quỹ dự phòng rủi ro	857	948	893	110,61	94,19	102,40
Phát mại tài sản	574	974	848	169,68	87,06	128,37
Chuyển nợ xấu sang Công ty XLNX	0	0	0	-	-	-

(Nguồn: Báo cáo hàng năm ngân hàng Agribank – Chi nhánh Võ Nhai)

Theo bảng 4 cho thấy, có những trường hợp khách hàng mất tích, khách hàng trốn nợ..., ngoài việc xử lý tài sản đảm bảo thì rất nhiều trường hợp ngân hàng phải sử dụng quỹ dự phòng rủi ro để xử lý các khoản nợ xấu này: năm 2018 ngân hàng sử dụng 857 triệu đồng, năm 2019 ngân hàng sử dụng: 948 triệu đồng và năm 2020 ngân hàng sử dụng 893 triệu đồng. Với việc sử dụng quỹ này đã giúp ngân hàng rất nhiều trong việc ổn định nguồn vốn để có thể tiếp tục triển khai các dịch vụ về tài chính của mình.

+ Tỷ lệ thu hồi nợ



Hình 1. Tỷ lệ thu hồi nợ

(Nguồn: Báo cáo hằng năm Agribank chi nhánh Võ Nhai)

Đối với các trường hợp thuộc diện nợ xấu, lãnh đạo đã khoán đến từng nhân viên theo dõi kiểm tra và có biện pháp thu hồi. Việc thu hồi nợ đặc biệt là nợ xấu là một trong những chỉ tiêu quan trọng để ngân hàng tiến hành đánh giá chất lượng cán bộ cuối năm.

Với những trường hợp thuộc diện nợ quá hạn, nợ xấu ngân hàng thực hiện một số nghiệp vụ như sau: tiến hành gặp trực tiếp khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến tình trạng nợ xấu, nợ quá hạn để có những đánh giá khách quan. Đã có nhiều trường hợp ngân hàng đã dừng tính lãi cho khách hàng để khách hàng có cơ hội khắc phục khó khăn, mở rộng sản xuất từ đó có thể trả nợ cho ngân hàng. Thêm vào đó, nhân viên ngân hàng cũng kết hợp với các công tác viên để tiến hành gặp gỡ trao đổi, cũng có những trường hợp phải cùng với người thân của các hộ vay đến gặp và yêu cầu các khách hàng này trả nợ cho ngân hàng. Để có thể thu được các khoản nợ này không chỉ có sự tham gia của nhân viên ngân hàng mà còn có sự tham gia của chính quyền địa phương, các công tác viên và thậm chí là những người thân để đưa ra phương án thu hồi nợ được tốt nhất. Từ hình 1 cho thấy tỷ lệ thu hồi nợ của ngân hàng được cải thiện qua các năm 2018-2020.

+ **Khoanh nợ**

Ngân hàng Agribank là ngân hàng với mục tiêu giúp những người dân vùng sâu vùng xa, những nơi kinh tế khó khăn... có thể phát triển kinh tế trong điều kiện mới. Chính vì điều này mà khách hàng của Agribank cũng thường gặp nhiều rủi ro như bị ảnh hưởng có thiên tai dịch bệnh, ảnh hưởng của thị trường... mà dẫn đến việc trả nợ trở lên khó khăn.

Trong giai đoạn từ năm 2018 đến năm 2020, việc khoanh nợ của ngân hàng cho các HSX được thực hiện theo Quy định số 515/QĐ-HĐTV-HSX của ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam đã quy định rõ các trường hợp được khoanh nợ là do nguyên nhân khách quan bất khả kháng, gặp thiên tai, dịch bệnh xảy ra trên phạm vi rộng được chính phủ xem xét quyết định khoanh nợ không tính lãi.

Căn cứ vào văn bản trên thì không có trường hợp nào thuộc HSX là khách hàng Agribank được khoanh nợ. Chính vì vậy, các khách hàng sẽ phải tuân thủ đúng quy định khi vay vốn và phải trả nợ theo như trong hợp đồng.

+ **Tình hình thu lãi**

Lãi ngân hàng là khoản thu nhập rất quan trọng đối với ngân hàng. Để có thể duy trì và phát triển, các ngân hàng luôn đưa ra nhiều biện pháp để có thể thu được lãi suất từ các khoản cho vay. Hiện nay, huyện Võ Nhai cũng đã và đang có nhiều thành tựu trong phát triển kinh tế, đời sống người dân cũng đã phát triển nên đa phần người dân đều đã có điện thoại. Chính vì vậy những HSX vay vốn, quên không đóng lãi thì nhân viên ngân hàng có thể gọi điện nhắc nhở đóng lãi cho ngân hàng.

Nhìn chung các HSX đều có ý thức cao trong việc đóng tiền lãi của cho ngân hàng. Ngoài ra, đối với những trường hợp hay nộp lãi chậm, ngân hàng sẽ tiến hành gọi điện nhắc nhở tránh trường hợp hộ quên không đóng tiền lãi. Bên cạnh đó, các cán bộ ngân hàng cũng rất linh động

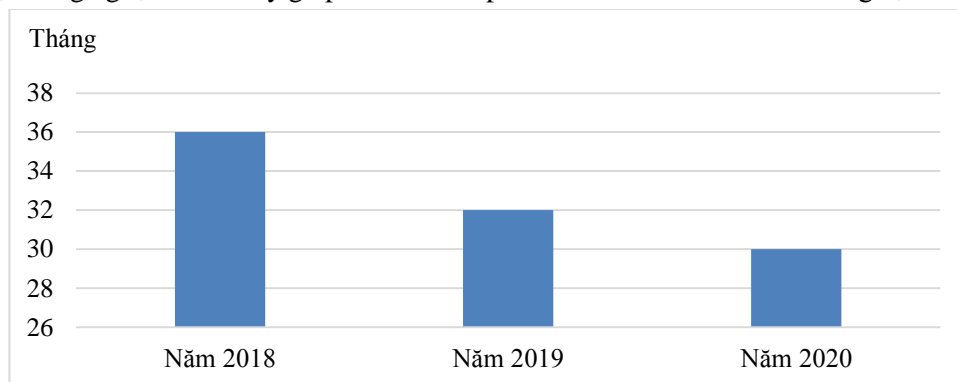
cho các hộ có thể đóng lãi chậm từ 3 đến 5 ngày vì có nhiều trường hợp người dân bận làm ăn, bận rộn nhiều công việc đặc biệt đối với các HSX khi vào mùa hoặc các dịp cuối năm.

Với những trường hợp nợ lãi suất các nhân viên ngân hàng sẽ tiến hành gọi điện và liên lạc với những cộng tác viên tại khu vực đó để gặp trực tiếp, trao đổi với các hộ đó để tìm hiểu nguyên nhân. Bên cạnh đó, nhân viên ngân hàng cũng xem xét và đánh giá tình hình tài chính của các hộ để có những phương án xử lý tốt nhất như chậm nộp tiền lãi cũng như xem xét hộ đó có khả năng trả lãi hay không, có khả năng trả nợ ngân hàng hay không. Từ đó lập báo cáo cho lãnh đạo ngân hàng sớm có phương án giải quyết kịp thời.

+ Thời gian quay vòng vốn

Việc quay vòng vốn là rất quan trọng, vì nó một phần nào đó thể hiện được hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Ngân hàng đảm bảo được nguồn vốn để có thể tiếp tục kinh doanh cũng như cung cấp vốn cho khách hàng của mình.

Trong những năm qua, ngân hàng Agribank chi nhánh Võ Nhai thực hiện tương đối tốt nhiệm vụ cho vay đối với HSX, giúp các HSX có thêm vốn để có thể mở rộng cũng như thay đổi kỹ thuật khoa học công nghệ... điều này giúp cho các sản phẩm của HSX có thêm khả năng cạnh tranh.



Hình 2. Vòng quay vốn của ngân hàng đối với HSX
(Nguồn: Theo kết quả tính toán của tác giả)

Qua hình 2 trên ta có thể thấy được rằng thời gian quay vòng vốn của các khoản cho vay đối với HSX có xu hướng giảm điều này được giải thích do việc thẩm định của khoản cho vay đối với HSX ngày càng tốt hơn nên các hộ sau khi vay vốn đã tập trung nguồn vốn vay để sản xuất kinh doanh nên đã giảm được tình trạng sử dụng vốn sai mục đích. Thêm vào đó, các hộ cũng có phương án sử dụng vốn rõ ràng tránh tình trạng vay tiền về không có kế hoạch dẫn đến làm ăn thua lỗ, không trả nợ được ngân hàng. Ngoài ra, xu hướng vay các khoản trung hạn và ngắn hạn cũng có xu hướng tăng vì các hộ này sẽ chủ yếu là các HSX thủ công nghiệp, các hộ chăn nuôi... Điều này giúp các hộ quay vòng vốn nhanh và sớm trả nợ cho ngân hàng.

+ Giải quyết khiếu nại tố cáo

Trong những năm qua, Ngân hàng Nông nghiệp chi nhánh Võ Nhai luôn quan tâm đến phản ánh của khách hàng về chất lượng dịch vụ cũng như thái độ phục vụ của ngân hàng. Chính vì vậy, trước những thông tin phản ánh của khách hàng thì ngân hàng tiến hành kiểm tra kỹ lưỡng các thông tin được phản ánh như: lãnh của chi nhánh sẽ trực tiếp tiếp nhận thông tin đó là phản ánh trực tiếp hoặc thông qua đơn thư. Thông qua các phản ánh đó, về phía ngân hàng sẽ tiến hành các buổi gặp trực tiếp để xem xét, đánh giá, giải thích cũng như có các cuộc đối chất chữa người tố cáo và người bị tố cáo. Từ đó có được thông tin hai chiều cũng như có góc nhìn khách quan đối với vấn đề đang được xem xét.

Sau thu thập những bằng chứng về những phản ánh của người khiếu nại tố cáo, Ban lãnh đạo Ngân hàng chi nhánh Võ Nhai sẽ đưa ra những hình thức xử lý cán bộ theo đúng quy định của ngành ngân hàng. Kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo đều được thông báo theo đúng quy định và thông báo cho đối tượng khiếu nại tố cáo. Cũng thông qua việc giải quyết này, lãnh đạo có thể có

những giải thích để khách hàng hiểu và thông cảm với nhân viên ngân hàng cũng như giải thích quy trình và thủ tục nếu khách hàng hiểu sai, hiểu không đầy đủ.

Bảng 5. Đánh giá khách hàng về giải quyết khiếu nại tố cáo

<i>Đơn vị: Điểm</i>			
Thang đo	Điểm	Đánh giá	Độ lệch chuẩn
Quy trình hướng dẫn khiếu nại, tố cáo rõ ràng	3,7	Khá	0,97
Thời gian xử lý khiếu nại tố cáo nhanh chóng	3,9	Khá	0,98
Được những người có thẩm quyền giải quyết	3,8	Khá	1,02
Phương pháp giải quyết tốt, người khiếu nại hài lòng	3,8	Khá	1,02
Thái độ giải quyết đúng mực, giải thích dễ hiểu và kết luận rõ ràng	3,9	Khá	0,98

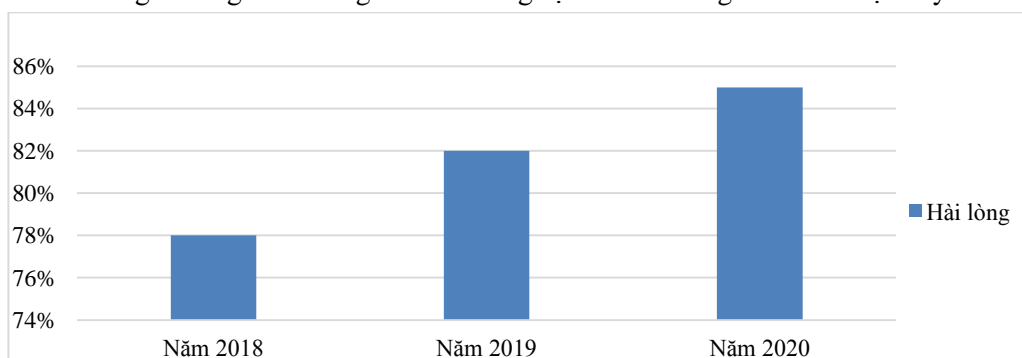
(Nguồn: Theo số liệu tổng hợp của tác giả)

Bảng 5 cho thấy, việc xử lý khiếu nại tố cáo cũng được xem xét thật kỹ. Với chỉ tiêu “Quy trình hướng dẫn khiếu nại, tố cáo rõ ràng” đạt điểm số là 3,7 điểm. Đây là mức điểm không cao vì quy trình giải quyết chưa được treo ở nơi quan sát dễ dàng cũng như trên Web cũng hướng dẫn chưa đầy đủ. Khách hàng khi có những khiếu nại tố cáo đều làm đơn và thường gặp trực tiếp ban lãnh đạo Ngân hàng để giải quyết. Cũng vì vậy mà chỉ tiêu “Thời gian xử lý khiếu nại tố cáo nhanh chóng” đạt mức điểm số là 3,9 điểm và chỉ tiêu “Được những người có thẩm quyền giải quyết” đạt mức điểm là 3,8 điểm. Ban lãnh đạo Ngân hàng cũng xác định không để khách hàng cảm thấy khó chịu, có cách nhìn nhận không đúng về phương pháp và chủ trương của Ngân hàng. Lãnh đạo Ngân hàng luôn sẵn sàng giải đáp thắc mắc, xử lý các khiếu nại tố cáo để các khách hàng yên tâm cũng như tạo tính chuyên nghiệp trong xử lý các tình huống.

3.2. Khảo sát sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ cho vay tại Agribank chi nhánh huyện Võ Nhai Thái Nguyên

Hàng năm ngân hàng Agribank chi nhánh Võ Nhai thực hiện khảo sát đánh giá khách hàng theo hướng dẫn và chỉ đạo của ngân hàng Agribank Thái Nguyên. Agribank Võ Nhai tiến hành phát phiếu khảo sát cho khách hàng nhằm có những đánh giá cần thiết từ phía khách hàng về tình hình cung cấp dịch vụ của mình, từ đó đưa ra phương án khắc phục những tồn tại cũng như có thể phát huy được những thế mạnh của ngân hàng.

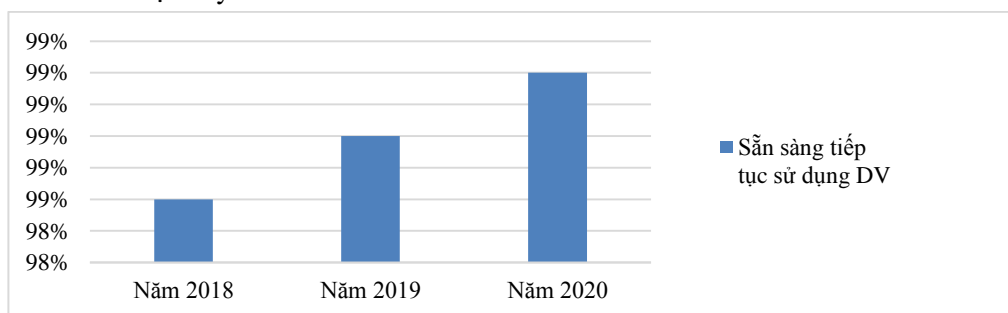
Qua hình 3 có thể thấy sự hài lòng của khách hàng là HSX khi sử dụng các dịch vụ của ngân hàng ngày càng tăng: năm 2018 đạt 78%, năm 2019 là 82% và năm 2020 con số này đạt 85%. Đây là kết quả cho thấy tập thể cán bộ nhân viên ngân hàng đã có những nỗ lực trong việc phát triển chất lượng dịch vụ của ngân hàng. Đó là khi nhận được kết quả khảo sát, cán bộ và lãnh đạo luôn xem xét đánh giá một cách khách quan, tìm hiểu vấn đề, lý do và nguyên nhân để có những phương án tốt nhất. Thêm vào đó, cũng với tình hình cạnh tranh cao, nhiều ngân hàng đang hoạt động kinh doanh trên địa bàn. Do đó, Agribank Võ Nhai cũng đã và đang dần dần hoàn thiện những thiếu sót cũng như có sửa đổi: đầu tư cơ sở vật chất, nâng cao trình độ và thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng... để nâng cao khả năng cạnh tranh trong bối cảnh hiện nay.



Hình 3. Hài lòng qua các đợt khảo sát của Ngân hàng

Ngân hàng Agribank là ngân hàng triển khai nhiều dịch vụ ưu đãi về thời gian vay, về lãi suất, về thủ tục hành chính cho khách hàng, đặc biệt là khách hàng đang sinh sống tại các vùng sâu vùng xa. Với những ưu đãi mà khách hàng nhận được nên các khách hàng sẵn sàng tiếp tục sử dụng các dịch vụ ngân hàng cung cấp nói chung và dịch vụ cho HSX vay vốn nói riêng.

Thông qua hình 4 cũng cho thấy chất lượng dịch vụ cho vay đối với HSX được nâng lên tương đối. Bên cạnh đó, ngoài những kết quả đạt được thì đó cũng là thách thức đối với ngân hàng đó là cần phải duy trì và nâng cao được vị thế cạnh tranh của ngân hàng trong khu vực huyện Võ Nhai hiện nay.



Hình 4. Sẵn sàng tiếp tục sử dụng dịch vụ tại Ngân hàng
(Nguồn: Báo cáo hằng năm ngân hàng Agribank – chi nhánh Võ Nhai)

3.3. Thảo luận

- Kết quả đạt được

Trong những năm qua, hoạt động phát triển dịch vụ cho vay đối với HSX của Agribank chi nhánh Võ Nhai đã đạt được những thành công nhất định và cần phát huy để giữ thế mạnh của mình.

+ *Nghiên cứu và triển khai nhiều dịch vụ mới.* Hoạt động nghiên cứu thị trường là rất quan trọng, nó sẽ giúp ngân hàng có những biện pháp kịp thời để có những thay đổi quan trọng trong chiến lược kinh doanh của mình như: có thể tăng mức vay trung bình của các HSX, nghiên cứu rõ nguyên nhân dẫn đến nợ xấu, cũng như đánh được tốt xu hướng phát triển... Đây sẽ là căn cứ quan trọng để ngân hàng có thể phát triển được các dịch vụ cho vay của mình đối với các HSX trên địa bàn huyện Võ Nhai.

+ *Nhiều HSX đã tiếp cận được nguồn vốn tín dụng đặc biệt là tín dụng chính sách và lãi suất ưu đãi.* Các HSX trên địa bàn huyện Võ Nhai có điều kiện kinh tế còn nhiều khó khăn, nguồn vốn tự có là tương đối ít và phụ thuộc vào nguồn vốn tín dụng bên ngoài như vay anh em họ hàng, vay ngân hàng, thậm chí vay tín dụng đen... Agribank Võ Nhai đã áp dụng nhiều chính sách ưu đãi điều này góp phần cho các HSX có được nguồn vốn quan trọng, cải thiện khả năng sản xuất cũng như giảm chi phí.

+ *Áp dụng nhiều chính sách tín dụng:* Ngân hàng Agribank với việc phục vụ khách hàng khu vực nông nghiệp, khách hàng ở các vùng sâu vùng xa là chủ yếu. Đây sẽ là kênh tín dụng quan trọng của nhà nước cung cấp các gói tín dụng ưu đãi như về lãi suất, ưu đãi về các thủ tục hành chính... Chính vì điều này đã cung cấp cho các HSX có được nguồn vốn tốt, giảm được các chi phí trong sản xuất và tạo điều kiện nâng cao thu nhập của người dân.

+ *Nâng cao chất lượng phục vụ:* với xu hướng cạnh tranh ngày càng cao, các ngân hàng ngày càng mở rộng thị trường của mình. Chính vì vậy Agribank chi nhánh Võ Nhai đã có những thay đổi lớn về chất lượng phục vụ. Các nhân viên có thái độ phục vụ tốt hơn, nâng cao sự hài lòng của khách hàng trong giao dịch. Thêm vào đó, các thắc mắc và khó khăn trong quá trình thực hiện vay vốn đều được cán bộ nhân viên hướng dẫn tận tình. Với những trường hợp khó khăn đi lại hoặc chưa thực sự hiểu biết về các quy định đều được nhân viên ngân hàng đến tận nơi để thực hiện tư vấn.

- Hạn chế, nguyên nhân hạn chế

Đa dạng hóa dịch vụ cho vay đối với các hộ: Hiện nay các gói vay cho các HSX trên địa bàn vẫn mang tính chất chung chung như gói vay tín dụng chính sách, gói vay lãi suất ưu đãi... mà

chưa chia nhỏ các gói vay đến các HSX dễ dàng chọn lựa. Thêm vào đó, ít có các gói vay kết hợp như giữa chính sách tín dụng và lãi suất ưu đãi, hay gói vay lãi suất thông thường... để đa dạng hóa các dịch vụ của mình.

Hoạt động Marketing chưa thực sự cạnh tranh. Việc giới thiệu và quảng bá sản phẩm là việc làm rất quan trọng đặc biệt là khách hàng vùng sâu vùng xa những nơi tiếp cận thông tin còn nhiều khó khăn. Nhưng do địa hình, chi phí cho marketing chưa nhiều nên các hình thức còn nhiều hạn chế, việc cung cấp thông tin đến các vùng kinh tế khó khăn còn ít mà mới chỉ tập trung tại các vùng trung tâm nơi kinh tế có nhiều phát triển.

Cơ sở vật chất còn nhiều hạn chế: Các hoạt động triển khai dịch vụ cho vay tại ngân hàng Agribank chi nhánh Võ Nhai vẫn có nhiều hạn chế, các thao tác và quản lý vẫn dựa vào thủ công và những đánh giá chủ yếu dựa vào cảm tính. Hiện nay chi nhánh mới chỉ có 2 phòng giao dịch, cơ sở vật chất chưa hiện đại... điều này cũng dẫn đến khả năng cạnh tranh cũng có hạn chế. Thêm vào đó, hình thức cho vay vẫn chủ yếu thông qua hai kênh là vay trực tiếp và vay thông qua tổ vay vốn vì ngân hàng chưa ứng dụng công nghệ thông tin vào cho vay.

Trình độ nhân viên cũng chưa thực sự tốt. Các nhân viên của ngân hàng vẫn mang nặng hình thức hành chính mà chưa sang tinh thần phục vụ. Đây là do lối tư duy từ trước đem lại. Thêm vào đó, khối lượng công việc nhiều việc bố trí sắp xếp cho việc học tập và tham gia các chương trình hội thảo cũng như trao đổi kinh nghiệm... giữa các nhân viên trong ngân hàng chưa được nhiều. Với các trường hợp phát sinh mới chưa linh hoạt xử lý dẫn đến việc giải quyết các thủ tục hành chính còn chậm và mất nhiều thời gian.

4. Kết luận và kiến nghị

4.1. Kết luận

Chất lượng nguồn nhân lực được Agribank - chi nhánh Võ Nhai quan tâm hàng đầu thông qua việc tuyển dụng những cán bộ có năng lực học vấn, có trình độ chuyên môn có thể đáp ứng được với nhu cầu công việc đặt ra.

Chính sách đào tạo: Đào tạo và phát triển nhân viên là công tác được ưu tiên hàng đầu của Agribank - chi nhánh Võ Nhai. Mục tiêu là 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. Các nhân viên trong hệ thống Agribank được khuyến khích đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ chuyên môn phù hợp với chức năng công việc nhằm thực hiện tốt các dịch vụ tín dụng đa dạng của ngân hàng và chuẩn bị cho những công việc có trách nhiệm cao hơn. Agribank đã xây dựng được trung tâm đào tạo của mình với hệ thống giáo trình hoàn chỉnh bao gồm tất cả các nghiệp vụ ngân hàng, các kiến thức pháp luật, tổ chức quản lý.

Cán bộ quản lý, điều hành của Agribank - chi nhánh Võ Nhai cũng được chú trọng đào tạo chuyên sâu về quản trị chiến lược, quản trị marketing, quản trị rủi ro, quản lý chất lượng,... ngân hàng cũng khuyến khích và thúc đẩy sự chia sẻ kỹ năng, tri thức giữa các thành viên trong ngân hàng trên tinh thần một tổ chức không ngừng học tập để chuẩn bị tạo nền tảng cho sự phát triển liên tục và bền vững. Về chủ trương, tất cả các nhân viên trong hệ thống Agribank đều có cơ hội tham dự các lớp huấn luyện đào tạo nghiệp vụ theo nhu cầu công việc bên trong và bên ngoài ngân hàng, được ngân hàng tài trợ mọi chi phí.

4.2. Kiến nghị

Kiến nghị đối với ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh Thái Nguyên và ngân hàng nhà nước Việt Nam

Tiếp tục đẩy mạnh quá trình cải cách hành chính, cải cách tư pháp và xây dựng, ban hành Luật nhằm tạo hành lang pháp lý, đồng bộ, nhất quán trong hệ thống văn bản pháp luật và trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện.

Ban hành các quy định, tạo hành lang pháp lý nhằm tạo thuận lợi, hỗ trợ và tăng tính chủ động, tăng khả năng quyết định cho các Ngân hàng thương mại trong việc xử lý tài sản, đặc biệt là các tài sản là bất động sản.

Nhà nước cần hỗ trợ về vốn, tăng cường tập huấn, hướng dẫn, chuyển giao khoa học kỹ thuật, công nghệ chế biến, tiêu thụ sản phẩm, xây dựng kết cấu hạ tầng để tạo điều kiện cho HSX được phát triển.

Giảm thấp mức thuế suất và phí nhằm khuyến khích phát triển nông trại, trang trại chăn nuôi gia súc, gia cầm. Đầu tư cơ sở giết mổ tập trung để việc tiêu thụ sản phẩm hàng thuận tiện, dễ dàng. Bao tiêu đầu ra cho sản phẩm nông sản hàng hóa, nhất là vùng kinh tế khó khăn.

Cần có chính sách thu hút đầu tư đặc biệt là đầu tư vào nông nghiệp và chế biến mặt hàng nông sản. Đây sẽ là nguồn thúc đẩy phát triển sản xuất của các hộ.

Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Thái Nguyên

Ban lãnh đạo chi nhánh Agribank – tỉnh Thái Nguyên tăng cường chỉ đạo các phòng bộ phận, đặc biệt là phòng tín dụng cần quan tâm hơn nữa tới đối tượng HSX cung ứng vật tư nông nghiệp, chế biến thu mua tiêu thụ sản phẩm nông sản, thức ăn gia súc gia cầm nhằm phát triển thiết lập mối quan hệ, mở rộng đầu tư đối với đối tượng HSX này. Đây là một trong những điều kiện quan trọng nhằm nắm bắt nhu cầu của các HSX.

Cần quan tâm đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp đối với HSX, có trách nhiệm vật chất và đạo đức nghề nghiệp đối với công việc được giao, nhằm nâng cao sự hài lòng của các HSX đối với chất lượng dịch vụ tín dụng của chi nhánh.

Cần hệ thống và cập nhật tập huấn quy trình dịch vụ tín dụng được bổ sung và sửa đổi đối với từng loại đối tượng HSX, tránh tình trạng đồng nhất một quy trình cho mọi loại HSX.

Cụ thể hoá và tăng cường phương pháp quản lý giao khoán công việc cho cán bộ tín dụng, hạn chế quản lý về mặt thời gian. Bên cạnh đó cần thực hiện chính sách trả lương, khen thưởng, xử lý trách nhiệm vật chất hành chính, kịp thời cùng với xếp loại hàng tháng, quý, năm.

Kiến nghị đối với các HSX

Đầu tư vào khoa học công nghệ: khoa học công nghệ là chìa khóa để nâng cao năng suất, nâng cao chất lượng sản phẩm... từ đó nâng cao được khả năng cạnh tranh của sản phẩm các HSX.

Xây dựng phương án tài chính tốt. Khi có phương án tài chính rõ ràng và tốt sẽ giúp quá trình vay vốn và trả nợ được tốt hơn. Từ đó các hộ mạnh dạn vay vốn để đầu tư mở rộng sản xuất.

Tăng cường hợp tác, mở rộng phát triển chuỗi. Các HSX cần có những cách thức phát triển tốt mà hiện nay phát triển theo chuỗi giúp cho không chỉ hộ mà còn giúp cho các đối tượng khác cùng phát triển, hộ mở rộng quy mô và thị trường tiêu thụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] M. Lassort, L. Baudin, and L. Crédit, *Publications of the Coppet Institute*, March 9, 2013, consulted on December 16, 2018.
- [2] C. Lewis and B. Booms, "The Marketing Aspects of Service Quality," In L. L. Berry, G. Shostack, and G. Upah, *Eds.*, "Emerging Perspectives in Service Marketing," American Marketing Association, Chicago, 1983, pp. 99-107.
- [3] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future research," *The Journal of Marketing*, vol. 49, no. 4, pp. 41-50, 1985.
- [4] U. Lehtinen and J. Lehtinen, *Service Quality - A Study of Dimensions*, Service Management Institute, Helsinki, 1982, pp. 439-460.
- [5] G. Leblanc and N. Nguyen, "Customers' perceptions of service quality in financial institutions," *International Journal of Bank Marketing*, vol. 6, no. 4, pp. 7-18, 1988.
- [6] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A scale of multiple items to measure the user's perception of service quality," *Retail Magazine*, no. 64, pp. 12-40, 1988.
- [7] Ministry of Science and Technology, *ISO 9000:2015, Quality management system – basis and vocabulary*. Statistical Publishing House, 2015.
- [8] V. T. Nguyen, "Solutions to improve credit quality of producer households at Bank for Agriculture and Rural Development of Vietnam," *Financial and Monetary Market Review*, vol. 23, no. 440, pp. 29-21, 2015.
- [9] V. T. Nguyen, *Commercial Banking Administration*. Statistical Publishing House, Hanoi, 2013.
- [10] Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development Vo Nhai district branch, *Summary report on business activities*, 2018, 2019, 2020.