

Phân tích nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh Chương Mỹ

ThS. NGUYỄN BÁ HUÂN

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank), ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh huyện Chương Mỹ - Hà Nội (Agribank Chương Mỹ) đã ngày càng khẳng định vị thế, thương hiệu và vai trò chủ đạo trên thị trường tín dụng nông thôn. Trong những năm qua, Agribank Chương Mỹ là một trong những đơn vị tiên phong trong việc triển khai chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng của Agribank Việt Nam và đã đạt được nhiều kết quả quan trọng, góp phần tích cực vào sự đa dạng hóa dịch vụ của toàn hệ thống. Tuy nhiên, so với tiềm năng và yêu cầu hội nhập thì vẫn còn nhiều hạn chế như: chưa tìm được giải pháp tốt nhất để phát triển hệ thống dịch vụ tương ứng với tiềm năng và vị thế của ngân hàng; chất lượng dịch vụ còn hạn chế, chưa thỏa mãn được các nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng cá nhân (KHCCN). Do đó, việc tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ là căn cứ quan trọng để xây dựng tốt các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ. Bằng việc ứng dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá (EFA), từ số liệu điều tra 180 khách hàng, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ KHCCN của Agribank Chương Mỹ, từ đó đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của ngân hàng trong thời gian tới.

Từ khóa: Agribank chi nhánh huyện Chương Mỹ - Hà Nội, chất lượng dịch vụ, dịch vụ khách hàng cá nhân, phân tích nhân tố khám phá.

1. Mô hình nghiên cứu

Từ thực tế đặc thù của hoạt động tín dụng, đồng thời thông qua lược khảo tài liệu nghiên cứu, tham khảo ý kiến chuyên gia, cán bộ quản lý ngân hàng và khách hàng, nghiên cứu ứng dụng mô hình chất lượng dịch vụ (Service quality model- SERQUAL) của Parasuraman và các cộng sự (1985), tác giả điều chỉnh lại một số biến và nhân tố cho phù hợp với hoạt động tín dụng để nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ KHCCN của Agribank Chương Mỹ với 5 thang đo biến phụ thuộc (22 biến quan sát) và 1 biến độc lập (Bảng 1).

Các tiêu chí đánh giá của khách hàng được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ sau: (1) hoàn toàn không đồng ý; (2) không đồng ý; (3) không có ý kiến; (4) đồng ý; và (5) hoàn toàn đồng ý.



Bảng 1. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ

TT	Chỉ tiêu (thang đo)	Ký hiệu
I Cơ sở vật chất		
1	Trụ sở, quầy giao dịch của ngân hàng thuận tiện, hiện đại	CSVC ₁
2	Bố trí nơi làm việc hợp lý, thuận tiện	CSVC ₂
3	Giấy tờ, biểu mẫu, chứng từ giao dịch đơn giản, dễ hiểu	CSVC ₃
4	Điểm ngồi chờ cho khách hàng sạch sẽ, tiện nghi	CSVC ₄
5	Điểm đặt ATM thuận tiện	CSVC ₅
II Mức độ tin cậy		
6	Giao dịch an toàn	TC ₁
7	Nhân viên giao dịch đáng tin cậy	TC ₂
8	Thông tin ngân hàng cung cấp tin cậy	TC ₃
9	Tin tưởng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng	TC ₄
III Mức độ đáp ứng		
10	Dịch vụ phong phú, đa dạng, đáp ứng nhu cầu khách hàng	DU ₁
11	Sẵn sàng giải đáp thắc mắc của khách hàng	DU ₂
12	Hoạt động của các máy ATM tốt	DU ₃
13	Có nhiều điểm thanh toán thẻ POS	DU ₄
14	Thời gian giao dịch nhanh, thủ tục đơn giản	DU ₅
15	Các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng có tính cạnh tranh	DU ₆
IV Mức độ đảm bảo		
16	Nhân viên có trình độ chuyên môn tốt	DB ₁
17	Các giao dịch có độ chính xác cao	DB ₂
18	Thông tin khách hàng được bảo mật tốt	DB ₃
19	Thắc mắc của khách hàng được giải quyết tốt	DB ₄
V Sự cảm thông		
20	Nhân viên ngân hàng nhiệt tình, lịch thiệp	CT ₁
21	Thời gian giải quyết thắc mắc nhanh chóng	CT ₂
22	Chế độ chăm sóc khách hàng tốt	CT ₃
VI Mức độ hài lòng chung		
1	Hài lòng với dịch vụ cung cấp	CL ₁
2	Hài lòng với phong cách phục vụ của ngân hàng	CL ₂
3	Hài lòng với chế độ chăm sóc khách hàng	CL ₃

Thông qua điều tra ngẫu nhiên 180 KHCN có giao dịch tại Chi nhánh để lấy ý kiến về chất lượng dịch vụ của ngân hàng dựa vào bảng hỏi được lập sẵn. Sử dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis- EFA)

để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố và kiểm định độ tin cậy của nghiên cứu trong thống kê. EFA là kỹ thuật phân tích nhằm thu nhỏ và tóm tắt dữ liệu rất có ích cho việc xác định các tập hợp biến cần thiết cho vấn đề nghiên cứu. Quan hệ giữa các

nhóm biến có liên hệ qua lại lẫn nhau được xem xét dưới dạng một số nhân tố cơ bản. Mỗi một biến quan sát sẽ được tính một tỷ số gọi là hệ số tải nhân tố (factor loading). Hệ số này cho người nghiên cứu biết được mỗi biến đo lường sẽ thuộc về những nhân tố nào. Mức độ hài lòng của KHCN với chất lượng dịch vụ của Agribank Chương Mỹ được xác định thông qua mô hình hồi quy tuyến tính sau:
 $CL = f(CSVC, TC, DU, DB, CT)$

2. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.1. Kết quả kiểm định chất lượng thang đo

Để kiểm định chất lượng thang đo, nghiên cứu sử dụng kiểm định Cronbach Alpha. Thang đo được cho là phù hợp cho nghiên cứu khi hệ số Cronbach Alpha lớn hơn 0,6. Kết quả kiểm định thể hiện trong Bảng 2.

Qua kết quả kiểm định chất lượng thang đo, giá trị Cronbach Alpha của các biến đặc trưng đều lớn hơn 0,6 cho thấy số liệu điều tra phù hợp cho nghiên cứu. Như vậy, các biến quan sát này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo với 22 biến quan sát, trong đó nhân tố Cơ sở vật chất (CSVC) gồm 5 biến; Nhân tố mức độ tin cậy (TC) gồm 4 biến; Mức độ đáp ứng (DU) gồm 6 biến; Mức độ đảm bảo (DB) gồm 4 biến và nhân tố sự cảm thông (CT) gồm 3 biến.

2.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

○ Hệ thống kiểm định EFA



Bảng 2. Kết quả kiểm định chất lượng thang đo Cronbach Alpha

TT	Thang đo	Biến đặc trưng	Cronbach Alpha
1	CSVC	CSVC ₁ , CSVC ₂ , CSVC ₃ , CSVC ₄ , CSVC ₅	0,841
2	TC	TC ₁ , TC ₂ , TC ₃ , TC ₄	0,822
3	DU	DU ₁ , DU ₂ , DU ₃ , DU ₄ , DU ₅ , DU ₆	0,819
4	DB	DB ₁ , DB ₂ , DB ₃ , DB ₄	0,714
5	CT	CT ₁ , CT ₂ , CT ₃	0,782
6	CL	CL ₁ , CL ₂ , CL ₃	0,653

Bảng 3. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett

Trị số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)	0,745	
Kiểm định Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity)	Kiểm định Chi bình phương (Approx. Chi-Square)	577,213
	Tổng bình phương các sai lệch (df)	131
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000

định nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ như sau:

» Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Trong phân tích nhân tố khám phá, hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) được dùng để đánh giá sự thích hợp của mô hình EFA. Khi $0,5 \leq KMO \leq 1$ thì mô hình được cho là phù hợp.

» Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện

Kiểm định Bartlett được sử

Bảng 4. Tổng phương sai trích giải thích

Thành tố	Giá trị ban đầu			Tổng phương sai chiết khấu			Tổng phương sai tích xoay		
	Tổng số	% phương sai	% phương sai tích lũy	Tổng số	% phương sai	% phương sai tích lũy	Tổng số	% phương sai	% phương sai tích lũy
1	4,31	19,603	19,603	4,31	19,603	19,603	3,71	16,877	16,877
2	3,22	14,636	34,239	3,22	14,636	34,239	3,21	14,581	31,458
3	2,61	11,879	46,118	2,61	11,879	46,118	2,67	12,117	43,575
4	2,15	9,788	55,906	2,15	9,788	55,906	2,36	10,703	54,278
5	1,81	8,237	64,143	1,81	8,237	64,143	2,17	9,865	64,143
6	0,95	4,299	68,442						
7	0,86	3,914	72,356						
8	0,79	3,58	75,936						
9	0,72	3,26	79,196						
10	0,62	2,818	82,014						
11	0,56	2,563	84,576						
12	0,54	2,47	87,046						
13	0,41	1,84	88,886						
14	0,4	1,836	90,722						
15	0,35	1,58	92,302						
16	0,33	1,508	93,81						
17	0,31	1,394	95,205						
18	0,26	1,163	96,368						
19	0,23	1,047	97,415						
20	0,22	1,003	98,418						
21	0,19	0,878	99,297						
22	0,16	0,703	100						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Các bước tiến hành và kết

quả trong phân tích EFA xác

dụng để đánh giá mức về độ



Bảng 5. Ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrix^a)

	Nhân tố (Component)				
	1	2	3	4	5
CSVC ₁		0,772			
CSVS ₂		0,907			
CSVC ₃		0,852			
CSVC ₄		0,71			
CSVC ₅		0,644			
TC ₁			0,782		
TC ₂			0,795		
TC ₃			0,825		
TC ₄			0,791		
DU ₁	0,751				
DU ₂	0,825				
DU ₃	0,82				
DU ₄	0,706				
DU ₅	0,8				
DU ₆	0,739				
DB ₁				0,616	
DB ₂				0,828	
DB ₃				0,792	
DB ₄				0,681	
CT ₁					0,843
CT ₂					0,77
CT ₃					0,864

tương quan giữa các biến quan sát trong tổng thể, kiểm định này có ý nghĩa thống kê khi mức ý nghĩa Sig < 0,05, nghĩa là các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

Kết quả kiểm định KMO và Bartlett trong Bảng 3. Bảng 3 cho thấy, $0,5 < KMO = 0,745 < 1$ nghĩa là dữ liệu thực tế trong nghiên cứu này phù hợp cho phân tích EFA. Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig. = $0,000 < 0,05$ cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

» Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với

nhân tố
Mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố được đo bằng giá trị phương sai trích (Cumulative %), giá trị này phải lớn hơn 50% thì nghiên cứu mới có tính thực tiễn. Kết quả kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố được thể hiện trong bảng 4.

Kết quả bảng 4 cho thấy, giá trị phương sai trích là 64,143, điều này nghĩa là 64,143% sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến quan sát trong mô hình. Như vậy, các nhân tố

được đưa ra trong mô hình đã giải thích được phần lớn sự thay đổi của nhân tố nghiên cứu (biên phụ thuộc).

o *Kết quả của mô hình EFA*
Trong phân tích EFA, ma trận nhân tố xoay cho phép sắp xếp các nhóm nhân tố ban đầu lại thành các nhóm có quan hệ tuyến tính để từ đó phát hiện ra nhân tố đại diện. Kết quả của mô hình EFA trong Bảng 5. Bảng 5 cho thấy, các biến đặc trưng đều có hệ số tải nhân tố (factor loading) lớn hơn 0,5. Sau khi sắp xếp lại, 22 biến ban đầu được xếp vào thành 5 nhóm đại diện cho 5 biến đặc trưng trong Bảng 6.

Như vậy qua các kiểm định chất lượng thang đo và các kiểm định EFA, có thể kết luận rằng, các nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ bao gồm 5 yếu tố như trình bày trong Bảng 6.

2.3. Kết quả phân tích hồi quy bội

o *Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình*

Phân tích hồi quy bội cho ta biết mức độ ảnh hưởng của các nhân tố với nhân tố nghiên

Bảng 6. Mô hình điều chỉnh qua kiểm định Cronbach Alpha và EFA

Nhân tố	Thang đo	Biến đặc trưng	Giải thích thang đo
1	MU	MU ₁ , MU ₂ , MU ₃ , MU ₄ , MU ₅ , MU ₆ .	Mức độ đáp ứng của ngân hàng với các dịch vụ, sự tiện ích trong giao dịch của KHCN
2	CSVC	CSVC ₁ , CSVC ₂ , CSVC ₃ , CSVC ₄ , CSVC ₅	Điều kiện về cơ sở vật chất của ngân hàng
3	TC	TC ₁ , TC ₂ , TC ₃ , TC ₄	Mức độ tin cậy dịch vụ của ngân hàng
4	DB	DB ₁ , DB ₂ , DB ₃ , DB ₄	Mức độ đảm bảo trong các giao dịch của ngân hàng
5	CT	CT ₁ , CT ₂ , CT ₃	Sự nhiệt tình và chuyên nghiệp của nhân viên ngân hàng



Bảng 7. Tóm tắt mô hình (Model Summary^b)

Hệ số tương quan bội (R)	Hệ số tương quan bình phương (R Square-R ²)	Hệ số tương quan bình phương đã hiệu chỉnh (Adjusted R Square)	Sai số của hệ số tương quan (Std. Error of the Estimate)	Change Statistics		Durbin-Watson
				R Square Change	Mức ý nghĩa (Sig. F Change)	
0,900 ^a	0,811	0,804	0,4427821	0,811	0,000	1,629

Bảng 8. Kết quả ANOVA^a

Model	Tổng bình phương	df	Bình phương giá trị trung bình	F	Sig.	
1	Regression	120,768	5	24,154	123,197	0,000 ^b
	Residual	28,232	144	0,196		
	Total	149,000	149			

Bảng 9. Kết quả hệ số hồi quy (Coefficients^a)

	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa (Unstandardized Coefficients)		Hệ số hồi quy chuẩn hóa (Standardized Coefficients)	Giá trị (t)	Mức ý nghĩa (Sig.)
	B	Sai số chuẩn	Beta		
Hằng số	-4,25E-16	0,036		0	0,010
MU	0,394	0,036	0,394	10,862	0,000
CSVC	0,608	0,036	0,608	16,775	0,000
TC	0,22	0,036	0,22	6,077	0,000
DB	0,352	0,036	0,352	9,708	0,000
CT	0,335	0,036	0,335	9,242	0,000

Từ kết quả hồi quy (Bảng 9) cho thấy, cả 5 biến độc lập đo lường chất lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ đều có ý nghĩa thống kê ở mức độ tin cậy 99% (Sig. = 0,000). Do đó, ta có thể viết lại hàm hồi quy như sau:
 $CL = -4.251E^{-016} + 0,394 MU$

cứ, mức độ giải thích của các biến độc lập với biến phụ thuộc được giải thích thông qua hệ số R². Mô hình hồi quy tổng quát được điều chỉnh sau khi phân tích EFA sẽ là: $CL = f(MU, CSVC, TC, DB, CT)$ Trong đó: CL là biến phụ thuộc (chất lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ) được đo bằng số điểm trung bình của 5 biến quan sát; MU, CSVC, TC, DB, CT là các biến độc lập (Bảng 6) cũng được tính bằng số điểm trung bình của các biến quan sát nằm trong nhóm nhân tố đó. Sử dụng phần mềm SPSS 19.0 ta được kết quả hồi quy bội như Bảng 7. Kết quả kiểm định F (Bảng 8) với mức ý nghĩa Sig = 0,000

< 0,05 cho thấy mô hình hồi quy đa biến phù hợp với phân tích này. Bảng 7 cho thấy hệ số tương quan bình phương đã hiệu chỉnh đạt 0,804 với mức ý nghĩa 99%, cho phép kết luận rằng: Trong nghiên cứu này, các nhân tố giải thích được lựa chọn đã giải thích được 80,4% sự hài lòng của KHCN với chất lượng dịch vụ của Agribank Chương Mỹ, còn 19,6% sự thay đổi ảnh hưởng bởi các nhân tố khác chưa đưa vào mô hình.
 ○ *Kết quả mô hình hồi quy*
 Mức độ ảnh hưởng của từng biến độc lập với biến CL được xác định căn cứ vào các hệ số hồi quy trong Bảng 9.
 ○ *Thảo luận kết quả mô hình hồi quy*

+ 0,608 CSVC + 0,22 TC + 0,352 DB + 0,335 CT + e_i
 Kết quả trên cũng cho thấy, điều kiện về cơ sở vật chất của ngân hàng (CSVC) được đánh giá là nhân tố quan trọng nhất ảnh hưởng tới mức hài lòng của KHCN khi sử dụng dịch vụ ở Agribank Chương Mỹ với hệ số $\beta = 0,608$, nghĩa là trong điều kiện các yếu tố khác không đổi khi mức độ hài lòng của khách hàng về cơ sở vật chất của ngân hàng tăng lên 1 điểm, thì mức hài lòng chung của khách hàng về dịch vụ ngân hàng tăng lên 0,608 điểm. Điều này hoàn toàn hợp lý, bởi cảm nhận của khách hàng khi giao dịch nếu nơi làm việc ở các điểm giao dịch của ngân hàng được bố



trí phù hợp, thuận tiện, hiện đại; giấy tờ, biểu mẫu, chứng từ giao dịch đơn giản, dễ hiểu; nơi ngồi chờ của khách sạch sẽ, tiện nghi... thì sẽ luôn tạo sự an tâm, tin tưởng cho khách hàng trong giao dịch. Đồng thời sự tiện lợi, hợp lý của các điểm giao dịch cũng góp phần khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ.

Phân tích tương tự đối với các hệ số hồi quy khác ta cũng đánh giá được mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến mức hài lòng của KHCN về chất lượng dịch vụ của Agribank Chương Mỹ. Bên cạnh đó, hệ số hồi quy chuẩn hoá cũng cho biết mức độ quan trọng của từng nhân tố đến mức độ hài lòng của khách hàng. Điều này được thể hiện thông qua hệ số hồi quy chuẩn hoá. Từ kết quả hồi quy, ta tính được Bảng 10.

Qua kết quả của mô hình hồi quy và vị trí quan trọng của các yếu tố (Bảng 10), có thể kết luận rằng: Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ, Hà Nội theo thứ tự quan trọng là: (1) Điều kiện về cơ sở vật chất của ngân hàng; (2) Mức độ đáp ứng của ngân hàng về các dịch vụ và sự tiện ích trong giao dịch; (3) Mức độ đảm bảo trong các giao dịch của ngân hàng; (4) Sự nhiệt tình và chuyên nghiệp của nhân viên; và (5) Mức độ tin cậy dịch vụ của ngân hàng. Các nhân tố cụ thể bên trong các nhóm nhân tố này được giải thích chi tiết

Bảng 10. Vị trí quan trọng của các yếu tố

Biến độc lập	Hệ số hồi quy	% quan trọng của các biến
MU	0,394	20,64
CSV	0,608	31,85
TC	0,22	11,52
DB	0,352	18,44
CT	0,335	17,55
Tổng		100,00

trong Bảng 1 và Bảng 6.

3. Một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ, Hà Nội

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy, có 5 nhân tố cơ bản ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ. Vì vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ KHCN, ngân hàng cần tập trung hoàn thiện một số vấn đề sau:

- *Nâng cao điều kiện về cơ sở vật chất, phát triển mạng lưới giao dịch, ATM:* Ngân hàng cần bố trí quầy giao dịch, nơi làm việc của nhân viên thuận tiện, hiện đại, tạo điều kiện nhanh chóng, tiết kiệm thời gian cho khách hàng khi đến giao dịch. Bên cạnh đó, hàng ngày lượng khách hàng đến giao dịch tại ngân hàng khá đông, mỗi lần giao dịch họ phải chờ đợi lâu, vì vậy ngân hàng cần nâng cao chất lượng điểm ngồi chờ cho khách sạch sẽ, tiện nghi, đồng thời bố trí nhân viên tư vấn tốt về các dịch vụ của ngân hàng khi khách hàng có nhu cầu. Ngoài ra, ngân hàng cần đặc biệt tập trung phát triển mạng lưới phòng giao dịch, đặt máy ATM thuận tiện tại các thị trấn, các

khu công nghiệp, trường đại học, cao đẳng... trên toàn huyện. Bên cạnh đó, tăng cường hệ thống kiểm tra, giám sát đảm bảo an toàn và thông suốt của hệ thống máy ATM.
- *Nâng cao mức độ đáp ứng của ngân hàng với các dịch vụ, sự thuận tiện trong giao dịch, tăng cường mở rộng đa dạng hóa sản phẩm.* Do KHCN rất đa dạng, thường xuyên giao dịch nên yếu tố thuận tiện trong giao dịch được khách hàng rất quan tâm, là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý và sự thỏa mãn của khách hàng. Vì vậy, thời gian giao dịch phải nhanh chóng, thủ tục đơn giản, giấy tờ, biểu mẫu, chứng từ giao dịch cần thực hiện đơn giản, dễ hiểu. Theo đó, nhân viên của ngân hàng nên in trực tiếp các thông tin cá nhân của khách theo các biểu mẫu khi khách hàng cung cấp chính xác mã số tài khoản giao dịch, sau đó chuyển cho khách hàng ký tên, không nên yêu cầu khách hàng tự điền theo mẫu như hiện nay vì việc này khiến cho khách hàng mất nhiều thời gian, thậm chí ghi không chính xác, đặc biệt với những đối tượng khách hàng là nông dân, người có tuổi. Các hoạt động này cần đổi mới và hoàn thiện thường xuyên. Bên cạnh đó, ngân hàng cần chú trọng xây dựng danh mục sản phẩm, dịch vụ đa dạng, linh hoạt, hấp dẫn với khách hàng, cải thiện các dịch vụ truyền thống nhằm tăng tiện ích cho khách hàng để nâng cao tính cạnh tranh.



- *Tăng cường và nâng cao độ chính xác, an toàn trong các giao dịch của ngân hàng:* Cần tăng cường công tác đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ tốt cho nhân viên trong ngân hàng, qua đó nâng cao tính chính xác và chất lượng các giao dịch, nâng cao chất lượng bảo mật thông tin khách hàng. Cần đảm bảo tính an toàn các giao dịch của khách hàng với Agribank Chương Mỹ. Thái độ của nhân viên giao dịch với khách hàng phải được thể hiện chuyên nghiệp, đáng tin cậy. Các thông tin của ngân hàng được cung cấp đầy đủ và thường xuyên tại trụ sở chính, các phòng giao dịch và trên website của ngân hàng, qua đó tạo lòng tin với khách hàng. Bên cạnh đó, cần làm tốt các công tác chăm sóc khách hàng và giải đáp thắc mắc cho khách hàng.

- *Nâng cao chất lượng và kỹ năng cho đội ngũ nhân lực của ngân hàng.* Bên cạnh công tác đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân lực, ngân hàng cần chú trọng nâng cao các kỹ năng cho nhân viên như: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử

lý công việc, xử lý và phân tích thông tin, kỹ năng tư vấn... nhằm nâng cao chất lượng công tác chăm sóc khách hàng và giải đáp thắc mắc, tư vấn cho khách hàng. Sự nhiệt tình, lịch thiệp và chuyên nghiệp của nhân viên ngân hàng phải được đặt lên hàng đầu. Ngoài ra, cần xây dựng văn hóa ngân hàng, trong đó lấy khách hàng là đối tượng trung tâm, phấn đấu thỏa mãn tốt nhất yêu cầu của khách hàng.

4. Kết luận

Agribank Chương Mỹ đã có nhiều nỗ lực trong việc xây dựng những chính sách nhằm khai thác, phát triển các dịch vụ cho KHCN, tuy nhiên chất lượng dịch vụ còn hạn chế, chưa thỏa mãn được các nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Nghiên cứu này dựa trên việc điều tra ngẫu nhiên 180 khách hàng, bằng mô hình nhân tố khám phá (EFA) đã xác định được 5 nhóm nhân tố ảnh hưởng chất đến lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ và theo thứ tự tầm quan trọng là: (1) Điều kiện về cơ sở vật chất của ngân hàng; (2) Mức độ

đáp ứng của ngân hàng về các dịch vụ và sự tiện ích trong giao dịch; (3) Mức độ đảm bảo trong các giao dịch của ngân hàng; (4) Sự nhiệt tình và chuyên nghiệp của nhân viên; và (5) Mức độ tin cậy dịch vụ của ngân hàng.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu đã đưa ra một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ KHCN của Agribank Chương Mỹ: (1) Nâng cao điều kiện về cơ sở vật chất, phát triển mạng lưới giao dịch, ATM; (2) Nâng cao mức độ đáp ứng của ngân hàng với các dịch vụ, sự thuận tiện trong giao dịch, tăng cường mở rộng đa dạng hóa sản phẩm; (3) Tăng cường và nâng cao độ chính xác, an toàn trong các giao dịch của ngân hàng; (4) Nâng cao chất lượng và kỹ năng cho đội ngũ nhân lực. Trong thời gian tới, Agribank Chương Mỹ cần thực hiện tốt và đồng bộ các giải pháp trên, đồng thời có sự phối hợp của ngân hàng, khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước. Có như vậy, chất lượng dịch vụ của ngân hàng mới được nâng cao và đạt hiệu quả. ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh huyện Chương Mỹ, Hà Nội (2012, 2013, 2014), Báo cáo tổng kết hoạt động chuyên đề tín dụng, Hà Nội.
2. Đinh Phi Hồ (2011), Phương pháp nghiên cứu định lượng và những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển-nông nghiệp, NXB Phương Đông, TP.HCM.
3. Likert, R.A (1932), A technique for the measurement of attitudes, Archives of Psychology.
4. Parasuaman, A., V.Zeithaml, and L.Berry (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research. Juarnal of Marketing.
5. Peter S.Rose, Người dịch Nguyễn Huy Hoàng (2001), Quản trị Ngân hàng thương mại, Nxb Tài chính, Hà Nội.

xem tiếp trang 76



Budget management- Experience from some countries and issues for Vietnam

This article has concentrated on general issues of managing the budget, including concept, object, legal base, objectives, role and management principles of state budget expenditures. The article also examined fairly systematically from the experiences of the French Republic, the Federal Republic of Germany on the management of the budget, on that basis, mentioned and clarify the current situation as well as the shortcomings in the management of the budget expenditures of Vietnam since peace was restored so far, which has launched a number of issues that Vietnam should pay attention in order to improve management of budget next time.

THÔNG TIN TÁC GIẢ

Bùi Thị Bích Nê, Thạc sỹ

Đơn vị công tác: Bộ Quốc Phòng

Lĩnh vực nghiên cứu chính: Tài chính- Ngân hàng

Tạp chí tiêu biểu đã có bài viết đăng tải: Tạp chí Tài chính (Bộ Quốc Phòng)

Email: sonthanhvan@gmail.com

tiếp theo trang 67

SUMMARY

Analysis of factors affecting the quality of services for individual customers in Bank of Agriculture and Rural Development Chuong My district branch - Hanoi

In the strong development of Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development (Agribank), Bank of Agriculture and Rural Development Chuong My district branch - Hanoi (Chuong My Agribank) has increasingly asserted its position, brand and main role in the rural credit market. In recent years, Chuong My Agribank has been one of the pioneers in implementing the strategies of banking services development of Agribank. It has achieved many important results in contributing positively to the service diversity of the whole system. However, in considering of the development potential and integration requirements, there are still many limitations: having not found the best solutions for the service development that deserves with Agribank's potential and position; having not very good service quality; having not satisfied the increasingly varied demands of the customers - especially of individual customer group. Therefore, finding the factors affecting the levels of customer satisfaction in supplying services is an important basis for building better solutions in order to improve the service quality. By using the Exploratory Factor Analysis (EFA) based on surveying data of 180 individual customers, this study was conducted to determine the factors affecting the quality of services for individual customers of Chuong My Agribank, the study proposed a number of recommendations aimed at improving the quality of services for this kind of customers in the future.

THÔNG TIN TÁC GIẢ

Nguyễn Bá Huân, Thạc sỹ

Đơn vị công tác: Bộ môn Quản trị doanh nghiệp, Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Đại học Lâm nghiệp
Lĩnh vực nghiên cứu chính: Quản trị kinh doanh, quản trị nhân lực; quản trị rủi ro; kinh tế nông nghiệp, nông dân và nông thôn.

Tạp chí tiêu biểu đã có bài viết đăng tải: Tạp chí Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, tạp chí Công Thương, tạp chí Khoa học và công nghệ Lâm Nghiệp.

Email: bahuan.dhln@gmail.com