

# CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH TỈNH QUẢNG NGÃI

Ngày nhận: 08/12/2015  
Ngày nhận lại: 23/3/2016  
Ngày duyệt đăng: 10/8/2016  
Mã số: 8-16-55

*Hà Nam Khánh Giao (\*)  
Huỳnh Thị Phi Duyên (\*\*)*

**Tóm tắt:** Nghiên cứu nhằm nhận dạng các yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh (NLCT) của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Quảng Ngãi (Agribank Quảng Ngãi), thông qua phỏng vấn 243 khách hàng đã từng có giao dịch với chi nhánh. Phương pháp kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbachs alpha, phân tích yếu tố khám phá EFA và xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính bội. Kết quả cho thấy có sáu yếu tố ảnh hưởng đến NLCT của Agribank Quảng Ngãi, sắp theo thứ tự giảm dần: (1) Thương hiệu, (2) Năng lực đáp ứng khách hàng, (3) Năng lực tổ chức dịch vụ, (4) Năng lực công nghệ, (5) Nguồn nhân lực, (6) Định hướng kinh doanh. Kết quả nghiên cứu này sẽ giúp cho các nhà quản lý có những quyết định phù hợp nhằm nâng cao NLCT Agribank Quảng Ngãi.

**Từ khóa:** Năng lực cạnh tranh, khách hàng, dịch vụ, Agribank Quảng Ngãi.

## Giới thiệu

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam và thế giới đang gặp nhiều khó khăn do khủng hoảng kinh tế, ngành ngân hàng cũng đối diện với nhiều khó khăn trong hoạt động kinh doanh và sự cạnh tranh quyết liệt từ các ngân hàng trong nước và nước ngoài.

Quảng Ngãi là một tỉnh thuộc khu vực miền Trung, nơi có lợi thế trong phát triển kinh tế biển với khu kinh tế tổng hợp Dung Quất và các ngành kinh tế mũi nhọn như lọc hóa dầu, cán thép, công nghiệp chế biến. Đây là nơi các ngân hàng cạnh tranh rất khốc liệt về thị phần trong việc cung ứng vốn và các dịch vụ cho các doanh nghiệp của tỉnh cũng như các khách hàng cá nhân. Trong điều kiện đó, Agribank Quảng Ngãi, ngân hàng 100% vốn nhà nước với mạng lưới rộng khắp trên từng địa bàn huyện, nguồn nhân lực dồi dào và kinh nghiệm làm việc lâu năm làm sao để có thể cạnh tranh, phát triển bền vững trước các đối thủ.

Nghiên cứu này phân tích các nhân tố tác động đến NLCT của Agribank Quảng Ngãi. Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính - phỏng vấn chuyên gia - kết hợp định lượng - bảng khảo sát với thang đo Likert năm mức độ, hệ số Cronbachs Alpha, phân tích nhân tố EFA, phân tích hồi quy tuyến tính bội. Kết quả nghiên cứu sẽ gợi mở những hàm ý chính sách quan trọng cho nhà quản lý ngân hàng để có những quyết định phù hợp nhằm nâng cao NLCT tại Agribank Quảng Ngãi.

## Cơ sở lý thuyết

### Lý thuyết về cạnh tranh

Có nhiều quan điểm khác nhau về cạnh tranh, bao gồm cạnh tranh theo trường phái kinh tế học tổ chức (Porter, 1981), kinh tế học cạnh tranh độc quyền (Chamberlin, 1961) và kinh tế học Áo (Grimm và ctg, 2006). Kinh tế học tổ chức (Porter, 1980), gọi tắt là IO (Industrial Organization), được tổng quát hóa thông qua mối quan hệ giữa