

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN XUẤT NHẬP KHẨU VIỆT NAM – CHI NHÁNH THỦ ĐỨC – PHÒNG GIAO DỊCH LÊ VĂN NINH

*ASSESSMENT OF THE CUSTOMERS' SATISFACTION
WITH THE LENDING SERVICES OF EXIM BANK, LE VAN NINH BRANCH*

NGUYỄN THỊ QUỲNH CHÂU^(*) và PHAN THỊ THỦY TIÊN^(**)

TÓM TẮT: Cho vay là hoạt động sơ khai và là cơ sở chủ yếu để đánh giá chất lượng hoạt động ngân hàng. Hoạt động cho vay đóng vai trò vô cùng quan trọng đối với một nền kinh tế nói chung và đối với ngân hàng nói riêng. Việc nghiên cứu bản chất hoạt động cho vay, các nhân tố ảnh hưởng là cần thiết đối với bất kỳ một ngân hàng nào để có cái nhìn đầy đủ và tổng quát về hoạt động cho vay. Đề tài này nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của khách hàng về hoạt động cho vay và các dữ liệu được phân tích bằng nhiều phương pháp hồi quy tuyến tính thông qua các yếu tố tác động là chính sách tín dụng, khách hàng vay vốn, sản phẩm cho vay, chất lượng cán bộ tín dụng và cơ sở vật chất,... Mỗi một yếu tố đó tuy nhỏ nhưng hết sức quan trọng vì nó không những tác động đến hoạt động cho vay mà còn tác động đến cả hệ thống ngân hàng.

Từ khóa: hoạt động cho vay, ngân hàng, sự hài lòng, đánh giá, nâng cao chất lượng hoạt động cho vay.

ABSTRACT: Loan is a prerequisite and the basis for assessing the quality of banking operation. Loan plays a very important role for an economy in general and for banks in particular. The study of the nature of the lending activity, the factors influencing it, is necessary for any bank to have a complete and general view of its lending activity. This study focuses on the customers' satisfaction of lending activities and data analyzed by multiple methods through the influencing elements, such as: credit policy, borrowers, loan products, performance of credit officers and facilities, etc... Each of these factors can not only contribute to the lending but also the whole bank system.

Key words: lending, banking, satisfaction, evaluation, quality improvement of lending.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Các hoạt động của ngân hàng thương mại không ngừng được mở rộng và phát triển, trong các hoạt động đó, có thể nói

hoạt động cho vay là hoạt động truyền thống và quan trọng bậc nhất của các ngân hàng thương mại, luôn nhận được sự quan tâm đặc biệt của các nhà quản trị ngân hàng

(*) ThS. Trường Đại học Văn Lang, Email: nguyenthiquynhchau@vanlanguni.edu.vn

(**) CN. Ngân hàng HD, Email: thuytienphan.0906@gmail.com

thương mại. Sở dĩ như vậy vì hoạt động cho vay luôn là hoạt động mang lại nguồn thu nhập lớn nhất cho ngân hàng thương mại và đồng thời cũng là hoạt động gánh chịu nhiều rủi ro tiềm ẩn nhất. Vấn đề được quan tâm nhất là làm sao để có thể phát huy tối đa chất lượng hoạt động cho vay, khi hiện nay các ngân hàng đang phải đối đầu với nhiều khó khăn như hoạt động tín dụng tiếp tục có xu hướng giảm, tỉ lệ nợ xấu vẫn còn cao, nợ quá hạn có xu hướng gia tăng ảnh hưởng nghiêm trọng đến kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Hoạt động cho vay của ngân hàng ngày càng phụ thuộc phần lớn vào các yếu tố tạo nên sức mạnh cho các ngân hàng. Do sự tác động của các nhân tố ảnh hưởng như chính sách tín dụng, khách hàng vay vốn, ảnh hưởng môi trường,... mà chất lượng cho vay của ngân hàng luôn bị ảnh hưởng. Việc nghiên cứu bản chất hoạt động cho vay và sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính bội, đánh giá các nhân tố ảnh hưởng là cần thiết đối với bất kỳ một ngân hàng nào để có cái nhìn đầy đủ và tổng quát về hoạt động cho vay tại ngân hàng.

2. TỔNG QUAN VỀ CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC ĐÂY

Debasish (2015) đã chỉ ra việc phân tích chất lượng dịch vụ là một trong những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của ngân hàng. Mục tiêu chính của nghiên cứu là đánh giá các yếu tố về chất lượng dịch vụ đối với các ngân hàng. Tuy nhiên, tác giả chỉ nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đối với các ngân hàng được lựa chọn có thể cung cấp được số liệu khảo sát.

Khrisanfova [2] nghiên cứu về sự cần thiết của chất lượng dịch vụ đối với hoạt động tín dụng tại ngân hàng. Nghiên cứu dựa trên các thang đo SERVQUAL để đánh giá về chất lượng hoạt động tín dụng tại ngân hàng, chưa đi sâu nghiên cứu vào từng hình thức cấp tín dụng cụ thể trong hoạt động tín dụng tại ngân hàng.

Kumbhar [4] cũng nghiên cứu, kiểm tra độ tin cậy và hiệu lực của quy mô eBankQual. Trong nghiên cứu này, tác giả đã tiến hành khảo sát những người sử dụng ngân hàng trực tuyến, kiểm tra độ tin cậy và hiệu lực của quy mô eBankQual. Mô hình này đã thử nghiệm dựa trên việc sử dụng độ tin cậy Cronbach's Alpha để kiểm định. Kết quả của bài kiểm tra độ tin cậy và tính hợp lệ cho thấy rằng: khả năng vận dụng hệ thống, độ chính xác, tính hiệu quả, sự bảo mật, khả năng đáp ứng, dễ dàng sử dụng, thuận tiện, chi phí hiệu quả, vấn đề xử lý, bồi thường, liên hệ, hiệu quả nhận thức và giá trị cảm nhận là khía cạnh quan trọng nhất của eBankQual.

Olweny và Shipho [7] đã đưa ra cách xác định và đánh giá ảnh hưởng của các yếu tố ngân hàng cụ thể; an toàn vốn, chất lượng tài sản, thanh khoản, hiệu quả chi phí vận hành và đa dạng hóa thu nhập lợi nhuận của các ngân hàng thương mại ở Kenya. Nghiên cứu cũng chỉ ra thêm cách xác định và đánh giá ảnh hưởng của các yếu tố cấu trúc thị trường; sở hữu nước ngoài và tập trung thị trường, lợi nhuận của các ngân hàng thương mại ở Kenya. Các dữ liệu được phân tích bằng nhiều phương pháp hồi quy tuyến tính. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu chỉ mới dừng lại việc cho thấy rằng tất cả các yếu tố cụ thể ngân hàng đã

có một tác động đáng kể về mặt thống kê về lợi nhuận, và không có các yếu tố thị trường nào tác động đáng kể.

Kumbhar [3] đã nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng trong dịch vụ ATM của các ngân hàng khu vực công và tư nhân ở Ấn Độ. Kết quả nghiên cứu cho thấy, khách hàng nhận thức về hiệu quả, an ninh và phản ứng, chi phí hiệu quả, vấn đề xử lý bồi thường và dịch vụ liên quan đến dịch vụ ATM là thấp ở cả hai ngân hàng khu vực công cộng và lỗi đi riêng (dao động từ 3,00-3,50). Trong nghiên cứu đề cập đến việc đo lường hiệu suất chỉ có chất lượng dịch vụ (SERVPERF) là yếu tố quyết định sự hài lòng của người tiêu dùng và ý định hành vi tiếp theo liên quan đến dịch vụ ngân hàng. Nghiên cứu này chỉ tập trung vào hiệu suất, quy mô để đo lường chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng trong hoạt động ngân hàng.

Nguyễn Ngọc Lê Ca [5] đã nghiên cứu các nhân tố cần thiết phát triển tín dụng cá nhân như: môi trường kinh tế - xã hội; năng lực cạnh tranh của ngân hàng, chính sách và chương trình kinh tế của Nhà nước. Trong nghiên cứu này, tác giả đã sử dụng phương pháp phân tích, so sánh các số liệu hoạt động từ năm 2008 đến năm 2010 để chỉ ra hạn chế cơ bản của hoạt động tín dụng cá nhân tại Vietcombank, đó là chưa tạo được sản phẩm dịch vụ mang tính đột phá, tổ chức bộ máy bán lẻ chưa chuyên nghiệp, khâu quảng bá, tiếp thị còn yếu cũng như chưa chú trọng đúng mức đến vấn đề hoàn thiện và phát triển tín dụng cá nhân một cách toàn diện. Nghiên cứu dựa vào số liệu hoạt động thực tế tại ngân hàng để đánh giá, chưa đi sâu vào việc dựa vào

các thang đo cụ thể để đánh giá về chất lượng hoạt động tín dụng tại ngân hàng.

Nguyễn Thị Xuân Thảo [6] đã nghiên cứu về hoạt động tín dụng tiêu dùng tại BIDV – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh trong giai đoạn 2004 –2006. Nghiên cứu đã sử dụng phương pháp phân tích, so sánh các số liệu hoạt động và chỉ dừng lại việc chỉ ra tầm quan trọng của tín dụng tiêu dùng cá nhân tại ngân hàng, chưa đi sâu vào việc kiểm định đánh giá các thang đo cụ thể về chất lượng hoạt động tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng.

3. PHƯƠNG PHÁP VÀ SỐ LIỆU DÙNG CHO NGHIÊN CỨU

Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại được sử dụng là mô hình hồi quy tuyến tính bội phân tích số liệu dựa trên việc khảo sát các khách hàng đã và đang giao dịch tại Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề nghị

Bước 1, xây dựng bảng câu hỏi

Xây dựng bảng câu hỏi dựa vào những vấn đề cần nghiên cứu để đánh giá sự hài lòng của khách hàng về hoạt động cho vay, sau đó chọn lọc và chỉnh sửa những vấn đề không hợp lý và không cần thiết trên bảng câu hỏi theo ý kiến của đồng nghiệp và

chuyên gia. Phòng vấn thử 10 khách hàng để kiểm tra được mức độ rõ ràng của bảng câu hỏi là tương đối. Cuối cùng, chỉnh sửa hoàn chỉnh với mẫu khảo sát ngắn gọn, dễ hiểu và gửi bảng câu hỏi đến tất cả khách hàng để tiến hành thu thập thông tin.

Bước 2, thu thập số liệu và chọn mẫu

Theo một số nghiên cứu, tính đại diện của số lượng mẫu được lựa chọn khảo sát sẽ thích hợp nếu kích thước mẫu là 5 mẫu cho một ước lượng. Mô hình khảo sát trong nghiên cứu này bao gồm 6 yếu tố độc lập với 22 biến quan sát. Do đó, số lượng mẫu cần thiết là từ $22 \times 6 = 132$ mẫu trở lên. Cuộc khảo sát được thực hiện với số phiếu phát ra là 140 phiếu trong đó số lượng bảng câu hỏi thu về hợp lệ là 132 mẫu. Như vậy với những yêu cầu đặt ra đối với cỡ mẫu thì số quan sát 132 bảng câu hỏi thu thập được đảm bảo thực hiện tốt mô hình nghiên cứu. Nhóm tác giả đã sử dụng bảng câu hỏi phỏng vấn trực tiếp đến khách hàng đi vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh và gửi bảng khảo sát online cho khách hàng.

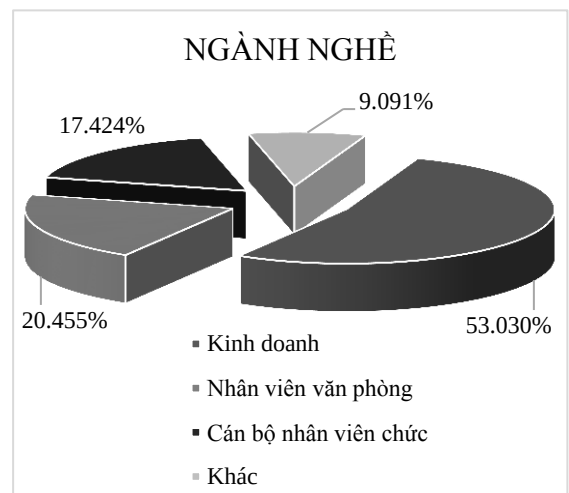
Bước 3, xử lý dữ liệu thông qua việc sử dụng phần mềm Eview 7.0 để đưa ra kết quả.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Đánh giá sơ bộ kết quả khảo sát thực tế:

Nghề nghiệp khách hàng (hình 2): ngành nghề mà các khách hàng đang tham gia nhiều nhất là kinh doanh, buôn bán chiếm khoảng 53,03%. Đó cũng là nguồn trả nợ của khách hàng đối với ngân hàng. So với thu nhập từ lương và cho thuê nhà, xe thì nguồn này tương đối cao hơn nhưng

bên cạnh đó, nó chứa khá nhiều rủi ro. Ngành nghề có tỷ lệ cao đứng thứ hai là nhân viên văn phòng khoảng 20,45% và cán bộ công nhân viên chức khoảng 17,42%. Đây là những người có nguồn thu nhập chủ yếu từ lương, là một trong những nguồn thu nhập ổn định và có cơ sở rõ ràng hơn trong việc chứng minh khả năng trả nợ của khách hàng, do có thể xác minh kê sao lương. Các đối tượng này chủ yếu hưởng lương qua ngân hàng, vì vậy rất ít khi phát sinh nợ quá hạn.

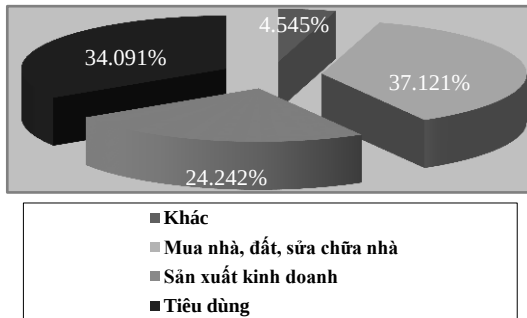


Hình 2. Nghề nghiệp của khách hàng vay vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Mục đích sử dụng vốn vay (hình 3): có 45 khách hàng sử dụng vốn vay vào mục đích tiêu dùng chiếm tỷ lệ 34,09%, trong đó vay vốn để mua nhà, mua đất, sửa chữa nhà có 49 khách hàng chiếm tỷ lệ 37,12%; những mục đích khác chiếm khoảng 4,55%; có 32 khách hàng vay vốn để kinh doanh, buôn bán chiếm tỷ lệ 24,24%, Thông thường, khách hàng sử dụng vốn vay để hỗ trợ việc kinh doanh, sản xuất chiếm tỷ trọng cao nhất, nhưng thực tế

khảo sát, khách hàng vay vốn để mua đất, mua nhà, sửa chữa nhà. Điều đó cho thấy, khách hàng vay tại Phòng giao dịch Lê Văn Ninh không bị thiếu hụt nhiều về vốn trong sản xuất kinh doanh mà hiện tại chủ yếu là sở hữu đất, nhà riêng, có thể phục vụ để mở rộng địa bàn sản xuất kinh doanh hoặc xây nhà cho thuê.

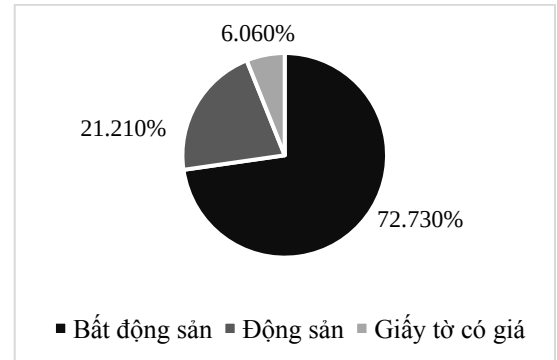


Hình 3. Mục đích sử dụng vốn của khách hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Tài sản đảm bảo của khách hàng vay (hình 4): có 96 khách hàng, tương đương với 72,73% sử dụng bất động sản để thế chấp vay vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh. Một phần là do bất động sản được ưu tiên sử dụng từ trước đến nay, mặt khác do khách hàng vay vốn chủ yếu mua đất, nhà, sửa chữa nhà, cần một số lượng vốn lớn nên tài sản bảo đảm cũng phải có giá trị lớn mới có thể bảo đảm cho khoản vay, thông thường bất động sản thế chấp chính là tài sản hình thành từ vốn vay của khách hàng, nhưng rủi ro cũng sẽ cao do tính thanh khoản của nó phụ thuộc nhiều vào môi trường kinh tế, thị trường bất động sản, chứng khoán,... Các động sản cũng như

giấy tờ có giá trị cũng được sử dụng làm tài sản bảo đảm, nhưng hầu hết là bất động sản.



Hình 4. Thống kê tài sản bảo đảm của khách hàng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Phương thức trả nợ vay: Có 8 khách hàng chọn phương thức trả nợ là trả lãi định kỳ và gốc khi đến hạn. Đặc điểm chung của các khách hàng này là chỉ vay với số tiền nhỏ khoảng từ 50 đến 100 triệu đồng và trong thời gian ngắn hạn dưới 1 năm. Ngoài ra, phương thức trả gốc và lãi một lần khi đáo hạn là 28 người, chiếm tỷ trọng khá cao (21,21%), với khoản vay khá lớn từ 500 triệu đồng đến 1 tỷ đồng, thời gian vay ngắn dưới 1 năm để giảm áp lực trả lãi và sinh lời từ khoảng thời gian sau hình thành vốn vay.

Phân tích mô hình hồi quy

Mô hình hồi quy tổng thể có dạng:

$$CLHĐCV = \beta_0 + \beta_1 CSTD + \beta_2 KHV V + \beta_3 AHMT + \beta_4 SPCV + \beta_5 CLCBTD + \beta_6 CSVC + U_1$$

Trong đó: CLHĐCV: (Y) chất lượng hoạt động cho vay; CSTD: (X1) chính sách tín dụng; KHV V: (X2) khách hàng vay vốn; AHMT: (X3) ảnh hưởng môi trường;

SPCV: (X4) sản phẩm cho vay; CLCBTD: (X5) chất lượng cán bộ tín dụng; CSVC: (X6) cơ sở vật chất.

Kiểm tra ý nghĩa thống kê của các hệ số trong mô hình

Đặt giả thiết: $H_0: \beta_k = 0$

với $k = 1, 2, 3, 4, 5, 6$ và $\alpha = 0,05$

$H_1: \beta_k \neq 0$

Bảng 1. Bảng kết xuất của mô hình hồi quy

Biến số	Hệ số	Độ lệch chuẩn	Mức ý nghĩa
C	-2,792	0,487	0,000
X1	0,385	0,097	0,000
X2	0,156	0,068	0,024
X3	-0,002	0,059	0,977
X4	0,271	0,072	0,000
X5	0,688	0,065	0,000
X6	0,155	0,066	0,020
	0,7505 3	Durbin-Watson stat	2,100
Hiệu chỉnh	0,7385 6	Prob(F-statistic)	0,000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Từ kết quả Bảng 1, so sánh với mức ý nghĩa P – value của β_k với α ta thấy:

$P(\beta_1), P(\beta_2), P(\beta_4), P(\beta_5), P(\beta_6) < 0,05 \rightarrow$ bác bỏ giả thiết H_0 tức hệ số có ý nghĩa thống kê.

$P(\beta_3) > 0,05 \rightarrow$ chấp nhận giả thiết H_0 , tức hệ số không có ý nghĩa thống kê.

Hiệu chỉnh mô hình hồi quy: Qua phần kiểm tra ý nghĩa thống kê của các biến trên, với mức ý nghĩa 5%, ta nhận thấy rằng biến AHMT (X3) không có ý nghĩa thống kê trong mô hình, vì vậy tiến hành loại biến AHMT (X3) và chạy lại mô hình.

Bảng 2. Bảng kết xuất hiệu chỉnh của mô hình hồi quy

Biến số	Hệ số	Độ lệch chuẩn	Mức ý nghĩa
C	-2,790	0,478	0,000
X1	0,384	0,093	0,000
X2	0,156	0,068	0,023
X4	0,271	0,069	0,000
X5	0,688	0,064	0,000
X6	0,154	0,063	0,015
R2	0,751	Durbin-Watson stat	2,099
R2 hiệu chỉnh	0,741	Prob(F-statistic)	0,000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Đặt giả thiết: $H_0: \beta_k = 0$ với $k = 1, 2, 4, 5, 6$ và $\alpha = 0,05$

$H_1: \beta_k \neq 0$

So sánh với mức ý nghĩa P – value của β_k với α ta thấy: $P(\beta_k) < 0,05 \rightarrow$ chấp nhận giả thiết H_1 , bác bỏ giả thiết H_0 tức hệ số β_k có ý nghĩa thống kê hay các biến còn lại đều có ý nghĩa thống kê.

Kiểm tra ý nghĩa thống kê của các hệ số trong mô hình.

Bảng 3. Các giá trị thống kê chính trong mô hình hồi quy

R2	R2 hiệu chỉnh	Prob (F-statistic)	Durbin-Watson stat
0,751	0,741	0,000	2,099

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Sau khi chạy mô hình, ta có hệ số R^2 hiệu chỉnh là 0,741, nghĩa là 74,1% sự biến thiên của chất lượng hoạt động cho vay là do các yếu tố độc lập trong mô hình tác động vào.

Giá trị thống kê F được tính từ giá trị R^2 của mô hình với mức ý nghĩa quan sát

rất nhỏ, nhỏ hơn 0,05 cho thấy kiểm định F có ý nghĩa thống kê, nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Đại lượng thống kê Durbin-Watson có giá trị 2,099 cho thấy không có sự tương quan giữa các phần dư. Điều này có nghĩa là mô hình hồi quy không vi phạm giả định về tính độc lập của sai số.

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội.

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy

Biến số	Hệ số	Độ lệch chuẩn	Mức ý nghĩa
C	-2,790	0,478	0,000
X1	0,384	0,093	0,000
X2	0,156	0,068	0,023
X4	0,271	0,069	0,000
X5	0,688	0,064	0,000
X6	0,154	0,063	0,015

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Kết quả phân tích mô hình cho thấy, trong sáu yếu tố thuộc mô hình thì có năm yếu tố chính ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh gồm: chính sách tín dụng, khách

hàng vay vốn, sản phẩm cho vay, chất lượng cán bộ tín dụng và cơ sở vật chất. Còn yếu tố ảnh hưởng của môi trường bên ngoài không tác động đến chất lượng hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh. Trong đó, năm yếu tố ảnh hưởng chính đều có tác động cùng chiều đến chất lượng hoạt động cho vay, đồng thời kết quả giá trị hồi quy còn cho biết mức độ ảnh hưởng giữa năm biến độc lập và biến phụ thuộc. Cụ thể, chất lượng hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh chịu ảnh hưởng nhiều nhất là từ chất lượng cán bộ tín dụng ($\beta = 0,688$), thứ hai là chính sách tín dụng ($\beta = 0,384$), thứ ba là sản phẩm cho vay ($\beta = 0,271$), cuối cùng yếu tố khách hàng và cơ sở vật chất có tác động gần ngang nhau và chịu ảnh hưởng ít nhất trong các yếu tố ảnh hưởng ($\beta = 0,156$; $0,154$). Từ kết quả bảng khảo sát đưa ra, chấp nhận năm trong sáu nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh.

Bảng 5. Tổng hợp kết quả kiểm định giả thiết

Giả thiết	Kết quả kiểm định
X1: Thành phần chính sách tín dụng, quy trình cho vay càng được đánh giá cao thì chất lượng hoạt động cho vay càng chất lượng và ngược lại. Ta có thể thấy, thành phần chính sách tín dụng và chất lượng hoạt động cho vay có quan hệ cùng chiều.	Chấp nhận
X2: Thành phần khách hàng vay vốn càng tốt thì hoạt động cho vay càng tốt và ngược lại. Điều đó nói lên thành phần khách hàng vay vốn và chất lượng hoạt động cho vay có quan hệ cùng chiều.	Chấp nhận

Giả thiết	Kết quả kiểm định
X3: Thành phần ảnh hưởng của môi trường bên ngoài càng thấp thì chất lượng hoạt động cho vay càng tốt và ngược lại. Hay nói cách khác, thành phần ảnh hưởng môi trường bên ngoài và chất lượng hoạt động cho vay có quan hệ ngược chiều.	Bác bỏ
X4: Thành phần sản phẩm cho vay càng được đánh giá cao thì hoạt động cho vay càng tốt và ngược lại. Hay nói cách khác, sản phẩm cho vay và chất lượng hoạt động cho vay có quan hệ cùng chiều.	Chấp nhận
X5: Thành phần chất lượng nhân viên được đánh giá càng cao thì chất lượng hoạt động cho vay càng tốt và ngược lại. Hay nói cách khác, thành phần chất lượng nhân viên và chất lượng hoạt động cho vay có quan hệ cùng chiều.	Chấp nhận
X6: Thành phần cơ sở vật chất được đánh giá cao thì chất lượng hoạt động cho vay càng tốt và ngược lại. Điều này đồng nghĩa với việc thành phần cơ sở vật chất và chất lượng hoạt động cho vay có quan hệ cùng chiều.	Chấp nhận

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Từ những kết quả phân tích trên, ta xác định được phương trình hồi quy tuyến tính bội như sau:

$$CLHĐCV = 0,384 X1 + 0,156 X2 + 0,271 X4 + 0,688 X5 + 0,154 X6 - 2,790$$

Từ mô hình trên, chúng ta thấy:

Với mức ý nghĩa 5%, khi chính sách tín dụng tăng lên 1 đơn vị với các yếu tố còn lại không đổi thì chất lượng hoạt động cho vay sẽ tăng lên 0,384 đơn vị.

Với mức ý nghĩa 5%, khi khách hàng vay vốn tăng lên 1 đơn vị với các yếu tố còn lại không đổi thì chất lượng hoạt động cho vay sẽ tăng lên 0,156 đơn vị.

Với mức ý nghĩa 5%, khi sản phẩm cho vay tăng lên 1 đơn vị với các yếu tố còn lại không đổi thì chất lượng hoạt động cho vay sẽ tăng lên 0,271 đơn vị.

Với mức ý nghĩa 5%, khi chất lượng cán bộ tín dụng tăng lên 1 đơn vị với các yếu tố còn lại không đổi thì chất lượng hoạt động cho vay sẽ tăng lên 0,688 đơn vị.

Với mức ý nghĩa 5%, khi cơ sở vật chất tăng lên 1 đơn vị với các yếu tố còn lại không đổi thì chất lượng hoạt động cho vay sẽ tăng lên 0,154 đơn vị.

5. KẾT LUẬN

Khi xem xét, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng, tất nhiên ta phải nhìn nhận theo các góc độ khác nhau cùng với những ý kiến khác nhau nhưng điều đó giúp cho việc đánh giá không bị lệch và hoàn thiện, toàn diện hơn. Việc tìm ra các yếu tố ảnh hưởng là một việc rất quan trọng, giúp Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh có những giải pháp và chiến lược phù hợp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay trong những năm sắp tới. Từ những điều đã phân tích, chất lượng hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố chính: chính sách tín dụng, thành

phần khách hàng vay vốn, sản phẩm cho vay, chất lượng cán bộ tín dụng và cơ sở vật chất. Còn yếu tố ảnh hưởng của môi trường bên ngoài được xem là thành phần không quan trọng đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh.



Hình 5. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Thủ Đức - Phòng giao dịch Lê Văn Ninh

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Trong giai đoạn các ngân hàng cạnh tranh gay gắt như hiện nay, để tồn tại và phát triển, các ngân hàng cần phải biết được điểm mạnh, điểm còn yếu của ngân hàng mình để đưa ra các giải pháp, chiến lược nhằm đạt được mục tiêu của ngân hàng một cách tốt nhất, đáp ứng kỳ vọng của các cổ đông, khẳng định mình trên thị trường trong và ngoài nước. Do đó, việc tìm kiếm các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng như:

Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng: Tăng cường đào tạo khả năng tiếp thị qua điện thoại, đàm phán, công tác tiếp thị; có nhiều chính sách khuyến mãi, tặng quà

cho các khách hàng thân thuộc; nâng cao công tác phục vụ, nhân viên phải luôn vui vẻ, ân cần, chu đáo,...

Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng: chính sách tăng cường đào tạo để đảm bảo hằng năm cán bộ tín dụng kịp thời cập nhật những kiến thức mới, đặc biệt phải phù hợp với thực tế, với những thiếu hụt của nhân viên. Bên cạnh đó, cần có những chính sách khuyến khích tinh thần cho cán bộ tín dụng, phân công bổ nhiệm, đề bạt cán bộ tín dụng đúng vị trí, năng lực của họ.

Hoàn thiện chính sách cho vay: cần xây dựng một thủ tục cho vay hợp lý và khoa học hơn như cắt giảm các thủ tục rườm rà, không cần thiết, nhằm giảm bớt thời gian thu thập hồ sơ, thẩm định và xét duyệt khoản vay, giúp ngân hàng đưa ra quyết định đúng đắn, nâng cao chất lượng các khoản vay, hạn chế nợ quá hạn phát sinh, luôn tạo cho khách hàng cảm thấy sự thoải mái, thuận tiện trong quá trình vay vốn,...

Đa dạng hóa sản phẩm cho vay: không ngừng nghiên cứu, khảo sát thị trường, khảo sát khách hàng mới, phân tích, tham khảo, học hỏi, so sánh với các ngân hàng cạnh tranh để tiếp tục đưa ra các sản phẩm mới, nâng cao tính cạnh tranh của ngân hàng, đặc biệt là phải phù hợp với thị trường, với khách hàng và địa điểm mà trụ sở ngân hàng đang tọa lạc.

Tăng cường kiểm tra và giám sát các khoản vay: kiểm tra thông tin đầy đủ trước và sau khi cho vay thường xuyên theo đúng quy định.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Debasish, S. S. (2015), *Dimensions of service quality for commercial banks-an analytical view*.
2. Khrisanfova, D. (2015), *Bank Credit Product Quality Standartisation: Necessity and Accomplishment*, Review of European Studies, 7(10).
3. Kumbhar, V. M. (2011), *Customers' satisfaction in ATM service: an empirical evidences from public and private sector banks in India*, Management research and Practice, 3(2), 4.
4. Kumbhar, V. M. (2012), *Reliability Of "EBANKQUAL" Scale: Retesting In Internet Banking Service Settings*, Business Excellence and Management, 2(2).
5. Nguyễn Ngọc Lê Ca (2011), *Giải pháp phát triển tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Nguyễn Thị Xuân Thảo (2007), *Giải pháp mở rộng tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh*, Luận văn thạc sĩ Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Olweny, T., & Shipho, T. M. (2011), *Effects of banking sectoral factors on the profitability of commercial banks in Kenya*, Economics and Finance Review, 1(5).
8. Ngân hàng Nhà nước (31/12/2001), *Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN về việc Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng*.
9. Ngân hàng Nhà nước (21/01/2013), *Thông tư 02/2013/TT-NHNN, Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*.

Ngày nhận bài: 07/11/2016. Ngày biên tập xong: 20/04/2017. Duyệt đăng: 18/10/2017