

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM**



NGUYỄN THỌ LỘC

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG
ĐỐI VỚI CÁC HỘ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP
TẠI AGRIBANK - CHI NHÁNH THỊ XÃ PHỔ YÊN,
TỈNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Ngành: Kinh tế Nông nghiệp

Mã số: 8 62 01 15

THÁI NGUYÊN, NĂM 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn là công trình nghiên cứu khoa học, độc lập của tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và rõ ràng.

Tôi xin cam đoan rằng, mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và tất cả những trích dẫn trong luận văn này đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2020

Tác giả luận văn

Nguyễn Thọ Lộc

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian học tập nghiên cứu và viết luận văn thạc sĩ, tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của nhiều cơ quan, tổ chức và cá nhân.

Trước hết cho phép tôi được cảm ơn các thầy cô giáo Trường Đại Nông Lâm Thái Nguyên đã dạy và giúp đỡ tôi trong quá trình học tập nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến PGS. TS Lê Sỹ Trung đã tận tình hướng dẫn và có những ý kiến quý báu để tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các đồng chí cán bộ công chức công tác tại Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè và những người thân đã động viên, giúp đỡ tôi thực hiện luận văn này.

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2020

Tác giả luận văn

Nguyễn Thọ Lộc

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CNH- HĐH	:	Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa
HĐQT	:	Hội đồng quản trị
NH	:	Ngân hàng
NHNo & PTNT	:	Ngân hàng Nông nghiệp & Phát triển nông thôn
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
NNL	:	Nguồn nhân lực
UBND	:	Ủy ban nhân dân

TRÍCH YẾU LUẬN VĂN

Với tư cách là bạn đồng hành của nông nghiệp và nông thôn, trong những năm qua, Agribank nói chung và Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên nói riêng đã và đang là kênh chuyển tải vốn chủ yếu đến hộ sản xuất nông nghiệp, góp phần tạo công ăn việc làm giúp nông dân làm giàu bằng chính sức lao động của mình. Thực tế hộ sản xuất của Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên cũng đa số là nông dân, họ vay vốn để phát triển. Tuy nhiên, do những yếu tố khách quan lẫn yếu tố chủ quan, chất lượng dịch vụ tín dụng cho các hộ sản xuất nông nghiệp tại Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên vẫn còn những hạn chế nhất như: quy trình cho vay và nội dung thẩm định còn tạo ra nhiều trở ngại cho các hộ sản xuất nông nghiệp, công tác thanh tra giám sát chưa sát sao, trình độ ứng dụng trang thiết bị hiện đại còn hạn chế gây khó khăn trong giao dịch của các hộ sản xuất nông nghiệp...

Xuất phát từ yêu cầu khách quan đó, Luận văn: “***Nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên***” đã nghiên cứu một số nội dung sau:

Thứ nhất, xác định khung lý thuyết cơ sở lý luận về hộ sản xuất nông nghiệp, dịch vụ tín dụng đối với hộ sản xuất nông nghiệp của NHTM và chất lượng dịch vụ tín dụng đối với hộ sản xuất nông nghiệp của NHTM. Luận văn cũng đã tập hợp được những kinh nghiệm thực tế về nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với hộ sản xuất nông nghiệp của NHTM một số Ngân hàng trên thế giới và một số ngân hàng Việt Nam, từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên.

Thứ hai, phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng đối với hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên từ kết quả thực trạng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên giai đoạn 2017-2019 và thông qua cuộc khảo sát về chất lượng dịch vụ tín dụng của 400 hộ sản xuất

nông nghiệp đã thực hiện giao dịch với Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên cho thấy chi nhánh đã đạt được 1 số thành tựu, những hạn chế còn tồn tại mà chi nhánh cần phải chú ý khắc phục trong thời gian tới.

Thứ ba, trên cơ sở kết quả phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên, luận văn đưa ra 06 giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên, đó là: Tăng cường chính sách phục vụ các HSXNN, tăng cường sự cảm thông của các HSXNN, tăng cường sự tin cậy của các HSXNN, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường cơ sở vật chất phục vụ các HSXNN, tăng cường hoạt động Marketing.

Thứ tư, nhằm tăng thêm tính khả thi trong việc thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên, luận án đã đề xuất 3 kiến nghị với Agribank và Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên.

Luận văn là công trình khoa học có ý nghĩa lý luận và thực tiễn, là tài liệu góp phần nhằm hoàn thiện hệ thống lý luận về chất lượng dịch vụ tín dụng và chất lượng tín dụng cho hộ sản xuất nông nghiệp.

Luận văn đưa ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp tại một huyện miền núi thuộc tỉnh Thái Nguyên qua đó tăng khả năng cạnh tranh và phát triển cho Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên, tỉnh Thái Nguyên. Đồng thời có ý nghĩa thiết thực đối với các hộ sản xuất nông nghiệp cũng như quá trình phát triển kinh tế - xã hội của thị xã Phổ Yên.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày 11/01/2007, Việt Nam chính thức trở thành thành viên thứ 150 của Tổ chức thương mại thế giới (WTO), đánh dấu một bước tiến lớn trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, mở ra nhiều cơ hội kinh doanh, nhưng nó cũng mang đến sự cạnh tranh mạnh mẽ để phát triển đồng thời cũng chứa đựng không ít những nguy cơ đe dọa cho các thành phần kinh tế. Để có thể đứng vững trước quy luật thị trường cạnh tranh khắc nghiệt của cơ chế thị trường đòi hỏi các thành phần kinh tế phải luôn vận động, tìm cho mình một hướng đi thích hợp, phải biết tìm tòi nghiên cứu phát huy thế mạnh của mình, để bù đắp cho những hạn chế... Việc đứng vững của các thành phần kinh tế nói chung trong đó có các doanh nghiệp và đặc biệt là các Ngân hàng thương mại (NHTM) ngoài chiến lược kinh doanh hợp lý thì phải nâng cao chất lượng hoạt động của mình mà với riêng NHTM thì chất lượng dịch vụ tín dụng là mục tiêu quan trọng nhất.

Agribank (Agribank) - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên cũng là một doanh nghiệp nên việc cạnh tranh là không tránh khỏi. Là doanh nghiệp kinh doanh tiền tệ, có đặc thù riêng trong hoạt động kinh tế tài chính, nhưng cũng giống như các doanh nghiệp khác trong nền kinh tế, đều sử dụng các yếu tố sản xuất như lao động, tư liệu lao động, đối tượng lao động làm yếu tố đầu vào để sản xuất ra những đầu ra dưới hình thức dịch vụ tài chính mà HSX yêu cầu. Hiện tại ở Việt nam 80% nguồn thu của các NHTM là từ dịch vụ tín dụng. Vì vậy, muốn tồn tại và phát triển thì các Ngân hàng thương mại nói chung và Agribank-Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên nói riêng phải nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng. Đặc biệt trong bối cảnh hiện nay, thị trường tài chính phát triển mạnh mẽ, các ngân hàng thành lập ngày càng nhiều, mức độ cạnh tranh ngày càng cao làm cho hoạt động kinh doanh càng trở nên khó khăn hơn. Vì vậy, để tăng sức cạnh tranh trên thị trường và mang lại hiệu quả kinh doanh

cao nhất thì nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng là mục tiêu quyết định sự thành công cho mỗi NHTM nói chung và Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên nói riêng.

Cùng với sự ra đời của nhiều loại hình kinh tế khác, loại hình kinh tế hộ sản xuất đã thực sự khẳng định được mình, mang lại những kết quả to lớn đối với nền kinh tế đặc biệt trong lĩnh vực nông nghiệp nông thôn, góp phần xóa đói giảm nghèo, nâng cao đời sống của các hộ nông dân. Với tư cách là bạn đồng hành của nông nghiệp và nông thôn, trong những năm qua, Agribank nói chung và Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên nói riêng đã và đang là kênh chuyển tải vốn chủ yếu đến hộ sản xuất, góp phần tạo công ăn việc làm giúp nông dân làm giàu bằng chính sức lao động của mình. Thực tế HSX của Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên cũng đa số là nông dân, họ vay vốn để phát triển. Tuy nhiên, do những yếu tố khách quan lẫn yếu tố chủ quan, chất lượng dịch vụ tín dụng cho các hộ sản xuất tại Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên vẫn còn những hạn chế nhất như: quy trình cho vay và nội dung thẩm định còn tạo ra nhiều trở ngại cho các hộ sản xuất, công tác thanh tra giám sát chưa sát sao, trình độ ứng dụng trang thiết bị hiện đại còn hạn chế gây khó khăn trong giao dịch của các hộ sản xuất...

Xuất phát từ những lý do trên, tôi đã lựa chọn đề tài: ***“Nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp tại Agribank – Chi nhánh thị xã Phổ Yên, tỉnh Thái Nguyên”*** làm đề tài luận văn thạc sĩ của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận và thực tiễn về chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp của NHTM.

- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank – chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên.

- Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank – chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái

Nguyên.

- Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank – chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên.

3. Ý nghĩa khoa học và những đóng góp của luận văn

Luận văn là công trình khoa học có ý nghĩa lý luận và thực tiễn, là tài liệu góp phần nhằm hoàn thiện hệ thống lý luận về chất lượng dịch vụ tín dụng và chất lượng tín dụng cho hộ sản xuất nông nghiệp.

Luận văn đưa ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp tại một huyện miền núi thuộc tỉnh Thái Nguyên qua đó tăng khả năng cạnh tranh và phát triển cho Agribank - Chi nhánh thị xã Phổ Yên, tỉnh Thái Nguyên. Đồng thời có ý nghĩa thiết thực đối với các hộ sản xuất nông nghiệp cũng như quá trình phát triển kinh tế - xã hội của thị xã Phổ Yên.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ tín dụng đối với các hộ sản xuất nông nghiệp của Agribank – chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

* *Phạm vi về nội dung*: Nghiên cứu chất lượng dịch vụ tín dụng của Agribank -chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên đối với các hộ sản xuất nông nghiệp.

* *Phạm vi về không gian*: Nghiên cứu được thực hiện tại Agribank – chi nhánh thị xã Phổ Yên Thái Nguyên và các hộ sản xuất nông nghiệp trên địa bàn thị xã Phổ Yên.

* *Phạm vi về thời gian*: Nghiên cứu tình hình và số liệu trong 3 năm, từ năm 2017 đến năm 2019 và định hướng đến năm 2025.

Chương 1

CƠ SỞ KHOA HỌC CỦA ĐỀ TÀI

1.1. Cơ sở lí luận về chất lượng dịch vụ tín dụng đối với hộ sản xuất nông nghiệp của NHTM

1.1.1. Khái quát về hộ sản xuất nông nghiệp

1.1.1.1. Khái niệm, đặc trưng của hộ sản xuất nông nghiệp

a. Khái niệm hộ sản xuất nông nghiệp

Ngày nay hộ sản xuất nông nghiệp đang trở thành một nhân tố quan trọng trong sự nghiệp CNH - HĐH đất nước và là sự tồn tại tất yếu trong quá trình xây dựng một nền kinh tế nhiều thành phần theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Để phù hợp với xu thế phát triển chung, phù hợp với chủ trương của Đảng và Nhà nước, NHNN đã ban hành chỉ thị số 10/2000/CT về biện pháp nghiệp vụ cho hộ sản xuất nông nghiệp vay vốn để phát triển nông, lâm, ngư nghiệp theo đó thì khái niệm hộ sản xuất nông nghiệp được hiểu như sau:

“Hộ sản xuất nông nghiệp là đơn vị kinh tế tự chủ, trực tiếp hoạt động sản xuất kinh doanh, là chủ thể trong mọi quan hệ sản xuất kinh doanh và tự chịu trách nhiệm về kết quả hoạt động sản xuất của mình”. [18]

Tính phổ biến trong thực tế, đó là hoạt động sản xuất kinh doanh của hộ sản xuất nông nghiệp có thể có đăng ký kinh doanh, hoặc không đăng ký kinh doanh, hay chưa đến mức đăng ký thành lập doanh nghiệp, tùy theo quy định của pháp luật và tùy theo nhận thức, mục đích của mỗi hộ sản xuất nông nghiệp. Các hoạt động đó cũng có thể nằm trong một phạm vi một tổ chức: hợp tác xã, mạng lưới vệ tinh cho doanh nghiệp, gia công cho doanh nghiệp,... hay tiến hành độc lập. Nội dung này để phân biệt với doanh nghiệp vừa và nhỏ với hộ sản xuất nông nghiệp kinh doanh trong nền kinh tế. Cũng có thể một hộ sản xuất nông nghiệp có quy mô sản xuất kinh doanh lớn hơn hoặc bằng một doanh nghiệp vừa và nhỏ, thậm chí họ có thuê thêm lao động bên ngoài, nhưng họ không đăng ký thành lập doanh nghiệp vì có thể họ thấy không cần thiết, hoặc