

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

TRỊNH THU HUYỀN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH TỈNH LÀO CAI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2019

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

TRỊNH THU HUYỀN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH TỈNH LÀO CAI**

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Nguyễn Duy Lợi

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, được tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu tham khảo và qua liên hệ thực tế, tổng hợp số liệu từ Công ty nơi tôi làm việc dưới sự hướng dẫn của PGS.TS. Nguyễn Duy Lợi, không sao chép của bất kỳ luận văn nào trước đó.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung của luận văn này.

Tác giả luận văn

Trịnh Thu Huyền

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Tỉnh Lào Cai*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin chân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Đào tạo - Bộ phận Sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn PGS.TS. Nguyễn Duy Lợi.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc và các phòng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Lào Cai.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của khách hàng bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Tác giả luận văn

Trịnh Thu Huyền

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận	5
1.1.1. Tổng quan về tín dụng của ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Dịch vụ tín dụng.....	11
1.1.3. Chất lượng dịch vụ tín dụng	12
1.1.4. Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ.....	14
1.2. Cơ sở thực tiễn	24
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại một số ngân hàng thương mại tại Việt Nam và trên thế giới.....	24
1.2.2. Bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại Agribank Chi nhánh tỉnh Lào Cai	28
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	30

2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	32
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	32
2.3. Mã hóa dữ liệu.....	33
2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	34
2.4.1. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng.....	34
2.4.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của ngân hàng ..	37
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH TỈNH LÀO CAI.....	38
3.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Tỉnh Lào Cai.....	38
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	38
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Agribank Chi nhánh Tỉnh Lào Cai	40
3.1.3. Cơ cấu tổ chức và hoạt động của Agribank Chi nhánh Tỉnh Lào Cai ..	42
3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng tại ngân hàng Agribank chi nhánh Tỉnh Lào Cai.....	47
3.2.1. Cơ cấu dư nợ.....	47
3.2.2. Tỷ lệ nợ quá hạn	49
3.2.3. Tỷ lệ nợ xấu	49
3.2.4. Hiệu suất sử dụng vốn	50
3.2.5. Vòng quay vốn tín dụng	50
3.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng tại ngân hàng Agribank chi nhánh tỉnh Lào Cai	51
3.3.1. Mô tả mẫu.....	51
3.3.2. Thống kê mô tả.....	51
3.3.3. Hệ số Cronbach Alpha	54
3.3.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Tỉnh Lào Cai.....	57
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tín dụng tại ngân hàng Agribank chi nhánh tỉnh Lào Cai	63

3.4.1. Các nhân tố khách quan	63
3.4.2. Các nhân tố chủ quan	65
3.5. Đánh giá chung thực trạng chất lượng dịch vụ tại ngân hàng Agribank chi nhánh tỉnh Lào Cai	67
3.5.1 Những kết quả đạt được	67
3.5.2. Những mặt còn hạn chế.....	68
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH LÀO CAI	71
4.1. Quan điểm định hướng của Agribank chi nhánh Tỉnh Lào Cai	71
4.1.1. Quan điểm phát triển tín dụng tại Agribank Chi nhánh Tỉnh Lào Cai	71
4.1.2. Định hướng đối với hoạt động tín dụng	71
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - chi nhánh Tỉnh Lào Cai.....	73
4.2.1. Hoàn thiện chính sách, quy trình cấp tín dụng tại Chi nhánh	73
4.2.2. Nhóm giải pháp liên quan đến mức độ tin cậy	75
4.2.3. Nhóm giải pháp liên quan đến sự đáp ứng.....	76
4.2.4. Nhóm giải pháp liên quan đến năng lực phục vụ	77
4.2.5. Nhóm giải pháp liên quan đến sự đồng cảm.....	80
4.2.6. Nhóm giải pháp liên quan đến phương tiện hữu hình	81
4.2.7. Các giải pháp khác	82
4.3. Kiến nghị.....	87
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	87
4.3.2. Kiến nghị với Agribank Hội sở	88
KẾT LUẬN	90
TÀI LIỆU THAM KHẢO	92
PHỤ LỤC	95

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CBTD	: Cán bộ tín dụng
GRDP	: Tốc độ tăng trưởng tổng sản phẩm
KHCN	: Khoa học công nghệ
KHCN	: Khoa học công nghệ
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Mã hoá dữ liệu bảng hỏi nghiên cứu	33
Bảng 3.1. Cơ cấu dư nợ phân theo thành phần kinh tế.....	47
Bảng 3.2. Cơ cấu dư nợ phân theo kỳ hạn.....	48
Bảng 3.3. Diễn biến nợ quá hạn	49
Bảng 3.4. Tình hình nợ xấu	49
Bảng 3.5. Hiệu suất sử dụng vốn.....	50
Bảng 3.6. Vòng quay vốn tín dụng.....	50
Bảng 3.7. Phân bổ mẫu theo giới tính.....	51
Bảng 3.8. Phân bổ mẫu theo trình độ học vấn	52
Bảng 3.9. Phân bổ mẫu theo độ tuổi	52
Bảng 3.10. Phân bổ mẫu theo thu nhập.....	53
Bảng 3.11. Phân bổ mẫu theo thời gian sử dụng dịch vụ tín dụng	53
Bảng 3.12. Hệ số Cronbach Alpha của thang đo các thành phần chất lượng dịch vụ tín dụng tại ngân hàng Agribank chi nhánh Tỉnh Lào Cai	55
Bảng 3.13. Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về thực trạng độ tin cậy.....	58
Bảng 3.14. Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về thực trạng sự đáp ứng.....	59
Bảng 3.15. Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về năng lực phục vụ	60
Bảng 3.16. Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về thực trạng sự đồng cảm..	61
Bảng 3.17. Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về thực trạng phương tiện hữu hình.....	62

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronroos (1984).....	18
Hình 3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Agribank Chi nhánh tỉnh Lào Cai	42
Hình 3.2. Sơ đồ quy trình cấp tín dụng tại Agribank Chi nhánh tỉnh Lào Cai	66