

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

ĐOÀN VĂN ĐỊNH

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CHO VAY ĐÓI VỚI NGƯỜI NGHÈO TẠI NGÂN HÀNG
CHÍNH SÁCH XÃ HỘI VIỆT NAM - CHI NHÁNH
HUYỆN THUẬN THÀNH - BẮC NINH**

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

THÁI NGUYÊN - 2018

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

ĐOÀN VĂN ĐỊNH

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CHO VAY ĐÓI VỚI NGƯỜI NGHÈO TẠI NGÂN HÀNG
CHÍNH SÁCH XÃ HỘI VIỆT NAM - CHI NHÁNH
HUYỆN THUẬN THÀNH - BẮC NINH**

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Thị Hồng Tâm

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2018

Tác giả luận văn

Đoàn Văn Định

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **TS. Nguyễn Thị Hồng Tâm**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo khoa Quản lý - Luật Kinh tế, Phòng đào tạo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới Ban lãnh đạo, các bạn bè đồng nghiệp, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2018

Tác giả luận văn

Đoàn Văn Định

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài	4
5. Kết cấu của luận văn	5
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ NGHÈO TẠI NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI.....	6
1.1.Cơ sở lý luận về dịch vụ và chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo tại NHCSXH.....	6
1.1.1. Một số lý luận về hộ nghèo	6
1.1.2. Cho vay đối với người nghèo tại NHCSXH	10
1.1.3. Chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo tại NHCSXH	14
1.1.4. Nội dung của chất lượng dịch vụ cho vay.....	18
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo.....	23
1.2. Cơ sở thực tiễn và bài học kinh nghiệm về chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo tại NHCSXH.....	25
1.2.1. Kinh nghiệm một số chi nhánh NHCSXH về nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo.....	25

1.2.2. Bài học kinh nghiệm có khả năng vận dụng đối với chi nhánh NHCSXH huyện Thuận Thành	28
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	29
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	29
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	31
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	31
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	32
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY ĐỐI VỚI NGƯỜI NGHÈO TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI HUYỆN THUẬN THÀNH	34
3.1. Giới thiệu khái quát về chi nhánh ngân hàng chính sách xã hội huyện Thuận Thành	34
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng	34
3.1.2. Mô hình tổ chức và bộ máy hoạt động của Ngân hàng	34
3.1.3. Chức năng, nhiệm vụ	38
3.2. Tổng quan về kinh tế - xã hội huyện Thuận Thành và thực trạng các hộ nghèo được điều tra tại huyện Thuận Thành	39
3.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo của ngân hàng chính sách xã hội huyện Thuận Thành.....	46
3.3.1. Tình hình cho vay đối với người nghèo của NHCSXH huyện Thuận Thành	47
3.3.2. Phân tích chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo qua một số chỉ tiêu	56
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo của NHCSXH huyện Thuận Thành.....	65
3.4.1. Các yếu tố khách quan	65

3.4.2. Các yếu tố chủ quan	66
3.5. Đánh giá tình hình chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo của NHCSXH huyện Thuận Thành	68
3.5.1. Những kết quả đạt	68
3.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân	69
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY ĐỐI VỚI NGƯỜI NGHÈO TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI HUYỆN THUẬN THÀNH.....	73
4.1. Phương hướng, mục tiêu của ngân hàng chính sách xã hội huyện Thuận Thành, tỉnh Bắc Ninh	73
4.1.1. Phương hướng của ngân hàng CSXH huyện Thuận Thành đến năm 2020	73
4.1.2. Mục tiêu.....	73
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay đối với người nghèo của chi nhánh NHCSXH huyện Thuận Thành.....	74
4.2.1. Tăng trưởng nguồn vốn nhằm mở rộng cho vay người nghèo	74
4.2.2. Giải pháp về nghiệp vụ cho vay đối với người nghèo	77
4.2.3. Nâng cao chất lượng hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội trong việc nhận uỷ thác cho vay đối với người nghèo	80
4.2.4. Tăng cường hoạt động kiểm tra, kiểm soát.....	82
4.2.5. Một số giải pháp khác	83
4.3. Một số kiến nghị.....	84
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	84
4.3.2. Kiến nghị với NHCSXH Việt Nam	85
4.3.3. Kiến nghị với Ủy ban nhân dân tỉnh và các hội đoàn thể	86
KẾT LUẬN	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	89
PHỤ LỤC	90

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BQL	: Ban quản lý
NHCSXH	: Ngân hàng chính sách xã hội
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TLSX	: Tư liệu sản xuất
TSTD	: Tài sản tín dụng
XĐGN	: Xác định giàu nghèo

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Các nguyên nhân nghèo chung cả nước và chia theo vùng.....	8
Bảng 3.1: Kết quả điều tra, rà soát hộ nghèo huyện Thuận Thành cuối năm 2017.....	40
Bảng 3.2: Thông tin chung về các hộ nghèo điều tra.....	41
Bảng 3.3: Doanh số cho vay trong 3 năm 2015-2017.....	48
Bảng 3.4: Doanh số thu nợ trong 3 năm 2015-2017.....	48
Bảng 3.5: Tổng hợp dư nợ 3 năm 2015, 2016, 2017.....	50
Bảng 3.6: Đánh giá của hộ nghèo về phương thức cho vay tại NHCSXH huyện Thuận Thành.....	57
Bảng 3.7: Lãi suất cho vay và đánh giá của hộ nghèo về lãi suất cho vay ưu đãi của NHCSXH huyện Thuận Thành.....	59
Bảng 3.8: Thời hạn cho vay và đánh giá của hộ nghèo đối với Ngân hàng Chính sách xã hội huyện Thuận Thành.....	60
Bảng 3.9: Tỷ lệ nợ quá hạn tại ngân hàng chính sách xã hội huyện Thuận Thành giai đoạn 2015-2017.....	61
Bảng 3.10: Tỷ lệ nợ xấu tại ngân hàng chính sách xã hội huyện Thuận Thành giai đoạn 2015-2017.....	62
Bảng 3.11: Vòng quay vốn tín dụng tại ngân hàng chính sách xã hội huyện Thuận Thành giai đoạn 2015-2017.....	63
Bảng 3.12: Thu lãi từ hoạt động cho vay hộ nghèo giai đoạn 2015-2017.....	64

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Đất nước ta đang trong thời kỳ chuyển đổi mạnh mẽ của nền kinh tế, thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa - hiện đại hóa; Đưa đất nước thoát khỏi tình trạng kém phát triển và nâng cao chất lượng đời sống của nhân dân. Trong những năm qua, thực hiện công cuộc đổi mới của Đảng và Nhà nước ta khởi xướng, nền kinh tế nước ta đã đạt được một số những thành tựu đáng kể, đã dần tiếp cận và phát triển có hiệu quả nền kinh tế thị trường. Tuy nhiên bên cạnh việc tăng thu nhập và nâng cao đời sống của số đông dân cư thì vẫn còn tồn tại một bộ phận dân chúng nghèo khổ, đặc biệt là những nông dân nghèo sống tập trung ở các vùng nông thôn, miền núi, hải đảo, vùng sâu, vùng xa... Chính vì vậy, trong xã hội sự phân hóa giàu nghèo đang diễn ra ngày một sâu sắc, khoảng cách giàu nghèo ngày càng rộng. Đây là một thách thức lớn đặt ra, đòi hỏi phải có những chính sách và giải pháp phù hợp để đi đôi với phát triển kinh tế - xã hội phải thực hiện thành công chương trình mục tiêu quốc gia về xóa đói giảm nghèo. Bởi một nền sản xuất hàng hóa không thể phát triển hoàn chỉnh nếu đại đa số dân chúng ở nông thôn còn sống nghèo khổ. Điều này không những ảnh hưởng về mặt chính trị - xã hội mà về kinh tế nó cũng ảnh hưởng hết sức to lớn vì nông thôn là một thị trường tiêu thụ rộng lớn với hơn 70% dân số ở khu vực nông thôn và hoạt động trong lĩnh vực sản xuất nông nghiệp và phát triển nông thôn, mặt khác nếu không đảm bảo an toàn lương thực thì môi trường đầu tư cũng bị ảnh hưởng.

Nhằm thực thực hiện chủ trương xóa đói giảm nghèo, xây dựng một xã hội công bằng văn minh, Ban Bí thư Trung ương Đảng đã có chỉ 40-CT/TW ngày 22/11/2014 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với tín dụng chính sách xã hội.

Chính phủ đã đề ra những chính sách giúp đỡ người nghèo khắc phục khó khăn để vươn lên làm ăn có hiệu quả góp phần thu hẹp diện nghèo và