



Nhân tố tác động đến chất lượng tín dụng nông nghiệp tại các ngân hàng thương mại ở Nghệ An

□ ĐẶNG THÀNH CƯỜNG*

1. Tóm tắt

Nông nghiệp là một trong những tiềm năng, thế mạnh của Nghệ An với diện tích đất nông nghiệp lớn vào top đầu cả nước (1.249,176 ha). Hoạt động tín dụng trong lĩnh vực nông nghiệp đã tạo điều kiện cho sự phát triển của nông nghiệp địa phương đồng thời cũng tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng, đặc biệt là với những ngân hàng xác định lĩnh vực nông nghiệp là thị trường chủ yếu. Trên cơ sở

thực hiện điều tra, thu nhập dữ liệu từ 439 khách hàng sử dụng dịch vụ tín dụng nông nghiệp tại NHNN&PTNT tỉnh Nghệ An, NHNN&PTNT Tây Nghệ An, NHNN&PTNT Nam Nghệ An, HBBank-Nghệ An, BIDV-Nghệ An, VCB-Nghệ An là những ngân hàng có thị phần tín dụng nông nghiệp chiếm phần lớn tổng dư nợ tín dụng nông nghiệp trên toàn tỉnh Nghệ An. Dựa vào mô hình phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy

* TS - Trường Kinh tế - Trường Đại học Vinh

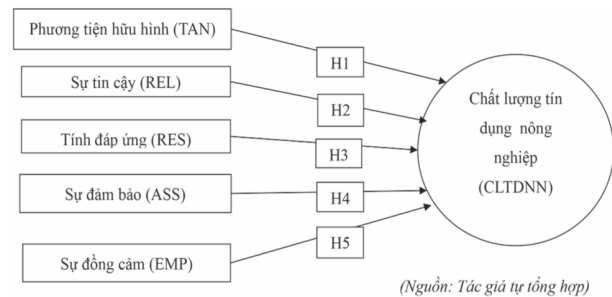
tuyến tính (MRA) kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng nông nghiệp theo thứ tự là Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình và Sự đảm bảo, Tính đáp ứng và cuối cùng là Sự tin cậy. Đây chính là cơ sở quan trọng để đề xuất các chính sách nhằm nâng cao chất lượng tín dụng nông nghiệp thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Đã có nhiều nghiên cứu được thực hiện với nhiều định nghĩa chất lượng dịch vụ được đưa ra. Giữa chất lượng dịch vụ và chất lượng sản phẩm có sự khác biệt rõ rệt, nếu chất lượng sản phẩm được đánh giá bằng chỉ tiêu kỹ thuật cụ thể thì chất lượng dịch vụ lại đến từ cảm nhận của khách hàng, nói cách khác người quyết định kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ chính là khách hàng. Theo Asubonteng & ctg (1996), chất lượng dịch vụ là mức độ mà dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và mong muốn của khách hàng. Parasuraman và cộng sự (1988) thì cho rằng “*Chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn của khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng nhận được*”. Parasuraman & ctg (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ là hàm số của khoảng cách thứ năm. Khoảng cách thứ năm này phụ thuộc vào các khoảng cách trước đó, nghĩa là các khoảng cách 1, 2, 3 và 4. Vì thế, để rút ngắn khoảng cách thứ năm, hay làm tăng chất lượng dịch vụ, nhà quản trị dịch vụ phải nỗ lực rút ngắn các khoảng cách này. Mô hình năm thành phần chất lượng dịch vụ và thang đo SERVQUAL bao phủ khá hoàn chỉnh mọi vấn đề đặc trưng cho chất lượng của một dịch vụ. Bennett (2003) đã chỉ ra rằng các ngân hàng vượt trội trong chất lượng dịch vụ có lợi thế tiếp thị riêng biệt và mức độ chất lượng dịch vụ được cải thiện liên quan đến doanh thu cao hơn, tỷ lệ bán chéo tăng và khách hàng cao hơn duy trì. Trên cơ sở các

nghiên cứu trước đây và tình hình thực tiễn về chất lượng tín dụng nông nghiệp của các ngân hàng thương mại tại tỉnh Nghệ An. Mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Trong đó, **Phương tiện hữu hình** gồm các quan sát: Trụ sở, phòng giao dịch hiện đại; trang thiết bị, phương tiện làm việc hiện đại; cách sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện; Trang phục của nhân viên thanh lịch, gọn gàng, đẹp. **Sự tin cậy** gồm: Các thông tin về tín dụng nông nghiệp được thể hiện rõ ràng, minh bạch; Các dịch vụ tín dụng nông nghiệp luôn chính xác, tin cậy, ngân hàng cung cấp tín dụng nông nghiệp đúng thời điểm khách hàng cần; ngân hàng có các kênh tiếp nhận khiếu nại và giải đáp một cách kịp thời về tín dụng nông nghiệp, ngân hàng cam kết thực hiện một điều gì đó về tín dụng nông nghiệp (giải ngân vốn vay, điều chỉnh lãi suất,...) vào khoảng thời gian cụ thể, điều đó sẽ được thực hiện. **Tính đáp ứng** gồm: Thời gian xử lý hồ sơ vay nhanh chóng, phương thức cho vay phù hợp, thời hạn tín dụng nông nghiệp và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu, lãi suất linh hoạt. **Sự đảm bảo** gồm: Nhân viên có kiến thức chuyên môn giỏi, chuyên nghiệp; quy trình cho vay tiêu dùng được chuẩn hóa cao; nhân viên hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu; thông tin liên quan đến khách hàng được đảm bảo bảo mật. **Sự đồng cảm** gồm: Nhân viên ngân hàng thể hiện sự quan tâm đến từng khách hàng; nhân viên ngân hàng nhiệt tình, thân thiện, chăm

sóc khách hàng tốt; nhân viên ngân hàng quan tâm đến mong muốn của khách hàng; nhân viên ngân hàng quan tâm đến khó khăn của khách hàng; nhân viên ngân hàng tư vấn hợp lý cho khách hàng về gói dịch vụ tín dụng nông nghiệp.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Độ tin cậy của thang đo

Để xác định độ tin cậy của thang đo, nghiên cứu dùng hệ số hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Corelation) lớn hơn 0.3, hệ số Cronbach's Alpha > 0.6 để đảm bảo độ tin cậy của thang đo.

Bảng 1: Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo

TT	Biến tiềm ẩn	Biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha
1	Phức tạp tiện hữu hình (TAN)	(TAN) TAN 1, TAN2, TAN3, TAN4	0,830
2	Sự tin cậy (REL)	REL1, REL2, REL3, REL4, REL5	0,866
3	Tính đáp ứng (RES)	RES1, RES 2, RES 3, RES 4	0,836
4	Sự đảm bảo (ASS)	ASS1, ASS2, ASS3, ASS4	0,841
5	Sự đồng cảm (EMP)	EMP1, EMP2 EMP3, EMP4	0,814

(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp từ trích xuất dữ liệu SPSS 26)

Tất cả các biến quan sát đều có Corrected Item-Total Corelation lớn hơn 0.3, hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0.6 nên đảm bảo độ tin cậy của thang đo.

3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Sau khi thực hiện phép xoay nhân tố lần 1 tác giả đã tiến hành loại biến EMP1 do biến này có hệ số tải nhỏ hơn 0.55 và thực hiện

phép xoay nhân tố lần 2.

Bảng 2: Kết quả kiểm định tính thích hợp của EFA và giá trị phương sai trích

Kiểm định KMO and Bartlett		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,772
Kiểm định Bartlett's	Approx. Chi-Square	1549,190
	df	210
	Sig.	0,000
Giá trị phương sai trích (Cumulative) %		66,69%
Giá trị riêng (Eigenvalue)		1,582

(Nguồn: Trích xuất từ dữ liệu SPSS 26)

Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số của KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) = 0,772 > 0,5 và Kiểm định Barlet về tương quan các biến quan sát (Sig.= 0,000 < 0,05) chứng tỏ phân tích EFA là phù hợp. Qua kiểm định phương sai trích cho ta thấy giá trị Cumulative variance = 66,692% > 50% và Eigenvalue = 1,582 > 1. Điều này cũng cho thấy 66,69% thay đổi của mỗi nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát của nhân tố.

Bảng 3: Kết quả phân tích nhân tố

Thứ tự	Biến quan sát	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất
1	TAN1, TAN2, TAN3, TAN4	0,75	0,901
2	REL1, REL2, REL3, REL4, REL5	0,756	0,823
3	RES1, RES 2, RES 3, RES 4	0,718	0,818
4	ASS1, ASS2, ASS3, ASS4	0,745	0,861
5	EMP2 EMP3, EMP4	0,637	0,815

(Nguồn: Trích xuất từ dữ liệu SPSS 26)

Bảng trên cho thấy, hệ số Corrected Item-Total Corelation có giá trị từ 0,637 đến 0.901 đều lớn hơn 0,3 nên thang đo đảm bảo độ tin cậy. Qua phân tích nhân tố khám phá, cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thực tiễn bao gồm 5 thang đo: CLTDNN = f(TAN, REL, RES, ASS, EMP) = f(F1, F2, F3, F4, F5).

3.3. Phân tích hồi quy (MRA)

$$CLCV = \beta_0 + \beta_1 * F1 + \beta_2 * F2 + \beta_3 * F3 + \beta_4 * F4 + \beta_5 * F5 + \epsilon_i$$

Với β_j : Hệ số hồi quy, ϵ_i : là phần dư

(Residual).

Bảng 4: Kết quả hồi quy của mô hình

Mô hình	Hồi quy chưa chuẩn hóa		Hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến VIF
	B	Sai số chuẩn	Beta			
(Constant)	-0,564	0,361		-1,562	0,120	
F1	0,263	0,062	0,255	4,228	0,000	1,039
F2	0,189	0,075	0,165	2,531	0,012	1,225
F3	0,228	0,072	0,192	3,186	0,002	1,046
F4	0,190	0,064	0,196	2,968	0,003	1,248
F5	0,324	0,073	0,304	4,459	0,000	1,329

Biến phụ thuộc: CLTDNN

R bình phương hiệu chỉnh: 0,735

ANOVA

Sig.: 0,000

Durbin-Watson: 2,265 (Nguồn: Trích xuất từ dữ liệu SPSS 26)

Trong bảng trên, theo kiểm định Wald, hệ số Sig. <0,05). Như vậy, về tổng thể, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc, Adjusted R Square = 0,435 như vậy, 43,5% thay đổi của chất lượng tín dụng nông nghiệp được giải thích bởi các biến độc lập và đảm bảo có ý nghĩa với mức tin cậy 99%, tất cả các biến độc lập đều có VIF < 10, ko có hiện tượng đa cộng tuyến. Durbin-Watson = 2,2265 nằm trong khoảng 1-3, ko có hiện tượng tự tương quan. Như vậy các kiểm định mô hình đều cho kết quả phù hợp nên mô hình tốt để dùng cho phân tích.

Bảng 4 : Vị trí ảnh hưởng các biến của mô hình

Thang đo	Hệ số hồi quy	%	Thứ tự ảnh hưởng
(F1) Phương tiện hữu hình	0,255	22,93%	2
(F2) Sự tin cậy	0,165	14,84%	5
(F3) Tính đáp ứng	0,192	17,27%	4
(F4) Sự đảm bảo	0,196	17,63%	3
(F5) Sự đồng cảm	0,304	27,34%	1
Tổng	1,112	100%	

(Nguồn: Tổng hợp từ tác giả)

Bảng trên cho ta thấy thứ tự tác động của các yếu tố và tầm quan trọng của các yếu tố tác động theo thứ tự là: (F5) Sự đồng cảm, (F1) Phương tiện hữu hình, (F4) Sự đảm bảo, (F3)

Tính đáp ứng, (F2) Sự tin cậy.

Hàm ý chính sách

- Ngân hàng cần thể hiện sự quan tâm đến từng khách hàng, trong giao tiếp với khách hàng phải nhiệt tình, thân thiện, chăm sóc khách hàng chu đáo. Cần quan tâm đến những gì mà khách hàng mong muốn, những lợi ích chính đáng của khách hàng, đồng hành cùng khách hàng trong quá trình vay vốn và đặc biệt khi khách hàng rơi vào tình trạng khó khăn, cần có biện pháp hỗ trợ kịp thời do đặc thù của lĩnh vực nông nghiệp chịu rủi ro về thiên tai và thị trường lớn.

- Thường xuyên cập nhật, đào tạo để nhân lực ngân hàng có kiến thức, am hiểu trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn, đảm bảo về chuyên môn và nghiệp vụ khi tác nghiệp. Cán bộ ngân hàng phải có phong thái làm việc chuyên nghiệp, hướng dẫn các thủ tục cần đầy đủ, dễ hiểu, số hóa và chuẩn hóa cao. Các ngân hàng cần chú trọng công tác tư vấn, giải quyết các vấn đề khó khăn, thắc mắc của khách hàng trong quá trình thực hiện cho vay. Quy trình tín dụng nông nghiệp cần phải được chuẩn hóa cao và các thông tin về khách hàng luôn được bảo mật tuyệt đối.

- Thường xuyên hoàn thiện cơ sở vật chất như về trụ sở, phòng giao dịch, phương tiện liên lạc, trang thiết bị, hệ thống phần mềm ổn định và hiệu quả. Cách sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện cho việc giao dịch. Trang phục của nhân viên thanh lịch, gọn gàng, đẹp và thân thiện với khách hàng.

- Thời gian xử lý hồ sơ cần kịp thời, nhanh chóng, đa dạng hóa





các phương thức tín dụng nông nghiệp phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng. Thời hạn tín dụng và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu vay trong lĩnh vực nông nghiệp, lãi suất tín dụng cần linh hoạt và đáp ứng được lợi ích cả của ngân hàng và khách hàng.

- Các thông tin về tín dụng nông nghiệp được thể hiện rõ ràng, minh bạch, công khai trên các kênh thông tin chính thống. Ngân hàng cần xây dựng quy trình nghiệp vụ nhất quán và cung cấp các dịch vụ tín dụng nông nghiệp đúng thời điểm khách hàng cần và tin cậy. Ngân hàng cần có các kênh tiếp nhận khiếu nại, thắc mắc và giải đáp một cách kịp thời cho khách hàng về dịch vụ tín dụng nông nghiệp. Các cam kết thực về giải ngân vốn vay, điều chỉnh lãi suất,... trong lĩnh vực nông nghiệp luôn được hiện kịp thời và chính xác.□

Tài liệu tham khảo

1. Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1994), “*SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-Based and Perceptions-minus-expectations measurement of service quality*”, *Journal of Marketing*, Vol.58, pp.125-131.
2. Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L.L. Berry. “*A concept model of service quality and its implications for future research*”, *Journal of Marketing*, 1985, Vol. 49, 41-50;
3. Sabir, Ghafoor, Akhtar, Hafeez & Rehman. “*Factors Affecting Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan*”, *International Review of Management and Business Research*, 2014, 3(2).
4. Mai Hoài (2023), “*Agribank: điểm tựa vững chắc cho nền nông nghiệp Việt Nam*”, *Tạp chí Tài chính*, Tháng 4/2023.
5. <https://thoibaotaichinhvietnam.vn/agribank-trien-khai-hieu-qua-chinh-sach-tin-dung-ve-nong-nghiep-120357.html>.