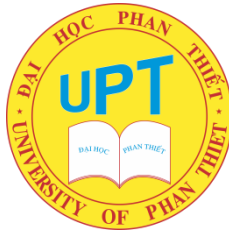


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



HOÀNG NGỌC MINH NGUYỄN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG SÀI GÒN THƯƠNG TÍN
(SACOMBANK): TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU
TẠI PHÒNG GIAO DỊCH LA GI**

Lâm Đồng – 2026

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



HOÀNG NGỌC MINH NGUYỄN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN
DỤNG TẠI NGÂN HÀNG SÀI GÒN THƯƠNG TÍN
(SACOMBANK): TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI
PHÒNG GIAO DỊCH LA GI**

CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. TÔ BÌNH MINH

TS. HOÀNG THANH LIÊM

Lâm Đồng – 2026

LỜI CẢM ƠN

Đề án tốt nghiệp Thạc sĩ này là kết quả của một chặng đường nỗ lực học tập, rèn luyện và nghiên cứu nghiêm túc; nhưng hơn hết, đó là thành quả được kiến tạo từ sự hỗ trợ, đồng hành và động viên to lớn của quý Thầy Cô, đồng nghiệp cùng gia đình.

Trước hết, tôi xin gửi lời tri ân sâu sắc nhất tới Ban Giám hiệu cùng tập thể sư phạm Trường Đại học Phan Thiết. Quý Thầy Cô đã tận tình giảng dạy, truyền đạt những kiến thức chuyên môn quý báu và tạo điều kiện học thuật tốt nhất cho tôi trong suốt thời gian theo học tại trường.

Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và kính trọng sâu sắc nhất đến **TS. Hoàng Thanh Liêm** – người thầy đã trực tiếp hướng dẫn khoa học, đã chỉ dẫn tận tình, những định hướng trong suốt quá trình triển khai nghiên cứu không chỉ giúp tôi hoàn thiện đề án này một cách chẵn chu, mà còn giúp tôi trưởng thành hơn rất nhiều trong môi trường quản trị nghề nghiệp.

Tôi cũng xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc cùng tập thể cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) – Phòng giao dịch La Gi. Cảm ơn các anh chị em đồng nghiệp đã luôn tạo điều kiện thuận lợi, chia sẻ áp lực công việc và cổ vũ tinh thần để tôi hoàn thành tốt mục tiêu học tập này.

Cuối cùng, tôi xin thất lòng tri ân đến gia đình và bạn bè – những người đã luôn là hậu phương vững chắc, chia sẻ mọi khó khăn và ủng hộ tôi vô điều kiện trên con đường học vấn.

Mặc dù đã dành nhiều tâm huyết và nỗ lực để hoàn thiện đề án với tinh thần nghiêm túc nhất, song kính mong quý Thầy Cô và các nhà khoa học trong Hội đồng thông cảm và chỉ dẫn thêm cho những thiếu sót còn tồn tại.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả

Hoàng Ngọc Minh Nguyên

LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc, quán triệt và hiểu rõ các quy định về hành vi vi phạm trong học thuật của Trường Đại học Phan Thiết. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng đề án tốt nghiệp Thạc sĩ với đề tài: **Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Trường hợp nghiên cứu tại Phòng giao dịch La Gi** là kết quả của quá trình học tập, rèn luyện và nghiên cứu độc lập, nghiêm túc của chính tôi dưới sự hướng dẫn của tập thể khoa học.

Tôi xin cam đoan:

1. Các số liệu, dữ liệu quản trị nội bộ và kết quả nghiên cứu thực chứng được trình bày trong đề án là hoàn toàn trung thực, khách quan, có nguồn gốc trích lục rõ ràng và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu hay sử dụng để bảo vệ học vị nào khác.
2. Tất cả các nội dung trích dẫn, tham khảo từ các tài liệu, sách, tạp chí chuyên ngành và công trình nghiên cứu của các tác giả khác đều đã được liệt kê đầy đủ, ghi nhận nguồn gốc một cách rõ ràng, minh bạch trong danh mục tài liệu tham khảo theo đúng quy định.
3. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Hội đồng chấm luận văn, Ban Giám hiệu Nhà trường và trước pháp luật về tính xác thực, sự trung thực trong học thuật của đề án nghiên cứu này.

Lâm Đồng, ngày 10 tháng 05 năm 2026

Tác giả

Hoàng Ngọc Minh Nguyên

TÓM TẮT ĐỀ TÀI

Đề án Thạc sĩ chuyên ngành Quản trị Kinh doanh của học viên Hoàng Ngọc Minh Nguyên với đề tài Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại Ngân hàng SACOMBANK: Trường hợp nghiên cứu tại Phòng giao dịch La Gi được xây dựng dựa trên nhận thức sâu sắc về tầm quan trọng của trải nghiệm khách hàng và tính an toàn hệ thống đối với sự phát triển bền vững của một ngân hàng thương mại hiện đại. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt trên thị trường tài chính địa bàn thị xã La Gi, chất lượng dịch vụ tín dụng (được cấu thành từ tốc độ, quy trình, năng lực nhân sự và tính an toàn) là yếu tố sống còn quyết định uy tín và năng lực giữ chân khách hàng của đơn vị.

Thực tế tại SACOMBANK Phòng giao dịch La Gi giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy đơn vị đang đối mặt với thách thức lớn khi dư nợ bán lẻ ngắn hạn tăng trưởng bất phá nhưng tỷ lệ nợ quá hạn lại dịch chuyển gia tăng mạnh lên mức báo động 9,11% vào cuối năm 2025. Thực trạng này đặt ra yêu cầu cấp bách phải tối ưu hóa quy trình vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm cân bằng giữa mục tiêu thỏa mãn nhu cầu vốn cấp bách của người dân và mục tiêu an toàn hệ thống.

Về phương diện khoa học, đề án được thực hiện dựa trên nền tảng lý thuyết kinh điển về dịch vụ bao gồm Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL (Parasuraman) và Mô hình chất lượng dịch vụ cảm nhận (Grönroos).

Toàn bộ dữ liệu được xử lý chuyên sâu bằng phần mềm SPSS... để đánh giá sự tác động của 7 nhân tố chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng tổng thể của khách hàng, bao gồm: Sự thuận tiện của Quy trình (QT), Tốc độ xử lý và Thời gian đáp ứng (TAT), Năng lực và thái độ của Nhân sự (NS), Tính minh bạch về Chi phí (CP), Năng lực an toàn và Kiểm soát rủi ro (RR), Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC), Chăm sóc khách hàng sau giải ngân (CS). Để đảm bảo tính khách quan, nghiên cứu tiến hành phát ra 250 phiếu khảo sát, thu về 235 phiếu và sàng lọc giữ lại 221 phiếu hợp lệ (N=221) đưa vào phân tích chính thức.

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các nút thắt cốt lõi: nhân tố Nhân sự đạt điểm cảm nhận cao nhất, trong khi nhân tố Quy trình và Thời gian đáp ứng vụ mùa mang tính

cấp bách tại địa phương lại đạt điểm số thấp nhất do thủ tục kiểm chứng thu nhập đối với kinh tế hộ gia đình phi chính thức (ngư nghiệp cảng cá, trang trại nông sản) còn cứng nhắc.

Trên cơ sở đó, đề án đề xuất hệ thống 5 nhóm giải pháp chiến lược được may đo đồng bộ và tương thích với mô hình Giám sát rủi ro tập trung hiện hành của hệ thống SACOMBANK. Các giải pháp bao gồm: linh hoạt hóa chứng từ chứng minh nguồn thu thực tế tại địa bàn; ứng dụng công nghệ số hóa dòng công việc để rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ (TAT); điều chỉnh cơ chế KPI gắn tăng trưởng dư nợ với chất lượng kiểm soát nợ quá hạn; hoàn thiện dịch vụ nhắc nợ văn minh; và thiết kế sản phẩm tín dụng tuần hoàn may đo theo chu kỳ chuyển biến và vụ mùa đặc thù.

Công trình nghiên cứu này không chỉ mang ý nghĩa lý luận trong việc làm phong phú thêm kho tàng quản trị dịch vụ tín dụng tại cấp đơn vị cơ sở, mà còn mang giá trị thực tiễn giúp Ban lãnh đạo SACOMBANK PGD La Gi củng cố nền tảng vận hành, kéo giảm tỷ lệ nợ quá hạn và hướng tới sự phát triển bền vững trong tương lai

SUMMARY

The Master's thesis in Business Administration by student Hoang Ngoc Minh Nguyen, entitled "Solutions to improve credit service quality at SACOMBANK: A case study at La Gi Transaction Office," was developed based on a deep awareness of the importance of customer experience and system safety to the sustainable development of a modern commercial bank. In the context of fierce competition in the financial market of La Gi town, credit service quality (comprising speed, process, staff capability, and safety) is a vital factor determining the reputation and customer retention capacity of the unit.

Practices at SACOMBANK La Gi Transaction Office during the 2023 - 2025 period indicate that the unit is facing significant challenges: while short-term retail loan balances experienced breakthrough growth, the overdue debt ratio rose sharply to an alarming 9.11% by the end of 2025. This reality creates an urgent need to optimize operational processes and enhance service quality in order to balance satisfying the pressing capital demands of local residents with maintaining system safety.

On the theoretical front, the study is grounded in classic service quality frameworks, including the SERVQUAL model (Parasuraman) and the Perceived Service Quality model (Grönroos).

All data were processed in-depth using SPSS software to evaluate the impact of 7 service quality factors on overall customer satisfaction, including: Process Convenience (QT), Processing Speed and Turnaround Time (TAT), Staff Competence and Attitude (NS), Cost Transparency (CP), Safety and Risk Control Capability (RR), Facilities and Technological Amenities (VC), and Post-Disbursement Customer Care (CS). To ensure objectivity, the study distributed 250 survey questionnaires, retrieved 235, and retained 221 valid responses (N=221) for formal analysis.

Research findings highlighted core bottlenecks: the Staff factor received the highest perceived score, whereas the Process and Turnaround Time factors during urgent

local harvest seasons recorded the lowest scores due to rigid income verification procedures for informal household economies (fishing ports, agricultural farms).

Based on these findings, the thesis proposes a synchronized system of 5 strategic solution groups customized to fit SACOMBANK's current centralized risk monitoring framework. These solutions include: flexibilizing documentation for real income verification in the local area; applying digital workflow technology to shorten turnaround time (TAT); adjusting KPI mechanisms to link credit growth directly with overdue debt control; perfecting professional debt reminder services; and designing tailored revolving credit products suited to specific fishing trip cycles and agricultural harvest seasons.

This research project not only carries theoretical significance in enriching the body of knowledge on credit service management at the branch level, but also provides practical value in helping the Executive Board of SACOMBANK La Gi Transaction Office strengthen operational foundations, reduce the overdue debt ratio, and head toward sustainable development in the future.

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu	Thuật ngữ gốc (Tiếng Anh)	Diễn giải học thuật (Tiếng Việt)
AON	Activity on Node	Sơ đồ mạng lưới nút (Phương pháp PERT)
APA	American Psychological Association	Chuẩn trình bày của Hiệp hội Tâm lý học Hoa Kỳ
AML	Anti-Money Laundering	Kiểm soát phòng chống rửa tiền
BPM	Business Process Management	Hệ thống nền tảng quản trị quy trình doanh nghiệp
CASA	Current Account Saving Account	Tiền gửi không kỳ hạn / Tiền gửi thanh toán
CIC	Credit Information Center	Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc Gia (Ngân hàng Nhà nước)
CLDV	Overall Service Quality	Chỉ số chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (Biến phụ thuộc)
COF	Cost of Funds	Chi phí huy động vốn
CP	Cost / Price	Tính minh bạch và hợp lý về Chi phí (Nhân tố CP)
CS	Customer Service / Care	Chăm sóc khách hàng sau giải ngân (Nhân tố CS)
DPC	General Provision	Dự phòng chung
DPCT	Specific Provision	Dự phòng cụ thể
EDD	Enhanced Due Diligence	Biện pháp đánh giá/thẩm định tăng cường khách hàng
EFA	Exploratory Factor Analysis	Phương pháp phân tích nhân tố khám phá

KMO	Kaiser-Meyer-Olkin	Chỉ số kiểm định KMO thích hợp trong phân tích EFA
KPIs	Key Performance Indicators	Bộ chỉ số đánh giá hiệu năng công việc cốt lõi
KYC	Know Your Customer	Quy trình nhận diện và cập nhật hồ sơ thông tin khách hàng
MEAN	Mean	Giá trị trung bình toán học
NHNN	—	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	—	Ngân hàng Thương mại
NHTMCP	—	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
NIM	Net Interest Margin	Tỷ lệ biên thu nhập lãi thuần tài chính
NPL	Non-Performing Loan	Tỷ lệ nợ xấu
NQH	Overdue Debt	Nợ quá hạn
NS	Personnel / Staff	Năng lực và thái độ của Nhân sự (Nhân tố NS)
OLS	Ordinary Least Squares	Phương pháp ước lượng bình phương nhỏ nhất thông thường
PGD	—	Phòng giao dịch
QT	Process	Sự thuận tiện và đơn giản của Quy trình (Nhân tố QT)
RR	Risk Control / Safety	Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (Nhân tố RR)
SERVQUAL	Service Quality	Mô hình tiêu chuẩn đo lường các khía cạnh chất lượng dịch vụ
SME	Small and Medium-sized Enterprises	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	Hệ thống ứng dụng xử lý thống kê chuyên sâu trong khoa học xã hội

TAT	Turnaround Time	Chỉ số tốc độ vận hành và thời gian đáp ứng hồ sơ (Nhân tố TAT)
THADS	—	Cơ quan Thi hành án dân sự
TSBĐ	—	Tài sản bảo đảm
UBND	—	Ủy ban nhân dân
VC	Visual / Tangibles Component	Nền tảng cơ sở vật chất cùng tiện ích hạ tầng công nghệ (Nhân tố VC)
VIF	Variance Inflation Factor	Hệ số phóng đại phương sai dùng kiểm định đa cộng tuyến

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

LỜI CAM ĐOAN

TÓM TẮT ĐỀ TÀI

SUMMARY

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

MỤC LỤC

PHẦN I: MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
2.1. Mục tiêu tổng quát	3
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
3.1. Đối tượng nghiên cứu	4
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Phương pháp nghiên cứu.....	4
5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	5
5.1. Ý nghĩa khoa học	5
5.2. Ý nghĩa thực tiễn	6
6. Kết cấu của đề án	6
PHẦN II: NỘI DUNG	8
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	8
1.1. Tổng quan về dịch vụ tín dụng ngân hàng thương mại.....	8
1.1.1. Khái niệm tín dụng ngân hàng	8
1.1.2. Chất lượng dịch vụ tín dụng.....	9
1.1.3. Đặc điểm của tín dụng ngân hàng.....	11
1.1.4. Dịch vụ tín dụng - một cấu phần của dịch vụ ngân hàng bán lẻ	12

1.2. Mối quan hệ biện chứng giữa chất lượng tín dụng và chất lượng dịch vụ tín dụng.....	14
1.3. Các mô hình lý thuyết đo lường chất lượng dịch vụ.....	15
1.3.1. Mô hình SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).....	15
1.3.2. Mô hình chất lượng dịch vụ kỹ thuật và chức năng (Grönroos, 1984)...	17
1.4. Các nghiên cứu trong và ngoài nước	18
1.4.1. Các nghiên cứu trong nước	18
1.4.2. Các nghiên cứu ngoài nước.....	20
1.5. Kết luận rút ra từ các nghiên cứu trước.....	22
1.6. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	23
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG SACOMBANK – PHÒNG GIAO DỊCH LA GI	28
2.1. Thiết kế nghiên cứu.....	28
2.2 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	29
2.2.1. Biến phụ thuộc	29
2.2.2. Các biến độc lập	30
2.2.3. Mô hình nghiên cứu	31
2.2.4. Ý nghĩa của mô hình	32
2.3. Phương pháp thu thập dữ liệu	34
2.3.1. Đối tượng khảo sát	34
2.3.2. Xác định cỡ mẫu nghiên cứu.....	34
2.3.3. Thiết kế bảng hỏi khảo sát	34
2.4. Phương pháp phân tích và xử lý dữ liệu	35
2.5. Thang đo chính thức.....	41
2.6. Phương pháp xử lý thông tin.....	46
2.6.1. Phương pháp thống kê mô tả.....	46
2.6.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha.....	46
2.6.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	46

2.6.4. Phân tích hồi quy tuyến tính bội	47
2.7. Thực trạng dịch vụ tín dụng tại ngân hàng SACOMBANK – Phòng giao dịch La Gi.....	47
2.7.1. Giới thiệu ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.....	47
2.7.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín PGD La Gi	49
2.7.3. Cơ cấu tổ chức và bộ máy hoạt động của SACOMBANK PGD La Gi .	51
2.7.4. Tình hình hoạt động kinh doanh chung giai đoạn 2023 - 2025	55
2.7.5. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng tại PGD La Gi	58
2.8. Kết quả khảo sát thực chứng về sự cảm nhận của khách hàng (dữ liệu spss)	61
2.8.1. Đặc điểm nhân khẩu học của mẫu nghiên cứu.....	61
2.8.2. Thống kê mô tả thang đo.....	64
2.8.3. Phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho thang đo chính thức	74
2.8.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	77
2.8.5. Kiểm tra hệ số tương quan Pearson giữa các biến.....	81
2.8.6. Phân tích hồi quy tuyến tính bội	83
2.8.7. Dò tìm các vi phạm giả định cần thiết	87
2.8.8. Kết quả phân tích nhân tố tác động Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng SACOMBANK PGD La Gi.....	90
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI SACOMBANK PGD LA GI.....	94
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp.....	94
3.2. Giải pháp cụ thể	94
3.2.1. Giải pháp tập trung cải tiến quy trình và tốc độ xử lý hồ sơ tín dụng	94
3.2.2. Giải pháp nâng cao năng lực và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên tín dụng.....	95
3.2.3. Giải pháp hoàn thiện cơ chế giám sát rủi ro tập trung phù hợp với đặc thù kinh tế địa phương.....	96

3.2.4. Giải pháp đầu tư hạ tầng số và tích hợp hệ thống chấm điểm tín dụng tự động.....	96
3.2.5 Nhóm giải pháp kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước và Hội sở nhằm tạo hành lang pháp lý cho vay linh hoạt ở khu vực nông thôn, ven biển.....	97
3.2.6. Giải pháp phát triển các sản phẩm tín dụng đặc thù “may đo” theo chu kỳ sản xuất của địa phương.....	97
3.2.7. Giải pháp hướng đến hoàn thiện hoạt động chăm sóc sau vay và xử lý nợ quá hạn theo hướng văn minh, kịp thời.	98
PHẦN KẾT LUẬN	100
1. Tóm tắt các kết quả chính của đề án	100
2. Những đóng góp chính của nghiên cứu	101
3. Hạn chế của đề án	102
4. Hướng nghiên cứu tiếp theo.....	103
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	105
PHỤ LỤC	

PHẦN I: MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hoạt động tín dụng từ lâu vẫn là trụ cột sinh lời chính và là huyết mạch quyết định sự tồn tại, phát triển của mọi ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, trong kỷ nguyên ngân hàng số và cạnh tranh đa chiều hiện nay, quan niệm truyền thống vốn tách bạch giữa chất lượng tín dụng (an toàn khoản vay) và chất lượng dịch vụ tín dụng (trải nghiệm khách hàng) đã trở nên lỗi thời. Thực tiễn ngành cho thấy, một quy trình dịch vụ thiếu minh bạch, thời gian xử lý kéo dài không chỉ gây sụt giảm mức độ hài lòng mà còn tạo ra hiệu ứng sàng lọc ngược: những khách hàng có năng lực tài chính tốt, nhiều lựa chọn thị trường, sẽ rời bỏ ngân hàng, để lại phân khúc khách hàng chấp nhận mọi thủ tục miễn được vay – nhóm tiềm ẩn rủi ro cao nhất. Ngược lại, một quy trình dịch vụ chuyên nghiệp, tốc độ đáp ứng nhanh và minh bạch chính là công cụ sàng lọc rủi ro đầu vào hiệu quả, giúp ngân hàng thu hút và giữ chân những khách hàng chất lượng, từ đó kiểm soát nợ quá hạn ngay từ khâu khởi tạo. Vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng không đơn thuần là bài toán tiếp thị hay chăm sóc khách hàng, mà là một chiến lược quản trị rủi ro nền tảng.

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (SACOMBANK) – với vị thế là một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam – đã sớm nhận thức điều này và luôn xác định việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại mạng lưới các phòng giao dịch cấp cơ sở là mũi nhọn chiến lược. Phòng Giao dịch (PGD) La Gi, trực thuộc SACOMBANK Bình Thuận, là một mắt xích quan trọng trong mạng lưới đó: nơi trực tiếp triển khai nghiệp vụ, tiếp xúc và thẩm định khách hàng trên địa bàn thị xã La Gi – một địa bàn có cơ cấu kinh tế đặc thù với ngư nghiệp, nông nghiệp thanh long và thương mại hộ gia đình.

Thực tiễn điều hành giai đoạn 2023 – 2025 tại PGD La Gi đã bộc lộ một nghịch lý đáng báo động. Một mặt, để đáp ứng chỉ tiêu kinh doanh, đơn vị chịu áp lực mở rộng quy mô dư nợ cho vay bán lẻ ngắn hạn. Mặt khác, tỷ lệ nợ quá hạn đến cuối năm 2025 đã chạm mức 9,11% – một con số vượt xa ngưỡng cảnh báo an toàn thông thường trong ngành (thường là dưới 3%) và có nguy cơ đẩy đơn vị vào diện kiểm soát đặc biệt của Hội sở. Nghịch lý này cho thấy việc chạy theo tăng trưởng dư nợ thuần túy mà thiếu

một khung dịch vụ đủ chất lượng đang tạo ra vòng luẩn quẩn: số lượng khoản vay tăng, nhưng chất lượng khách hàng giảm, nợ xấu tích tụ và cuối cùng đe dọa chính sự an toàn vốn của ngân hàng.

Truy nguyên nguyên nhân, có thể chỉ ra ba điểm nghẽn nội tại mang tính hệ thống. Thứ nhất, quy trình kiểm chứng nguồn thu nhập đối với khu vực kinh tế phi chính thức – đối tượng khách hàng chủ đạo tại La Gi như tiểu thương cảng cá, chủ tàu thuyền đánh bắt xa bờ, chủ trang trại thanh long – còn cứng nhắc và thiếu linh hoạt. Những khách hàng này sở hữu dòng tiền thực rất tốt nhưng không có bảng lương, hợp đồng lao động hay báo cáo tài chính chuẩn mực. Việc ép họ vào khuôn mẫu hồ sơ tín dụng truyền thống hoặc khiến ngân hàng bỏ qua những khách hàng tiềm năng, hoặc buộc cán bộ tín dụng và khách hàng phải làm đẹp hồ sơ, gây rủi ro đạo đức và sai lệch thông tin đầu vào.

Thứ hai, thời gian xử lý hồ sơ (TAT) hiện tại chưa đáp ứng được tính cấp bách của chu kỳ sản xuất theo mùa vụ địa phương. Một chủ tàu cần vốn gấp trước chuyến biển dài ngày, hay một nông dân cần tiền phân thuốc đúng thời điểm ra hoa thanh long không thể chờ đợi quy trình thẩm định kéo dài hàng tuần. Sự chậm trễ này không chỉ làm giảm năng lực cạnh tranh của ngân hàng mà còn đẩy khách hàng tới các kênh tín dụng phi chính thức với lãi suất cao và rủi ro khó lường.

Thứ ba, và là điểm nghẽn có tính thời sự và tác động sâu sắc nhất, là sự chuyển đổi mô hình quản trị rủi ro tại SACOMBANK: từ cơ chế kiểm soát rủi ro phân tán (có chuyên viên kiểm soát ngồi tại quầy, am hiểu địa bàn) sang cơ chế Giám sát rủi ro tập trung tại Hội sở. Trong mô hình mới, hồ sơ vay được phê duyệt bởi một chuyên viên độc lập từ xa, chỉ dựa trên chứng từ và lập luận thẩm định trên giấy. Điều này đòi hỏi cán bộ tín dụng tại PGD La Gi phải có năng lực kể câu chuyện tài chính của một hộ ngư dân hay chủ vừa thanh long bằng ngôn ngữ nghiệp vụ chuẩn mực: chứng từ hóa dòng tiền phi chính thức, mô tả phương án kinh doanh logic và thuyết phục được bộ phận giám sát từ xa. Khoảng trống năng lực này, nếu không được lấp đầy, sẽ dẫn đến tình trạng hồ sơ bị từ chối hàng loạt, hoặc cán bộ tín dụng buộc phải điều chỉnh số liệu để vượt qua vòng thẩm định – một rủi ro vận hành nghiêm trọng làm xói mòn chất lượng tín dụng ngay từ gốc.

Như vậy, bài toán đặt ra cho PGD La Gi không chỉ là cải thiện thái độ phục vụ hay rút ngắn thời gian chờ đợi đơn thuần, mà là phải tái thiết lập toàn bộ mối quan hệ giữa quy trình dịch vụ, năng lực thẩm định và cơ chế kiểm soát rủi ro tập trung. Đây chính là khoảng trống mà đề tài Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại Ngân hàng SACOMBANK: Trường hợp nghiên cứu tại Phòng Giao dịch La Gi hướng đến lấp đầy, với tính cấp thiết hiện hữu cả trên phương diện lý luận lẫn thực tiễn quản trị ngay tại đơn vị công tác của học viên.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu cốt lõi của nghiên cứu này nhằm đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK PGD La Gi.

2.2. Mục tiêu cụ thể

(1) Hệ thống hóa, làm rõ cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ tín dụng và các mô hình đo lường phổ biến; đồng thời xác lập khung phân tích phù hợp với đặc thù tín dụng bán lẻ tại một phòng giao dịch cấp cơ sở chịu sự giám sát rủi ro tập trung.

(2) Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng tại PGD La Gi tập trung vào giai đoạn 2023 – 2025.

(3) Xây dựng mô hình nghiên cứu, kiểm định và đo lường tác động của từng nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ tín dụng bằng mô hình phân tích định lượng (Cronbach's Alpha, EFA, hồi quy tuyến tính bội trên SPSS), từ đó chỉ ra các nhân tố trọng yếu cần ưu tiên cải thiện.

(4) Đề xuất hệ thống giải pháp khả thi, xây dựng lộ trình hành động chi tiết theo từng quý, phù hợp với mô hình Giám sát rủi ro tập trung của SACOMBANK và đặc điểm kinh tế - xã hội của thị xã La Gi.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là chất lượng dịch vụ tín dụng và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK PGD La Gi.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Về nội dung: Nghiên cứu tập trung đo lường trải nghiệm khách hàng dựa trên mô hình 5 nhân tố chất lượng dịch vụ cải tiến, bao gồm: Quy trình thủ tục (QT), Thời gian đáp ứng (TAT), Năng lực và thái độ nhân sự (NS), Chi phí vay (CP) và Năng lực an toàn/Kiểm soát rủi ro (RR). Song song với đánh giá định tính từ khách hàng, nghiên cứu còn đối chiếu với các chỉ số hiệu năng tài chính nội bộ (nợ quá hạn, trích lập dự phòng) để có cái nhìn toàn diện về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và chất lượng tín dụng.

Về không gian: Toàn bộ hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng bán lẻ tại Phòng Giao dịch La Gi, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.

Xét về trục thời gian: Toàn bộ thông tin và số liệu thứ cấp được trích lục trong khung thời gian từ năm 2023 đến hết năm 2025. Song song đó, hệ thống dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua việc phát phiếu hỏi trực tiếp đến tệp khách hàng trong suốt tiến trình triển khai nghiên cứu đề tài. Toàn bộ đề án được thực hiện từ tháng 01/2026 đến tháng 05/2026.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp (mixed methods) kết hợp đồng thời giữa tiếp cận định tính và phân tích định lượng đã được lựa chọn triển khai, nhằm bảo đảm tối đa tính khách quan, chiều sâu học thuật cùng độ tin cậy khoa học cho công trình nghiên cứu.

Nghiên cứu định tính: Sử dụng phép duy vật biện chứng và duy vật lịch sử để phân tích hệ thống, quy trình nội bộ của SACOMBANK và dữ liệu quản trị tại PGD.

Song song đó, thực hiện phỏng vấn sâu bán cấu trúc với cán bộ quản lý cấp trung, chuyên gia tín dụng và chuyên viên quan hệ khách hàng tại địa bàn nhằm: (1) hiệu chỉnh thang đo và bảng hỏi khảo sát cho phù hợp với đặc điểm văn hóa, kinh tế của thị xã La Gi; (2) làm rõ các cơ chế vận hành ngầm định trong quá trình phối hợp giữa quầy giao dịch và bộ phận giám sát tập trung; (3) xây dựng mô hình lý thuyết tương thích với bối cảnh nghiên cứu.

Nghiên cứu định lượng: Thiết kế bảng hỏi cấu trúc với thang đo Likert 5 mức độ, triển khai khảo sát trên mẫu tối thiểu 221 khách hàng vay vốn đã giao dịch tại PGD La Gi. Thông qua hệ thống ứng dụng xử lý thống kê chuyên sâu SPSS, nguồn dữ liệu sau khi được sàng lọc và làm sạch sẽ trải qua tiến trình phân tích bài bản: khởi đầu với bước thống kê mô tả mẫu điều tra; tiếp nối bằng việc đánh giá tính nhất quán nội tại của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha. Sau đó, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) được thực hiện nhằm định hình và cô đọng các nhóm biến; cuối cùng, phép thử tương quan Pearson cùng mô hình hồi quy tuyến tính bội được vận dụng để xác thực sự phù hợp của mô hình và xác định mức độ tác động từ các nhân tố đến cảm nhận chất lượng dịch vụ tín dụng.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

5.1. Ý nghĩa khoa học

Đề tài góp phần làm sâu sắc thêm khung lý thuyết về mối quan hệ biện chứng giữa chất lượng dịch vụ tín dụng (Customer Experience) và chất lượng tín dụng (Credit Safety), vốn còn ít được nghiên cứu trong bối cảnh ngân hàng bán lẻ Việt Nam. Thông qua trường hợp điển hình tại PGD La Gi, nghiên cứu cung cấp bằng chứng thực nghiệm cho thấy một quy trình dịch vụ chuyên nghiệp, minh bạch không chỉ tạo ra sự hài lòng mà còn vận hành như một cơ chế sàng lọc rủi ro đầu vào hiệu quả. Đồng thời, nghiên cứu cũng góp phần hiệu chỉnh và phát triển các thang đo chất lượng dịch vụ truyền thống (như SERVQUAL) cho phù hợp với điều kiện đặc thù của một phòng giao dịch địa phương đang chịu sự điều chỉnh của mô hình giám sát rủi ro tập trung.

5.2. Ý nghĩa thực tiễn

Đối với PGD La Gi: Kết quả nghiên cứu sẽ chỉ ra chính xác đâu là những điểm nghẽn có trọng số ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của khách hàng và an toàn tín dụng (ví dụ: bất cập trong chứng minh thu nhập phi chính thức, độ trễ TAT mùa vụ, thiếu hụt kỹ năng lập hồ sơ theo chuẩn giám sát tập trung). Từ đó, đơn vị có được lộ trình hành động ưu tiên, thực tế và khả thi để kéo giảm tỷ lệ nợ quá hạn từ 9,11% về mức an toàn bền vững.

Đối với SACOMBANK: Nghiên cứu đóng vai trò như một tình huống điển hình (case study) có giá trị tham khảo cao, giúp Hội sở đánh giá thực chất hiệu quả của cơ chế phối hợp giữa đơn vị kinh doanh trực tiếp và Bộ phận Giám sát tập trung từ xa. Những khuyến nghị về đào tạo, điều chỉnh quy trình và truyền thông nội bộ rút ra từ đề tài có thể được xem xét để nhân rộng cho các PGD có đặc điểm địa bàn tương tự.

Đối với địa bàn thị xã La Gi: Một hệ thống giải pháp thành công sẽ góp phần khơi thông dòng vốn tín dụng chính thức một cách an toàn, minh bạch, đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn lưu động mang tính mùa vụ cấp bách của ngư dân, nông dân và tiểu thương, qua đó hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương và giảm thiểu sự phụ thuộc vào tín dụng đen.

6. Kết cấu của đề án

Loại trừ các cấu phần quy chuẩn như phần Mở đầu, Kết luận, các Danh mục (từ viết tắt, bảng biểu) và Tài liệu tham khảo, trục nội dung trọng tâm của luận văn được cấu trúc thành ba chương riêng biệt nhưng quán triệt một mạch logic thống nhất.

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ tín dụng của ngân hàng thương mại.

Chương này đóng vai trò xây dựng cơ sở lý luận, làm sáng tỏ các định nghĩa chuyên sâu cùng mô hình đánh giá, từ đó xác lập một khung phân tích học thuật vững chắc cho đề tài.

Chương 2: Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Tập trung trình bày Phương pháp nghiên cứu, thiết kế nghiên cứu và thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK – Phòng Giao dịch La Gi; nghiên cứu và bức tranh thực trạng đa chiều được phác họa từ cả dữ liệu vận hành lẫn tiếng nói của khách hàng.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK – Phòng Giao dịch La Gi.

Chương cuối cùng chuyển hóa các phát hiện nghiên cứu thành những đề xuất hành động cụ thể, khả thi và có lộ trình thực hiện rõ ràng.

PHẦN II: NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về dịch vụ tín dụng ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm tín dụng ngân hàng

Là một phạm trù kinh tế nền tảng, tín dụng hình thành và phát triển song hành cùng sự vận động của nền sản xuất hàng hóa và lưu thông tiền tệ. Đối với lĩnh vực ngân hàng, đây là mảng hoạt động kinh doanh trọng tâm, bản chất phản ánh sự chuyển dịch quyền sử dụng nguồn vốn dựa trên cam kết hoàn trả.

Xét dưới lăng kính pháp lý hiện hành tại Việt Nam, Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 tại Khoản 14, Điều 4 đã đưa ra định nghĩa mang tính quy chuẩn: *Cấp tín dụng được hiểu là sự thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng với các cá nhân, tổ chức để họ sử dụng một khoản tài chính, hoặc cam kết cấp quyền sử dụng nguồn tiền dựa trên cơ sở có hoàn trả thông qua chuỗi nghiệp vụ bao gồm cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng, bao thanh toán, thư tín dụng cùng những phương thức cấp tín dụng hợp pháp khác.*

Căn cứ vào nền tảng pháp lý trên, có thể diễn giải một cách tổng quát: Tín dụng ngân hàng thương mại (NHTM) bản chất là một mối quan hệ kinh tế biện chứng. Trong đó, tổ chức ngân hàng thực hiện bàn giao quyền sử dụng một lượng giá trị tài chính cho đối tác khách hàng trong một khung thời gian cụ thể dựa trên niềm tin tín nhiệm, đi kèm điều kiện ràng buộc về việc hoàn trả nguyên vẹn cả vốn gốc lẫn chi phí lãi phát sinh.

Hoạt động cấp tín dụng từ trước đến nay luôn được định vị là nguồn mang lại lợi nhuận cốt lõi cho hệ thống các NHTM. Thực tế vận hành ngành ngân hàng tại Việt Nam cho thấy, nguồn thu từ danh mục tín dụng chiếm tỷ lệ áp đảo trong bức tranh tổng doanh thu của các tổ chức tín dụng (Nguyen & Nguyen, 2024).

Hệ quả là, rủi ro tín dụng trở thành tác nhân nguy hiểm nhất, có khả năng làm lung lay sự ổn định, thậm chí gây đổ vỡ hệ thống ngân hàng, từ đó tạo ra phản ứng dây

chuyên tiêu cực đến toàn bộ cấu trúc kinh tế và trật tự xã hội. Xuất phát từ tầm quan trọng này, việc kiểm soát tốt chất lượng danh mục cho vay song hành với nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ tín dụng luôn là chiến lược ưu tiên then chốt nhằm bảo đảm sự phát triển bền vững của mỗi định chế tài chính.

1.1.2. Chất lượng dịch vụ tín dụng

Căn cứ theo Giáo trình Tài chính ngân hàng phát hành bởi Trường Đại học Kinh tế Quốc dân (2013), chất lượng dịch vụ tín dụng được định nghĩa là tầm mức đáp ứng của tổ chức tín dụng đối với các đòi hỏi từ phía khách hàng, song hành với việc bảo toàn năng lực an toàn vốn và mang lại hiệu quả sinh lời cho chính ngân hàng. Nhìn nhận theo một thể lưỡng kính bao quát hơn, chất lượng trong hoạt động tín dụng ngân hàng chính là sự thỏa mãn tối ưu các yêu cầu từ các chủ thể tham gia (bao gồm cả phân khúc khách hàng gửi tiền lẫn khách hàng vay vốn) trong mối quan hệ cấp tín dụng. Tiến trình này vừa phải bảo đảm mục tiêu phòng ngừa rủi ro mất vốn, tối đa hóa lợi nhuận định chế, vừa phải tương thích và thúc đẩy sự tăng trưởng bền vững của nền kinh tế - xã hội địa phương.

Hệ thống các lưỡng kính tiếp cận khác nhau đối với chất lượng dịch vụ cấp tín dụng:

- (1) ***Dưới lưỡng kính quản trị của tổ chức tín dụng:*** Xét từ phía định chế tài chính, một danh mục hay khoản cấp tín dụng được ghi nhận là đạt chất lượng tối ưu khi đáp ứng trọn vẹn các cấu phần tiêu chí cốt lõi sau:
 - a. ***Yếu tố an toàn tài chính:*** Khoản cấp vốn phải được ràng buộc bằng các cơ chế bảo đảm chặt chẽ, tối thiểu hóa các tác nhân gây tổn thất hay mất mát nguồn vốn gốc của ngân hàng.
 - b. ***Yếu tố sử dụng vốn đúng định hướng:*** Đối tác vay vốn thực hiện giải ngân và vận hành nguồn tài chính đúng theo phương án kinh doanh và cam kết ràng buộc trong hợp đồng tín dụng.
 - c. ***Yếu tố hiệu năng kinh tế:*** Khoản vay kiến tạo nguồn thu ròng cho ngân hàng, tối ưu hóa chi phí vận hành nghiệp vụ, đồng thời khách hàng nghiêm túc thực hiện nghĩa vụ thanh toán nợ gốc và lãi đúng lịch trình.

- d. *Yếu tố tuân thủ hệ thống quy chế*: Toàn bộ quy trình giải ngân và quản lý nợ phải tương thích với các khuôn khổ pháp lý, quy định của ngành và chính sách tín dụng nội bộ.
- e. *Yếu tố gia tăng lợi thế thị trường*: Góp phần lành mạnh hóa các mối liên kết tài chính, nâng tầm vị thế và củng cố năng lực cạnh tranh của thương hiệu ngân hàng trên thị trường.

(2) **Từ góc độ của khách hàng**: Khách hàng (người vay) đánh giá chất lượng tín dụng dựa trên những yếu tố như: Sự phù hợp: Khoản tín dụng đáp ứng đúng mục đích sử dụng vốn của khách hàng. Khả năng cạnh tranh và linh hoạt: Khách hàng đánh giá cao khi ngân hàng áp dụng mức lãi suất cạnh tranh, thời gian vay hợp lý, đi kèm quy trình phê duyệt thủ tục nhanh gọn, giảm thiểu các bước trung gian phiền hà.

(3) **Dưới lăng kính kinh tế vĩ mô**: Xét trên bình diện toàn nền kinh tế, vai trò và chất lượng của nguồn vốn tín dụng được định vị rõ nét qua các câu phân sau:

- *Động lực hỗ trợ phát triển*: Nguồn vốn vay được dòng chảy kinh tế hấp thụ một cách lành mạnh, phục vụ trực tiếp cho các phương án sản xuất, lưu thông hàng hóa, kinh doanh thương mại và nhu cầu tiêu dùng hợp pháp của người dân.

- *Giá trị đóng góp cho xã hội*: Kiến tạo thêm nhiều vị trí việc làm mới, giảm áp lực thất nghiệp, đồng thời đồng hành cùng việc nâng cấp cơ sở hạ tầng kỹ thuật và khơi thông các tiềm năng kinh tế còn tiềm ẩn tại địa phương.

- *Năng lực thúc đẩy tăng trưởng*: Định hình sự cân bằng và giải quyết hài hòa mối quan hệ biện chứng giữa tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng với tiến trình phát triển kinh tế chung.

Hệ thống chỉ tiêu đo lường hiệu năng hoạt động tín dụng

Đề lượng hóa chất lượng và hiệu quả của dịch vụ tín dụng, các định chế tài chính thường vận dụng bộ chỉ số định lượng nhằm phản ánh cấu trúc rủi ro và hiệu suất vận hành, bao gồm:

- **Tỷ lệ nợ xấu (NPL - Non-Performing Loans)**: Chỉ số đo lường tỷ trọng của các nhóm nợ quá hạn hoặc các khoản vay tiềm ẩn nguy cơ mất vốn trên tổng quy mô dư nợ.

Đây được coi là thước đo trọng yếu nhất phản ánh trực diện mức độ rủi ro tín dụng của một ngân hàng thương mại.

- **Vòng quay vốn cấp tín dụng:** Chỉ tiêu phản ánh tốc độ luân chuyển và hiệu năng khai thác nguồn vốn cho vay của ngân hàng. Chỉ số vòng quay càng lớn chứng minh hiệu suất sử dụng vốn và khả năng thu hồi dòng tiền vận hành càng tối ưu.

- **Chỉ suất sinh lời từ danh mục tín dụng (đo lường qua hệ số ROA, ROE):** Bộ chỉ số chuyên sâu dùng để định giá và phán quyết năng lực kiến tạo lợi nhuận thuần túy từ các chương trình và gói sản phẩm cho vay.

1.1.3. Đặc điểm của tín dụng ngân hàng

Hoạt động tín dụng NHTM mang ba đặc trưng cốt lõi: (1) *Tính hoàn trả*, đây là nguyên tắc tối thượng, phân biệt tín dụng với các hình thức cấp phát hay tài trợ không hoàn lại; (2) *Tính thời hạn*, mọi khoản vay đều được xác định khung thời gian cụ thể, buộc người vay phải lập kế hoạch dòng tiền để đáp ứng nghĩa vụ trả nợ đúng hạn; (3) *Tính rủi ro*, xuất phát từ khoảng cách thời gian giữa thời điểm giải ngân và thời điểm thu hồi, hoạt động tín dụng luôn tiềm ẩn các yếu tố bất định như biến động thị trường, suy giảm năng lực tài chính của khách hàng hay bất đối xứng thông tin.

Trong kỷ nguyên số, tính rủi ro của tín dụng ngân hàng đã có những biểu hiện mới, phức tạp hơn. Sự phát triển của công nghệ tài chính (Fintech) và các nền tảng cho vay trực tuyến đã làm thay đổi cục diện rủi ro tín dụng truyền thống. Các dịch vụ tín dụng tiêu dùng trực tuyến có những đặc điểm như khoản vay nhỏ, người vay phân tán, thiếu tài sản bảo đảm và dễ dàng gia nhập thị trường, khiến rủi ro liên quan đến các dịch vụ này trở nên rõ rệt hơn (Chen et al., 2024). Mặt khác, các nghiên cứu gần đây chỉ ra rằng số hóa có thể làm giảm rủi ro vỡ nợ sau cho vay (post-loan default risk), đồng thời làm tăng khẩu vị rủi ro trước khi cho vay (pre-loan risk appetite), qua đó thúc đẩy tăng trưởng tín dụng mà không dẫn đến tình trạng mở rộng quá mức thiếu bền vững (Li et al., 2024). Đối với hệ thống NHTM Việt Nam, nghiên cứu của Nguyen và Nguyen (2024) cho thấy việc đầu tư vào công nghệ để sẵn sàng cho chuyển đổi số và triển khai Basel III có tác động đáng kể đến mức độ rủi ro tín dụng của các ngân hàng trong giai đoạn 2017–2023. Bên cạnh đó, Hoque, Le và Le (2024) cũng cung cấp bằng chứng thực

nghiệm rằng chuyển đổi số có tác động làm giảm mức độ chấp nhận rủi ro của các NHTM Việt Nam, góp phần củng cố sự ổn định của hệ thống ngân hàng trong dài hạn.

1.1.4. Dịch vụ tín dụng - một cấu phần của dịch vụ ngân hàng bán lẻ

Trong môi trường ngân hàng hiện đại, hoạt động tín dụng không chỉ đơn thuần là một giao dịch tài chính, mà còn là một quá trình cung ứng dịch vụ phức hợp. Khách hàng không chỉ mua một khoản tiền vay, mà đang tiêu thụ toàn bộ hành trình trải nghiệm: từ khâu tiếp cận thông tin, tư vấn sản phẩm, chuẩn bị hồ sơ, thẩm định, ký kết hợp đồng cho đến chăm sóc sau giải ngân. Chính vì vậy, chất lượng của toàn bộ quá trình cung ứng này – hay chất lượng dịch vụ tín dụng – trở thành yếu tố then chốt quyết định năng lực cạnh tranh và sự hài lòng của khách hàng.

Cục diện cung ứng dịch vụ tín dụng trên phạm vi quốc tế đang chịu sự tác động và tái định hình mạnh mẽ bởi làn sóng chuyển đổi số. Trong đó, tiến trình số hóa được định vị là công cụ then chốt nhằm nâng cấp trải nghiệm dịch vụ và tối ưu hóa hiệu suất vận hành của các định chế ngân hàng (Li et al., 2024). Dù vậy, xu hướng chuyển đổi mang tính công nghệ này cũng đồng thời làm xuất hiện những rào cản và thách thức mang tính thời đại mới. Lu và Zhan (2024) chỉ ra rằng chuyển đổi số ngân hàng có tác động không tuyến tính đến khả năng thay thế giữa tín dụng thương mại và tín dụng ngân hàng: trong khi nâng cao năng lực xử lý thông tin số hóa, chuyển đổi số lại không giải quyết được bất đối xứng thông tin từ các yếu tố phi số hóa như năng lực lãnh đạo của doanh nghiệp. Hơn nữa, khi số hóa tiến triển, các ngân hàng có xu hướng cắt giảm hoạt động tuyển đầu – nơi xử lý các thông tin phi số hóa này, từ đó làm gia tăng tính bất định trong quan hệ tín dụng. Điều này cho thấy, trong bối cảnh số hóa, chất lượng dịch vụ tín dụng không chỉ phụ thuộc vào công nghệ mà còn đòi hỏi sự cân bằng giữa hiệu quả xử lý thông tin và năng lực thấu hiểu khách hàng của đội ngũ nhân sự trực tiếp.

Bên cạnh đó, kết quả khảo sát toàn cầu năm 2023 của Forrester Consulting với 866 nhà quản trị cấp cao trong lĩnh vực ngân hàng cho thấy các ngân hàng đang chuyển trọng tâm trải nghiệm khách hàng từ các kênh truyền thống như tổng đài, chatbot sang ưu tiên số hóa hạ tầng quản trị rủi ro tín dụng, nhằm đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng về dịch vụ cá nhân hóa và liền mạch (Forrester Consulting, 2023).

Trong bối cảnh thị trường tài chính Việt Nam, hệ thống các công trình nghiên cứu khoa học gần đây cũng nhất quán khẳng định vai trò quyết định của chất lượng dịch vụ tín dụng đối với mức độ thỏa mãn và lòng trung thành từ phía khách hàng. Điển hình là nghiên cứu của Hang và Trung (2024), nhóm tác giả đã chứng minh thực chứng mối liên hệ tích cực giữa ba cấu phần: chất lượng dịch vụ cung ứng, sự hài lòng và xu hướng gắn bó lâu dài của khách hàng thuộc phân khúc các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam.

Tương đồng với góc nhìn trên, Nguyen (2024) cũng chỉ ra hệ thống các tác nhân cấu thành nên chất lượng dịch vụ cho vay có sức tác động vô cùng lớn đến trạng thái hài lòng của nhóm khách hàng doanh nghiệp quy mô vừa và nhỏ.

Đặc biệt, mang giá trị tham chiếu cận kề và trực diện nhất cho đề tài này là công trình thực nghiệm của Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024). Được triển khai trực tiếp tại Sacombank Chi nhánh Bình Thuận – địa bàn có sự tương đồng và liên kết với thị xã La Gi – nghiên cứu này đã bóc tách và định lượng rõ nét các nhân tố trực tiếp chi phối sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng gói dịch vụ cho vay tiêu dùng. Đây chính là nền tảng thực tiễn vô cùng giá trị để tác giả kế thừa và phát triển hướng phân tích cho đề án nghiên cứu hiện tại. Ở bình diện rộng hơn, Nguyen, Le và Vu (2024) khẳng định đổi mới dịch vụ có tác động tích cực đến sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ Việt Nam, nhấn mạnh vai trò của cải tiến liên tục trong dịch vụ tín dụng.

Như vậy, trong bối cảnh ngân hàng hiện đại, dịch vụ tín dụng không còn là một giao dịch tài chính thuần túy mà đã trở thành một quá trình cung ứng dịch vụ phức hợp, nơi công nghệ và con người cùng đóng vai trò kiến tạo trải nghiệm khách hàng. Chất lượng của toàn bộ hành trình này từ khâu tiếp cận thông tin, tư vấn sản phẩm, chuẩn bị hồ sơ, thẩm định, ký kết hợp đồng cho đến chăm sóc sau giải ngân chính là yếu tố then chốt quyết định năng lực cạnh tranh và sự hài lòng của khách hàng.

1.2. Mối quan hệ biện chứng giữa chất lượng tín dụng và chất lượng dịch vụ tín dụng

Chất lượng tín dụng và chất lượng dịch vụ tín dụng không phải là hai phạm trù đối lập hay tách rời, mà tồn tại trong mối quan hệ biện chứng, hữu cơ, tương hỗ lẫn nhau. Lu và Zhan (2024) đã chỉ ra một cách gián tiếp mối liên hệ này khi nghiên cứu về tác động của chuyển đổi số đến mối quan hệ tín dụng: số hóa giúp ngân hàng xử lý thông tin nhanh hơn nhưng đồng thời cũng làm gia tăng bất đối xứng thông tin từ các yếu tố phi số hóa, buộc ngân hàng phải duy trì năng lực thẩm định thực tế và chất lượng tương tác với khách hàng. Điều này cho thấy chất lượng dịch vụ (đặc biệt là khía cạnh nhân sự và thấu hiểu khách hàng) chính là công cụ để giảm thiểu rủi ro tín dụng trong môi trường số hóa.

Chiều thuận: Chất lượng dịch vụ tốt là tiền đề nâng cao chất lượng tín dụng. Một quy trình dịch vụ tín dụng chuyên nghiệp, minh bạch, với đội ngũ nhân sự có năng lực và đạo đức nghề nghiệp tốt sẽ giúp ngân hàng: (i) thu thập thông tin khách hàng một cách trung thực, đầy đủ, giảm thiểu tình trạng bất đối xứng thông tin ngay từ khâu thẩm định (Lu & Zhan, 2024); (ii) sàng lọc và thu hút được những khách hàng có năng lực tài chính tốt, bởi chính những khách hàng này thường có yêu cầu cao về tính chuyên nghiệp và tốc độ dịch vụ. Ngược lại, một dịch vụ tín dụng yếu kém (thủ tục phiền hà, thời gian xử lý chậm) sẽ đẩy những khách hàng tốt tìm đến đối thủ cạnh tranh, để lại cho ngân hàng những khách hàng chấp nhận dịch vụ kém để đổi lấy khả năng tiếp cận vốn – nhóm có rủi ro tín dụng cao hơn. Như vậy, dịch vụ tốt không có nghĩa là nới lỏng điều kiện cho vay, mà chính là công cụ sàng lọc rủi ro đầu vào hiệu quả, góp phần kéo giảm tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu (Nguyen, Le & Vu, 2024; Hoque et al., 2024).

Chiều nghịch: Kiểm soát tốt chất lượng tín dụng là điều kiện để dịch vụ tín dụng phát triển bền vững. Một ngân hàng có danh mục tín dụng an toàn, nợ xấu thấp sẽ có nguồn lực tài chính ổn định để tái đầu tư vào công nghệ, cải thiện không gian giao dịch, đào tạo nhân sự và đưa ra mức lãi suất cạnh tranh – tất cả những yếu tố trực tiếp nâng cao chất lượng dịch vụ (Nguyen & Nguyen, 2024). Ngược lại, nếu chất lượng tín dụng suy giảm, ngân hàng sẽ phải dồn nguồn lực để xử lý nợ, tăng trích lập dự phòng rủi ro, dẫn đến cắt giảm đầu tư cho hệ thống dịch vụ, tạo thành vòng luẩn quẩn: dịch vụ kém

→ mất khách hàng tốt → chất lượng tín dụng giảm → nguồn lực suy yếu → dịch vụ càng kém.

Như vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng không đơn thuần là bài toán làm hài lòng khách hàng mà còn là một chiến lược quản trị rủi ro tín dụng từ gốc. Đây chính là nền tảng lý luận cốt lõi định hướng toàn bộ đề án nghiên cứu tại SACOMBANK PGD La Gi: các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng phải đồng thời hướng tới mục tiêu kép – vừa tối ưu trải nghiệm khách hàng, vừa tăng cường an toàn, kiểm soát rủi ro cho ngân hàng.

Tuy nhiên, cần nhìn nhận khách quan rằng: tỷ lệ nợ quá hạn của ngân hàng chịu sự tác động đan xen của nhiều yếu tố vĩ mô và vi mô, bao gồm biến động kinh tế địa phương, dịch bệnh, thiên tai, năng lực trả nợ của khách hàng và chính sách điều hành của NHNN. Chất lượng dịch vụ không phải là nguyên nhân duy nhất dẫn đến nợ xấu. Mặc dù vậy, một hệ thống dịch vụ tín dụng chất lượng cao (thẩm định chuẩn xác, quy trình minh bạch, chăm sóc sau vay chặt chẽ) sẽ đóng vai trò như một 'màng lọc' hữu hiệu, giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro từ đầu vào, hạn chế tối đa các khoản nợ xấu phát sinh từ nguyên nhân chủ quan của tổ chức tín dụng.

1.3. Các mô hình lý thuyết đo lường chất lượng dịch vụ

Do chịu sự chi phối bởi các đặc tính cố định như tính phi vật chất, sự không đồng nhất cùng việc quá trình cung ứng luôn song hành với tiến trình tiêu dùng, việc định lượng chất lượng dịch vụ trở thành một bài toán quản trị vô cùng nan giải. Để lượng hóa khái niệm này, các nhà nghiên cứu đã phát triển nhiều mô hình lý thuyết, trong đó SERVQUAL và mô hình chất lượng kỹ thuật – chức năng của Grönroos là hai nền tảng được ứng dụng rộng rãi nhất trong lĩnh vực ngân hàng (Hang & Trung, 2024; Nguyen, 2024).

1.3.1. Mô hình SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

Việc định lượng chất lượng dịch vụ dựa trên việc so sánh sai biệt giữa mong đợi ban đầu của người dùng và trải nghiệm thực tế sau khi tiêu dùng chính là bản chất của công cụ SERVQUAL, được khởi xướng bởi Parasuraman cùng các cộng sự (1985,

1988). Ban đầu, mô hình bao gồm 10 thành phần, sau được tinh gọn thành 5 nhân tố cốt lõi. Khi ánh xạ vào dịch vụ tín dụng ngân hàng, năm nhân tố này được hiểu như sau:

Tính tin cậy (Reliability): Phản ánh khả năng ngân hàng thực hiện các cam kết một cách chính xác và nhất quán – giải ngân đúng hạn mức, đúng thời gian, duy trì mức lãi suất như thỏa thuận. Trong bối cảnh tín dụng bán lẻ, yếu tố này được khách hàng đặc biệt coi trọng vì liên quan trực tiếp đến kế hoạch tài chính của họ (Hang & Trung, 2024).

Sự đáp ứng (Responsiveness): Nhân tố này thể hiện tầm mức sẵn lòng đồng hành, trợ giúp người vay, đi kèm với tốc độ phê duyệt hồ sơ và năng lực xử lý các phát sinh, khiếu nại một cách nhanh chóng từ phía ngân hàng. Nguyen (2024) nhận thấy đây là một trong những nhân tố có trọng số tác động cao nhất đến sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam. Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024) khi khảo sát tại SACOMBANK Bình Thuận cũng ghi nhận tầm quan trọng của thời gian xử lý hồ sơ (TAT) đối với khách hàng vay tiêu dùng.

Năng lực phục vụ (Assurance): Thành phần phản ánh trình độ nghiệp vụ vững vàng, độ chuyên nghiệp trong tương tác và tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ của các cán bộ ngân hàng phụ trách mảng cho vay. Yếu tố này tạo dựng niềm tin và sự an tâm cho khách hàng về mặt pháp lý cũng như an toàn tài chính (Parasuraman et al., 1988). Các nghiên cứu thực nghiệm gần đây của Hang và Trung (2024) và Nguyen, Le và Vu (2024) đều khẳng định năng lực phục vụ có tác động tích cực mạnh mẽ đến sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng ngân hàng bán lẻ.

Sự đồng cảm (Empathy): Là khả năng thấu hiểu, quan tâm đến nhu cầu riêng biệt của từng khách hàng, tư vấn giải pháp tín dụng phù hợp với dòng tiền và chu kỳ kinh doanh cụ thể. Trong lĩnh vực tín dụng, sự đồng cảm đặc biệt quan trọng khi khách hàng là các hộ kinh doanh cá thể, có dòng tiền không đều đặn và chịu ảnh hưởng bởi tính mùa vụ (Nguyen, 2024).

Phương tiện hữu hình (Tangibles): Thành phần này được cấu thành từ hệ thống hạ tầng kỹ thuật, kiến trúc không gian đón tiếp khách hàng, nền tảng máy móc công nghệ hỗ trợ và tác phong, trang phục của đội ngũ nhân viên quầy giao dịch. Mặc dù thường có trọng số thấp hơn các nhân tố khác trong lĩnh vực tín dụng, nhưng phương

tiện hữu hình vẫn góp phần tạo ấn tượng ban đầu và củng cố cảm nhận về tính chuyên nghiệp của ngân hàng (Hang & Trung, 2024).

Tính phổ quát của mô hình SERVQUAL đã được xác thực mạnh mẽ thông qua hàng loạt các nghiên cứu thực nghiệm trên nhiều lĩnh vực và tại các nền kinh tế khác nhau toàn cầu. Tại Việt Nam, các nghiên cứu của Hang và Trung (2024) với doanh nghiệp nhỏ và vừa, Nguyen (2024) với khách hàng doanh nghiệp, và Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024) với khách hàng cá nhân tại SACOMBANK đều cho thấy mô hình này có độ tin cậy và giá trị giải thích cao. Tuy nhiên, trong điều kiện đặc thù của từng thị trường và loại hình dịch vụ, một số điều chỉnh là cần thiết để phản ánh đúng bản chất của chất lượng dịch vụ tín dụng.

1.3.2. Mô hình chất lượng dịch vụ kỹ thuật và chức năng (Grönroos, 1984)

Bổ trợ cho SERVQUAL, Christian Grönroos (1984) đề xuất cách tiếp cận chất lượng dịch vụ qua hai chiều kích riêng biệt nhưng có mối liên hệ chặt chẽ:

Chất lượng kỹ thuật (Technical Quality): Thành phần này giải quyết triệt để bài toán "Đâu là giá trị cốt lõi mà khách hàng được thụ hưởng? Trong dịch vụ tín dụng, đó là kết quả cuối cùng như khoản vay được giải ngân, hạn mức tín dụng được cấp, mức lãi suất áp dụng và các điều kiện tài chính cụ thể (Grönroos, 1984).

Chất lượng chức năng (Functional Quality): Thành phần này tập trung làm sáng tỏ khía cạnh vận hành bằng cách giải đáp câu hỏi: "Phương thức và quá trình cung ứng dịch vụ đến tay người tiêu dùng được thực hiện theo cách thức nào? Đây là toàn bộ quá trình tương tác giữa khách hàng và ngân hàng, bao gồm thái độ phục vụ của nhân viên, sự thuận tiện của quy trình, cách thức truyền đạt thông tin và giải quyết vấn đề (Grönroos, 1984).

Mô hình Grönroos đặc biệt hữu ích trong việc lý giải tại sao khách hàng có thể không hài lòng ngay cả khi khoản vay đã được phê duyệt (chất lượng kỹ thuật đạt) nếu như quá trình xử lý hồ sơ quá phức tạp, nhân viên thiếu thiện chí hoặc thông tin không được truyền đạt minh bạch (chất lượng chức năng kém). Lu và Zhan (2024) đã gián tiếp ủng hộ quan điểm này khi chỉ ra rằng trong bối cảnh số hóa, các yếu tố phi số hóa như năng lực giao tiếp, sự thấu hiểu khách hàng và chất lượng tương tác trực tiếp (thuộc

chất lượng chức năng) vẫn đóng vai trò không thể thay thế trong việc giảm thiểu bất đối xứng thông tin và xây dựng lòng tin. Nguyen, Le và Vu (2024) cũng nhấn mạnh rằng đổi mới dịch vụ ngân hàng bán lẻ cần được thực hiện đồng bộ trên cả hai phương diện kỹ thuật (sản phẩm, công nghệ) và chức năng (quy trình, con người) mới có thể nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng một cách bền vững.

Như vậy, một dịch vụ tín dụng xuất sắc đòi hỏi phải đảm bảo đồng thời cả chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Sự kết hợp giữa SERVQUAL và Grönroos cung cấp một khung lý thuyết toàn diện, cho phép đánh giá cả kết quả đầu ra lẫn quá trình cung ứng dịch vụ tín dụng.

1.4. Các nghiên cứu trong và ngoài nước

1.4.1. Các nghiên cứu trong nước

Tại Việt Nam, chất lượng dịch vụ tín dụng và các nhân tố ảnh hưởng đã nhận được sự quan tâm ngày càng lớn từ giới học thuật, đặc biệt trong bối cảnh các ngân hàng thương mại đẩy mạnh bán lẻ và chuyển đổi số. Nhằm lượng hóa mức độ ảnh hưởng của các thành phần cụ thể đến trạng thái thỏa mãn của người tiêu dùng, hàng loạt công trình khoa học đã khai thác hệ thống lý thuyết SERVQUAL cùng các khung phân tích tương đương.

Nghiên cứu của Hang và Trung (2024) trên mẫu doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) tại Việt Nam đã kiểm định toàn diện năm thành phần chất lượng dịch vụ theo SERVQUAL, bao gồm tính hữu hình, độ tin cậy, sự đảm bảo, sự đáp ứng và sự đồng cảm. Thông qua phương pháp kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính PLS-SEM, nghiên cứu đã xác thực sức tác động đồng biến của toàn bộ năm nhân tố thành phần lên cả mức độ thỏa mãn lẫn xu hướng gắn kết bền vững của khách hàng. Đóng góp quan trọng của nghiên cứu này là khẳng định tính phù hợp của SERVQUAL trong bối cảnh tín dụng Việt Nam, đồng thời cho thấy sự đáp ứng (phản ánh tốc độ xử lý – TAT) và sự đồng cảm (phản ánh năng lực và thái độ nhân sự – NS) là những nhân tố có ảnh hưởng mạnh. Tuy nhiên, nghiên cứu được thực hiện trên phạm vi SME, chưa đi sâu vào phân khúc khách hàng cá nhân tại các phòng giao dịch cấp cơ sở.

Đối tượng doanh nghiệp quy mô vừa và nhỏ tại hệ thống các ngân hàng thương mại thuộc khối Nhà nước ở Việt Nam là phân khúc được Nguyen (2024) tập trung mô xé chất lượng dịch vụ cấp vốn, dựa trên việc kế thừa nền tảng lý thuyết SERVQUAL. Nghiên cứu chỉ ra rằng bên cạnh các nhân tố truyền thống, tính thuận tiện và minh bạch của quy trình (QT), thời gian xử lý hồ sơ (TAT), cùng năng lực tư vấn của cán bộ tín dụng (NS) là những yếu tố then chốt quyết định sự hài lòng. Phát hiện này củng cố lập luận rằng quy trình, thủ tục cần được xem xét như một nhân tố độc lập, thay vì chỉ là một phần của độ tin cậy.

Đặc biệt, nghiên cứu của Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024) thực hiện trực tiếp tại SACOMBANK Chi nhánh Bình Thuận – địa bàn liền kề với thị xã La Gi – mang tính tham khảo trực tiếp cho đề tài này. Nhóm tác giả đã khảo sát khách hàng vay tiêu dùng và xác định các nhân tố: quy trình thủ tục (QT), thời gian xử lý (TAT), năng lực chuyên viên (NS), tính minh bạch về lãi suất và phí (CP) đều có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng. Kết quả này không chỉ cung cấp bằng chứng thực nghiệm ngay trong cùng hệ thống SACOMBANK, mà còn gợi mở sự cần thiết của việc kiểm định các nhân tố này ở cấp phòng giao dịch – nơi có đặc điểm khách hàng và mô hình quản trị khác biệt so với chi nhánh.

Mở rộng sang khía cạnh minh bạch chi phí và đổi mới dịch vụ, Pham và Nguyen (2024) đã chứng minh minh bạch thông tin tín dụng, bao gồm chi phí, tác động trực tiếp và gián tiếp đến sự hài lòng thông qua lòng tin của khách hàng. Cùng với đó, Nguyen, Le và Vu (2024) chỉ ra rằng đổi mới dịch vụ ngân hàng bán lẻ – bao gồm cải tiến quy trình, nâng cao năng lực nhân sự và ứng dụng công nghệ – có ảnh hưởng tích cực đến cả sự hài lòng lẫn lòng trung thành. Những kết quả này cung cấp nền tảng vững chắc cho việc đưa nhân tố Tính minh bạch về chi phí (CP) và Năng lực an toàn, kiểm soát rủi ro (RR) vào mô hình nghiên cứu.

Về khía cạnh kiểm soát rủi ro, Nguyen và Nguyen (2024) trên dữ liệu các ngân hàng thương mại Việt Nam giai đoạn 2017–2023 đã phát hiện rằng mức độ sẵn sàng cho chuyển đổi số và triển khai Basel III có tác động làm giảm rủi ro tín dụng. Xu hướng hạn chế và kéo giảm mức độ chấp nhận rủi ro của hệ thống các định chế ngân hàng tại Việt Nam dưới tác động của tiến trình chuyển đổi số đã được chứng minh bằng các luận

cứ thực nghiệm vững chắc trong công trình của Hoque, Le và Le (2024). Hai nghiên cứu này, dù tiếp cận từ góc độ quản trị ngân hàng, đã gián tiếp ủng hộ luận điểm rằng năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR) có thể trở thành một tín hiệu tích cực, củng cố lòng tin và từ đó nâng cao cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Mặc dù các nghiên cứu trong nước đã bao phủ nhiều khía cạnh, vẫn chưa có công trình nào đồng thời kiểm định cả năm nhân tố (QT, TAT, NS, CP, RR) trong một mô hình tổng thể tại một phòng giao dịch cấp cơ sở đang vận hành theo cơ chế giám sát rủi ro tập trung như SACOMBANK PGD La Gi. Đây cũng là khoảng trống lý luận và thực tiễn cốt lõi mà công trình nghiên cứu hiện tại hướng đến việc lấp đầy.

1.4.2. Các nghiên cứu ngoài nước

Trên bình diện quốc tế, chất lượng dịch vụ tín dụng đã được nghiên cứu sâu rộng với các cách tiếp cận đa dạng, từ mô hình SERVQUAL kinh điển đến các nghiên cứu thực nghiệm gần đây trong kỷ nguyên số.

Nền tảng lý thuyết của hầu hết các nghiên cứu là mô hình SERVQUAL của Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) và mô hình chất lượng kỹ thuật – chức năng của Grönroos (1984). Oliver (1980) với Lý thuyết xác nhận kỳ vọng đã cung cấp cơ chế tâm lý giải thích vì sao khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế quyết định sự hài lòng. Trên nền tảng đó, các nghiên cứu thực nghiệm tại nhiều quốc gia đã kiểm định và mở rộng các nhân tố ảnh hưởng.

Về nhân tố quy trình, thủ tục (QT) và thời gian đáp ứng (TAT), nghiên cứu của Saleem (2026) tại Ấn Độ trên 172 khách hàng vay vốn cho thấy thời gian phê duyệt khoản vay (TAT) là yếu tố tác động mạnh đến trải nghiệm khách hàng, trong khi sự rõ ràng của thủ tục cũng góp phần đáng kể. Doss và cộng sự (2023) với 339 khách hàng vay ưu đãi tại Ấn Độ phát hiện độ tin cậy và sự đáp ứng – hai thành phần bao hàm quy trình và tốc độ xử lý – là những nhân tố then chốt. Tại Ghana, Gonu và cộng sự (2023) với 391 khách hàng ngân hàng thương mại chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ, bao gồm sự thuận tiện của quy trình, đóng vai trò trung gian quan trọng giữa định hướng khách hàng và sự hài lòng. Kusumawardani và cộng sự (2021) tại Indonesia cũng xác nhận năm nhân tố SERVQUAL, trong đó có sự đáp ứng và độ tin cậy, đồng thời tác động đến sự

hài lòng và lòng trung thành. Tại Nepal, khảo sát nông dân vay vốn ngân hàng cho thấy giấy tờ đơn giản hóa và thời gian giải ngân nhanh là hai yếu tố hàng đầu quyết định cảm nhận chất lượng dịch vụ (NepJOL, 2025). Những phát hiện này khẳng định tính phổ quát của QT và TAT trong các bối cảnh địa lý và kinh tế khác nhau.

Về nhân tố năng lực và thái độ nhân sự (NS), Hossain và Rahman (2024) trên mẫu khách hàng ngân hàng tại Bangladesh chỉ ra rằng định hướng phục vụ của nhân viên tác động trực tiếp và gián tiếp đến sự hài lòng thông qua chất lượng dịch vụ. Jafri và Qadri (2024) tại Ấn Độ chứng minh năng lực phục vụ (Assurance) và sự đồng cảm (Empathy) là những tiền đề xây dựng lòng tin, từ đó nâng cao sự hài lòng. Nghiên cứu này đặc biệt nhấn mạnh vai trò trung gian của lòng tin – một khía cạnh cũng liên quan mật thiết đến năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR). Saleem (2026) cũng ghi nhận hành vi và năng lực nhân viên là yếu tố khác biệt quan trọng trong trải nghiệm ngân hàng.

Đối với khía cạnh công khai rõ ràng về mặt chi phí (CP), hệ thống các công trình nghiên cứu trên trường quốc tế đã mang lại những chứng cứ thực chứng vô cùng mạnh mẽ. Al-Khalidi và Srouji (2024) tại Jordan khẳng định minh bạch về giá cả và phí dịch vụ là yếu tố dự báo mạnh mẽ cho sự hài lòng của khách hàng ngân hàng Hồi giáo. Buell và Choi (2024) thông qua một thí nghiệm thực địa quy mô lớn với gần 400.000 khách hàng thẻ tín dụng đã chứng minh rằng minh bạch về sự đánh đổi của sản phẩm không chỉ nâng cao sự hài lòng mà còn cải thiện hành vi tài chính của khách hàng: chi tiêu cao hơn nhưng tỷ lệ hủy và trễ hạn thấp hơn. Tantri và Vishen (2024) phát hiện rằng khi Ngân hàng Trung ương Ấn Độ yêu cầu minh bạch lãi suất dựa trên chi phí, lãi suất cho vay giảm và đầu tư của doanh nghiệp tăng. Sheth và cộng sự (2026) trong báo cáo của Cơ quan Quản lý Tài chính Anh (FCA) nhấn mạnh tầm quan trọng của việc cung cấp thông tin chi phí tín dụng rõ ràng và dễ so sánh để bảo vệ người tiêu dùng. Các khảo sát toàn cầu của Kantar (2023) và J.D. Power (2025) cũng phản ánh người tiêu dùng coi minh bạch phí là yếu tố then chốt của lòng tin, và sự cải thiện trong công bằng về phí thúc đẩy sự hài lòng tổng thể với ngân hàng. Những bằng chứng này cho thấy CP là một nhân tố độc lập, có sức ảnh hưởng mạnh và cần được tách bạch trong các mô hình chất lượng dịch vụ tín dụng.

Cuối cùng, về nhân tố năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR), các nghiên cứu gần đây bắt đầu chú ý đến mối liên hệ giữa quản trị rủi ro ngân hàng và cảm nhận của khách hàng. Lu và Zhan (2024) chỉ ra rằng trong bối cảnh số hóa, các yếu tố phi số hóa như tương tác trực tiếp và uy tín thể chế vẫn không thể thay thế trong việc giảm bất đối xứng thông tin và xây dựng lòng tin. Chen và cộng sự (2024) khi xây dựng khung quản trị rủi ro thông minh cho tín dụng tiêu dùng trực tuyến đã nhấn mạnh rằng cảm nhận của khách hàng về sự an toàn của hệ thống ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định vay và sự hài lòng. Saleem (2026) cũng ghi nhận khách hàng đánh giá cao các ngân hàng có hồ sơ rủi ro minh bạch và khả năng quản lý nợ xấu hiệu quả. Những phát hiện này ủng hộ việc đưa RR vào mô hình như một biến độc lập, đặc biệt trong bối cảnh các ngân hàng đang tái cấu trúc quản trị rủi ro theo hướng tập trung như SACOMBANK.

Tóm lại, các nghiên cứu trong và ngoài nước đều nhất quán về chiều hướng tác động tích cực của năm nhân tố QT, TAT, NS, CP và RR đến chất lượng dịch vụ tín dụng. Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào đồng thời kiểm định cả năm nhân tố này trong một mô hình tổng thể tại cấp phòng giao dịch địa phương, nơi khách hàng chủ yếu là hộ kinh doanh phi chính thức và ngân hàng vận hành theo cơ chế giám sát rủi ro tập trung. Khoảng trống này tạo cơ sở cho đề án nghiên cứu tại SACOMBANK PGD La Gi.

1.5. Kết luận rút ra từ các nghiên cứu trước

Thông qua tiến trình hệ thống hóa các công trình nghiên cứu trong nước và quốc tế, có thể đúc kết rằng mặc dù năng lực cung ứng dịch vụ tín dụng đã được soi chiếu dưới nhiều hệ quy chiếu đa dạng, song vẫn còn tồn tại những dư địa lý luận và thực nghiệm cốt lõi để đề án này tập trung khai phá, giải quyết.

Thứ nhất, khoảng trống về phạm vi và cấp độ phân tích. Hầu hết nghiên cứu trước đây được thực hiện ở cấp chi nhánh, hội sở hoặc trên phạm vi toàn hệ thống ngân hàng, trong khi rất ít công trình đi sâu vào cấp phòng giao dịch, đơn vị trực tiếp tiếp xúc khách hàng và chịu ảnh hưởng mạnh bởi đặc điểm kinh tế – xã hội địa phương. Phòng giao dịch La Gi, với khách hàng chủ yếu là tiểu thương, ngư dân, nông dân thanh long

– những đối tượng có dòng tiền phi chính thức và nhu cầu vốn mang tính mùa vụ cao – là một bối cảnh chưa từng được kiểm định thực nghiệm.

Thứ hai, khoảng trống về mô hình nghiên cứu. Các nghiên cứu hiện có thường đo lường chất lượng dịch vụ tín dụng qua các nhân tố truyền thống của SERVQUAL, trong khi hai yếu tố ngày càng trở nên quan trọng là tính minh bạch về chi phí (CP) và năng lực an toàn, kiểm soát rủi ro (RR) chưa được tích hợp đồng thời vào một mô hình tổng thể. Đặc biệt, trong bối cảnh các ngân hàng chuyển đổi mô hình quản trị rủi ro và khách hàng ngày càng quan tâm đến sự minh bạch, việc đưa CP và RR thành các biến độc lập là cần thiết nhưng còn thiếu vắng.

Thứ ba, khoảng trống về cơ chế vận hành. Chưa có nghiên cứu nào xem xét chất lượng dịch vụ tín dụng trong điều kiện ngân hàng đang áp dụng cơ chế giám sát rủi ro tập trung – nơi hồ sơ tín dụng được phê duyệt từ xa bởi Hội sở, thay vì kiểm soát tại quầy. Sự thay đổi này đặt ra yêu cầu kép đối với cán bộ tín dụng: vừa duy trì tốc độ và sự hài lòng của khách hàng, vừa đảm bảo hồ sơ đáp ứng tiêu chuẩn thẩm định độc lập. Khoảng trống này đặc biệt có ý nghĩa với SACOMBANK, nơi mô hình giám sát tập trung đang trong quá trình hoàn thiện.

Thứ tư, khoảng trống về phương pháp đo lường. Phần lớn nghiên cứu gộp các nhân tố như quy trình, tốc độ hay minh bạch chi phí vào các thành phần rộng của SERVQUAL, trong khi đề án này tách biệt từng nhân tố thành biến độc lập để lượng hóa chính xác trọng số tác động. Điều này cho phép xác định đâu là điểm nghẽn ưu tiên cần cải thiện tại một đơn vị cụ thể.

Như vậy, việc lấp đầy các khoảng trống trên thông qua một nghiên cứu tình huống tại SACOMBANK PGD La Gi không chỉ đóng góp vào hệ thống lý luận về chất lượng dịch vụ tín dụng, mà còn cung cấp những hàm ý quản trị thiết thực cho chính ngân hàng trong lộ trình tái cấu trúc mô hình kiểm soát rủi ro. Đây chính là định hướng và cũng là tính mới của đề án.

1.6. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở kế thừa mô hình SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) và mô hình chất lượng kỹ thuật – chức năng của Grönroos (1984), đồng thời tham khảo các kết quả thực nghiệm gần đây trong và ngoài nước, nghiên cứu này đề xuất một

mô hình đo lường chất lượng dịch vụ tín dụng được điều chỉnh cho phù hợp với đặc thù của một phòng giao dịch địa phương đang vận hành theo cơ chế giám sát rủi ro tập trung như SACOMBANK PGD La Gi. Mô hình không chỉ bao quát các thành phần cốt lõi của chất lượng dịch vụ mà còn bổ sung những nhân tố mới, phản ánh đòi hỏi ngày càng cao của khách hàng về tính minh bạch và an toàn trong bối cảnh tài chính hiện đại.

Mô hình bao gồm 1 biến phụ thuộc và 7 biến độc lập, được mô tả như sau:

- *Biến phụ thuộc*: Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV) – là đánh giá tổng quát của khách hàng về toàn bộ hành trình trải nghiệm dịch vụ tín dụng, từ giai đoạn tiếp cận thông tin, tư vấn, chuẩn bị hồ sơ, thẩm định, phê duyệt, giải ngân cho đến chăm sóc sau vay. CLDV phản ánh mức độ đáp ứng kỳ vọng của khách hàng, được hình thành từ sự tổng hòa các cảm nhận về từng khía cạnh cụ thể của dịch vụ.

- *Các biến độc lập*: Quy trình, thủ tục (QT): Kế thừa từ thành phần Tính tin cậy (Reliability) và một phần Phương tiện hữu hình (Tangibles) của SERVQUAL, QT tập trung vào mức độ đơn giản, rõ ràng, tính thực tế và sự thuận tiện của quy trình và hồ sơ vay vốn. Trong điều kiện khách hàng tại La Gi chủ yếu là hộ kinh doanh phi chính thức với dòng tiền không được chuẩn hóa qua bảng lương, quy trình phải đủ linh hoạt để chấp nhận các chứng từ thực tế thay vì cứng nhắc đòi hỏi hồ sơ truyền thống. Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024) đã chỉ ra rằng sự rườm rà trong thủ tục là rào cản lớn làm suy giảm sự hài lòng của khách hàng, trong khi Doss và cộng sự (2023) cũng khẳng định độ tin cậy của quy trình là nền tảng của chất lượng dịch vụ tín dụng.

- *Thời gian đáp ứng (TAT)*: Tương ứng với Sự đáp ứng (Responsiveness) của SERVQUAL, TAT đo lường tốc độ xử lý hồ sơ từ lúc tiếp nhận đầy đủ cho đến khi giải ngân. Tại địa bàn có tính mùa vụ cao như La Gi, nơi ngư dân cần vốn gấp trước chuyến biển và nông dân cần tiền phân thuốc đúng thời điểm, TAT trở thành yếu tố sống còn. Saleem (2026) và Nguyen (2024) đều ghi nhận thời gian phê duyệt khoản vay là một trong những nhân tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng. Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024) cũng xác nhận tầm quan trọng của TAT trong bối cảnh tín dụng tiêu dùng tại Bình Thuận.

- *Năng lực và thái độ nhân sự (NS)*: Được cấu thành từ sự giao thoa giữa hai biến số "Sự đảm bảo" (Assurance) và "Sự đồng cảm" (Empathy) thuộc mô hình SERVQUAL. Nhân tố này phản ánh toàn diện từ nền tảng tri thức chuyên môn, kỹ năng

tương tác tư vấn, cho đến tác phong phục vụ cùng năng lực bóc tách, thấu cảm các mong muốn đặc thù của từng đối tượng khách hàng. Trong mô hình giám sát rủi ro tập trung, chuyên viên khách hàng không chỉ tư vấn mà còn phải lập hồ sơ đủ sức thuyết phục bộ phận thẩm định từ xa, đòi hỏi năng lực kể câu chuyện tài chính của khách hàng phi chính thức bằng ngôn ngữ nghiệp vụ. Hossain và Rahman (2024) cùng Jafri và Qadri (2024) đã chứng minh năng lực và sự đồng cảm của nhân viên là tiền đề xây dựng lòng tin, từ đó nâng cao sự hài lòng tổng thể.

- *Tính minh bạch về chi phí (CP)*: Đây là nhân tố được bổ sung dựa trên các nghiên cứu thực nghiệm gần đây, phản ánh mức độ công khai, rõ ràng về lãi suất, các loại phí (phạt trả nợ trước hạn, phí bảo hiểm, chi phí định giá tài sản...) và các điều kiện tín dụng ngay từ khâu tiếp cận. Trong bối cảnh nhiều khách hàng còn e ngại về các khoản phí ẩn, minh bạch chi phí giúp giảm tâm lý lo lắng và xây dựng lòng tin (Pham & Nguyen, 2024; Al-Khalidi & Srouji, 2024). Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024) cũng chỉ ra rằng công khai rõ ràng về lãi suất và phí là một trong những nhân tố có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của khách hàng tại SACOMBANK Bình Thuận.

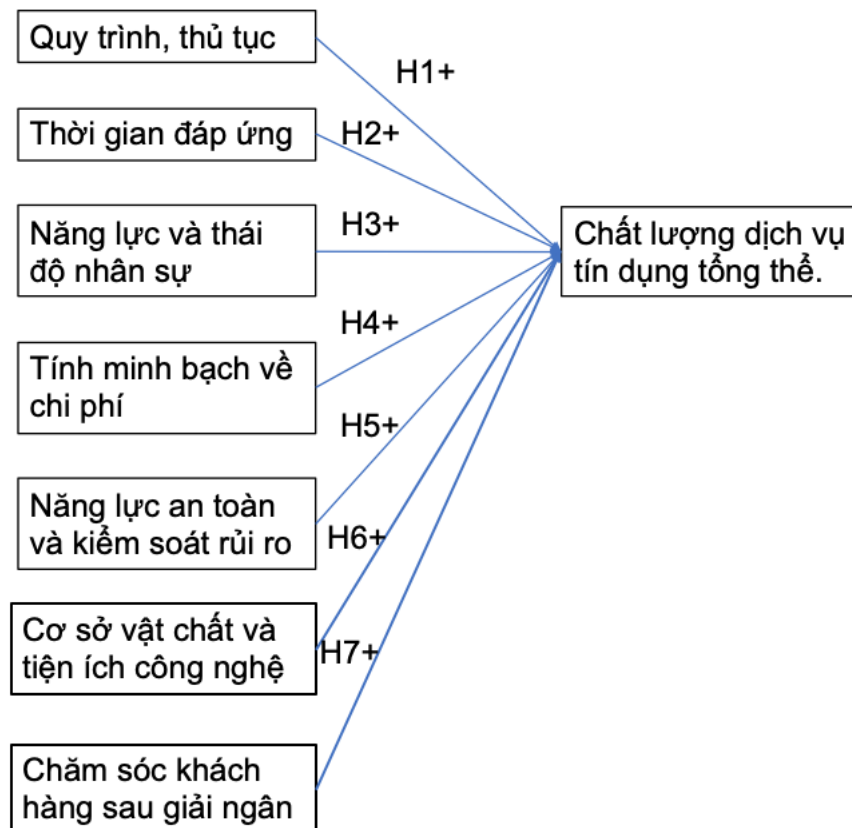
- *Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR)*: Đây là nhân tố mở rộng, xuất phát từ yêu cầu của mô hình giám sát rủi ro tập trung và các nghiên cứu về quản trị rủi ro tín dụng (Nguyen & Nguyen, 2024; Hoque et al., 2024). RR phản ánh cảm nhận của khách hàng về sự an toàn, tính tuân thủ pháp lý, khả năng bảo mật thông tin cá nhân và năng lực quản trị nợ xấu của ngân hàng. Trong môi trường tài chính nhiều biến động, khách hàng ngày càng quan tâm đến sự ổn định và uy tín dài hạn của tổ chức tín dụng (Jafri & Qadri, 2024). Việc ngân hàng thể hiện năng lực kiểm soát rủi ro tốt không chỉ đảm bảo an toàn cho chính mình mà còn phát tín hiệu tích cực đến khách hàng, củng cố niềm tin và nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể.

Mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc được thể hiện qua các giả thuyết nghiên cứu sau:

- **H1:** Nhân tố Quy trình, thủ tục (QT) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.
- **H2:** Nhân tố Thời gian đáp ứng (TAT) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.

- **H3:** Nhân tố Năng lực và thái độ nhân sự (NS) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.
- **H4:** Nhân tố Tính minh bạch về chi phí (CP) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.
- **H5:** Nhân tố Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.
- **H6:** Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.
- **H7:** Chăm sóc khách hàng sau giải ngân có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.

Các giả thuyết này sẽ được kiểm định bằng phương pháp nghiên cứu định lượng, thông qua dữ liệu khảo sát thực tế từ 221 khách hàng vay vốn tại SACOMBANK PGD La Gi. Thông qua việc ứng dụng công cụ thống kê SPSS, tiến trình xử lý và phân tích dữ liệu khảo sát được triển khai tuần tự qua các giai đoạn kỹ thuật: đánh giá độ nhất quán nội tại của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha; khai thác kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá (EFA) nhằm làm rõ cấu trúc các nhóm nhân tố; đo lường mối liên kết tuyến tính bằng hệ số tương quan Pearson; và cuối cùng là thiết lập mô hình hồi quy tuyến tính bội nhằm định lượng cụ thể trọng số chi phối của từng biến độc lập lên chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể. Mô hình nghiên cứu đề xuất như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất *Nguồn: Tác giả tổng hợp*

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG SACOMBANK – PHÒNG GIAO DỊCH LA GI

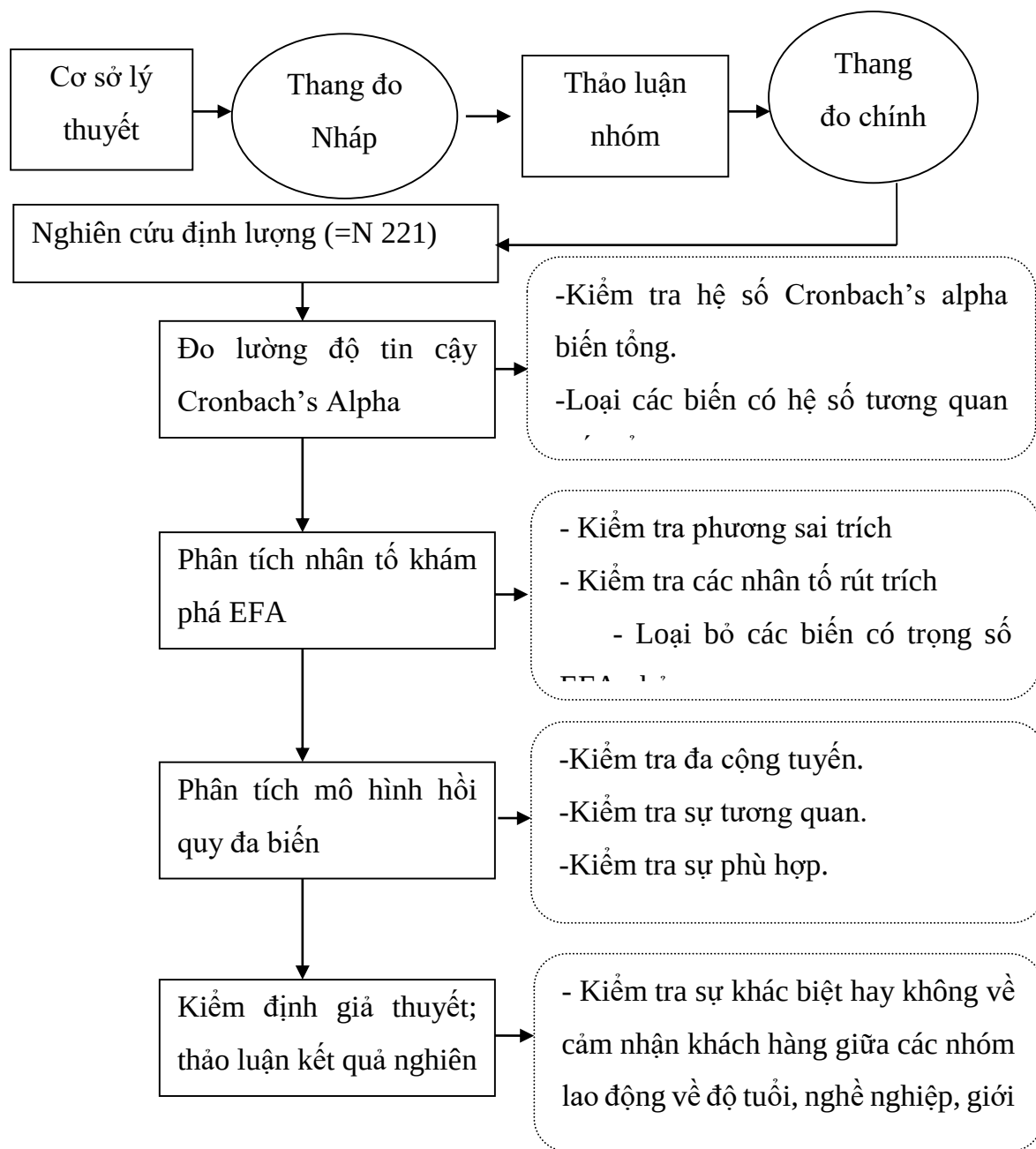
2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nhằm đảm bảo tính khoa học, khách quan và độ tin cậy của các kết luận, đề án áp dụng quy trình thiết kế nghiên cứu hỗn hợp kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Quy trình được thực hiện qua hai giai đoạn chính:

- **Nghiên cứu định tính:** Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua phỏng vấn sâu bán cấu trúc với **05 chuyên gia**. Tiêu chí lựa chọn: là các thành viên Ban Giám đốc, Trưởng bộ phận Kiểm soát rủi ro và Chuyên viên khách hàng có ít nhất 05 năm kinh nghiệm làm việc tại địa bàn La Gi. Nội dung phỏng vấn tập trung vào việc đánh giá mức độ phù hợp của các thang đo gốc (SERVQUAL), từ đó điều chỉnh từ ngữ, loại bỏ các biến không phù hợp và bổ sung các biến quan sát mới (như minh bạch chi phí và giám sát rủi ro tập trung) cho sát với đặc thù kinh tế phi chính thức tại địa phương. *(Danh sách chuyên gia chi tiết được đính kèm tại Phụ lục).*

- **Nghiên cứu định lượng:** Dựa trên bảng hỏi đã được chuẩn hóa từ nghiên cứu sơ bộ, tác giả tiến hành phát phiếu khảo sát diện rộng đến các khách hàng hiện đang sử dụng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK La Gi. Sau khi thu thập, toàn bộ nguồn dữ liệu sẽ được phân tích toán thống kê trên nền tảng phần mềm SPSS với mục tiêu tối cao là xác thực các giả thuyết khoa học đã được định hình tại Chương 1.

Quy trình nghiên cứu



Hình 2.1 Quy trình nghiên cứu

2.2 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

2.2.1. Biến phụ thuộc

Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV): Là đánh giá toàn diện của khách hàng về mức độ đáp ứng của ngân hàng trong toàn bộ hành trình tín dụng – từ khi tiếp cận thông tin, tư vấn, làm hồ sơ, thẩm định, giải ngân cho đến chăm sóc sau vay. Biến

này không đo lường một khía cạnh riêng lẻ mà phản ánh sự hài lòng tích hợp, được hình thành từ tổng hòa cảm nhận về bảy nhân tố thành phần. Khi xem xét bản chất của CLDV, nghiên cứu này tiếp biến hệ thống luận điểm về chất lượng dịch vụ cảm nhận do Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) khởi xướng. Theo lăng kính này, chất lượng dịch vụ được định nghĩa chính là độ lệch (khoảng cách) giữa những kỳ vọng ban đầu của khách hàng và sự thụ hưởng trải nghiệm thực tế. Khi tất cả các nhân tố đều đạt hoặc vượt kỳ vọng, CLDV ở mức cao, thúc đẩy sự trung thành và giới thiệu của khách hàng (Hang & Trung, 2024).

2.2.2. Các biến độc lập

Mô hình bao gồm 7 biến độc lập, được phân thành ba nhóm: nhóm quy trình – tốc độ (QT, TAT), nhóm con người – tương tác (NS, CS), và nhóm minh bạch – an toàn – tiện ích (CP, RR, VC). Từng biến số thành phần đóng vai trò như một hệ quy chiếu riêng biệt, được người vay vận dụng làm cơ sở để xem xét và định lượng chất lượng của dịch vụ cấp tín dụng.

Quy trình, thủ tục (QT): Đo lường mức độ đơn giản, rõ ràng và tính thực tế của các bước vay vốn. Một quy trình được thiết kế tốt giúp giảm phiền hà, tiết kiệm thời gian và tạo cảm giác được tôn trọng, từ đó nâng cao CLDV. Biến này bắt nguồn từ thành phần Tính tin cậy của SERVQUAL, nhưng được thu hẹp để tập trung vào khía cạnh thủ tục hành chính, phù hợp với đặc điểm khách hàng phi chính thức tại La Gi (Bùi Văn Thụy và cộng sự, 2024).

Thời gian đáp ứng (TAT): Phản ánh tốc độ xử lý hồ sơ từ lúc nhận đủ đến khi giải ngân. Đối với khách hàng sản xuất kinh doanh theo mùa vụ như ngư dân, nông dân La Gi, TAT nhanh là yếu tố sống còn, ảnh hưởng trực tiếp đến cơ hội kinh doanh. Biến này kế thừa Sự đáp ứng từ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) và được nhiều nghiên cứu thực nghiệm khẳng định (Saleem, 2026; Nguyen, 2024).

Năng lực và thái độ nhân sự (NS): Nhân tố này là sự hợp nhất mang tính kế thừa từ hai thành phần "Sự đảm bảo" và "Tính đồng cảm" thuộc hệ thống thang đo SERVQUAL. Biến này đo lường trình độ chuyên môn, kỹ năng tư vấn, thái độ phục vụ và sự thấu hiểu của chuyên viên khách hàng. Trong mô hình giám sát tập trung, NS còn

bao hàm khả năng lập hồ sơ thuyết phục bộ phận thẩm định từ xa (Hossain & Rahman, 2024; Jafri & Qadri, 2024).

Tính minh bạch về chi phí (CP): Đo lường mức độ công khai, rõ ràng về lãi suất, các loại phí và điều kiện tín dụng. Sự mập mờ về chi phí là nguyên nhân hàng đầu gây mất lòng tin, trong khi minh bạch giúp khách hàng an tâm và ra quyết định sáng suốt (Al-Khalidi & Srouji, 2024; Buell & Choi, 2024). Đây là nhân tố bổ sung so với SERVQUAL gốc, dựa trên các nghiên cứu thực tiễn gần đây.

Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR): Phản ánh cảm nhận của khách hàng về mức độ an toàn, bảo mật thông tin, tuân thủ pháp lý và khả năng quản lý nợ xấu của ngân hàng. Trong bối cảnh SACOMBANK chuyển sang giám sát tập trung và áp dụng Basel III, RR càng trở nên quan trọng, bởi nó trấn an khách hàng về sự ổn định của tổ chức tín dụng (Nguyen & Nguyen, 2024; Hoque et al., 2024).

Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC): Kết hợp khía cạnh hữu hình (không gian giao dịch, thiết bị) và kỹ thuật số (mobile banking, tra cứu khoản vay trực tuyến). Tại La Gi, nơi trình độ số của khách hàng không đồng đều, VC vừa tạo ấn tượng chuyên nghiệp, vừa là cầu nối đưa khách hàng đến với tiện ích số (Nguyen, Le & Vu, 2024).

Chăm sóc khách hàng sau giải ngân (CS): Mở rộng Sự đồng cảm sang giai đoạn hậu giao dịch. CS bao gồm nhắc nợ lịch sự, hỗ trợ cơ cấu nợ khi khó khăn, và duy trì liên lạc. Tại địa bàn nhiều rủi ro thiên tai như La Gi, CS không chỉ giúp ngân hàng thu hồi nợ mà còn xây dựng lòng trung thành sâu sắc (Gonu et al., 2023; Doss et al., 2023).

2.2.3. Mô hình nghiên cứu

Mô hình được xây dựng trên nền tảng SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) và Grönroos (1984), nhưng được điều chỉnh để phù hợp với dịch vụ tín dụng tại một phòng giao dịch địa phương dưới cơ chế giám sát rủi ro tập trung. Về mặt lý thuyết, mô hình giả định rằng chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể là hàm đa biến của bảy nhân tố độc lập:

$$\text{CLDV} = f(\text{QT}, \text{TAT}, \text{NS}, \text{CP}, \text{RR}, \text{VC}, \text{CS})$$

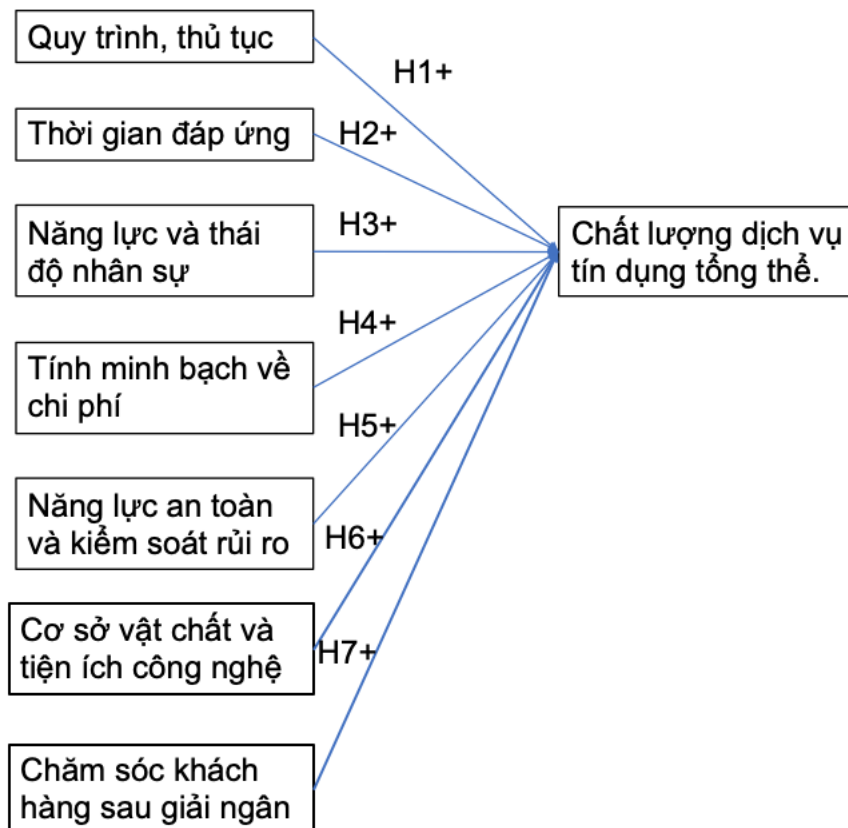
Mỗi nhân tố đều được kỳ vọng có tác động tích cực (dương) đến CLDV. Các giả thuyết H1–H7 được phát biểu tương ứng cho từng nhân tố. Mô hình sẽ được kiểm định

bảng hồi quy tuyến tính bội trên dữ liệu khảo sát từ 221 khách hàng tại SACOMBANK PGD La Gi.

2.2.4. Ý nghĩa của mô hình

Khi đặt lên bàn cân cùng các hệ thống lý thuyết tiền đề, cấu trúc phân tích 7 nhân tố đã bộc lộ rõ nét những giá trị học thuật vượt trội thông qua ba cải tiến mang tính bước ngoặt. Thứ nhất, nó tách bạch các nhân tố thường bị gộp chung (như quy trình và tốc độ, năng lực và đồng cảm), cho phép xác định chính xác đâu là điểm nghẽn ưu tiên. Thứ hai, nó bổ sung các nhân tố hiện đại phản ánh đòi hỏi mới của khách hàng: minh bạch chi phí, an toàn rủi ro, và tiện ích công nghệ. Thứ ba, lần đầu tiên, nhân tố chăm sóc sau giải ngân được đưa vào như một biến độc lập riêng, khắc phục khoảng trống mà các mô hình SERVQUAL truyền thống bỏ qua. Những điều chỉnh này giúp mô hình sát với thực tế vận hành của một phòng giao dịch cấp cơ sở trong bối cảnh chuyển đổi số và tái cấu trúc quản trị rủi ro.

Mô hình không chỉ có giá trị kiểm định học thuật mà còn mang ý nghĩa thực tiễn: kết quả phân tích trọng số hồi quy sẽ chỉ ra nhân tố nào cần ưu tiên cải thiện, từ đó giúp SACOMBANK PGD La Gi phân bổ nguồn lực hiệu quả để nâng cao chất lượng dịch vụ một cách bền vững.



Hình 2.2: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tác giả tổng hợp

H1: Nhân tố Quy trình, thủ tục (QT) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.

H2: Nhân tố Thời gian đáp ứng (TAT) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.

H3: Nhân tố Năng lực và thái độ nhân sự (NS) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.

H4: Nhân tố Tính minh bạch về chi phí (CP) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.

H5: Nhân tố Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR) có tác động tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.

H6: Nhân tố Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC) có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể tại SACOMBANK PGD La Gi.

H7: Nhân tố Chăm sóc khách hàng sau giải ngân (CS) có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể tại SACOMBANK PGD La Gi.

2.3. Phương pháp thu thập dữ liệu

2.3.1. Đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát: Là khách hàng cá nhân, đại diện hộ kinh doanh, chủ doanh nghiệp vừa và nhỏ hiện đang có dư nợ hoặc đã/đang thực hiện các giao dịch vay vốn, bảo lãnh, mở thư tín dụng tại Ngân hàng SACOMBANK – Phòng giao dịch La Gi.

2.3.2. Xác định cỡ mẫu nghiên cứu

Để đảm bảo điều kiện phân tích nhân tố khám phá (EFA) và mô hình hồi quy tuyến tính bội đạt độ tin cậy tối ưu, cỡ mẫu được xác định dựa trên quy tắc kinh nghiệm của Hair và cộng sự (2014). Theo đó, số lượng mẫu tối thiểu phải bằng 5 lần tổng số biến quan sát trong bảng hỏi ($N \geq 5 \times m$, với m là số biến quan sát).

Dự kiến bảng hỏi của đề án gồm 23 biến quan sát đo lường 7 nhân tố chất lượng dịch vụ (QT, TAT, NS, CP, RR, VC, CS) và 04 biến quan sát đo lường chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV), tức tổng cộng 34 biến. Như vậy, cỡ mẫu tối thiểu cần đạt là: $34 \times 5 = 170$ mẫu.

Nhằm phòng ngừa trường hợp khách hàng từ chối trả lời, phiếu bị lỗi hoặc không hợp lệ (như đánh thiếu đáp án, đánh một mẫu trùng lặp), tác giả quyết định phát ra 250 phiếu khảo sát theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện tại quầy giao dịch và thông qua các buổi đi thăm định. Từ tổng số 235 bảng khảo sát thu nhận từ thị trường, trải qua các bước kiểm tra, làm sạch và loại bỏ các phản hồi không hợp lệ, nghiên cứu đã giữ lại bộ dữ liệu chuẩn hóa gồm 221 phiếu đủ điều kiện để đưa vào mô hình phân tích chính thức ($N = 221$).

2.3.3. Thiết kế bảng hỏi khảo sát

Bảng hỏi được thiết kế gồm hai phần chính:

Phần 1: Thông tin nhân khẩu học của khách hàng (giới tính, độ tuổi, lĩnh vực kinh doanh/mục đích vay, thời gian gắn bó với SACOMBANK).

Phần 2: Đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng. Sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (từ 1: Hoàn toàn không đồng ý đến 5: Hoàn toàn đồng ý) để đo lường cảm nhận của khách hàng. Các nhóm biến bao gồm:

- Thang đo Quy trình, thủ tục (QT): 4 biến quan sát (thủ tục đơn giản, hồ sơ rõ ràng, thẩm định linh hoạt, quy trình minh bạch).
- Thang đo Thời gian đáp ứng (TAT): 3 biến quan sát (xử lý hồ sơ nhanh, giải ngân đúng hạn, đáp ứng kịp thời nhu cầu mùa vụ).
- Thang đo Năng lực và thái độ nhân sự (NS): 3 biến quan sát (chuyên môn vững vàng, thái độ tận tâm, thấu hiểu nhu cầu khách hàng).
- Thang đo Tính minh bạch về chi phí (CP): 4 biến quan sát (công khai lãi suất, thông báo đầy đủ các loại phí, hợp đồng dễ hiểu, không phát sinh phí bất ngờ).
- Thang đo Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR): 3 biến quan sát (an toàn thông tin cá nhân, tuân thủ pháp luật, quản lý nợ xấu tốt).
- Thang đo Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC): 3 biến quan sát (phòng giao dịch khang trang, dễ dàng tra cứu qua mobile banking, hệ thống công nghệ ổn định).
- Thang đo Chăm sóc sau giải ngân (CS): 3 biến quan sát (nhắc nợ lịch sự, hỗ trợ gia hạn khi khó khăn, duy trì liên hệ sau vay).
- Thang đo Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV): 4 biến quan sát (hài lòng tổng thể, đáp ứng kỳ vọng, tin tưởng, sẵn sàng giới thiệu).

Tổng cộng có 27 biến quan sát, được sắp xếp ngẫu nhiên trong phiếu khảo sát nhằm hạn chế thiên lệch trong trả lời. Thang đo cụ thể và nguồn tham khảo được trình bày chi tiết trong Bảng thang đo nghiên cứu đề xuất (Bảng 2.1).

2.4. Phương pháp phân tích và xử lý dữ liệu

Sau khi thu hồi phiếu khảo sát, dữ liệu sẽ được làm sạch, mã hóa và nhập vào phần mềm **SPSS** để tiến hành phân tích theo các bước logic sau:

- **Bước 1: Thống kê mô tả (Descriptive Statistics):** Phân tích cơ cấu mẫu về giới tính, ngành nghề, thời gian vay vốn... để có cái nhìn tổng quan về tệp khách hàng tại địa bàn La Gi.

– **Bước 2: Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha:** Đánh giá tính nhất quán nội tại của các biến quan sát. Thang đo được chấp nhận khi hệ số Cronbach's Alpha $> 0,6$ và hệ số tương quan biến - tổng (Corrected Item-Total Correlation) $> 0,3$. Những biến không đạt yêu cầu sẽ bị loại bỏ trước khi vào bước tiếp theo.

– **Bước 3: Phân tích nhân tố khám phá (EFA - Exploratory Factor Analysis):** Dùng để rút gọn và kiểm tra tính hội tụ, tính phân biệt của các nhóm biến. Điều kiện đạt yêu cầu bao gồm: Hệ số KMO, Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig. $< 0,05$); Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) $> 0,5$; và Tổng phương sai trích (Total Variance Explained) $> 50\%$.

– **Bước 4: Phân tích tương quan Pearson:** Kiểm tra mối quan hệ tuyến tính giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc, đồng thời sớm sàng lọc hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập với nhau.

– **Bước 5: Phân tích hồi quy tuyến tính bội (Multiple Linear Regression):** Xác định mức độ tác động cụ thể (hệ số hồi quy β) của từng nhân tố chất lượng dịch vụ đến chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể. Mô hình đạt giá trị khi hệ số R^2 hiệu chỉnh phản ánh tốt mức độ giải thích của mô hình, mức ý nghĩa kiểm định F có Sig. $< 0,05$. Đồng thời, tiến hành kiểm định các vi phạm giả định hồi quy như hiện tượng đa cộng tuyến (thông qua hệ số phóng đại phương sai VIF < 2), hiện tượng tự tương quan và tính chuẩn của phần dư.

– **Bước 6 Phân tích ANOVA một chiều:** Phân tích ANOVA được thực hiện để kiểm tra sự khác biệt trung bình về chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể giữa các nhóm khách hàng theo đặc điểm nhân khẩu học (giới tính, độ tuổi, ngành nghề...). Kiểm định Levene về đồng nhất phương sai (Sig. $> 0,05$) được sử dụng trước khi xét đến giá trị Sig. của ANOVA để kết luận sự khác biệt có ý nghĩa thống kê.

2.5. Thang đo đề xuất

BẢNG 2.1. Thang đo nghiên cứu đề xuất

BIẾN	MÃ HÓA	THANG ĐO	NGUỒN
Quy trình, thủ tục (QT)	QT1	Thủ tục vay vốn tại PGD La Gi đơn giản, dễ hiểu	Parasuraman et al. (1988); Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024)
	QT2	Danh mục hồ sơ yêu cầu rõ ràng, không phát sinh thêm giấy tờ bất hợp lý	Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024); Doss et al. (2023)
	QT3	Quy trình thẩm định và xét duyệt khoản vay linh hoạt, phù hợp với thực tế thu nhập của tôi	Tự phát triển dựa trên đặc thù khách hàng La Gi
	QT4	Các bước trong quy trình vay vốn được ngân hàng công khai, minh bạch ngay từ đầu	Hang & Trung (2024)
Thời gian đáp ứng (TAT)	TAT1	Thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ vay nhanh chóng	Parasuraman et al. (1988); Saleem (2026)
	TAT2	Ngân hàng giải ngân đúng thời gian đã cam kết	Nguyen (2024); Kusumawardani et al. (2021)
	TAT3	Thời gian phê duyệt khoản vay đáp ứng kịp thời nhu cầu cấp bách của tôi (mùa vụ, kinh doanh)	Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024); Tự bổ sung

BIẾN	MÃ HÓA	THANG ĐO	NGUỒN
Năng lực và thái độ nhân sự (NS)	NS1	Nhân viên tín dụng có kiến thức chuyên môn vững vàng, tư vấn chính xác	Parasuraman et al. (1988); Hossain & Rahman (2024)
	NS2	Nhân viên luôn lịch sự, tận tâm và sẵn sàng hỗ trợ tôi	Jafri & Qadri (2024); Hang & Trung (2024)
	NS3	Nhân viên thấu hiểu đặc thù công việc và nhu cầu tài chính riêng của tôi	Doss et al. (2023); Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024)
Tính minh bạch về chi phí (CP)	CP1	Ngân hàng công khai rõ ràng mức lãi suất áp dụng cho khoản vay	Al-Khalidi & Srouji (2024); Pham & Nguyen (2024)
	CP2	Tôi được thông báo đầy đủ về các loại phí liên quan (phí phạt trả trước hạn, phí định giá tài sản...) ngay từ đầu	Buell & Choi (2024); Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024)
	CP3	Các điều khoản về chi phí trong hợp đồng tín dụng dễ hiểu, không gây nhầm lẫn	Sheth et al. (2026); Tự phát triển
	CP4	Tôi không phát sinh bất kỳ khoản phí bất ngờ nào ngoài những gì đã được tư vấn ban đầu	Kantar (2023); J.D. Power (2025)

BIẾN	MÃ HÓA	THANG ĐO	NGUỒN
Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR)	RR1	Tôi cảm thấy an toàn khi cung cấp thông tin cá nhân cho ngân hàng	Parasuraman et al. (1988); Hossain & Rahman (2024)
	RR2	Ngân hàng tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật về cho vay và bảo mật	Nguyen & Nguyen (2024); Hoque et al. (2024)
	RR3	Ngân hàng có năng lực quản lý nợ xấu tốt, tạo dựng lòng tin về sự ổn định lâu dài	Tự phát triển dựa trên Jafri & Qadri (2024)
Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC)	VC1	Phòng giao dịch khang trang, sạch sẽ, trang thiết bị hiện đại	Parasuraman et al. (1988); Hang & Trung (2024)
	VC2	Tôi dễ dàng tra cứu thông tin khoản vay và thanh toán qua ứng dụng mobile/internet banking	Nguyen, Le & Vu (2024)
	VC3	Hệ thống công nghệ của ngân hàng (máy tính, mạng, phần mềm) hoạt động ổn định, hỗ trợ giao dịch nhanh chóng	Tự phát triển từ thực tiễn SACOMBANK
Chăm sóc sau giải ngân (CS)	CS1	Ngân hàng thường xuyên nhắc lịch trả nợ đúng hạn, lịch sự	Doss et al. (2023); Gonu et al. (2023)

BIẾN	MÃ HÓA	THANG ĐO	NGUỒN
	CS2	Khi tôi gặp khó khăn, ngân hàng sẵn sàng xem xét gia hạn hoặc cơ cấu lại nợ linh hoạt	Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024); Tự bổ sung
	CS3	Sau khi giải ngân, nhân viên vẫn duy trì liên hệ, hỗ trợ tôi các vấn đề phát sinh	Tự phát triển
Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV)	CLDV1	Nhìn chung, tôi hài lòng với chất lượng dịch vụ tín dụng tại PGD La Gi	Parasuraman et al. (1988); Saleem (2026)
	CLDV2	Dịch vụ tín dụng tại đây đáp ứng tốt kỳ vọng của tôi	Oliver (1980); Hang & Trung (2024)
	CLDV3	Tôi tin tưởng vào chất lượng dịch vụ tín dụng của PGD La Gi	Jafri & Qadri (2024); Pham & Nguyen (2024)
	CLDV4	Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ tín dụng của PGD La Gi cho người thân, bạn bè	Nguyen (2024); Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024)

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Trên cơ sở hệ thống chỉ báo dự thảo ban đầu, tác giả đã triển khai vòng tham vấn tiếp theo nhằm tinh chỉnh cấu trúc thước đo, đồng thời rà soát, biến đổi và tích hợp thêm các biến quan sát mới trước khi chính thức định hình bộ thang đo sơ bộ. Tại buổi thảo luận nhóm lần 2, các chuyên gia đều cho rằng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK PGD La Gi tuy có sự khác biệt nhất định trong quan điểm cá nhân, nhưng nhìn chung vẫn nằm trong 8 nhân tố mà tác giả đã đề xuất. Tuy nhiên, các ý kiến đều thống nhất cần bổ sung thêm một số mục khảo sát ở từng

nhân tố để đảm bảo thang đo phản ánh đầy đủ và sâu sắc hơn thực tiễn dịch vụ tại địa bàn. Cụ thể:

- **Thang đo H1 (Quy trình, thủ tục – QT):** thêm 2 mục khảo sát là Ngân hàng có hướng dẫn cụ thể, dễ hiểu từng bước chuẩn bị hồ sơ vay và Tôi có thể dễ dàng theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ của mình (qua điện thoại, trực tiếp hoặc qua ứng dụng).

- **Thang đo H2 (Thời gian đáp ứng – TAT):** thêm 1 mục khảo sát là Ngân hàng phản hồi nhanh chóng các thắc mắc, khiếu nại phát sinh trong quá trình vay vốn.

- **Thang đo H3 (Năng lực và thái độ nhân sự – NS):** thêm 1 mục khảo sát là Nhân viên chủ động cập nhật và tư vấn cho tôi về những thay đổi lãi suất, chính sách tín dụng mới.

- **Thang đo H4 (Tính minh bạch về chi phí – CP):** được các chuyên gia đánh giá đã bao quát tốt, nên giữ nguyên các mục khảo sát.

- **Thang đo H5 (Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro – RR):** thêm 1 mục khảo sát là Ngân hàng có hệ thống giám sát rủi ro hiện đại, đảm bảo an toàn cho khoản vay của tôi.

- **Thang đo H6 (Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ – VC):** thêm 1 mục khảo sát là Khu vực giao dịch được bố trí thuận tiện, thoải mái cho khách hàng trong thời gian chờ đợi.

- **Thang đo H7 (Chăm sóc sau giải ngân – CS):** thêm 1 mục khảo sát là Ngân hàng thường xuyên thăm hỏi, tri ân khách hàng sau khi vay (qua điện thoại, tin nhắn, gặp mặt).

Như vậy, từ 7 nhân tố với 23 mục hỏi ban đầu dành cho các biến độc lập, sau khi thảo luận nhóm lần 2, thang đo được bổ sung thêm tổng cộng 7 mục, nâng số mục khảo sát cho các biến độc lập lên 30 mục. Cùng với 4 mục đo lường biến phụ thuộc (Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể), bảng hỏi hoàn chỉnh có tổng cộng 34 mục khảo sát, sẵn sàng cho giai đoạn khảo sát định lượng chính thức.

2.5. Thang đo chính thức

BẢNG 2.2: Thang đo chính thức sau hiệu chỉnh

NHÂN TỐ	MÃ HÓA	DIỄN GIẢI	NGUỒN
Quy trình, thủ tục (QT)	QT1	Thủ tục vay vốn tại PGD La Gi đơn giản, dễ hiểu	Parasuraman et al. (1988); Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024)
	QT2	Danh mục hồ sơ yêu cầu rõ ràng, không phát sinh thêm giấy tờ bất hợp lý	Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024); Doss et al. (2023)
	QT3	Quy trình thẩm định và xét duyệt khoản vay linh hoạt, phù hợp với thực tế thu nhập của tôi	Tự phát triển dựa trên đặc thù khách hàng La Gi
	QT4	Các bước trong quy trình vay vốn được ngân hàng công khai, minh bạch ngay từ đầu	Hang & Trung (2024)
	QT5	Ngân hàng có hướng dẫn cụ thể, dễ hiểu từng bước chuẩn bị hồ sơ vay	Tự phát triển từ thảo luận chuyên gia
	QT6	Tôi có thể dễ dàng theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ của mình (qua điện thoại, trực tiếp hoặc qua ứng dụng)	Tự phát triển từ thảo luận chuyên gia
Thời gian đáp ứng (TAT)	TAT1	Thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ vay nhanh chóng	Parasuraman et al. (1988); Saleem (2026)
	TAT2	Ngân hàng giải ngân đúng thời gian đã cam kết	Nguyen (2024); Kusumawardani et al. (2021)
	TAT3	Thời gian phê duyệt khoản vay đáp ứng kịp thời nhu cầu cấp bách của tôi (mùa vụ, kinh doanh)	Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024); Tự bổ sung

NHÂN TỐ	MÃ HÓA	DIỄN GIẢI	NGUỒN
	TAT4	Ngân hàng phản hồi nhanh chóng các thắc mắc, khiếu nại phát sinh trong quá trình vay vốn	Tự phát triển từ thảo luận chuyên gia
Năng lực và thái độ nhân sự (NS)	NS1	Nhân viên tín dụng có kiến thức chuyên môn vững vàng, tư vấn chính xác	Parasuraman et al. (1988); Hossain & Rahman (2024)
	NS2	Nhân viên luôn lịch sự, tận tâm và sẵn sàng hỗ trợ tôi	Jafri & Qadri (2024); Hang & Trung (2024)
	NS3	Nhân viên thấu hiểu đặc thù công việc và nhu cầu tài chính riêng của tôi	Doss et al. (2023); Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024)
	NS4	Nhân viên chủ động cập nhật và tư vấn cho tôi về những thay đổi lãi suất, chính sách tín dụng mới	Tự phát triển từ thảo luận chuyên gia
Tính minh bạch về chi phí (CP)	CP1	Ngân hàng công khai rõ ràng mức lãi suất áp dụng cho khoản vay	Al-Khaldi & Srouji (2024); Pham & Nguyen (2024)
	CP2	Tôi được thông báo đầy đủ về các loại phí liên quan (phí phạt trả trước hạn, phí định giá tài sản...) ngay từ đầu	Buell & Choi (2024); Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024)
	CP3	Các điều khoản về chi phí trong hợp đồng tín dụng dễ hiểu, không gây nhầm lẫn	Sheth et al. (2026); Tự phát triển
	CP4	Tôi không phát sinh bất kỳ khoản phí bất ngờ nào ngoài những gì đã được tư vấn ban đầu	Kantar (2023); J.D. Power (2025)

NHÂN TỐ	MÃ HÓA	DIỄN GIẢI	NGUỒN
Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR)	RR1	Tôi cảm thấy an toàn khi cung cấp thông tin cá nhân cho ngân hàng	Parasuraman et al. (1988); Hossain & Rahman (2024)
	RR2	Ngân hàng tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật về cho vay và bảo mật	Nguyen & Nguyen (2024); Hoque et al. (2024)
	RR3	Ngân hàng có năng lực quản lý nợ xấu tốt, tạo dựng lòng tin về sự ổn định lâu dài	Tự phát triển dựa trên Jafri & Qadri (2024)
	RR4	Ngân hàng có hệ thống giám sát rủi ro hiện đại, đảm bảo an toàn cho khoản vay của tôi	Tự phát triển từ thảo luận chuyên gia
Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC)	VC1	Phòng giao dịch khang trang, sạch sẽ, trang thiết bị hiện đại	Parasuraman et al. (1988); Hang & Trung (2024)
	VC2	Tôi dễ dàng tra cứu thông tin khoản vay và thanh toán qua ứng dụng mobile/internet banking	Nguyen, Le & Vu (2024)
	VC3	Hệ thống công nghệ của ngân hàng (máy tính, mạng, phần mềm) hoạt động ổn định, hỗ trợ giao dịch nhanh chóng	Tự phát triển từ thực tiễn SACOMBANK
	VC4	Khu vực giao dịch được bố trí thuận tiện, thoải mái cho khách hàng trong thời gian chờ đợi	Tự phát triển từ thảo luận chuyên gia
Chăm sóc sau	CS1	Ngân hàng thường xuyên nhắc lịch trả nợ đúng hạn, lịch sự	Doss et al. (2023); Gonu et al. (2023)

NHÂN TỐ	MÃ HÓA	DIỄN GIẢI	NGUỒN
giải ngân (CS)	CS2	Khi tôi gặp khó khăn, ngân hàng sẵn sàng xem xét gia hạn hoặc cơ cấu lại nợ linh hoạt	Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024); Tự bổ sung
	CS3	Sau khi giải ngân, nhân viên vẫn duy trì liên hệ, hỗ trợ tôi các vấn đề phát sinh	Tự phát triển
	CS4	Ngân hàng thường xuyên thăm hỏi, tri ân khách hàng sau khi vay (qua điện thoại, tin nhắn, gặp mặt)	Tự phát triển từ thảo luận chuyên gia
Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV)	CLDV1	Nhìn chung, tôi hài lòng với chất lượng dịch vụ tín dụng tại PGD La Gi	Parasuraman et al. (1988); Saleem (2026)
	CLDV2	Dịch vụ tín dụng tại đây đáp ứng tốt kỳ vọng của tôi	Oliver (1980); Hang & Trung (2024)
	CLDV3	Tôi tin tưởng vào chất lượng dịch vụ tín dụng của PGD La Gi	Jafri & Qadri (2024); Pham & Nguyen (2024)
	CLDV4	Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ tín dụng của PGD La Gi cho người thân, bạn bè	Nguyen (2024); Bùi Văn Thụy và cộng sự (2024)

Như vậy, bảng thang đo chính thức đã phản ánh đầy đủ các khía cạnh của chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK PGD La Gi, bao gồm cả những yếu tố mới được bổ sung từ thực tiễn địa bàn và ý kiến chuyên gia. Bộ thang đo này sẽ được sử dụng trong khảo sát định lượng chính thức.

2.6. Phương pháp xử lý thông tin

2.6.1. Phương pháp thống kê mô tả

Công cụ thống kê mô tả được khai thác nhằm phác thảo bức tranh toàn diện về đặc trưng của mẫu khảo sát, đồng thời minh họa thuộc tính của các biến quan sát. Theo đó, nghiên cứu tiến hành tính toán chỉ số tần suất và tỷ trọng phần trăm đối với nhóm biến định tính (nhân khẩu học); song song với việc xác định giá trị trung bình cùng độ lệch chuẩn cho từng tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ cấp tín dụng.

2.6.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha

Nhằm xác thực độ nhất quán nội tại của các thang đo, hệ số Cronbach's Alpha được lựa chọn làm công cụ kiểm định quyết định. Theo nguyên tắc sàng lọc, một biến quan sát được công nhận hợp lệ khi đáp ứng đồng thời hai điều kiện: hệ số tương quan biến - tổng hiệu chỉnh (Corrected Item – Total Correlation) đạt từ 0,3 trở lên, và chỉ số Cronbach's Alpha tổng thể của nhóm đạt ngưỡng tối thiểu là 0,7 (Nunnally & Bernstein, 1994). Tuy nhiên, đối với các đề tài mang tính chất khai phá, mức định biên 0,6 vẫn có thể được cân nhắc lựa chọn (Đinh Phi Hổ, 2020). Toàn bộ các biến số không đạt các tiêu chí kỹ thuật nêu trên sẽ bị loại bỏ ngay để làm sạch dữ liệu trước khi chuyển sang bước phân tích nhân tố tiếp theo.

2.6.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

EFA được dùng để rút gọn tập biến quan sát thành các nhân tố có ý nghĩa. Các tiêu chuẩn bao gồm:

- Hệ số KMO $\geq 0,5$: chấp nhận phân tích nhân tố (Hair và cộng sự, 2014).

Kiểm định Bartlett có Sig. $< 0,05$: các biến có tương quan đủ để thực hiện EFA.

- Số lượng nhân tố: dựa vào Eigenvalues > 1 (tiêu chuẩn Kaiser).
- Tổng phương sai trích $> 50\%$: mô hình EFA phù hợp.
- Hệ số tải nhân tố (Factor Loading): $\geq 0,5$ được xem là có ý nghĩa thống kê tốt; tối thiểu $\geq 0,3$ (Hair và cộng sự, 2009).

- Độ giá trị hội tụ: các biến trong cùng nhân tố có Factor Loading $\geq 0,5$ (Jabnoun và cộng sự, 2003).
- Độ giá trị phân biệt: chênh lệch hệ số tải của một biến giữa các nhân tố $\geq 0,3$ (Jabnoun và cộng sự, 2003).

2.6.4. Phân tích hồi quy tuyến tính bội

Hàm hồi quy tuyến tính bội được thiết lập nhằm mục đích định lượng và bóc tách mức độ chi phối của hệ thống các biến độc lập đối với biến phụ thuộc (Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể). Các chỉ tiêu kiểm định:

- R^2 hiệu chỉnh: phản ánh mức giải thích của mô hình, dao động 0–1; mô hình được coi là có ý nghĩa khi R^2 hiệu chỉnh $\geq 0,5$ (tuy nhiên không bắt buộc tuyệt đối).
- Kiểm định F (Sig. < 0,05): mô hình hồi quy phù hợp với dữ liệu.
- Chỉ số Durbin-Watson: Khai thác để nhận diện hiện tượng tự tương quan giữa các phần dư; mô hình được xác nhận đạt yêu cầu khi giá trị này dao động trong biên độ từ 1,5 đến 2,5 (Field, 2009; Yahua Qiao, 2011).
- Kiểm định giả thuyết ý nghĩa bằng phép thử t (giá trị Sig. < 0,05): Bảo chứng cho việc biến độc lập sở hữu năng lực giải thích và tác động có ý nghĩa thống kê đối với biến phụ thuộc.
- Hệ số phóng đại phương sai (VIF): Để loại trừ rủi ro đa cộng tuyến nghiêm trọng, chỉ số VIF cần đạt mức < 2 (đối với các nghiên cứu vận dụng thang đo Likert) hoặc duy trì ở ngưỡng < 10 theo tiêu chuẩn thông thường.

2.7. Thực trạng dịch vụ tín dụng tại ngân hàng SACOMBANK – Phòng giao dịch La Gi

2.7.1. Giới thiệu ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín

Thành lập vào năm 1991, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) đã khẳng định vị thế là một trong những định chế tài chính cổ phần hàng đầu tại Việt Nam. Từ một tổ chức tín dụng có quy mô khiêm tốn thuở ban đầu với số

vốn điều lệ vốn vện 3 tỷ đồng, Sacombank đã có bước chuyển mình mạnh mẽ nhờ tư duy đột phá. Trong giai đoạn 1995 - 1998, bằng việc tiên phong phát hành cổ phiếu ra công chúng — một bước đi hiếm hoi tại thị trường Việt Nam lúc bấy giờ — ngân hàng đã thành công nâng vốn điều lệ từ 23 tỷ đồng lên 71 tỷ đồng. Phương thức gọi vốn đại chúng này tiếp tục là đòn bẩy chiến lược giúp Sacombank tích lũy nguồn vốn dài hạn trong các giai đoạn tiếp theo. Đặc biệt, sự thăng hoa của thị trường chứng khoán Việt Nam giai đoạn 2000 - 2006 đã tạo bệ phóng cho sự bùng nổ toàn diện của Sacombank cả về năng lực tài chính lẫn độ phủ của mạng lưới chi nhánh. Tính đến năm 2012, với mức vốn điều lệ đạt 14.176 tỷ đồng, Sacombank đã vươn lên dẫn đầu khối ngân hàng thương mại cổ phần thời điểm đó về cả quy mô vốn lẫn hệ thống mạng lưới hoạt động.

Hiện nay, Sacombank đang triển khai chuỗi dịch vụ tài chính toàn diện xoay quanh năm lĩnh vực trọng tâm. Đầu tiên là nghiệp vụ huy động nguồn vốn thông qua việc tiếp nhận các nguồn vốn vay nội địa, thu hút dòng vốn ngắn, trung và dài hạn từ các tổ chức kinh tế cũng như dân cư dưới nhiều hình thức đa dạng như tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn hoặc không kỳ hạn và phát hành chứng chỉ tiền gửi. Song song đó, ngân hàng đẩy mạnh hoạt động tín dụng bằng cách cung ứng các giải pháp cho vay tài chính ngắn, trung và dài hạn đáp ứng nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng cá nhân lẫn tổ chức, kết hợp với việc chiết khấu trái phiếu, thương phiếu và các loại giấy tờ có giá khác. Trong mảng đầu tư và liên kết, Sacombank tiến hành hùn vốn, thiết lập liên doanh theo đúng khuôn khổ pháp lý, tiếp nhận các nguồn vốn phát triển từ các tổ chức trong nước và thực hiện vay vốn trên thị trường liên ngân hàng. Đối với phân khúc dịch vụ tài chính, ngân hàng vận hành hệ thống thanh toán trung gian cho khách hàng, triển khai các hoạt động kinh doanh ngoại hối, vàng bạc và xử lý thanh toán quốc tế. Cuối cùng là các hoạt động nước ngoài được thực hiện dựa trên sự phê duyệt và cấp phép từ Ngân hàng Nhà nước, bao gồm việc thu hút dòng vốn từ thị trường quốc tế cùng các dịch vụ ngân hàng xuyên biên giới khác.

Hướng tới tương lai, Sacombank kiên định với sứ mệnh trở thành định chế tài chính bán lẻ đa năng, hiện đại và có vị thế dẫn đầu trong khu vực. Để hiện thực hóa điều đó, tầm nhìn của ngân hàng tập trung vào việc mang đến cho khách hàng những giải pháp tài chính trọn gói, tích hợp công nghệ hiện đại và tối ưu tiện ích; gia tăng tối đa

lợi ích thiết thực cho các đối tác kinh doanh, các nhà đầu tư cùng cộng đồng cổ đông; đồng thời xây dựng môi trường làm việc thịnh vượng, mở ra cơ hội thăng tiến bền vững cho đội ngũ nhân sự và luôn đồng hành cùng sự phát triển chung của xã hội. Mọi hoạt động của ngân hàng đều được định hướng bởi năm giá trị cốt lõi bền vững. Đó là tinh thần Tiên phong, dũng cảm mở đường và sẵn sàng đổi mới để vượt qua mọi trở ngại; sự Đổi mới và Năng động để phát triển trường tồn dựa trên tính linh hoạt; sự Cam kết chất lượng trong nguyên tắc hành xử tối cao khi phục vụ khách hàng và đối tác; Trách nhiệm cao đối với cộng đồng; và cuối cùng là tính Sáng tạo để khẳng định bản sắc riêng biệt bằng những tư duy mang tính đột phá trong cả hoạt động thương mại lẫn quản trị điều hành.

2.7.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín PGD La Gi

SACOMBANK PGD La Gi là một đơn vị trực thuộc Chi nhánh trong cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín. Cụ thể, PGD La Gi nằm trong mạng lưới các điểm giao dịch được SACOMBANK thiết lập nhằm tiếp cận và phục vụ khách hàng tại địa bàn thị xã La Gi, tỉnh Bình Thuận, thể hiện chiến lược mở rộng mạng lưới, tăng cường sự hiện diện thương hiệu và khai thác tiềm năng thị trường ở các khu vực kinh tế năng động.

Nằm ở phía Nam tỉnh Bình Thuận, thị xã La Gi sở hữu những nét đặc trưng đầy cuốn hút để phát triển mạnh mẽ ngành du lịch biển. Nơi đây may mắn được thiên nhiên ưu ái ban tặng một đường bờ biển dài, nguyên sơ, mở ra không gian đại ngàn lồng gió. Sự hòa quyện giữa các đồi cát nhấp nhô, chuyển màu theo ánh nắng và những dải rừng dương xanh ngắt rì rào sóng vỗ đã tạo nên một bức tranh thiên nhiên vô cùng thơ mộng, độc đáo. Không chỉ dừng lại ở cảnh sắc hoang sơ, La Gi còn mang trong mình chiều sâu văn hóa nhờ hệ thống các di tích lịch sử - văn hóa lâu đời, gắn liền với những truyền thuyết dân gian ly kỳ và đậm tính nhân văn. Tất cả các yếu tố từ cảnh quan tự nhiên đến giá trị tâm linh, nhân văn ấy đã gắn kết chặt chẽ, cấu thành một quần thể du lịch biển mang bản sắc rất riêng, thu hút đông đảo du khách đến khám phá và trải nghiệm.

. Thêm nữa, biển La Gi thật phong phú với nhiều sản vật được thiên nhiên ưu ái mang đến cho người dân của miền biển mặn nơi đây.

Song hành với những nét đẹp mơ màng của một La Gi đang trỗi dậy và trên đà phát triển của ngành du lịch; đánh bắt hải sản; sản xuất nông nghiệp, thương mại nông sản - hải sản.

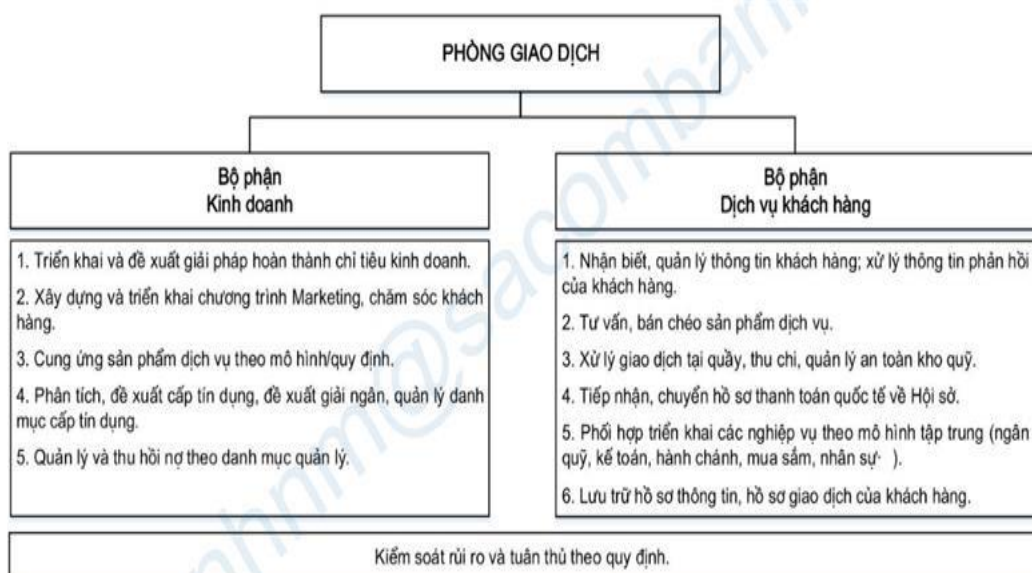
SACOMBANK Phòng giao dịch La Gi tự hào là một đơn vị được trú đóng tại địa bàn Thị xã từ ngày 04/04/2008 tại địa điểm 63 Lê Lợi, phường Phước Hội. Ngày 13/01/2014, PGD chuyển trụ sở đến số 25 Thống Nhất, phường Phước Hội, TX La Gi với mặt bằng rộng rãi trụ sở khang trang hơn để chuẩn bị cho sự vươn tầm lên quy mô lớn hơn. Với mục tiêu đem đến cho người dân nơi đây những sản phẩm dịch vụ hiện đại, hấp dẫn góp phần vào sự nghiệp phát triển bền vững của SACOMBANK.

Sau hơn 16 năm đi vào hoạt động với biết bao thăng trầm SACOMBANK La Gi đã vượt bao sóng gió, gặt hái được những thành công rất đáng tự hào với Quy mô HĐ+CV tăng trưởng cao hàng năm. SACOMBANK La Gi sẽ tiếp tục thể hiện cam kết gắn bó lâu dài tại địa phương; kề vai, sát cánh cùng các thành phần kinh tế; mọi tầng lớp người dân chất phác, mộc mạc của miền biển đầy nắng và gió góp phần nhỏ vào sự phát triển kinh tế địa phương.

CBNV SACOMBANK La Gi cam kết trách nhiệm, nhiệt huyết phấn đấu nâng tầm quy mô, nâng cao hiệu quả kinh doanh hàng năm góp phần vào sự phát triển Bền Vững - An Toàn - Hiệu Quả của đại gia đình SACOMBANK.

Trong đó số lượng nhân sự tại PGD La Gi là 19 cán bộ nhân viên bao gồm 1 Trưởng Phòng giao dịch; 2 Phó phòng giao dịch; 4 Chuyên viên Dịch vụ khách hàng; 6 Chuyên viên khách hàng; 1 Thủ Quỹ; 1 Nhân viên Ngân Quỹ; 1 Nhân viên quản lý tài sản; 3 Bảo vệ.

2.7.3. Cơ cấu tổ chức và bộ máy hoạt động của SACOMBANK PGD La Gi



Hình 2.3. Cơ cấu tổ chức SACOMBANK PGD La Gi

Nguồn: Phòng giao dịch La Gi, 2026

Bảng 2.3: Chức năng nhiệm vụ của các vị trí

CÁC VỊ TRÍ	CHỨC NĂNG
Trưởng phòng giao dịch	Quản lý Điều hành & Vận hành: - Điều hành chung: Chịu trách nhiệm cao nhất trong việc tổ chức, kiểm soát hoạt động hạch toán kế toán, kho quỹ và hành chính tại Phòng giao dịch. - Xây dựng quy trình: Cải tiến các quy trình nghiệp vụ nội bộ trong phạm vi cho phép để tối ưu hóa hoạt động. - Quản lý tài sản: Đảm bảo an ninh, an toàn và quản lý tài sản, trang thiết bị tại đơn vị. Phát triển Kinh doanh & Khách hàng: - Lập kế hoạch: Xây dựng, phân bổ chỉ tiêu và định hướng triển khai kế hoạch kinh doanh cho đơn vị. - Thúc đẩy bán hàng: Tổ chức các hoạt động tiếp thị, quản lý và chăm sóc khách hàng để đảm bảo doanh số. - Nghiệp vụ chuyên sâu: Trực tiếp quản lý hoạt động cấp tín dụng, dịch vụ ngoại hối, thanh toán quốc tế và đôn đốc thu hồi nợ.

CÁC VỊ TRÍ	CHỨC NĂNG
	Quản trị Rủi ro & Tuân thủ: – Kiểm soát rủi ro: Nhận diện, theo dõi và có biện pháp giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh; xử lý kịp thời các cảnh báo từ Hội sở. – Tuân thủ pháp luật: Đảm bảo mọi hoạt động tại đơn vị tuân thủ đúng quy định của Ngân hàng và pháp luật; phối hợp thanh tra, kiểm tra và giải quyết khiếu nại của khách hàng. Quản trị Nhân sự & Đối ngoại: – Phát triển đội ngũ: Đào tạo, quản lý và dẫn dắt cán bộ nhân viên dưới quyền. – Quan hệ ngoại giao: Xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương tại địa bàn hoạt động.
Phó phòng Dịch vụ khách hàng	Quản lý Vận hành & Dịch vụ Khách hàng – Kiểm soát giao dịch: Trực tiếp quản lý và phê duyệt các nghiệp vụ kế toán, tài chính và xử lý giao dịch tại quầy. – Dịch vụ chuyên biệt: Tiếp nhận và xử lý các nhu cầu liên quan đến thanh toán quốc tế. – Trải nghiệm khách hàng: Điều phối hoạt động tại sảnh, đảm bảo tiêu chuẩn chăm sóc khách hàng và chất lượng dịch vụ tại đơn vị. Quản lý Kho quỹ & An toàn Hoạt động: – An toàn kho quỹ: Tham gia quản lý tiền mặt, tiếp quỹ ATM/máy giao dịch tự động và giám sát công tác áp tải tiền. – An ninh cơ sở: Chịu trách nhiệm về an ninh, phòng cháy chữa cháy, vệ sinh và duy trì cơ sở vật chất tại trụ sở. Kinh doanh & Chỉ tiêu Huy động: – Thúc đẩy kinh doanh: Phối hợp triển khai các hoạt động kinh doanh chung của PGD. – Trọng tâm huy động: Chịu trách nhiệm chính về việc hoàn thành các chỉ tiêu huy động vốn (tiền gửi) tại đơn vị. Quản trị Rủi ro & Đội ngũ: – Kiểm soát tuân thủ: Nhận diện, cảnh báo và xử lý kịp thời các sai sót hoặc rủi ro vận hành theo quy định của Hội sở.

CÁC VỊ TRÍ	CHỨC NĂNG
	Phát triển nhân sự: Trực tiếp đào tạo, kèm cặp và quản lý đội ngũ cán bộ nhân viên thuộc bộ phận dịch vụ khách hàng.
Phó phòng giao dịch phụ trách kinh doanh	Thúc đẩy & Quản lý Kinh doanh (Trọng tâm) - Thực thi chỉ tiêu: Trực tiếp chịu trách nhiệm triển khai và hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh, cung ứng sản phẩm dịch vụ ngân hàng tại đơn vị. - Mảng nghiệp vụ thế mạnh: Tập trung quản lý hoạt động cấp tín dụng (cho vay), dịch vụ ngoại hối và các sản phẩm phái sinh. - Quản trị khách hàng: Tổ chức quản lý và phát triển mối quan hệ với khách hàng để đảm bảo nguồn thu bền vững. Tham mưu & Hỗ trợ Điều hành - Cố vấn chiến lược: Tham mưu cho Trưởng PGD và Ban Giám đốc Chi nhánh về các kế hoạch kinh doanh và quản lý trong lĩnh vực được phân công. - Thực thi kế hoạch: Hỗ trợ Trưởng PGD trong việc cụ thể hóa các mục tiêu kinh doanh của đơn vị thành hành động thực tế. Kiểm soát & Quản trị Rủi ro: - Giám sát rủi ro: Nhận diện và thực hiện các biện pháp kiểm soát để giảm thiểu rủi ro phát sinh trong hoạt động kinh doanh (đặc biệt là rủi ro tín dụng). - Xử lý sai sót: Trực tiếp xử lý các cảnh báo rủi ro hoặc sai sót nghiệp vụ từ Hội sở gửi về liên quan đến mảng kinh doanh. Quản lý Đội ngũ: Đào tạo thực chiến: Trực tiếp dẫn dắt, đào tạo và phát triển kỹ năng cho đội ngũ cán bộ nhân viên kinh doanh (như chuyên viên quan hệ khách hàng) dưới quyền.
Chuyên viên Dịch vụ khách hàng	Là vị trí mặt tiền của ngân hàng tại các Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch. Vai trò chính là thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng, tư vấn bán hàng và đảm bảo an toàn vận hành kho quỹ. Các trách nhiệm chính: Nghiệp vụ tại quầy: Thực hiện các giao dịch tiền mặt, chuyển khoản, tắt toán/cầm cố sổ tiết kiệm, thu hồi nợ và xử lý hồ sơ thanh toán quốc tế/kinh doanh tiền tệ.

CÁC VỊ TRÍ	CHỨC NĂNG
	- Bán hàng & Tư vấn: Chủ động tư vấn, giải đáp thắc mắc và thực hiện bán chéo (cross-selling) các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. - Quản lý rủi ro & Tuân thủ: Nhận biết và cập nhật thông tin khách hàng (KYC). Kiểm soát phòng chống rửa tiền (AML) và đánh giá tăng cường (EDD). Tuân thủ các chuẩn mực đạo đức và quy định pháp luật. - Vận hành kho quỹ: Quản lý an toàn kho quỹ, thực hiện tiếp quỹ cho các máy giao dịch tự động (ATM/CDM). Các nhiệm vụ kiêm nhiệm đặc thù: Trong trường hợp kiêm nhiệm vai trò Thủ quỹ hoặc Nhân viên Ngân quỹ, vị trí này sẽ chịu trách nhiệm thêm về: - Quản lý tài sản: Giữ con dấu, chìa khóa kho tiền (thứ 2) và quản lý các giấy tờ có giá, hồ sơ tài sản bảo đảm. - Điều phối tiền mặt: Giao nhận tiền với người áp tải và điều phối hạn mức tiền mặt cho các nhân viên khác trong đơn vị. - Hỗ trợ vận hành: Chấm báo cáo, in sao kê, lưu trữ chứng từ kế toán và các công việc hành chính liên quan đến tín dụng.
Chuyên viên khách hàng	- Mục tiêu chính: Hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh (KPI) được giao. - Nhiệm vụ trọng tâm: * Thực hiện hồ sơ cấp tín dụng (cho vay, thẻ tín dụng). - Tư vấn bảo hiểm (Bancassurance), dịch vụ ngoại hối và thanh toán quốc tế. - Quản lý khách hàng: * Phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ (POS/QR). Chăm sóc và khai thác danh mục khách hàng VIP/Uưu tiên. - Quản lý rủi ro: Theo dõi và trực tiếp thu hồi nợ nhóm 1 và nhóm 2. - Báo cáo: Chịu sự quản lý của Ban lãnh đạo Chi nhánh/Phòng giao dịch và quản lý ngành dọc từ Khối Bán lẻ.
Thủ quỹ	Trọng tâm: Quản lý trực tiếp tiền mặt, tài sản quý và đảm bảo an toàn kho quỹ tại đơn vị. Nhiệm vụ chính:

CÁC VỊ TRÍ	CHỨC NĂNG
	– Thực hiện nghiệp vụ thu - chi, kiểm đếm và đóng gói tiền mặt. – Trực tiếp giữ chìa khóa và quản lý an toàn tuyệt đối kho tiền. – Tiếp quỹ và quản lý vận hành các máy giao dịch tự động (ATM/CDM). – Kiêm nhiệm quản lý kho Tài sản bảo đảm (nếu đơn vị không có nhân sự chuyên trách).
Chuyên viên quản lý tài sản	Quản lý: Báo cáo cho Ban lãnh đạo tại đơn vị và chịu sự quản lý ngành dọc từ Phòng Thanh toán tại Hội sở. Yêu cầu: Tuân thủ nghiêm ngặt tính bảo mật, chuẩn mực đạo đức và quy trình an toàn kho quỹ. Trọng tâm: Chịu trách nhiệm về tính pháp lý, thủ tục thế chấp và việc lưu kho an toàn của hồ sơ tài sản bảo đảm (TSBĐ). Nhiệm vụ chính: – Pháp lý hồ sơ: Trực tiếp liên hệ khách hàng để ký kết, hoàn thiện thủ tục công chứng hồ sơ tín dụng và thế chấp. – Quản lý & Hạch toán: Giao nhận hồ sơ TSBĐ với khách hàng; thực hiện hạch toán nhập - xuất tài sản trên hệ thống. – Lưu trữ & Phối hợp: Phối hợp với bộ phận Kho quỹ để lưu kho bảo quản hồ sơ theo quy định. – Tham mưu: Đề xuất cải tiến các quy trình vận hành tín dụng để tăng hiệu quả công việc. – Quản lý: Báo cáo trực tiếp cho Trưởng/Phó PGD. Tóm lại: Đây là vị trí chốt chặn về mặt thủ tục và kho lưu trữ, đảm bảo tài sản của ngân hàng được bảo vệ chặt chẽ về mặt pháp lý và vật lý.

2.7.4. Tình hình hoạt động kinh doanh chung giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động kinh doanh của Sacombank – Phòng giao dịch La Gi đối mặt với nhiều thách thức lớn do những chuyển biến khó lường từ nền kinh tế thị trường. Thách thức vĩ mô từ áp lực lạm phát và sự suy giảm sức mua đã ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực tài chính của người dân và doanh nghiệp địa phương.

Đề thích ứng, PGD La Gi đã linh hoạt điều chỉnh chính sách lãi suất, kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng để hạn chế nợ xấu, đồng thời tập trung dòng vốn vào các ngành kinh tế trọng điểm của thị xã như du lịch biển và dịch vụ nhằm đảm bảo mục tiêu tăng trưởng an toàn, bền vững. Là một định chế tài chính hoạt động trên địa bàn thị xã La Gi – nơi có thế mạnh về kinh tế biển, nông nghiệp trang trại và thương mại dịch vụ, PGD La Gi vừa phải nỗ lực bám sát các chỉ tiêu tăng trưởng từ Hội sở, vừa phải đối mặt với áp lực cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng thương mại có gốc Nhà nước (như Agribank, BIDV với lợi thế nguồn vốn giá rẻ) và các NHTM cổ phần khác trên cùng địa bàn.

Bức tranh tổng quan về năng lực phát triển quy mô của đơn vị được phản ánh rõ nét qua kết quả huy động vốn và tăng trưởng tín dụng dưới đây:

a) Công tác huy động vốn tại đơn vị

Để hiện thực hóa các chủ trương từ Hội sở SACOMBANK và gia tăng quy mô nguồn vốn tự chủ, PGD La Gi đã chủ động đẩy mạnh hoạt động huy động trên thị trường dân cư và tổ chức kinh tế địa phương thông qua cơ chế lãi suất linh động, được thiết kế riêng cho từng phân khúc khách hàng nhằm tối ưu hóa việc thu hút các dòng tiền nhàn rỗi.

Bảng 2.4 : Tình hình huy động vốn tại SACOMBANK PGD La Gi giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Loại hình	Năm 2023	Năm 2024			Năm 2025		
			Số tiền	Chênh lệch	% chênh lệch	Số tiền	Chênh lệch	% chênh lệch
Vốn huy động		920.184	907.815	-12.369	-1,34%	955.046	+47.231	+5,20%
Tiền gửi không kỳ hạn	Tiền gửi không kỳ hạn cá nhân	177.107	178.188	+1.081	+0,61%	155.890	-22.298	-12,51%
	Tiền gửi không kỳ hạn doanh nghiệp	30.585	19.175	-11.410	-37,31%	28.282	+9.107	+47,49%
Tiền gửi có kỳ hạn	Tiền gửi có kỳ hạn cá nhân	661.746	674.435	+12.689	+1,92%	764.299	+89.864	+13,32%
	Tiền gửi có kỳ hạn doanh nghiệp	50.746	36.017	-14.729	-29,02%	6.575	-29.442	-81,74%

(Nguồn: Báo cáo tài chính nội bộ SACOMBANK PGD La Gi, 2025)

Số liệu thống kê tại Bảng 2.4 cho thấy, năm 2024, công tác huy động vốn tại đơn vị ghi nhận sự sụt giảm nhẹ so với năm 2023 (giảm 1,34%, tương ứng giảm 12.369 triệu đồng). Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ bối cảnh kinh tế chung gặp nhiều khó khăn, kết hợp với những biến động bất lợi từ thị trường bất động sản đóng băng và ảnh hưởng của các yếu tố thời tiết bất lợi đến ngành ngư nghiệp tại địa phương.

Bước sang năm 2025, quy mô huy động tổng thể đã ghi nhận mức tăng trưởng dương trở lại, đạt 955.046 triệu đồng (tăng 5,20%). Tuy nhiên, xét về mặt chất lượng cơ cấu nguồn vốn lại có chiều hướng suy giảm. Xu hướng khách hàng chủ động dịch chuyển dòng tiền gửi thanh toán (không kỳ hạn - CASA) sang các kỳ hạn dài nhằm tối ưu hóa lợi suất trên nguồn tiền nhàn rỗi diễn ra mạnh mẽ. Minh chứng là tiền gửi không kỳ hạn cá nhân năm 2025 sụt giảm mạnh 12,51%, trong khi tiền gửi có kỳ hạn cá nhân lại bứt phá tăng 13,32% (tăng 89.864 triệu đồng).

Khả năng thu hút vốn từ khối doanh nghiệp địa phương nhìn chung còn khá khiêm tốn và bộc lộ sự suy thoái rõ rệt, đặc biệt là tiền gửi có kỳ hạn doanh nghiệp năm 2025 lao dốc tới 81,74%. Việc hao hụt nguồn vốn giá rẻ (CASA) và tăng tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn đã làm gia tăng đáng kể chi phí huy động vốn (COF) của đơn vị, tạo áp lực buộc dịch vụ tín dụng đầu ra phải hoạt động hiệu quả hơn để bảo toàn biên lợi nhuận ròng (NIM).

b) Hoạt động tăng trưởng tín dụng tại đơn vị

Hoạt động cấp tín dụng đóng vai trò là động lực thúc đẩy doanh thu, quyết định trực tiếp đến hiệu quả sinh lời và kết quả xếp hạng bậc của phòng giao dịch trong toàn hệ thống.

Bảng 2.5: Tình hình dư nợ cho vay tại SACOMBANK PGD La Gi giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Loại hình	Năm 2023	Năm 2024			Năm 2025		
			Số tiền	Chênh lệch	% chênh lệch			
Tổng dư nợ		722.196	758.294	36.138	5,00%	946.990	188.696	24.88%
	Cá nhân ngắn hạn	581.178	635.456	54.278	9,34%	835.974	200.518	31,55%

Cho vay	Cá nhân dài hạn	45.488	46.143	655	1,44%	48.810	2.667	5,78%
	Doanh nghiệp ngắn hạn	93.931	76.319	-17.612	-18,75%	59.890	-16.429	-21,53%
	Doanh nghiệp dài hạn	1.599	377	-1.222	-76,42%	2.316	1.939	514,32%

(Nguồn: Báo cáo tài chính nội bộ SACOMBANK PGD La Gi, 2025)

Số liệu tại Bảng 2.5 khẳng định mảng tín dụng cá nhân bán lẻ đang đóng vai trò then chốt và là xương sống đối với tổng dư nợ tại SACOMBANK PGD La Gi. Tổng dư nợ cho vay tăng trưởng bùng nổ mạnh mẽ vào năm 2025, đạt 946.990 triệu đồng (tăng 24,88% so với năm 2024).

Động lực tăng trưởng chính đến từ phân khúc cho vay cá nhân ngắn hạn với mức tăng bùng nổ 31,55% trong năm 2025, quy mô đạt 835.974 triệu đồng. Thực tế này phản ánh dòng vốn tín dụng của SACOMBANK đã bám sát và cung ứng kịp thời cho nhu cầu bổ sung vốn lưu động ngắn hạn, mang tính mùa vụ cao của các hộ kinh doanh cá thể, chủ tàu thuyền đánh bắt và các thương nhân thu mua thủy hải sản tại khu vực cảng cá La Gi, cũng như các trang trại nông nghiệp (thanh long) và dịch vụ du lịch duyên hải trên địa bàn.

Ở chiều ngược lại, mảng tín dụng doanh nghiệp ngắn hạn liên tục thu hẹp qua các năm (năm 2024 giảm 18,75%, năm 2025 tiếp tục giảm 21,53%). Điều này cho thấy quy mô và thị phần đối với khối khách hàng doanh nghiệp (SME) của đơn vị còn rất khiêm tốn trước sức ép cạnh tranh từ các ngân hàng lớn. Do đó, để tối ưu hóa danh mục, PGD cần tiếp tục phát huy thế mạnh bán lẻ, song song với việc tìm giải pháp thiết kế các gói dịch vụ tín dụng chuyên biệt để mở rộng lại tệp khách hàng tổ chức.

2.7.5. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng tại PGD La Gi

2.7.5.1. Phân tích các chỉ tiêu định lượng về hiệu năng vận hành dịch vụ và năng lực kiểm soát rủi ro an toàn nội bộ

Để một dịch vụ tín dụng được đánh giá là có chất lượng thực sự dưới góc độ quản trị tài chính, sự thỏa mãn nhu cầu mở rộng dư nợ của khách hàng (bề nổi) phải

luôn song hành với năng lực kiểm soát rủi ro và tính an toàn hệ thống (bề chìm). Sự xuất hiện của các khoản nợ chậm trả, nợ quá hạn chính là hàn thử biểu phản ánh chân thực nhất những lỗ hổng trong quy trình dịch vụ và năng lực thẩm định dòng tiền của đơn vị.

a) *Thực trạng nợ quá hạn và sự suy giảm chất lượng tín dụng*

Đôi chiếu với tốc độ tăng trưởng dư nợ rất ấn tượng tại mục 3.2.2, số liệu thống kê thực tế về nợ quá hạn tại SACOMBANK PGD La Gi lại đang bộc lộ một bức tranh nghịch lý đáng báo động.

Bảng 2.6: Tình hình nợ quá hạn tại SACOMBANK PGD La Gi giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				Chênh lệch	% chênh lệch	Chênh lệch	% chênh lệch
Tổng dư nợ cho vay	722.156	758.294	946.990	+ 36.138	+ 5,00%	+ 188.696	+ 24,88%
Nợ quá hạn	20.038	45.441	86.305	+ 25.403	+ 126,77%	+ 40.864	+ 89,93%
Tỷ lệ NQH	2,77%	5,99%	9,11%	+ 3,22%		+ 3,12%	

(Nguồn: Báo cáo kiểm soát rủi ro nội bộ SACOMBANK PGD La Gi, 2025)

Số liệu thống kê tại Bảng 2.6 chỉ ra rằng dư nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn tại đơn vị đang phình to theo cấp số nhân qua các năm. Năm 2024, nợ quá hạn tăng mạnh 126,77% (tăng 25.403 triệu đồng) so với năm 2023. Bước sang năm 2025, con số này tiếp tục nhảy vọt thêm 89,93% (tăng 40.864 triệu đồng), chạm mốc 86.305 triệu đồng. Hệ quả tất yếu là tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ đã phi mã từ mức 2,77% (2023) lên đến con số đáng báo động là 9,11% (2025).

Dưới góc độ kiểm soát rủi ro tuân thủ, tỷ lệ nợ quá hạn 9,11% là mức rất cao, phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng đang gặp thử thách nghiêm trọng. Về mặt khách quan, do đặc thù kinh tế biên và nông nghiệp tại địa bàn La Gi chịu ảnh hưởng nặng nề bởi chu kỳ thị trường hàng hóa suy thoái, sản lượng đánh bắt hải sản giảm và giá nông sản bấp bênh khiến dòng tiền của người dân đứt gãy.

Tuy nhiên, về mặt chủ quan, điều này phản ánh chất lượng dịch vụ tín dụng ở khâu thẩm định ban đầu và giám sát sau vay (hậu kiểm) đang bộc lộ lỗ hổng. Áp lực

chạy theo chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ bán lẻ ngắn hạn (+31,55% năm 2025) vô hình trung đã khiến cán bộ tín dụng có xu hướng nói lỏng quy trình sàng lọc thông tin, quá chú trọng vào tài sản bảo đảm mà hạ thấp tiêu chuẩn đánh giá dòng tiền thực tế của các hộ kinh doanh phi chính thức, dẫn đến hiện tượng lựa chọn đối nghịch và làm chất lượng dịch vụ mất đi tính bền vững.

b) Thực trạng trích lập dự phòng và áp lực lên hiệu quả kinh doanh

Hệ quả cơ học và trực tiếp của việc gia tăng nợ quá hạn là ngân hàng bắt buộc phải thực hiện phân loại lại các nhóm nợ theo mức độ rủi ro tăng dần và đẩy mạnh trích lập dự phòng để bảo toàn nguồn vốn vay.

Bảng 2.7: Tình hình trích lập dự phòng rủi ro tại SACOMBANK PGD La Gi

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Bảng trích lập dự phòng	Dự phòng cụ thể	Dự phòng chung	Tổng cộng
Năm 2023	3.526	695	4.221
Năm 2024	5.370	558	5.928
Năm 2025	13.316	532	13.848

(Nguồn: Báo cáo quản trị tài chính SACOMBANK PGD La Gi, thời điểm 31/12/2025)

Phân tích Bảng 2.7 cho thấy một sự biến động mang tính bản chất quản trị:

- Dự phòng cụ thể (DPCT) tăng đột biến:** Chỉ số này tăng từ 3.526 triệu đồng (2023) lên 13.316 triệu đồng (2025) – tăng gần 3,8 lần chỉ sau 2 năm. Do chi phí dự phòng cụ thể chỉ gánh cho các khoản nợ từ nhóm 2 đến nhóm 5, sự bùng phát này là bằng chứng thực chứng cho thấy một lượng lớn dư nợ của PGD La Gi đã bị phân loại suy biến sâu xuống các nhóm nợ rủi ro, đặc biệt là nguy cơ đọng lại tại nợ nhóm 4 (nợ nghi ngờ) và nợ nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn).
- Dự phòng chung (DPC) có xu hướng giảm dần:** Dự phòng chung giảm từ 695 triệu đồng (2023) xuống còn 532 triệu đồng (2025). Theo quy định pháp lý hiện hành tại Việt Nam, dự phòng chung được tính bằng 0,75\% tổng dư nợ từ nhóm 1 đến nhóm 4 (loại trừ nợ nhóm 5). Việc chi phí dự phòng chung giảm trong khi tổng dư nợ cho vay tổng thể vẫn tăng (từ 722 tỷ lên 946 tỷ) chứng tỏ ngân hàng đã thắt chặt việc giải ngân mới cho nhóm nợ lành mạnh, đồng thời một lượng dư nợ cũ rất lớn đã bị đẩy

xuống nợ nhóm 5 – nhóm nợ không phải trích dự phòng chung nhưng phải gánh trách nhiệm trích 100% dự phòng cụ thể.

Sự cộng hưởng này làm tổng mức trích lập năm 2025 chạm mốc khổng lồ 13.848 triệu đồng (tăng gấp 3,28 lần so với năm 2023). Do toàn bộ chi phí trích lập dự phòng rủi ro được hạch toán thẳng vào chi phí hoạt động, con số này đã bào mòn trực tiếp và nghiêm trọng lợi nhuận ròng của PGD La Gi, làm giảm sút hiệu quả kinh doanh của đơn vị dù doanh thu từ lãi vẫn tăng trưởng.

Thực trạng này là một bài học quản trị đáng thếp cho thấy: *Nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng hoàn toàn không phải là việc thúc đẩy cho vay bằng mọi giá để thỏa mãn khách hàng đơn thuần, mà chất lượng dịch vụ phải được xây dựng trên một nền tảng quy trình thẩm định chặt chẽ, kiểm soát tuân thủ nghiêm ngặt để đảm bảo sự phát triển bền vững và an toàn tài chính cho hệ thống ngân hàng.*

2.8. Kết quả khảo sát thực chứng về sự cảm nhận của khách hàng (dữ liệu spss)

2.8.1. Đặc điểm nhân khẩu học của mẫu nghiên cứu

Mẫu khảo sát gồm 221 khách hàng cá nhân đang vay vốn tại SACOMBANK Phòng Giao dịch La Gi. Kết quả thống kê mô tả đặc điểm nhân khẩu học được trình bày trong Bảng 2.8.

Bảng 2.8: Đặc điểm nhân khẩu học của mẫu khảo sát (N = 221)

ĐẶC ĐIỂM NHÂN KHẨU HỌC		TẦN SỐ (NGƯỜI)	TẦN SỐ (%)
Giới tính	Nam	128	57,9
	Nữ	93	42,1
	Tổng	221	100,0
Độ tuổi	Dưới 30 tuổi	38	17,2

ĐẶC ĐIỂM NHÂN KHẨU HỌC		TẦN SỐ (NGƯỜI)	TẦN SỐ (%)
	Từ 30 đến 45 tuổi	92	41,6
	Từ 46 đến 60 tuổi	73	33,0
	Trên 60 tuổi	18	8,1
	Tổng	221	100,0
Trình độ học vấn	Phổ thông (THCS, THPT)	72	32,6
	Trung cấp, Cao đẳng	85	38,5
	Đại học	56	25,3
	Sau đại học	8	3,6
	Tổng	221	100,0
Nghề nghiệp/Lĩnh vực hoạt động chính	Ngư nghiệp (đánh bắt, nuôi trồng thủy sản)	48	21,7
	Nông nghiệp (thanh long, cây trồng khác)	41	18,6
	Tiểu thương, buôn bán nhỏ	57	25,8
	Dịch vụ (nhà hàng, khách sạn, vận tải)	39	17,6

ĐẶC ĐIỂM NHÂN KHẨU HỌC		TẦN SỐ (NGƯỜI)	TẦN SỐ (%)
	Công nhân, viên chức	24	10,9
	Khác	12	5,4
	<i>Tổng</i>	221	100,0
Thu nhập bình quân tháng	Dưới 5 triệu đồng	28	12,7
	Từ 5 đến dưới 10 triệu đồng	76	34,4
	Từ 10 đến dưới 15 triệu đồng	68	30,8
	Từ 15 triệu đồng trở lên	49	22,2
	<i>Tổng</i>	221	100,0
Thời gian vay vốn tại SACOMBANK	Dưới 1 năm	32	14,5
	Từ 1 đến 3 năm	104	47,1
	Trên 3 năm	85	38,5
	<i>Tổng</i>	221	100,0
Mục đích vay	Sản xuất kinh doanh	132	59,7
	Tiêu dùng cá nhân	57	25,8
	Đầu tư tài sản (mua sắm, sửa chữa nhà, xe)	24	10,9

ĐẶC ĐIỂM NHÂN KHẨU HỌC		TẦN SỐ (NGƯỜI)	TẦN SỐ (%)
	Khác	8	3,6
	<i>Tổng</i>	221	100,0

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 2026)

Kết quả cho thấy mẫu khảo sát có cơ cấu phản ánh khá sát đặc điểm khách hàng vay vốn tại địa bàn La Gi: nam giới chiếm ưu thế (57,9%), độ tuổi 30–45 chiếm đa số (41,6%), trình độ học vấn chủ yếu là trung cấp – cao đẳng (38,5%) và phổ thông (32,6%). Ngành nghề tập trung vào tiểu thương (25,8%), ngư nghiệp (21,7%) và nông nghiệp (18,6%). Thu nhập phổ biến từ 5 đến dưới 15 triệu đồng/tháng. Hầu hết khách hàng có quan hệ tín dụng từ 1 năm trở lên (85,6%) và mục đích vay chủ yếu là sản xuất kinh doanh (59,7%), phù hợp với tính chất kinh tế địa phương. Những đặc điểm này là cơ sở để phân tích sâu hơn về cảm nhận chất lượng dịch vụ tín dụng theo từng nhóm khách hàng.

2.8.2. Thống kê mô tả thang đo

Để phân tích một cách tổng thể đánh giá của khách hàng về từng tiêu chí cấu thành chất lượng dịch vụ tín dụng, hai chỉ số thống kê mô tả cốt lõi được đưa vào định lượng là điểm trung bình (Mean) và độ lệch chuẩn (Std. Deviation). Trong đó, điểm số trung bình được dùng làm thước đo mức độ đồng thuận chung từ phía người trả lời đối với từng tiêu chí khảo sát. Ngược lại, chỉ số độ lệch chuẩn đóng vai trò biểu thị mức độ dao động hoặc phân tán của các ý kiến phản hồi so với điểm số trung tâm đó. Nhằm thuận tiện cho việc diễn giải kết quả, nghiên cứu áp dụng các mức quy ước sau cho giá trị trung bình (theo thang Likert 5 mức độ):

- Mean < 3,00: Mức thấp – khách hàng chưa hài lòng, cần cải thiện đáng kể.
- $3,00 \leq \text{Mean} < 3,25$: Mức trung bình – khách hàng có cảm nhận ở mức chấp nhận được nhưng chưa thực sự hài lòng.

- $3,25 \leq \text{Mean} < 3,50$: Mức trung bình khá – khách hàng tương đối hài lòng, song vẫn còn dư địa cải thiện.
- $3,50 \leq \text{Mean} < 3,75$: Mức khá cao/tốt – khách hàng đánh giá tích cực về dịch vụ.
- $3,75 \leq \text{Mean} < 4,00$: Mức tốt/cao – khách hàng hài lòng rõ rệt với dịch vụ nhận được.
- $\text{Mean} \geq 4,00$: Mức rất cao/rất tốt – khách hàng đặc biệt hài lòng và tin tưởng vào dịch vụ.

Kết quả phân tích thống kê mô tả từ dữ liệu 221 phiếu khảo sát hợp lệ cho thấy toàn bộ các biến quan sát đều nhận được câu trả lời trải dài từ mức 1 (Hoàn toàn không đồng ý) đến mức 5 (Hoàn toàn đồng ý). Điều này phản ánh tính đa dạng và phong phú trong ý kiến của khách hàng về chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK Phòng Giao dịch La Gi. Những đánh giá ở các mức độ khác nhau sẽ cung cấp bức tranh toàn diện về những điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần khắc phục trong quy trình cung ứng tín dụng tại đơn vị.

Bảng 2.9: Thống kê trung bình nhóm Quy trình, thủ tục (QT)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
QT1	221	1	5	3.68	.757
QT2	221	1	5	3.68	.687
QT3	221	1	5	3.72	.669
QT4	221	1	5	3.70	.716
QT5	221	2	5	4.32	.745
QT6	221	1	4	3.33	.664

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Nhìn vào bảng thống kê trung bình nhóm Quy trình, thủ tục (QT), ta thấy:

- Giá trị nhỏ nhất: Nhìn vào bảng trên ta thấy giá trị nhỏ nhất của QT1, QT2, QT3, QT4, QT6 đều là 1, trong khi đó QT5 là 2.
- Giá trị lớn nhất: Biến QT1, QT2, QT3, QT4, QT5 đều là 5, còn QT6 là 4.
- Giá trị trung bình: Kết quả cho thấy giá trị trung bình của các biến dao động từ 3.3 - 4.3 phản ánh mức độ đồng ý từ trung bình đến cao của người khảo sát.

Kết quả tại Bảng 2.9 cho thấy, hầu hết các biến quan sát thuộc nhân tố Quy trình, thủ tục (QT) đều có giá trị trung bình (Mean) ở mức khá, dao động từ 3,33 đến 4,32. Đáng chú ý, biến QT5 (Ngân hàng có hướng dẫn cụ thể, dễ hiểu từng bước chuẩn bị hồ sơ vay) có giá trị trung bình cao nhất (Mean = 4,32), phản ánh sự hài lòng tích cực của khách hàng đối với công tác hỗ trợ, giải thích quy trình ngay từ đầu. Bên cạnh đó, biến QT6 (Tôi có thể dễ dàng theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ của mình) có giá trị trung bình thấp nhất (Mean = 3,33) và độ lệch chuẩn tương đối thấp (Std. = 0,664), cho thấy khách hàng chưa thực sự hài lòng về khả năng cập nhật trạng thái hồ sơ vay, đồng thời ý kiến đánh giá khá đồng nhất. Các biến còn lại (QT1, QT2, QT3, QT4) có giá trị trung bình từ 3,68 đến 3,72, cho thấy mức độ đáp ứng ở mức trung bình khá. Nhìn chung, khách hàng đánh giá tích cực về sự hướng dẫn và tính công khai của quy trình, nhưng khả năng theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ vẫn là điểm cần cải thiện.

Bảng 2.10: Thống kê trung bình nhóm Thời gian đáp ứng (TAT)

N		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TAT1	221	1	5	4.13	.890
TAT2	221	1	5	4.11	.885
TAT3	221	1	5	3.95	1.032
TAT4	221	1	5	4.07	.929

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Nhìn vào bảng thống kê trung bình nhóm Thời gian đáp ứng (TAT) , ta thấy:

- **Giá trị nhỏ nhất:** Các biến TAT1 - TAT4 đều là 1
- **Giá trị lớn nhất:** Các biến TAT1 - TAT4 đều là 5
- **Giá trị trung bình:** Các biến có giá trị trung bình dao động từ 3.9 - 4.1 phản ánh mức độ đồng ý từ trung bình đến cao của người tham gia khảo sát.
- **Độ lệch chuẩn:** các biến TAT1, TAT2, TAT4 < 1, dữ liệu của 3 biến này dao động từ trung bình yếu, biến TAT3 >1 dao động trung bình khá. Sự chênh lệch giữa các biến không khá cao.

Bảng 2.10 cho thấy các biến thuộc nhân tố Thời gian đáp ứng (TAT) có giá trị trung bình khá cao, dao động từ 3,95 đến 4,13. Trong đó, biến TAT1 (Thời gian tiếp

nhận và xử lý hồ sơ vay nhanh chóng) có giá trị trung bình cao nhất (Mean = 4,13) và TAT3 (Thời gian phê duyệt khoản vay đáp ứng kịp thời nhu cầu cấp bách) có giá trị trung bình thấp nhất (Mean = 3,95). Điểm đáng lưu ý là TAT3 có độ lệch chuẩn cao nhất (Std. = 1,032), phản ánh sự phân tán lớn trong cảm nhận của khách hàng về khả năng đáp ứng nhu cầu vốn mang tính mùa vụ, cấp bách – một đặc thù quan trọng của địa bàn La Gi. Các biến TAT2 (giải ngân đúng cam kết) và TAT4 (phản hồi thắc mắc nhanh chóng) có giá trị trung bình lần lượt là 4,11 và 4,07 với độ lệch chuẩn dưới 1, cho thấy mức độ hài lòng khá tốt và tương đối đồng đều. Kết quả này cho thấy mặc dù thời gian xử lý hồ sơ được đánh giá tích cực, nhưng yêu cầu về tốc độ phê duyệt cho các nhu cầu đột xuất, theo mùa vụ vẫn chưa thực sự được đáp ứng một cách nhất quán.

Bảng 2.11: Thống kê trung bình nhóm Năng lực và thái độ nhân sự (NS)

N		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
NS1	221	1	5	3.47	1.068
NS2	221	1	5	3.59	.942
NS3	221	1	5	3.61	.936
NS4	221	2	5	3.60	.861

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Nhìn vào bảng thống kê trung bình nhóm Năng lực và thái độ nhân sự (NS), ta thấy:

- **Giá trị nhỏ nhất:** Biến NS1 - NS3 đều có giá trị nhỏ nhất là 1, biến NS4 có giá trị nhỏ nhất là 2.
- **Giá trị lớn nhất:** Các biến NS1 - NS4 đều là 5.
- **Giá trị trung bình:** Kết quả cho thấy giá trị trung bình của các biến dao động từ 3.4 - 3.6, mức độ trả lời khảo sát của khách hàng khá đồng đều. Ít có sự chênh lệch .
- **Độ lệch chuẩn:** Biến NS1 có độ lệch chuẩn > 1 , các biến NS2 - NS4 độ lệch chuẩn < 1 .

Theo Bảng 2.11, nhân tố Năng lực và thái độ nhân sự (NS) có các giá trị trung bình dao động từ 3,47 đến 3,61, ở mức trung bình khá. Biến NS3 (Nhân viên thấu hiểu đặc thù công việc và nhu cầu tài chính riêng của tôi) đạt giá trị trung bình cao nhất (Mean = 3,61), phản ánh sự đồng cảm và khả năng thấu hiểu của đội ngũ cán bộ tín dụng đối với khách hàng địa bàn. Biến NS1 (Nhân viên tín dụng có kiến thức chuyên

môn vững vàng) có giá trị trung bình thấp nhất (Mean = 3,47) nhưng lại có độ lệch chuẩn cao nhất (Std. = 1,068), cho thấy ý kiến đánh giá về năng lực chuyên môn có sự khác biệt đáng kể giữa các khách hàng. Các biến NS2 (thái độ lịch sự, tận tâm) và NS4 (chủ động cập nhật chính sách mới) có giá trị trung bình lần lượt là 3,59 và 3,60 với độ lệch chuẩn thấp hơn (0,942 và 0,861), thể hiện sự đánh giá tích cực và tương đối đồng thuận. Nhìn chung, khách hàng ghi nhận tốt về thái độ phục vụ và sự thấu hiểu của nhân viên, song vẫn còn những khoảng cách về cảm nhận năng lực chuyên môn cần được cải thiện đồng đều hơn.

Bảng 2.12 Thống kê trung bình nhóm Tính minh bạch về chi phí (CP)

N		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CP1	221	1	5	3.37	.923
CP2	221	1	5	3.43	.890
CP3	221	1	5	3.46	.902
CP4	221	2	5	3.46	.861

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Nhìn vào bảng thống kê trung bình nhóm Tính minh bạch về chi phí (CP), ta thấy:

- **Giá trị nhỏ nhất:** Biến CP1 - CP3 có đều là 1, trong khi đó CP4 có giá trị nhỏ nhất là 2.

- **Giá trị lớn nhất:** Các biến CP1 - CP4 đều là 5

- **Giá trị trung bình:** Kết quả cho thấy giá trị trung bình của các biến dao động từ 3.3 - 3.4. Cho thấy mức độ trả lời khảo sát của khách hàng khá đồng đều, ít có sự chênh lệch.

- **Độ lệch chuẩn:** Các biến đều có độ lệch chuẩn <1.

Kết quả tại Bảng 2.12 cho thấy các biến thuộc nhân tố Tính minh bạch về chi phí (CP) có giá trị trung bình khá đồng đều, dao động từ 3,37 đến 3,46, nằm ở mức trung bình. Biến CP1 (Ngân hàng công khai rõ ràng mức lãi suất áp dụng) có giá trị trung bình thấp nhất (Mean = 3,37), trong khi CP3 (Các điều khoản về chi phí trong hợp đồng tín dụng dễ hiểu) và CP4 (Không phát sinh phí bất ngờ) cùng đạt mức 3,46 cao nhất nhóm. Độ lệch chuẩn của các biến đều nhỏ hơn 1, dao động từ 0,861 đến 0,923, cho thấy sự thống nhất tương đối cao trong đánh giá của khách hàng. Điều này phản ánh

thực tế: mặc dù SACOMBANK PGD La Gi đã thực hiện công khai lãi suất và các loại phí, nhưng mức độ dễ hiểu và rõ ràng vẫn chưa thực sự làm hài lòng khách hàng, đặc biệt khi đối tượng khách hàng tại địa bàn có trình độ học vấn phổ thông và trung cấp chiếm tỷ trọng lớn (71,1%). Cần có những giải pháp truyền thông, giải thích chi phí trực quan và dễ tiếp cận hơn nữa.

Bảng 2.13 Thống kê trung bình nhóm Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR)

N		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RR1	221	1	5	3.52	.772
RR2	221	1	5	3.47	.766
RR3	221	2	5	3.52	.784
RR4	221	1	5	3.60	.560

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Nhìn vào bảng thống kê trung bình nhóm Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR), ta thấy:

- **Giá trị nhỏ nhất:** Các biến RR1, RR2, RR4 có giá trị nhỏ nhất là 1, biến RR3 là 2
- **Giá trị lớn nhất:** Biến RR1 - RR4 đều là 5.
- **Giá trị trung bình:** Kết quả cho thấy giá trị trung bình của các biến dao động từ 3.4 - 3.6. Cho thấy mức độ trả lời khảo sát của khách hàng khá đồng đều, ít có sự chênh lệch.
- **Độ lệch chuẩn:** Các biến đều có độ lệch chuẩn <1.

Bảng 2.13 thể hiện nhân tố Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR) có các giá trị trung bình từ 3,47 đến 3,60, ở mức trung bình khá. Biến RR4 (Ngân hàng có hệ thống giám sát rủi ro hiện đại, đảm bảo an toàn cho khoản vay) đạt giá trị trung bình cao nhất (Mean = 3,60) và có độ lệch chuẩn thấp nhất (Std. = 0,560), phản ánh sự đồng thuận cao của khách hàng về năng lực quản trị rủi ro hiện đại của ngân hàng. Ngược lại, biến RR2 (Ngân hàng tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật về cho vay và bảo mật) có giá trị trung bình thấp nhất (Mean = 3,47) nhưng vẫn ở mức chấp nhận được. Các biến RR1 (an toàn khi cung cấp thông tin cá nhân) và RR3 (năng lực quản lý nợ xấu) có giá

trị trung bình lần lượt là 3,52 và 3,52. Kết quả này cho thấy khách hàng tương đối tin tưởng vào hệ thống kiểm soát rủi ro và bảo mật của SACOMBANK, nhưng vẫn còn dư địa để nâng cao cảm nhận về tính tuân thủ pháp luật và năng lực xử lý nợ xấu một cách minh bạch hơn.

Bảng 2.14 Thống kê trung bình nhóm Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC)

N		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VC1	221	1	5	3.69	.851
VC2	221	1	5	3.61	.838
VC3	221	2	5	3.72	.733
VC4	221	2	5	3.71	.802

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Nhìn vào bảng thống kê trung bình nhóm **Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC)** , ta thấy:

- **Giá trị nhỏ nhất:** Biến VC1 và VC2 có giá trị nhỏ nhất là 1, VC3 và VC4 có giá trị nhỏ nhất là 2.
- **Giá trị lớn nhất:** Các biến VC1 - VC4 đều là 5.
- **Giá trị trung bình:** Kết quả cho thấy giá trị trung bình của các biến dao động từ 3.6 - 3.7. Cho thấy mức độ trả lời khảo sát của khách hàng khá đồng đều, ít có sự chênh lệch.
- **Độ lệch chuẩn:** Các biến đều có độ lệch chuẩn <1.

Theo Bảng 2.14, nhân tố Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC) có giá trị trung bình khá cao, dao động từ 3,61 đến 3,72. Biến VC3 (Hệ thống công nghệ của ngân hàng hoạt động ổn định, hỗ trợ giao dịch nhanh chóng) đạt giá trị trung bình cao nhất (Mean = 3,72) với độ lệch chuẩn thấp (Std. = 0,733), cho thấy sự hài lòng và đánh giá đồng thuận về hạ tầng công nghệ. Biến VC2 (Dễ dàng tra cứu thông tin khoản vay và thanh toán qua mobile/internet banking) có giá trị trung bình thấp nhất (Mean = 3,61) nhưng vẫn ở mức khá. Các biến VC1 (phòng giao dịch khang trang) và VC4 (khu vực giao dịch thuận tiện, thoải mái) có giá trị trung bình lần lượt là 3,69 và 3,71. Nhìn chung, khách hàng đánh giá tích cực về cơ sở vật chất và nền tảng công nghệ của PGD La Gi. Tuy nhiên, việc tiện ích tra cứu và thanh toán trực tuyến có điểm số thấp hơn so với các khía cạnh khác cho thấy cần tiếp tục nâng cao trải nghiệm người dùng trên các kênh số

Bảng 2.15 Thống kê trung bình nhóm Chăm sóc sau giải ngân (CS)

N		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CS1	221	1	5	3.31	.778
CS2	221	1	5	3.28	.787
CS3	221	1	5	3.34	.785
CS4	221	1	5	3.47	.723

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Nhìn vào bảng thống kê trung bình nhóm Chăm sóc sau giải ngân (CS) , ta thấy:

- **Giá trị nhỏ nhất:** Các biến CS1 - CS4 đều có giá trị nhỏ nhất là 1.
- **Giá trị lớn nhất:** Các biến CS1 - CS4 đều có giá trị lớn nhất là 5.
- **Giá trị trung bình:** Kết quả cho thấy giá trị trung bình của các biến dao động từ 3.2 - 3.4. Cho thấy mức độ trả lời khảo sát của khách hàng khá đồng đều, ít có sự chênh lệch.
- **Độ lệch chuẩn:** Các biến đều có độ lệch chuẩn <1..

Bảng 2.15 cho thấy nhân tố Chăm sóc sau giải ngân (CS) có các giá trị trung bình dao động từ 3,28 đến 3,47 – mức trung bình, thấp hơn so với các nhân tố khác. Biến CS4 (Ngân hàng thường xuyên thăm hỏi, tri ân khách hàng sau khi vay) có giá trị trung bình cao nhất trong nhóm (Mean = 3,47), trong khi biến CS2 (Khi gặp khó khăn, ngân hàng sẵn sàng xem xét gia hạn hoặc cơ cấu lại nợ linh hoạt) có giá trị trung bình thấp nhất (Mean = 3,28) – đây cũng là mức thấp nhất so với tất cả các biến thuộc các nhân tố khảo sát. Độ lệch chuẩn của các biến CS đều nhỏ hơn 0,8, cho thấy sự đồng thuận cao trong đánh giá. Kết quả này phản ánh một thực tế đáng quan tâm: khách hàng chưa thực sự hài lòng về chính sách hỗ trợ, gia hạn nợ cũng như các hoạt động chăm sóc, tri ân sau khi giải ngân. Đây là điểm yếu cần được cải thiện để gia tăng lòng trung thành và giữ chân khách hàng dài hạn, đặc biệt trong bối cảnh tỷ lệ nợ quá hạn đang ở mức cao.

Bảng 2.16: Thống kê trung bình nhóm Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV)

N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
---	---------	---------	------	----------------

CLDV1	221	1	5	3.54	.704
CLDV2	221	2	5	3.52	.691
CLDV3	221	2	5	3.58	.713
CLDV4	221	2	5	3.61	.642

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Nhìn vào bảng thống kê trung bình nhóm Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV), ta thấy:

- **Giá trị nhỏ nhất:** Biến CLDV1 có giá trị nhỏ nhất là 1, các biến CLDV2 - CLDV4 đều là 2.
- **Giá trị lớn nhất:** Các biến CLDV1 - CLDV4 đều là 5.
- **Giá trị trung bình:** Kết quả thống kê mô tả cho thấy các giá trị trung bình của các biến này dao động từ 3,52 đến 3,61 phản ánh mức độ đồng ý từ trung bình đến cao của người tham gia khảo sát.
- **Độ lệch chuẩn:** Các biến đều có độ lệch chuẩn <1. Cụ thể, biến CLDV4 (Sẵn sàng giới thiệu dịch vụ cho người thân, bạn bè) có giá trị trung bình cao nhất là 3,61 với độ lệch chuẩn là 0,642.

Kết quả tại Bảng 2.16 cho thấy biến phụ thuộc Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV) có các giá trị trung bình dao động từ 3,52 đến 3,61, nằm ở mức trung bình khá. Biến CLDV4 (Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ tín dụng của PGD La Gi cho người thân, bạn bè) đạt giá trị trung bình cao nhất (Mean = 3,61) và có độ lệch chuẩn thấp nhất (Std. = 0,642), cho thấy mức độ sẵn lòng giới thiệu tương đối tốt và ý kiến đánh giá khá đồng nhất. Biến CLDV2 (Dịch vụ tín dụng tại đây đáp ứng tốt kỳ vọng của tôi) có giá trị trung bình thấp nhất (Mean = 3,52). Các biến CLDV1 (hài lòng tổng thể) và CLDV3 (tin tưởng chất lượng) có giá trị trung bình lần lượt là 3,54 và 3,58. Nhìn chung, mức độ hài lòng tổng thể của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK PGD La Gi chỉ ở mức trung bình khá, chưa thực sự cao. Khoảng cách giữa cảm nhận thực tế và kỳ vọng vẫn còn hiện hữu, đặc biệt ở khía cạnh đáp ứng kỳ vọng (CLDV2). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với các phân tích về tồn tại, hạn chế ở các nhân tố thành phần, đặc biệt là vấn đề về thời gian đáp ứng (TAT) và chăm sóc sau giải ngân (CS).

Tóm lại, kết quả thống kê mô tả từ Bảng 2.9 đến Bảng 2.16 cho thấy: Nhân tố Năng lực và thái độ nhân sự (NS) cùng Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC) được khách hàng đánh giá khá tích cực (Mean từ 3,47–3,72). Trong khi đó, nhân tố Thời gian đáp ứng (TAT) và Chăm sóc sau giải ngân (CS) có những biến quan sát đạt giá trị trung bình thấp nhất, đặc biệt là CS2 (Mean=3,28) và QT6 (Mean=3,33). Mức độ hài lòng tổng thể (CLDV) chỉ dừng ở mức trung bình khá (Mean=3,52–3,61), cho thấy vẫn còn nhiều dư địa để cải thiện chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK PGD La Gi, đặc biệt tập trung vào tốc độ xử lý hồ sơ mùa vụ, khả năng theo dõi tiến trình vay, chính sách hỗ trợ khi khách hàng gặp khó khăn và tính minh bạch, dễ hiểu của các thông tin chi phí.

2.8.3. Phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho thang đo chính thức

2.8.3.1 Kiểm định tin cậy các biến quan sát

Bảng 2.17: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

Nhân tố	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QT1	11.10	2.963	0.628	0.775
QT2	11.10	3.177	0.622	0.776
QT3	11.06	3.237	0.618	0.778
QT4	11.08	2.975	0.683	0.747
TAT1	12.13	6.405	0.684	0.865
TAT2	12.14	6.143	0.766	0.835
TAT3	12.31	5.514	0.764	0.836
TAT4	12.19	6.009	0.749	0.841
NS1	10.80	6.099	0.745	0.884
NS2	10.67	6.466	0.796	0.860
NS3	10.66	6.643	0.756	0.874
NS4	10.67	6.777	0.814	0.857

Nhân tố	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP1	10.36	5.931	0.730	0.907
CP2	10.29	6.043	0.738	0.903
CP3	10.26	5.613	0.851	0.863
CP4	10.26	5.740	0.869	0.858
RR1	6.99	1.727	0.386	0.610
RR2	7.05	1.748	0.381	0.615
RR3	6.99	1.427	0.568	0.343
VC1	11.05	4.071	0.622	0.806
VC2	11.12	4.008	0.662	0.787
VC3	11.01	4.464	0.624	0.804
VC4	11.02	3.931	0.742	0.751
CS1	10.09	4.288	0.785	0.885
CS2	10.12	4.350	0.747	0.899
CS3	10.05	4.370	0.742	0.900
CS4	9.92	4.199	0.911	0.843
CLDV1	10.71	3.516	0.687	0.903
CLDV2	10.73	3.362	0.782	0.869
CLDV3	10.67	3.315	0.772	0.873
CLDV4	10.64	3.349	0.877	0.837

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Phân tích dữ liệu cho thấy việc loại bỏ các biến quan sát QT5, QT6, RR4 khỏi các phân nhóm tương ứng sẽ cải thiện đáng kể độ tin cậy của mô hình bởi chỉ số Corrected Item-Total Correlation của các biến này thấp (QT5 = -0.005; QT6 = -0.093; RR4 = -0.049) với ngưỡng chấp nhận được là 0,30. Đồng thời, chỉ số Cronbach's Alpha if Item Deleted cho thấy giá trị Cronbach's Alpha tăng đáng kể và củng cố tính ổn định, độ tin cậy của các thang đo liên quan là QT, RR khi mục này được loại bỏ (QT5 = 0,675;

QT6 = 0,689; RR4 = 0,632). Từ phân tích trên, các biến đã nêu sẽ bị loại bỏ khỏi mô hình để cải thiện độ tin cậy tổng thể và chạy lại kiểm định.

Kết quả kiểm định độ tin cậy của các biến quan sát từ Bảng 2.17 cho thấy các nhóm nhân tố đều có độ tin cậy cao thể hiện qua chỉ số Corrected Item-Total Correlation dao động từ 0,381 (thấp nhất ở RR2) đến 0,911 (cao nhất ở CS4). Các chỉ số này đều thỏa mãn điều kiện về hệ số Corrected Item-Total Correlation > 0,30 trong phân tích hệ số Cronbach's Alpha. Nhìn chung, các biến quan sát trong nghiên cứu này đều có độ tin cậy tốt, phù hợp để tiếp tục các phân tích sâu hơn như phân tích tương quan và hồi quy nhằm khám phá mối quan hệ giữa các nhân tố ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của chi nhánh ngân hàng SACOMBANK La Gi.

2.8.3.2. Kiểm định tin cậy các nhóm nhân tố

Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho thấy hầu hết các yếu tố đều đạt yêu cầu với chỉ số Cronbach's Alpha > 0,70. Cụ thể, các thang đo như Quy trình, thủ tục (QT), Thời gian đáp ứng(TAT), Năng lực và thái độ nhân sự (NS), Tính minh bạch về chi phí (CP), Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR), Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC), Chăm sóc sau giải ngân (CS) và Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV) có hệ số Cronbach's Alpha từ 0,632 đến 0,910. Theo Đinh Phi Hồ (2020), đối với nghiên cứu khám phá, ngưỡng > 0,6 là có thể chấp nhận được. Đồng thời, hệ số tương quan biến – tổng hiệu chỉnh của phần lớn các biến quan sát trong từng thang đo đều lớn hơn 0,30. Do đó, các thang đo này đảm bảo độ tin cậy và tất cả các biến quan sát được chấp nhận để sử dụng trong phân tích nhân tố EFA tiếp theo.

Trong số 34 biến quan sát được đề xuất trong nghiên cứu, sau khi loại 03 biến quan sát không đạt chất lượng ra khỏi mô hình nghiên cứu còn 31 biến còn lại được sử dụng cho bước phân tích nhân tố EFA tiếp theo. Chi tiết kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho từng thang đo được trình bày trong Bảng 2.18 dưới đây

Bảng 2.18: Kết quả hệ số Cronbach's Alpha chính thức của mô hình

STT	Thang đo	Hệ số Cronbach's Alpha
1	Quy trình, thủ tục (QT)	0,816

2	Thời gian đáp ứng (TAT)	0,879
3	Năng lực và thái độ nhân sự (NS)	0,898
4	Tính minh bạch về chi phí (CP)	0,910
5	Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR)	0,632
6	Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC)	0,832
7	Chăm sóc sau giải ngân (CS)	0,909
8	Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV)	0,900

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

2.8.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA

2.8.4.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA với các biến độc lập

Dựa trên dữ liệu tại Bảng 2.19, kết quả kiểm định khám phá nhân tố (EFA) đối với nhóm biến độc lập đã chứng minh tính phù hợp cao của mô hình. Cụ thể, kiểm định Bartlett đạt mức ý nghĩa thống kê lý tưởng với $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$, cho thấy các biến quan sát tồn tại mối tương quan chặt chẽ với nhau xét trên tổng thể. Đồng thời, chỉ số KMO đạt 0,771, nằm trong khoảng tối ưu từ 0,5 đến 1,0, khẳng định phương pháp phân tích nhân tố là hoàn toàn phân minh và thích hợp cho tập dữ liệu này. Quá trình trích lọc đã cấu trúc các biến quan sát thành 7 nhóm nhân tố riêng biệt, trong đó tất cả các biến đều đảm bảo ý nghĩa thiết thực với hệ số tải nhân tố (Factor\,Loading) vượt ngưỡng 0,5. Thêm vào đó, hệ số Eigenvalue của từng nhân tố đều duy trì giá trị lớn hơn 1. Với tổng phương sai trích đạt 73,274% (vượt xa tiêu chuẩn 50%), mô hình cho thấy 7 nhân tố được rút gọn này có khả năng giải thích tới 73,274% sự biến thiên của toàn bộ dữ liệu nghiên cứu.

Bảng 2.19: Kết quả phân tích nhân tố EFA cho các biến độc lập

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
CS4	0.917						

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
CS1	0.858						
CS3	0.840						
CS2	0.804						
CP3		0.909					
CP4		0.908					
CP2		0.834					
CP1		0.812					
NS2			0.885				
NS4			0.879				
NS3			0.858				
NS1			0.821				
TAT4				0.838			
TAT2				0.825			
TAT3				0.809			
TAT1				0.790			
VC4					0.828		

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
VC3					0.822		
VC2					0.767		
VC1					0.716		
QT4						0.813	
QT2						0.804	
QT3						0.767	
QT1						0.759	
RR3							0.773
RR2							0.772
RR1							0.619
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.							
a. Rotation converged in 6 iterations.							

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Sau khi sàng lọc qua bước kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, hệ thống 31 biến quan sát (gồm cả biến độc lập và biến phụ thuộc) tiếp tục được đưa vào quy trình phân tích nhân tố khám phá (EFA). Kết quả xử lý riêng đối với tập hợp các biến độc lập cho thấy, có 27 biến quan sát đạt chuẩn và được phân tách cô đọng thành 7 nhóm nhân tố cấu thành riêng biệt, bao gồm:

- Nhân tố thứ nhất gồm các biến CS1, CS2, CS3 và CS4 thuộc thang đo về Chăm sóc sau giải ngân tác động tới Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể được hội tụ về cùng nhân tố gọi chung là Chăm sóc sau giải ngân (CS)
- Nhân tố thứ hai gồm các biến CP3, CP4, CP2 và CP1 thuộc thang đo về Tính minh bạch về chi phí tác động tới Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể. Các biến này hội tụ về một nhân tố và gọi chung là Tính minh bạch về chi phí (CP). Các hệ số tải nhân tố lần lượt là 0,909; 0,908; 0,834 và 0,812 thể hiện vai trò quan trọng của Tính minh bạch về chi phí trong Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng.
- Nhân tố thứ ba gồm các biến NS2, NS4, NS3 và NS1 thuộc thang đo về Năng lực và thái độ nhân sự (NS). Các biến này hội tụ về một nhân tố, gọi chung là Năng lực và thái độ nhân sự (NS). Các hệ số tải nhân tố lần lượt là 0,885; 0,879; 0,858 và 0,821 cho thấy Năng lực và thái độ nhân sự là một yếu tố quan trọng trong Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng.
- Nhân tố thứ tư gồm các biến TAT1, TAT2, TAT3 và TAT4 thuộc thang đo về Thời gian đáp ứng có ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng. Các biến này hội tụ về một nhân tố, gọi chung là Thời gian đáp ứng(TAT).
- Nhân tố thứ năm gồm các biến VC4, VC3, VC2 và VC1 thuộc thang đo về Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ có hệ số tải nhân tố lần lượt là 0,828; 0,822; 0,767 và 0,716. Các biến này hội tụ về một nhân tố, gọi chung là Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC).
- Nhân tố thứ sáu gồm các biến QT4, QT2, QT3 và QT1 thuộc thang đo về Quy trình, thủ tục hội tụ về một nhân tố, gọi chung là Quy trình, thủ tục (QT).
- Nhân tố thứ bảy gồm các biến RR3, RR2 và RR1 thuộc thang đo về Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR). Các biến này hội tụ về một nhân tố, gọi chung là Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR). Các hệ số tải nhân tố lần lượt là 0,773; 0,772 và 0,619 cho thấy Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro là một yếu tố quan trọng trong Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng.

2.8.4.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA với biến phụ thuộc

Bảng 2.20: Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với biến phụ thuộc

Nhân tố	Eigenvalues		
	Tổng	Tổng phương sai trích (%)	Tổng phương sai trích
1	3.096	77.406	77.406
2	0.464	11.596	89.002
3	0.272	6.798	95.801
4	0.168	4.199	100
Hệ số KMO	0,812		
Sig.	0,000		

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Giá trị kiểm định Bartlett đạt mức ý nghĩa thống kê rất cao với $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$, khẳng định tính liên kết chặt chẽ của tập dữ liệu và hoàn toàn đủ điều kiện để triển khai phân tích nhân tố. Bên cạnh đó, hệ số KMO ghi nhận ở mức 0,812 (nằm trong khoảng tiêu chuẩn từ 0,5 đến 1,0), một lần nữa chứng minh phương pháp EFA là hoàn toàn thích hợp. Quá trình phân tích đã rút trích được một nhân tố duy nhất đảm bảo giá trị khoa học với hệ số Eigenvalue vượt ngưỡng 1. Nhân tố đại diện này có khả năng giải thích tới 77,406% sự biến động của dữ liệu gốc, do tổng phương sai trích đạt 77,406% (vượt xa mức tối thiểu 50%). Ngoài ra, toàn bộ các biến quan sát thành phần đều đạt yêu cầu về ý nghĩa thiết thực nhờ sở hữu hệ số tải nhân tố (Factor\,Loading) lớn hơn 0,5. Sau khi hoàn thành kiểm định EFA này, mô hình nghiên cứu chính thức giữ lại 8 nhân tố để tiếp tục đưa vào các bước phân tích sâu hơn.

2.8.5. Kiểm tra hệ số tương quan Pearson giữa các biến

Bảng 2.21: Ma trận hệ số tương quan giữa các biến

Correlations									
		CLDV	QT	TAT	NS	CP	RR	VC	CS
CLDV	Pearson Correlation	1	0.400**	0.563**	0.440**	0.366**	0.397**	0.353**	0.448**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
QT	Pearson Correlation	0.400**	1	0.140*	0.229**	0.156*	0.227**	-0.010	0.196**
	Sig. (2-	0.000		0.038	0.001	0.020	0.001	0.886	0.004

Correlations									
		CLDV	QT	TAT	NS	CP	RR	VC	CS
	tailed)								
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
TAT	Pearson Correlation	0.563**	0.140*	1	0.234**	0.277**	0.297**	0.373**	0.245**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.038		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
NS	Pearson Correlation	0.440**	0.229**	0.234**	1	-0.080	0.106	0.117	0.197**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000		0.236	0.116	0.084	0.003
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
CP	Pearson Correlation	0.366**	0.156*	0.277**	-0.080	1	0.303**	0.165*	0.205**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.020	0.000	0.236		0.000	0.014	0.002
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
RR	Pearson Correlation	0.397**	0.227**	0.297**	0.106	0.303**	1	0.167*	0.214**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.116	0.000		0.013	0.001
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
VC	Pearson Correlation	0.353**	-0.010	0.373**	0.117	0.165*	0.167*	1	0.354**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.886	0.000	0.084	0.014	0.013		0.000
	N	221	221	221	221	221	221	221	221

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Kết quả phân tích tương quan trong Bảng 2.21 cho thấy tất cả các biến độc lập đều có mối liên hệ đáng kể với biến phụ thuộc Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV) thể hiện qua hệ số Pearson dao động từ 0,353 đến 0,563. Đặc biệt, nhân tố Thời gian đáp ứng (TAT) với hệ số tương quan Pearson là 0,563 có mối quan hệ mạnh mẽ

nhất với biến phụ thuộc. Điều này cho thấy rằng Thời gian đáp ứng có ảnh hưởng lớn đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của SACOMBANK PGD La Gi.

Ngoài ra, các yếu tố độc lập cũng có mối tương quan với nhau. Chẳng hạn, mối quan hệ mạnh nhất là giữa biến Thời gian đáp ứng (TAT) và Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC) với hệ số tương quan Pearson là 0,373 cho thấy Thời gian đáp ứng có mối liên quan đáng kể đến nguồn vốn. Ngược lại, mối quan hệ yếu nhất được ghi nhận giữa biến Quy trình, thủ tục (QT) và Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC) với hệ số tương quan Pearson là -0,010 và mức ý nghĩa 0,886. Điều này cho thấy rằng Quy trình, thủ tục và Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ không có mối liên hệ chặt chẽ với nhau trong Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng. Tổng thể, các biến độc lập có mối quan hệ tương quan đáng kể với nhau và cần được xem xét khi đánh giá ảnh hưởng tác động tới biến phụ thuộc Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV) trong các nghiên cứu tiếp theo.

2.8.6. Phân tích hồi quy tuyến tính bội

2.8.6.1 Lựa chọn mô hình hồi quy

Để định lượng và đánh giá toàn diện các nhân tố tác động đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể tại ngân hàng, nghiên cứu quyết định áp dụng mô hình hồi quy đa biến theo phương pháp bình phương nhỏ nhất (OLS). Đây là mô hình kinh tế lượng kinh điển, từng được chứng minh tính hiệu quả và vận dụng rộng rãi trong nhiều công trình khoa học tiền nhiệm nhằm xác định mức độ ảnh hưởng từ tập hợp các tác nhân nguyên nhân (nhóm biến độc lập) lên một đối tượng kết quả duy nhất (biến phụ thuộc). Hàm số hồi quy tuyến tính này được thiết lập cụ thể dưới dạng toán học như sau:

$$CLDV = \beta_0 + \beta_1 * QT + \beta_2 * TAT + \beta_3 * NS + \beta_4 * CP + \beta_5 * RR + \beta_6 * VC + \beta_7 * CS + \varepsilon$$

Trong đó:

- CLDV: biến phụ thuộc (Y) thể hiện Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể .
- Các biến độc lập (Xi): gồm có 7 biến QT; TAT; NS; CP; RR; VC; CS

- β_0 : Hệ số chặn, có ý nghĩa là khi tất cả các biến độc lập bằng 0 thì biến phụ thuộc nhận giá trị trung bình là β_0 .
- β_i ($i=1 \rightarrow 7$): Hệ số hồi quy lần lượt của các biến độc lập; có ý nghĩa là khi các biến độc lập thay đổi 1 đơn vị với điều kiện các yếu tố khác không đổi thì biến phụ thuộc thay đổi β_i đơn vị.
- ε : phần dư ngẫu nhiên có phân phối chuẩn với trung bình là 0 và phương sai bằng σ , thể hiện các yếu tố khác chưa đưa vào mô hình.

Quy trình phân tích hồi quy đa biến được triển khai nhằm xác định mối liên hệ giữa hệ thống 7 biến độc lập với biến phụ thuộc mục tiêu. Trong nghiên cứu này, tác giả lựa chọn phương thức hồi quy đồng thời (phương pháp Enter), cho phép đưa toàn bộ các nhân tố ảnh hưởng vào mô hình cùng một lúc để tiến hành xử lý và đánh giá dữ liệu.

2.8.6.2. Xác định tầm quan trọng của các biến trong mô hình

Việc thực hiện phân tích hồi quy nhằm mục đích xác định xem các hệ số góc tương ứng với từng nhân tố độc lập có thực sự tạo ra tác động mang ý nghĩa thống kê lên biến phụ thuộc hay không. Trong phương trình hồi quy tuyến tính đa biến, hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa β_i phản ánh mức độ dịch chuyển trung bình của biến phụ thuộc Y khi biến độc lập X_i tăng hoặc giảm một đơn vị, với giả định giữ nguyên giá trị của tất cả các biến số còn lại.

Khi đánh giá và so sánh cường độ tác động giữa các nhân tố độc lập khác nhau lên biến phụ thuộc, nghiên cứu căn cứ vào hệ số hồi quy đã chuẩn hóa (được ký hiệu beta là trong phần mềm SPSS). Nhằm đảm bảo tính chính xác và phù hợp với tiêu chuẩn chung của các công trình nghiên cứu kinh tế, mức ý nghĩa $= \alpha = 5\%$ ($p < 0,05$) đã được lựa chọn làm ranh giới kiểm định cho các giả thuyết thống kê trong mô hình.

Kết quả xử lý số liệu cho thấy, toàn bộ các biến độc lập tham gia vào phương trình đều ghi nhận giá trị quan sát Sig thấp hơn ngưỡng 0,05, hoàn toàn thỏa mãn các điều kiện khắt khe về mặt ý nghĩa thống kê. Chỉ số này là minh chứng khẳng định tất cả các nhân tố dự báo được lựa chọn đều có sức ảnh hưởng rõ rệt và đóng góp đáng kể vào sự biến động của biến phụ thuộc trong mô hình tổng thể.

Bảng 2.22: Kết quả phân tích hồi quy

Biến độc lập	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá	Thống kê t	Sig.	Độ phóng đại phương sai (VIF)
	B	Sai số chuẩn	Beta			
Hệ số chặn	-1.120	0.315		-3.560	0.000	
QT	0.304	0.069	0.203	4.383	0.000	1.152
TAT	0.228	0.038	0.302	6.031	0.000	1.351
NS	0.200	0.034	0.277	5.937	0.000	1.170
CP	0.139	0.036	0.183	3.826	0.000	1.223
RR	0.162	0.063	0.122	2.572	0.011	1.213
VC	0.087	0.045	0.095	1.933	0.055	1.294
CS	0.161	0.043	0.182	3.764	0.000	1.255

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Dựa trên số liệu thực nghiệm, phần lớn các biến độc lập trong mô hình đều đạt mức ý nghĩa thống kê rất cao với giá trị Sig. < 0,05. Riêng đối với nhân tố Vật chất (VC), chỉ số Sig. = 0,055 tuy vượt ngưỡng 5% nhưng vẫn nằm trong giới hạn cho phép < 0,10. Kết quả này minh chứng rằng biến VC có ý nghĩa thống kê ở mức độ tin cậy 90%, trong khi các nhân tố còn lại đều đạt độ an toàn và tin cậy vững chắc ở mức 95%. Như vậy, tập hợp các biến độc lập được lựa chọn trong mô hình đều đảm bảo tính phân minh về mặt thống kê và sở hữu năng lực giải thích rõ rệt cho sự biến động của biến phụ thuộc — Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể.

Từ những căn cứ trên, phương trình hồi quy tuyến tính bội dạng chuẩn hóa (sử dụng hệ số Beta đã chuẩn hóa) phản ánh mối tương quan này được xác lập cụ thể như sau:

$$\text{CLDV} = 0.203 * \text{QT} + 0.302 * \text{TAT} + 0.277 * \text{NS} + 0.183 * \text{C} \quad \text{P} + 0.122 * \text{RR} \\ + 0.095 * \text{VC} + 0.182 * \text{CS} + \varepsilon$$

2.9.6.3. Đánh giá và kiểm định độ phù hợp của mô hình

Bảng 2.23: Tổng hợp các yếu tố cần đánh giá trong phân tích hồi quy

R	R²	R² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin - Waston
0.777 ^a	0.603	<u>0.590</u>	0,386	1,899

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Hệ số xác định R² cho biết tỷ lệ phần trăm sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Vậy kết quả hồi quy OLS cho thấy hệ số R² = 0,603. Tuy nhiên trong nghiên cứu, chỉ số R² hiệu chỉnh phản ánh chính xác hơn mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội vì R² hiệu chỉnh không bị ảnh hưởng bởi độ lệch phóng đại như R². Kết quả cho thấy R² hiệu chỉnh = 0,590, nghĩa là 7 nhân tố độc lập đã giải thích được 59,00% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Phần còn lại tương đương với 41,00% là sự biến thiên trong khi đưa ra Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng SACOMBANK PGD La Gi do sai số gây ra, bao gồm sai số đo lường và các nhân tố khác chưa biết hoặc chưa được đưa vào mô hình hồi quy.

Bảng 2.24: Kiểm định F đối với phân tích hồi quy

	Tổng các bình phương	đf	Bình phương trung bình	F	Sig.
Hồi quy	48.326	7	6.904	46.305	0.000b
Số dư	31.756	213	0.149		
Tổng	80.082	220			

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Kiểm định F là phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể, nhằm kiểm tra xem hệ số R² có ý nghĩa thống kê hay không hoặc hay biến phụ thuộc có được giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình bằng mối quan hệ tuyến tính, xét về mặt thống kê hay không (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Giả thuyết kiểm định độ phù hợp của mô hình:

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = \beta_7 = 0$$

H1: tồn tại ít nhất 1 $\beta_i \neq 0$ ($i = 1 \rightarrow 7$)

Để kiểm định giả thuyết H_0 , ta dùng đại lượng F . Nếu sig. của trị $F < 0,05$ thì giả thuyết H_0 bị bác bỏ. Giá trị F được lấy từ bảng phân tích phương sai ANOVA trong kết quả hồi quy bội SPSS và được thể hiện tại Bảng 2.24. Kết quả kiểm định cho ra giá trị thống kê $F = 46,305$ với giá trị $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$ nên ta bác bỏ giả thuyết H_0 . Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính bội xây dựng được phù hợp với tập dữ liệu, các biến độc lập trong mô hình có tác động đến biến phụ thuộc. Như vậy, ta có thể kết luận mô hình phù hợp.

2.8.7 Dò tìm các vi phạm giả định cần thiết

2.8.7.1. Giả định không có tự tương quan

Đại lượng thống kê Durbin – Watson (d) được sử dụng để kiểm định tương quan của các phần dư. Giả thuyết như sau:

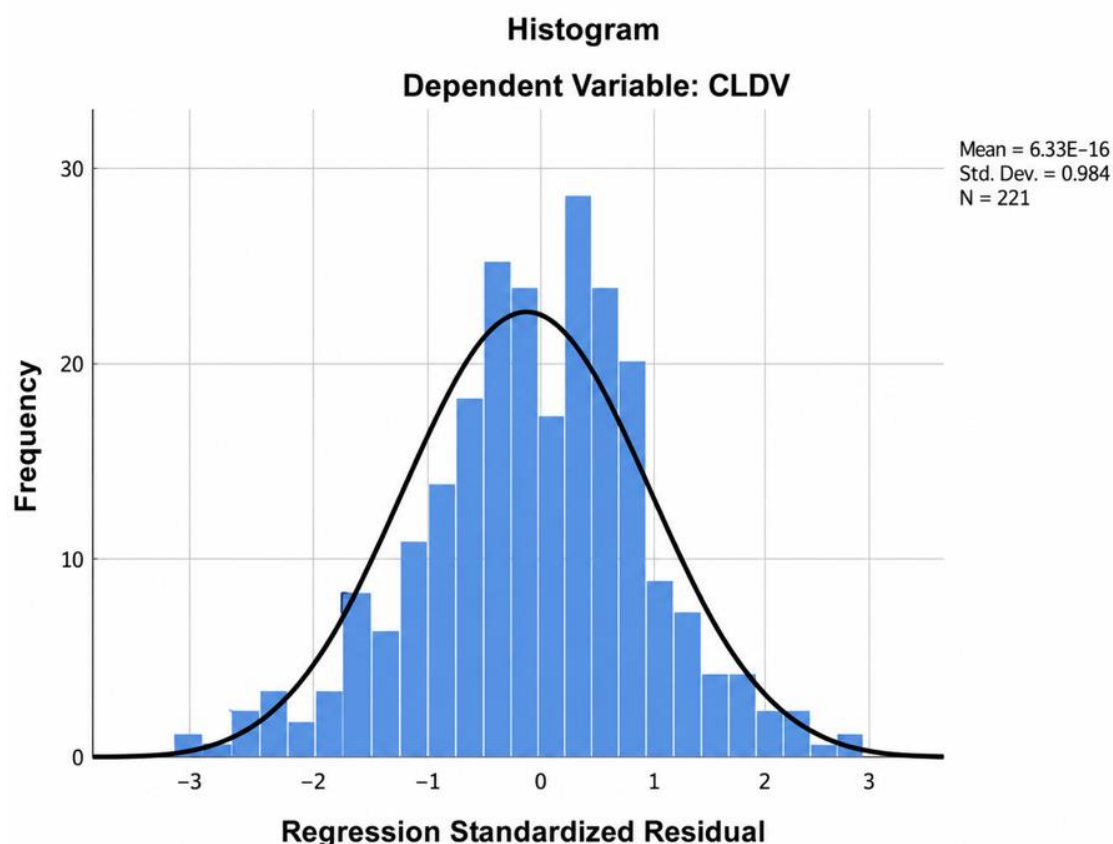
- Giả thuyết H_0 : hệ số tương quan tổng thể của các phần dư bằng 0 (không có tự tương quan chuỗi bậc nhất).
- Giả thuyết H_1 : hệ số tương quan tổng thể của các phần dư $\neq 0$.

Kết quả phân tích tại Bảng 2.23 cho thấy Durbin – Watson (d) = 1,899 nằm trong khoảng từ 1 đến 3. Vậy các phần dư không có tương quan chuỗi bậc nhất với nhau. Ta chấp nhận giả thuyết H_0 : hệ số tương quan tổng thể của các phần dư bằng 0 (không có tự tương quan chuỗi bậc nhất).

2.8.7.2. Giả định không có đa cộng tuyến

Hệ số phóng đại phương sai VIF được sử dụng để kiểm tra đa cộng tuyến. Mô hình có dấu hiệu đa cộng tuyến khi VIF vượt quá 10. Kết quả phân tích tại Bảng 2.22 cho thấy VIF của tất cả các biến độc lập đều nằm trong khoảng 1,152 đến 1,351 nên ta có thể kết luận không có hiện tượng đa cộng tuyến.

2.8.7.3. Giả định phân phối chuẩn của phần dư

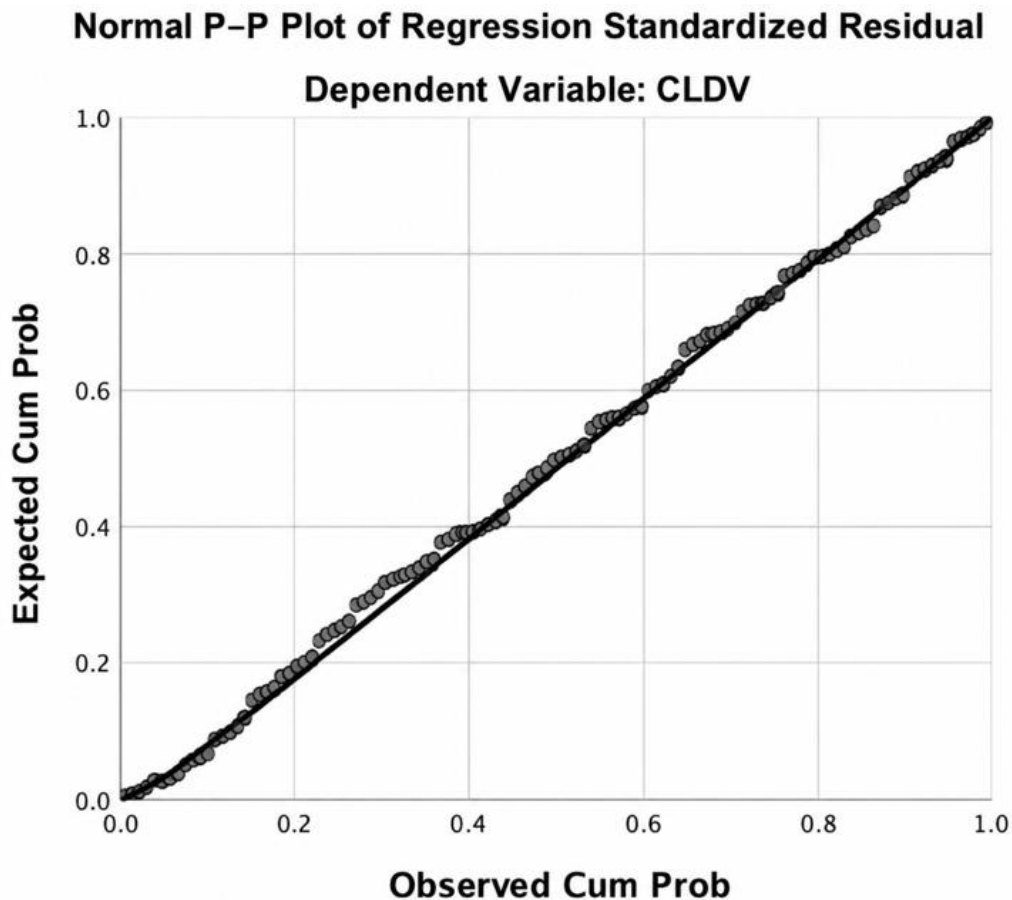


Hình 2.4: Đồ thị Histogram của phần dư – đã chuẩn hoá

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Để kiểm tra giả định về phân phối chuẩn của phần dư, tác giả xây dựng biểu đồ tần số của phần dư. Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng biểu đồ tần số Histogram để kiểm tra. Biểu đồ tần số Histogram được trình bày tại hình 2.4 cho thấy giá trị trung bình rất nhỏ gần bằng 0 (mean = 6,33E - 16) và độ lệch chuẩn xấp xỉ bằng 1 (Std. Dev= 0,984) nên giả thuyết phân phối chuẩn có thể xem là không bị vi phạm.

Ngoài ra, theo biểu đồ P-P Plots bên dưới hình 2.5, các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỳ vọng nên có thể kết luận giả thuyết về phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

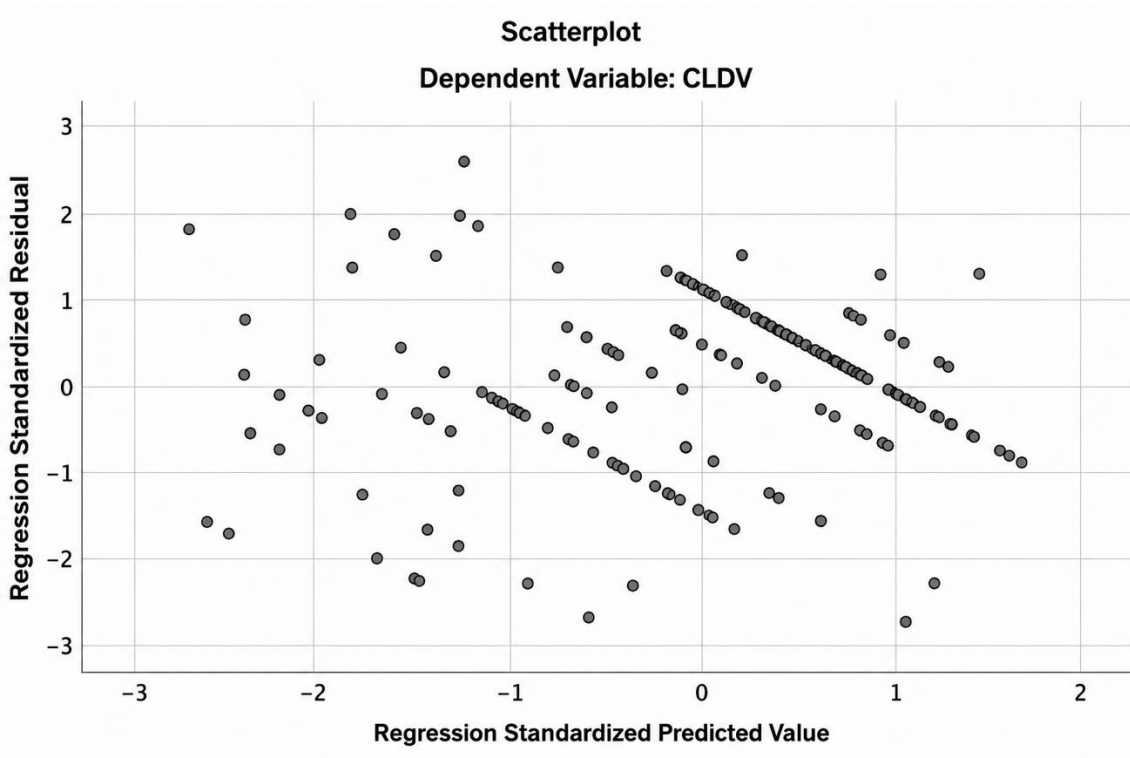


Hình 2.5: Đồ thị P-P Plots – đã chuẩn hoá

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

2.8.7.4. Kiểm định giả định phương sai của phân dư không đổi

Giả định này được kiểm tra bằng biểu đồ phân tán giữa giá trị phần dư chuẩn hóa (Regression Standardized Residual) và giá trị dự đoán chuẩn hóa (Regression Standardized Predicted Value). Biểu đồ phân tán phần dư chuẩn hóa tại hình 2.5 thể hiện kết quả phân tán phần dư chuẩn hóa cho thấy phần dư phân tán ngẫu nhiên trong một vùng xung quanh đường đi qua tung độ 0, không tạo thành một hình dạng nào cụ thể. Như vậy, có thể kết luận rằng giả định liên hệ tuyến tính và phương sai bằng nhau không bị vi phạm, mô hình hồi quy hoàn toàn phù hợp.



Hình 2.6. Đồ thị Scatterplot phần dư của mô hình hồi quy

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ SPSS)

Theo biểu đồ Scatterplot ở trên - hình 2.6, ta thấy các phần dư phân tán ngẫu nhiên 1 vùng quanh đường đi qua tung độ 0. Như vậy, phương sai của phần dư của mô hình hồi quy không đổi

2.8.8. Kết quả phân tích nhân tố tác động Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng SACOMBANK PGD La Gi

Bảng 2.25: Mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể

Biến quan sát	Điểm trung bình	Mức độ
QT1	3.68	Khá
QT2	3.68	Khá
QT3	3.72	Khá
QT4	3.70	Khá
TAT1	4.13	Tốt

TAT2	4.11	Tốt
TAT3	3.95	Tốt
TAT4	4.07	Tốt
Điểm trung bình nhân tổ	4.07	Tốt
NS1	3.47	Khá
NS2	3.59	Khá
NS3	3.61	Khá
NS4	3.60	Khá
Điểm trung bình nhân tổ	3.57	Khá
CP1	3.37	Khá
CP2	3.43	Khá
CP3	3.46	Khá
CP4	3.46	Khá
Điểm trung bình nhân tổ	3.43	Khá
RR1	3.52	Khá
RR2	3.47	Khá
RR3	3.52	Khá
Điểm trung bình nhân tổ	3.5	Khá
VC1	3.69	Khá
VC2	3.61	Khá
VC3	3.72	Khá
VC4	3.71	Khá
Điểm trung bình nhân tổ	3.68	Khá
CS1	3.31	Khá
CS2	3.28	Khá
CS3	3.34	Khá

CS4	3.47	Khá
Điểm trung bình nhân tố	3.35	Khá

Dựa trên kết quả đánh giá từng nhân tố theo thang đo Likert, tác giả tổng hợp bảng phân tích mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố - **Bảng 2.25**, có thể thấy nhân tố Thời gian đáp ứng được khách hàng đánh giá với nhất với mức trung bình 4.07; thứ 2 là nhân tố Quy trình, thủ tục với mức trung bình là $(QT1 + QT2 + QT3 + QT4) / 4 = (3,68 + 3,68 + 3,72 + 3,70) / 4 = \mathbf{3,70}$; thứ 3 là nhân tố Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ với mức trung bình là 3.68; thứ 4 là nhân tố Năng lực và thái độ nhân sự với mức trung bình là 3.57; thứ 5 là nhân tố Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro với mức trung bình là $(RR1 + RR2 + RR3) / 3 = (3,52 + 3,47 + 3,52) / 3 = \mathbf{3,50}$; thứ 6 là nhân tố Tính minh bạch về chi phí với mức trung bình là 3.43; cuối cùng là nhân tố Chăm sóc sau giải ngân với mức trung bình là 3.35

Tuy nhiên theo phương trình hồi quy tuyến tính chuẩn hóa: $CLDV = 0.203 * QT + 0.302 * TAT + 0.277 * NS + 0.183 * CP + 0.122 * RR + \mathbf{0.095 * VC} + 0.182 * CS$

thì nhân tố Thời gian đáp ứng ảnh hưởng mạnh nhất đến Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng SACOMBANK chi nhánh La Gi, mức độ thứ 2 là Năng lực và thái độ nhân sự ; mức độ thứ 3 là Quy trình, thủ tục ; mức độ thứ 4 là Tính minh bạch về chi phí ; mức độ thứ 5 là Chăm sóc sau giải ngân ; mức độ thứ 6 là Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro và cuối cùng là Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ

Tóm lại:

- Nhân tố Thời gian đáp ứng đứng thứ nhất trong mô hình hồi quy và đứng thứ nhất trong bảng đánh giá. Điều này cho thấy, ngân hàng đã quan tâm và đưa ra phương án làm tăng Thời gian đáp ứng của ngân hàng

- Nhân tố Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ đứng vị trí cuối cùng tổng mô hình hồi quy, cho thấy ngân hàng chưa đánh giá cao nhân tố này, nhưng lại đứng vị trí thứ 3 trong bảng đánh giá chi tiết khách hàng rất chú tâm đến nhân tố này. Tuy nhiên, ngân hàng cần đưa ra các giải pháp tư vấn khách hàng về vấn đề Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ để thúc đẩy Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng.

– Nhân tố Năng lực và thái độ nhân sự đứng thứ 3 trong mô hình hồi quy, và đứng thứ 4 trong bảng đánh giá. Ngân hàng và khách hàng đều đánh giá khá cao nhân tố này. Vì vậy, ngân hàng cần đưa ra nhiều phương án để thúc đẩy Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng.

– Nhân tố Chăm sóc sau giải ngân đứng vị trí thứ 5 trong mô hình hồi quy và đứng vị trí thứ 7 trong bảng đánh giá. Ngân hàng và khách hàng đều đánh giá khá cao nhân tố này. Vì vậy, ngân hàng cần đưa ra nhiều phương án để thúc đẩy Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng.

– Nhân tố Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro đứng vị trí thứ 6 trong mô hình hồi quy và đứng vị trí thứ 5 trong bảng đánh giá. Ngân hàng và khách hàng đều đánh giá khá cao nhân tố này. Vì vậy, ngân hàng cần đưa ra nhiều phương án để thúc đẩy Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể của ngân hàng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI SACOMBANK PGD LA GI

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

Trên cơ sở kết quả phân tích thực trạng (mục 3.3) và các phát hiện từ mô hình hồi quy (mục 3.4.6) cho thấy 7 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tín dụng, trong đó Thời gian đáp ứng (TAT) có tác động mạnh nhất ($\text{Beta} = 0,302$), tiếp đến Năng lực nhân sự (NS) ($\text{Beta} = 0,277$) và Quy trình (QT) ($\text{Beta} = 0,203$). Tuy nhiên, điểm đánh giá trung bình của khách hàng đối với QT và NS còn thấp (Mean lần lượt là 3,7 và 3,57), đồng thời nhân tố có trọng số cao nhất là TAT cũng cho thấy sự thiếu đồng đều ở khía cạnh đáp ứng mùa vụ. Đồng thời, tỷ lệ nợ quá hạn hiện ở mức báo động 9,11% (Bảng 2.6). Do đó, phần này đề xuất hệ thống kiến nghị và giải pháp chi tiết, có lộ trình và phân bổ nguồn lực cụ thể, hướng đến cả mục tiêu ngắn hạn và dài hạn. Theo kết quả hồi quy, nhân tố QT (quy trình) có tác động tích cực đến CLDV ($\text{Beta}=0,203$). Việc NHNN ban hành hướng dẫn linh hoạt sẽ tạo hành lang pháp lý an toàn cho các NHTM.

Thực trạng phân tích chương 2 cho thấy địa bàn La Gi có tỷ lệ khách hàng là ngư nghiệp (21,7%) và nông nghiệp (18,6%) (Bảng 2.8). Những hộ này không có báo cáo tài chính, bảng lương, nhưng dòng tiền thực tế rất tốt.

3.2. Giải pháp cụ thể

3.2.1. Giải pháp tập trung cải tiến quy trình và tốc độ xử lý hồ sơ tín dụng

Đây là giải pháp nằm trong thẩm quyền chủ động của Ban lãnh đạo PGD La Gi. Đây là nhân tố có tác động mạnh nhất đến chất lượng dịch vụ theo kết quả hồi quy. Cần xây dựng quy trình nội bộ với tiêu chuẩn thời gian cụ thể: cán bộ tín dụng sau khi tiếp nhận hồ sơ đầy đủ phải hoàn thành tờ trình thẩm định trong vòng 8 giờ, chuyển cho lãnh đạo PGD phê duyệt sơ bộ trong 4 giờ, sau đó gửi lên hệ thống BPM. Đối với các khoản vay dưới hạn mức 500 triệu đồng có tài sản bảo đảm chuẩn, áp dụng quy trình rút gọn chỉ cần 2 chữ ký. Bên cạnh đó, ngân hàng nên công khai quy trình vay vốn bằng bảng

hướng dẫn treo tại quầy giao dịch và phát tờ rơi, đồng thời tích hợp tính năng tra cứu tiến trình hồ sơ qua mã số (sử dụng SMS hoặc website tạm thời) trong khi chờ ứng dụng chính thức hoàn thiện. Việc ban hành văn bản hướng dẫn nội bộ cho phép chấp nhận các chứng từ thay thế chứng minh thu nhập cũng cần được thực hiện đồng thời với đào tạo cán bộ cách “đọc vị” dòng tiền thực tế. Mục tiêu là 90% hồ sơ vay ngắn hạn được giải ngân trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận đủ hồ sơ hợp lệ, và điểm hài lòng về khả năng theo dõi tiến trình tăng từ mức 3,33 lên ít nhất 4,0.

3.2.2. Giải pháp nâng cao năng lực và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên tín dụng.

Đây là giải pháp nằm trong thẩm quyền chủ động của Ban lãnh đạo PGD La Gi. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố năng lực nhân sự có hệ số Beta cao thứ hai (0,277) nhưng điểm đánh giá trung bình còn thấp, đặc biệt ở biến “nhân viên có kiến thức chuyên môn vững vàng” chỉ đạt 3,47. Do đó, cần tổ chức đào tạo bắt buộc chuyên đề “Thẩm định thực địa dòng tiền tự do”, bao gồm kỹ năng phỏng vấn, quan sát, thu thập chứng từ phi chính thức; cách tính doanh thu thực tế của tàu cá dựa trên công suất, số chuyến biển, giá hải sản bình quân; cách kiểm tra sổ ghi chép của chủ trang trại thanh long; và kỹ năng phát hiện dấu hiệu gian lận. Hình thức đào tạo kết hợp lý thuyết và thực hành tình huống trong 2 ngày tập trung, kèm kiểm tra cuối khóa. Song song với đào tạo, cần cải tiến hệ thống KPI theo hướng cân bằng giữa chỉ tiêu doanh số và chất lượng nợ: tỷ trọng 50% dựa trên doanh số giải ngân, 30% dựa trên chất lượng nợ (tỷ lệ nợ quá hạn của danh mục phụ trách, số ngày quá hạn, nhóm nợ) và 20% dựa trên đánh giá của khách hàng. Cụ thể, nếu tỷ lệ nợ quá hạn cá nhân vượt 5% sẽ bị khấu trừ 30% thưởng kinh doanh; nếu để phát sinh nợ nhóm 4,5 phải chịu trách nhiệm hỗ trợ xử lý nợ. Ngược lại, cán bộ có danh mục nợ lành mạnh (nợ quá hạn dưới 2%) và đạt doanh số sẽ được thưởng thêm 20% phí dịch vụ. Ngoài ra, tổ chức thi tay nghề hàng quý và bình chọn “Nhân viên tín dụng vàng” để tạo động lực cạnh tranh lành mạnh. Kết quả kỳ vọng là 100% chuyên viên khách hàng đạt yêu cầu đào tạo, điểm đánh giá về năng lực chuyên môn tăng lên $\geq 4,0$, và tỷ lệ nợ quá hạn được kiểm soát chặt chẽ.

3.2.3. Giải pháp hoàn thiện cơ chế giám sát rủi ro tập trung phù hợp với đặc thù kinh tế địa phương.

Cụ thể, cần xây dựng một bộ tiêu chí thẩm định linh hoạt dành cho khu vực kinh tế phi chính thức, cho phép chấp nhận các chứng từ thay thế như sổ ghi chép thu chi, xác nhận của Hội Nghề cá hoặc Ban quản lý cảng cá, ảnh chụp giao dịch và sao kê tài khoản cá nhân có dòng tiền luân chuyển đều đặn. Đồng thời, ngân hàng nên nâng hạn mức phán quyết cho Giám đốc PGD đối với các khoản vay ngắn hạn dưới 500 triệu đồng có tài sản bảo đảm là bất động sản nội thị hoặc tàu thuyền đã đăng ký và có bảo hiểm, qua đó rút ngắn thời gian luân chuyển hồ sơ. Bên cạnh đó, việc thiết lập một kênh trao đổi trực tuyến (đường dây nóng) giữa PGD và bộ phận giám sát tập trung sẽ giúp giải đáp kịp thời các thắc mắc về đặc thù thu nhập địa phương, giảm tỷ lệ hồ sơ bị từ chối do thiếu thông tin. Kết quả kỳ vọng là tỷ lệ hồ sơ được phê duyệt ngay lần đầu đạt trên 85% và thời gian giải ngân rút ngắn còn không quá 48 giờ làm việc.

3.2.4. Giải pháp đầu tư hạ tầng số và tích hợp hệ thống chấm điểm tín dụng tự động.

Ngân hàng cần triển khai hệ thống quản trị quy trình tự động (BPM) cho phép scan hồ sơ tại PGD và chuyển trực tiếp đến bộ phận thẩm định, phê duyệt trực tuyến với chữ ký số, qua đó loại bỏ hoàn toàn việc gửi giấy tờ vật lý. Song song với đó, việc xây dựng mô hình chấm điểm tín dụng (credit scoring) cho các khoản vay ngắn hạn quy mô nhỏ dựa trên lịch sử giao dịch tài khoản CASA, điểm tín dụng từ CIC, tần suất trả nợ đúng hạn và thông tin từ các đối tác chuỗi cung ứng (doanh nghiệp thu mua thanh long, hải sản) sẽ giúp tự động phê duyệt khoảng 40% tổng hồ sơ vay ngắn hạn. Ngoài ra, phát triển ứng dụng di động và website cá nhân hóa cho phép khách hàng tra cứu tiến trình hồ sơ, lịch trả nợ, dư nợ và nhận thông báo thay đổi lãi suất qua ứng dụng SACOMBANK Pay, tích hợp chatbot giải đáp các thắc mắc đơn giản. Mục tiêu đạt được là 100% hồ sơ được xử lý điện tử, thời gian phê duyệt không quá 24 giờ và tỷ lệ khách hàng sử dụng ứng dụng tra cứu thông tin vay đạt trên 60% sau 6 tháng triển khai. Giải pháp này thuộc **thẩm quyền đầu tư của Hội sở SACOMBANK**, PGD La Gi đóng vai trò kiến nghị và triển khai ứng dụng. Cụ thể, việc đưa hệ thống quản trị quy trình tự

động (BPM) vào vận hành cho phép PGD scan và đẩy hồ sơ điện tử trực tiếp lên Hội sở. Công nghệ này loại bỏ hoàn toàn “thời gian chết” do luân chuyển hồ sơ giấy vật lý. Cùng với hệ thống chấm điểm tín dụng (Credit Scoring) tự động phê duyệt, PGD La Gi sẽ có đủ cơ sở công nghệ để rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ (TAT) từ 5-7 ngày xuống cam kết dưới 48 giờ.

3.2.5 Nhóm giải pháp kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước và Hội sở nhằm tạo hành lang pháp lý cho vay linh hoạt ở khu vực nông thôn, ven biển.

Cụ thể, cần đề xuất Ngân hàng Nhà nước ban hành thông tư hướng dẫn “chứng minh thu nhập thay thế”, cho phép các ngân hàng thương mại chấp nhận các nguồn chứng minh thu nhập phi chính thức như sổ nhật ký bán hàng, xác nhận của tổ trưởng tổ dân phố, hợp tác xã hoặc ban quản lý cảng cá, sao kê tài khoản ngân hàng cá nhân có dòng tiền ổn định 6 tháng, và hợp đồng bao tiêu sản phẩm đối với nông sản, thủy sản. Đồng thời, quy định tỷ lệ tối đa cho vay dựa trên dòng tiền thực tế (70-80% doanh thu bình quân tháng) thay vì yêu cầu báo cáo tài chính kiểm toán. Ngoài ra, cần phối hợp với chính quyền địa phương, hiệp hội ngành nghề để xây dựng cơ sở dữ liệu CIC chuyên biệt cho khu vực nông thôn, cung cấp tín hiệu tín dụng giúp giảm chi phí xác minh. Ở cấp địa phương, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Bình Thuận nên tổ chức các buổi tập huấn về quản lý tài chính và tín dụng cho người dân, trong khi UBND thị xã La Gi cần đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến đất đai, công chứng, đăng ký thế chấp theo cơ chế một cửa liên thông, và Chi cục Thi hành án dân sự đẩy nhanh tiến độ cưỡng chế, phát mãi tài sản thế chấp. Kết quả kỳ vọng là thời gian xử lý thủ tục đất đai giảm từ 15-20 ngày xuống còn 5-7 ngày, tỷ lệ hồ sơ bị từ chối do thiếu chứng từ kế toán giảm ít nhất 50%.

3.2.6. Giải pháp phát triển các sản phẩm tín dụng đặc thù “may đo” theo chu kỳ sản xuất của địa phương.

Đây là giải pháp nằm trong thẩm quyền chủ động của Ban lãnh đạo PGD La Gi.

Dựa trên đặc điểm cơ cấu khách hàng với tỷ lệ ngư nghiệp 21,7% và nông nghiệp 18,6%, cũng như nhu cầu vốn mùa vụ tăng cao (dư nợ cho vay cá nhân ngắn hạn tăng 31,55% năm 2025), cần thiết kế ba sản phẩm chính. Sản phẩm thứ nhất mang tên “Vay chuyển biển” dành cho chủ tàu đánh bắt xa bờ, thuyền trưởng, với đặc điểm giải ngân một lần đầu chuyển biển, ân hạn lãi 20 ngày đầu, trả gốc sau khi bán hải sản (30-45 ngày), lãi suất 9-11%/năm, tài sản bảo đảm là tàu thuyền hoặc bảo lãnh tổ đội, đi kèm dịch vụ hỗ trợ tư vấn giá hải sản và kết nối vừa thu mua uy tín. Sản phẩm thứ hai “Liên kết chuỗi giá trị thanh long” hướng đến chủ vườn có hợp đồng bao tiêu với doanh nghiệp chế biến/xuất khẩu, dựa trên dòng tiền từ doanh nghiệp thu mua, giải ngân theo lịch trình chăm sóc vườn, lãi suất 8-10%/năm, thời hạn 6-12 tháng theo chu kỳ thu hoạch, tài sản bảo đảm là hợp đồng bao tiêu và đất vườn, doanh nghiệp đối tác thực hiện khấu trừ từ tiền mua trái cây để trả nợ. Sản phẩm thứ ba “Thấu chi online – Easy Credit” dành cho khách hàng cũ có lịch sử trả nợ tốt từ 12 tháng trở lên, tự động cấp hạn mức thấu chi 30-100 triệu đồng qua ứng dụng, chỉ tính lãi trên số tiền thực sử dụng, lãi suất 12-14%/năm, tái tục hàng năm, không cần tài sản bảo đảm (tín chấp). Lộ trình thực hiện: thí điểm hai sản phẩm đầu với 20 khách hàng tại cảng cá và 3 doanh nghiệp bao tiêu trong quý III/2026, sau đó đánh giá mở rộng toàn địa bàn trong năm 2027. Kết quả kỳ vọng là gia tăng dư nợ mới khoảng 10 tỷ đồng, lợi nhuận ròng tăng 800 triệu đồng/năm, đồng thời cải thiện điểm đánh giá về chính sách hỗ trợ linh hoạt từ 3,28 lên $\geq 4,0$.

3.2.7. Giải pháp hướng đến hoàn thiện hoạt động chăm sóc sau vay và xử lý nợ quá hạn theo hướng văn minh, kịp thời.

Kết quả khảo sát cho thấy nhân tố chăm sóc khách hàng (CS) có tác động đáng kể với hệ số Beta 0,182 nhưng điểm đánh giá trung bình thấp nhất, đặc biệt biến “hỗ trợ gia hạn khi khó khăn” chỉ đạt 3,28. Do đó, trước hết cần triển khai hệ thống nhắc nợ tự động đa kênh (SMS, Zalo, Email) với nội dung lịch sử, có tên khách hàng và số tiền cụ thể, nhắc lịch trả nợ vào các mốc 7 ngày, 3 ngày và ngày đáo hạn. Chỉ khi quá hạn trên 5 ngày mà chưa có phản hồi thì mới tiến hành gọi điện, tránh gọi dồn dập vào giờ hành chính. Thứ hai, xây dựng chính sách hỗ trợ cơ cấu nợ chủ động: khi có thiên tai, dịch bệnh hoặc biến động giá cả, PGD chủ động rà soát danh sách khách hàng bị ảnh hưởng, cử cán bộ xuống đánh giá thiệt hại và trong vòng 3 ngày làm việc lập hồ sơ đề xuất gia

hạn nợ, giãn nợ hoặc điều chỉnh kỳ hạn trả nợ tối đa 6 tháng mà không chuyển nhóm nợ xấu ngay. Quy trình này được thông qua nhanh với sự phối hợp của Hội sở thông qua hạn mức ủy quyền. Thứ ba, tổ chức định kỳ “Ngày hội tri ân khách hàng” mỗi quý, tặng quà nhỏ (lịch, bút, nông sản địa phương) và trao giấy khen “Khách hàng tín dụng tiêu biểu” cho những hộ vay sử dụng vốn hiệu quả, có lịch sử trả nợ tốt. Kết quả dự kiến của nhóm giải pháp này là giảm 20% tỷ lệ quá hạn chủ quan, tỷ lệ giữ chân khách hàng tăng lên 85%, góp phần cùng các giải pháp khác đưa tỷ lệ nợ xấu (nợ nhóm 4,5) từ mức 9,11% xuống dưới 3% vào cuối năm 2027.

Tóm lại, việc thực hiện đồng bộ bảy giải pháp trên từ hoàn thiện cơ chế giám sát, đầu tư hạ tầng số, kiến nghị chính sách, cải tiến quy trình, nâng cao năng lực nhân sự, phát triển sản phẩm đặc thù đến tăng cường chăm sóc sau vay... sẽ tạo nên một hệ thống giải pháp toàn diện, có tính khả thi cao, phù hợp với bối cảnh địa phương và định hướng phát triển bền vững của SACOMBANK PGD La Gi. Các giải pháp này không chỉ hướng đến mục tiêu cải thiện các chỉ số định lượng như tỷ lệ nợ quá hạn, thời gian xử lý hồ sơ mà còn chú trọng nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng là yếu tố cốt lõi của chất lượng dịch vụ tín dụng trong dài hạn.

PHẦN KẾT LUẬN

1. Tóm tắt các kết quả chính của đề án

Đề án “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Trường hợp nghiên cứu tại Phòng giao dịch La Gi” đã được triển khai với mục tiêu kép: vừa hệ thống hóa lý luận về chất lượng dịch vụ tín dụng, vừa phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp có căn cứ khoa học nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và kiểm soát rủi ro tín dụng bền vững.

Qua quá trình nghiên cứu, đề án đã đạt được những kết quả chính sau:

Thứ nhất, về mặt lý luận: Đề án đã hệ thống hóa và làm rõ các khái niệm cốt lõi liên quan đến dịch vụ tín dụng, chất lượng dịch vụ tín dụng và mối quan hệ biện chứng giữa chất lượng dịch vụ với chất lượng tín dụng (an toàn khoản vay). Đồng thời, nghiên cứu đã kế thừa và phát triển mô hình SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) cùng mô hình chất lượng kỹ thuật – chức năng của Grönroos (1984), từ đó xây dựng khung phân tích gồm 7 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tín dụng tại một phòng giao dịch cấp cơ sở: Quy trình (QT), Thời gian đáp ứng (TAT), Năng lực và thái độ nhân sự (NS), Tính minh bạch về chi phí (CP), Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR), Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC), Chăm sóc sau giải ngân (CS).

Thứ hai, về thực tiễn: Nghiên cứu đã phác họa bức tranh toàn diện về hoạt động kinh doanh và chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK PGD La Gi giai đoạn 2023–2025. Kết quả từ dữ liệu nội bộ cho thấy, mặc dù dư nợ tăng trưởng ấn tượng (đặc biệt cho vay cá nhân ngắn hạn tăng 31,55% năm 2025), nhưng tỷ lệ nợ quá hạn đã leo thang lên mức báo động 9,11% kéo theo chi phí trích lập dự phòng cụ thể tăng gần 3,8 lần sau hai năm. Điều này phản ánh những lỗ hổng trong quy trình thẩm định và giám sát sau vay.

Bên cạnh đó, kết quả khảo sát từ 221 khách hàng (được xử lý bằng SPSS với các kiểm định Cronbach’s Alpha, EFA, tương quan Pearson và hồi quy bội) đã chỉ ra rằng cả 7 nhân tố đều có tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể, trong đó Thời gian đáp ứng (TAT) có ảnh hưởng mạnh nhất ($\text{Beta} = 0,302$), tiếp đến là Năng lực và thái độ nhân sự (NS) ($\text{Beta} = 0,277$) và Quy trình (QT) ($\text{Beta} = 0,203$). Tuy nhiên,

điểm đánh giá trung bình của khách hàng đối với các nhân tố TAT, QT và CS còn ở mức trung bình khá (Mean lần lượt 3,74; 3,57; 3,35), cho thấy dư địa cải thiện rất lớn, đặc biệt là tốc độ phê duyệt theo mùa vụ, khả năng theo dõi tiến trình hồ sơ và chính sách hỗ trợ khi khách hàng gặp khó khăn.

Thứ ba, về giải pháp và kiến nghị: Trên cơ sở các phát hiện trên, đề án đã đề xuất hệ thống giải pháp đồng bộ, được “may đo” cho bối cảnh La Gi, bao gồm: (1) hoàn thiện quy trình và linh hoạt hóa chứng minh thu nhập đối với hộ kinh doanh phi chính thức; (2) nâng cao năng lực thẩm định thực địa và điều chỉnh KPI gắn với chất lượng nợ; (3) ứng dụng công nghệ số hóa và phê duyệt tín dụng tự động để rút ngắn TAT; (4) cải thiện chăm sóc sau vay và xử lý nợ văn minh; (5) phát triển các sản phẩm tín dụng “may đo” theo chu kỳ sản xuất địa phương. Các kiến nghị được gửi đến Hội sở SACOMBANK (cơ chế giám sát tập trung, nâng hạn mức phán quyết, đầu tư công nghệ), Ngân hàng Nhà nước (chính sách cho vay linh hoạt) và chính quyền địa phương (hỗ trợ thi hành án, cải cách thủ tục hành chính). Một lộ trình thực hiện chi tiết kèm ngân sách, chỉ số đánh giá và phân tích chi phí – lợi ích đã được xây dựng.

2. Những đóng góp chính của nghiên cứu

Đề án có những đóng góp nổi bật cả về mặt khoa học lẫn thực tiễn quản trị:

- **Về mặt khoa học:** Mở rộng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ tín dụng: Nghiên cứu đã bổ sung hai nhân tố mới là Tính minh bạch về chi phí (CP) và Năng lực an toàn & kiểm soát rủi ro (RR) vào khung SERVQUAL truyền thống, đồng thời tách bạch Chăm sóc sau giải ngân (CS) thành một nhân tố độc lập. Điều này phản ánh đúng bối cảnh ngân hàng bán lẻ hiện đại, nơi khách hàng ngày càng quan tâm đến sự minh bạch và an toàn tài chính. Cung cấp bằng chứng thực nghiệm về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và rủi ro tín dụng: Thông qua trường hợp PGD La Gi, đề án đã chứng minh một luận điểm quan trọng: dịch vụ tín dụng kém (quy trình cứng nhắc, TAT chậm, chăm sóc sau vay yếu) không chỉ làm giảm sự hài lòng mà còn gây ra “hiệu ứng sàng lọc ngược”, khiến ngân hàng thu hút nhóm khách hàng rủi ro cao, dẫn đến nợ quá hạn bùng phát. Đây là đóng góp lý thuyết có giá trị cho các nghiên cứu về quản trị rủi ro tín dụng dưới góc độ marketing.

- **Về mặt thực tiễn:** Tính ứng dụng cao cho PGD La Gi: Các giải pháp và kiến nghị được xây dựng dựa trên chính dữ liệu thực tế của đơn vị, có lộ trình cụ thể, phân công trách nhiệm, ngân sách ước tính và chỉ số đánh giá rõ ràng. Ban lãnh đạo PGD có thể sử dụng đề án như một cẩm nang điều hành để cải tiến quy trình, đào tạo nhân sự và phát triển sản phẩm. Tham khảo cho hệ thống SACOMBANK và các NHTM khác: Nghiên cứu này là một tình huống điển hình về những thách thức khi áp dụng mô hình giám sát rủi ro tập trung tại các địa bàn có kinh tế phi chính thức chiếm tỷ trọng lớn. Những điều chỉnh về cơ chế phối hợp, nâng hạn mức phán quyết và xây dựng bộ tiêu chí thẩm định riêng có thể được Hội sở SACOMBANK xem xét nhân rộng cho các PGD tương tự. Hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương: Việc cải thiện chất lượng dịch vụ tín dụng sẽ khơi thông dòng vốn chính thức đến với ngư dân, nông dân, tiểu thương, từ đó giảm sự lệ thuộc vào tín dụng đen, góp phần ổn định đời sống và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế trên địa bàn thị xã La Gi.

3. Hạn chế của đề án

Mặc dù đã đạt được nhiều kết quả tích cực, đề án vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định:

- **Phạm vi không gian và mẫu khảo sát:** Nghiên cứu mới chỉ được thực hiện tại một phòng giao dịch duy nhất (SACOMBANK PGD La Gi) với cỡ mẫu 221 khách hàng. Kết quả có thể chưa đại diện đầy đủ cho toàn bộ hệ thống SACOMBANK trên địa bàn tỉnh Bình Thuận hoặc khu vực duyên hải Nam Trung Bộ.

- **Giới hạn về thời gian nghiên cứu:** Dữ liệu thứ cấp chỉ được thu thập trong giai đoạn 2023–2025; dữ liệu khảo sát được thực hiện trong một khoảng thời gian ngắn (cắt ngang), do đó chưa đánh giá được xu hướng thay đổi cảm nhận của khách hàng theo thời gian hoặc tác động của các yếu tố mùa vụ đặc thù (mùa biển động, mùa thu hoạch thanh long) đến chất lượng dịch vụ.

- **Mức độ giải thích của mô hình hồi quy:** Hệ số R^2 hiệu chỉnh đạt 0,590, có nghĩa 7 nhân tố được đưa vào mô hình chỉ giải thích được 59% sự biến thiên của chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể. 41% còn lại có thể đến từ các nhân tố khác chưa được đưa vào mô hình như: danh tiếng thương hiệu SACOMBANK, hoạt động truyền thông

marketing, các chương trình khuyến mãi, hoặc các yếu tố thuộc môi trường vĩ mô (biến động lãi suất, chính sách của NHNN).

- **Một số thang đo còn khiêm tốn:** Mặc dù đã được kiểm định, nhân tố RR (năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro) có hệ số Cronbach's Alpha chỉ đạt 0,632 (thấp hơn so với các nhân tố khác), đồng thời có biến RR4 bị loại sau kiểm định. Điều này cho thấy thang đo cho nhân tố RR cần được nghiên cứu và phát triển thêm.

4. Hướng nghiên cứu tiếp theo

Từ những hạn chế đã nêu, đề án đề xuất một số hướng nghiên cứu mở rộng trong tương lai:

- **Mở rộng phạm vi và quy mô mẫu khảo sát:** Tiến hành khảo sát tại nhiều PGD khác nhau trong cùng hệ thống SACOMBANK (có thể là các PGD ở khu vực thành thị, nông thôn, miền núi) để so sánh và kiểm định tính phổ quát của mô hình. Đồng thời tăng kích thước mẫu lên trên 500 để nâng cao độ tin cậy của các ước lượng.

- **Nghiên cứu dọc (longitudinal study):** Thực hiện khảo sát lặp lại theo các mốc thời gian (ví dụ trước và sau khi triển khai giải pháp, hoặc theo các mùa vụ khác nhau) để đánh giá sự thay đổi về cảm nhận chất lượng dịch vụ và đo lường hiệu quả của các can thiệp quản trị.

- **Bổ sung các nhân tố mới vào mô hình:** Có thể đưa thêm các biến như “hình ảnh thương hiệu”, “chất lượng kênh số (digital banking)”, “mức độ cạnh tranh từ các ngân hàng khác”, “hỗ trợ từ chính quyền địa phương” để giải thích tốt hơn phần dư của mô hình hiện tại.

- **Nghiên cứu sâu hơn về tác động của mô hình giám sát rủi ro tập trung:** Đây là một vấn đề có tính thời sự cao, ảnh hưởng đến nhiều NHTM trong quá trình chuyển đổi số và tái cấu trúc. Có thể thực hiện nghiên cứu so sánh giữa các chi nhánh/PGD đang áp dụng mô hình tập trung với các đơn vị vẫn áp dụng mô hình phân tán, để làm rõ ưu, nhược điểm và đề xuất giải pháp phối hợp tối ưu.

- **Lượng hóa chi phí – lợi ích cụ thể hơn:** Nếu có điều kiện, nghiên cứu tiếp theo nên thu thập dữ liệu kế toán chi tiết để tính toán chính xác suất sinh lời trên vốn đầu

tư (ROI) của từng giải pháp (ví dụ: chi phí đào tạo, đầu tư phần mềm so với lợi ích từ giảm trích lập dự phòng và tăng doanh thu lãi).

Kết luận chung:

Dù còn một số hạn chế, đề án đã đáp ứng được mục tiêu nghiên cứu ban đầu, cung cấp một bức tranh toàn diện và có hệ thống về chất lượng dịch vụ tín dụng tại SACOMBANK PGD La Gi. Những phát hiện và giải pháp từ đề án không chỉ có giá trị thực tiễn cao đối với đơn vị nghiên cứu mà còn là tài liệu tham khảo hữu ích cho các nhà quản trị ngân hàng, các nhà nghiên cứu trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng. Việc áp dụng đồng bộ các giải pháp được đề xuất, cùng với sự ủng hộ từ Hội sở và chính quyền địa phương, sẽ giúp PGD La Gi sớm đưa tỷ lệ nợ quá hạn về ngưỡng an toàn, nâng cao lòng tin và sự gắn bó của khách hàng, hướng đến sự phát triển bền vững trong dài hạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Al-Khaldi, M. A., & Srouji, A. F. (2024). The impact of price transparency on customer satisfaction in Islamic banks: Evidence from Jordan. *Journal of Islamic Marketing*, 15(2), 512–528. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2023-0089>
2. Bùi, V. T., Nguyễn, V. H., Phan, V. M. T., Đỗ, N. V., Lê, Q. T., Trịnh, T. A. Đ., & Lê, T. X. T. (2024). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại SACOMBANK Chi nhánh Bình Thuận. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, 12, 45–48.
3. Buell, R. W., & Choi, M. (2024). Improving customer compatibility with tradeoff transparency. *Management Science*, 70(4), 2100–2118. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2024.4985>
4. Chen, Y., Wang, L., & Zhang, X. (2024). Consumer default risk portrait: An intelligent management framework of online consumer credit default risk. *Mathematics*, 12(10), 1582. <https://doi.org/10.3390/math12101582>
5. Đinh, P. H. (2020). *Phương pháp nghiên cứu định lượng và những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển - quản trị kinh doanh*. NXB Lao động Xã hội.
6. Doss, L. R. A., Jayapal, G., Ganesan, S., & Michael, J. N. (2023). Impact of service quality dimensions on customer satisfaction in priority sector lending. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 17(1), 30–38.
7. Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3rd ed.). SAGE Publications.
8. Forrester Consulting. (2023). *The future of credit risk management: Digital infrastructure and customer experience*. Forrester Research.
9. Gonu, E., Agyei, P. M., Richard, O. K., & Asare-Larbi, M. (2023). Customer orientation, service quality and customer satisfaction interplay in the banking sector. *Cogent Business & Management*, 10(1), Article 2163797. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2163797>

10. Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
<https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
11. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
12. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
13. Hang, P. T., & Trung, N. K. Q. (2024). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A case study in Vietnamese SMEs. *Cogent Business & Management*, 11(1), Article 2377769.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2377769>
14. Hoàng, T., & Chu, N. M. N. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Hồng Đức.
15. Hoque, A., Le, D. T., & Le, T. (2024). Does digital transformation reduce bank's risk-taking? Evidence from Vietnamese commercial banks. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2), Article 100260.
<https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100260>
16. Hossain, M. A., & Rahman, M. S. (2024). Impact of bank employees' service orientation on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Heliyon*, 10(1), Article e23756. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23756>
17. J.D. Power. (2025). *U.S. National Banking Satisfaction Study*.
<https://www.jdpower.com>
18. Jabnoun, N., & Al-Tamimi, H. A. H. (2003). Measuring service quality at UAE commercial banks. *International Journal of Commerce and Management*, 13(2), 29–44.
19. Jafri, S. A. H., & Qadri, A. (2024). The mediating role of customer trust in the relationship between service quality and customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 42(2), 289–308.
20. Kantar. (2023). *Consumer trust is higher for national banks than regional or local*. Kantar Research.

21. Kusumawardani, A., Sudaryo, Y., Alamsyah, M. I., & Sajekti, T. (2021). The analysis of the influence of credit service quality of credit customer satisfaction and its impact on loyalty. *Proceedings of the 5th Global Conference on Business, Management and Entrepreneurship (GCBME 2020)*, 281–286.
22. Li, H., Li, S., & Zhang, P. (2024). Bank credit in the digital age: Expansion or excessive expansion? *Finance Research Letters*, 70, Article 106394. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2024.106394>
23. Lu, Y., & Zhan, X. (2024). Digital transformation, information asymmetry, and the substitution between bank credit and trade credit. *Pacific-Basin Finance Journal*, 84, Article 102294. <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2024.102294>
24. NepJOL. (2025). Farmers' perceptions towards agricultural loan provided by commercial bank: Evidence from Rupandehi District, Nepal. *Nepalese Journal of Agricultural Sciences*, 22, 112–125.
25. Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Phòng giao dịch La Gi. (2025). *Báo cáo kiểm soát rủi ro nội bộ và báo cáo tài chính giai đoạn 2023-2025* (Tài liệu lưu hành nội bộ).
26. Nguyễn, Đ. T. (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. NXB Lao động Xã hội.
27. Nguyen, K. Q. T. (2024). Factors of loan service quality affecting the satisfaction of small and medium enterprises customers in Vietnam. *International Journal of Procurement Management*, 21(4), 419–439. <https://doi.org/10.1504/IJPM.2024.142787>
28. Nguyen, N. B., & Nguyen, H. D. (2024). Impacts of digital transformation and Basel III implementation on the credit risk level of Vietnamese commercial banks. *International Journal of Financial Studies*, 12(3), Article 91. <https://doi.org/10.3390/ijfs12030091>
29. Nguyen, P. V., Le, T. H., & Vu, T. H. (2024). The impact of service innovation on customer satisfaction and customer loyalty: A case in Vietnamese retail banks. *Future Business Journal*, 10, Article 61. <https://doi.org/10.1186/s43093-024-00354-0>

30. Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
31. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
32. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
33. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
34. Pham, T. H., & Nguyen, T. T. (2024). The role of transparency in banking services on customer trust and satisfaction: Evidence from Vietnamese retail banks. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 11(3), 45–56.
35. Saleem, M. (2026). Assessing customer satisfaction in the banking sector: An empirical study. *Asian Journal of Management*, 17(1), 21–24.
36. Sheth, J. D., Hayes, L., Keeley, I., Li, M. M., & Spang, J. (2026). *Navigating the disclosure trade-off: Balancing flexibility and standardisation in cost-of-credit information* (FCA Research Note). Financial Conduct Authority.
37. Tantri, P. L., & Vishen, N. (2024). Does transparency about banks' lending costs lower firms' borrowing costs? Evidence from India. *Journal of Accounting and Economics*, 77(1), Article 101737. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2024.101737>
38. Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. (2013). *Giáo trình Tài chính ngân hàng*. NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
39. Vietstock. (2024, January 23). *Gaps closed thanks to credit law reforms*. Vietstock News. <https://en.vietstock.vn>
40. Yahua Qiao. (2011). *Using SPSS for social statistics and research methods*. SAGE Publications.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG SACOMBANK – PHÒNG GIAO DỊCH LA GI

Kính gửi Quý khách hàng!

Tôi là **Hoàng Ngọc Minh Nguyên**, học viên cao học ngành Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Phan Thiết. Hiện tôi đang thực hiện đề án tốt nghiệp với đề tài “*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại Ngân hàng SACOMBANK – Trường hợp nghiên cứu tại Phòng giao dịch La Gi*”.

Rất mong Quý khách dành chút thời gian để đánh giá về chất lượng dịch vụ tín dụng mà Quý khách đã trải nghiệm tại SACOMBANK PGD La Gi. **Mọi ý kiến đóng góp của Quý khách chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu và được bảo mật tuyệt đối.**

Xin chân thành cảm ơn!

A. THÔNG TIN CHUNG

(Vui lòng đánh dấu ✓ vào ô phù hợp)

1. Giới tính:

☐ Nam ☐ Nữ

2. Độ tuổi:

☐ Dưới 30 tuổi ☐ Từ 30 – 45 tuổi ☐ Từ 46 – 60 tuổi ☐ Trên 60 tuổi

3. Trình độ học vấn cao nhất:

☐ Phổ thông (THCS/THPT) ☐ Trung cấp / Cao đẳng ☐ Đại học ☐ Sau đại học

4. Nghề nghiệp / Lĩnh vực hoạt động chính:

☐ Ngư nghiệp (đánh bắt, nuôi trồng thủy sản)

☐ Nông nghiệp (thanh long, cây trồng khác)

☐ Tiểu thương, buôn bán nhỏ

☐ Dịch vụ (nhà hàng, khách sạn, vận tải)

☐ Công nhân, viên chức

☐ Khác:

5. Thu nhập bình quân mỗi tháng:

- ☐ Dưới 5 triệu đồng ☐ Từ 5 – dưới 10 triệu đồng
☐ Từ 10 – dưới 15 triệu đồng ☐ Từ 15 triệu đồng trở lên

6. Thời gian vay vốn tại SACOMBANK PGD La Gi:

- ☐ Dưới 1 năm ☐ Từ 1 đến 3 năm ☐ Trên 3 năm

7. Mục đích vay chính:

- ☐ Sản xuất kinh doanh ☐ Tiêu dùng cá nhân
☐ Đầu tư tài sản (mua sắm, sửa chữa nhà, xe) ☐ Khác

B. CÁC YẾU TỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG

Vui lòng cho biết **mức độ đồng ý của Quý khách** đối với từng phát biểu dưới đây, theo thang điểm từ 1 đến 5:

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Phân vân / Trung bình	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

(Khoanh tròn số phù hợp)

Nhóm 1: Quy trình, thủ tục (QT)

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
QT1	Thủ tục vay vốn tại PGD La Gi đơn giản, dễ hiểu	1	2	3	4	5
QT2	Danh mục hồ sơ yêu cầu rõ ràng, không phát sinh thêm giấy tờ bất hợp lý	1	2	3	4	5

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
QT3	Quy trình thẩm định và xét duyệt khoản vay linh hoạt, phù hợp với thực tế thu nhập của tôi	1	2	3	4	5
QT4	Các bước trong quy trình vay vốn được ngân hàng công khai, minh bạch ngay từ đầu	1	2	3	4	5

Nhóm 2: Thời gian đáp ứng (TAT)

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
TAT1	Thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ vay nhanh chóng	1	2	3	4	5
TAT2	Ngân hàng giải ngân đúng thời gian đã cam kết	1	2	3	4	5
TAT3	Thời gian phê duyệt khoản vay đáp ứng kịp thời nhu cầu cấp bách của tôi (mùa vụ, kinh doanh)	1	2	3	4	5
TAT4	Ngân hàng phản hồi nhanh chóng các thắc mắc, khiếu nại phát sinh trong quá trình vay vốn	1	2	3	4	5

Nhóm 3: Năng lực và thái độ nhân sự (NS)

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
NS1	Nhân viên tín dụng có kiến thức chuyên môn vững vàng, tư vấn chính xác	1	2	3	4	5
NS2	Nhân viên luôn lịch sự, tận tâm và sẵn sàng hỗ trợ tôi	1	2	3	4	5
NS3	Nhân viên thấu hiểu đặc thù công việc và nhu cầu tài chính riêng của tôi	1	2	3	4	5
NS4	Nhân viên chủ động cập nhật và tư vấn cho tôi về những thay đổi lãi suất, chính sách tín dụng mới	1	2	3	4	5

Nhóm 4: Tính minh bạch về chi phí (CP)

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
CP1	Ngân hàng công khai rõ ràng mức lãi suất áp dụng cho khoản vay	1	2	3	4	5
CP2	Tôi được thông báo đầy đủ về các loại phí liên quan (phí phạt trả trước hạn, phí định giá tài sản...) ngay từ đầu	1	2	3	4	5

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
CP3	Các điều khoản về chi phí trong hợp đồng tín dụng dễ hiểu, không gây nhầm lẫn	1	2	3	4	5
CP4	Tôi không phát sinh bất kỳ khoản phí bất ngờ nào ngoài những gì đã được tư vấn ban đầu	1	2	3	4	5

Nhóm 5: Năng lực an toàn và kiểm soát rủi ro (RR)

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
RR1	Tôi cảm thấy an toàn khi cung cấp thông tin cá nhân cho ngân hàng	1	2	3	4	5
RR2	Ngân hàng tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật về cho vay và bảo mật	1	2	3	4	5
RR3	Ngân hàng có năng lực quản lý nợ xấu tốt, tạo dựng lòng tin về sự ổn định lâu dài	1	2	3	4	5

Nhóm 6: Cơ sở vật chất và tiện ích công nghệ (VC)

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
VC1	Phòng giao dịch khang trang, sạch sẽ, trang thiết bị hiện đại	1	2	3	4	5

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
VC2	Tôi dễ dàng tra cứu thông tin khoản vay và thanh toán qua ứng dụng mobile/internet banking	1	2	3	4	5
VC3	Hệ thống công nghệ của ngân hàng (máy tính, mạng, phần mềm) hoạt động ổn định, hỗ trợ giao dịch nhanh chóng	1	2	3	4	5
VC4	Khu vực giao dịch được bố trí thuận tiện, thoải mái cho khách hàng trong thời gian chờ đợi	1	2	3	4	5

Nhóm 7: Chăm sóc sau giải ngân (CS)

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
CS1	Ngân hàng thường xuyên nhắc lịch trả nợ đúng hạn, lịch sự	1	2	3	4	5
CS2	Khi tôi gặp khó khăn, ngân hàng sẵn sàng xem xét gia hạn hoặc cơ cấu lại nợ linh hoạt	1	2	3	4	5
CS3	Sau khi giải ngân, nhân viên vẫn duy trì liên hệ, hỗ trợ tôi các vấn đề phát sinh	1	2	3	4	5

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
CS4	Ngân hàng thường xuyên thăm hỏi, tri ân khách hàng sau khi vay (qua điện thoại, tin nhắn, gặp mặt)	1	2	3	4	5

Nhóm 8: Đánh giá chung – Chất lượng dịch vụ tín dụng tổng thể (CLDV)

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
CLDV1	Nhìn chung, tôi hài lòng với chất lượng dịch vụ tín dụng tại PGD La Gi	1	2	3	4	5
CLDV2	Dịch vụ tín dụng tại đây đáp ứng tốt kỳ vọng của tôi	1	2	3	4	5
CLDV3	Tôi tin tưởng vào chất lượng dịch vụ tín dụng của PGD La Gi	1	2	3	4	5
CLDV4	Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ tín dụng của PGD La Gi cho người thân, bạn bè	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã dành thời gian đóng góp ý kiến!

PHỤ LỤC 2: DANH SÁCH CHUYÊN GIA THAM GIA PHỎNG VẤN SÂU VÀ THẢO LUẬN NHÓM

1. Mục đích phỏng vấn: Đánh giá mức độ phù hợp của các thang đo chất lượng dịch vụ tín dụng gốc, điều chỉnh từ ngữ và bổ sung các biến quan sát mới cho sát với đặc thù kinh tế phi chính thức tại địa bàn thị xã La Gi.

2. Thời gian thực hiện: Tháng 02 năm 2026.

3. Tiêu chí lựa chọn: Cán bộ quản lý và chuyên viên tín dụng đang công tác tại SACOMBANK PGD La Gi, am hiểu sâu sắc địa bàn và có thâm niên công tác từ 05 năm trở lên.

4. Danh sách chi tiết:

STT	Họ và tên chuyên gia (Gợi ý)	Chức vụ / Vị trí công tác hiện tại	Thâm niên công tác tại địa bàn La Gi	Hình thức lấy ý kiến
1	Ông Nguyễn Hùng	Trưởng Phòng Giao dịch	25 năm	Phỏng vấn trực tiếp
2	Ông Nguyễn Tấn Huy	Phó Phòng Giao dịch phụ trách Kinh doanh	08 năm	Phỏng vấn trực tiếp
3	Bà Võ Thị Thúy Hằng	Chuyên viên Kiểm soát rủi ro và tuân thủ	07 năm	Thảo luận nhóm
4	Ông Đinh Văn Thành	Chuyên viên Khách hàng cá nhân	06 năm	Thảo luận nhóm
5	Ông Nguyễn Tấn Dương	Chuyên viên Khách hàng (phân khúc tiểu thương, hộ kinh doanh)	05 năm	Thảo luận nhóm

PHỤ LỤC 3: KẾT QUẢ KHẢO SÁT TRÊN SPSS

THỐNG KÊ MÔ TẢ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
QT1	221	1	5	3.68	.757
QT2	221	1	5	3.68	.687
QT3	221	1	5	3.72	.669
QT4	221	1	5	3.70	.716
QT5	221	2	5	4.32	.745
QT6	221	1	4	3.33	.664
TAT1	221	1	5	4.13	.890
TAT2	221	1	5	4.11	.885
TAT3	221	1	5	3.95	1.032
TAT4	221	1	5	4.07	.929
NS1	221	1	5	3.47	1.068
NS2	221	1	5	3.59	.942
NS3	221	1	5	3.61	.936
NS4	221	2	5	3.60	.861
CP1	221	1	5	3.37	.923
CP2	221	1	5	3.43	.890
CP3	221	1	5	3.46	.902
CP4	221	2	5	3.46	.861
RR1	221	1	5	3.52	.772
RR2	221	1	5	3.47	.766
RR3	221	2	5	3.52	.784
RR4	221	1	5	3.60	.560
VC1	221	1	5	3.69	.851
VC2	221	1	5	3.61	.838
VC3	221	2	5	3.72	.733

VC4	221	2	5	3.71	.802
CS1	221	1	5	3.31	.778
CS2	221	1	5	3.28	.787
CS3	221	1	5	3.34	.785
CS4	221	1	5	3.47	.723
CLDV1	221	1	5	3.54	.704
CLDV2	221	2	5	3.52	.691
CLDV3	221	2	5	3.58	.713
CLDV4	221	2	5	3.61	.642
Valid N (listwise)	221				

KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH CRONBACH'S ALPHA CHO THANG ĐO CHÍNH THỨC

biến QT chạy lần 01

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.585	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QT1	18.75	3.761	.518	.443
QT2	18.75	3.990	.508	.457
QT3	18.71	3.961	.543	.444
QT4	18.73	3.687	.602	.406
QT5	18.11	5.315	-.005	.675
QT6	19.10	5.708	-.093	.689

biến QT chạy lần 02

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QT1	11.10	2.963	.628	.775
QT2	11.10	3.177	.622	.776
QT3	11.06	3.237	.618	.778
QT4	11.08	2.975	.683	.747

Biến TAT

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TAT1	12.13	6.405	.684	.865
TAT2	12.14	6.143	.766	.835
TAT3	12.31	5.514	.764	.836
TAT4	12.19	6.009	.749	.841

BIẾN NS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NS1	10.80	6.099	.745	.884
NS2	10.67	6.466	.796	.860
NS3	10.66	6.643	.756	.874
NS4	10.67	6.777	.814	.857

BIẾN CP

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP1	10.36	5.931	.730	.907
CP2	10.29	6.043	.738	.903
CP3	10.26	5.613	.851	.863
CP4	10.26	5.740	.869	.858

BIẾN RR CHẠY LẦN 01

Reliability Statistics	Cronbach's Alpha	of Items	N
.487			4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RR1	10.59	1.879	.401	.291
RR2	10.65	2.055	.310	.388
RR3	10.59	1.715	.484	.192
RR4	10.52	3.105	-.049	.632

BIẾN RR CHẠY LẦN 02

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RR1	6.99	1.727	.386	.610
RR2	7.05	1.748	.381	.615
RR3	6.99	1.427	.568	.343

BIẾN VC

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VC1	11.05	4.071	.622	.806
VC2	11.12	4.008	.662	.787
VC3	11.01	4.464	.624	.804
VC4	11.02	3.931	.742	.751

BIẾN CS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	10.09	4.288	.785	.885
CS2	10.12	4.350	.747	.899
CS3	10.05	4.370	.742	.900
CS4	9.92	4.199	.911	.843

BIẾN CLDV

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CLDV1	10.71	3.516	.687	.903
CLDV2	10.73	3.362	.782	.869
CLDV3	10.67	3.315	.772	.873
CLDV4	10.64	3.349	.877	.837

KẾT QUẢ PHÂN TÍCH NHÂN TỔ KHÁM PHÁ EFA ĐỐI VỚI CÁC BIẾN ĐỘC LẬP TRONG THANG ĐO CHÍNH THỨC

KIỂM ĐỊNH KMO VÀ BARTLETT'S

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.771
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3802.539
	df	351
	Sig.	.000

TỔNG PHƯƠNG SAI TRÍCH

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.312	23.379	23.379	6.312	23.379	23.379	3.267	12.101	12.101
2	3.485	12.908	36.287	3.485	12.908	36.287	3.261	12.078	24.179
3	2.778	10.287	46.574	2.778	10.287	46.574	3.139	11.625	35.804
4	2.408	8.920	55.494	2.408	8.920	55.494	2.983	11.047	46.851
5	1.864	6.905	62.399	1.864	6.905	62.399	2.686	9.950	56.801
6	1.487	5.508	67.907	1.487	5.508	67.907	2.660	9.852	66.653

7	1.449	5.367	73.274	1.449	5.367	73.274	1.788	6.621	73.274
8	.892	3.303	76.577						
9	.783	2.900	79.477						
10	.688	2.547	82.025						
11	.513	1.901	83.925						
12	.506	1.873	85.798						
13	.459	1.699	87.497						
14	.403	1.494	88.990						
15	.384	1.421	90.412						
16	.357	1.323	91.734						
17	.340	1.261	92.995						
18	.330	1.220	94.216						
19	.272	1.009	95.224						
20	.243	.899	96.123						
21	.205	.758	96.882						
22	.198	.734	97.616						
23	.166	.615	98.231						
24	.162	.600	98.831						
25	.137	.508	99.338						
26	.125	.464	99.802						
27	.054	.198	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

MA TRẬN XOAY CÁC NHÂN TỔ

Rotated Component Matrix^a

Component						
1	2	3	4	5	6	7

CS4	.917						
CS1	.858						
CS3	.840						
CS2	.804						
CP3		.909					
CP4		.908					
CP2		.834					
CP1		.812					
NS2			.885				
NS4			.879				
NS3			.858				
NS1			.821				
TAT4				.838			
TAT2				.825			
TAT3				.809			
TAT1				.790			
VC4					.828		
VC3					.822		
VC2					.767		
VC1					.716		
QT4						.813	
QT2						.804	
QT3						.767	
QT1						.759	
RR3							.773
RR2							.772
RR1							.619

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

KẾT QUẢ PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA ĐỐI VỚI CÁC BIẾN PHỤ
THUỘC TRONG THANG ĐO CHÍNH THỨC KIỂM ĐỊNH KMO VÀ
BARTLETT

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.812
Bartlett's Test of Sphericity _____	Approx. Chi-Square	593.418
	df	6
	Sig.	.000

TỔNG PHƯƠNG SAI TRÍCH

Total Variance Explained

Component	Total	Initial Eigenvalues		Extraction Sums of Squared Loadings		
		% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.096	77.406	77.406	3.096	77.406	77.406
2	.464	11.596	89.002			
3	.272	6.798	95.801			
4	.168	4.199	100.00			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

MA TRẬN CÁC NHÂN TỐ

Component Matrix ^a CLDV4	.938
CLDV2	.883
CLDV3	.877
CLDV1	.817

Extraction Method: Principal Component Analysis.

components extracted.

PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN PEARSON

Correlations

		CLDV	QT	TAT	NS	CP	RR	VC	CS
CLDV	Pearson Correlation	1	.400**	.563**	.440**	.366**	.397**	.353**	.448**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
QT	Pearson Correlation	.400**	1	.140*	.229**	.156*	.227**	-.010	.196**
	Sig. (2-tailed)	.000		.038	.001	.020	.001	.886	.004
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
TAT	Pearson Correlation	.563**	.140*	1	.234**	.277**	.297**	.373**	.245**
	Sig. (2-tailed)	.000	.038		.000	.000	.000	.000	.000
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
NS	Pearson Correlation	.440**	.229**	.234**	1	-.080	.106	.117	.197**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.236	.116	.084	.003
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
CP	Pearson Correlation	.366**	.156*	.277**	-.080	1	.303**	.165*	.205**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.000	.236		.000	.014	.002
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
RR	Pearson Correlation	.397**	.227**	.297**	.106	.303**	1	.167*	.214**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.116	.000		.013	.001
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
VC	Pearson Correlation	.353**	-.010	.373**	.117	.165*	.167*	1	.354**
	Sig. (2-tailed)	.000	.886	.000	.084	.014	.013		.000
	N	221	221	221	221	221	221	221	221
CS	Pearson Correlation	.448**	.196**	.245**	.197**	.205**	.214**	.354**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.003	.002	.001	.000	
N	221	221	221	221	221	221	221	221

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

PHÂN TÍCH HỒI QUY TUYẾN TÍNH BỘI KẾT QUẢ HỆ SỐ R^2 HIỆU CHỈNH VÀ HỆ SỐ DURBIN-WATSON

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.777 ^a	.603	.590	.38612	1.899

a. Predictors: (Constant), CS, QT, CP, NS, RR, VC, TAT

b. Dependent Variable: CLDV

KẾT QUẢ PHÂN TÍCH PHƯƠNG SAI ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.326	7	6.904	46.305	.000 ^b
	Residual	31.756	213	.149		
	Total	80.082	220			

a. Dependent Variable: CLDV

b. Predictors: (Constant), CS, QT, CP, NS, RR, VC, TAT

KẾT QUẢ SỐ HỒI QUY

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.120	.315		-3.560	.000		
	QT	.304	.069	.203	4.383	.000	.868	1.152
	TAT	.228	.038	.302	6.031	.000	.740	1.351
	NS	.200	.034	.277	5.937	.000	.855	1.170
	CP	.139	.036	.183	3.826	.000	.818	1.223
	RR	.162	.063	.122	2.572	.011	.824	1.213
	VC	.087	.045	.095	1.933	.055	.773	1.294
	CS	.161	.043	.182	3.764	.000	.797	1.255

a. Dependent Variable: CLDV

BIỂU ĐỒ PHÂN DƯ

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.2961	4.3417	3.5622	.46868	221
Residual	-1.05905	1.01822	.00000	.37993	221
Std. Predicted Value	-2.701	1.663	.000	1.000	221
Std. Residual	-2.743	2.637	.000	.984	221

a. Dependent Variable: CLDV