

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU
DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI QUỸ
TÍN DỤNG NHÂN DÂN LIÊN XÃ BẮC THẠCH**

TRẦN THỊ DUYÊN

Niên khóa: 2015 – 2019

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU
DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI QUỸ
TÍN DỤNG NHÂN DÂN LIÊN XÃ BẮC THẠCH**

Giảng viên hướng dẫn	:	PGS.TS Nguyễn Tài Phúc
Họ và tên sinh viên	:	Trần Thị Duyên
Lớp	:	K49A-QTKD
Mã sinh viên	:	15K4021021

Huế, tháng 01 năm 2019

Lời Cảm Ơn

Quá trình thực tập là thời gian hữu ích để em trang bị cho mình những kỹ năng thực tế cũng như học hỏi, vận dụng kiến thức đã học được ở nhà trường, giúp em có thêm nhiều kinh nghiệm thực tế hơn, giúp cho em có thêm hành trang để bước vào cuộc sống mới sau này đồng thời có thể thực hiện và hoàn thành tốt bài báo cáo này.

Trên thực tế không có sự hoàn thiện nào mà không gắn liền sự hỗ trợ dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp của người khác. Lời đầu tiên, em xin chân thành cảm ơn Ban Giám Hiệu trường Đại học kinh tế - Đại học Huế đã tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho em có được môi trường học tập, rèn luyện có hiệu quả nhất. Em cũng xin chân thành cảm ơn toàn thể quý thầy cô trường Đại học Kinh tế Huế, thầy cô trong khoa Quản trị kinh doanh đã và đang dùng tri thức tâm huyết để truyền đạt cho em những kiến thức bổ ích để có được kết quả này. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến giảng viên PGS.TS Nguyễn Tài Phúc – người trực tiếp hướng dẫn thực tập cho em, đã tận tình hướng dẫn cho em trong suốt quá trình từ việc xây dựng đề cương nghiên cứu đến lúc hoàn thành bài khóa luận này và đã chia sẻ những kinh nghiệm, hiểu biết của mình để giúp cho em có thể hoàn thành quá trình thực tập tốt nghiệp một cách tốt nhất. Em xin chân thành cảm ơn thầy!

Đồng thời em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban Giám Đốc, các anh chị cán bộ nhân viên tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch đã tạo cơ hội và trực tiếp giúp đỡ cũng như có những hướng dẫn góp ý vô cùng quý báu để em hoàn thiện tốt đợt thực tập cuối khóa này.

Trong bài báo cáo thực tập cuối khóa này, mặc dù đã nỗ lực hết mình nhưng do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được sự đóng góp quý báu của quý thầy cô giáo để bài báo cáo của em được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

Huế, tháng 01 năm 2019

Sinh viên thực hiện

Trần Thị Duyên

MỤC LỤC**LỜI CẢM ƠN****DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT****DANH MỤC BẢNG****DANH MỤC SƠ ĐỒ**

PHẦN I: ĐẶT VẤN ĐỀ	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
2.1. Mục tiêu chung	2
2.2. Mục tiêu cụ thể	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	3
4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu	3
4.2. Phương pháp xử lý số liệu	6
5. Kết cấu khóa luận	8
PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	9
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG	9
1.1 Cơ sở lý luận	9
1.1.1. Tổng quan về quỹ tín dụng nhân dân	9
1.1.1.1. Khái niệm Quỹ tín dụng nhân dân	9
1.1.1.2. Mục tiêu của quỹ tín dụng nhân dân	9
1.1.1.3. Nguyên tắc tổ chức của Quỹ tín dụng nhân dân	9
1.1.2. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ tín dụng	10
1.1.2.1. Dịch vụ	10
1.1.2.2. Chất lượng dịch vụ	11
1.1.2.3. Khái niệm chất lượng dịch vụ tín dụng	13
1.1.3. Cho vay tiêu dùng	13
1.1.3.1. Khái niệm và phân loại cho vay tiêu dùng	13

1.1.3.2. Vai trò của cho vay tiêu dùng.....	14
1.1.3.3. Đặc điểm cho vay tiêu dùng.....	16
1.1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng	17
1.1.3.5. Nguyên tắc, điều kiện cho vay tiêu dùng	19
1.1.3.6. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng.....	20
1.2. Cơ sở thực tiễn	23
1.2.1. Kinh nghiệm hoạt động dịch vụ cho vay tiêu dùng tại các QTD.....	23
1.2.2. Kinh nghiệm hoạt động dịch vụ CVTD của các QTDND tại Hà Tĩnh.....	24
1.2.3. Một số đề tài nghiên cứu về hoạt động cho vay tiêu dùng.....	24
1.2.4. Mô hình nghiên cứu có liên quan	25
1.2.5. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	28
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI QUỸ TÍN DỤNG NHÂN DÂN LIÊN XÃ BẮC THẠCH	30
2.1 Tổng quan về Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.....	30
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	30
2.1.2. Lĩnh vực hoạt động kinh doanh.....	31
2.1.3. Hệ thống tổ chức bộ máy.....	32
2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy và lao động của QTDND liên xã Bắc Thạch	32
2.1.3.2. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng, ban.	33
2.1.4. Chiến lược, phương hướng phát triển trong tương lai.....	36
2.1.5. Tình hình tạo lập nguồn vốn để thực hiện hoạt động cho vay tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.....	37
2.1.6. Tình hình hoạt động kinh doanh của Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.....	39
2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch	42
2.2.1. Quy trình cho vay tại QTDND liên xã Bắc Thạch	42
2.2.2. Tình hình cho vay tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.....	43
2.2.2.1. Tình hình doanh số cho vay	43
2.2.2.2. Tình hình doanh số thu nợ.....	46

2.2.2.3. Tình hình dư nợ cho vay	48
2.2.2.4. Tình hình nợ quá hạn.....	50
2.2.2.5. Tình hình nợ xấu	52
2.3. Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã BắcThạch.....	53
2.3.1. Thông tin chung về mẫu điều tra.....	53
2.3.1.1. Đặc điểm về khách hàng cá nhân được điều tra.....	53
2.3.1.2. Thời gian khách hàng sử dụng dịch vụ CVTD	56
2.3.1.3. Nguồn thông tin giúp khách hàng biết đến dịch vụ CVTD.....	56
2.3.1.4. Mục đích vay tiêu dùng của khách hàng	57
2.4. Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha	57
2.5. Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis – EFA).....	61
2.5.1. Phân tích nhân tố khám phá các biến độc lập.....	61
2.5.2. Phân tích nhân tố khám phá của biến “Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng”	64
2.6. Phân tích hồi quy	65
2.6.1. Kiểm tra hệ số tương quan	65
2.6.2. Đánh giá độ phù hợp của mô hình.....	67
2.6.3. Kiểm định độ phù hợp của mô hình	67
2.6.4. Kết quả phân tích hồi quy đa biến.....	69
2.7. Kiểm định giá trị trung bình của khách hàng cá nhân đối với chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại QTDND liên xã Bắc Thạch	70
2.8. Xu hướng sử dụng dịch vụ trong tương lai	75
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI QUỸ TÍN DỤNG NHÂN DÂN LIÊN XÃ BẮC THẠCH.	77
3.1 Định hướng hoạt động của Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.....	77
3.1.1. Định hướng chung	77
3.1.2. Định hướng riêng.....	77
3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng của Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.....	78

3.2.1. Nhóm giải pháp để cải thiện nhân tố “Sự đồng cảm”	78
3.2.2. Nhóm giải pháp để cải thiện nhân tố “Phương tiện hữu hình”	79
3.2.3. Nhóm giải pháp để cải thiện nhân tố “Năng lực phục vụ”	79
3.2.4. Nhóm giải pháp để cải thiện nhân tố “Độ tin cậy”	80
3.2.5. Một số giải pháp khác.....	81
PHẦN III: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	83
1. Kết luận.....	83
2.Kiến nghị	84
2.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước – Chi nhánh tỉnh Hà Tĩnh.....	84
2.2. Kiến nghị đối với chính quyền địa phương	84
TÀI LIỆU THAM KHẢO	86
PHỤ LỤC	88

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

QTDND	Quỹ tín dụng nhân dân
QTD	Quỹ tín dụng
UBND	Ủy ban nhân dân
HTX	Hợp tác xã
NHHTX	Ngân hàng hợp tác xã
TCTD	Tổ chức tín dụng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
HĐQT	Hội đồng quản trị
BKS	Ban kiểm soát
KH	Khách hàng
SXKD	Sản xuất kinh doanh
CVTD	Cho vay tiêu dùng
DSCV	Doanh số cho vay
DSCV NH	Doanh số cho vay ngắn hạn
DSCV TDH	Doanh số cho vay trung dài hạn
DSTN	Doanh số thu nợ
DSTN NH	Doanh số thu nợ ngắn hạn
DSTN TDH	Doanh số thu nợ trung dài hạn
DNCV	Dư nợ cho vay
DNCV NH	Dư nợ cho vay ngắn hạn
DNCV TDH	Dư nợ cho vay trung dài hạn
NQH	Nợ quá hạn
NQH NH	Nợ quá hạn ngắn hạn
NQH TDH	Nợ quá hạn trung dài hạn

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình tạo lập nguồn vốn để thực hiện hoạt động tín dụng.....	37
Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng qua 3 năm 2015-2017	40
Bảng 2.3: Doanh số cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn giai đoạn 2015-2017	43
Bảng 2.4: Doanh số cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích sử dụng giai đoạn 2015-2017	45
Bảng 2.5: Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân theo thời hạn giai đoạn 2015 – 2017.....	46
Bảng 2.6: Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân theo mục đích sử dụng giai đoạn 2015-2017.....	47
Bảng 2.7: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn giai đoạn 2015 – 2017	48
Bảng 2.8: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích sử dụng giai đoạn 2015 – 2017.....	49
Bảng 2.9: Nợ quá hạn khách hàng cá nhân theo thời hạn giai đoạn 2015 – 2017	50
Bảng 2.10: Nợ quá hạn khách hàng cá nhân theo mục đích sử dụng giai đoạn 2015 – 2017	51
Bảng 2.11: Tỷ lệ nợ quá hạn giai đoạn 2015-2017	52
Bảng 2.12: Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu giai đoạn năm 2015 – 2017.....	52
Bảng 2.13: Đặc điểm đối tượng điều tra	53
Bảng 2.14: Thời gian sử dụng dịch vụ CVTD	56
Bảng 2.15: Nguồn thông tin giúp khách hàng biết đến dịch vụ CVTD.....	56
Bảng 2.16: Mục đích vay của khách hàng.....	57
Bảng 2.17: Bảng kiểm định độ tin cậy thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha.....	58
Bảng 2.18: Kiểm định KMO và Bartlett's Test lần 2	61
Bảng 2.19: Phân tích nhân tố khám phá lần 2	62
Bảng 2.20: Kiểm định KMO và Bartlett's Test	64
Bảng 2.21: Phân tích nhân tố khám phá.....	65
Bảng 2.22: Ma trận hệ số tương quan giữa các nhân tố và biến phụ thuộc.....	66
Bảng 2.23: Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy	67
Bảng 2.24: Kiểm định ANOVA ^a về độ phù hợp của mô hình	68
Bảng 2.25: Kết quả phân tích hồi quy đa biến.....	69
Bảng 2.26: Thống kê giá trị trung bình của khách hàng cá nhân đối với chất lượng dịch vụ CVTD theo từng tiêu chí	71
Bảng 2.27: Xu hướng sử dụng dịch vụ trong tương lai	75

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Mô hình 5 khoảng cách chất lượng.....	26
Sơ đồ 1.2: Mô hình nghiên cứu đề xuất	28
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy QTDND liên xã Bắc Thạch	33
Sơ đồ 2.2: Mô hình điều chỉnh	70

Tailieu.vn

Trường Đại học Kinh tế Huế

PHẦN I: ĐẶT VẤN ĐỀ

1. Lý do chọn đề tài

Quỹ tín dụng hiện được coi là một trong những trung gian tài chính, nắm giữ một vai trò quan trọng đối với sự phát triển của nền kinh tế. Đặc biệt, Việt Nam là một nước đang phát triển, nền kinh tế đang mở cửa hội nhập. Khi nền kinh tế đang ngày càng phát triển thì nhu cầu về vốn cũng ngày càng tăng lên. Bên cạnh các doanh nghiệp, các công ty cần nguồn vốn để đầu tư sản xuất kinh doanh thì hiện nay các cá nhân cũng là những người cần vốn để thỏa mãn nhu cầu của mình (sản xuất kinh doanh, phục vụ tiêu dùng...). Xuất phát từ nhu cầu đó, hiện nay hệ thống Quỹ tín dụng đã và đang phát triển mạnh mẽ cả về quy mô và chất lượng hoạt động, trong đó dịch vụ cho vay tiêu dùng là một trong những dịch vụ phát triển mạnh nhất.

Cho vay tiêu dùng là hoạt động nền tảng và mang lại lợi nhuận cao cho so với các dịch vụ khác. Hiện nay cho vay tiêu dùng đang được rất nhiều ngân hàng quan tâm, khi mà xã hội ngày càng phát triển. Hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng hiện nay cho thấy nó có thể tạo nên sự hòa hợp giữa cung và cầu tiêu dùng, mặt khác lại góp phần giải quyết tốt nhiệm vụ kích cầu tiêu dùng của nền kinh tế. Đối tượng mà các Quỹ tín dụng hiện nay hướng tới là khách hàng cá nhân, có nhu cầu vay rất đa dạng. Tuy vậy, trong bối cảnh thị trường hiện nay ngày càng có nhiều Quỹ tín dụng mới và đặc biệt là sự cạnh tranh khốc liệt của các ngân hàng nên đòi hỏi Quỹ tín dụng cần phải nâng cao hơn về chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng. Muốn thực hiện được điều này thì cần phải có sự nghiên cứu, tìm hiểu về các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng để từ đó tìm ra được những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng và đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp.

Nắm bắt được xu thế hiện nay, Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch đã không ngừng đẩy mạnh, phát huy và hoàn thiện về các dịch vụ mà Quỹ tín dụng đã cung cấp. Đặc biệt trong những năm qua thì tình hình về dịch vụ cho vay tiêu dùng của Quỹ tín dụng đang được nâng cao và đã gặt hái được một số kết quả khá cao, tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần phải cải thiện. Vì vậy việc nghiên cứu thị trường hiện tại và trong tương lai, phân tích nhu cầu và mong muốn của khách hàng để từ đó hiểu rõ hơn mức độ hài lòng cũng như xu hướng sử dụng dịch vụ của

khách hàng, nhận biết rõ hơn điểm mạnh, điểm yếu phát huy và khắc phục nhằm có được chất lượng dịch vụ tốt nhất là rất cấp bách.

Từ những lí do đó, trên cơ sở tiếp thu những kiến thức từ nhà trường và được tiếp cận từ thực tế tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch trong thời gian thực tập, tôi đã lựa chọn đề tài: **“Đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch”** làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Dựa trên cơ sở phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng của Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch và thông qua quá trình nghiên cứu, phân tích đánh giá của khách hàng cá nhân về chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch để từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng của Quỹ tín dụng một cách hiệu quả trong thời gian tới.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa lại những vấn đề lý luận và thực tiễn về dịch vụ, chất lượng dịch vụ và hoạt động cho vay tiêu dùng.
- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch trong giai đoạn 2015-2017.
- Phân tích đánh giá của khách hàng cá nhân đối với chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.
- Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.
- Đối tượng điều tra: Khách hàng cá nhân đang sử dụng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Tại trụ sở Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch

- Phạm vi thời gian: Từ 24/9/2018 đến 30/12/2018.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

❖ Phương pháp nghiên cứu với dữ liệu thứ cấp

- Tham khảo một số nghiên cứu và một số bài báo đăng trên các tạp chí khoa học để tìm các dẫn chứng và các lý luận cho đề tài nghiên cứu.
- Các số liệu về quy mô, cơ cấu lao động, tình hình hoạt động cho vay, báo cáo kết quả kinh doanh của Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch
- Tìm kiếm, thu thập một số thông tin liên quan từ Internet, báo, tạp chí.

❖ Phương pháp nghiên cứu với dữ liệu sơ cấp

• Phương pháp nghiên cứu định tính

- Trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết, xây dựng mô hình nghiên cứu lý thuyết.
- Đọc, thu thập, tập hợp và phân tích thông tin từ giáo trình, sách báo, Internet và ác mô hình nghiên cứu có liên quan.
- Nghiên cứu định tính để khám phá điều chỉnh bổ sung các biến quan sát với nghiên cứu. Đầu tiên, tác giả sẽ lựa chọn một số khách hàng bất kỳ để khảo sát thử bảng hỏi đã được phác thảo. Từ những kết quả nghiên cứu sơ bộ đó để đưa ra bảng hỏi chính thức.

• Phương pháp nghiên cứu định lượng

Đề tài chủ yếu được thực hiện bằng nghiên cứu định lượng thông qua phương pháp phỏng vấn những khách hàng là khách hàng cá nhân đang vay tiêu dùng tại tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch thông qua phiếu điều tra khảo sát. Kết quả nghiên cứu được dùng để kiểm định lại mô hình lý thuyết.

Các bước thực hiện nghiên cứu định lượng:

- Phác thảo bảng hỏi, tiến hành điều tra thử một số khách hàng bất kì. Sau đó chỉnh sửa, hoàn thiện bảng hỏi chính thức nhằm thu được kết quả tốt để có thể đạt được mục tiêu nghiên cứu.
- Phỏng vấn chính thức: sử dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp, người phỏng vấn phải giải thích tất cả các nội dung có trong bảng hỏi để người trả lời hiểu rõ câu hỏi và trả lời một cách đầy đủ, chính xác những thông tin cần thu thập.

- **Phương pháp lập bảng hỏi**

Dựa trên cơ sở nghiên cứu lý luận về chất lượng dịch vụ và thực tiễn hoạt động CVTD của Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch. Thiết kế bảng câu hỏi: gồm 3 phần:

- Phần 1: Gồm mã số phiếu và lời giới thiệu.
- Phần 2: Gồm các câu hỏi sử dụng các thang đo định danh, thang đo dạng Likert.

Tất cả các biến quan sát trong đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ đều sử dụng thang đo Likert 5 mức độ với lựa chọn số 1 nghĩa là “hoàn toàn không đồng ý” với phát biểu và lựa chọn số 5 là “hoàn toàn đồng ý” với phát biểu.

- Phần 3: Thông tin cá nhân và lời cảm ơn bao gồm tên, giới tính khách hàng, độ tuổi, nghề nghiệp.

- **Phương pháp chọn mẫu**

- + Cách chọn mẫu: Lựa chọn phương pháp chọn mẫu thuận tiện

Trên lý thuyết thì phương pháp chọn mẫu thuận tiện sẽ không đảm bảo được tính đại diện cho tổng thể và không thể kết luận cho tổng thể từ kết quả mẫu. Tuy nhiên, do hạn chế về mặt thời gian, tài chính cũng như sự khó tiếp cận với khách hàng và yêu cầu bảo mật thông tin của Quỹ tín dụng nên đề tài được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Có nghĩa là lấy mẫu dựa trên sự thuận tiện hay dựa trên tính dễ tiếp cận của đối tượng khách hàng, ở nơi mà nhân viên điều tra có khả năng gặp được đối tượng điều tra.

- + Xác định kích thước mẫu

Công thức tính như sau:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{e^2}$$

Trong đó:

- n: kích thước mẫu.
- $Z_{\alpha/2}$: giá trị tới hạn tương ứng với độ tin cậy $(1 - \alpha)$, với mức $\alpha = 5\%$, $z = 1,96$
- P là tỷ lệ của tổng thể
- ϵ : sai số mẫu

Thông thường ta không biết tỷ lệ p, q của tổng thể chung. Nhưng do tính chất $p + q = 1$, vì vậy $p \cdot q = 0,5$ lớn nhất khi $p = q = 0,5$ nên $p \cdot q = 0,25$. Do gặp nhiều thời gian và những giới hạn về thời gian tôi chọn độ tin cậy là 95% và sai số cho phép $e = 9\%$. Lúc đó mẫu ta cần chọn sẽ có kích cỡ là:

$$= (1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5) / 0,09^2 = 118$$

Như vậy cỡ mẫu là $n = 118$ mẫu

Ngoài ra, đối với phương pháp phân tích hồi quy, theo Green (1991) gợi ý rằng, kích thước mẫu tối thiểu áp dụng cho phương pháp phân tích hồi quy đa biến là $n > 50 + 8m$ và $n > 104 + m$ đối với kiểm định dự báo bằng mô hình hồi quy, trong đó n là kích thước mẫu và m là số biến độc lập trong mô hình nghiên cứu đề xuất (Green, 1991). Như vậy, với số biến độc lập của mô hình nghiên cứu là 5 thì cỡ mẫu tối thiểu sẽ là $n > 50 + 8 \cdot 5 = 90$ mẫu.

Theo “Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS” của Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008): cỡ mẫu cần thiết để phân tích nhân tố phải lớn hơn hoặc bằng 5 lần số biến quan sát. Như vậy cỡ mẫu cần thiết là $n = m \cdot 5$, trong đó: n là kích cỡ mẫu và m là số biến quan sát. Trong phiếu khảo sát chính thức có 27 biến ($m = 27$) nên cỡ mẫu tối thiểu cần cho nghiên cứu là $n = 27 \cdot 5 = 135$ mẫu.

Kết hợp các phương pháp phân tích dữ liệu, kích thước mẫu để điều tra khảo sát là 135 quan sát.

- **Quy trình điều tra**

- Bước 1: Xây dựng bảng hỏi

Tổng hợp, tìm hiểu tài liệu để tiến hành xây dựng bảng hỏi.

- Bước 2: Xác định số mẫu cần thiết

Tính đại diện của số lượng mẫu được lựa chọn nghiên cứu sẽ thích hợp nếu kích thước mẫu là 5 mẫu cho một ước lượng. Mô hình nghiên cứu bao gồm 27 biến quan sát do đó số lượng mẫu cần thiết là 135 mẫu.

Phương pháp chọn mẫu: Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện điều tra các khách hàng đang sử dụng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại QTDND liên xã Bắc Thạch.

- Bước 3: Tiến hành điều tra khách hàng

Tiến hành điều tra thử 20 khách hàng để kiểm tra độ tin cậy và tính chính xác của bảng hỏi.

Sau khi điều tra thử và hiệu chỉnh bảng hỏi hoàn thiện sẽ tiến hành điều tra chính thức. Bảng hỏi được gửi đi phỏng vấn tại quầy giao dịch của QTDND liên xã Bắc Thạch. Số phiếu điều tra phát ra là 135 phiếu, số phiếu thu về là 135 phiếu, không có phiếu nào không hợp lệ. Tất cả 135 phiếu sẽ được đưa vào phân tích phù hợp.

4.2. Phương pháp xử lý số liệu

Đề tài nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch dựa trên mô hình nghiên cứu SERVQUAL. Mô hình đánh giá chất lượng SERVQUAL với giả thuyết mức độ cảm nhận bằng chất lượng dịch vụ. Các tiêu chí đánh giá dựa trên các yếu tố về mức độ tin cậy, mức độ đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình. Bên cạnh đó, dựa vào các nghiên cứu trước đây về các đề tài có liên quan nhằm bổ sung và kiểm tra lại các điều kiện cho phù hợp với bối cảnh tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.

Đề tài được thực hiện bằng việc khảo sát bằng phiếu điều tra các khách hàng cá nhân đang sử dụng dịch vụ cho vay tiêu dùng và dữ liệu thu thập được từ khách hàng sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Đầu tiên, thống kê mô tả tần số xuất hiện của các biến quan sát, cũng như phần trăm trong tổng số. Thống kê mô tả theo một số tiêu thức như: giới tính, độ tuổi, thu nhập, nghề nghiệp, trình độ học vấn, thời gian sử dụng dịch vụ CVTD của khách hàng thông qua việc lập bảng Frequencies, kết quả của thống kê mô tả sẽ được sử dụng để đưa ra các đặc điểm chung về đối tượng điều tra và các thông tin thống kê ban đầu. Tiếp theo sẽ thực hiện các kiểm định để đánh giá về chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng:

- Kiểm định độ tin cậy của thang đo:

Các thang đo trong mô hình nghiên cứu được kiểm định độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Hệ số Cronbach's alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được và đưa vào các bước để phân tích tiếp theo (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, Tập 2 – năm 2008, NXB Hồng Đức*). Cụ thể là:

- Hệ số Cronbach's Alpha > 0,8: Hệ số tương quan cao.
- $0,8 > \text{Cronbach's Alpha} > 0,7$: Chấp nhận được.
- $0,7 > \text{Cronbach's Alpha} > 0,6$: Chấp nhận được nếu thang đo mới.

Đồng thời, các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được coi là biến rác và sẽ bị loại khỏi thang đo.

- Phân tích nhân tố khám phá (EFA – Exploratory Factor Analysis):

Nhằm sắp xếp lại các biến quan sát và phân nhóm các biến quan sát vào các nhân tố dựa trên dữ liệu thực tế thu thập được từ đánh giá của khách hàng cá nhân đối với các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ của hoạt động cho vay tiêu dùng. Phân tích nhân tố được xem là thích hợp khi: giá trị hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) lớn hơn 0,5. Các hệ số tải nhân tố (Factor loading) nhỏ hơn 0,5 bị loại, vì theo Hair & ctg (1998), Factor loading > 0,3 được xem là mức tối thiểu, Factor loading > 0,4 được xem là quan trọng, > 0,5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn. Hair & ctg (1998) cũng khuyên rằng: Nếu chọn tiêu chuẩn Factor loading > 0,3 thì cỡ mẫu ít nhất là 350, nếu cỡ mẫu khoảng 120 thì nên chọn tiêu chuẩn Factor loading > 0,5, nếu cỡ mẫu khoảng 50 thì Factor loading phải > 0,75. Vì với cỡ mẫu là 135 nên đề tài lựa chọn tiêu chuẩn là > 0,5. Điểm dừng khi Eigenvalue lớn hơn 1 và tổng phương sai trích lớn hơn 50% (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, Tập 2 – năm 2008, NXB Hồng Đức*).

- Kiểm định mô hình hồi quy:

Mô hình hồi quy được lựa chọn xây dựng là mô hình hàm hồi quy tuyến tính bội có dạng:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

Trong đó:

Y: Chất lượng dịch vụ CVTD của Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch

β_k : Hệ số hồi quy riêng của biến thứ k

X_i : Biến độc lập trong mô hình

- Kiểm định giá trị trung bình tổng thể One-sample T-test:

Sử dụng kiểm định One Sample T – Test để đánh giá trung bình mức độ đánh giá của khách hàng cá nhân đối với chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng.

+ Điều kiện để áp dụng:

- Mẫu phải được chọn ngẫu nhiên.
- Mẫu phải có phân phối chuẩn hoặc xấp xỉ phân phối chuẩn.

+ Kiểm định giả thiết:

Giả thiết:

- $H_0: \mu = m$
- $H_1: \mu \neq m$
- $\alpha = 0,05$ là mức ý nghĩa của kiểm định

Đọc kết quả:

- $\text{Sig.} \leq \alpha = 0,05$: bác bỏ giả thuyết H_0
- $\text{Sig.} > \alpha = 0,05$: không bác bỏ giả thuyết H_0

5. Kết cấu khóa luận

Phần I: Đặt vấn đề

Phần II: Nội dung và kết quả nghiên cứu

Chương 1: Cơ sở khoa học của vấn đề nghiên cứu.

- Trình bày cơ sở lý luận về các khái niệm có liên quan và các đặc điểm, nguyên tắc của Quỹ tín dụng nhân dân.
- Trình bày cơ sở thực tiễn, các công trình nghiên cứu có liên quan đến đề tài.

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.

- Tổng quát về bộ máy tổ chức, tình hình hoạt động kinh doanh và dịch vụ cho vay tiêu dùng của Quỹ Tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.
- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch, từ đó sử dụng các mô hình phân tích, kiểm định để đo lường mức độ tác động của các nhân tố đó.

Chương 3: Định hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.

- Định hướng cho dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.
- Đưa ra các đề xuất, giải pháp nhằm giúp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân liên xã Bắc Thạch.

Phần III: Kết luận và kiến nghị

PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG

1.1 Cơ sở lý luận

1.1.1. Tổng quan về quỹ tín dụng nhân dân

1.1.1.1. Khái niệm Quỹ tín dụng nhân dân

Quỹ tín dụng nhân dân là loại hình tổ chức tín dụng hợp tác, hoạt động theo nguyên tắc tự nguyện, tự chủ, tự chịu trách nhiệm về kết quả hoạt động, thực hiện mục tiêu chủ yếu là tương trợ giữa các thành viên, nhằm phát huy sức mạnh của tập thể và của từng thành viên, giúp nhau thực hiện có hiệu quả các hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và cải thiện đời sống. Hoạt động của QTDND bảo đảm bù đắp chi phí và có tích lũy để phát triển.

1.1.1.2. Mục tiêu của quỹ tín dụng nhân dân

Đáp ứng được yêu cầu cung cấp các dịch vụ tài chính ngân hàng một cách thuận tiện, thường xuyên và ổn định, lâu dài với mức giá cả có thể chấp nhận được để các thành viên có thể nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh và qua đó thu được lợi nhuận cao nhất từ hoạt động sản xuất kinh doanh của riêng mình chứ không phải trước hết nhằm mục tiêu thu được lợi tức vốn góp cao nhất từ các hoạt động của QTDND.

Góp phần phát triển kinh tế- xã hội, tạo công ăn việc làm, xóa đói giảm nghèo, hạn chế cho vay nặng lãi trên địa bàn hoạt động. Tuy nhiên, trong điều kiện kinh tế thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, để đảm bảo khả năng cạnh tranh của mình trong quá trình hoạt động, các QTDND vừa phải đảm bảo đủ trang trải các chi phí đã bỏ ra, vừa phải đảm bảo có tích lũy với quy mô ngày càng lớn để phát triển nhằm mục tiêu hỗ trợ các thành viên được lâu dài, với điều kiện ngày càng thuận lợi hơn, chất lượng tốt hơn, chi phí hợp lý hơn.

1.1.1.3. Nguyên tắc tổ chức của Quỹ tín dụng nhân dân

Tự nguyện gia nhập và ra Quỹ tín dụng nhân dân: Mọi công dân Việt Nam, các hộ gia đình và các đối tượng khác có đủ điều kiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định

này đều có thể trở thành thành viên Quỹ tín dụng nhân dân; thành viên có quyền ra Quỹ tín dụng nhân dân theo quy định của điều lệ Quỹ tín dụng nhân dân.

Quản lý dân chủ và bình đẳng: Thành viên Quỹ tín dụng nhân dân có quyền tham gia quản lý, kiểm tra, giám sát Quỹ tín dụng nhân dân và có quyền ngang nhau trong biểu quyết.

Tự chịu trách nhiệm và cùng có lợi: Quỹ tín dụng nhân dân tự chịu trách nhiệm về kết quả hoạt động của mình; tự quyết định về phân phối thu nhập, bảo đảm Quỹ tín dụng nhân dân và thành viên cùng có lợi.

Chia lãi bảo đảm kết hợp lợi ích của thành viên và sự phát triển của Quỹ tín dụng nhân dân: Sau khi làm xong nghĩa vụ nộp thuế, lãi còn lại được trích một phần vào các quỹ của Quỹ tín dụng nhân dân, một phần chia theo vốn góp của thành viên, phần còn lại chia cho thành viên theo mức độ sử dụng dịch vụ của Quỹ tín dụng nhân dân do Đại hội thành viên quyết định.

Hợp tác và phát triển cộng đồng: Thành viên phải phát huy tinh thần tập thể, nâng cao ý thức hợp tác trong Quỹ tín dụng nhân dân và trong cộng đồng xã hội; hợp tác giữa các Quỹ tín dụng nhân dân với nhau ở trong nước và ngoài nước theo quy định của pháp luật

1.1.2. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ tín dụng

1.1.2.1. Dịch vụ

❖ Khái niệm dịch vụ

Theo từ điển Oxford, dịch vụ được định nghĩa là: “cung cấp dịch vụ, không phải hàng hóa” hay “cung cấp thứ gì đó vô hình dạng”.

Theo Fitzsimmons 2014, dịch vụ là một hoạt động bao gồm các nhân tố không hiện hữu, giải quyết các mối quan hệ giữa khách hàng hoặc tài sản mà khách hàng sở hữu với người cung cấp mà không có sự chuyển giao quyền sở hữu.

Philip Kotler cho rằng: “Dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất”.

Như vậy, có thể thấy dịch vụ là những hoạt động tạo ra các sản phẩm không tồn tại dưới dạng hình thái vật thể nhằm thỏa mãn kịp thời các nhu cầu sản xuất và đời sống sinh hoạt của con người.