

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA KINH TẾ



ĐẶNG THỊ BÍCH TRĂM

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Tài chính – ngân hàng

Mã số ngành: D340201

Tháng 07 năm 2019

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ

ĐẶNG THỊ BÍCH TRĂM
MSSV: 150839

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
Mã số ngành: D340201

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN TRẦN TRỌNG VINH

Tháng 07 năm 2019

LỜI CẢM TẠ

Trong thời gian qua, tôi đã rất nghiêm túc trong việc nghiên cứu luận văn này. Để hoàn thành luận văn, bên cạnh nỗ lực của bản thân, tôi đã nhận được sự đóng góp, giúp đỡ vô cùng quý báu từ một số cá nhân và tập thể.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu, quý thầy cô giảng dạy tại trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy, truyền đạt nhiều kiến thức cho tôi và hơn hết tôi xin gửi lời tri ân đến Thầy giáo – ThS. Nguyễn Trần Trọng Vinh – giảng viên trực tiếp hướng dẫn tôi hoàn thành bài báo cáo này. Bên cạnh đó, tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám Đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Cần Thơ đã tạo điều kiện cho tôi thực tập tại ngân hàng. Chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của các cán bộ công nhân viên các phòng ban hiện đang công tác tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Cần Thơ, đặc biệt là các anh chị Phòng Hành Chính, Phòng Kế Toán Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Cần Thơ đã hỗ trợ tôi trong quá trình thu thập số liệu và thông tin cần thiết.

Đồng thời, tôi cũng xin cảm ơn gia đình, các bạn lớp DH15TCN01 đã giúp tôi trau dồi kiến thức, động viên và tạo điều kiện giúp đỡ để tôi hoàn thành bài luận văn của mình.

Mặc dù đã rất cố gắng để hoàn thiện bài luận văn qua tham khảo tài liệu, trao đổi và tiếp thu ý kiến đóng góp. Tuy nhiên do còn hạn hẹp về kiến thức và kinh nghiệm nên đề tài luận văn khó tránh được những hạn chế, sai sót cần hoàn thiện, bổ sung. Vì vậy, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của quý Thầy Cô, Ban Giám Đốc và các Anh Chị trong Ngân hàng để bài luận văn có thể hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, tôi kính gửi lời chúc sức khỏe, thành công trong công việc đến Quý thầy cô và các anh chị đang công tác tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Cần Thơ. Chúc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Cần Thơ ngày càng phát triển và kinh doanh đạt hiệu quả cao.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2019

Sinh viên thực tập

Đặng Thị Bích Trâm

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam đoan rằng đề tài này do chính tôi thực hiện, dưới sự hướng dẫn của Thầy giáo – ThS. Nguyễn Trần Trọng Vinh. Các số liệu thu thập được và kết quả nghiên cứu trong báo cáo là trung thực, tài liệu trích dẫn trong luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc, kết quả nghiên cứu trong báo cáo chưa được dùng cho bất cứ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2019

Sinh viên thực tập

Đặng Thị Bích Trâm

MỤC LỤC

Trang

CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu tổng quát.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi thời gian.....	3
1.3.3 Phạm vi không gian.....	3
1.4 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	3
1.4.1 Các nghiên cứu trong nước liên quan đến đề tài nghiên cứu	3
1.4.2 Nhận xét chung.....	6
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	8
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	8
2.1.1 Hoạt động cho vay tiêu dùng.....	8
2.1.2 Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ cho vay tiêu dùng	15
2.1.3 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng	15
2.2 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI	18
2.2.1 Cơ sở đề xuất mô hình.....	18
2.2.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	20
2.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	23
2.3.1 Phương pháp chọn mẫu	23
2.3.2 Phương pháp thu thập số liệu	23
2.3.3 Phương pháp phân tích số liệu	24
2.3.4 Một số lý thuyết về các phương pháp và mô hình được sử dụng trong đề tài.....	24
CHƯƠNG 3 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH CẦN THƠ	29

3.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	29
3.1.1 Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông	29
3.1.2 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Cần Thơ	29
3.2 CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ CỦA NGÂN HÀNG	30
3.2.1 Chức năng.....	30
3.2.2 Nhiệm vụ	31
3.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CÁC PHÒNG BAN CỦA NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH CẦN THƠ ...	31
3.3.1 Cơ cấu tổ chức	31
3.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban	33
3.4 QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ VÀ CÁC SẢN PHẨM CVTD TẠI OCB – CẦN THƠ.....	36
3.4.1 Quy trình thực hiện nghiệp vụ CVTD tại OCB – Cần Thơ	36
3.4.2 Một số sản phẩm cho vay tiêu dùng tại OCB – Cần Thơ.....	38
3.5 KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH CẦN THƠ	41
3.6 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CVTD TẠI OCB – CẦN THƠ GIAI ĐOẠN 2016 – 2018	43
3.6.1 Khái quát tình hình phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB – Cần Thơ giai đoạn 2016 – 2018	43
3.6.2 Thực trạng hoạt động CVTD tại OCB chi nhánh Cần Thơ giai đoạn 2016 – 2018 qua các chỉ tiêu đánh giá	45
3.7 NHỮNG THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG CHI NHÁNH CẦN THƠ VÀ PHƯƠNG HƯỚNG MỤC TIÊU TƯƠNG LAI.....	48
3.7.1 Thuận lợi.....	48
3.7.2 Khó khăn	49
3.7.3 Phương hướng mục tiêu tương lai.....	49
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	52
4.1 THÔNG TIN CHUNG VỀ MẪU NGHIÊN CỨU	52

4.1.1 Giới tính.....	52
4.1.2 Độ tuổi.....	52
4.1.3 Nghề nghiệp.....	53
4.1.4 Thu nhập.....	53
4.1.5 Mục đích sử dụng vốn.....	54
4.2 KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ THANG ĐO	55
4.2.1 Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha.....	55
4.2.2 Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	62
4.2.3 Kết quả phân tích hồi quy đa biến.....	67
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ GIẢI PHÁP	72
5.1 ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CVTD TẠI OCB – CẦN THƠ GIAI ĐOẠN 2016 – 2018.....	72
5.1.1 Kết quả đạt được.....	72
5.1.2 Hạn chế.....	73
5.1.3 Cơ sở đề xuất giải pháp từ nghiên cứu định lượng và đóng góp về mặt thực tiễn.....	73
5.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH CẦN THƠ	75
5.2.1 Đối với chính sách lãi suất.....	75
5.2.2 Đối với nhân viên ngân hàng.....	76
5.2.3 Đối với phương tiện hữu hình.....	78
5.2.4 Đối với sản phẩm CVTD.....	79
5.2.5 Đối với thủ tục cho vay.....	80
5.3 KIẾN NGHỊ.....	80
5.3.1 Đối với Ngân hàng Nhà nước.....	80
5.3.2 Đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông Hội sở.....	81
TÀI LIỆU THAM KHẢO	82
A TIẾNG VIỆT	82
B TIẾNG ANH	83

PHỤ LỤC A – BẢNG KHẢO SÁT	84
PHỤ LỤC B – KẾT QUẢ XỬ LÝ THÔNG TIN CHUNG CỦA MẪU.....	88
PHỤ LỤC C – KIỂM ĐỊNH CRONBACH’S ALPHA	90
PHỤ LỤC D – PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ	98
PHỤ LỤC E – PHÂN TÍCH HỒI QUY TUYẾN TÍNH BỘI	102