

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH - MARKETING**



THẠCH PHƯỚC THÀNH ĐẠT

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH CẦN THƠ
PHÒNG GIAO DỊCH AN PHÚ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số ngành: 7340101

Cần Thơ, tháng 5 năm 2025

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH - MARKETING**



THẠCH PHƯỚC THÀNH ĐẠT

MSSV: 2110065

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH CẦN THƠ
PHÒNG GIAO DỊCH AN PHÚ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số ngành: 7340101

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ: NGUYỄN VĂN ĐỊNH

Cần Thơ, tháng 5 năm 2025

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại cổ phần Đại Chúng Việt Nam chi nhánh Cần Thơ phòng giao dịch An Phú” do sinh viên Thạch Phước Thành Đạt thực hiện dưới sự hướng dẫn của ThS. Nguyễn Văn Định. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày

Ủy viên
(Ký tên)

Thư ký
(Ký tên)

Phản biện 1
(Ký tên)

Phản biện 2
(Ký tên)

Cán bộ hướng dẫn
(Ký tên)

Chủ tịch Hội đồng
(Ký tên)

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

ThS. Nguyễn Văn Định

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, Khoa Quản trị Kinh doanh – Marketing đã tạo điều kiện thuận lợi để tôi có cơ hội được học tập và thực hiện khóa luận tốt nghiệp.

Tôi xin chân thành cảm ơn quý thầy cô trong khoa, những người đã tận tình truyền đạt kiến thức, hỗ trợ tôi trong suốt quá trình học tập và rèn luyện tại trường.

Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thạc sĩ Nguyễn Văn Định – giảng viên hướng dẫn khoa học, người đã tận tâm chỉ dẫn, góp ý, định hướng và tạo điều kiện cho tôi hoàn thành tốt đề tài: “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Cần Thơ”.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Cần Thơ, Phòng giao dịch An Phú, cùng các anh/chị cán bộ, nhân viên đã nhiệt tình hỗ trợ, cung cấp số liệu và tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình thu thập thông tin thực tế.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn gia đình và bạn bè đã luôn đồng hành, động viên và tiếp thêm động lực để tôi hoàn thành tốt khóa luận này.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 30 tháng 5 năm 2025

Người thực hiện

Thạch Phước Thành Đạt

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận tốt nghiệp cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 30 tháng 5 năm 2025

Người thực hiện

Thạch Phước Thành Đạt

MỤC LỤC

Trang

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
TRANG CAM KẾT	iv
MỤC LỤC	v
DANH SÁCH BẢNG.....	ix
DANH SÁCH HÌNH.....	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xi
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	2
1.3 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	4
1.3.1 Mục tiêu chung	4
1.3.2 Mục tiêu cụ thể	4
1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	5
1.4.1 Phạm vi về không gian	5
1.4.2 Phạm vi về thời gian.....	5
1.4.3 Đối tượng nghiên cứu	5
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	5
1.5.1 Phương pháp thu thập số liệu	5
1.5.2 Phương pháp phân tích số liệu	5
1.5.3 Sơ đồ tổng quan phương pháp nghiên cứu	7
1.6 Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI	8
1.7 CẤU TRÚC CỦA KHÓA LUẬN.....	8
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	9
CHƯƠNG 2.....	10
CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	10
2.1 KHÁI QUÁT VỀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH..	10
2.1.1 Khái niệm về hiệu quả hoạt động kinh doanh	10

2.1.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh.....	11
2.1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh.....	12
2.1.4 Vai trò của việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh trong ngành ngân hàng	14
2.1.5 Các phương pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.....	15
2.2 MỘT SỐ CHỈ TIÊU TRONG PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH .	16
2.2.1 Khái niệm và vai trò của các chỉ tiêu tài chính trong ngân hàng	16
2.2.2 Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu	18
2.2.3 Tỷ suất lợi nhuận trên tổng tài sản	20
2.2.4 Tỷ lệ nợ xấu	21
2.2.5 Các chỉ tiêu tài chính khác.....	23
2.3 CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG SẢN XUẤT KINH DOANH	24
2.3.1 Khái niệm về các chỉ tiêu đánh giá kết quả kinh doanh	24
2.3.2 Chỉ tiêu lợi nhuận	25
2.3.3 Doanh thu	25
2.3.4 Tỷ suất sinh lời	26
2.3.5 Tỷ lệ chi phí/thu nhập.....	27
2.4 CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH	28
2.4.1 Yếu tố bên trong	28
2.4.2 Yếu tố bên ngoài.....	29
2.4.3 Tác động của môi trường kinh tế.....	30
2.5 SỰ CẦN THIẾT PHẢI NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH	31
2.5.1 Yếu tố cạnh tranh.....	31
2.5.2 Cải thiện lợi nhuận và nâng cao chất lượng dịch vụ	32
2.5.3 Đảm bảo sự phát triển bền vững.....	33
2.6 PHƯƠNG PHÁP THU THẬP VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU	34
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	36
CHƯƠNG 3.....	37
TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN	37

ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH CẦN THƠ	37
– PHÒNG GIAO DỊCH AN PHÚ	37
3.1 THÔNG TIN TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN	
ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH CẦN THƠ – PHÒNG GIAO DỊCH AN	
PHÚ	37
3.1.1 Thông tin chung về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đại Chứng Việt Nam – Chi nhánh Cần Thơ – PGD An Phú	37
3.1.2 Lịch Sử Hình Thành	39
3.1.3 Sứ Mệnh, Tầm Nhìn	40
3.1.4 Quy mô, thị phần, ngành nghề kinh doanh.....	41
3.1.5 Cơ cấu tổ chức	43
3.1.6 Tổng Quan Hoạt Động Kinh Doanh.....	45
3.2 THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN, ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN	47
3.2.1 Phân tích mô hình SWOT của Ngân hàng TMCP Đại Chứng Việt Nam – Chi nhánh Cần Thơ – PGD An Phú	47
3.2.2 Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đại Chứng Việt Nam – Chi nhánh Cần Thơ – PGD An Phú	48
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	49
CHƯƠNG 4.....	50
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	50
4.1 KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC	50
4.1.1 Tổng quan về dữ liệu tài chính	50
4.1.2 Phân tích các chỉ số tài chính chủ yếu.....	50
4.2 THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG	
TMCP ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH CẦN THƠ PHÒNG GIAO	
DỊCH AN PHÚ.....	72
4.2.1 Đánh giá tổng quan.....	72
4.2.2 Phân tích chi tiết các mặt hoạt động.....	73
TÓM TẮT CHƯƠNG 4	77
CHƯƠNG 5.....	78
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	78
5.1 KẾT LUẬN	78

5.2 CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH	78
5.2.1 Định hướng chiến lược mục tiêu phát triển của Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam – Chi nhánh Cần Thơ.....	78
5.2.2 Giải pháp về tối ưu hóa huy động vốn theo hành vi khách hàng và kênh số	79
5.2.3 Giải pháp về phát triển tín dụng linh hoạt gắn với chuỗi giá trị kinh tế địa phương.....	80
5.2.4 Giải pháp về tích hợp dịch vụ tài chính theo vòng đời khách hàng	81
5.2.5 Giải pháp về tái cấu trúc nguồn nhân lực theo hướng cổ vấn tài chính bản địa số hóa.....	81
5.2.6 Giải pháp về mở rộng mạng lưới tiếp cận thông qua số hóa và liên kết cộng đồng	82
5.2.7 Giải pháp về nâng cao thương hiệu chi nhánh gắn với trải nghiệm khách hàng bản địa.....	83
5.2.8 Giải pháp về chuyển đổi số toàn diện và ngân hàng không giấy tại chi nhánh	84
5.2.9 Giải pháp về hoàn thiện không gian giao dịch thân thiện, hiện đại và đa trải nghiệm	84
5.2.10 Giải pháp về kiểm soát rủi ro chủ động và tăng cường giám sát nội bộ theo thời gian thực	85
5.3 KIẾN NGHỊ	86
5.3.1 Đối với Hội sở Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam.....	86
5.3.2 Đối với Ngân hàng Nhà nước và chính quyền địa phương	87
TÓM TẮT CHƯƠNG 5	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	89
PHỤ LỤC	97

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng 1.1: Tổng hợp các công trình nghiên cứu	3
Bảng 3.1: Thông tin tổng quan về Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam.....	37
Bảng 4.1: Tăng trưởng vốn huy động tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ giai đoạn 2022–2024	55
Bảng 4.2: Doanh thu chi phí và lợi nhuận tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ.....	58
Bảng 4.3: Tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ giai đoạn 2022–2024	60
Bảng 4.4: Biên lãi ròng tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ.....	63
Bảng 4.5: Tỷ lệ nợ xấu tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ	66
Bảng 4.6: Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ.....	68
Bảng 4.7: Tỷ lệ an toàn vốn tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ	70

DANH SÁCH HÌNH

Trang

Hình 2.1 Quy trình thực hiện nghiên cứu đề tài	7
Hình 3.1: Logo PVcomBank	37
Hình 3.2: Cơ cấu tổ chức tại PVcomBank – Chi nhánh Cần Thơ – PGD An Phú	43
Hình 4.1: Tăng trưởng tổng tài sản tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ	51
Hình 4.2: Tăng trưởng dư nợ tín dụng tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ	53
Hình 4.3: Tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ phòng giao dịch An Phú giai đoạn 2022–2024	60
Hình 4.4: Tỷ lệ chi phí trên thu nhập tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ phòng giao dịch An Phú giai đoạn 2022–2024	65
Hình 4.5: Tỷ lệ khả năng thanh khoản tại PVcomBank Chi nhánh Cần Thơ phòng giao dịch An Phú giai đoạn 2022–2024	71

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	BCTC	Báo cáo tài chính
2	BSC	Bộ tiêu chuẩn CAMELS hoặc Bảng cân đối kế toán
3	Basel II/III	Bộ tiêu chuẩn Basel về giám sát ngân hàng quốc tế
4	CAMELS	Capital, Assets, Management, Earnings, Liquidity, Sensitivity
5	CAR	Tỷ lệ an toàn vốn
6	Cake	Ngân hàng số thuộc VPBank
7	CIC	Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam
8	CICQ	Chứng từ thanh toán tập trung
9	CIR	Tỷ lệ chi phí trên thu nhập
10	CNTT	Công nghệ thông tin
11	COVID-19	Coronavirus Disease 2019
12	DBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
13	DVKH	Dịch vụ khách hàng
14	ĐVT	Đơn vị tính
15	Fintech	Công nghệ tài chính
16	GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
17	HĐ	Hội đồng
18	HQHĐKD	Hiệu quả hoạt động kinh doanh
19	KHCN	Khách hàng cá nhân
20	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
21	LDR	Tỷ lệ cho vay trên huy động

STT	Viết tắt	Viết đầy đủ
22	MBbank	Ngân hàng TMCP Quân đội
23	NH	Ngân hàng
24	NHNN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
25	NIM	Biên lợi nhuận lãi thuần
26	NPL	Tỷ lệ nợ xấu
27	PGD	Phòng giao dịch
28	PVcomBank	Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam
29	ROA	Tỷ suất sinh lợi trên tổng tài sản
30	ROE	Tỷ suất sinh lợi trên vốn chủ sở hữu
31	Shinhan	Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam
32	TCTK	Tổng cục Thống kê
33	Timo	Ngân hàng số hoạt động qua đối tác
34	TMCP	Thương mại cổ phần
35	TPBank	Ngân hàng TMCP Tiên Phong
36	TTS	Tài sản có
37	TTTT	Thông tin tín dụng
38	Techcombank	Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam
39	UOB	Ngân hàng TNHH MTV United Overseas Bank
40	VCB	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt