

# CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, SỰ HÀI LÒNG VÀ LÒNG TRUNG THÀNH CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TRÊN ĐỊA BÀN TP. HỒ CHÍ MINH: NGHIÊN CỨU TẠI NGÂN HÀNG TNHH MỘT THÀNH VIÊN SHINHAN VIỆT NAM

Huỳnh Thị Thu Sương<sup>1\*</sup>, Nguyễn Thành Đạt<sup>2</sup>, Hồ Xuân Tiên<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Trường Đại học Tài chính – Marketing

<sup>2</sup> Ngân hàng Shinhan Việt Nam tại TP. Hồ Chí Minh

\* Tác giả liên hệ: Email: huynhthusuong@ufm.edu.vn

Ngày nhận bài: 19/06/2023

Ngày chấp nhận: 06/11/2023

Ngày đăng: 25/02/2024

DOI: 10.52932/jfm.vi1.401

## Phụ lục 1. Tổng quan về tính cấp thiết nghiên cứu tại Shinhan

Giai đoạn 2018–2021, mức tăng trưởng bình quân Shinhan 8,9%/năm, trong đó, hiệu quả kinh doanh từ các khách hàng cá nhân tăng trưởng cao hơn. Tuy nhiên, trong 3 tháng đầu năm 2022, tình hình kinh doanh của Shinhan có sự sụt giảm đáng kể, tốc độ tăng trưởng chỉ đạt mức 5,7% và đến cuối năm 2021, tốc độ tăng trưởng chỉ đạt 5,85% thấp hơn so với cùng kỳ năm 2020. Số lượng khách hàng cá nhân cũ giao dịch quay trở lại giao dịch giảm 28%, số lượng khách hàng cá nhân mới không có sự gia tăng nhiều. Thực tế cho thấy, có nhiều khách hàng cá nhân vẫn chưa hài lòng với chất lượng dịch vụ của của Shinhan. Hiện nay, có nhiều khách hàng cá nhân đã từng giao dịch với Shinhan lại chuyển qua các ngân hàng khác trên cùng địa bàn để thực hiện giao dịch. Điều này xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, trước tiên có thể kể đến đó là lãi suất huy động của Shinhan còn kém cạnh tranh so với các ngân hàng thương mại khác, làm giảm khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng cá nhân đến gửi tiền tiết kiệm; cộng với thủ tục vay vốn còn phức tạp. Trong 6 tháng cuối năm 2022, Shinhan đã nhận được 07 khiếu nại của khách hàng cá nhân giao dịch tiền gửi tiết kiệm chậm trễ, 21 trường hợp khách hàng cá nhân cá nhân phàn nàn về thủ tục hồ sơ giải ngân quá nhiều làm chậm trễ quá trình giải ngân; hơn hết, theo thống kê từ phòng dịch vụ khách hàng cá nhân, bình quân khách hàng cá nhân quay trở lại giao dịch với Shinhan chỉ đạt khoảng 72%.

**Bảng 1.** Tỷ lệ giải quyết khiếu nại, giao dịch của khách hàng cá nhân tại Shinhan qua các năm 2020-2022

Nội dung	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	2021/2020		2022/2021	
				+/-	%	+/-	%
Số lượng khiếu nại, phản ánh	55	98	45	43	78,18	(53)	(54,08)
Số lượng xử lý	49	71	39	22	44,90	(32)	(45,07)
<b>Tỷ lệ phản hồi/xử lý</b>	<b>89,09</b>	<b>72,45</b>	<b>86,67</b>				
Số lượng giao dịch bị lỗi	203	307	141	104	51,23	(166)	(54,07)
Số lượng xử lý	185	291	132	106	57,30	(159)	(54,64)
<b>Tỷ lệ xử lý lỗi</b>	<b>91,13</b>	<b>94,79</b>	<b>93,62</b>				

*Nguồn: Báo cáo chất lượng dịch vụ của Shinhan HCM, 2022.*

Về sự đảm bảo của Shinhan dành cho khách hàng cá nhân hiện nay được duy trì ở tỷ lệ khá cao với tỷ lệ phản hồi khiếu nại, phản ánh của khách hàng cá nhân năm 2020 đạt 89,09%. Năm 2021 đạt 72,45% và năm 2022 đạt 86,67%. Tương tự tỷ lệ xử lý lỗi của Shinhan lần lượt là 91,13%; 94,79% và 93,62% trong giai đoạn 2020 – 2022. Nguyên nhân số lượng khiếu nại năm 2021 tăng cao so với năm 2020 vì do ảnh hưởng nghiêm trọng từ dịch Covid 19 làm cho số lượng khách hàng cá nhân cá nhân giao dịch online, giao dịch điện tử tại Shinhan trên địa bàn HCM tăng cao, kéo theo đó số lỗi giao dịch tăng cao và kéo theo khiếu nại, phản ánh của khách hàng cá nhân về chất lượng dịch vụ của Shinhan.

**Bảng 2.** Thời gian và tỷ lệ hoàn thành giao dịch của khách hàng cá nhân tại Shinhan qua các năm 2020-2022

Nội dung	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	2021/2020		2022/2021	
				+/-	%	+/-	%
Thời gian giao dịch bình quân của 1 khách hàng cá nhân (phút)	25	41	21	16	64,00	(20)	(48,78)
Tỷ lệ hoàn thành giao dịch tại quầy	98,71	95,12	99,25	(3,59)	(3,64)	4,13	4,34
Tỷ lệ hoàn thành giao dịch NHĐT	95,35	89,44	96,74	(5,91)	(6,20)	7,30	8,16

*Nguồn: Báo cáo chất lượng dịch vụ của Shinhan HCM, 2022.*

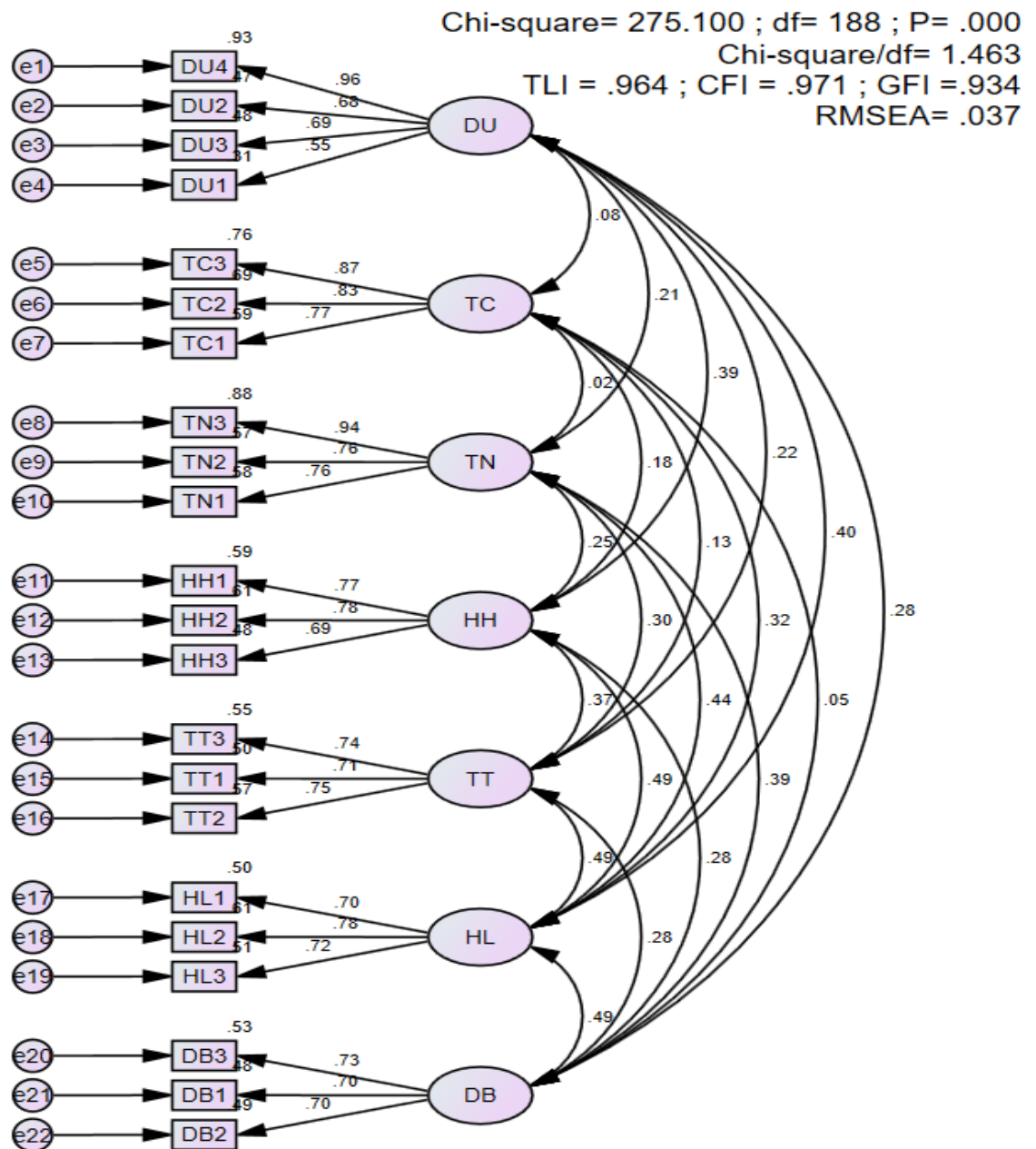
Về thời gian giao dịch bình quân của khách hàng cá nhân tại Shinhan năm 2020 với bình quân 25 phút. Năm 2021, tăng lên 41 phút ứng với mức tăng 16 phút và tỷ lệ tăng 64% so với năm 2020. Năm 2022, tại Shinhan đã không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ nên thời gian giao dịch bình quân giảm xuống còn 21 phút ứng với mức giảm 20 phút và tỷ lệ giảm 48,78% so với năm 2021. Tỷ lệ hoàn thành giao dịch tại quầy lần lượt là 98,74%; 95,12% và 99,25% trong năm 2020 – 2022. Tỷ lệ hoàn thành giao dịch NHĐT cũng cải thiện lần lượt là 95,35%; 89,44% và 96,74% trong năm 2020 – 2022. Nguyên nhân năm 2021 tăng cao là số lượng giao dịch của khách hàng cá nhân tăng cao đột biến do dịch Covid 19, đặc biệt tăng các giao dịch về ngân hàng điện tử nên tỷ lệ hoàn thành dịch vụ chưa cao vì số lượng khách hàng cá nhân cá nhân sử dụng dịch vụ tăng cao đột biến. Báo cáo chất lượng dịch vụ của Shinhan (9/2022) cho thấy, lỗi từ NV của Shinhan thực hiện cung cấp dịch vụ cho khách hàng cá nhân có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2020 với 4 lỗi. Năm 2021, tăng lên 11 lỗi và tới năm 2022, Shinhan đã cải thiện giảm còn 3 lỗi từ nhân viên của Shinhan khi thực hiện giao dịch cho khách hàng cá nhân cá nhân tại ngân hàng. Song song đó, Shinhan đã chú trọng đầu tư cơ sở vật chất của ngân hàng với số tiền đầu tư năm 2020 là 471 triệu đồng. Năm 2021, giảm còn 314 triệu đồng ứng với tỷ lệ giảm 33,33% và năm 2022 tăng lên 574 triệu đồng ứng với mức tăng 260 triệu đồng và tỷ lệ tăng 82,80% so với năm 2021. Shinhan cũng chú trọng đầu tư hệ thống công nghệ thông tin mới vào hoạt động kinh doanh của Shinhan. Với 1 lần ứng dụng công nghệ thông tin năm 2020. Năm 2021, với 3 lần thay đổi, ứng dụng công nghệ thông tin và năm 2022 Shinhan cũng đã ứng dụng 2 lần cho sự thay đổi công nghệ, ứng dụng công nghệ mới vào hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

**Phụ lục 2.** Thang đo nghiên cứu

<b>Nhân tố</b>	<b>Mã hóa</b>	<b>Thang đo</b>	<b>Nguồn</b>
<b>Sự đảm bảo</b>	DB1	Ngân hàng giải quyết các lỗi do khách hàng gây ra theo cách phù hợp với khách hàng	Yilmaz và cộng sự (2017)
	DB2	Ngân hàng giải quyết các lỗi do mình gây ra theo cách phù hợp với khách hàng	
	DB3	Ngân hàng thực hiện các giao dịch và theo dõi các giao dịch một cách chặt chẽ	
<b>Khả năng đáp ứng</b>	DU1	Mặc dù có nhiều khách hàng xếp hàng đợi nhưng vẫn luôn được các nhân viên của Ngân hàng hỗ trợ	Kant và Jaiswal (2017)
	DU2	Nhân viên Ngân hàng luôn luôn sẵn sàng giúp đỡ anh/chị	
	DU3	Ngân hàng có quy trình xử lý khiếu nại hiệu quả	
	DU4	Nhân viên được đào tạo tốt để cung cấp dịch vụ và giải quyết các vấn đề phát sinh	
<b>Mức độ tin cậy</b>	TC1	Ngân hàng không phạm bất kỳ sai lầm nào như ghi nợ hoặc rút tiền quá nhiều từ tài khoản	Yilmaz và cộng sự (2017)
	TC2	Anh/Chị luôn cảm thấy an toàn khi giao dịch với Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh	
	TC3	Ngân hàng luôn thực hiện đúng lời hứa với khách hàng	
<b>Phương tiện hữu hình</b>	HH1	Ngân hàng sử dụng các thiết bị với công nghệ tiên tiến	Yilmaz và cộng sự (2017)
	HH2	Các nhân viên của Ngân hàng luôn ăn mặc đẹp	
	HH3	Thiết kế nội thất của Ngân hàng luôn hấp dẫn	

<b>Khả năng tiếp cận</b>	TN1	Khi gặp sự cố, Anh/Chị có thể dễ dàng liên hệ với Ngân hàng qua điện thoại hoặc internet	Yilmaz và cộng sự (2017)
	TN2	Các chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh tọa lạc tại một vị trí địa lý thuận tiện	
	TN3	Khi sự cố được chuyển đến Ngân hàng qua điện thoại (hoặc qua internet hoặc e-mail), các vấn đề được giải quyết một cách thuận tiện	
<b>Sự hài lòng</b>	HL1	Anh/Chị hài lòng khi làm việc với Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh	Yilmaz và cộng sự (2017)
	HL2	Anh/Chị rất vui khi sử dụng các dịch vụ của Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh	
	HL3	Anh/Chị có ấn tượng tốt và tích cực về Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh	
<b>Lòng trung thành</b>	TT1	Anh/Chị sẽ ưu tiên lựa chọn Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh khi có nhu cầu trong tương lai	Yilmaz và cộng sự (2017)
	TT2	Anh/Chị sẽ tiếp tục yêu thích các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh	
	TT3	Anh/Chị sẽ giới thiệu người thân/Bạn bè/Đồng nghiệp sử dụng sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng TNHH MTV Shinhan Việt Nam trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh	

**Phụ lục 3.** Kết quả CFA của toàn bộ mô hình nghiên cứu đã chuẩn hoá



**Phụ lục 4. Kết quả SEM của mô hình lý thuyết đề xuất (chuẩn hóa)**

