

ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG ĐỔI MỚI SÁNG TẠO CÁC DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG

● ĐOÀN NGỌC DIỆP

TÓM TẮT:

Đổi mới sáng tạo là xu thế tất yếu của các tổ chức, ngân hàng trong bối cảnh chuyển đổi số. Để đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo của các dịch vụ ngân hàng cần sử dụng nhiều tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá. Bài viết trình bày phương pháp tổng trọng số để đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo của ngân hàng. Ví dụ mô phỏng được sử dụng để làm rõ các bước vận dụng của mô hình đề xuất.

Từ khóa: đổi mới sáng tạo, dịch vụ ngân hàng, ngân hàng, mô hình ra quyết định.

1. Đặt vấn đề

Trước bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 với sự xuất hiện của các mô hình kinh doanh và công nghệ mới, mọi tổ chức phải thường xuyên đổi mới sản phẩm, dịch vụ nhằm tăng khả năng cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh (Ngo và các cộng sự, 2021). Đổi mới, sáng tạo được xem là công cụ quan trọng giúp các tổ chức nâng cao năng lực cạnh tranh và chiếm lĩnh thị phần. Sự đổi mới sáng tạo xảy ra rộng rãi không chỉ ở các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh mà còn ở các lĩnh vực dịch vụ (Soliman, 2013). Gần đây, các ngân hàng đã áp dụng công nghệ mới như dữ liệu lớn, Blockchain, trí tuệ nhân tạo, nhằm đưa ra các sản phẩm và dịch vụ mới hoặc cải thiện các kênh phân phối (Ngo và Huynh, 2019). Ngoài ra, việc cung cấp các dịch vụ ngân hàng khác nhau tại các máy rút tiền, ngân hàng di động và ngân hàng trực tuyến có thể góp phần đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng (Wang và các cộng sự, 2020).

Nhận biết được tầm quan trọng và sự tác động mạnh mẽ của cách mạng công nghiệp 4.0, Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN)

đã ban hành nhiều quyết định, chính sách định hướng quan trọng, tạo điều kiện cho các hoạt động đổi mới, sáng tạo và thúc đẩy chuyển đổi số, khai thác, ứng dụng hiệu quả các công nghệ 4.0 trong hoạt động ngân hàng. Bên cạnh đó, NHNN thường xuyên quan tâm đến việc nâng cấp, xây dựng hạ tầng phục vụ hoạt động chuyển đổi số. Theo kết quả khảo sát của Hãng Tư vấn chiến lược toàn cầu McKinsey, mức độ ứng dụng ngân hàng số của Việt Nam được đánh giá có tốc độ nhanh nhất trong khu vực, tăng từ 41% năm 2015 lên đến 82% vào năm 2021, cao hơn mức tăng bình quân 23% của toàn khu vực. Hầu hết các công nghệ số phổ biến hiện nay đều được các ngân hàng triển khai mạnh mẽ, nâng cao hiệu quả hoạt động, gia tăng trải nghiệm khách hàng và tạo các nguồn thu mới, không gian phát triển mới; nhiều nghiệp vụ ngân hàng đã được số hóa toàn diện (Phạm Tiến Dũng, 2021).

Đo lường đổi mới sáng tạo của các tổ chức có vai trò quan trọng giúp tổ chức xem xét lại hoạt động đổi mới sáng tạo của mình, để từ đó có những điều chỉnh thích hợp. Mặc dù, đã có một số nghiên

cứu đưa ra các tiêu chuẩn và phương pháp để đánh giá mức độ đổi mới sáng tạo của các doanh nghiệp. Tuy nhiên, các nghiên cứu xem xét khả năng đổi mới sáng tạo của các ngân hàng còn rất hạn chế. Do đó, mục tiêu của nghiên cứu này là xem xét các tiêu chuẩn và làm rõ quy trình đánh giá khả năng đổi mới sáng tạo của các ngân hàng thương mại tại Việt Nam.

2. Các tiêu chí đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng

Khái niệm sáng tạo lần đầu tiên được Schumpeter đề cập năm 1934, đó là việc người lao động đưa ra các ý tưởng mới để cải tiến công việc và nâng cao năng suất đối với công việc cụ thể. Các ý tưởng mới này được hình thành trong quá trình người lao động thực hiện và giải quyết các công việc cụ thể trong doanh nghiệp. Acs và Audretch (1988) đã cho rằng đổi mới sáng tạo là một quá trình bắt đầu với sáng chế, tiếp theo là đưa ra sản phẩm mới, quy trình mới hoặc dịch vụ mới ra thị trường. Một cách tiếp cận rộng hơn, đổi mới sáng tạo là quá trình doanh nghiệp phát triển các loại sản phẩm, dịch vụ, quy trình, một phương pháp tiếp thị hay hệ thống quản lý mới nhằm đáp ứng những sự thay đổi của môi trường kinh doanh (DAveni, 1994; Oslo, 2005). Nguyễn Chí Long (2021) đã đưa ra các phân tích làm rõ sự khác biệt giữa sáng tạo và đổi mới. Trên cơ sở đó, tác giả đã đưa ra khái niệm đổi mới là quá trình doanh nghiệp chuyển hóa các ý tưởng của người lao động thành các sản phẩm và quy trình mới để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Trong đó, những ý tưởng mới của người lao động là điểm khởi đầu cho quá trình đổi mới của doanh nghiệp. Quá trình đổi mới sáng tạo của các doanh nghiệp, tổ chức có thể thể hiện dưới các góc độ như: sự ra đời của các sản phẩm mới, phương pháp sản xuất mới, sự phát triển của thị trường mới, phát triển nguồn cung mới và tạo ra cấu trúc thị trường mới trong một ngành.

Đã có nhiều nghiên cứu xem xét các khía cạnh khác nhau của đổi mới sáng tạo. Dozier và Montgomery (2020) đã tiến hành một cuộc điều tra sâu về quá trình đánh giá sử dụng cách tiếp cận lý

Bảng 1. Các chỉ số đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng

TT	Chỉ số	Nguồn
1	Lợi nhuận của dịch vụ (C1)	Wang và các cộng sự (2020)
2	Hiệu quả chi phí (C2)	
3	Lợi tức đầu tư (C3)	
4	Thị phần (C4)	
5	Năng lực tổ chức phi tài chính (C5)	
6	Đáp ứng mong đợi của khách hàng (C6)	
7	Tiềm năng đổi mới trên thị trường (C7)	
8	Cơ sở hạ tầng công nghệ (C8)	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

thuyết nền tảng để đổi mới công nghệ Blockchain trong ngân hàng. Wang và các cộng sự (2021) đã sử dụng mô hình phân tích bao dữ liệu 2 giai đoạn để đánh giá hiệu quả đổi mới của ngành công nghiệp sử dụng bằng sáng chế. Wang và các cộng sự (2020) đã sử dụng phương pháp ra quyết định đa tiêu chuẩn mờ để phân tích hiệu suất đổi mới cho các ngân hàng. Các tác giả đã phân chia các chỉ số đánh giá thành 2 nhóm: nhóm các yếu tố tài chính và các yếu tố phi tài chính. Bảng 1 tổng hợp các chỉ số đánh giá hiệu suất đổi mới của các ngân hàng.

3. Phương pháp tổng trọng số đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng

Nghiên cứu này trình bày phương pháp tổng trọng số để đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng. Các bước của phương pháp này được trình bày như sau:

Bước 1: Xác định trọng số của các tiêu chuẩn

Giả sử một hội đồng gồm k người ra quyết định ($D_t, t = 1, \dots, k$) chịu trách nhiệm cho việc đánh giá m ngân hàng ($A_i, i = 1, \dots, m$) dựa trên h tiêu chuẩn ($C_j, j = 1, \dots, h$).

Đặt $w_{jt} \in R^*, j = 1, \dots, h, t = 1, \dots, k$ là trọng số được xác định bởi người ra quyết định D_t cho mỗi tiêu chuẩn C_j . Giá trị trung bình, w_j , của mỗi trọng số C_j được đánh giá bởi hội đồng k người ra quyết định có thể được tính toán:

$$w_j = (1/k) \otimes (w_{j1} \oplus w_{j2} \oplus \dots \oplus w_{jk}) \quad (1)$$

Bước 2: Xác định tỷ lệ của các ngân hàng tương ứng với các tiêu chuẩn

Đặt x_{ij} , $i = 1, \dots, m$, $j = 1, \dots, h$, $t = 1, \dots, k$ là tỷ lệ thích hợp được xác định cho ngân hàng A_i bởi người ra quyết định D_t cho mỗi tiêu chuẩn C_j . Giá trị trung bình của các tỷ lệ, x_{ij} có thể được tính như sau:

$$x_{ij} = (1/k) \otimes (x_{ij1} \oplus x_{ij2} \oplus \dots \oplus x_{ijt} \oplus \dots \oplus x_{ijk}) \quad (2)$$

Bước 3: Chuẩn hóa giá trị tỷ lệ của các ngân hàng

Tiêu chuẩn đánh giá được chia làm 2 loại: tiêu chuẩn lợi ích (B) và tiêu chuẩn chi phí (C). Giả sử r_{ij} là giá trị trung bình của ngân hàng i cho tiêu chuẩn j . Giá trị chuẩn hóa x_{ij} được tính:

$$x_{ij} = \frac{r_{ij}}{r_{ijmax}}, j \in B \quad (3)$$

$$x_{ij} = \frac{r_{ijmin}}{r_{ij}}, j \in C \quad (4)$$

Bước 4: Xác định tổng giá trị hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng

Tổng giá trị hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của mỗi ngân hàng (A_i , $i = 1, \dots, m$) được tính bằng tích số giữa trọng số của các tiêu chuẩn và tỷ lệ của các ngân hàng đã được chuẩn hóa.

$$T_i = \left(\frac{1}{h}\right) \sum_{j=1}^h x_{ij} \otimes w_j$$

$$i = 1, \dots, m; j = 1, \dots, h \quad (5)$$

4. Ví dụ mô phỏng đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng

Giả sử các nhà quản lý cần đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng. Giả sử Hội đồng gồm có 4 thành viên, chịu trách nhiệm đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo của 3 ngân hàng dựa trên 8 tiêu chuẩn (như trong Bảng 1). Các bước đánh giá như sau:

Bước 1: Xác định trọng số của các tiêu chuẩn

Trọng số của các tiêu chuẩn đánh giá được xác định thông

qua phỏng vấn chuyên sâu các thành viên của hội đồng. Sử dụng phương trình (1), giá trị trọng số của các tiêu chuẩn được xác định trong Bảng 2.

Bước 2: Xác định tỷ lệ của các ngân hàng tương ứng với các tiêu chuẩn

Các thành viên trong hội đồng tiến hành đánh giá các ngân hàng dựa trên các tiêu chuẩn. Sử dụng phương trình (2), giá trị đánh giá trung bình của các ngân hàng tương ứng với các tiêu chuẩn được xác định trong Bảng 3.

Bước 3: Xác định tổng giá trị hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của mỗi ngân hàng

Sử dụng phương trình (5), tổng giá trị hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng được xác định như trong Bảng 4. Từ Bảng 4, ta có thể có xếp hạng của các ngân hàng như sau: $A_2 > A_1 > A_3$.

5. Kết luận

Đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo của ngân hàng có vai trò quan trọng giúp nâng cao năng lực cạnh tranh của các ngân hàng. Nghiên cứu đã trình bày phương pháp tổng trọng số để đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo của ngân hàng. Các bước đánh giá của mô hình gồm: (i) thành lập hội đồng đánh giá; (ii) xác định các tiêu chuẩn, tiêu

Bảng 2. Trọng số của các tiêu chuẩn đánh giá

Tiêu chuẩn	Thành viên hội đồng				Trung bình trọng số
	D1	D2	D3	D4	
C1	QT	QT	RQT	QT	4.25
C2	QT	QT	QT	QT	4
C3	RQT	BT	QT	QT	4
C4	QT	RQT	QT	QT	4.25
C5	BT	QT	QT	QT	3.75
C6	RQT	QT	QT	RQT	4.5
C7	QT	QT	BT	QT	3.75
C8	QT	BT	QT	QT	3.75

Ghi chú: Rất quan trọng = RQT = 5; Quan trọng = QT = 4; Bình thường = BT = 3

Bảng 3. Giá trị đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng

Tiêu chuẩn	Lựa chọn	Thành viên hội đồng				Trung bình tỷ lệ
		D1	D2	D3	D4	
C1	A1	RT	T	RT	T	4.5
	A2	T	T	RT	T	4.25
	A3	T	T	T	T	4
C2	A1	T	T	RT	T	4.25
	A2	RT	T	T	RT	4.5
	A3	T	T	RT	T	4.25
C3	A1	T	T	T	RT	4.25
	A2	T	RT	T	T	4.25
	A3	T	RT	T	RT	4.5
C4	A1	T	T	T	RT	4.25
	A2	RT	T	T	RT	4.5
	A3	T	T	T	RT	4.25
C5	A1	RT	T	T	RT	4.5
	A2	T	T	T	BT	3.75
	A3	T	T	T	T	4
C6	A1	BT	T	T	BT	3.5
	A2	T	T	T	T	4
	A3	T	BT	T	T	3.75

Ghi chú: Rất tốt = RT = 5; Tốt = T = 4; Bình thường = BT = 3.

Bảng 4. Giá trị tổng hợp đánh giá hoạt động đổi mới sáng tạo các dịch vụ của ngân hàng

TT	Ngân hàng	Giá trị tổng hợp	Xếp hạng
1	A1	17.302	2
2	A2	17.375	1
3	A3	16.989	3

chỉ đánh giá; (iii) xác định trọng số của các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá; (iv) đánh giá các ngân hàng dựa trên các tiêu chuẩn, tiêu chí; (v) xác định giá trị tổng hợp hoạt động đổi mới sáng tạo của các ngân hàng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Shubin Wang, Qilei Liu, Hasan Dinçer, and Serhat Yüksel. (2020). Analysis of Innovation Performance for Retail Banking Industry with the Hybrid Fuzzy Decision-Making Approach. *SAGE Open*, 1-13.
2. Nu Dieu Khue Ngo, Thanh Quynh Le, Roengchai Tansuchat, Toan Nguyen-Mau, and Van-Nam Huynh. (2021). Evaluating Innovation Capability in Banking Under Uncertainty. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 1-18.

3. F. Soliman. (2013). Does innovation drive sustainable competitive advantages? *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 9(1), 130-143.
4. Nu Dieu Khue Ngo and Van Nam Huynh. (2019). A Method for Innovation Capability Evaluation in Banking. *IEEE*, 1-6.
5. Phạm Tiến Dũng (2021). Ngành Ngân hàng Việt Nam chuyển đổi số để chủ động thích ứng và phát triển bền vững. Truy cập tại: <https://tapchinganhang.gov.vn/nganh-ngan-hang-viet-nam-chuyen-doi-so-de-chu-dong-thich-ung-va-phat-trien-ben-vung.htm>
6. Schumpeter, J.A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
7. Afuah, A. (2003). *Quản trị quá trình đổi mới và sáng tạo*. Nhà xuất bản Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
8. Amabile, T.M. (1996). *Creativity in Context: Update to "the Social Psychology of Creativity"*. USA: Westview Press.
9. Nguyễn Chí Long (2021). Hiểu đúng về đổi mới và sáng tạo. *Tạp chí Công Thương*, số 23, 191-195.
10. P. D. Dozier and T. A. Montgomery. (2020). Banking on Blockchain: An evaluation of innovation decision making. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 67(4), 1129-1141.
11. X. Wang, Y. Liu, and L. Chen. (2021). Innovation efficiency evaluation based on a two-stage DEA model with shared-input: A case of patent intensive industry in China. *IEEE Transactions on Engineering Management*, doi: 10.1109/TEM.2021.3068989.

Ngày nhận bài: 11/5/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 8/6/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 18/6/2022

Thông tin tác giả:

ĐOÀN NGỌC DIỆP

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Long Biên Hà Nội

EVALUATING INNOVATION ACTIVITIES OF BANKING SERVICES

● DOAN NGOC DIEP

Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam
- Long Bien - Hanoi Branch

ABSTRACT:

Innovation is an inevitable trend of organizations and banks in the context of digital transformation. It is necessary to use many evaluation criteria and sub-criteria to evaluate innovation activities of banking services. This study is to present the weighted sum method to evaluate the innovation activities of banks. Simulation examples are used to clarify the application steps of the study's proposed model.

Keywords: innovation, banking services, bank, decision-making model.