

1. TIẾNG VIỆT

TRANG THÔNG TIN ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SỸ

Tên đề tài: HOÀN THIỆN HỆ THỐNG CHỈ TIÊU ĐO LƯỜNG VÀ ĐÁNH GIÁ THÀNH QUẢ TẠI PHÒNG GIAO DỊCH SƠN TRÀ CỦA NGÂN HÀNG TMCP NAM Á.

Ngành: Kế toán

Mã số: 8340301

Họ và tên học viên: NGUYỄN THỊ TUỜNG VÂN

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Thị Xuân Trang

Cơ sở đào tạo: Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.

Tóm tắt: Đề án “Hoàn thiện hệ thống chỉ tiêu đo lường và đánh giá thành quả tại phòng giao dịch Sơn Trà của Ngân hàng TMCP Nam Á” đã đạt được một số kết quả chính. Trước hết, đề án đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về đo lường và đánh giá thành quả trong ngân hàng thương mại, đặc biệt là các nội dung liên quan đến hệ thống chỉ tiêu KPI và mô hình Thẻ điểm cân bằng — BSC. Trên cơ sở lý luận đó, luận văn làm rõ vai trò của việc xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá thành quả trong quản trị hoạt động ngân hàng, không chỉ nhằm đo lường kết quả kinh doanh mà còn hỗ trợ kiểm soát chất lượng hoạt động, nâng cao hiệu quả quản lý và định hướng hành vi làm việc của nhân viên.

Về mặt thực tiễn, luận văn đã phân tích thực trạng hệ thống chỉ tiêu đo lường và đánh giá thành quả tại phòng giao dịch Sơn Trà trong giai đoạn 2023–2025. Kết quả nghiên cứu cho thấy hệ thống chỉ tiêu hiện hành đã góp phần định hướng hoạt động kinh doanh, tạo cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành công việc của nhân viên và hỗ trợ Ban lãnh đạo trong công tác quản lý. Tuy nhiên, hệ thống này vẫn còn một số hạn chế như: còn thiên về các chỉ tiêu tài chính, chưa phản ánh đầy đủ chất lượng phục vụ khách hàng, hiệu quả quy trình nội bộ và năng lực phát triển của nhân viên; một số chỉ tiêu chưa thật sự phù hợp với đặc thù từng vị trí công việc; việc theo dõi và đánh giá còn chủ yếu thực hiện theo định kỳ, chưa hỗ trợ kịp thời cho công tác điều hành trong quá trình thực hiện chỉ tiêu.

Từ những hạn chế nêu trên, luận văn đã đề xuất giải pháp hoàn thiện hệ thống chỉ tiêu đo lường và đánh giá thành quả tại phòng giao dịch Sơn Trà theo định hướng BSC. Hệ thống chỉ tiêu đề xuất được xây dựng theo hướng kết hợp giữa chỉ tiêu tài chính và phi tài chính, đồng thời phân bổ trọng số phù hợp với đặc thù từng bộ phận, cụ thể là bộ phận Kinh doanh và bộ phận Kế toán – Xử lý giao dịch. Bên cạnh đó, luận văn cũng đề xuất bổ sung một số chỉ tiêu như mức độ hài lòng của khách hàng, tỷ lệ sai sót nghiệp vụ, thời gian xử lý giao dịch, số lượng giao dịch bình quân và mức độ hoàn thành đào tạo. Những chỉ tiêu này góp phần giúp việc đánh giá thành quả trở nên toàn diện, công bằng và sát với thực tế hoạt động hơn.

Về ý nghĩa khoa học, luận văn góp phần làm rõ việc vận dụng mô hình BSC trong xây dựng hệ thống chỉ tiêu đo lường và đánh giá thành quả tại cấp phòng giao dịch ngân hàng thương mại. Nghiên cứu cho thấy việc đánh giá thành quả cần được tiếp cận theo hướng cân bằng, không chỉ dựa vào kết quả tài chính mà còn cần xem xét các yếu tố phi tài chính có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động dài hạn.

Về ý nghĩa thực tiễn, các giải pháp của luận văn có thể hỗ trợ phòng giao dịch Sơn Trà hoàn thiện công tác đánh giá thành quả, nâng cao tính công bằng trong đánh giá nhân viên, cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng, giảm thiểu sai sót tác nghiệp và tăng hiệu quả điều hành của Ban lãnh đạo đơn vị.

Trong thời gian tới, đề tài có thể tiếp tục được nghiên cứu theo hướng mở rộng phạm vi khảo sát tại nhiều phòng giao dịch hoặc chi nhánh khác của Ngân hàng TMCP Nam Á để có cơ sở so sánh và đánh giá toàn diện hơn. Ngoài ra, các nghiên cứu tiếp theo có thể kiểm định hiệu quả của hệ thống chỉ tiêu sau một thời gian áp dụng, đồng thời nghiên cứu ứng dụng công nghệ số, bảng điều khiển quản trị và hệ thống cảnh báo sớm trong theo dõi, đánh giá KPI tại ngân hàng.

Từ khóa: đo lường thành quả; đánh giá thành quả; hệ thống chỉ tiêu; KPI; thẻ điểm cân bằng; BSC; ngân hàng thương mại; PGD Sơn Trà; Ngân hàng TMCP Nam Á

Người hướng dẫn khoa học



TS. NGUYỄN THỊ XUÂN TRANG

Đà Nẵng, ngày 16 tháng 6 năm 2026

Họ và tên học viên



NGUYỄN THỊ TƯỜNG VÂN

Khoa quản lý chuyên ngành



PGS.TS NGUYỄN CÔNG PHƯƠNG

2. TIẾNG ANH

INFORMATION PAGE OF MASTER THESIS

Name of thesis: Improving the System of Performance Measurement and Evaluation Indicators at Son Tra Transaction Office of Nam A Commercial Joint Stock Bank
Major: Accounting
Full name of Master student: NGUYEN THI TUONG VAN
Supervisors: Dr. Nguyen Thi Xuan Trang
Training institution: University of Economics – The University of Danang

Abstract The thesis entitled “Improving the System of Performance Measurement and Evaluation Indicators at Son Tra Transaction Office of Nam A Commercial Joint Stock Bank” has achieved several key results. Firstly, the thesis systematizes the theoretical basis of performance measurement and evaluation in commercial banks, particularly the contents related to the KPI indicator system and the Balanced Scorecard (BSC) model. Based on this theoretical foundation, the thesis clarifies the role of developing a performance evaluation indicator system in banking management. Such a system is not only used to measure business results but also to support the control of operational quality, improve management efficiency, and guide employees’ working behavior.

From a practical perspective, the thesis analyzes the current situation of the performance measurement and evaluation indicator system at Son Tra Transaction Office during the period 2023–2025. The research results show that the current indicator system has contributed to orienting business activities, providing a basis for evaluating employees’ job completion levels, and supporting the Board of Management in managerial activities. However, this system still has several limitations. It remains heavily focused on financial indicators and has not fully reflected customer service quality, internal process efficiency, and employees’ development capacity. Some indicators are not truly suitable for the characteristics of each job position. In addition, the monitoring and evaluation process is mainly conducted periodically and has not provided timely support for management during the implementation of assigned targets.

Based on the above limitations, the thesis proposes solutions to improve the performance measurement and evaluation indicator system at Son Tra Transaction Office according to the BSC orientation. The proposed indicator system is developed by combining financial and non-financial indicators, while allocating appropriate weights in accordance with the characteristics of each department, specifically the Business Department and the Accounting – Transaction Processing Department. In addition, the thesis proposes adding several indicators, such as customer satisfaction level, operational error rate, transaction processing time, average number of transactions, and training completion level. These indicators help make performance evaluation more comprehensive, fair, and consistent with actual operations.

In terms of scientific significance, the thesis contributes to clarifying the application of the BSC model in developing a system of performance measurement and evaluation indicators at the transaction office level of a commercial bank. The research shows that performance evaluation should be approached in a balanced manner, not only based on financial results but also taking into account non-financial factors that affect long-term operational efficiency.

In terms of practical significance, the solutions proposed in the thesis can support Son Tra Transaction Office in improving its performance evaluation practices, enhancing fairness in employee assessment, improving customer service quality, reducing operational errors, and increasing the management effectiveness of the unit’s Board of Management.

In the future, the topic can be further studied by expanding the research scope to other transaction offices or branches of Nam A Commercial Joint Stock Bank in order to provide a

basis for comparison and a more comprehensive evaluation. In addition, future studies may examine the effectiveness of the proposed indicator system after a period of application, while also researching the application of digital technology, management dashboards, and early warning systems in monitoring and evaluating KPIs in the banking sector.

Key words: performance measurement; performance evaluation; indicator system; KPI; balanced scorecard; BSC; commercial bank; Son Tra Transaction Office; Nam A Commercial Joint Stock Bank.