



NGHIÊN CỨU HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG NÔNG HỘ: MINH HỌA BẰNG SỐ LIỆU KHẢO SÁT TẠI VIETINBANK - CHI NHÁNH VĨNH LONG

VÕ VĂN CỬA*

Tóm tắt

Đề tài nghiên cứu hoạt động cho vay, tác giả sử dụng thông kê mô tả, phân tích số liệu sơ cấp được khảo sát 200 khách hàng là nông hộ vay vốn tại Vietinbank - chi nhánh Vĩnh Long. Kết quả phân tích cho thấy, Thái độ, Năng lực, Sự đồng cảm, Cơ sở vật chất, Lãi suất, Quy trình thủ tục và Sự đáp ứng là 7 yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng nông hộ.

Từ khóa: Cho vay, nông hộ, hoạt động.

Abstract

The research project on lending activities, the author used descriptive statistics, analyzed primary data, surveyed 200 customers who are farmers with loans at Vietinbank - Vinh Long branch. The analysis results show that, Attitude, Capacity, Empathy, Facilities, Interest rate, Procedures and Responsiveness are 7 factors that affect farm lending activities..

Keywords: Loans, farmers, activities.

1. Giới thiệu

Góp phần vào việc phát triển tốt hơn nữa các chương trình và hoạt động cho vay nông nghiệp của VietinBank nói chung và chi nhánh Vĩnh Long nói riêng thì đòi hỏi chi nhánh phải nâng cao được hiệu quả hoạt động cho vay đối với nông hộ. Hiệu quả ở đây chúng ta cần hiểu rõ hơn không chỉ là hiệu quả về mặt kinh tế của ngân hàng mà cần phải xét về hiệu quả từ hoạt động mang đến cho nông hộ. Với thực tế đó VietinBank chi nhánh Vĩnh Long rất cần một nghiên cứu về lĩnh vực này, vì vậy việc thực hiện nghiên cứu với tên: “Đánh giá hoạt động cho vay khách hàng nông hộ tại VietinBank chi

nhánh Vĩnh Long”. Nhằm tìm ra những thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân của những khó khăn từ đó để làm cơ sở để xây dựng các giải pháp góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng nông hộ tại VietinBank chi nhánh Vĩnh Long trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Khái niệm về hiệu quả hoạt động cho vay

Có rất nhiều khái niệm về hiệu quả, trong mỗi lĩnh vực có những khái niệm hiệu quả riêng. Về mặt ngôn ngữ, hiệu quả được hiểu là những hiệu quả khả quan đạt được cùng với những tiềm năng tiếp tục khai thác tốt

* Vietinbank Chi nhánh Vĩnh Long



hơn trong tương lai hiệu quả là việc thu được lợi ích tối đa với chi phí tối thiểu. Trong hoạt động cho vay của ngân hàng cũng tương tự như vậy, hoạt động cho vay được cho là hiệu quả khi ngân hàng không những tăng được dư nợ cho vay mà tăng thu nhập từ khoản vay, hoặc ngân hàng mở rộng cho vay để tăng doanh thu nhưng đảm bảo tốc độ tăng doanh thu lớn hơn tốc độ tăng dư nợ cho vay. Việc tăng thu nhập của khoản vay không chỉ được xem xét tại thời điểm hiện tại mà phục vụ cho hoạt động cho vay trong tương lai. [1]

Như vậy, theo tác giả cho rằng hiệu quả cho vay nông hộ cũng gắn liền với lợi ích đạt được của ngân hàng ở hiện tại và tương lai.

Hoạt động tín dụng là hoạt động cấu thành nên tài sản có và có ý nghĩa quan trọng đối với khả năng tồn tại và phát triển của mỗi ngân hàng, ngân hàng thương mại được cấp tín dụng cho tổ chức và cá nhân dưới hình thức cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu, cầm cố giấy tờ có giá, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của pháp luật. Hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại bao gồm: Cho vay; Chiết khấu, tái chiết khấu, cầm cố thương phiếu và các giấy tờ có giá; Bảo lãnh ngân hàng; Cho thuê tài chính.

2.2. Khái niệm về hộ nông dân

Khái niệm hộ nông dân hay còn được gọi là nông hộ được hiểu dựa trên khái niệm hộ gia đình, theo Bộ luật Dân sự Việt Nam hiện hành quan niệm hộ gia đình: “Hộ gia đình mà các thành viên có tài sản chung, cùng đóng góp công sức để hoạt động kinh tế chung trong sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp hoặc một số lĩnh vực sản xuất, kinh doanh khác do pháp luật quy định”. Vậy hộ nông dân hộ gia đình mà hoạt động sản xuất chủ yếu của họ là nông nghiệp.

Ngoài các hoạt động nông nghiệp, hộ nông dân còn có thể tiến hành thêm các hoạt động khác, tuy nhiên đó chỉ là các hoạt động phụ.

Trong nghiên cứu này tác giả khái niệm hộ nông dân bao gồm: Hộ nông dân, hộ sản xuất kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn.

2.3. Các nghiên cứu thực nghiệm có liên quan

Đào Thị Minh Hương (2016) “Tín dụng ở nông thôn Việt Nam” cho rằng việc tăng mức độ tiếp cận tín dụng chính thức thông qua cải tiến thủ tục cho vay (theo hướng đơn giản, gọn nhẹ, phù hợp với trình độ người dân, linh hoạt về thời hạn cho vay và giá trị cho vay), việc chính thức hóa các kênh tín dụng còn lại tác động tốt đến việc tạo nguồn vốn cho các hộ gia đình ở nông thôn vì tính kết quả của nó (như chi phí bộ máy thấp, linh hoạt về thời gian và quy mô khoản vay; xác định rõ mục đích vay, tính khả thi và khả năng thu hồi nợ cao).

Nguyễn Văn Thanh (2014) “Chất lượng tín dụng hộ sản xuất tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam” chỉ ra 4 nhóm nguyên nhân hạn chế trong hoạt động tín dụng kinh tế hộ của Ngân hàng Nông nghiệp & Phát triển nông thôn Việt Nam, bao gồm các nguyên nhân khách quan; nguyên nhân về phía ngân hàng như: về tổ chức, bộ máy, về cơ chế hoạt động tín dụng, những hạn chế về trình độ, đạo đức nghề nghiệp cán bộ Ngân hàng. Bên cạnh đó là nguyên nhân hạn chế từ phía khách hàng vay vốn và những nguyên nhân từ sự thiếu đồng bộ và kém kết quả của chính sách đối với kinh tế hộ sản xuất.

Nguyễn Cảnh Hiệp (2019) “Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay đối với nông nghiệp



công nghệ cao trong giai đoạn hiện nay” đã nhìn lại chính sách của Nhà nước về tín dụng đối với hoạt động sản xuất nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao cũng như thực trạng triển khai chính sách này những năm qua tại các ngân hàng thương mại (NHTM). Trên cơ sở phân tích các tồn tại trong hoạt động cho vay đối với các dự án, phương án sản xuất kinh doanh sản phẩm nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao, bài viết chỉ ra những nguyên nhân cơ bản của các tồn tại nói trên, từ đó đề xuất một số kiến nghị nhằm mở rộng hoạt động cho vay của các NHTM đối với lĩnh vực này trong thời gian tới.

Nguyễn Thị Hải Yến (2016) “Tín dụng ngân hàng đối với hộ sản xuất cà phê tỉnh Đắk Lắk” chỉ ra các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến tín dụng ngân hàng đối với hộ sản xuất cà phê ở tỉnh Đắk Lắk bao gồm: i) Nhóm nhân tố về đặc điểm của hộ sản xuất như khả năng hạch toán và quản lý của chủ hộ, tài sản đảm bảo và các hình thức tín dụng khác ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng ngân hàng đối với hộ sản xuất cà phê, và đây là nhóm nhân tố quan trọng nhất; ii) Nhóm nhân tố về đặc điểm của các NHTM như là công tác tổ chức, chất lượng nhân sự, chính sách cho vay, trong đó thủ tục cho vay của các NHTM tác động mạnh đến tiếp cận và sử dụng vốn tín dụng của hộ sản xuất cà phê; iii) Chính sách của Chính phủ, trong đó các chính sách về tín dụng như Nghị định cho vay nông nghiệp nông thôn, chính sách hỗ trợ mua tạm trữ cà phê, chính sách giảm tổn thất sau thu hoạch, chính sách tái canh cà phê đã có tác động tích cực góp phần cải thiện giá cả, hỗ trợ cho các hộ sản xuất về tư liệu sản xuất, về vốn đầu tư, về kỹ thuật góp phần tăng khả năng tiếp cận thông tin và sử dụng vốn có kết quả; iv) Các nhóm nhân tố khác như điều

kiện tự nhiên, thị trường tiêu thụ... cũng ảnh hưởng đến việc tiếp cận và sử dụng vốn tín dụng của các hộ.

Lê Đình Thắng (2019), “Các nhân tố tác động đến kết quả vay vốn của hộ sản xuất cà phê trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk”. Thông qua khảo sát 240 hộ nông dân sản xuất cà phê, kết quả cho thấy, chỉ có 14,6% hộ nông dân có vay vốn, các nhân tố tác động đến kết quả vay vốn gồm: Bảo hiểm; thu nhập; dân tộc và tuổi của cây cà phê. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao kết quả vay vốn của hộ nông dân trồng cà phê trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Do chưa có những nghiên cứu cụ thể về kết quả tín dụng của VietinBank đối với nông hộ, nên trong phần này tác giả chỉ lược khảo những nghiên cứu liên quan đến tín dụng nông nghiệp đây chính là tính mới của đề tài. Những nội dung chủ yếu tác giả quan tâm trong ở những nghiên cứu trên đó là những kết quả liên quan đến tín dụng nông nghiệp. Qua những nghiên cứu trên cho thấy có nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng và nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính để đạt được mục tiêu của mình đặt ra. Đối với nghiên cứu của mình thì tác giả cho rằng nghiên cứu này sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính là phù hợp.

2.4. Đánh giá hiệu quả của hoạt động tín dụng thông qua số liệu sơ cấp

Tác giả tiến hành đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng thông qua số liệu sơ cấp từ Nông hộ. Nguồn số liệu sơ cấp này được thu thập thông qua việc khảo sát về mức độ đáp ứng của hoạt động tín dụng đối với Nông hộ. Các phương yếu tố đánh cần khảo sát bao gồm: Thái độ phục vụ nhân viên, Sự đồng cảm từ



nhân viên, Cơ sở vật chất, Lãi suất, Quy trình thủ tục, Sự đáp ứng. Điều đặc biệt số liệu này được thu thập thông qua hai phương diện đó

là sự kỳ vọng từ của Nông hộ và kết quả nhận được. Nội dung cụ thể được tác giả thể hiện trong bảng sau:

Bảng 1: Thang đo cho các yếu tố

Stt	Tên Biến	Diễn Giải	Kỳ vọng					Nhận được				
I. Thái độ			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	TDPV1	Thái độ của nhân viên trong tiếp khách tại ngân hàng										
2	TDPV2	Thái độ trong giải đáp thắc mắc của nhân viên										
3	TDPV3	Việc đối xử phải công bằng đối với tất cả khách hàng										
4	TDPV4	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm										
II. Năng lực			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	NLPV1	Kỹ năng giao tiếp của nhân viên.										
6	NLPV2	Nhân viên am hiểu và kỹ năng giải quyết công việc.										
7	NLPV3	Nhân viên có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.										
8	NLPV4	Giải thích các vướng mắc										
9	NLPV5	Giải quyết khiếu nại										
III. Sự đồng cảm			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	SDC1	Nhân viên thông cảm cho những thắc mắc của Anh/Chị										
11	SDC2	Sự tận tình, quan tâm của nhân viên với những yêu cầu hợp lý của Anh/Chị.										
12	SDC3	Sự hiểu biết của nhân viên đối với tâm lý của Anh/Chị.										
IV. Cơ sở vật chất			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	CSVC1	Trụ sở, trang thiết bị của ngân hàng										
14	CSVC2	Điều kiện phục vụ tiện nghi như: máy lạnh, bàn, ghế.										
15	CSVC3	Mạng lưới phòng giao dịch và máy ATM.										



V. Lãi suất			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	LS1	Sự hợp lý của lãi suất cho vay tại VietinBank Vĩnh Long.										
17	LS2	VietinBank Vĩnh Long tạo ra sự phù hợp của lãi suất đối với khả năng của Anh/Chị.										
18	LS3	VietinBank Vĩnh Long hạn chế sự biến động lãi suất cho vay										
VI. Quy trình thủ tục			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	QTTT1	VietinBank Vĩnh Long đơn giản thủ tục cho vay										
20	QTTT2	VietinBank Vĩnh Long đã tạo ra sự dễ hiểu về thủ tục cho vay.										
21	QTTT3	VietinBank Vĩnh Long chấp hành quy định pháp luật về thủ tục cho vay										
VII. Sự đáp ứng			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	SDU1	Hoạt động cho vay của VietinBank Vĩnh Long đáp ứng nhu cầu vốn của Anh/Chị										
23	SDU2	Sự kịp thời đáp ứng nhu cầu vốn của VietinBank Vĩnh Long đối với Anh/Chị										
24	SDU3	Sự đáp ứng của hoạt động cho vay của VietinBank Vĩnh Long.										

(Ghi chú: (1) Rất không tốt; (2) Không tốt; (3) Bình thường; (4) Tốt; (5) Rất tốt)

(Nguồn: Tác giả tổng hợp trên thang đo SERVQUAL và các nghiên cứu trước)

Hiệu quả của hoạt động tín dụng đánh giá bởi nông hộ được tính bằng công thức sau: $HQ = \text{Trung bình kỳ vọng} - \text{Trung bình kết quả cảm nhận}$. Giá trị của HQ càng nhỏ thì hiệu quả hoạt động của dịch vụ cho vay tiền đối với nông dân của VietinBank Vĩnh Long càng có hiệu quả (Parasuraman và cộng sự, 1985).

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp thu thập

Phương pháp xác định cỡ mẫu: Nghiên cứu sử dụng phương pháp xác định cỡ mẫu đơn giản. Cỡ mẫu tối thiểu của nghiên cứu bằng 5 lần số biến quan sát. Trong nghiên cứu này thang đo có 25 biến quan sát nên cỡ mẫu tối



thiếu là $25 \times 5 = 125$ quan sát đây cũng là cỡ mẫu của nghiên cứu.

Phương pháp chọn mẫu: trong nghiên cứu này tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Tác giả tiến hành khảo sát một số khách hàng là nông hộ đang vay vốn tại VietinBank Vĩnh Long khi họ đến giao dịch tại ngân hàng.

3.2. Phương pháp phân tích

Trong nghiên cứu này tác giả sử dụng phương pháp thống kê mô tả và đại lượng trong phương pháp này tác giả sử dụng là trung bình.

4. Phân tích và thảo luận kết quả

4.1. Kết quả phân tích

Kết quả so sánh mức độ cảm nhận và kỳ vọng của nông dân đối với dịch vụ cho vay của Vietinbank Vĩnh Long được tổng hợp trong bảng sau:

Bảng 2: So sánh mức độ cảm nhận và kỳ vọng

Biến	Diễn Giải	TB kỳ vọng	TB Cảm nhận	HQ	Tỷ lệ HQ
TDPV1	Thái độ của nhân viên trong tiếp khách tại ngân hàng	4,01	3,73	0,28	93.02
TDPV2	Thái độ trong giải đáp thắc mắc của nhân viên	3,98	3,49	0,49	87.69
TDPV3	Việc đối xử phải công bằng đối với tất cả khách hàng	4,00	3,44	0,56	86.00
TDPV4	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm	4,06	3,39	0,67	83.50
Trung bình của cả yếu tố Thái độ		4.01	3,51	0,50	87,55
NLPV1	Kỹ năng giao tiếp của nhân viên.	3,96	3,57	0,39	90.15
NLPV2	Nhân viên am hiểu và kỹ năng giải quyết công việc.	3,96	3,40	0,56	85.86
NLPV3	Nhân viên có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.	4,01	3,51	0,50	87.53
NLPV4	Giải thích các vướng mắc	4,01	3,54	0,47	88.28
NLPV5	Giải quyết khiếu nại	3,98	3,53	0,45	88.69
Trung bình của cả yếu tố Năng lực		3.98	3,51	0,47	88,10
SDC1	Nhân viên thông cảm cho những thắc mắc của Anh/Chị	4,07	3,51	0,56	86.24
SDC2	Sự tận tình, quan tâm của nhân viên với những yêu cầu hợp lý của Anh/Chị.	4,00	3,62	0,38	90.50
SDC3	Sự hiểu biết của nhân viên đối với tâm lý của Anh/Chị.	3,89	3,54	0,35	91.00



Trung bình của cả yếu tố Sự đồng cảm		3.99	3,56	0,43	89,25
CSVC1	Trụ sở, trang thiết bị của ngân hàng	4,05	3,32	0,73	81.98
CSVC2	Điều kiện phục vụ tiện nghi như: máy lạnh, bàn, ghế.	4,03	3,55	0,48	88.09
CSVC3	Mạng lưới phòng giao dịch và máy ATM.	4,00	3,45	0,55	86.25
Trung bình của cả yếu tố Cơ sở vật chất		4.03	3,44	0,59	85,44
LS1	Sự hợp lý của lãi suất cho vay tại VietinBank Vĩnh Long.	4,01	3,51	0,50	87.53
LS2	VietinBank Vĩnh Long tạo ra sự phù hợp của lãi suất đối với khả năng của Anh/Chị.	3,98	3,38	0,60	84.92
LS3	VietinBank Vĩnh Long hạn chế sự biến động lãi suất cho vay	3,97	3,39	0,58	85.39
Trung bình của cả yếu tố Lãi suất		3.99	3,43	0,56	85,95
QTTT1	VietinBank Vĩnh Long đơn giản thủ tục cho vay	3,95	3,48	0,47	88.10
QTTT2	VietinBank Vĩnh Long đã tạo ra sự dễ hiểu về thủ tục cho vay.	4,15	3,3	0,85	79.52
QTTT3	VietinBank Vĩnh Long chấp hành quy định pháp luật về thủ tục cho vay	3,94	3,51	0,43	89.09
Trung bình của cả yếu tố Quy trình thủ tục		4.01	3,43	0,58	85,57
SDU1	Hoạt động cho vay của VietinBank Vĩnh Long đáp ứng nhu cầu vốn của Anh/Chị	3,89	3,45	0,44	88.69
SDU2	Sự kịp thời đáp ứng nhu cầu vốn của VietinBank Vĩnh Long đối với Anh/Chị	4,00	3,59	0,41	89.75
SDU3	Sự đáp ứng của hoạt động cho vay của VietinBank Vĩnh Long.	3,96	3,43	0,53	86.62
Trung bình của cả yếu tố Sự đáp ứng		3.95	3,49	0,46	88,35
Trung bình các yếu tố		3,99	3,48	0,51	87,17

(Nguồn: Xử lý số liệu khảo sát năm 2020)

4.2. Kết quả phân tích

Từ kết quả của bảng 2. cho thấy:

Thứ nhất, đối với yếu tố thái độ phục vụ có HQ của các biến đạt giá trị nhỏ nhất là 0,28

và lớn nhất 0,67 và trung bình cho cả yếu tố là 0,50 đạt tỷ lệ là 87,55%. Điều này cho thấy mức độ cảm nhận của nông dân về thái độ phục vụ của nhân viên trong quá trình giao dịch với



VietinBank đạt 87,55% so với kỳ vọng ban đầu là 100%. Kết quả này cho thấy không có sự chênh lệch lớn giữa giá trị kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng đối với thái độ phục vụ của nhân viên.

Thứ hai, đối với yếu tố năng lực phục vụ có HQ của các biến đạt giá trị nhỏ nhất là 0,39 và lớn nhất 0,56 và trung bình cho cả yếu tố là 0,47 đạt tỷ lệ là 88,1%. Điều này cho thấy mức độ cảm nhận của nông dân về năng lực phục vụ của nhân viên trong quá trình giao dịch với VietinBank đạt 88,1% so với kỳ vọng ban đầu là 100%. Kết quả này cho thấy không có sự chênh lệch lớn giữa giá trị kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng đối với năng lực phục vụ của nhân viên.

Thứ ba, đối với yếu tố sự đồng cảm có giá trị HQ của các biến đạt giá trị nhỏ nhất là 0,35 và lớn nhất 0,56 và trung bình cho cả yếu tố là 0,43 đạt tỷ lệ là 89,25%. Điều này cho thấy mức độ cảm nhận của nông dân về thái độ phục vụ của nhân viên trong quá trình giao dịch với VietinBank đạt 89,25% so với kỳ vọng ban đầu là 100%. Kết quả này cho thấy không có sự chênh lệch lớn giữa giá trị kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng đối với sự đồng cảm của nhân viên.

Thứ tư, đối với yếu tố cơ sở vật chất có giá trị HQ của các biến đạt giá trị nhỏ nhất là 0,48 và lớn nhất 0,73 và trung bình cho cả yếu tố là 0,59 đạt tỷ lệ là 85,44%. Điều này cho thấy mức độ cảm nhận của nông dân về cơ sở vật chất của ngân hàng trong quá trình giao dịch với VietinBank đạt 85,44% so với kỳ vọng ban đầu là 100%. Kết quả này cho thấy có sự chênh lệch tương đối lớn giữa giá trị kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng đối với cơ sở vật chất của ngân hàng.

Thứ năm, đối với yếu tố lãi suất có giá trị HQ của các biến đạt giá trị nhỏ nhất là 0,50 và lớn nhất 0,60 và trung bình cho cả yếu tố là 0,56 đạt tỷ lệ là 85,95%. Điều này cho thấy mức độ cảm nhận của nông dân về Lãi suất của ngân hàng trong quá trình giao dịch với VietinBank đạt 85,95% so với kỳ vọng ban đầu là 100%. Kết quả này cho thấy có sự chênh lệch tương đối lớn giữa giá trị kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng đối với lãi suất của ngân hàng.

Thứ sáu, đối với yếu tố quy trình thủ tục có giá trị HQ của các biến đạt giá trị nhỏ nhất là 0,43 và lớn nhất 0,85 và trung bình cho cả yếu tố là 0,58 đạt tỷ lệ là 85,57%. Điều này cho thấy mức độ cảm nhận của nông dân về quy trình thủ tục của ngân hàng trong quá trình giao dịch với VietinBank đạt 85,57% so với kỳ vọng ban đầu là 100%. Kết quả này cho thấy có sự chênh lệch tương đối lớn giữa giá trị kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng đối với quy trình thủ tục của ngân hàng.

Thứ bảy, đối với yếu tố sự đáp ứng có giá trị HQ của các biến đạt giá trị nhỏ nhất là 0,41 và lớn nhất 0,53 và trung bình cho cả yếu tố là 0,51 đạt tỷ lệ là 87,17%. Điều này cho thấy mức độ cảm nhận của nông dân về quy trình thủ tục của ngân hàng trong quá trình giao dịch với VietinBank đạt 87,17% so với kỳ vọng ban đầu là 100%. Kết quả này cho thấy không có sự chênh lệch lớn giữa giá trị kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng đối với sự đáp ứng của ngân hàng.

Nhìn chung các yếu tố được tác giả sử dụng đánh giá hiệu quả về chất lượng của dịch vụ cho vay khách hàng là nông dân tại Vietinbank Vĩnh Long cho thấy. Các yếu tố đều đáp ứng được từ 85,44% đến 89,25% so với kỳ vọng ban đầu của nông dân đến vay tiền



tại VietinBank Vĩnh Long. Trong đó thì yếu tố đáp ứng thấp nhất so với kỳ vọng của nông dân là Cơ sở vật chất chỉ đáp ứng được 85,44% so với kỳ vọng và Sự đồng cảm đáp ứng 89,25% so với kỳ vọng. Như vậy với kết quả này cho thấy VietinBank đã đạt được kết quả tương đối trong việc tạo ra chất lượng dịch vụ cho vay đối nông dân. Nên trong thời gian tới để có hiệu quả hơn trong việc cho vay khách hàng là nông dân thì VietinBank cần có những giải pháp mạnh mẽ hơn nhằm nâng cao hơn chất lượng dịch vụ của mình.

5. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay nông hộ tại vietinbank chi nhánh Vĩnh Long

Ngân hàng nên chú ý quy luật mùa vụ nông thôn luôn là nhân tố quyết định hiệu quả sử dụng đồng vốn của hộ nông dân. Chính vì vậy, cần xác định thời hạn vay linh hoạt hơn, khớp đúng với loại hình cây, con ở mỗi vùng sản xuất cho đến thu hoạch và chuẩn bị cho kỳ tiếp theo để phục vụ vốn cho quá trình sản xuất được liên tục. Trên cơ sở thực tế và tham khảo kinh nghiệm các nước, các chuyên gia kinh tế cho rằng cần thực hiện cho vay lưu vụ đối với hộ nông dân. Theo hình thức này, hộ nông dân sau một chu kỳ sản xuất chỉ cần trả hết lãi có thể đề nghị vay lưu vụ để tiếp tục đầu tư cho chu kỳ sau mà không phải làm lại thủ tục từ đầu. Cho vay lưu vụ giúp hộ nông dân có các điều kiện chủ động về vốn, giảm bớt các điều kiện phiền hà và gần khách hàng với ngân hàng hơn.

Quá trình phát triển nông nghiệp nông thôn cũng cần phải đa dạng hoá các loại sản phẩm, cũng như các ngành nghề dịch vụ phục vụ cho sản xuất nông nghiệp và đời sống. Do đó cần mở rộng hơn nữa các điều kiện vay

vốn, không chỉ đầu tư cho sản xuất cây, con giống... mà còn đầu tư cho các khâu dịch vụ, ngành nghề cơ khí, sửa chữa và nhất là sự phát triển thương nghiệp ở nông thôn. Rõ ràng là đối tượng tín dụng ở thị trường nông thôn đang được mở rộng, phong phú và đa dạng hơn các đối tượng đầu tư cũng như đổi mới các điều kiện tín dụng.

VietinBank cần quan tâm và phát vay nhiều hơn nữa đối với các hộ không có đất hay có đất đai quá ít, nhóm hộ này phải được hoạt động trong các hội, tổ, nhóm chính trị xã hội nào đó của địa phương như Hội nông dân, hội phụ nữ, hội cựu chiến binh, tổ tương trợ vay vốn. Đặc biệt, việc kiểm tra quá trình sử dụng vốn và truyền đạt kỹ thuật sản xuất đối với nhóm này phải đặt lên hàng đầu. Mặc dù tài sản thế chấp và cầm cố là yếu tố kém quan trọng nhất trong các yếu tố tín dụng, bởi vì ngân hàng luôn muốn người vay trả vốn và trả lãi cho mình từ lợi nhuận làm ra, nhưng khi người vay thế chấp tài sản có giá trị thì họ có trách nhiệm hơn đối với món nợ vay, từ đó họ phải tích cực và cố gắng xoay sở để trả được nợ. Hơn nữa, khi không có một tài sản có giá trị nào để làm vật đảm bảo thì lượng vốn vay trên mỗi hộ rất khó quyết định, trong khi đó sản xuất nông nghiệp không thể đầu tư chi phí bằng lượng vốn vay.

Đối với phần lớn nông dân thì thế chấp tài sản rất ngại bằng thủ tục rườm rà và xét vay quá lâu, khi thủ tục đơn giản hơn làm cho thời gian xét vay được rút ngắn hơn, điều này rất có lợi cho các hộ nông dân. Thứ nhất, do trình độ của nông dân quá thấp nên việc rút ngắn thủ tục sẽ tạo điều kiện dễ dàng cho nông dân, thực tế không ít trường hợp do chính quyền áp làm tất cả các khâu trong hồ sơ xin vay, điều này



rất có lợi cho người dân. Thứ hai, người vay đỡ tốn kém và mất ít thời gian vì không phải đi lại nhiều lần. Thứ ba, họ không bị chậm trễ mùa vụ vì chờ vốn hoặc nếu vay không được thì họ có thời gian tìm kiếm nguồn vốn khác.

Như chúng ta đã biết đối với hộ vay tín chấp thì nên áp dụng phương thức thu lãi hàng tháng hoặc quý và quản lý thường xuyên để người vay không lơ là trách nhiệm của mình. Việc này nên để các nhóm, tổ tự làm lấy và hưởng theo tỷ lệ nào đó theo sự thỏa thuận của các bên. Nhóm vay tín chấp là nhóm thường xuyên gặp khó khăn trong cuộc sống, họ không những có ít hoặc không có tư liệu sản xuất mà cũng không có kinh nghiệm làm ăn nhiều do chủ yếu đi làm thuê, làm mướn trong địa phương nên việc thu lãi hàng tháng không đảm bảo cho bên cho vay thu tốt tiền lãi vay mà chủ yếu là thôi thúc người vay luôn nỗ lực làm ăn và ý thức được trách nhiệm của mình đối với các tổ chức tín dụng. Nếu thực hiện được phương thức trả lãi thì rất tốt bởi vì đó là biện pháp vừa tích lũy vốn lại vừa đầu tư vốn rất thích hợp cho thu nhập nhỏ của nông dân nghèo.

Để thực hiện được việc này các hội, tổ, nhóm phải hoạt động tốt vì vấn đề thu vốn và lãi chính do lãnh đạo các tổ chức này thực hiện, đặc biệt các tổ chức này phải lập được một quỹ riêng để kịp thời hỗ trợ vốn khi có hộ gặp khó khăn. Hơn nữa các tổ viên phải có tính tự giác trong vấn đề trả vốn và lãi để đảm bảo thu đúng hạn.

VietinBank cần tập trung hơn trong việc phục vụ những xã ở các vùng xa xôi hẻo lánh, nơi có tỉ lệ nghèo đói cao nhất. Tại nhiều địa phương, nông dân muốn vay vốn phải đi rất xa, có khi phải mất gần nửa ngày mới đến trụ

sở ngân hàng, có khi không biết chắc có vay được hay không. Cần hỗ trợ hoạt động của các tổ cho vay lưu động của ngân hàng. Ở những địa phương có trình độ dân trí thấp, VietinBank ngoài việc cho vay nên có chủ trương hướng dẫn người dân cách sử dụng đồng vốn hợp lý, giúp họ xây dựng phương án phù hợp để quản lý nợ và rủi ro. Báo chí đã đề cập đến nhiều trường hợp, ví dụ ở những cộng đồng dân tộc thiểu số, người vay được tiền không biết làm gì, mang bỏ ống hoặc đi uống rượu.

Đa dạng hóa các loại hình tín dụng cho nông dân. Kinh nghiệm từ các chương trình tiết kiệm và tín dụng ở Việt Nam cho thấy người nghèo là những khách hàng có rủi ro tín dụng thấp. Các tổ chức tín dụng cũng nhận thấy rằng cho nông dân vay khá an toàn. Nợ quá hạn của nông dân thường dưới mức 5%, thấp hơn nhiều so với con số của các doanh nghiệp, các hợp tác xã, các cơ sở sản xuất tiểu thủ công nghiệp. Thế nhưng các định chế tài chính chính thức không nhiệt tình lắm trong việc cho các nông hộ vay. Một trong các lý do là các nông hộ thiếu những dự án nông nghiệp lớn, mà chủ yếu là vay tiền để đầu tư sản xuất manh mún, như nuôi lợn, gà, trồng rau, ngân hàng không muốn hiệu quả của đồng vốn của mình bị giảm do phải bị động “chạy theo nông dân”. VietinBank phải có cơ chế hoạt động để thoát khỏi xu thế “chỉ phục vụ khách hàng lớn”. Nhu cầu vay vốn của nông dân dù lớn dù nhỏ cũng nên được đáp ứng như nhau mới đảm bảo tính công bằng trong công tác tín dụng nông thôn nhằm góp phần tăng thu nhập và giảm đói nghèo ở nông thôn. Hiệu quả của đồng vốn có thể được giải quyết bằng cách hoàn thiện việc thẩm định dự án, đánh giá mức rủi ro của người đi vay.



Ngân hàng nên xem xét những khoản cho vay được thực hiện bởi một ngân hàng không thể nằm ngoài mục đích của một chính sách cho vay. Do vậy, chính sách cho vay được coi là nhân tố có ý nghĩa quyết định trong việc tận dụng sức mạnh của ngân hàng, làm chỗ dựa cho việc thẩm định, giám sát các món vay. Khi cho vay cần căn cứ vào kế hoạch, phương án kinh doanh, dự án đầu tư để hoạch định nguồn vốn đáp ứng sao cho mọi giai đoạn của quy trình được thực hiện thông suốt, tạo thuận lợi cho cả người vay và ngân hàng trong quá trình cho vay và thu nợ khi sản phẩm được tiêu thụ.

Xác định đầu tư có trọng điểm khu vực. Vùng nuôi trồng loại cây nào, con nào phù hợp, xây dựng định mức đầu tư, ưu tiên tăng định mức đầu tư, hạ lãi suất đối với những hộ thực hiện việc sản xuất theo quy hoạch và có kế hoạch tiêu thụ sản phẩm. Cần ưu tiên nguồn vốn và có chính sách ưu đãi đối với người đầu tư máy móc, thiết bị, công nghệ mới vào sản xuất.

Chú trọng cho vay đầu tư trang thiết bị máy móc, công nghệ phục vụ sản xuất nông nghiệp: Trong sản xuất nông nghiệp, công nghệ sản xuất của hộ nông dân trong tỉnh còn lạc hậu, lao động thủ công còn nhiều, nên năng suất, chất lượng còn thấp, vì vậy ngân hàng cần ưu tiên cho vay để khắc phục tình trạng này. Hơn nữa, cho vay lĩnh vực này cần phải ưu đãi về lãi suất, linh hoạt về phương thức thanh toán để tạo điều kiện cho hộ nông dân đầu tư. Nghiên cứu phát triển phương thức cho vay, thu nợ tay ba: Ngân hàng - khách hàng - doanh nghiệp cung ứng và thu mua. Nội dung của phương thức này là: khi cho vay ngân hàng sẽ giải ngân qua doanh nghiệp cung ứng vật tư và khách hàng là hộ nông dân sẽ nhận tiền vay bằng hiện vật. Khi trả nợ hộ nông dân ký hợp đồng tiêu thụ sản phẩm qua doanh nghiệp,

ngân hàng phối hợp cho vay doanh nghiệp thu mua để thu nợ. Phương thức này có tác dụng vật tư của doanh nghiệp cung ứng sẽ đến với khách hàng khi vay vốn, khách hàng không trực tiếp nhận tiền, do đó cũng không thể sử dụng vốn sai mục đích theo hợp đồng tín dụng đã ký kết với ngân hàng. Khi khách hàng bán sản phẩm cho doanh nghiệp, tiền thu được sẽ được ngân hàng thu nợ từ doanh nghiệp thu mua và do đó sẽ hạn chế được khó khăn cho ngân hàng khi thu nợ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Đăng Dờn, *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nxb Đại Học Quốc Gia Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2009;
- [2] Trần Văn Dự, *Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay hộ sản xuất tại các Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn khu vực đồng bằng Bắc bộ*, Luận án Tiến sĩ, Học viện Ngân hàng, Hà Nội, năm 2010;
- [3] Nguyễn Thị Bích Đào (2008), “Vai trò tín dụng đối với sự phát triển kinh tế nông thôn”, *Tạp chí Công nghiệp*, số 07, năm 2008;
- [4] Đào Thị Minh Hương, “Tín dụng ở nông thôn Việt Nam”, *Tạp chí Khoa học xã hội Việt Nam*, số 12 (109), năm 2016;
- [5] Nguyễn Cảnh Hiệp, “Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay đối với nông nghiệp công nghệ cao trong giai đoạn hiện nay”, *Diễn Đàn Tài Chính Tiền Tệ nghiên Cứu - Trao Đổi*, năm 2019;
- [6] Bùi Thị Hiền, *Nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp đối với hoạt động cho vay cho hộ sản xuất tỉnh Đắk Lắk*, Đề tài cấp bộ năm 2012, Trường Đại học Tây Nguyên, năm 2012;



[7] Nguyễn Văn Thanh, *Chất lượng tín dụng hộ sản xuất tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam*, Luận án tiến sĩ Trường Đại Học Ngân Hàng TP. Hồ Chí Minh, năm 2016;

[8] Lê Đình Thắng, “Các nhân tố tác động đến kết quả vay vốn của hộ sản xuất cà phê trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk”, *Tạp chí Tài chính*, kỳ 1 tháng 6/2019;

[9] Nguyễn Thị Hải Yến, *Tín dụng ngân hàng đối với hộ sản xuất cà phê tỉnh Đắk Lắk*, Luận Án Tiến Sĩ Kinh Tế, Đại Học Huế, Trường Đại Học Kinh Tế, năm 2016.

Ngày nhận bài: 07/10/2020

Ngày gửi phản biện: 13/10/2020

Ngày duyệt đăng: 05/11/2020