

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY HỘ NGHÈO
TẠI NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI VIỆT NAM
CHI NHÁNH TỈNH KON TUM

LÊ THỊ HOÀI TÂN

NIÊN KHÓA: 2015 – 2019

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

**ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY HỘ NGHÈO
TẠI NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI VIỆT NAM
CHI NHÁNH TỈNH KON TUM**

Sinh viên thực hiện:

Lê Thị Hoài Tân

Lớp: K49A TCDN

Khóa: 2015 – 2019

Giảng viên hướng dẫn:

TS.Trần Thị Bích Ngọc

Huế, tháng 01 năm 2019

TÓM TẮT KHÓA LUẬN

Vốn dành cho hộ nghèo được xem như là một mắt xích quan trọng trong việc thực hiện mục tiêu quốc gia. Nó có ý nghĩa to lớn không chỉ về mặt kinh tế mà còn cả về mặt xã hội. Là Ngân hàng hoạt động nhằm thực hiện mục tiêu về Xóa đói giảm nghèo và an sinh xã hội của Chính phủ, nên các tiêu chí đánh giá về hiệu quả có những nét đặc thù riêng. Ngân hàng Chính sách xã hội Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum đã sử dụng vốn tín dụng đối với hộ nghèo ngày càng có hiệu quả cao và tạo nên nhiều cơ hội và ý nghĩa cho các đối tượng chính sách trên địa bàn. Tuy nhiên bên cạnh đó cũng chỉ ra được những mặt hạn chế, còn tồn tại về việc sử dụng vốn hộ nghèo và chỉ ra nguyên nhân cụ thể. Trên cơ sở phân tích các tồn tại, nguyên nhân để đưa ra các giải pháp chính nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay hộ nghèo, hạn chế vốn bị thất thoát, tăng tính an toàn của nguồn vốn, đưa nguồn vốn hiệu quả nhờ đưa nguồn vốn đúng đối tượng và thúc đẩy tăng trưởng tín dụng chính sách có hiệu quả hơn với người nghèo.

Khóa luận ***“Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay hộ nghèo tại Ngân hàng Chính sách xã hội Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum”*** được thực hiện với mục đích góp phần giúp NHCSXH đánh giá lại thực trạng hoạt động cho vay hộ nghèo và đề xuất một số giải pháp để ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay trong thời gian tới. Qua việc nghiên cứu các lý luận và kết hợp với quá trình thực tế nghiệp vụ cho vay hộ nghèo, khóa luận đã nêu được một số vấn đề như sau: hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam, phân tích thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017, thu thập được ý kiến đánh giá của cán bộ ngân hàng và khách hàng về cho vay hộ nghèo hiện có của NHCSXH, từ đó đánh giá và nêu lên những kết quả đạt được, hạn chế, nguyên nhân và đưa ra những giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng.

Mặc dù khóa luận cơ bản đã giải quyết được những vấn đề nêu trên song với thời gian ngắn cùng lượng kiến thức nhiều nên vẫn có nhiều vấn đề chưa được nghiên cứu kỹ, còn mang tính khái quát. Dù vậy, vẫn rất mong nhận được sự góp ý bổ sung của quý thầy cô nhằm giúp cho đề tài được hoàn thiện hơn.

LỜI CẢM ƠN

Đối với bản thân tôi thời gian thực tập là một quãng thời gian có ý nghĩa thực sự, nó đánh dấu một bước ngoặt lớn trong cả cuộc đời sinh viên của mỗi cá nhân đang may mắn còn ngồi trên ghế nhà trường. Tuy thời gian không dài nhưng đây là quá trình đi từ lý luận đến thực tiễn, nó giúp tôi có cơ hội kiểm nghiệm lại những kiến thức đã được học, làm quen với các nghiệp vụ thực tế. Trên cơ sở đó đúc kết lại các kinh nghiệm thực tế chuẩn bị hành trang cho chặng đường mới tiếp theo của bản thân sau này.

Để có được sản phẩm này không chỉ là quá trình cố gắng phấn đấu của riêng tôi mà là thành quả quan tâm giúp đỡ của cả một tập thể: quý thầy cô giáo, quý phòng ban của Ngân hàng Chính sách xã hội Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.

Qua đây, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô giáo TS. Trần Thị Bích Ngọc đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình làm Khóa luận tốt nghiệp.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo, quý phòng ban Kế hoạch – Nghiệp vụ tín dụng và toàn thể cán bộ công nhân viên Ngân hàng Chính sách xã hội Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum đã tạo mọi điều kiện, quan tâm giúp đỡ tôi hoàn thành tốt đề tài khóa luận cũng như trong suốt quá trình thực tập.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện khóa luận này tôi không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô cũng như quý ngân hàng.

Xin chân thành cảm ơn!

Huế, tháng 01 năm 2019

Sinh viên

Lê Thị Hoài Tân

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	i
DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ	ii
DANH MỤC BẢNG	iii
PHẦN I: LỜI MỞ ĐẦU	1
1.Lí do chọn đề tài	1
2.Mục tiêu nghiên cứu	2
3.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4.Phương pháp nghiên cứu	2
5.Kết cấu đề tài	7
PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	9
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY HỘ NGHÈO CỦA NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI VIỆT NAM	9
1.1.Cơ sở lý luận.....	9
1.1.1.Hộ nghèo và sự cần thiết để giảm nghèo.....	9
1.1.1.1.Khái niệm hộ nghèo.....	9
1.1.1.2.Tiêu chí phân loại hộ nghèo	10
1.1.1.3.Nguyên nhân dẫn đến nghèo	13
1.1.2.Vốn vay và vai trò của vốn vay từ NHCSXH đối với hộ nghèo	15
1.1.3.Hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo	17
1.1.3.1.Khái niệm về hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo	17
1.1.3.2.Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo	17
1.1.3.2.1.Nhóm chỉ tiêu từ phía Ngân hàng.....	18
1.1.3.2.2.Nhóm chỉ tiêu từ phía Khách hàng.....	19
1.1.3.3.Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo	20
1.1.3.3.1.Nhóm nhân tố của NHCSXH	20
1.1.3.3.2.Nhóm nhân tố từ Khách hàng.....	21
1.1.3.3.3.Nhóm nhân tố khách quan khác	22
1.1.4.Các nguồn vốn tín dụng ưu đãi hộ nghèo trong thời gian vừa qua	22
1.1.4.1.Tín dụng ưu đãi thông qua NHCSXH	22

1.1.4.2.Tín dụng ưu đãi thông qua các chương trình, dự án của Chính phủ	22
1.2.Cơ sở thực tiễn.....	23
1.2.1.Tình hình hộ nghèo tại Việt Nam.....	23
1.2.2.Tình hình đói nghèo tại Kon Tum	24
1.2.3.Kinh nghiệm của một số nước về cho vay đối với hộ nghèo và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.....	25
1.2.3.1.Kinh nghiệm tại một số nước	26
1.2.3.2.Bài học kinh nghiệm và khả năng áp dụng vào Việt Nam.....	28
CHƯƠNG 2: ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ NGHÈO TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI VIỆT NAM – CHI NHÁNH TỈNH KON TUM.....	30
2.1.Tổng quan về NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	30
2.1.1.Lịch sử hình thành và phát triển của NHCSXH Việt Nam	30
2.1.2.Giới thiệu về NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	31
2.1.2.1.Lịch sử hình thành và phát triển của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	31
2.1.2.2.Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	32
2.1.2.3.Chức năng nhiệm vụ của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	33
2.1.3.Tình hình hoạt động của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum	35
2.1.3.1.Tình hình huy động vốn	35
2.1.3.2.Tình hình cho vay – dư nợ.....	37
2.1.3.3.Kết quả hoạt động chủ yếu của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	41
2.2.Thực trạng hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	42
2.2.1.Những vấn đề chung cho vay đối với hộ nghèo của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	42
2.2.1.1.Sơ đồ quy trình cho vay qua Tổ TK&VV	42
2.2.1.2.Đối tượng cho vay	44

2.2.1.3.Nguồn vốn cho vay	44
2.2.1.4.Nguyên tắc cho vay	45
2.2.1.5.Phương thức cho vay	45
2.2.2.Nguồn vốn	46
2.2.3.Về doanh số cho vay.....	47
2.2.4.Về số lượng khách hàng	48
2.3.Thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	48
2.3.1.Nhóm chỉ tiêu về phía Ngân hàng	48
2.3.2.Nhóm chỉ tiêu từ phía Khách hàng.....	54
2.3.3.Kết quả điều tra cán bộ ngân hàng và khách hàng về hoạt động cho vay của các hộ nghèo tại địa phương	57
2.3.3.1.Kết quả khảo sát nghiên cứu sơ bộ.....	57
2.3.3.2.Kết quả khảo sát nghiên cứu chính thức	57
2.3.3.2.1.Đánh giá của cán bộ ngân hàng.....	58
2.3.3.2.2.Đánh giá của khách hàng.....	62
2.3.4.Đánh giá chung về hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum	72
2.3.4.1.Những kết quả đạt được trong hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo	72
2.3.4.2.Những hạn chế và nguyên nhân của hoạt động hiệu quả cho vay đối với hộ nghèo.....	75
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY HỘ NGHÈO TẠI NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI VIỆT NAM – CHI NHÁNH TỈNH KON TUM.....	80
3.1.Thuận lợi và khó khăn trong việc cho vay và sử dụng vốn vay	80
3.1.1.Thuận lợi.....	80
3.1.2.Khó khăn.....	81
3.2.Định hướng và giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	81
3.2.1.Định hướng	81

3.2.2.Giải pháp.....	83
3.2.2.1.Đảm bảo đủ vốn cho vay	83
3.2.2.2.Tăng cường công tác tuyên truyền, kiểm tra giám sát hoạt động cho vay hộ nghèo tại NHCSXH, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ	84
3.2.2.3.Nâng cao mức cho vay bình quân hộ nghèo.....	87
3.2.2.4.Tập huấn công tác khuyến nông, khuyến ngư cho người nghèo.....	87
PHẦN III: KẾT LUẬN	89
1.Kết quả đạt được.....	89
2.Hạn chế.....	89
3.Hướng phát triển của đề tài	90
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Ý nghĩa
CBTD	Cán bộ tín dụng
CQĐP	Chính quyền địa phương
ESCAP	Ủy ban Kinh tế xã hội Châu Á – Thái Bình Dương Liên hợp quốc
HĐQT	Hội đồng quản trị
LĐ – TB&XH	Lao động – Thương binh và xã hội
NHCSXH	Ngân hàng Chính sách xã hội
NHN _o &PTNT	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn
NHTM	Ngân hàng thương mại
XĐGN	Xóa đói giảm nghèo
TK&VV	Tiết kiệm và vay vốn
TCVM	Tài chính vi mô
TW	Trung ương
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ

Sơ đồ

Sơ đồ 1: Tiến trình các bước nghiên cứu.....	5
Sơ đồ 2.1: Bộ máy tổ chức quản lý của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.....	33
Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay đối với hộ nghèo	43

Biểu đồ

Biểu đồ 2.1: Tỷ lệ hộ nghèo được vay vốn của Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017	50
Biểu đồ 2.2: Tỷ lệ thu lãi của Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017	52
Biểu đồ 2.3: Hệ số quay vòng vốn của Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017	53
Biểu đồ 2.4: Hệ số thu hồi nợ của Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017.....	54

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Tiêu chí phân loại hộ nghèo, hộ cận nghèo theo khu vực của Bộ LĐ – TBXH	12
Bảng 1.2: Tình hình hộ nghèo tại Việt Nam	23
Bảng 1.3: Tổng số hộ nghèo toàn tỉnh Kon Tum từ năm 2015 – 2017	25
Bảng 2.1: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn của Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum qua 3 năm hoạt động giai đoạn 2015 – 2017	35
Bảng 2.2: Kết quả hoạt động cho vay – dư nợ hộ nghèo và các đối tượng chính sách khác theo phương thức ủy thác thông qua các Hội đoàn thể tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017	37
Bảng 2.3: Tổng dư nợ cho vay hộ nghèo và các đối tượng chính sách của Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum năm 2015 – 2017	40
Bảng 2.4: Kết quả thu – chi tại Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017	41
Bảng 2.5: Nguồn vốn cho vay hộ nghèo của Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017	46
Bảng 2.6: Kết quả hoạt động cho vay hộ nghèo của Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017	47
Bảng 2.7: Một số chỉ tiêu hoạt động cho vay hộ nghèo của Hội sở tỉnh NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017	49
Bảng 2.8: Một số chỉ tiêu cho vay hộ nghèo của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017	55
Bảng 2.9: Đánh giá của ngân hàng về đặc điểm và tính hiệu quả của loại hình cho vay hộ nghèo	58
Bảng 2.10: Đánh giá của ngân hàng về cơ sở vật chất tại nơi giải ngân và thu hồi nợ	59
Bảng 2.11: Đánh giá của ngân hàng về các văn bản hướng dẫn thủ tục và quy trình cho vay hộ nghèo	60
Bảng 2.12: Đánh giá của ngân hàng về công tác tuyên truyền, vận động của ngân hàng, chính quyền địa phương và các cơ quan ban ngành liên quan	61

Bảng 2.13: Đặc điểm của khách hàng được khảo sát.....	62
Bảng 2.14: Một số thống kê của khách hàng được khảo sát	64
Bảng 2.15: Kết quả kiểm định trung bình tổng thể của khách hàng về đặc điểm và tính hiệu quả của loại hình cho vay hộ nghèo	66
Bảng 2.16: Kết quả kiểm định trung bình tổng thể của khách hàng về cơ sở vật chất tại nơi giải ngân và thu hồi vốn	67
Bảng 2.17: Kết quả kiểm định trung bình tổng thể của khách hàng về chất lượng đội ngũ nhân viên ngân hàng.....	68
Bảng 2.18: Kết quả kiểm định trung bình tổng thể của khách hàng về các văn bản hướng dẫn về thủ tục và quy trình cho vay hộ nghèo	69
Bảng 2.19: Kết quả kiểm định trung bình tổng thể của khách hàng về công tác tuyên truyền, vận động của ngân hàng, chính quyền địa phương và các cơ quan ban ngành liên quan	70
Bảng 2.20: Kết quả kiểm định trung bình tổng thể của khách hàng về đánh giá chung của hộ nghèo vay vốn	71

PHẦN I: LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Việt Nam là một nước đi lên từ sản xuất nông nghiệp, nền kinh tế đang trong giai đoạn phát triển nên mục tiêu xóa đói giảm nghèo (XDGN) được Đảng và Nhà nước ta coi là mục tiêu hàng đầu cần đạt được. Đời sống bộ phận người dân ở nông thôn những năm gần đây đã có nhiều cải thiện, sinh hoạt của người lao động đã bớt nhiều khó khăn do mỗi hộ nông dân đã được tham gia làm kinh tế từ nhiều nguồn vốn tài trợ khác nhau, trong đó có nguồn vốn của ngân hàng Chính sách xã hội Việt Nam (NHCSXH). Tiền thân của NHCSXH Việt Nam là Ngân hàng phục vụ người nghèo, là ngân hàng của người nghèo nên nó ra đời xuất phát từ nhu cầu bức thiết của người lao động. Việc giải quyết vấn đề XDGN trong nông nghiệp và nông thôn là một chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước và là một yêu cầu bức thiết không chỉ mang tính xã hội, tính chất nhân đạo giữa con người với con người mà nó còn mang tính chất kinh tế. Bởi lẽ nền kinh tế khi vẫn còn tồn tại một tỷ lệ không nhỏ nông dân nghèo sẽ kéo theo rất nhiều vấn đề kinh tế xã hội khác, nền kinh tế khó có thể phát triển với tốc độ cao và ổn định.

Để thực hiện chính sách XDGN, góp phần xây dựng đất nước, một trong những yếu tố góp phần tạo nên sự thay đổi của đất nước hiện nay nói chung và của tỉnh Kon Tum nói riêng phải kể đến tín dụng của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum. Tuy nhiên trong quá trình hoạt động cho vay đối với hộ nghèo vẫn còn nhiều bất cập. Đó là, nguồn vốn vay chưa đáp ứng được đầy đủ và kịp thời nhu cầu của các hộ nghèo trên địa bàn cả nước, cơ chế cấp vốn vay cho các hộ nghèo còn tiềm ẩn rủi ro cao, việc xác định tiêu chuẩn hộ nghèo còn nhiều thủ tục....Để nguồn vốn cho vay hộ nghèo được vay đúng đối tượng và được sử dụng một cách có hiệu quả và có khả năng hoàn vốn cao khi đến hạn, không để lại tổn động cao. Để làm được như vậy cần có một quá trình hoạt động cho vay hộ nghèo và các đối tượng chính sách khác hiệu quả.

Đặc biệt, Kon Tum là tỉnh duy nhất trong cả nước thực hiện chính sách hỗ trợ, cấp bù lãi suất đã tạo điều kiện cho các hộ nghèo dân tộc thiểu số thuộc các xã đặc biệt khó

khẩn mạnh dạn vay vốn để sản xuất kinh doanh, giảm bớt khó khăn trong việc trả lãi hàng tháng cho ngân hàng. Vì vậy em đã chọn đề tài : **“Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum”** để tìm hiểu và nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung:

Trên cơ sở đánh giá và phân tích thực trạng về hiệu quả cho vay vốn hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum giai đoạn 2015 – 2017 từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay hộ nghèo của ngân hàng.

Mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hiệu quả hoạt động cho vay hộ nghèo của NHCSXH.
- Nghiên cứu và đánh giá thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.
- Đề xuất các giải pháp, nên ra kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH.
- Phạm vi nghiên cứu:
 - + Về thời gian: Trong giai đoạn 2015 – 2017.
 - + Về không gian: Tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập thông tin:
 - + Thu thập thông tin thứ cấp: Số liệu được thu thập từ các tài liệu được tổng hợp và công bố của NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum, các số liệu của các cơ

quan của TP Kon Tum, các số liệu trên web của các Bộ, trên tạp chí khoa học, sách báo,...

+ Thu thập thông tin sơ cấp: Để có số liệu phục vụ cho nội dung nghiên cứu, em sẽ tiến hành khảo sát trực tiếp bằng phiếu thông tin theo mẫu có sẵn đối với các hộ dân vay vốn hộ nghèo và các cán bộ ngân hàng tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum. Đi khảo sát thực tế, nắm bắt tình hình cũng như điều tra được kết quả sử dụng vốn vay của các hộ được vay vốn.

- Đối tượng: Là các hộ vay vốn hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.

- Nội dung bảng hỏi: Gồm 6 yếu tố như sau:

- + Đặc điểm và tính hiệu quả của loại hình cho vay hộ nghèo: Bao gồm nhiều yếu tố như thời gian vay vốn, số tiền được vay, mức lãi suất, mức tiền vay, phương thức thanh toán, kỳ hạn vay – trả nợ, thủ tục vay, thời gian xử lý giao dịch, thông tin được bảo mật, sử dụng đúng mục đích hay không, sử dụng có hiệu quả vốn vay, cải thiện được cuộc sống không, có thể nhờ vốn để thoát nghèo không,....

- + Cơ sở vật chất tại nơi giao dịch: bao gồm các yếu tố như nơi giải ngân nằm ở vị trí dễ tìm, cơ sở vật chất tại nơi giao dịch đầy đủ, không gian giải ngân được bố trí rộng rãi, phương tiện phục vụ khách hàng hiện đại, trang bị các bảng niêm yết thông tin công khai,....

- + Chất lượng đội ngũ nhân viên: Bao gồm 5 yếu tố như nhân viên luôn quan tâm, lắng nghe và sẵn sàng tư vấn cho khách hàng, nhân viên nhiệt tình hướng dẫn khách hàng làm các thủ tục giấy tờ liên quan, nhân viên nắm chắc các quy trình nghiệp vụ, có trình độ chuyên môn giỏi, thái độ phục vụ lịch thiệp, nhã nhặn, ân cần, chu đáo, phong cách làm việc chuyên nghiệp.

- + Các văn bản hướng dẫn về thủ tục và quy trình cho vay hộ nghèo: bao gồm 2 yếu tố như việc niêm yết các văn bản, thông báo về các chương trình vay ở bảng thông tin hoạt động tại trụ sở ngân hàng và các điểm giao dịch của ngân hàng là rất

cần thiết, các văn bản, thông báo về thủ tục đầy đủ thông tin, rõ ràng và dễ hiểu đối với khách hàng.

+ Công tác tuyên truyền, vận động của ngân hàng, CQĐP và các cơ quan ban ngành liên quan: gồm 2 yếu tố như ngân hàng thường xuyên phối hợp với chính quyền địa phương tổ chức những buổi tập huấn, hướng dẫn về mục đích sử dụng vốn nhằm giải đáp những thắc mắc và tháo gỡ khó khăn cho người dân khi tham gia giao dịch, CQĐP, Hội đoàn thể và các ban ngành liên quan hoạt động rất có hiệu quả trong việc khuyến khích người dân (đặc biệt là hộ nghèo) tham gia gửi tiết kiệm và tiếp tục vay vốn.

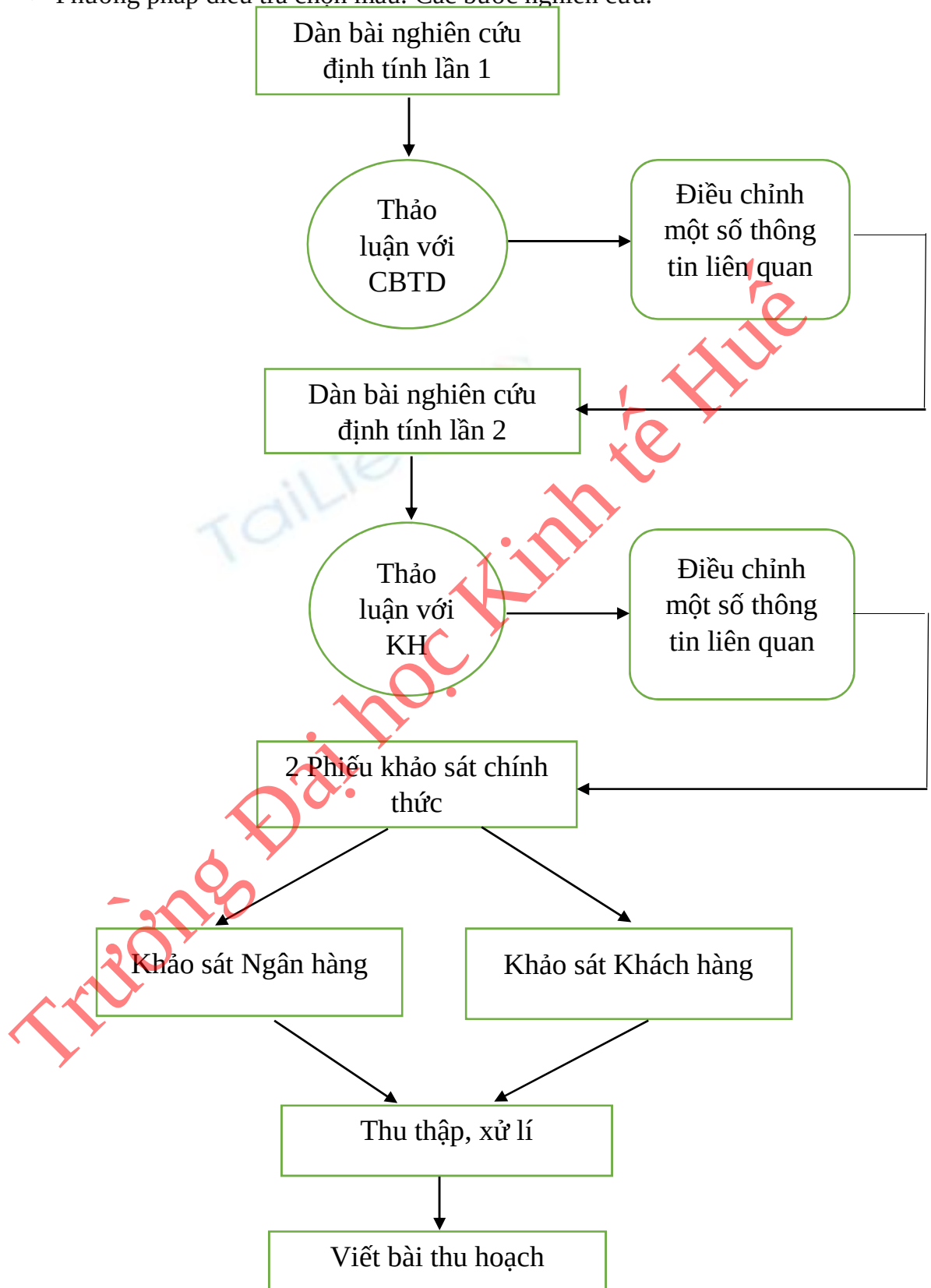
+ Đánh giá chung: Gồm nhiều yếu tố như tôi đánh giá cao về các đặc điểm và sự cần thiết của vốn vay hộ nghèo tại ngân hàng, tôi đánh giá cao về cơ sở vật chất của ngân hàng, tôi đánh giá cao về chất lượng của đội ngũ nhân viên ngân hàng, tôi đánh giá cao về các văn bản hướng dẫn về thủ tục và quy trình cho vay vốn hộ nghèo tại ngân hàng,.....

- Thang đo được sử dụng trong nghiên cứu:

+ Thang đo danh nghĩa: Là thang đo định tính dùng để biểu hiện các dữ liệu không có sự khác nhau về thứ bậc hay mức độ quan trọng. Thang đo được sử dụng để biểu hiện trong nghiên cứu này là giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn,...

+ Thang đo Likert 5: Là một loại thang đo thứ bậc, được nhà tâm lý học người Mỹ Rensis Likert phát triển vào năm 1932, giúp tìm hiểu về ý kiến và thái độ của người được hỏi về một hay nhiều vấn đề nào đó. Thang đo Likert thường được biết đến với ba loại: thang đo 3 mức độ, thang đo 5 mức độ, thang đo 7 mức độ,....Tuy nhiên, trong nghiên cứu này thang đo 5 mức độ là loại thang đo được sử dụng nhiều nhất và thang đo 5 mức độ được sử dụng với thang điểm từ 1 đến 5 lần lượt như sau: Rất không đồng ý, không đồng ý, bình thường, đồng ý, rất đồng ý.

- Phương pháp điều tra chọn mẫu: Các bước nghiên cứu:



Sơ đồ 1: Tiến trình các bước nghiên cứu

📌 Nghiên cứu sơ bộ: Gồm 2 bước nghiên cứu:

+ Nghiên cứu định tính lần thứ 1: Thảo luận trực tiếp với cán bộ tín dụng tại ngân hàng nhằm mục đích tìm hiểu, thu thập ý kiến và thái độ của họ về các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay đối với hộ nghèo. Từ đó làm cơ sở để xây dựng phiếu khảo sát dành cho cán bộ ngân hàng cùng với khách hàng.

+ Nghiên cứu định tính lần thứ 2: Chọn 5 – 7 khách hàng tại điểm giao dịch xã để thảo luận, chọn những khách hàng đã và đang vay vốn hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.

📌 Nghiên cứu chính thức:

Sau khi có kết quả nghiên cứu sơ bộ và đã được điều chỉnh, bổ sung một số vấn đề trong thang đo đánh giá về hoạt động cho vay hộ nghèo, các thông tin sẽ được tổng hợp thành hai phiếu điều tra hoàn chỉnh dành riêng cho từng đối tượng là khách hàng và cán bộ ngân hàng. Sau đó sẽ tiến hành thu thập dữ liệu bằng phương pháp khảo sát trực tiếp cá nhân.

+ Đối với khảo sát cán bộ ngân hàng: Sẽ tiến hành khảo sát với 10 cán bộ tín dụng phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ tín dụng các cán bộ hiện đang công tác tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum. Cuộc khảo sát được thực hiện vào ngày 06/11/2018.

+ Đối với khảo sát khách hàng: Sẽ thực hiện khảo sát tại quầy giao dịch của ngân hàng, và tiếp tục phỏng vấn hộ vay tại điểm giao dịch xã và hộ vay theo tổ TK&VV được thực hiện tại các điểm giao dịch xã vào ngày giao dịch hàng tháng. Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện. Tại mỗi điểm giao dịch vào ngày giao dịch của NHCSXH sẽ tiến hành khảo sát 10 khách hàng là hộ nghèo. Toàn thành phố có tổng cộng 21 xã, phường. Kích thước mẫu theo Hair và các cộng sự (2006) thì quy luật tổng quát cho cỡ mẫu tối thiểu là gấp 5 lần số biến quan sát. Do đó, trong nghiên cứu này cỡ mẫu tối thiểu sẽ là $5 \times 34 = 170$. Tuy nhiên, để tránh những trở ngại trong quá trình khảo sát và nhằm tăng tính đại diện cho tổng thể, mẫu được tiến hành 180 mẫu. Thời gian thực hiện khảo sát tương ứng với lịch giao dịch của ngân hàng tại xã, phường từ ngày 04/11/2018 đến ngày 24/11/2018. Do đó, để thu thập ý kiến của các khách hàng

một cách toàn diện hơn.

- Phương pháp phân tích số liệu:

- + Phân tích số liệu:

- ❖ Số liệu thứ cấp: Phân tích những số liệu thu thập được từ các báo cáo của các phòng ban có liên quan như NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum, Sở LĐ – TB&XH tỉnh Kon Tum, các Hội đoàn thể có hoạt động cho vay hỗ trợ hộ nghèo, kết quả thu thập cho chúng ta biết được tình hình nghèo tại địa phương, sử dụng Excel để tính toán.

- ❖ Số liệu sơ cấp: Trong phần thu thập số liệu ban đầu đề tài thu thập cả số liệu định tính và số liệu định lượng qua điều tra phỏng vấn trực tiếp hộ tham gia vay chương trình cho vay hỗ trợ người nghèo. Từ kết quả thu thập này, chúng ta sẽ biết được thông tin về tình hình vay vốn, sử dụng vốn, hiệu quả sử dụng vốn vay của người nghèo...Cùng với số liệu thứ cấp, chúng ta sẽ đánh giá mặt đạt được cũng như các tồn tại chương trình trong việc hỗ trợ giảm nghèo cũng như các tồn tại, nếu có, nhằm đề nghị giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động chương trình trong tương lai.

- + Phương pháp thống kê: Dựa trên các số liệu thống kê sử dụng kiểm định One – Sample T test để thống kê để mô tả sự đánh giá của cán bộ ngân hàng cũng như khách hàng về cho vay hộ nghèo và quá trình sử dụng vốn vay của các hộ nghèo được vay vốn.

- + Phương pháp so sánh: Dựa vào các số liệu có sẵn để tiến hành so sánh đánh giá tình hình hoạt động cho vay hộ nghèo giữa các năm, đưa ra số tương đối, tuyệt đối,...để nhận xét tốc độ tăng giảm liên hoàn. So sánh sự biến động tăng giảm tỷ lệ nghèo trong từng giai đoạn, trước khi vay và sau khi sử dụng vốn vay.

- + Phương pháp tổng hợp: Sau khi thu thập được số liệu đã điều tra tiến hành lựa chọn, phân tích đối chiếu, rút ra kết luận.

5. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục, tài liệu tham khảo thì kết cấu đề tài gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lí luận và thực tiễn về hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam

Chương 2: Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.

Chương 3: Định hướng và giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với hộ nghèo tại NHCSXH Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum.

TaiLieu.vn
Trường Đại học Kinh tế Huế