

Tín dụng vi mô tại Quỹ Tình Thương TYM ở Thành phố Hà Nội: Mức độ hiệu quả, nhân tố ảnh hưởng và giải pháp

Hoàng Vũ Hiệp*

Ngày nhận: 3/01/2016

Ngày nhận bản sửa: 20/02/2016

Ngày duyệt đăng: 25/02/2016

Tóm tắt:

Tài chính vi mô đang ngày càng nhận được sự quan tâm từ phía Nhà nước và chính quyền các cấp. Năm 2011, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 2195/QĐ-TTg về việc “Phê duyệt đề án xây dựng và phát triển hệ thống tài chính vi mô tại Việt Nam đến năm 2020” (Cổng thông tin điện tử Chính phủ, 2011). Hiện tại có rất nhiều tổ chức tài chính vi mô hoạt động trên địa bàn Hà Nội, bao gồm cả nhóm chính thức và phi chính thức. Bài viết này tập trung đánh giá hiệu quả của hoạt động tín dụng vi mô với nghiên cứu điển hình Quỹ Tình Thương TYM. Kết quả phân tích cho thấy tuy nhận được sự hài lòng từ phía người sử dụng, TYM vẫn chưa đạt được hiệu quả hoạt động trong những năm hoạt động vừa qua. Từ kết quả phân tích định lượng, bài viết đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như hiệu quả hoạt động của dịch vụ tài chính vi mô tại TYM.

Từ khóa: Tài chính, Tài chính vi mô, Quỹ tình thương, hiệu quả

Microcredit in TYM Fund Hanoi: Efficiency, determinants, and Solutions

Abstract

Microfinance has been attracting more attention from the Vietnamese Government. In 2011, the Prime Minister issued Decision No. 2195/QĐ-TTg about the “Approval for proposals to build up and develop the microfinance system in Vietnam until 2020” (Vietnam Government Portal, 2011). Currently, there are many microfinance institutions operating in Hanoi, including both formal and informal organizations. This paper focuses on evaluating financial efficiency of microfinance activity with the case study of TYM Fund. The research findings show that although TYM receive positive feedbacks from the clients, it has not reached acceptable level of financial efficiency. Based on the results, this paper proposes several solutions to improve and enhance the service quality as well as the operating efficiency of microcredit service of TYM Fund.

Keywords: Finance, Microfinance, Microcredit, Financial efficiency, TYM Fund

1. Đặt vấn đề

Trong những năm qua, nước ta đã đạt được những thành tựu đáng kể về tăng trưởng kinh tế, đem lại những kết quả vượt bậc trong công cuộc đẩy lùi đói nghèo. Tuy nhiên, tính đến 2015 vẫn còn khoảng 146.243 hộ nghèo (Bộ Thông tin Truyền thông, 2015). Đa phần các hộ nghèo này thiếu vốn để sản xuất, kinh doanh. Tín dụng vi mô, hay khoản

cho vay nhỏ với lãi suất hợp lý – một trong những sản phẩm của tài chính vi mô – là một công cụ góp phần xóa đói giảm nghèo, nâng cao mức sống cho người dân ở vùng khó khăn.

Hiện tại có rất nhiều tổ chức tài chính vi mô hoạt động trên địa bàn Hà Nội, bao gồm cả nhóm chính thức và phi chính thức. Trong đó, Tổ chức Tài chính Quy mô nhỏ Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên

Tình Thương (TYM), tiền thân là Quỹ Tình Thương TYM, là tổ chức đầu tiên được cấp phép. Thành lập vào năm 1991, TYM là tổ chức đầu tiên triển khai mô hình tín dụng vi mô tại Việt Nam với mục tiêu xóa đói giảm nghèo. TYM đã góp phần mang lại cơ hội cải thiện cuộc sống cho các hộ dân nghèo không chỉ ở Hà Nội mà còn trên phạm vi cả nước. Xuất phát từ thực trạng trên, bài viết này tập trung đánh giá tính hiệu quả và các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của dịch vụ tín dụng vi mô của TYM trên địa bàn Hà Nội, trên cơ sở đó, đề xuất một số giải pháp góp phần tăng cường hiệu quả của loại hình dịch vụ này.

2. Cơ sở lý luận

Tài chính vi mô, theo định nghĩa của Ngân hàng Phát triển châu Á (2011), là việc cung cấp một loạt các dịch vụ tài chính như tín dụng, tiết kiệm, bảo hiểm và chuyển tiền cho những cá nhân hoặc hộ gia đình có thu nhập thấp (Nghiem & cộng sự, 2006). Tín dụng vi mô – thành phần chủ yếu của mô hình tài chính vi mô (Greene & Gangemi, 2006), được hiểu là việc cung cấp các khoản vay nhỏ, miễn thế chấp cho thành viên các hợp tác xã, những người khó có thể tiếp cận đủ vốn để thực hiện những dự án kinh doanh nhỏ (Hossain, 2002), tín dụng vi mô đã trở thành một trong những công cụ đặc lực trong xóa đói giảm nghèo nhờ vào khả năng tạo cơ hội khởi nghiệp và phát huy tiềm năng sáng tạo của người nghèo (Yunus, 2001; Daley-Harris, 2009).

Bên cạnh nhiều tranh luận trái chiều về tác dụng xóa đói giảm nghèo của mô hình tín dụng vi mô tại Việt Nam, vấn đề về phát triển bền vững dưới góc độ tài chính của tín dụng vi mô cũng đang được quan tâm. Theo nhận định của Hossain (2002), Dehejia & cộng sự (2005), “tỷ lệ hoàn trả vốn vay cao là chưa đủ để tạo ra một cuộc cách mạng về tài chính vi mô”. Đối với các tổ chức tín dụng, cho vay là phương thức chính để tạo ra lợi nhuận và duy trì phát triển lâu dài, do vậy lãi suất là công cụ điều chỉnh để đảm bảo rằng doanh nghiệp vẫn tiếp tục tạo ra lợi nhuận song song với việc thu hút khách hàng (Moll, 2005). Thực tế này gây ra nhiều khó khăn cho các tổ chức tín dụng vi mô tại Việt Nam trong việc đưa ra một lãi suất hợp lý để đảm bảo cả hai mục tiêu: xóa đói giảm nghèo, và hiệu quả hoạt động.

Theo quan điểm của Hudon & Balkenhol (2011), mức độ hiệu quả là nền tảng then chốt giúp cho nhà tài trợ, nhà đầu tư có thể đánh giá năng lực hoạt

động của một tổ chức tín dụng vi mô, góp phần làm cho quá trình ra quyết định chính xác hơn so với việc chỉ dựa trên năng lực tài chính. Theo ý tưởng này, nghiên cứu sử dụng định nghĩa của Annim (2010) về tính hiệu quả trong hoạt động tín dụng vi mô như sau: “sự kết hợp tối ưu các nguyên liệu đầu vào (thời gian làm việc, nhân công, chi phí hoạt động) nhằm tối đa hóa số lượng khoản vay và khách hàng, đặc biệt là những người nghèo, thông qua sự cung cấp một chuỗi các dịch vụ có giá trị”.

Trong nghiên cứu của Assefa & cộng sự (2012), tỷ lệ chi phí hoạt động trung bình (Operating Expense Ratio – OER) và chi phí trên mỗi khách hàng (Cost per client – CPC) được sử dụng như hai thước đo chính để đánh giá hiệu quả hoạt động của 362 tổ chức tín dụng vi mô trên 73 nước trong giai đoạn từ 1995 đến 2009. Gonzalez (2007) cũng sử dụng hai chỉ tiêu OER và CPC khi đánh giá hiệu quả hoạt động dịch vụ tín dụng vi mô trong nghiên cứu với dữ liệu của 1003 tổ chức tín dụng vi mô tại 84 nước trên thế giới trong giai đoạn từ 1999 đến 2006.

Bên cạnh các chỉ tiêu đánh giá, khi nhắc đến các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của dịch vụ tín dụng vi mô, trong nghiên cứu của WorldBank (2005) và Guntz (2011), giá trị khoản vay trung bình (Average Loan Size – ALS) trên mỗi khách hàng được nhấn mạnh là có tác động nhất định đến tính hiệu quả của hoạt động này. Cụ thể, Guntz (2011) và Gonzalez (2007) kết luận rằng sự gia tăng của ALS dẫn tới sự phát sinh thêm các chi phí và trực tiếp làm giảm hiệu quả hoạt động của dịch vụ tín dụng vi mô. Olasupo & cộng sự (2014) trong một nghiên cứu gần đây đã đưa ra yếu tố năng suất cán bộ (Officer Productivity – OP) đóng vai trò tác động đến các chỉ tiêu hiệu quả hoạt động của các tổ chức tín dụng vi mô. Cụ thể, Olasupo & cộng sự (2014) tìm ra rằng, sự gia tăng năng suất của cán bộ tín dụng sẽ mang lại dấu hiệu tích cực cho hiệu quả hoạt động của tín dụng vi mô, tuy nhiên khi chỉ số đo lường năng suất này tiếp tục tăng lên quá cao sẽ dẫn đến quá tải, thiếu hụt nhân lực và gây ra tác dụng ngược, tiêu cực cho hiệu quả hoạt động.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Các chỉ số đo lường hiệu quả của dịch vụ tín dụng vi mô

3.1.1. Chi phí hoạt động trung bình (OER)

Nhằm đánh giá hiệu quả của dịch vụ tín dụng vi mô, nghiên cứu này áp dụng lý thuyết của Hudon & Balkenhol (2011) và Rosenberg (2009) qua việc sử

dùng Tỷ lệ Chi phí Hoạt động (Operating Expense Ratio - OER), chỉ số phổ biến nhất để thể hiện những chi phí phi tài chính theo tỉ lệ phần trăm trong tổng danh mục cho vay. Trong đó, tổng danh mục vay nghĩa là tổng dư nợ (chưa được hoàn trả) của tất cả các khoản vay.

Chi phí quản trị và nhân sự

$$\text{Tỷ lệ chi phí} = \frac{\text{Chi phí quản trị và nhân sự}}{\text{hoạt động trung bình}} \times \text{Tổng danh mục cho vay}$$

Tỷ lệ này giúp ta so sánh giữa lượng tiền cho vay và chi phí để tạo ra và quản lý các khoản vay đó. Tuy nhiên, Rosenberg (2009) chỉ ra một nhược điểm lớn của OER; theo đó, chỉ số này sẽ khiến các tổ chức cho vay khoản nhỏ kém hiệu quả hơn các tổ chức cung cấp khoản vay lớn hơn. OER trung bình của khu vực Đông Á - Thái Bình Dương vào khoảng 20,38% trong giai đoạn 2005 đến 2010 (Mixmarket, 2010).

Theo cách đánh giá này, một tổ chức có thể trở nên hiệu quả hơn bằng cách từ chối các khách hàng vay khoản nhỏ mà không cần bất kỳ một cải thiện nào trong hệ thống hoạt động. Điều này là không đúng với mục tiêu xã hội của một tổ chức tín dụng vi mô. Vì vậy, chỉ số ‘Chi phí trên mỗi khách hàng’ trở nên hữu dụng hơn để khắc phục hạn chế này khi sử dụng cùng với chỉ số ‘Chi phí hoạt động trung bình’.

3.1.2. Chi phí trên mỗi khách hàng (CPC)

Gonzalez (2007) đề xuất việc sử dụng chỉ số ‘Chi phí trên mỗi khách hàng’ (CPC) cùng với OER, dựa trên số lượng khách hàng đã phục vụ:

Chi phí quản trị và nhân sự

$$\text{Chi phí trên mỗi} = \frac{\text{Chi phí quản trị và nhân sự}}{\text{khách hàng}} \times \text{Số khách hàng hiện thời}$$

Chỉ số này chỉ ra chi phí bỏ ra để chuyển giao dịch vụ tới mỗi khách hàng, không kể đến số tiền cho vay, vì vậy là một công cụ đánh giá chính xác

hơn khi so sánh giữa nhiều tổ chức. Chi phí trên mỗi khách hàng trung bình của khu vực Đông Á - Thái Bình Dương là vào khoảng 63 USD trong giai đoạn 2005 - 2010.

3.1.3. Các yếu tố phát sinh chi phí

Các chỉ số đo lường hiệu quả được lựa chọn trong nghiên cứu này chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố phát sinh chi phí, theo ghi nhận từ Báo cáo Vi Ngân hàng (2007), bao gồm hai nhóm chính: đặc điểm cấp tổ chức và đặc điểm cấp quốc gia. Do giới hạn chuyên môn, nghiên cứu chỉ sử dụng nhóm thứ nhất (cấp tổ chức) nhằm tìm ra mối quan hệ giữa các yếu tố phát sinh chi phí và chỉ số đo lường hiệu quả. Cụ thể, Giá trị khoản vay trung bình (Average Loan Size - ALS) phản ánh rằng các khoản vay nhỏ sẽ tốn kém hơn khi giải ngân (trên mỗi USD cho vay) so với khoản vay lớn hơn. ALS được tính theo công thức sau:

Tổng danh mục cho vay

$$\text{Giá trị khoản vay} = \frac{\text{Giá trị khoản vay}}{\text{trung bình}} \times \text{Tổng số khách hàng cho vay}$$

Số lượng người vay được tính đến để chỉ ra chi phí cố định trên số lượng khách hàng. Mô hình cho vay cũng tác động gián tiếp lên tính hiệu quả thông qua việc quyết định năng suất làm việc của cán bộ tín dụng (Officer productivity – OP).

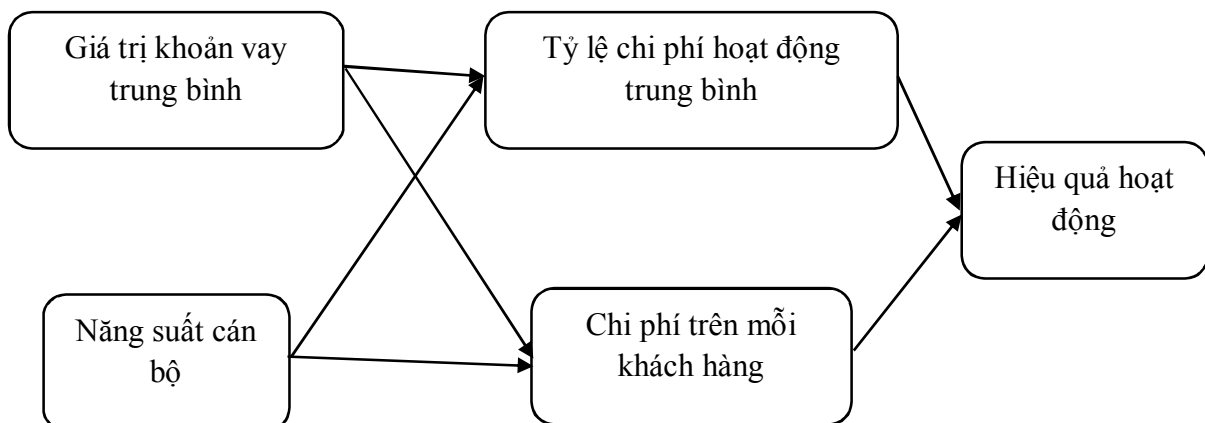
Tổng số khách hàng cho vay

$$\text{Năng suất cán bộ} = \frac{\text{Năng suất cán bộ}}{\text{Tổng số cán bộ tín dụng}}$$

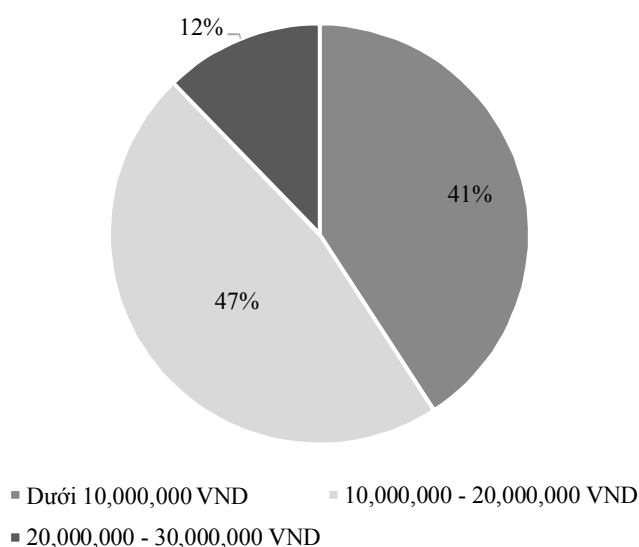
3.2. Phương pháp phân tích

Phương pháp định lượng chủ yếu đề cập đến các chỉ số đo lường mức độ hiệu quả của tín dụng vi mô được thu thập từ TYM Hà Nội. Những báo cáo tài chính của TYM qua các năm sẽ được thu thập để tính toán các chỉ số đo lường mức độ hiệu quả. Như

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Hình 2: Khoản vay



Nguồn: Tính toán của tác giả, 2015

trong các nghiên cứu hay báo cáo về thực trạng hiệu quả hoạt động của dịch vụ tín dụng vi mô khác trên thế giới (Guntz, 2011; Gonzalez, 2007; Olasupo, 2014), bài viết cũng đánh giá sự tương quan giữa các chỉ số này với các yếu tố phát sinh chi phí như Giá trị khoản vay trung bình hay Năng suất cán bộ thông qua mô hình sau để có được kết quả phân tích rõ ràng và chính xác.

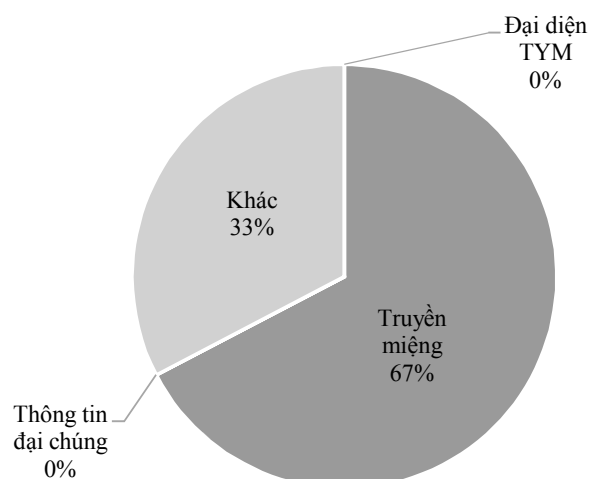
4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thực trạng hoạt động tín dụng vi mô tại TYM Hà Nội

4.1.1. Giá trị các khoản vay

Theo UNDP, các tổ chức tín dụng chỉ đến được với đối tượng nghèo nếu vốn vay trung bình dưới 150 USD. Trong số 150 đối tượng được điều tra: 41% vay dưới 10 triệu VND; 47% vay trong khoảng 10 đến 20 triệu VND; số còn lại vay trong khoảng

Hình 3: Phương thức tiếp cận dịch vụ



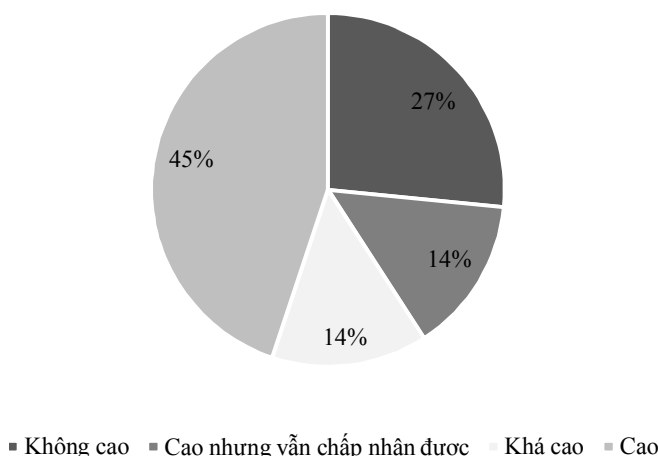
(Nguồn: Tính toán của tác giả, 2015)

20 đến 30 triệu VND. Như vậy trong trường hợp của TYM, vốn vay trung bình là khoảng hơn 10 triệu VND, cao hơn nhiều so với con số 3,1 triệu theo tiêu chuẩn của UNDP. Kết quả này khớp với kết quả ở phần phân tích chi số với thông tin lấy từ báo cáo tài chính của tổ chức; và đều chứng tỏ độ tiếp cận của dịch vụ với người nghèo thấp, mâu thuẫn với mục đích giảm nghèo của tổ chức.

4.1.2. Phương thức tiếp cận dịch vụ

Một trong những yếu tố để đánh giá mức độ hiệu quả của dịch vụ là sự truyền tải thông tin cho đối tượng người nghèo. Thực tế, 67% số người được hỏi biết đến dịch vụ qua người thân, bạn bè. Số còn lại, 33%, là những người được phổ biến về dịch vụ qua của Hội Phụ Nữ huyện. Điều đáng nói là không có một thành viên nào biết đến dịch vụ qua đại diện từ TYM. Trong cuộc phỏng vấn các cán bộ, TYM rất

Hình 4: Lãi suất



bị động trong việc đưa dịch vụ đến khách hàng. Nói cách khác, người dân phải tự tìm hiểu thông tin, tự tìm cách tiếp cận dịch vụ và không có sự tương tác từ phía tổ chức mà phải thông qua chính quyền địa phương để gửi đề xuất đến tổ chức để yêu cầu được cung cấp dịch vụ. Về kênh thông tin điện tử, trang web của TYM có đầy đủ thông tin cần thiết cũng như quảng bá về dịch vụ. Tuy nhiên, đây lại không phải là cách hiệu quả khi đối tượng chính cần được tiếp cận là người nghèo, những người không có điều kiện tiếp xúc nhiều với công nghệ thông tin.

4.1.3. Lãi suất

Chỉ có 27% khách hàng không thấy có vấn đề gì với lãi suất. Gần nửa số khách hàng (45%) nhấn mạnh rằng lãi suất hiện tại của tổ chức đưa ra là cao và tỏ ra khá bức xúc khi nhắc đến vấn đề này. Trong khi đó, 28% cho rằng lãi suất cao nhưng vẫn có thể chi trả được. Tuy nhiên, lãi suất cao có thể ảnh hưởng không ít đến thu nhập của họ; và giảm đi phần nào tốc độ cải thiện đời sống.

4.1.4. Đánh giá chung chất lượng dịch vụ

Phần đông khách hàng được phỏng vấn nhận định rất tích cực về thái độ phục vụ của cán bộ TYM. Tuy vậy, mối quan hệ giữa cán bộ và khách hàng quá gần gũi cũng có mặt trái. Nó có thể dẫn tới những quyết định chủ quan của cán bộ, hay nghiêm trọng hơn là sự thông đồng có chủ ý. Khi tổ chức cho phép linh hoạt trong việc thực thi các chính sách như đã phân tích ở phần trên, cán bộ có thể bỏ qua những yếu tố quan trọng như khả năng làm việc, khả năng chi trả, cho khách hàng vay khoản lớn hoặc trì hoãn các khoản cần thanh toán. Những trường hợp như vậy sẽ để lại hậu quả khá lớn với hiệu quả của dịch vụ.

Yếu tố nhận được phản hồi kém nhất từ phía khách hàng đó là quá trình theo dõi, hỗ trợ và tư vấn của cán bộ. Cứ 5 thành viên được phỏng vấn thì chỉ có 1 người phản hồi tích cực về vấn đề này. Quá trình làm kinh tế gia đình của mỗi hộ đều diễn ra tự túc và hầu như không nhận được hỗ trợ và tư vấn từ phía TYM.

4.2. Phân tích mối quan hệ giữa các yếu tố phát sinh chi phí và chỉ số đo lường hiệu quả hoạt động

4.2.1. Chi phí hoạt động trung bình (OER) và Giá trị khoản vay trung bình (ALS)

Dựa vào thông tin thu thập được từ báo cáo tài chính của TYM Hà Nội, từ năm 2010 đến 2012, chỉ số OER thể hiện sự phát triển khả quan khi có mức giảm nhẹ từ 3% xuống 2,1%. Tuy nhiên, ngay sau đó, từ năm 2012 đến 2015, OER của TYM Hà Nội lại chuyển hướng tăng vọt và đạt mức cao nhất vào năm 2015 với 4%. Theo Rosenberg (2009), mặc dù chỉ số OER của TYM dừng ở mức 4% vẫn được xem là chấp nhận được, nhưng xu hướng gia tăng nhanh từ năm 2012 đến 2015 được xem là đáng báo động và cần được xem xét để điều chỉnh trong tương lai. Bên cạnh đó, chỉ số ALS nhìn chung trong quá trình từ năm 2010 đến 2015 có mức tăng trưởng tốt từ khoảng 5.300.000 VND lên mức trên 13.000.000 VND.

Trong bảng phân tích kết quả tương quan giữa hai biến OER và ALS, các chỉ số đều mô tả rằng có sự tương quan ngược chiều giữa hai chỉ số này. Cụ thể, giá trị $R^2 = 0,578$ (lớn hơn 0,5) thể hiện rằng đường biểu diễn phù hợp nhất cho mối liên hệ của hai chỉ số này như trong biểu đồ trên là đáng tin cậy với 57,8% sự biến thiên của OER được mô tả bằng ALS. Thêm vào đó, giá trị $p = 1,77\%$ nhỏ hơn 0,05 cũng cho thấy có cơ sở để hai chỉ số trên có sự liên hệ. Do đó, khi giá trị trung bình các khoản vay càng cao sẽ khiến chi phí hoạt động bình quân giảm đi và tăng mức độ hiệu quả.

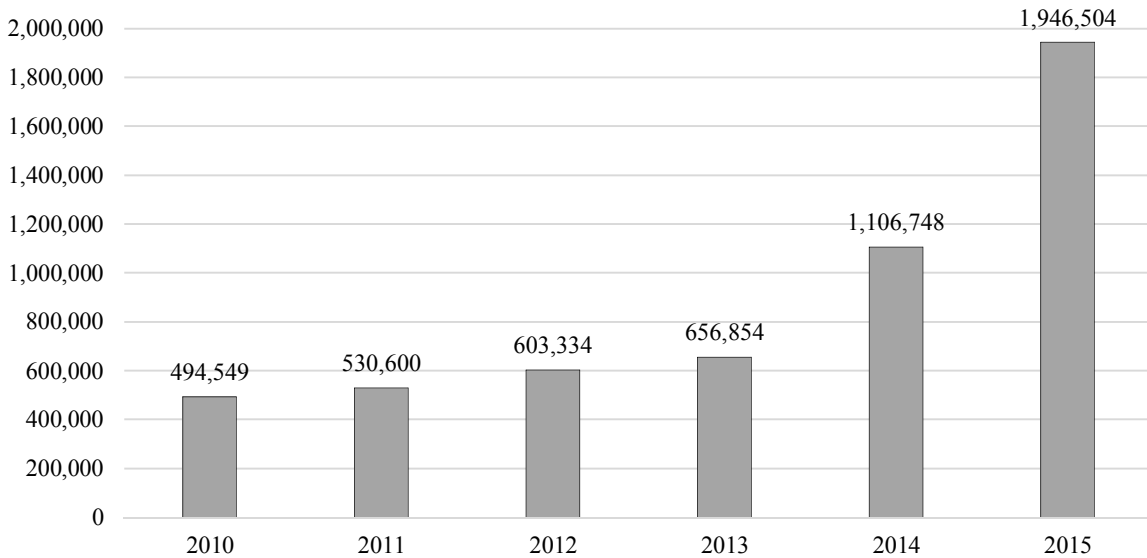
4.2.2. Chi phí trên mỗi khách hàng (CPC) và giá trị khoản vay trung bình (ALS)

Chỉ số CPC của TYM Hà Nội có sự gia tăng nhẹ từ năm 2010 đến 2013 (từ 167.750 VND lên 205.270 VND); tuy nhiên, trong hai năm cuối 2014 và 2015, chỉ số CPC đã tăng mạnh và đạt mức 530.530 VND vào năm 2015. Sự tăng trưởng đáng kể này có thể được lý giải bởi sự tăng mạnh của chi phí quản lý và nhân sự của TYM trong giai đoạn 2014 – 2015. Cụ thể, chi phí quản lý và nhân sự của TYM Hà Nội tăng nhẹ trong giai đoạn 2010– 2013

Bảng 1: Kết quả mối tương quan giữa chỉ số OER và chỉ số ALS

Hệ số tương quan	-0.0013847
R^2	0.578319
Độ lệch chuẩn	0.003545
Mức độ ý nghĩa	0.017765

Nguồn: Tính toán của tác giả, 2015

Hình 5: Chi phí quản lý và nhân sự*Đơn vị tính: VND**Nguồn: Tính toán của tác giả, 2015*

(từ 494.549.000 VND lên 656.854.000 VND) và bắt đầu tăng vọt và đạt mức gần 2 tỷ VND vào năm 2015.

Theo kết quả phân tích mối tương quan giữa hai biến ALS và CPC, chỉ số $R^2 = 0,637$ (cao hơn 0,5). Điều này thể hiện độ tin cậy về mối liên hệ thuận chiều giữa hai chỉ số này (với $\beta = 0,00325812$). Hơn nữa, chỉ số $p = 0,035$ (nhỏ hơn 0,05) cũng chứng tỏ có nhiều cơ sở để khẳng định có mối quan hệ giữa hai chỉ số CPC và ALS. Cụ thể, khi giá trị trung bình của các khoản vay lớn hơn thì chi phí cần bỏ ra trên mỗi khách hàng cũng tăng theo; điều này cho thấy mặc dù TYM đã có thể cho vay các khoản lớn hơn và làm giảm chi phí hoạt động trung bình (như phân tích ở phần trước) nhưng do tổng chi phí tăng mạnh (25% thuế thu nhập doanh nghiệp từ năm 2012) và số lượng khách hàng mà TYM tiếp cận được vẫn còn hạn chế nên chưa thể làm giảm chi phí trên mỗi khách hàng.

4.2.3. Chi phí hoạt động trung bình (OER) và Năng suất của cán bộ tín dụng (OP)

Mô hình cho vay cũng ảnh hưởng đến tỷ lệ năng suất của cán bộ tín dụng và từ đó tác động trực tiếp

đến hiệu quả hoạt động. Ở TYM Hà Nội, phương pháp cho vay trước đây kéo dài thời gian giải ngân các khoản vay do các thỏa thuận bắt buộc của tất cả các thành viên khác trong nhóm. Điều này khiến cho TYM khó có thể thu hút thêm khách hàng và do đó làm giảm năng suất của cán bộ tín dụng. Cụ thể, năng suất cán bộ tín dụng có sự sụt giảm trong năm 2012 (từ 337 khách hàng/cán bộ xuống 318 khách hàng/cán bộ trong khi không có sự thay đổi đáng kể từ số lượng khách hàng). Tuy nhiên trong năm 2013 năng suất đã được cải thiện rõ rệt và giữ ổn định ở mức khoảng 400 khách hàng/cán bộ. Có thể thấy mô hình cho vay cá nhân là giải pháp thu hút thêm khách hàng, tăng năng suất của cán bộ tín dụng và qua đó giảm thiểu chi phí giao dịch.

Tuy nhiên, theo như dữ liệu được biểu diễn trong bảng, năng suất cán bộ tín dụng và OER thể hiện một mối tương quan ngược chiều nhau khá rõ rệt với hệ số β mang giá trị âm (-0,000884741). Độ tin cậy được đảm bảo với chỉ số $R^2 = 0,684$ và giá trị $p = 5,3\%$ (lớn hơn không nhiều giá trị tiêu chuẩn 5%) có thể chấp nhận được. Nói cách khác, mối quan hệ ngược chiều này thể hiện rằng khi tăng năng suất

Bảng 2: Kết quả tương quan giữa chỉ số CPC và chỉ số ALS

Hệ số tương quan	0.00325812
R^2	0.637566418
Độ lệch chuẩn	0.048445149
Mức độ ý nghĩa	0.035363245

Nguồn: Tính toán của tác giả, 2015

Bảng 3: Kết quả tương quan giữa chỉ số OER và OP

Hệ số tương quan	-0.000884741
R ²	0.684650
Độ lệch chuẩn	0.034324
Mức độ ý nghĩa	0.052930

Nguồn: Tính toán của tác giả, 2015

Bảng 4: Kết quả tương quan giữa Chi phí mỗi khách hàng và Năng suất cán bộ tín dụng

Hệ số tương quan	-0.0299481
R ²	0.576814
Độ lệch chuẩn	0.054543
Mức độ ý nghĩa	0.000512

Nguồn: Tính toán của tác giả, 2015

làm việc của cán bộ tín dụng sẽ dẫn tới giảm chi phí hoạt động bình quân mỗi hạng mục cho vay và làm tăng hiệu quả hoạt động.

4.2.4. Chỉ số chi phí trên mỗi khách hàng (CPC) và năng suất cán bộ tín dụng (OP)

Trong hai năm cuối 2014 và 2015, chi phí cho mỗi người sử dụng đã tăng mạnh và đạt mức 530.530 VND. Sự tăng trưởng đáng kể này có thể được lý giải bởi sự tăng mạnh của chi phí quản lý và nhân sự của TYM trong giai đoạn 2014 – 2015. Như đã phân tích trong phần trước, giai đoạn trước đây do đặc thù của phương pháp cho vay yêu cầu có sự ràng buộc giữa các thành viên trong nhóm đã khiến kéo dài thời gian giải ngân các khoản vay cho khách hàng. Điều này khiến cho TYM khó có thể thu hút thêm khách hàng và do đó làm giảm năng suất của cán bộ tín dụng.

Khi đánh giá mối tương quan giữa chỉ số tỷ lệ chi phí trên mỗi khách hàng với năng suất của cán bộ tín dụng, kết quả cho thấy có cơ sở để kết luận về mối liên hệ ngược chiều giữa hai yếu tố này (với $R^2 = 0,577$, $p = 0,0005$, và $\beta = -0,0299481$). Nói cách khác, sự không ổn định và có nhiều năm sụt giảm trong năng suất cán bộ tín dụng đã góp phần làm sụt giảm doanh thu và lợi nhuận của TYM, mặt khác do năng suất thấp nên giảm khả năng tiếp cận khách hàng và gián tiếp dẫn tới sự gia tăng trong chi phí trên mỗi khách hàng (do tổng chi phí tăng mạnh từ năm 2013).

4.2.5. Kết luận về hiệu quả hoạt động tín dụng vi mô tại Quỹ tình thương TYM Hà Nội

Qua sự phân tích các chỉ số đo lường hiệu quả, nghiên cứu nhận định rằng thực trạng hoạt động tín dụng vi mô tại TYM Hà Nội chưa được triển khai và quản lý một cách hiệu quả. Cụ thể, chi phí hoạt động năm 2015 của TYM đã chứng kiến một sự gia

tăng đáng kể, gấp 4 lần so với năm 2013, dù trước đó hoạt động của TYM được quản lý khá hiệu quả khi chi phí hoạt động chỉ tăng nhẹ và ổn định trong giai đoạn 2010-2013. Kết quả phân tích cho thấy có mối liên hệ giữa tỷ lệ chi phí hoạt động (OER) và các yếu tố phát sinh chi phí. Nói cách khác, sự gia tăng chi phí hoạt động của TYM bắt nguồn từ việc cung cấp các khoản vay lớn hơn, sự gia tăng số lượng khách hàng và sự sụt giảm của năng suất của cán bộ tín dụng. Mặc dù các mối tương quan thể hiện rõ ràng và có kết quả giống với các nghiên cứu trước đây (Armendáriz & Morduch, 2005; Gonzalez, 2007) nhưng thực trạng hoạt động lại đang đi theo chiều hướng tiêu cực, kém hiệu quả.

Qua kết quả phỏng vấn cán bộ tín dụng và khách hàng, về tổng quan, khách hàng hài lòng với dịch vụ tín dụng vi mô của TYM Hà Nội. Tuy nhiên, dịch vụ này vẫn còn tồn tại khá nhiều những mặt hạn chế về cơ chế quản lý hoạt động, chính sách và sự tương tác giữa khách hàng và TYM. Nguyên nhân của sự gia tăng chi phí hoạt động của tổ chức nằm ở những mặt hạn chế về chất lượng dịch vụ như trên. Cụ thể, sự thiếu hiệu quả có thể bắt nguồn từ hoạt động triển khai và quản lý. Kể từ khi mô hình này được áp dụng qua sự học hỏi kinh nghiệm của các nước đi trước trong lĩnh vực tài chính vi mô, quá trình chuyển giao phương pháp, mô hình chưa thật sự hiệu quả. Hạn chế này được chứng minh bằng sự không nhất quán giữa câu trả lời của cán bộ tín dụng và trường chi nhánh liên quan đến quy trình thẩm duyệt vốn vay ở TYM Hà Nội. Nguyên nhân có thể do chính bản thân TYM chưa tổ chức ra các buổi tập huấn cán bộ một cách chính thức và bài bản.

Tóm lại, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng TYM chưa đạt được mục tiêu hiệu quả hoạt động. Ngoài ra, sự gia tăng đáng kể trong chi phí hoạt động từ

sau năm 2011 là do TYM Hà Nội phải chịu thuế thu nhập doanh nghiệp 25% kể từ khi trở thành tổ chức đầu tiên được cấp giấy phép hoạt động với tư cách pháp nhân của một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên năm 2010.

5. Đề xuất giải pháp

5.1. Kiến nghị về thuế

Ngay sau khi chuyển đổi, TYM phải chịu thuế thu nhập doanh nghiệp 25%. Khoản thuế không phù hợp này khiến TYM bị giảm nguồn vốn bổ sung hoạt động, do đó giảm khả năng mở rộng mạng lưới hoạt động phục vụ người nghèo. Trước những trở ngại đó, với vai trò là tổ chức đầu tiên được cấp phép, TYM nên chủ trương sớm hoàn thiện các văn bản kiến nghị với các Bộ, ban, ngành và các cơ quan hữu quan sớm xem xét, tạo điều kiện cho các tổ chức tài chính vi mô được giảm thuế thu nhập doanh nghiệp. Đây sẽ là cơ sở để TYM có điều kiện tái đầu tư, bổ sung tăng nguồn vốn, mở rộng địa bàn và phục vụ được nhiều người nghèo hơn nữa trên khắp mọi miền đất nước.

5.2. Đầu tư đào tạo, phát triển nguồn nhân lực

Như đã phân tích về vấn đề cán bộ chưa nắm rõ các chính sách, quy định của tổ chức, thực trạng này có thể được giảm thiểu nhờ kiểm tra thường xuyên kiến thức và kỹ năng của cán bộ sử dụng phương pháp đánh giá chéo. Bản đánh giá này nên bao gồm tất cả những thông tin quan trọng về quy trình cho vay của tổ chức như vòng vốn, điều kiện để trở thành thành viên. Câu trả lời của cán bộ sẽ được đối chiếu với quy định thực tế của tổ chức. Hình thức kiểm tra này sẽ giảm thiểu nguy cơ cán bộ đưa ra những quyết định dựa trên cảm tính. Theo báo cáo hoạt động năm 2014 của TYM, kế hoạch đào tạo

nhân lực giai đoạn 2015-2016 sẽ được triển khai định kỳ hàng tháng bao gồm tập huấn kỹ năng quản lý, quản lý rủi ro, tin học văn phòng, kỹ năng giao tiếp. Tuy nhiên, dựa trên kết quả khảo sát thực tế, cán bộ trên địa bàn Hà Nội chỉ được tham gia chương trình tập huấn nâng cao kỹ năng nghiệp vụ một lần trong năm. Điều này thể hiện sự thiếu nhất quán của ban lãnh đạo trong quá trình triển khai, giám sát và điều phối kế hoạch. Để khắc phục tình trạng trên, ban Giám đốc TYM cần chủ động hơn trong quá trình triển khai kế hoạch, định kỳ (hàng tháng) giám sát tiến độ nhằm đánh giá tiến độ công việc và phân bổ hiệu quả các nguồn lực.

5.3. Giảm thiểu chi phí

Tính hiệu quả trong nghiên cứu được định nghĩa dựa trên việc sử dụng hiệu quả các yếu tố đầu vào nhằm tối đa hóa các yếu tố đầu ra, bởi vậy giảm thiểu chi phí là việc làm cần thiết để TYM nâng cao hiệu quả hoạt động. Vì vậy, năng suất làm việc của cán bộ tín dụng sẽ tăng đáng kể nhưng cũng đi đôi với khó khăn trong việc theo sát và quản lý thành viên. Nhằm trợ giúp cán bộ trong vấn đề này, TYM cần phát triển nguồn nhân lực theo hình thức cộng tác viên tình nguyện. Đối tượng mục tiêu là những thành viên lâu năm của cụm, các thành viên hưu trí có mong muốn đóng góp công sức, sự nhiệt tình của mình vì cơ hội cải thiện cuộc sống của người dân. Bởi vậy, các cộng tác viên của TYM sẽ có thể phát huy vai trò của mình trong việc trợ giúp cán bộ theo sát tiến độ hoàn vốn và là cầu nối giữa người dân và nhà cung cấp. Với nguồn nhân lực đề xuất như trên, TYM sẽ tiết kiệm được một khoản đáng kể thời gian, sức lực và chi phí quản lý, qua đó nâng cao hiệu quả hoạt động và tạo điều kiện phát triển các dự án mới. □

Tài liệu tham khảo

- Annim, S. (2010), *Microfinance efficiency trade-offs and complementarities*, Brooks World Poverty Institute, The University of Manchester.
- Armendáriz, B. & Morduch, J. (2005), *The economics of microfinance*, The MIT Press, London, 13-14.
- Assefa, E., Hermes, N. & Meesters, A. (2012), *Competition and the Performance of Microfinance Institutions*, retrieved on March, 21st 2015, from <<http://ssrn.com/abstract=2029568>>.
- Bộ Thông tin Truyền thông (2015), *Hà Nội: 107.357 hộ nghèo sẽ được hỗ trợ đầu thu truyền hình số*, ICTNEWS, truy cập lần cuối ngày 20 tháng 11 năm 2015, từ <<http://ictnews.vn/vien-thong/so-hoa-truyen-hinh/ha-noi-107-357-ho-ngheo-se-duoc-ho-tro-dau-thu-truyen-hinh-so-130097.ict>>.
- Công thông tin điện tử Chính phủ (2011), *Quyết định số 2195/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Đề án xây dựng và phát triển hệ thống tài chính vi mô tại Việt Nam đến năm 2020*, truy cập lần cuối ngày 21 tháng 3 năm 2015, từ <http://vanban.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=2&_page=

1&mode=detail&document_id=152930>.

- Daley-Harris, S. (2009), *State of the Microcredit Summit Campaign Report 2003*, Microcredit Summit, Washington, retrieved on March, 20th 2015, from <www.microcreditsummit.org/pubs/reports/socr/2003/socr03_en.pdf>.
- Dehejia, R., Montgomery, H. & Morduch, J. (2005), *Do interest rates matter? Credit demand in the Dhaka slums*, retrieved on March, 20th 2015, from <<http://www.earthinstitute.columbia.edu/cgsd/documents/morduch.pdf>>.
- Gonzalez, A. (2007), *Efficiency drivers of microfinance institutions – The case of operating costs*, retrieved on March, 20th 2015, from <<http://www.themix.org/sites/default/files/MBB%2015%20-%20Efficiency%20Drivers%20of%20MFIs.pdf>>.
- Greene, J. & Gangemi, J. (2006) *Taking tiny loans to the next level*, Business Week. New York.
- Guntz, S. (2011) *Sustainability and profitability of microfinance institutions*, University of Applied Science Nuremberg, retrieved on March, 21st 2015, from <https://www.th-nuernberg.de/fileadmin/Fachbereiche/bw/studien-schwerpunkte/international_business/Master/CAIFD/ResearchPapers/SustainabilityAndProfitabilityOfMicrofinanceInstitutions_Guntz.pdf>
- Hossain, F. (2002), ‘Small loans, big claims’, *Foreign Policy*, 12, 79-82.
- Hudon, M. & Balkenhol, B. (2011), *The handbook of microfinance*, World Scientific Publishing, London-Singapore.
- Mixmarket (2011), *Cross-market analysis*, retrieved on March, 12th 2015, from <<http://www.mixmarket.org/profiles-reports/crossmarket-analysis-report>>.
- Moll, J. (2005), ‘Microfinance and rural development: A long-term perspective’, *Journal of Microfinance*, 7(2), 13-31.
- Ngân hàng Phát triển châu Á (2011), *Rural and microfinance in the lower Mekong region: Policies, institutions, and market outcomes*, Philippines, 76.
- Nghiem, S., Coelli, T. & Rao, P. (2006), *The efficiency of microfinance in Vietnam: Evidence from NGO schemes in the north and the central regions*, University of Queensland.
- Olasupo, M., Afolami, C., Shittu, A. & Agboola, A. (2014), ‘Performance and productivity changes in microfinance banks in South-West Negeria’, *Bio-based and Applied Economics*, 3(3), 271 – 283.
- Rosenberg, R. (2009), *Measuring Results of Microfinance Institution - Minimum Indicators That Donor and Investors Should Track*, retrieved on March, 18th 2015, from <<https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Technical-Guide-Measuring-Results-of-Microfinance-Institutions-Minimum-Indicators-That-Donors-and-Investors-Should-Track-Jul-2009.pdf>>.
- Yunus, M. (2001), ‘Towards creating a poverty-free world’, in Hossain, F. & Rahman Z. Eds., *Microfinance and poverty: Contemporary perspectives*, Department of Administrative Sciences, University of Tampere, Tampere, Finland.

Thông tin tác giả:

***Hoàng Vũ Hiệp**, Thạc sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Kế hoạch và Phát triển, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Kinh tế, Kinh tế Phát triển, Tài chính

- Địa chỉ Email: hiephoang@neu.edu.vn