

# Chất lượng dịch vụ tín dụng tại hệ thống ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

Đào Quang Huynh\*, Đoàn Thị Thu Hà\*\*

*Trong xu thế toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, bên cạnh nhu cầu tín dụng gia tăng từ phía các tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động kinh tế, còn có sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng trong thực hiện cung ứng dịch vụ tín dụng. Chất lượng dịch vụ tín dụng do đó là vấn đề cần được nghiên cứu. Bài viết này đi vào phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng tại hệ thống ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam dựa trên mô hình SERVPERF. Kết quả nghiên cứu chỉ ra, để nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng trong giai đoạn tới hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn cần hoàn thiện chính sách liên quan đến hoạt động tín dụng, năng lực của đội ngũ cán bộ nhân viên và điều kiện cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động tín dụng của ngân hàng.*

**Từ khóa:** sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm, và phương tiện hữu hình

## 1. Đặt vấn đề

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) được tổ chức và hoạt động theo mô hình Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do Nhà nước sở hữu 100% vốn. Trong giai đoạn 2001-2010, Agribank đã đạt được sự tăng trưởng vượt bậc về cả nguồn vốn tín dụng, tổng tài sản, mạng lưới hoạt động, số lượng khách hàng cũng như không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Đến ngày 31/12/2010 Agribank duy trì được hệ thống mạng lưới chi nhánh rộng nhất cả nước, tổng tài sản của ngân hàng đạt 542 166 tỷ đồng, cao nhất trong số các ngân hàng thương mại (NHTM) hoạt động tại Việt Nam. Ngân hàng có mối quan hệ với trên 300.000 doanh nghiệp và trên 10 triệu khách hàng là cá nhân, hộ gia đình.

Trong xu thế toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, bên cạnh nhu cầu tín dụng gia tăng từ phía các thành phần kinh tế, thì cũng diễn ra sự cạnh tranh gay gắt trong nội bộ ngành ngân hàng để thực hiện cung ứng dịch vụ tín dụng đối với khách hàng. Mặc dù đạt được những thành quả nhất định nhưng từ năm 2007 đến nay, tỷ lệ nợ xấu của Agribank liên tục tăng, từ 1.90% vào năm 2007 lên 3.60% năm 2010. Bên cạnh đó, tỷ lệ thu dịch vụ của Agribank còn quá thấp (dưới 10%) trong khi tỷ lệ này ở một số NHTM cổ phần và ngân hàng liên doanh như Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu (Asia Commercial Bank) và Ngân hàng Australia và New Zealand (ANZ) tại Việt Nam đã lên tới trên 30% (Nguyễn Tuấn Anh, 2012). Nói cách khác, chất lượng tín

dụng của Agribank còn chưa được cao.

Chất lượng tín dụng tại hệ thống ngân hàng Agribank cũng như các NHTM khác được đánh giá dựa trên mức độ an toàn của tín dụng và khả năng sinh lời do hoạt động tín dụng mang lại, nhưng chất lượng tín dụng lại được nhìn nhận thông qua các dịch vụ mà khách hàng cảm nhận từ những hoạt động cung ứng của khách hàng (Đào Quang Tùng, 2013). Nghiên cứu này tập trung nghiên cứu chất lượng dịch vụ tín dụng của hệ thống ngân hàng Agribank thông qua đánh giá của hai nhóm đối tượng khách hàng là doanh nghiệp và cá nhân để đưa ra những khuyến nghị chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại hệ thống ngân hàng Agribank trong những năm sắp tới.

## 2. Khung và phương pháp nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ đã được nhiều nhà khoa học trên thế giới nghiên cứu nhằm đưa ra những tiêu chuẩn đo lường. Lehtinen và Lehtinen (1982) cho là chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh là (1) quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả của dịch vụ. Gronroos (1984) đưa ra hai nhóm tiêu chí, gồm (1) chất lượng kỹ thuật, tức là những gì mà khách hàng nhận được và (2) chất lượng chức năng, diễn giải dịch vụ được cung cấp như thế nào. Parasuraman và cộng sự (1988) cho rằng chất lượng dịch vụ được đo lường từ mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ.

Để lượng hóa, đo lường được chất lượng dịch vụ, Parasuraman (1988) đưa ra thang đo SERVQUAL

với 22 biến để đo lường năm thành phần, đó là: Sự tin cậy (reliability), sự đáp ứng (responsiveness), sự đảm bảo (assurance), sự đồng cảm (empathy), và phương tiện hữu hình (tangibles). Tuy nhiên, thang đo SERVQUAL được các học giả nhận định là khá dài dòng với nhiều thủ tục đo lường phức tạp. Do vậy, Cronin và Taylor (1992) giới thiệu thang đo SERVPERF, một biến thể từ thang đo SERVQUAL. Theo hai nhà khoa học này, chất lượng dịch vụ của một tổ chức được phản ánh tốt nhất bởi chất lượng cảm nhận của khách hàng mà không cần quan tâm tới chất lượng kỳ vọng cũng như đánh giá trọng số của 5 thành phần như phương thức tính theo thang đo SERVQUAL.

Như đã giới thiệu, thang đo SERVQUAL được sử dụng rộng rãi trong các loại hình dịch vụ, nhưng sử dụng thang đo này trong dịch vụ tín dụng ngân hàng vẫn còn là một vấn đề cần tiếp tục được trao đổi. Dựa trên 5 nhóm yếu tố để đo lường chất lượng dịch vụ theo thang đo SERVPERF mà Cronin và Taylor (1992) đề xuất, nghiên cứu này đưa ra những tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng mà khách hàng cảm nhận từ phục vụ của Agribank. Cụ thể như sau: đối với (1) sự tin cậy, các tiêu chí được sử dụng phản ánh cảm nhận của khách hàng về khả năng cung cấp các dịch vụ như hứa hẹn từ phía ngân hàng; (2) sự đáp ứng, các tiêu chí được sử dụng để phản ánh cảm nhận của khách hàng về việc đáp ứng nhanh nhẹn các yêu cầu cũng như sẵn lòng cung cấp các dịch vụ nhanh chóng cho khách hàng; (3) sự đảm bảo được đo lường thông qua các tiêu chí về kỹ năng giải quyết công từ phía ngân hàng; (4) sự đồng cảm được đo lường thông qua các tiêu chí phản ánh sự khả năng thấu hiểu nhu cầu của từng khách hàng; và cuối cùng (5) các yếu tố hữu hình được đo lường thông qua đánh giá của khách hàng về cơ sở trang thiết bị mà ngân hàng sử dụng trong quá trình cung ứng dịch vụ.

Trên khung nghiên cứu về chất lượng dịch vụ tín dụng dựa trên cảm nhận của khách hàng, tác giả đã xây

dựng bộ câu hỏi đóng theo thang đo Linkert với 21 chỉ tiêu thành phần phản ánh đầy đủ 5 nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng tín dụng theo thang đo SERVPERF. Bộ câu hỏi được thực hiện điều tra với 500 khách hàng ở một số chi nhánh thuộc hệ thống Agribank tại một số thành phố đại diện cho 6 vùng trong cả nước, bao gồm Hà Nội, Hà Giang, Thanh Hóa, Giai Lai, Thành phố Hồ Chí Minh và Đồng Tháp.

### 3. Thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng trong hệ thống ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

Cảm nhận của nhóm khách hàng doanh nghiệp về việc ngân hàng “thực hiện đúng những gì đã cam kết” và “quan tâm giúp đỡ khi khách hàng gặp khó khăn” là tốt hơn so với nhóm khách hàng cá nhân. Ngược lại, nhóm khách hàng cá nhân có đánh giá tốt hơn so với nhóm khách hàng doanh nghiệp đối với việc ngân hàng “cung cấp dịch vụ tín dụng đúng vào thời điểm cam kết”, cũng như “không để các lỗi xảy ra trong các báo cáo”. Như vậy, kết quả điều tra cho thấy đa phần cảm nhận của khách hàng về sự tin cậy đối với chất lượng dịch vụ tín dụng trong hệ thống Agribank đều ở chiều hướng tích cực ngoại trừ trường hợp họ gặp khó khăn và mong muốn nhận được sự quan tâm giúp đỡ từ phía ngân hàng.

Nhìn chung, khách hàng doanh nghiệp đánh giá sự đáp ứng trong chất lượng dịch vụ tín dụng của Agribank là cao hơn đánh giá từ phía khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, có một điểm chung giữa nhóm đối tượng khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân đối với nhóm tiêu chí phản ánh sự đáp ứng là cả hai nhóm đối tượng này đều cho rằng họ không rõ chính xác thời điểm mà họ sẽ nhận được khoản tín dụng họ cần, mặc dù cả hai nhóm đối tượng được điều tra này đều đánh giá cao tinh thần làm việc của đội ngũ nhân viên ngân hàng, những người luôn sẵn sàng giúp đỡ, trả lời những câu hỏi của khách hàng ngay cả những lúc bận rộn nhất.

Mặc dù chỉ 1 tiêu chí trong 4 tiêu chí phản ánh sự

**Bảng 1: Cảm nhận của khách hàng về sự tin cậy trong chất lượng dịch vụ tín dụng tại hệ thống Agribank**

Tiêu chí	Cá nhân	Doanh nghiệp
Ngân hàng luôn thực hiện đúng những gì đã cam kết.	4,05	4,19
Khi quý vị gặp khó khăn, ngân hàng luôn quan tâm giúp đỡ.	2,83	2,19
Ngân hàng thực hiện các dịch vụ tín dụng đúng ngay từ lần đầu tiên.	3,19	3,21
Ngân hàng cung cấp dịch vụ tín dụng đúng vào thời điểm cam kết.	4,13	4,02
Ngân hàng không để các lỗi xảy ra trong các báo cáo.	3,95	3,8

*Nguồn: Điều tra của tác giả*

\* Cho điểm từ 1 đến 5, trong đó 5 là tốt nhất

**Bảng 2: Cảm nhận của khách hàng về sự đáp ứng trong chất lượng dịch vụ tín dụng tại hệ thống Agribank**

Tiêu chí	Cá nhân	Doanh nghiệp
Nhân viên ngân hàng nói rõ khi vào dịch vụ tín dụng với quý vị sẽ được thực hiện.	2,78	2,95
Nhân viên ngân hàng cung cấp đúng các dịch vụ tín dụng quý vị cần.	2,79	2,89
Nhân viên ngân hàng luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị	3,67	3,79
Nhân viên ngân hàng luôn trả lời quý vị ngay cả lúc bận rộn	3,75	3,87

Nguồn: Điều tra của tác giả

\* Cho điểm từ 1 đến 5, trong đó 5 là tốt nhất

đảm bảo trong chất lượng dịch vụ tín dụng của hệ thống Agribank bị đánh giá dưới mức trung bình. Tuy nhiên, đánh giá của khách hàng đối với tiêu chí này cũng tác động đến những đánh giá còn lại trong việc cảm nhận từ khách hàng về sự đảm bảo trong chất lượng dịch vụ tín dụng của hệ thống Agribank. Nói cách khác, kết quả điều tra cho thấy kỹ năng giải quyết công việc khi phục vụ nhu cầu về dịch vụ tín dụng của khách hàng được đội ngũ nhân viên thực hiện chưa tốt, ngân hàng cần phải có những biện pháp cải thiện để để nâng cao tiêu chí sự đảm bảo trong chất lượng dịch vụ tín dụng để phục vụ khách hàng trong giai đoạn tới.

Đánh giá của khách hàng cá nhân về sự đồng cảm trong chất lượng dịch vụ tín dụng tại hệ thống các Agribank nhìn chung là ưu ái hơn so với nhận định của khách hàng doanh nghiệp về vấn đề này. Tuy nhiên, cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp đều cho rằng khả năng cán bộ, nhân viên của hệ thống Agribank có thể đưa ra những “giải pháp giải quyết vấn đề mềm dẻo, linh hoạt” hay “hiểu được những nhu cầu, mong muốn từ phía khách

hàng” là điều rất hạn chế.

Nhìn chung, văn phòng làm việc hiện tại của hệ thống Agribank còn nhiều mặt hạn chế, nhiều chi nhánh, phòng giao dịch đã được xây dựng khá lâu và chưa trải qua nâng cấp cải tạo lớn nên trang thiết bị văn phòng tại ngân hàng đã xuống cấp, thiết kế không được trang trọng, dẫn đến không phù hợp với văn phòng làm việc hiện đại; nhiều điểm giao dịch của Ngân hàng ở vị trí thiếu chỗ đỗ xe cho khách hàng đến giao dịch dẫn đến hạn chế và mất thời gian của khách hàng khi đến giao dịch; thêm vào đó hệ thống máy móc, hệ thống cơ sở dữ liệu và phần mềm phục vụ cho các hoạt động giao dịch của khách hàng có nhiều điểm lạc hậu khi so sánh với các ngân hàng quốc tế đang hoạt động tại Việt Nam như Ngân hàng HSBC (Hong Kong and Shanghai Banking Corporation), Ngân hàng ANZ,...

#### 4. Một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng đối với hệ thống ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn trong giai đoạn tới

Năm tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ tín

**Bảng 3: Cảm nhận của khách hàng về sự đảm bảo trong chất lượng dịch vụ tín dụng tại hệ thống Agribank**

Tiêu chí	Cá nhân	Doanh nghiệp
Nhân viên ngân hàng luôn đảm bảo quyền lợi cho khách hàng	3,31	3,32
Khách hàng cảm thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ của ngân hàng	3,61	3,89
Nhân viên ngân hàng bao giờ cũng tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với quý vị	3,78	3,89
Nhân viên ngân hàng có kiến thức, chuyên môn trả lời các câu hỏi của quý vị	2,41	2,45

Nguồn: Điều tra của tác giả

\* Cho điểm từ 1 đến 5, trong đó 5 là tốt nhất

**Bảng 4: Cảm nhận của khách hàng về sự đồng cảm trong chất lượng dịch vụ tín dụng tại hệ thống NHNN&PTNT**

Tiêu chí	Cá nhân	Doanh nghiệp
Ngân hàng luôn thể hiện sự quan tâm đến quý vị	4,01	4,11
Ngân hàng có giờ phục vụ thuận tiện cho khách hàng	3,89	3,78
Cán bộ, nhân viên ngân hàng chu đáo nhiệt tình trong việc tư vấn, hướng dẫn khách hàng	4,11	4,02
Cán bộ, nhân viên ngân hàng có những giải pháp giải quyết vấn đề mềm dẻo, linh hoạt	2,51	2,39
Nhân viên ngân hàng hiểu được những nhu cầu, mong muốn từ phía khách hàng	2,62	2,51

Nguồn: Điều tra của tác giả

\* Cho điểm từ 1 đến 5, trong đó 5 là tốt nhất

dụng của ngân hàng suy cho cùng phụ thuộc vào ba nhóm yếu tố, các chính sách liên quan đến hoạt động tín dụng, năng lực của đội ngũ cán bộ nhân viên và điều kiện cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Chính vì thế, theo quan điểm của các tác giả, để nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng trong giai đoạn tới hệ thống ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn cần phải nâng cao chất lượng của ba nhóm yếu tố này.

#### 4.1. Đối với các chính sách liên quan đến hoạt động tín dụng

Để nâng cao chất lượng tín dụng ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn cần có những giải pháp tích cực để mô hình tổ chức tín dụng phải được xây dựng theo hướng: Phải có sự độc lập giữa các chức năng mà một cán bộ tín dụng hiện nay đang thực hiện, phải tiến hành tách các bộ phận: chức năng bán hàng (tiếp xúc khách hàng, tiếp thị...), chức năng phân tích, thẩm định tín dụng (phân tích, thẩm định, dự báo, đánh giá khách hàng....) và chức năng tác nghiệp (xử lý hồ sơ, theo dõi, giám sát khoản vay, thu nợ, thu lãi...).

Với mô hình này, bộ phận quan hệ khách hàng chịu trách nhiệm tìm kiếm, phát triển và chăm sóc khách hàng. Bộ phận này sẽ tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ

vay vốn, sau đó chuyển toàn bộ hồ sơ và các thông tin liên quan đến khách hàng cho bộ phận phân tích, thẩm định tín dụng. Bộ phận phân tích tín dụng kiểm tra thông tin, thu thập các thông tin bổ sung qua các kênh thông tin lưu trữ ngân hàng, tìm hiểu trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc yêu cầu bộ phận quan hệ khách hàng tìm hiểu thêm thông tin qua việc phỏng vấn trực tiếp khách hàng, kiểm tra thực tế, đề nghị khách hàng bổ sung hồ sơ cần thiết... trên cơ sở thông tin đó, bộ phận phân tích tín dụng thực hiện phân tích, đánh giá toàn bộ các nội dung từ tình hình chung về khách hàng, tình hình tài chính, phương án/dự án vay vốn đến các nội dung về đảm bảo tiền vay. Bộ phận phân tích tín dụng trực tiếp báo cáo kết quả, phân tích đánh giá khách hàng lên người phê duyệt tín dụng. Kết quả phê duyệt tín dụng sau đó sẽ được chuyển cho bộ phận phân tích tín dụng để lưu trữ thông tin đồng thời được chuyển cho bộ phận quan hệ khách hàng để thực hiện các khâu tiếp theo trong quy trình tín dụng.

Việc xây dựng quy trình tín dụng không chỉ giúp từng cán bộ, từng bộ phận xác định rõ trách nhiệm, nhiệm vụ và yêu cầu công việc phải thực hiện trong quá trình phục vụ khách hàng. Ngoài ra quy trình được xác định còn giúp cán bộ quản lý kiểm tra giám sát và phát hiện các khiếm khuyết trong cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Các khâu tiếp xúc

**Bảng 5: Cảm nhận của khách hàng về phương tiện hữu hình trong chất lượng dịch vụ tín dụng tại hệ thống Agribank**

Tiêu chí	Cá nhân	Doanh nghiệp
Ngân hàng có trang thiết bị hiện đại	3,27	3,25
Cơ sở vật chất của ngân hàng to, đẹp	3,26	3,25
Nhân viên của ngân hàng phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự	3,89	3,90
Ngân hàng có form, biểu mẫu sẵn có theo các dịch vụ tín dụng	4,31	4,34

Nguồn: Điều tra của tác giả

\* Cho điểm từ 1 đến 5, trong đó 5 là tốt nhất

khách hàng sẽ có tác động trực tiếp tới cảm nhận của khách hàng và các nhân viên ở đây cần được đào tạo bài bản trong quan hệ khách hàng.

#### 4.2. Đối với năng lực đội ngũ cán bộ, nhân viên

Hiện nay, các cán bộ ngân hàng giỏi nhưng chưa được sử dụng một cách thỏa đáng đang có xu hướng sang làm việc tại các chi nhánh ngân hàng nước ngoài, liên doanh tại Việt Nam, hoặc các NHTM cổ phần nhỏ mới thành lập. Lý do để các cán bộ này không tiếp tục làm việc tại hệ thống Agribank xuất phát từ chính sách thu nhập và đãi ngộ đối với nhân viên còn hạn chế, chưa tạo động lực thu hút và khuyến khích người lao động. Do đó, với đội ngũ chuyên gia giỏi, ngân hàng Agribank cần có lộ trình thăng tiến, có cơ chế ưu đãi riêng để cho họ thực sự toàn tâm toàn ý gắn bó với nơi công tác. Bên cạnh đó, hệ thống Agribank cần thực hiện cơ chế tuyển dụng cạnh tranh bình đẳng để tuyển dụng được nhiều cán bộ trẻ có tài năng và cũng nên tạo cơ hội để

những đối tượng này phát huy năng lực của mình.

Công tác cán bộ bao giờ cũng là khâu quan trọng nhất góp phần tạo nên sự thành công của một tổ chức. Đối với lĩnh vực ngân hàng thì yếu tố con người càng có ý nghĩa quan trọng quyết định đến hiệu quả hoạt động trên hai phạm trù, đó là trình độ chuyên môn nghiệp vụ và đạo đức của người cán bộ ngân hàng. Vì vậy, để hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng của Agribank nói riêng có hiệu quả thì cần phải quan tâm đến việc đào tạo, đào tạo lại và giáo dục đội ngũ cán bộ ngân hàng.

#### 4.3. Đối với cơ sở hạ tầng phục vụ hoạt động tín dụng

Ngân hàng nên đầu tư vào trang thiết bị văn phòng, nâng cấp văn phòng ở mức cao hơn, thiết kế trang trọng hơn, phù hợp với văn phòng. Đặc biệt trong thời gian tới, Ngân hàng nên đầu tư tài chính để đảm bảo chỗ đỗ xe (cả xe máy và ô tô) cho khách hàng đến giao dịch. □

#### Tài liệu tham khảo:

- Cronin, J. J. Taylor, S. A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, Journal of Marketing, 56 (July)
- Đàm Quang Tùng, (2013). *Nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng (VPBank) Chi nhánh Chương Dương đến năm 2015*, Luận văn Thạc sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế quốc dân
- Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*, European Journal of Marketing, 18 (4)
- Lehtinen, U. and Lehtinen, J. R. (1982). *Service Quality : A Study of Quality Dimensions*, Working Paper, Service Management Institute, Helsinki, Finland.
- Nguyễn Tuấn Anh, (2012). *Quản trị rủi ro tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ, Đại học kinh tế quốc dân
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64 (1).

### The quality of credit service at Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development

#### Abstract

*In the context of globalization and international integration, alongside the growing credit demand among economic sectors, there is a fierce competition within the banking sector for the provision of credit services to customers. This article analyzes the quality of credit service at Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development (Agribank) by using SERVPERF model and implies that, in order to improve the quality of credit service in the coming years, Agribank should enhance policies related to credit operations, the capacity of staff personnel and infrastructure.*

---

#### Thông tin tác giả:

\***Đào Quang Huỳnh**, thạc sĩ

- Nơi công tác: Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn

email: daoquanghuynh@gmail.com

\*\***Đoàn Thị Thu Hà**, phó giáo sư, tiến sĩ

- Nơi công tác: Khoa khoa học quản lý Trường Đại học Kinh tế quốc dân

- Lĩnh vực chuyên sâu: Chính sách phát triển kinh tế

Email: thuhadoan5yk@yahoo.com.vn