



Tạp chí khoa học,
chuyên về thông tin
lý luận và nghiệp vụ
kinh tế - tài chính



Tạp chí tiếng Anh, công bố
các nghiên cứu khoa học
về kinh tế - tài chính Việt
Nam và quốc tế

Tài chính Điện tử

www.tapchitaichinh.vn

Tạp chí điện tử,
thông tin chuyên sâu
về kinh tế - tài chính
trong nước và quốc tế

MINISTRY OF FINANCE

VIETNAM
FINANCE - ECONOMY

Đặc san phục vụ
công tác thông tin
đối ngoại của Bộ Tài chính

HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Hội nghị, hội thảo
chuyên đề tuyên truyền về
cơ chế, chính sách tài chính

Tổng Biên tập:

TS. PHẠM THU PHONG

(024) 3933.0039

Phó Tổng Biên tập:

TS. ĐỖ VĂN HẢI

TS. VŨ THỊ ÁNH HỒNG

ThS. ĐẶNG THỊ THANH MAI

ThS. NGUYỄN HẢI HỒNG

(024) 3933.0033

Hội đồng Biên tập:

GS., TS. NGUYỄN CÔNG NGHIỆP

GS., TS. TRẦN THỌ ĐẠT

GS., TS. ĐINH VĂN SƠN

GS., TS. PHẠM QUANG TRUNG

GS., TSKH. TRƯƠNG MỘC LÂM

GS., TS. VŨ VĂN HÓA

GS., TS. NGUYỄN TRỌNG CƠ

PGS., TS. ĐINH VĂN NHẢ

PGS., TS. TRẦN HOÀNG NGÂN

PGS., TS. NGUYỄN THỊ MÙI

MỤC LỤC

TẠP CHÍ TÀI CHÍNH Kỳ 02 - Tháng 07/2025 (853)

HOÀN THIỆN KHUNG KHỔ PHÁP LÝ VỀ TIẾT KIỆM, CHỐNG LÃNG PHÍ

- 5 **Đồng bộ giải pháp nâng cao hiệu quả công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí**
Vũ Kiều Chinh
- 10 **Định hướng sửa đổi Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí**
Nguyễn Ban Mai, Trần Trung Hòa Sơn
- 14 **Xây dựng cơ chế nhận diện hành vi gây lãng phí và một số khuyến nghị**
Đào Vũ
- 18 **Hoàn thiện chính sách bảo vệ người đấu tranh chống lãng phí**
Đoàn Thị Huyền
- 22 **Đề xuất “Ngày toàn dân thực hành tiết kiệm” để đẩy mạnh văn hóa tiết kiệm, chống lãng phí trong toàn xã hội**
Phạm Quang Huy

NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

- 26 **Phát triển kinh tế số Việt Nam trong bối cảnh lực lượng sản xuất mới**
Nguyễn Thị Hoài Thu
- 30 **Chuyển đổi số ngành Tài chính: Thực trạng, rào cản và khuyến nghị**
Chữ Thị Mai Lan
- 33 **Phát triển kinh tế xanh ở Việt Nam: Thực trạng và triển vọng**
Nguyễn Thị Vinh Hà, Nguyễn Thị Kiều Nhung
- 36 **Tự chủ tài chính trong phát triển y tế cơ sở ở Việt Nam**
Nguyễn Thị Thu Hiền, Bạch Thị Ngọc Quỳnh
- 40 **Thực trạng triển khai dịch vụ ngân hàng số trong nền kinh tế**
Nguyễn Thị Trúc Phương
- 44 **Xu hướng phát triển của ngân hàng số và công nghệ tài chính tại Việt Nam**
Lê Trương Ngọc Châu, Nguyễn Thị Kim Tho
- 47 **Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực khu vực công đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số quốc gia**
Ngô Thị Hồng Nhung, Hà Thị Nhung
- 51 **Tác động của chuyển đổi số đến quản trị nhân sự tại doanh nghiệp Việt Nam**
Ngô Đức Quyền
- 56 **Vai trò của dữ liệu lớn trong nâng cao hiệu quả quản lý thuế tại Việt Nam**
Nguyễn Thị Dung
- 59 **Vai trò của công nghệ trong quản lý thuế hộ kinh doanh ở Việt Nam**
Phan Văn Phúc
- 64 **Quản lý thuế giá trị gia tăng đối với hoạt động chuyển giao công nghệ và sở hữu trí tuệ trong nền kinh tế số**
Nguyễn Khánh Thu Hằng
- 67 **Vai trò của Nhà nước trong thúc đẩy nông nghiệp hữu cơ tại Việt Nam**
Mai Hùng Anh, Lê Thị Xuân, Đặng Thị Thảo, Nguyễn Thị Kim Dung, Nguyễn Huy Ninh, Lương Thị Thanh Huyền, Nguyễn Thị Thuý Linh
- 70 **Khung chính sách toàn diện cho phát triển tòa nhà ít carbon tại Việt Nam**
Phan Thị Sao Vi, Nguyễn Minh Ngọc, Bảo Trung

TÀI CHÍNH - KINH DOANH

- 75 **Tài chính vi mô và Fintech - Cơ hội tiếp cận vốn mới cho hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ tại Việt Nam**
Nguyễn Thụy Bảo Khuyến
- 78 **Tổng quan các yếu tố ảnh hưởng đến cấu trúc vốn của doanh nghiệp**
Nguyễn Thị Thanh Thủy, Hồ Thị Vân Anh, Hoàng Thị Ngọc Nghiêm
- 83 **Quản trị rủi ro tài chính - Vấn đề sống còn của các doanh nghiệp Việt Nam trong bối cảnh mới**
Bùi Thị Tiến, Đinh Thu Hà
- 86 **Thúc đẩy hoạt động đổi mới sáng tạo trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam**
Mai Thị Lụa
- 89 **Thực trạng báo cáo ESG tại các ngân hàng thương mại Việt Nam và một số khuyến nghị**
Đỗ Thị Thu Hà, Nguyễn Thu Hương, Nguyễn Trần Minh Đức
- 93 **Tích hợp ESG vào quản trị chiến lược doanh nghiệp xây dựng: Tiếp cận lý thuyết và phân tích định tính**
Vũ Trọng Hiếu
- 97 **Chất lượng báo cáo tài chính: Tổng quan những nghiên cứu chính và định hướng hoàn thiện tại Việt Nam**
Nguyễn Chí Hiếu
- 100 **Đánh giá hiệu quả sinh lợi của doanh nghiệp thiết bị điện giai đoạn 2020-2024**
Nguyễn Xuân Huynh, Nguyễn Thị Kim Liên
- 104 **Giải pháp tối ưu chi phí sản xuất bằng mô hình quản trị tinh gọn**
Nguyễn Thị Thu Huyền, Hoàng Văn Đức
- 108 **Nắm giữ tiền và hiệu quả tài chính trong bối cảnh thị trường vốn Việt Nam giai đoạn 2019-2023**
Hồ Thị Vân Anh, Hoàng Thị Ngọc Nghiêm

KẾ TOÁN - KIỂM TOÁN

- 113 **Các nhân tố tác động đến áp dụng thận trọng kế toán tại các doanh nghiệp sản xuất niêm yết trên thị trường chứng khoán Việt Nam**
Trần Thị Yến Ngọc, Nguyễn Thị Kim Oanh, Nguyễn Thị Võ Thảo
- 116 **Thích ứng chuyển đổi số trong lĩnh vực kế toán - kiểm toán**
Trần Anh Quang, Bùi Mạnh Hùng



Tòa soạn: 162 Nguyễn Văn Cừ, phường Bồ Đề,
quận Long Biên, TP. Hà Nội

Điện thoại: (024) 3933.0036

Email: thukybientap.kttc@gmail.com

Đại diện phía Nam:

138 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 3930.0434

Quảng cáo & Phát hành:

Điện thoại: (024) 3933.0034

Tài khoản: Tạp chí Tài chính

0011002409533 Ngân hàng TMCP

Ngoại thương Việt Nam CN Hoàn Kiếm

Mã số thuế Tạp chí Tài chính: 0100110736

Giấy phép xuất bản:

Số 552/GP-BTTTT ngày 27/8/2021

của Bộ Thông tin & Truyền thông

Nơi in: Công ty TNHH MTV in Tạp chí Cộng sản

Thiết kế: Thùy Trang

GIÁ 18.000 đồng

THỰC TIỄN - KINH NGHIỆM

- 119 **Việt Nam trước làn sóng thuế quan mới của Hoa Kỳ: Cơ hội và thách thức** Đặng Thị Huế
- 122 **Chính sách thuế quan năm 2025 của Hoa Kỳ và hàm ý chiến lược đối với Việt Nam** Nguyễn Thị Hoa, Nguyễn Thị Thu
- 127 **Chính sách thuế đối với doanh nghiệp công nghệ thông tin: Kinh nghiệm quốc tế và bài học cho Việt Nam** Bùi Ngọc Tú, Đỗ Quang Hưng
- 131 **Kinh nghiệm chuyển đổi số của Thái Lan và bài học cho Việt Nam** Nguyễn Thị Hương
- 136 **Phát triển kinh tế xanh ở Việt Nam: Cơ hội và thách thức** Bùi Thu Nga
- 139 **Phát triển nông nghiệp xanh của Lào Cai** Nguyễn Thị Như Quỳnh
- 142 **Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn tại quỹ đầu tư phát triển Thành phố Hà Nội** Phạm Thị Mai Liên
- 146 **Vai trò của thanh niên trong gìn giữ văn hóa Hà Nội và định hướng chiến lược của Nhà nước** Nguyễn Thị Thuỳ Linh, Phạm Hoàng Anh
- 150 **Thúc đẩy chuyển đổi số tại các doanh nghiệp du lịch tỉnh Quảng Ninh** Nguyễn Thị Hồng Loan, Nguyễn Thanh Thảo
- 154 **Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại BIDV - Chi nhánh Phú Xuân, Thành phố Huế** Trần Thị Giang, Nguyễn Đình Chiến
- 158 **Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hệ thống thông tin kế toán của doanh nghiệp xây dựng tại Phú Yên** Phạm Ngọc Toàn, Nguyễn Thành Long
- 162 **Vai trò của Nhà nước trong định hướng quảng cáo xanh thực phẩm chức năng tại Đồng bằng sông Cửu Long** Đặng Thế Hùng, Bùi Văn Trịnh, Nguyễn Văn Nguyễn
- 166 **Tác động của đặc điểm công ty đến giá trị doanh nghiệp của các công ty niêm yết tại sàn chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh** Lê Thị Thu Trang, Huỳnh Vũ Duy, Nguyễn Thu Nha Trang, Nguyễn Thị Phương Dung, Trần Khánh Dung, Lưu Tiến Thuận
- 170 **Ảnh hưởng của vốn trí tuệ xanh và đổi mới xanh đến hiệu quả hoạt động của các công ty niêm yết trên sàn chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh** Nguyễn Thị Ngọc Bích, Nguyễn Thị Vững, Trần Dương Nghi Bình
- 174 **Ảnh hưởng của chuyển đổi số đến hiệu quả hoạt động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Kiên Long tại Thành phố Hồ Chí Minh** Lý Quang Thạch
- 178 **Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý dự án xây dựng công trình dân dụng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh** Nguyễn Ngọc Minh Phú
- 182 **Ảnh hưởng của giá trị gia tăng bất động sản đến hiệu suất tài chính của doanh nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh** Huỳnh Bá Khoa, Huỳnh Văn Tư, Phạm Đình Hân
- 187 **Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại BIDV Thành phố Hồ Chí Minh** Vũ Thị Thu Hà
- 191 **Yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng xanh của khách hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh** Vũ Thị Mai Chi
- 194 **Thực trạng phát triển tín dụng xanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam** Khiếu Thị Quỳnh Trang, Nguyễn Như Quỳnh, Nguyễn Quốc Dũng
- 198 **Thực trạng năng lực số của giảng viên Trường Đại học An Giang** Lê Thị Thiên Hương, Đặng Hùng Vũ, Nguyễn Minh Châu
- 203 **Giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Lê Lợi, Trà Vinh, tỉnh Vĩnh Long** Nguyễn Hồng Hà, Nguyễn Thị Kim Nguyễn
- 207 **Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng giám sát thi công xây dựng của các đơn vị tư vấn** Võ Thị Thu Uyên
- 211 **Gia tăng sự gắn kết của nhân viên Gen Z với doanh nghiệp** Phạm Thị Thanh Thủy
- 216 **Vai trò tiên phong của mô hình sản xuất rượu - lúa hữu cơ trong phát triển nông nghiệp bền vững** Hoàng Thu Thủy
- 220 **Bảo hiểm tài khóa: Cấu phần mới trong quản trị tài chính công hiện đại** Đỗ Thị Thơ
- 224 **Ảnh hưởng của đầu tư công nghệ đến hiệu quả hoạt động và rủi ro phá sản của các ngân hàng thương mại ở Việt Nam** Võ Văn Hợp, Nguyễn Thị Huyền, Trương Ngọc Thiện Chí

PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI

- 228 **Tăng trưởng GDP 6 tháng đầu năm 2025: Động lực, thách thức và kỳ vọng** Phạm Thu Hương
- 231 **Nhiều điểm sáng trong sản xuất nông nghiệp 6 tháng đầu năm 2025** Nguyễn Thị Nhàn Thư
- 234 **Lạc quan với sản xuất công nghiệp 6 tháng cuối năm 2025** Nguyễn Đình Luận, Phạm Thị Bích Ngọc
- 237 **Doanh nghiệp xây dựng vẫn cần thêm trợ lực** Nguyễn Tiến Dũng
- 240 **Bức tranh thu ngân sách 6 tháng đầu năm: Tín hiệu tích cực từ nội lực kinh tế** Nhữ Trọng Bách, Nguyễn Thị Thuỳ Linh
- 243 **Triển vọng thương mại 2025: Việt Nam giữ vững vị thế trong chuỗi cung ứng toàn cầu** Đinh Thị Hải Phong, Trần Thị Thu Hiền
- 246 **Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng mục tiêu tăng trưởng** Ngô Thị Phương Ngời, Lê Công Minh Đức
- 249 **Thuế Thành phố Hà Nội: Bứt phá thu ngân sách, quyết liệt xử lý vi phạm thuế thương mại điện tử** Trung Kiên

REVIEW OF FINANCE-THEORETICAL
AND PROFESSIONAL INFORMATION
AGENCY OF FINANCE SECTOR



A scientific journal of
in-depth theoretical and
professional researches in
economics and finance



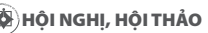
An English publication
of local and international
economic and financial
researches



An in-depth
information channel of
international economic
and financial issue



A special issue for
external communication
affairs of MOF



Conferences, workshops
and seminars on financial
policies and mechanisms

Editor-in-chief:
PHAM THU PHONG, Ph.D.
(024) 3933.0039

Vice-Editor-in-chief:
DO VAN HAI, Ph.D.
VU THI ANH HONG, Ph.D.
DANG THI THANH MAI, M.A.
NGUYEN HAI HONG, M.A.
(024) 3933.0033

Editorial Board:
PROF. NGUYEN CONG NGHIEP, Ph.D.
PROF. TRAN THO DAT, Ph.D.
PROF. DINH VAN SON, Ph.D.
PROF. PHAM QUANG TRUNG, Ph.D.
PROF. TRUONG MOC LAM, Ph.D.
PROF. VU VAN HOA, Ph.D.
PROF. NGUYEN TRONG CO, Ph.D.
ASSOC. PROF. DINH VAN NHA, Ph.D.
ASSOC. PROF. TRAN HOANG NGAN, Ph.D.
ASSOC. PROF. NGUYEN THI MUI, Ph.D.

CONTENTS

REVIEW OF FINANCE Issue 02 - July 2025 (853)

IMPROVING THE LEGAL FRAMEWORK FOR THRIFT PRACTICE AND ANTI-WASTEFULNESS

- 5 Coordinated solutions to improve the effectiveness of practicing thrift and combating wastefulness
Vu Kieu Chinh
- 10 Orientation for amending the Law on Thrift practice and Anti-wastefulness
Nguyen Ban Mai, Tran Trung Hoa Son
- 14 Developing a mechanism for identifying wasteful behaviors and policy recommendations
Dao Vu
- 18 Improving policies to protect whistleblowers in the fight against wastefulness
Doan Thi Huyen
- 22 Proposal for the establishment of an annual National Thrift Day to promote a culture of thrift practice and combat wastefulness across society
Pham Quang Huy

RESEARCH & EXCHANGE

- 26 Developing Viet Nam's digital economy in the context of new productive forces
Nguyen Thi Hoai Thu
- 30 Digital transformation in the Finance sector: Current status, barriers, and policy recommendations
Chu Thi Mai Lan
- 33 Green economy development in Viet Nam: Current state and prospects
Nguyen Thi Vinh Ha, Nguyen Thi Kieu Nhung
- 36 Financial autonomy in primary healthcare development in Viet Nam
Nguyen Thi Thu Hien, Bach Thi Ngoc Quynh
- 40 The current state of digital banking service implementation in the economy
Nguyen Thi Truc Phuong
- 44 Development trends of digital banking and financial technology in Viet Nam
Le Truong Ngoc Chau, Nguyen Thi Kim Tho
- 47 Enhancing the quality of human resources in the public sector to meet the requirements of the national digital transformation
Ngo Thi Hong Nhung, Ha Thi Nhung
- 51 Impacting digital transformation on human resource management in Vietnamese enterprises
Ngo Duc Quyen
- 56 The role of Big data in improving efficiency of tax administration in Viet Nam
Nguyen Thi Dung
- 59 The role of technology in the tax administration of household businesses in Viet Nam
Phan Van Phuc
- 64 Managing Value-Added Tax on technology transfer and intellectual property transactions in the digital economy
Nguyen Khanh Thu Hang
- 67 The role of the State in promoting organic agriculture in Viet Nam
Mai Hung Anh, Le Thi Xuan, Dang Thi Thao, Nguyen Thi Kim Dung, Nguyen Huy Ninh, Luong Thi Thanh Huyen, Nguyen Thi Thuy Linh
- 70 A comprehensive policy framework for the development of low-carbon buildings in Viet Nam
Phan Thi Sao Vi, Nguyen Minh Ngoc, Bao Trung

FINANCE - BUSINESS

- 75 Microfinance and Fintech: Expanding new capital access opportunities for household businesses and small enterprises in Viet Nam
Nguyen Thuy Bao Khuyen
- 78 Overview of factors influencing corporate capital structure
Nguyen Thi Thanh Thuy, Ho Thi Van Anh, Hoang Thi Ngoc Nghiem
- 83 Financial risk management - a vital issue for Vietnamese enterprises in the new context
Bui Thi Tien, Dinh Thu Ha
- 86 Promoting innovation activities in small and medium-sized enterprises in Viet Nam
Mai Thi Lua
- 89 Reality of ESG reporting in Vietnamese commercial banks and some recommendations
Do Thi Thu Ha, Nguyen Thu Huong, Nguyen Tran Minh Duc
- 93 Integrating ESG into strategic management of construction enterprises: Theoretical approach and qualitative analysis
Vu Trong Hieu
- 97 Financial reporting quality: A review of main studies and future directions in Viet Nam
Nguyen Chi Hieu
- 100 Evaluating profitability efficiency of electrical equipment enterprises in the period 2020-2024
Nguyen Xuan Huynh, Nguyen Thi Kim Lien
- 104 Optimizing production costs through the lean management model
Nguyen Thi Thu Huyen, Hoang Van Duc
- 108 Cash holdings and financial performance in the context of Viet Nam's capital market during the period 2019 - 2023
Ho Thi Van Anh, Hoang Thi Ngoc Nghiem

ACCOUNTING & AUDIT

- 113 Factors influencing the application of accounting conservatism in manufacturing firms listed on the Vietnamese stock market
Tran Thi Yen Ngoc, Nguyen Thi Kim Oanh, Nguyen Thi Vo Thao



Office: 162 Nguyen Van Cu, Bo De Ward,

Long Bien District, City. Hanoi

Tel: (024) 3933.0036

Email: thukybientang.kttc@gmail.com

Ho Chi Minh Office:

No. 138, Nguyen Thi Minh Khai Street,

District 3, Ho Chi Minh City

Tel: (028) 3930.0434

Advertisement & Publication:

Tel: (024) 3933.0034

Bank Account: Tap chi Tai chinh

0011002409533,Vietcombank, Hoan Kiem

Tax Identification Number: 0100110736

License: No. 552/GP-BTTTT-dated 27/8/2021,

issued by Ministry of Information

and Communications

Printed by the Communist Review Printing LLC

Graphic design: Thuy Trang

PRICE: VND 18,000

116 Adapting to digital transformation in the accounting and auditing sector

Tran Anh Quang, Bui Manh Hung

PRACTICES & EXPERIENCES

119 Viet Nam amid the new wave of the U.S. tariffs: Opportunities and challenges Dang Thi Hue

122 The U.S. tariff policy in 2025 and strategic implications for Viet Nam

Nguyen Thi Hoa, Nguyen Thi Thu

127 Tax policies for information technology enterprises: International experiences and lessons for Viet Nam

Bui Ngoc Tu, Do Quang Hung

131 Thailand's digital transformation experience and lessons for Viet Nam

Nguyen Thi Huong

136 Green economy development in Viet Nam: Opportunities and challenges

Bui Thu Nga

139 Development of green agriculture in Lao Cai province

Nguyen Thi Nhu Quynh

142 Improving capital utilization efficiency at the Ha Noi development investment fund

Pham Thi Mai Lien

146 The role of youth in Ha Noi's cultural preservation and the strategic orientation of the State

Nguyen Thi Thuy Linh, Pham Hoang Anh

150 Promoting digital transformation in tourism enterprises in Quang Ninh province

Nguyen Thi Hong Loan, Nguyen Thanh Thao

154 Customer satisfaction with the quality of international payment services at BIDV - Phu Xuan Branch, Hue City

Tran Thi Giang, Nguyen Dinh Chien

158 Factors impacting the quality of accounting information systems in construction enterprises in Phu Yen province

Pham Ngoc Toan, Nguyen Thanh Long

162 The coordinating role of the state in guiding green advertising to promote sustainable consumption in the domestic functional foods in the Mekong Delta

Dang The Hung, Bui Van Trinh, Nguyen Van Nguyen

166 Impact of firm characteristics on enterprise value in companies listed on the Ho Chi Minh City Stock Exchange

Le Thi Thu Trang, Huynh Vu Duy, Nguyen Thu Nha Trang,

Nguyen Thi Phuong Dung, Tran Khanh Dung, Luu Tien Thuan

170 The impact of green intellectual capital and green innovation on the performance of companies listed on the Ho Chi Minh City Stock Exchange

Nguyen Thi Ngoc Bich, Nguyen Thi Vung, Tran Duong Nghi Binh

174 Impact of digital transformation on operational efficiency of Kien Long Commercial Joint Stock Bank in Ho Chi Minh City

Ly Quang Thach

178 Factors affecting the efficiency of civil construction project management in Ho Chi Minh City

Nguyen Ngoc Minh Phu

182 Impact of added value in real estate on corporate financial performance in Ho Chi Minh City

Huynh Ba Khoa, Huynh Van Tu, Pham Dinh Han

187 Factors influencing the efficiency of capital mobilization from individual customers at Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Viet Nam in Ho Chi Minh City

Vu Thi Thu Ha

191 Factors influencing green consumer behavior of customers in Ho Chi Minh City

Vu Thi Mai Chi

194 The current state of green credit development at Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Viet Nam

Khieu Thi Quynh Trang, Nguyen Nhu Quynh, Nguyen Quoc Dung

198 The current state of digital competence among lecturers at An Giang University

Le Thi Thien Huong, Dang Hung Vu, Nguyen Minh Chau

203 Solutions for developing consumer lending to individual customers at Agribank - Le Loi Branch, Tra Vinh, Vinh Long province

Nguyen Hong Ha, Nguyen Thi Kim Nguyen

207 Factors affecting construction supervision quality of consulting units

Vo Thi Thu Uyen

211 Increasing the engagement of Gen Z employees with the business

Pham Thi Thanh Thuy

216 The pioneering role of the organic rice - ruoi farming model in promoting sustainable agriculture

Hoang Thu Thuy

220 Fiscal insurance: A new component in modern public financial management

Do Thi Tho

224 Impact of technology investment on operational efficiency and bankruptcy risk of commercial banks in Viet Nam

Vo Van Hop, Nguyen Thi Huyen, Truong Ngoc Thien Chi

AN ANALYSIS OF THE SOCIO-ECONOMIC DEVELOPMENT SITUATION

228 Viet Nam's GDP growth in the first half of 2025: Driving forces, challenges, and expectations

Pham Thu Huong

231 Highlights in agricultural production in the first half of 2025

Nguyen Thi Nhan Thu

234 Optimistic outlook for Viet Nam's industrial production in the second half of 2025

Nguyen Dinh Luan, Pham Thi Bich Ngoc

237 Construction enterprises express strong expectations for greater policy support

Nguyen Tien Dung

240 State budget revenue in the first half of 2025: Positive signals from internal economic capacity

Nhu Trong Bach, Nguyen Thi Thuy Linh

243 Trade outlook 2025: Viet Nam maintains its position in the global supply chain

Dinh Thi Hai Phong, Tran Thi Thu Hien

246 Improving human resource quality to meet growth targets

Ngo Thi Phuong Ngoi, Le Cong Minh Duc

249 Ha Noi Tax Authority: Breakthrough in budget revenue, resolute in handling e-commerce tax violations

Trung Kiên



NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI BIDV - CHI NHÁNH PHÚ XUÂN, THÀNH PHỐ HUẾ

TRẦN THỊ GIANG, NGUYỄN ĐÌNH CHIẾN

Nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) - Chi nhánh Phú Xuân, Thành phố Huế. Dựa trên khảo sát 150 khách hàng, kết quả nghiên cứu cho thấy, 5 yếu tố ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của khách hàng là: Dễ dàng sử dụng; Khả năng đáp ứng; Dịch vụ khách hàng; Đảm bảo an toàn; Hiệu quả chi phí. Trong đó, yếu tố Dễ dàng sử dụng và Khả năng đáp ứng có ảnh hưởng mạnh nhất.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế, BIDV Phú Xuân, sự hài lòng

CUSTOMER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF INTERNATIONAL PAYMENT SERVICES AT BIDV - PHU XUAN BRANCH, HUE CITY

Tran Thi Giang, Nguyen Dinh Chien

This study evaluates customer satisfaction with the quality of international payment services at the Bank for Investment and Development of Viet Nam, Phu Xuan Branch, Hue City. Based on a survey of 150 customers, the research points out five factors that have a positive and statistically significant impact on customer satisfaction: Ease of use, Responsiveness, Customer service, Security, and Cost efficiency. Among these factors, Ease of use and Responsiveness exert the strongest influence.

Keywords: Quality of international payment services, BIDV Phu Xuan, customer satisfaction

Ngày nhận bài: 23/6/2025

Ngày hoàn thiện biên tập: 1/7/2025

Ngày duyệt đăng: 9/7/2025

Đặt vấn đề

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, hoạt động thanh toán quốc tế đóng vai trò then chốt trong việc thúc đẩy thương mại, đầu tư và giao lưu kinh tế giữa các quốc gia. Đặc biệt, đối với các ngân hàng thương mại, dịch vụ thanh toán quốc tế không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh mà còn là một trong những tiêu chí phản ánh năng lực cạnh tranh và

mức độ hội nhập của ngân hàng trên thị trường tài chính khu vực và toàn cầu.

Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân được thành lập ngày 23/05/2015. Trải qua hơn 9 năm xây dựng và phát triển, nhờ vào sự quyết tâm, nỗ lực không ngừng của toàn thể cán bộ nhân viên, chi nhánh đã đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận. Trong đó, nổi bật là việc vươn lên trở thành chi nhánh dẫn đầu trong tổng số 26 chi nhánh ngân hàng đang hoạt động tại thành phố Huế. Hoạt động thanh toán, đặc biệt là thanh toán quốc tế tại BIDV - Chi nhánh Phú Xuân, đã đạt được một số kết quả đáng kể như: gia tăng doanh số thanh toán, mở rộng mạng lưới khách hàng doanh nghiệp có hoạt động xuất nhập khẩu và ứng dụng công nghệ hiện đại trong quy trình xử lý giao dịch.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động thanh toán quốc tế tại Chi nhánh vẫn còn bộc lộ những hạn chế nhất định như: quy trình giao dịch còn phức tạp, thời gian xử lý giao dịch chưa tối ưu, trình độ chuyên môn của một bộ phận cán bộ còn chưa đồng đều và đặc biệt là mức độ hài lòng của khách hàng chưa thực sự cao. Những vấn đề này nếu không được kịp thời khắc phục sẽ làm giảm sức cạnh tranh của BIDV - Chi nhánh Phú Xuân so với các ngân hàng trong và ngoài nước có cùng phân khúc thị trường.

Trong khi đó, sự hài lòng của khách hàng là yếu tố cốt lõi quyết định sự trung thành và gắn bó lâu dài của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng. Để có thể cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng khả



năng giữ chân khách hàng, các ngân hàng cần thường xuyên khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng một cách có hệ thống, đặc biệt đối với các dịch vụ có tính chuyên biệt và phức tạp như thanh toán quốc tế. Do đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân. Qua đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại ngân hàng.

Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Cơ sở lý thuyết

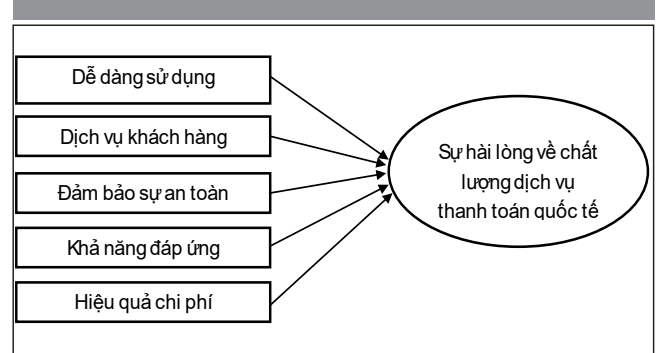
Theo nghiên cứu của Gronross (1984), dịch vụ là một hoạt động hoặc một loạt các hoạt động ít nhiều mang tính chất vô hình một cách bình thường, diễn ra trong sự tương tác giữa khách hàng và nhân viên hoặc hệ thống cung ứng dịch vụ như các giải pháp cho những vấn đề xuất phát từ khách hàng. Parasuraman (1988) cho rằng, chất lượng dịch vụ là khoảng cách của sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ.

Nghiên cứu của Bùi Nguyên Hùng và Nguyễn Thúy Quỳnh Loan (2010) cho thấy, mỗi khách hàng thường cảm nhận khác nhau về chất lượng, do vậy việc tham gia của khách hàng trong việc phát triển và đánh giá chất lượng dịch vụ là rất quan trọng. Trong lĩnh vực dịch vụ, chất lượng là một hàm của nhận thức khách hàng. Nói một cách khác, chất lượng dịch vụ được xác định dựa vào nhận thức, hay cảm nhận của khách hàng liên quan đến nhu cầu cá nhân của họ.

Có rất nhiều các nghiên cứu khái niệm về sự hài lòng của khách hàng, theo Hunt (1977) sự hài lòng là sự đánh giá của người tiêu dùng sau khi mua và trải nghiệm dịch vụ. Đó là cảm nhận của khách hàng về những gì họ mong muốn và kỳ vọng đã được đáp ứng hoặc vượt qua mức kỳ vọng. Parasuraman và cộng sự (1988), sự hài lòng của khách hàng là mong ước của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi.

Theo Oliver (1985) lý thuyết thông dụng để đo lường sự hài lòng của khách hàng là lý thuyết “Kỳ vọng - Cảm nhận” và được dùng để nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của các dịch vụ hay sản phẩm của một cơ quan. Lý thuyết đó bao gồm 2 quá trình nhỏ có tác động độc lập đến sự hài lòng của khách hàng: kỳ vọng về dịch vụ trước khi mua và cảm nhận về dịch vụ sau khi đã trải nghiệm.

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

Sự hài lòng của khách hàng được đánh giá thông qua sự tương tác giữa người sử dụng dịch vụ và người cung ứng dịch vụ trong khi và sau khi sử dụng dịch vụ. Sự hài lòng của khách hàng được cảm nhận thông qua các hoạt động của người cung ứng dịch vụ nhằm đem đến cho khách hàng sự thỏa mãn hay vượt mức kỳ vọng của khách hàng trước khi mua và đánh giá sau mua.

Sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp, tổ chức có mối quan hệ tương hỗ, chặt chẽ với nhau. Đã có nhiều nghiên cứu kiểm định mối quan hệ này, họ cho rằng chất lượng dịch vụ dẫn đến sự hài lòng của khách hàng (Oliver, 1993; Corin và Taylor, 1992), chất lượng dịch vụ là tiền đề là căn cứ để đánh giá sự hài lòng của khách hàng. Do đó, để nâng cao sự hài lòng của khách hàng, đòi hỏi các nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao hơn nữa lượng dịch vụ. 2 yếu tố này có mối quan hệ chặt chẽ, tương tác với nhau, trong đó yếu tố chất lượng dịch vụ có trước quyết định sự hài lòng của khách hàng. Bởi chất lượng dịch vụ được khách hàng cảm nhận trong khi và sau khi sử dụng dịch vụ.

Mô hình nghiên cứu

Căn cứ vào việc thảo luận nhóm với các chuyên gia tại đơn vị nghiên cứu cũng như một số nghiên cứu thực nghiệm trong và ngoài nước, nghiên cứu sử dụng kết hợp giữa một số thang đo mô hình SERVPEFR của Cronin và Taylor (1994) và sử dụng một số thang đo từ nghiên cứu Ho và Lin (2009) để xây dựng mô hình nghiên cứu phù hợp. Theo đó, mô hình nghiên cứu được thể hiện như Hình 1.

Dựa vào mô hình nghiên cứu đề xuất và nghiên cứu sơ bộ định tính nhóm tác giả tiến hành thành lập bảng câu hỏi gồm 24 biến quan sát đo lường 05 yếu tố phản ánh sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế. Cụ thể là: (1) Dễ dàng sử dụng (DDS) gồm 06 biến quan sát; (2) Khả năng đáp ứng (DU) gồm 05 biến quan sát; (3) Dịch



BẢNG 1: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO CÁC YẾU TỐ

Nhân tố	Số biến	Cronbach's Alpha
Dễ dàng sử dụng	6	0,887
Khả năng đáp ứng	5	0,850
Dịch vụ khách hàng	4	0,872
Đảm bảo an toàn	5	0,843
Hiệu quả chi phí	4	0,835
Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ	3	0,675

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

vụ khách hàng (DV) gồm 04 biến quan sát; (4) Đảm bảo sự an toàn (AT) gồm 5 biến quan sát; (5) Hiệu quả chi phí (CP) gồm 4 biến quan sát. Ngoài ra, còn có thành phần thang đo về sự hài lòng của khách hàng bao gồm 3 biến quan sát đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế.

Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện nghiên cứu, tác giả đã tiến hành khảo sát 160 khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế tại Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân. Sau quá trình nhập liệu và kiểm tra tính hợp lệ của dữ liệu, có 150 bảng khảo sát đạt yêu cầu và được đưa vào phân tích, chiếm tỷ lệ 94% tổng số phiếu phát ra. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert với 5 mức độ để đo lường các biến. Mô hình nghiên cứu bao gồm một biến phụ thuộc là mức độ hài lòng của khách hàng và năm biến độc lập đại diện cho các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân.

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \epsilon$$

Trong đó:

Y: Hài lòng về chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế (CL)

X1: Dễ dàng sử dụng (DSD)

X2: Khả năng đáp ứng (DU)

X3: Dịch vụ khách hàng (DV)

X4: Đảm bảo sự an toàn (AT)

X5: Hiệu quả chi phí (CP)

Kết quả nghiên cứu

Kiểm định độ tin cậy của các biến nghiên cứu và phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả nghiên cứu ở Bảng 1 cho thấy, thang đo của tất cả các yếu tố đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,8 và toàn bộ các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng > 0,3. Toàn bộ 6 thang đo đạt tiêu chuẩn về độ tin cậy được sử dụng để phân tích EFA.

Tiếp theo, phân tích EFA với các kiểm định được đảm bảo như sau: Độ tin cậy của các biến quan sát (Factor loading > 0,5); Kiểm định tính thích hợp của mô hình ($0,5 < KMO = 0,772 < 1,0$); Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát (Sig. = $0,00 < 0,05$); Kiểm định phương sai cộng dồn = $67,225\% > 50\%$. Điều này chứng tỏ mô hình có ý nghĩa thống kê và dữ liệu là phù hợp. Kết quả phân tích EFA đạt được vẫn giữ nguyên 6 nhân tố chính.

Kiểm định One Sample T Test

Kết quả phân tích cho thấy, khách hàng chưa thực sự hài lòng với các yếu tố của dịch vụ thanh toán quốc tế tại BIDV, khi hầu hết giá trị trung bình (GTTB) đều thấp hơn mức kỳ vọng 4, cụ thể: Yếu tố dễ dàng sử dụng có GTTB dao động từ 3,39-3,44; Khả năng đáp ứng từ 3,43-3,53; Đảm bảo an toàn từ 3,38-3,65; Hiệu quả chi phí từ 3,37-3,71. Các tiêu chí như: Xử lý giao dịch nhanh chóng (3,43); Kiểm soát rủi ro (3,38); Phí dịch vụ hợp lý (3,37) đều đạt điểm thấp, phản ánh mức độ chưa hài lòng rõ rệt. Ngược lại, yếu tố Dịch vụ khách hàng nhận được đánh giá tích cực hơn, với các tiêu chí như: Khách hàng dễ dàng liên hệ khi gặp vấn đề đạt 4,35; Sự kiện tri ân đạt 4,20. Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân cần cải thiện toàn diện về giao diện, quy trình, bảo mật và chính sách phí để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Phân tích hồi quy

Kết quả nghiên cứu cho thấy, mô hình hồi quy đa biến phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Tất cả các biến độc lập (CP, DV, AT, DU, DSD) đều có mối tương quan với biến phụ thuộc "Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ" (Sig. = $0,000 < 0,05$), trong đó, DSD và DU có tương quan chặt (Pearson > 0,5), các biến còn lại có tương quan trung bình (0,30-0,49). Mô hình có giá trị Sig. của $F = 0,000 < 0,05$, hệ số R^2 hiệu chỉnh = 0,617, cho thấy các biến giải thích được 61,7% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Hệ số Durbin-Watson = 1,871 cho thấy không có hiện tượng tự tương quan. Phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn và mối quan hệ tuyến tính được đảm bảo, khẳng định mô hình là phù hợp và đáng tin cậy.

Kết quả kiểm định Durbin - Watson cho giá trị $d = 1,871$ nằm trong khoảng cho phép của số quan sát 150 và số biến độc lập bằng 5. Do đó, có thể kết luận rằng mô hình không có tự tương quan. Ngoài ra, các nhân tử phóng đại phương sai - VIF đều nhỏ hơn 2 cho thấy, hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đến mô hình hồi quy. Do đó, mô hình cũng thỏa mãn yêu cầu ước lượng OLS.



BẢNG 2: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY ĐA BIẾN

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Hằng số	0,206	0,246		0,841	0,402		
DSD	0,234	0,046	0,329	5,066	0,000	0,608	1,644
DU	0,240	0,047	0,313	5,066	0,000	0,672	1,488
DV	0,169	0,037	0,234	4,596	0,000	0,990	1,010
AT	0,166	0,039	0,229	4,219	0,000	0,873	1,145
CP	0,113	0,045	0,137	2,530	0,012	0,881	1,135

Nguồn: Nhóm tác giả xử lý dữ liệu trên phần mềm SPSS 20

Kết quả mô hình hồi quy chuẩn hoá có dạng như sau:

CL = 0,329*DSD+ 0,313*DU +0,234*DV+0,229*AT+0,137*CP

Kết quả hồi quy cho thấy, tất cả 5 yếu tố đều có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân (Sig. < 0,05). Trong đó, yếu tố Dễ dàng sử dụng ($\beta = 0,329$) và Khả năng đáp ứng ($\beta = 0,313$) là 2 yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất. Các yếu tố Dịch vụ khách hàng ($\beta = 0,234$), An toàn ($\beta = 0,229$) và Hiệu quả chi phí ($\beta = 0,137$) cũng góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ. Mô hình hồi quy phù hợp, không vi phạm các giả định là cơ sở tin cậy để Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

Kết quả hồi quy tương đồng với kiểm định trung bình khi các yếu tố “Khả năng đáp ứng” ($\beta = 0,313$) và “Dễ dàng sử dụng” ($\beta = 0,329$) đều có ảnh hưởng mạnh và điểm trung bình dưới mức kỳ vọng (3,43 - 3,44), cho thấy khách hàng chưa hài lòng nhưng đây là những yếu tố then chốt cần cải thiện. Các yếu tố “Dịch vụ khách hàng”, “An toàn” và “Hiệu quả chi phí” cũng có tác động tích cực với hệ số hồi quy dương và điểm trung bình thấp hơn 4, phản ánh sự cần thiết nâng cao chất lượng. Như vậy, kết quả phân tích thống nhất, khẳng định Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân cần tập trung cải thiện các yếu tố này để nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế.

Kết luận và hàm ý chính sách

Kết luận

Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân dựa trên 150 mẫu khảo sát trong giai đoạn 2021-2023. Kết

quả cho thấy, 5 yếu tố chính gồm: Dễ dàng sử dụng; Khả năng đáp ứng; Dịch vụ khách hàng; Đảm bảo an toàn; Hiệu quả chi phí đều có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến chất lượng dịch vụ (Sig. < 0,05). Trong đó, yếu tố Dễ dàng sử dụng ($\beta = 0,324$) đóng vai trò quan trọng nhất.

Hàm ý chính sách

Từ kết quả nghiên cứu trên, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Phú Xuân cần tập trung triển khai các giải pháp bao gồm: cải thiện dịch vụ khách hàng qua việc mở rộng kênh hỗ trợ đa dạng và 24/7; điều chỉnh chính sách phí và ưu đãi phù hợp để nâng cao hiệu quả chi phí; tăng cường bảo mật, minh bạch và đào tạo nhân viên nhằm đảm bảo an toàn và nâng cao năng lực đáp ứng; đồng thời, đơn giản hóa giao diện và quy trình giao dịch để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng. Bên cạnh đó, việc mở rộng mạng lưới quan hệ quốc tế và đẩy mạnh các hoạt động tiếp thị cũng sẽ góp phần nâng cao vị thế và hiệu quả dịch vụ thanh toán quốc tế của ngân hàng trong bối cảnh hội nhập toàn cầu góp phần nâng cao mức độ hài lòng cho khách hàng.

Tài liệu tham khảo:

1. Bùi Nguyên Hùng và Nguyễn Thúy Quỳnh Loan (2010). *Quản lý chất lượng*; NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh

2. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). *Measuring service quality: A re-examination and extension*. *Journal of Marketing*, 58(1), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299405800104>.

3. Gronroos, C. A (1984). *A service quality model and its marketing implications*. *European journal of marketing*, 18 (4), 36-44.

4. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB. Hồng Đức.

5. Ho, C. I., & Lin, C. C. (2009). *Measuring service quality of Internet banking: Scale development and validation*. *European Business Review*, 21(1), 88-104. <https://doi.org/10.1108/09555340910927660>

6. Oliver, R. L. & W. O. Bearden (1985). *Disconfirmation processes and consumer evaluations in product usage*. *Journal of business Research*, vol.13, 235-246.

7. Nguyễn Văn Tiến. (2023). *Thanh toán quốc tế và tài trợ ngoại thương (Phiên bản cập nhật)*. Hà Nội: NXB Thống kê.

8. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Thông tin tác giả:

Trần Thị Giang, Nguyễn Đình Chiến
Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế
Email: ttgiang@hce.edu.vn