

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Lý Do Chọn Đề Tài.

Thị trường chứng khoán là một trong những kênh huy động vốn quan trọng cho nền kinh tế, đóng vai trò chủ đạo trong việc phát triển kinh tế quốc gia. Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, nghiệp vụ môi giới chứng khoán không chỉ là một công cụ giao dịch mà còn là cầu nối giữa các nhà đầu tư với thị trường, góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế. Tuy nhiên, để đạt được hiệu quả cao trong hoạt động môi giới, các công ty chứng khoán cần không ngừng nâng cao năng lực cạnh tranh, áp dụng công nghệ hiện đại và cung cấp các dịch vụ chất lượng cao. Xuất phát từ tầm quan trọng đó, em đã chọn đề tài "Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng Khoán Yuanta Việt Nam" để nghiên cứu.

## 2. Mục Tiêu và Nội Dung Nghiên Cứu.

Mục tiêu của khóa luận là phân tích thực trạng hoạt động môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng Khoán Yuanta Việt Nam, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ này. Nội dung nghiên cứu bao gồm việc phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động, đánh giá hiệu quả hiện tại và đề xuất các giải pháp cụ thể.

## 3. Phương Pháp Nghiên Cứu.

Phương pháp nghiên cứu chủ yếu của khóa luận là phương pháp định lượng, kết hợp với việc thu thập dữ liệu thứ cấp từ báo cáo tài chính của công ty và các tài liệu tham khảo có liên quan. Ngoài ra, em cũng sử dụng phương pháp phân tích thống kê để đánh giá và kiểm định các mô hình nghiên cứu.

## 4. Cấu Trúc Báo Cáo.

Khóa luận được cấu trúc gồm ba chương chính:

- **Chương 1:** Cơ sở lý luận.
- **Chương 2:** Giới thiệu và thực trạng của Công ty TNHH Chứng Khoán Yuanta Việt Nam.
- **Chương 3:** Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại công ty.

## CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

### 1.1. Tổng quan về công ty chứng khoán.

#### 1.1.1. Khái niệm công ty chứng khoán.

Khái niệm về công ty chứng khoán có thể hiểu theo nhiều cách khác nhau. Dưới đây là một vài khái niệm về công ty chứng khoán.

+ Trong Quyết định số 27/2007/QĐ-BTC có quy định: *Công ty chứng khoán* là tổ chức có tư cách pháp nhân hoạt động kinh doanh chứng khoán, bao gồm các hoạt động: tư vấn đầu tư chứng khoán, tự doanh chứng khoán, môi giới chứng khoán, bảo lãnh phát hành chứng khoán. Khái niệm này nhấn mạnh vào các hoạt động kinh doanh cụ thể mà công ty chứng khoán thực hiện, cho thấy vai trò của công ty trong việc cung cấp các dịch vụ liên quan đến chứng khoán.

+ Theo giáo trình Thị trường chứng khoán, trường Đại học Kinh tế Quốc dân, công ty chứng khoán là “một định chế tài chính trung gian thực hiện các nghiệp vụ trên thị trường chứng khoán”. Khái niệm này tập trung vào vai trò trung gian của công ty chứng khoán, cho thấy công ty không chỉ thực hiện các giao dịch mà còn giúp kết nối các nhà đầu tư với thị trường.

+ Theo trường Đại học kinh tế Tp. Hồ Chí Minh, trong giáo trình thị trường chứng khoán có nêu công ty chứng khoán là “một định chế tài chính trung gian, đơn vị có tư cách pháp nhân, có vốn riêng và hạch toán độc lập, chuyên kinh doanh chứng khoán”. Khái niệm này nhấn mạnh vào tính độc lập và khả năng tự hạch toán của công ty chứng khoán, cùng với vai trò chuyên môn trong kinh doanh chứng khoán.

Từ các khái niệm trên, Công ty chứng khoán được hiểu như sau: Công ty chứng khoán là một tổ chức có tư cách pháp nhân, có vốn riêng và hạch toán độc lập. Đây cũng là một định chế tài chính trung gian thực hiện các hoạt động kinh doanh chứng khoán như môi giới chứng khoán, bảo lãnh phát hành chứng khoán, tự doanh chứng khoán, tư vấn đầu tư chứng khoán.

#### 1.1.2. Đặc điểm công ty chứng khoán.

Công ty chứng khoán là một loại hình kinh doanh đặc biệt và có điều kiện. Đây cũng chính là đặc điểm để phân biệt công ty chứng khoán với các loại hình doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực khác nhau. Đặc điểm của công ty chứng khoán bao gồm:

- Đặc điểm về vốn: Việc góp vốn điều lệ vào công ty chứng khoán phải bằng Đồng Việt Nam; vốn điều lệ tối thiểu cho từng nghiệp vụ kinh doanh của công ty chứng khoán tại Việt Nam theo Luật Chứng khoán 2019 quy định như sau:

- 1) Môi giới chứng khoán 25 tỷ đồng Việt Nam;
- 2) Tự doanh chứng khoán 50 tỷ đồng Việt Nam;
- 3) Bảo lãnh phát hành chứng khoán 165 tỷ đồng Việt Nam;
- 4) Tư vấn đầu tư chứng khoán 10 tỷ đồng Việt Nam.

- Đặc điểm về nhân sự: Đây là lĩnh vực hoạt động có nghiệp vụ phức tạp, có độ rủi ro cao, mức độ ảnh hưởng lớn tới đời sống kinh tế xã hội do đó yêu cầu nhân viên của CTCK phải là người có trình độ tốt nghiệp cao từ đại học trở lên về chuyên ngành tài chính, ngân hàng thị trường chứng khoán, có đạo đức nghề nghiệp và có chứng chỉ hành nghề do cơ quan có thẩm quyền cấp.

- Đặc điểm về đội ngũ lãnh đạo: Yêu cầu về đội ngũ lãnh đạo phải có kiến thức chuyên môn, có đạo đức trong kinh doanh, không vi phạm pháp luật và có trình độ quản lý. Đối với Tổng giám đốc (Giám đốc) phải đáp ứng các tiêu chuẩn sau đây:

1) Không thuộc trường hợp đang chấp hành án phạt tù hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc bị cấm hành nghề chứng khoán theo quy định của pháp luật.

2) Có tối thiểu 02 năm kinh nghiệm làm việc tại các tổ chức trong lĩnh vực tài chính, chứng khoán, ngân hàng, bảo hiểm hoặc tại bộ phận kế toán, tài chính, đầu tư trong các doanh nghiệp khác.

3) Có chứng chỉ hành nghề quản lý quỹ hoặc phân tích tài chính.

4) Không bị xử phạt vi phạm hành chính trên thị trường chứng khoán hoặc trong lĩnh vực chứng khoán, trong thời hạn 06 tháng gần nhất tính đến thời điểm nộp hồ sơ.

- Đặc điểm về cơ sở vật chất - kỹ thuật:

1) Có trụ sở làm việc bảo đảm cho hoạt động kinh doanh chứng khoán.

2) Có đủ cơ sở vật chất, kỹ thuật, trang bị, thiết bị văn phòng, hệ thống công nghệ phù hợp với quy trình nghiệp vụ về hoạt động kinh doanh chứng khoán.

- Đặc điểm về xung đột lợi ích giữa quyền lợi của khách hàng và công ty chứng khoán: Hoạt động môi giới, tự doanh và tư vấn đầu tư chứng khoán là những hoạt động có thể xảy ra xung đột về lợi ích với khách hàng.

### **1.1.3. Phân loại công ty chứng khoán.**

#### **1. Theo loại hình doanh nghiệp.**

Công ty chứng khoán được chia thành 3 loại hình doanh nghiệp phổ biến sau:

- Công ty cổ phần:

+ Là một pháp nhân độc lập.

+ Có vốn điều lệ được chia thành nhiều phần bằng (gọi là cổ phần). Cá nhân hoặc tổ chức (tối thiểu là ba người và không hạn chế tối đa) sở hữu cổ phần được gọi là cổ đông của công ty.

+ Ưu điểm:

- Khả năng tăng thêm vốn bằng cổ phiếu cho quá trình kinh doanh dễ dàng hơn.
- Công ty tồn tại liên tục không phụ thuộc vào việc thay đổi cổ đông.
- Rủi ro cổ đông gánh chịu nằm trong phạm vi vốn góp.
- Chuyển đổi quyền sở hữu diễn ra dễ dàng trên thị trường chứng khoán.
- Hình thức tổ chức, quản lý và công bố thông tin tốt nhất.

- Công ty hợp danh:

+ Được góp vốn từ hai hoặc ba người trở lên. Trong đó có ít nhất 2 thành viên hợp danh có trình độ chuyên môn, uy tín nghề nghiệp.

+ Thành viên chịu nghĩa vụ vô hạn bằng toàn bộ tài sản của mình.

+ Ưu điểm: Bộ máy tổ chức nhỏ gọn, tính tin cậy và độ an toàn cao.

+ Nhược điểm: Khó huy động vốn.

- Công ty trách nhiệm hữu hạn:

+ Có từ hai thành viên trở lên, cùng tham gia góp vốn.

+ Chỉ chịu trách nhiệm hữu hạn trên vốn góp.

+ Huy động vốn đơn giản linh hoạt hơn so với công ty hợp danh.

+ Bộ máy quản lý năng động, dễ quản lý.

+ Việc tăng hay giảm thành viên bị hạn chế.

+ Không được phát hành cổ phiếu để huy động vốn.

## 2. Theo nghiệp vụ kinh doanh.

### - Công ty chứng khoán tổng hợp:

+ Công ty được thực hiện tất cả các hoạt động nghiệp vụ trong một công ty chứng khoán. Với CTCK tổng hợp, các hoạt động của công ty có thể hỗ trợ nhau cùng phát triển. Để có thể trở thành CTCK tổng hợp đòi hỏi các CTCK phải có tiềm lực về tài chính, hệ thống cơ sở vật chất đủ mạnh và đội ngũ nhân viên giỏi để tiến hành một cách tốt nhất các hoạt động nghiệp vụ.

### - Công ty chứng khoán chuyên môn hóa:

+ Là công ty chứng khoán chỉ thực hiện một hoặc hai hoạt động nghiệp vụ. Với CTCK loại này thì các hoạt động mà CTCK thực hiện phải là những hoạt động mà không dẫn tới xung đột về quyền lợi của CTCK và lợi ích giữa quyền lợi của khách hàng, ví dụ như hoạt động tư vấn đầu tư chứng khoán với hoạt động môi giới hay hoạt động tự doanh với hoạt động bảo lãnh phát hành. CTCK chuyên môn hóa sẽ có qui mô vốn cũng thấp hơn CTCK tổng hợp, bộ máy tổ chức gọn nhẹ hơn và công ty có thể tập trung mọi nguồn lực để phát triển hoạt động.

#### 1.1.4. Vai trò của công ty chứng khoán.

##### 1. Đối với Doanh nghiệp.

- Tư vấn, bảo lãnh phát hành giúp doanh nghiệp có thể phát hành cổ phiếu thành công thông qua sàn chứng khoán: Công ty chứng khoán hỗ trợ doanh nghiệp trong quá trình phát hành cổ phiếu bằng cách cung cấp dịch vụ tư vấn và bảo lãnh phát hành. Điều này bao gồm việc đánh giá tình hình tài chính, lập kế hoạch phát hành, và giúp doanh nghiệp tuân thủ các quy định của thị trường chứng khoán. Nhờ vào sự hỗ trợ này, doanh nghiệp có thể tiếp cận vốn một cách hiệu quả và nhanh chóng hơn.

- Công ty chứng khoán đóng vai trò trung gian giữa doanh nghiệp và nhà đầu tư: Công ty chứng khoán hoạt động như một cầu nối giữa doanh nghiệp và nhà đầu tư. Họ giúp doanh nghiệp tìm kiếm và tiếp cận các nhà đầu tư tiềm năng, đồng thời cung cấp thông tin chi tiết về doanh nghiệp cho nhà đầu tư. Điều này giúp tăng cường sự minh bạch và tin cậy giữa hai bên, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho các giao dịch trên thị trường chứng khoán.

## *2. Đối với các nhà đầu tư.*

- Bằng các nghiệp vụ môi giới, tư vấn đầu tư và quản lý danh mục đầu tư, công ty chứng khoán giúp nhà đầu tư tiếp cận được cổ phiếu của doanh nghiệp: Công ty chứng khoán cung cấp các dịch vụ môi giới, tư vấn đầu tư và quản lý danh mục đầu tư chuyên nghiệp. Họ giúp nhà đầu tư lựa chọn các cổ phiếu tiềm năng và quản lý rủi ro một cách hiệu quả. Nhờ đó, nhà đầu tư có thể đưa ra các quyết định đầu tư thông minh và đạt được lợi nhuận tốt hơn.

- Cung cấp thông tin về doanh nghiệp, cổ phiếu và phân tích thị trường cho nhà đầu tư theo dõi: Công ty chứng khoán thường xuyên cung cấp các báo cáo phân tích, thông tin về doanh nghiệp và thị trường cho nhà đầu tư. Điều này giúp nhà đầu tư nắm bắt được tình hình kinh tế và các biến động của thị trường, từ đó đưa ra các quyết định đầu tư kịp thời và chính xác.

- Giảm chi phí, thời gian giao dịch và nâng cao hiệu quả đầu tư: Với sự hỗ trợ của công ty chứng khoán, nhà đầu tư không cần phải tự mình tìm kiếm thông tin và phân tích thị trường, từ đó tiết kiệm được thời gian và chi phí. Công ty chứng khoán cung cấp các công cụ và dịch vụ giao dịch tiện lợi, giúp nhà đầu tư thực hiện các giao dịch một cách nhanh chóng và hiệu quả.

## *3. Đối với thị trường chứng khoán.*

+ Là thành phần chủ chốt của thị trường, giúp xác lập giá cả, điều tiết thị trường: Công ty chứng khoán đóng vai trò quan trọng trong việc xác lập giá cả và điều tiết thị trường thông qua các hoạt động giao dịch và phân tích. Họ giúp đảm bảo rằng giá cổ phiếu phản ánh đúng giá trị thực của doanh nghiệp và cung cấp thanh khoản cho thị trường.

+ Trên thị trường sơ cấp, giá cổ phiếu được công ty chứng khoán định giá trước khi đưa ra thị trường: Trước khi cổ phiếu được phát hành trên thị trường sơ cấp, công ty chứng khoán sẽ thực hiện việc định giá cổ phiếu dựa trên các yếu tố tài chính và kinh doanh của doanh nghiệp. Điều này giúp đảm bảo rằng cổ phiếu được định giá hợp lý và hấp dẫn đối với nhà đầu tư.

+ Trên thị trường thứ cấp, hoạt động tư doanh của công ty chứng khoán giúp điều tiết thị trường: Công ty chứng khoán tham gia vào các hoạt động tư doanh trên thị trường thứ cấp, góp phần điều tiết giá cổ phiếu và duy trì sự ổn định của thị trường.

Họ có thể mua vào hoặc bán ra cổ phiếu để điều chỉnh cung cầu và giá cả trên thị trường.

+ Giúp tăng tính thanh khoản của tài sản tài chính: Công ty chứng khoán cung cấp các dịch vụ môi giới và giao dịch, giúp tăng tính thanh khoản của cổ phiếu và các tài sản tài chính khác. Nhờ vào sự tham gia tích cực của công ty chứng khoán, nhà đầu tư có thể dễ dàng mua bán cổ phiếu và thực hiện các giao dịch một cách thuận lợi.

#### *4. Đối với cơ quan quản lý.*

- Kiểm soát các thông tin nhà đầu tư và tránh các hành vi sai trái trên thị trường chứng khoán: Công ty chứng khoán có trách nhiệm tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý và kiểm soát các thông tin liên quan đến nhà đầu tư. Họ giúp phát hiện và ngăn chặn các hành vi gian lận, bảo vệ quyền lợi của nhà đầu tư và đảm bảo tính minh bạch của thị trường.

- Cung cấp thông tin về thị trường chứng khoán, thông tin giao dịch, cổ phiếu, dữ liệu ngành,... Giúp cơ quan quản lý thị trường có những phương án điều chỉnh thị trường hợp lý: Công ty chứng khoán thu thập và cung cấp các thông tin chi tiết về thị trường, giao dịch cổ phiếu và dữ liệu ngành cho cơ quan quản lý. Điều này giúp cơ quan quản lý nắm bắt được tình hình thực tế của thị trường và đưa ra các chính sách điều chỉnh kịp thời và hợp lý.

#### ***1.1.5. Chức năng của công ty chứng khoán.***

Công ty chứng khoán có các chức năng cơ bản sau:

+ Công ty chứng khoán có thể tạo ra cơ chế huy động vốn linh hoạt giữa người có tiền nhàn rỗi đến người sử dụng vốn thông qua cơ chế phát hành, bảo lãnh phát hành: Các công ty chứng khoán cung cấp các dịch vụ bảo lãnh phát hành, giúp doanh nghiệp phát hành cổ phiếu hoặc trái phiếu để huy động vốn từ các nhà đầu tư. Điều này tạo ra một kênh dẫn vốn hiệu quả, kết nối những người có tiền nhàn rỗi với các doanh nghiệp cần vốn để mở rộng sản xuất kinh doanh. Bảo lãnh phát hành không chỉ đảm bảo việc phát hành thành công mà còn giúp doanh nghiệp xây dựng uy tín trên thị trường tài chính.

+ Công ty cung cấp cơ chế giá cả cho giao dịch qua hệ thống khớp giá và khớp lệnh: Công ty chứng khoán đóng vai trò quan trọng trong việc xác lập giá cả trên thị

trường chứng khoán thông qua hệ thống khớp giá và khớp lệnh. Hệ thống này giúp xác định giá trị thực của cổ phiếu dựa trên cung và cầu, đảm bảo tính công bằng và minh bạch trong các giao dịch. Nhờ đó, nhà đầu tư có thể yên tâm rằng giá cổ phiếu phản ánh đúng giá trị thị trường và có thể đưa ra các quyết định đầu tư chính xác.

+ Tăng tính thanh khoản trong chứng khoán: Công ty chứng khoán giúp tăng tính thanh khoản của các tài sản tài chính bằng cách tạo điều kiện thuận lợi cho các giao dịch mua bán cổ phiếu và các loại chứng khoán khác. Tính thanh khoản cao giúp nhà đầu tư dễ dàng chuyển đổi cổ phiếu thành tiền mặt mà không gặp nhiều khó khăn. Điều này cũng góp phần làm tăng sự hấp dẫn của thị trường chứng khoán đối với các nhà đầu tư trong và ngoài nước.

+ Công ty chứng khoán góp phần điều tiết và bình ổn thị trường qua hoạt động tự doanh hoặc vai trò của nhà tạo lập nên thị trường: Công ty chứng khoán không chỉ thực hiện các giao dịch cho khách hàng mà còn tham gia vào hoạt động tự doanh, tức là giao dịch cho chính tài khoản của mình. Hoạt động này giúp điều tiết cung cầu trên thị trường, bình ổn giá cả và giảm bớt sự biến động không cần thiết. Ngoài ra, công ty chứng khoán còn đóng vai trò nhà tạo lập thị trường, cung cấp thanh khoản và duy trì sự ổn định cho thị trường chứng khoán.

#### ***1.1.6. Các nghiệp vụ của công ty chứng khoán.***

Theo Khoản 1 Điều 72, các Khoản 1,2,3,4,5 Điều 86 Luật Chứng khoán 2019, công ty chứng khoán có các hoạt động nghiệp vụ như sau:

##### ***1. Nghiệp vụ môi giới chứng khoán.***

Môi giới chứng khoán là hoạt động đại diện mua, bán chứng khoán cho khách hàng để được hưởng chi phí hoa hồng. Thông qua giao dịch tại sàn giao dịch chứng khoán (SGDCK) hoặc thị trường OTC, công ty chứng khoán sẽ làm trung gian thực hiện lệnh giao dịch chứng khoán cho khách hàng. Vì các quyết định do chính khách hàng đưa ra nên chính khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về kết quả giao dịch của mình.

Hoạt động mua, bán chứng khoán cho khách hàng được công ty chứng khoán thực hiện thông qua các hoạt động dưới đây:

+ Tham gia quản lý tài khoản giao dịch chứng khoán, hay nhận ủy thác quản lý tài khoản giao dịch chứng khoán cho nhà đầu tư cá nhân, phân phối hoặc làm đại

lý phân phối chứng khoán, cung cấp dịch vụ quản lý danh sách người sở hữu chứng khoán cho các doanh nghiệp khác.

+ Cung cấp dịch vụ mua bán chứng khoán trực tuyến, dịch vụ cho vay chứng khoán hoặc phối hợp hoặc cung cấp với các tổ chức tín dụng cấp dịch vụ cho khách hàng vay tiền mua chứng khoán, hoặc cấp dịch vụ ứng trước tiền bán chứng khoán, lưu ký chứng khoán, bù trừ và thanh toán chứng khoán và các dịch vụ trên thị trường chứng khoán phái sinh.

Khi thực hiện môi giới chứng khoán thì nhân viên môi giới giúp lệnh mua bán khách hàng gặp nhau, cung cấp thông tin về thị trường cho khách hàng, tư vấn cho khách hàng đưa ra quyết định hợp lý và thu phí môi giới từ khách hàng, ...

## *2. Nghiệp vụ tự doanh chứng khoán.*

Hoạt động tự doanh được hiểu là công ty chứng khoán tự tiến hành các giao dịch mua bán chứng khoán cho chính mình. Hoạt động tự doanh thông qua hoạt động tạo lập thị trường, nắm giữ một số lượng chứng khoán nhất định và thực hiện mua bán chứng khoán với khách hàng để hưởng chênh lệch giá. Đây là hoạt động đầu tư được thực hiện nhằm mục đích thu lợi nhuận cho công ty chứng khoán thông qua hành vi mua bán chứng khoán với khách hàng. Nghiệp vụ này giúp thực hiện lệnh giao dịch cho khách hàng vừa phục vụ cho chính công ty, hoạt động này đồng thời song hành với nghiệp vụ môi giới.

Hoạt động tự doanh được thực hiện thông qua cơ chế mua bán trên SGDK hoặc thị trường OTC. Hoạt động tự doanh của công ty chứng khoán được cấp phép thực hiện giao dịch trên tài khoản tự doanh chứng khoán và được góp vốn, đầu tư, phát hành và chào bán các sản phẩm tài chính.

Để thực hiện hoạt động tự doanh, công ty chứng khoán phải đáp ứng các yêu cầu sau:

+ Đảm bảo tính minh bạch, rõ ràng trong hoạt động để tránh xung đột lợi ích cần tách biệt tự doanh với các bộ phận khác,

+ Lệnh của khách hàng được ưu tiên trước lệnh của bộ phận tự doanh của công ty, đảm bảo sự công bằng cho khách hàng.

+ Hoạt động tự doanh được thực hiện nhằm góp phần bình ổn giá cả thị trường. Vì vậy, các công ty chứng khoán có nghĩa vụ mua vào khi giá bị giảm và bán ra khi

giá chứng khoán tăng nhằm giữ giá chứng khoán ổn định. Hoạt động tự doanh tại các công ty chứng khoán được tiến hành bắt buộc theo luật định.

### *3. Nghiệp vụ bảo lãnh phát hành chứng khoán.*

Nghiệp vụ bảo lãnh phát hành chứng khoán là thực hiện bảo lãnh hoặc thực hiện các đợt chào bán hoặc phân phối chứng khoán của các doanh nghiệp cổ phần hoá ra công chúng. Thông qua việc bảo lãnh phát hành cam kết với tổ chức phát hành thực hiện các thủ tục trước khi chào bán, nhận mua một phần hoặc toàn bộ chứng khoán của tổ chức phát hành để bán lại hoặc mua số chứng khoán còn lại chưa được phân phối hết hoặc hỗ trợ việc phân phối chứng khoán, bình ổn giá chứng khoán trong giai đoạn đầu phát hành.

Tổ chức bảo lãnh phát hành chứng khoán muốn thực hiện thành công các đợt chào bán chứng khoán tới công chúng thì phải đến các công ty chứng khoán để được tư vấn cho đợt phát hành này và thực hiện các nghiệp vụ bảo lãnh hay phân phối chứng khoán ra công chúng.

Nghiệp vụ bảo lãnh phát hành chứng khoán là một nghiệp vụ có tính rủi ro cao cho tổ chức bảo lãnh, việc bảo lãnh phát hành chứng khoán được thực hiện qua các bước sau:

*Bước 1.* Thực hiện tư vấn: Một hợp đồng tư vấn quản lý được ký giữa hai bên để tư vấn cho tổ chức phát hành về loại chứng khoán, số lượng chứng khoán cần phát hành, giúp định giá chứng khoán và phương thức phân phối chứng khoán đến các nhà đầu tư.

*Bước 2.* Hoàn tất hồ sơ và làm thủ tục xin pháp bảo lãnh: Thành lập các thỏa thuận về phí bảo lãnh, phí nhượng bán, xác định giá chào bán và cách thức bảo lãnh, ... để ký hợp đồng bảo lãnh phát hành. Sau đó, hoàn tất hồ sơ bảo lãnh phát hành, nộp cơ quan nhà nước quản lý.

*Bước 3.* Thực hiện thăm dò thị trường, tổ chức roadshow.

*Bước 4.* Cuối cùng tiến hành phân phối và kết thúc.

### *4. Nghiệp vụ tư vấn đầu tư chứng khoán.*

Công ty chứng khoán thực hiện nghiệp vụ tư vấn đầu tư thông qua hoạt động phân tích các tình huống để đưa ra các lời khuyên đầu tư và cơ cấu tài chính cho khách hàng.

Thực hiện tư vấn trực tiếp (có thể gặp gỡ trực tiếp với nhà đầu tư hoặc sử dụng các phương tiện truyền thông như: điện thoại, email, fax để hỏi ý kiến) hoặc tư vấn gián tiếp (Nhà tư vấn xuất bản các ấn phẩm hoặc đưa các thông tin lên phương tiện truyền thông như: Facebook, Internet để tất cả các nhà đầu tư đều có thể tiếp cận).

Hoạt động tư vấn đầu tư chứng khoán có các nguyên tắc cơ bản sau:

+ Giá trị của chứng khoán không được đảm bảo chắc chắn: nhà môi giới tư vấn chứng khoán sử dụng kiến thức, đó chính là vốn chất xám mà họ bỏ ra nhằm đem lại hiệu quả cho khách hàng lẫn công ty. Giá chứng khoán không phải là một số cố định, nó luôn thay đổi theo các yếu tố kinh tế thị trường và tâm lý, do vậy nó có thể thay đổi liên tục và những nhận định của nhà tư vấn cũng thay đổi theo.

+ Luôn nhắc nhở các khách hàng rằng những lời tư vấn của mình là của cá nhân có thể không hoàn toàn chính xác và khách hàng cần biết nhà đầu tư phải chịu trách nhiệm về quyết định đầu tư của họ mà nhà môi giới không phải chịu trách nhiệm về những lời tư vấn đó.

+ Không được mời chào hay dụ dỗ khách hàng, không được quyết định thay khách hàng mua hoặc bán một loại chứng khoán nào đó, những lời tư vấn phải được xuất phát từ các cơ sở khách quan là phân tích sự tổng hợp một cách khoa học, logic, phù hợp với mục tiêu và tình hình tài chính của khách hàng.

##### 5. *Nghiệp vụ tư vấn tài chính.*

Nghiệp vụ tư vấn tài chính bao gồm các nghiệp vụ sau:

- + Tư vấn tái cơ cấu tài chính, tư vấn quản trị công ty, thu tóm và sáp nhập.
- + Tư vấn phát hành lần đầu, tư vấn phát hành tăng vốn điều lệ, phát hành cho đối tác chiến lược,...
- + Tư vấn niêm yết, các điều kiện niêm yết, niêm yết mức giá khởi điểm,...

##### 6. *Nghiệp vụ lưu ký chứng khoán.*

Thực hiện bảo quản, lưu giữ chứng khoán của khách hàng bằng việc thông qua các tài khoản lưu ký chứng khoán,. Giao dịch chứng khoán trên thị trường tập trung là hình thức giao dịch ghi sổ, khách hàng phải mở tài khoản lưu ký chứng khoán tại các công ty chứng khoán đối với trường hợp chứng khoán phát hành dưới hình thức ghi sổ hoặc ký gửi chứng khoán đối với trường hợp phát hành dưới hình thức chứng chỉ

vật chất, công ty chứng khoán nhận được các khoản thu phí từ lưu ký chứng khoán, phí rút, gửi và phí chuyển nhượng chứng khoán.

#### 7. *Nghiệp vụ khác.*

- Nghiệp vụ tín dụng:

+ Công ty chứng khoán cho khách hàng của mình vay ký quỹ nghĩa là hình thức cấp tín dụng để khách hàng mua chứng khoán và sử dụng chúng làm vật thế chấp cho khoản vay đó. Đây là hình thức phổ biến trên thị trường chứng khoán, tuy nhiên ở một số nước còn hạn chế không cho phép thực hiện vay ký quỹ.

Theo đó, với hình thức vay ký quỹ thì khách hàng chỉ cần ký quỹ một phần, số còn lại sẽ do công ty chứng khoán ứng trước tiền thanh toán. Nhà đầu tư ký quỹ phải hoàn trả đủ số chênh lệch cùng khoản lãi cho công ty chứng khoán khi đến kỳ hạn ký. Công ty có quyền sở hữu số chứng khoán đã mua trong trường hợp khách hàng không trả được nợ.

- Nghiệp vụ quản lý cổ tức hay thu nhập chứng khoán: Công ty chứng khoán cử đại diện để quản lý quỹ và sử dụng tài sản và vốn của quỹ để đầu tư vào chứng khoán và công ty chứng khoán được quyền thu phí dịch vụ.

### **1.2. Tổng quan về môi giới chứng khoán.**

#### ***1.2.1. Khái niệm môi giới chứng khoán.***

Theo khoản 29 Điều 4 Luật Chứng khoán 2019, môi giới chứng khoán được hiểu đơn giản như sau: *Môi giới chứng khoán* là việc làm trung gian thực hiện mua, bán chứng khoán cho khách hàng.

Nhà *môi giới chứng khoán* được hiểu là một cá nhân hoặc một tổ chức hoặc một công ty là người đại diện bảo vệ quyền lợi khách hàng, giúp đưa ra lời khuyên đúng đắn cho khách hàng và vạch ra các hướng đầu tư hiệu quả.

Nhà đầu tư sẽ mất một khoản phí giao dịch cho công ty chứng khoán. Còn công ty chứng khoán sẽ trở thành người đại diện, bảo vệ quyền lợi cho nhà đầu tư, đưa ra những khuyến nghị, vạch ra hướng giao dịch có lợi cho khách hàng, dựa trên việc tìm hiểu, kiểm tra, đánh giá, tổng hợp các thông tin trên thị trường chứng khoán cả trong và ngoài nước.

Môi giới chứng khoán là một nghề đa lĩnh vực, bạn vừa phải tư vấn cho khách hàng, vừa phải làm chuyên gia phân tích các cơ hội đầu tư, đưa ra phương pháp xử lý

rủi ro cũng như chăm sóc, hỗ trợ các vấn đề liên quan cho khách hàng. Chính vì vậy, nghề này có áp lực công việc cao đi kèm là thu nhập đáng mơ ước.

Chủ thể thực hiện hoạt động môi giới là các tổ chức, cá nhân có chuyên môn và nghiệp vụ môi giới chứng khoán, phương thức thực hiện là ký hợp đồng dịch vụ giữa bên môi giới và khách hàng – nhà đầu tư. Dịch vụ cung cấp vô cùng đa dạng và đáp ứng được nhu cầu của nhiều nhà đầu tư.

### ***1.2.2. Đặc điểm của nghiệp vụ môi giới chứng khoán.***

Nghiệp vụ môi giới chứng khoán bao gồm những đặc điểm sau:

+ Chủ thể thực hiện phải là cá nhân, tổ chức hoặc công ty được phép thực hiện nghiệp vụ môi giới chứng khoán: Họ cần có đủ năng lực chuyên môn và được cấp phép để đảm bảo tính hợp pháp và hiệu quả trong quá trình môi giới.

+ Cung ứng dịch vụ và thu phí giao dịch: Công ty môi giới cung cấp các dịch vụ liên quan đến giao dịch chứng khoán và thu phí từ khách hàng. Phí này là nguồn thu nhập chính của các công ty chứng khoán, giúp họ duy trì hoạt động và phát triển dịch vụ.

+ Được thiết lập dựa trên cơ sở là hợp đồng mở và quản lý tài khoản chứng khoán giữa công ty và khách hàng.

+ Khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về kết quả đầu tư của mình khi tham gia thị trường chứng khoán. Hoạt động môi giới chỉ có vai trò trung gian giữa các khách hàng với nhau, giúp khách hàng thực hiện quyết định giao dịch của mình và không phải chịu trách nhiệm với kết quả đầu tư đó.

### ***1.2.3. Vai trò của nghiệp vụ môi giới chứng khoán.***

Vai trò chính của hoạt động môi giới là kết nối các nhà đầu tư với nhau, phát triển thị trường chứng khoán nói riêng và nền kinh tế của đất nước nói chung. Đối với từng chủ thể, nghiệp vụ môi giới chứng khoán có những vai trò riêng sau:

#### ***1. Đối với nhà đầu tư.***

- Giảm bớt chi phí tìm kiếm thông tin: Hoạt động môi giới giúp nhà đầu tư tiết kiệm chi phí và thời gian trong việc tìm kiếm và phân tích thông tin thị trường. Nhà môi giới có quyền truy cập vào nhiều nguồn thông tin đáng tin cậy và công cụ phân tích chuyên nghiệp, nhờ đó cung cấp cho nhà đầu tư các thông tin chính xác và kịp

thời. Điều này giúp nhà đầu tư đưa ra các quyết định đầu tư chính xác mà không cần phải đầu tư nhiều tài nguyên vào việc tự tìm kiếm thông tin.

- Cung cấp thông tin và tư vấn từ nhà môi giới: Nhà môi giới cung cấp các báo cáo phân tích, thông tin về doanh nghiệp và thị trường, giúp nhà đầu tư nắm bắt tình hình hiện tại và đưa ra các chiến lược đầu tư hiệu quả. Việc này không chỉ giúp nhà đầu tư có cái nhìn toàn diện hơn về thị trường mà còn hỗ trợ họ trong việc đưa ra các quyết định đầu tư có cơ sở.

- Dịch vụ tài chính phù hợp: Nhà môi giới cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính được thiết kế để phù hợp với cơ cấu tài sản và nhu cầu lợi suất của từng nhà đầu tư. Các dịch vụ này bao gồm tư vấn đầu tư, quản lý danh mục đầu tư và các giải pháp tài chính cá nhân hóa khác, giúp tối ưu hóa hiệu quả đầu tư và giảm thiểu rủi ro cho nhà đầu tư.

## 2. Đối với công ty chứng khoán.

- Nguồn lợi nhuận: Phí môi giới là nguồn thu nhập chính của các công ty chứng khoán, giúp họ duy trì và phát triển hoạt động kinh doanh. Khoản thu từ phí môi giới cho phép các công ty đầu tư vào công nghệ, đào tạo nhân viên và mở rộng dịch vụ, từ đó cải thiện chất lượng phục vụ và tăng cường sự cạnh tranh trên thị trường.

- Tăng tính cạnh tranh: Hoạt động môi giới giúp công ty chứng khoán thu hút nhiều khách hàng hơn, từ đó tăng tính cạnh tranh trên thị trường. Sự cạnh tranh lành mạnh giữa các công ty môi giới thúc đẩy họ cải thiện dịch vụ và cung cấp nhiều giá trị hơn cho khách hàng, từ đó nâng cao uy tín và thị phần của mình.

- Đánh giá quy mô và uy tín: Thị phần môi giới chứng khoán là thước đo quan trọng để đánh giá quy mô, uy tín và độ nhận diện của công ty chứng khoán trên thị trường. Một công ty có thị phần lớn thường được coi là đáng tin cậy và có khả năng cung cấp dịch vụ chất lượng cao, từ đó thu hút được nhiều khách hàng và đối tác hơn.

## 3. Đối với thị trường.

- Tạo ra sản phẩm và dịch vụ mới: Hoạt động môi giới thúc đẩy sự phát triển của thị trường bằng cách tạo ra các sản phẩm và dịch vụ mới, đáp ứng nhu cầu đa dạng của nhà đầu tư. Những đổi mới này có thể bao gồm các loại hình đầu tư mới,

công cụ phân tích tiên tiến và các giải pháp tài chính sáng tạo, giúp thị trường chứng khoán phát triển mạnh mẽ và bền vững.

- Hình thành văn hóa đầu tư: Hoạt động môi giới khuyến khích sử dụng nguồn tiền nhàn rỗi vào đầu tư, góp phần hình thành và phát triển văn hóa đầu tư trong xã hội. Nhờ vào sự tư vấn và hỗ trợ của nhà môi giới, nhiều người dân và doanh nghiệp đã tham gia vào thị trường chứng khoán, nâng cao kiến thức và kỹ năng đầu tư, từ đó đóng góp vào sự phát triển kinh tế của đất nước.

#### **1.2.4. Quy trình của nghiệp vụ môi giới chứng khoán.**

Quy trình của nghiệp vụ môi giới chứng khoán thường bao gồm các bước sau:

**Bước 1: Thu thập thông tin và phân tích:** Môi giới thu thập thông tin từ các nguồn khác nhau như tin tức thị trường, báo cáo tài chính của các công ty, và các nguồn thông tin khác để phân tích tình hình thị trường và đưa ra các quyết định đầu tư thông minh.

**Bước 2: Xác định nhu cầu và mục tiêu của khách hàng:** Môi giới làm việc với khách hàng để hiểu rõ về mục tiêu đầu tư, nguồn vốn, mức độ rủi ro chấp nhận được và các yêu cầu khác để đưa ra các lời khuyên và chiến lược phù hợp.

**Bước 3: Tư vấn và đề xuất chiến lược đầu tư:** Dựa trên thông tin thu thập được và mục tiêu của khách hàng, môi giới cung cấp tư vấn và đề xuất các chiến lược đầu tư phù hợp, bao gồm việc lựa chọn các loại chứng khoán, quỹ đầu tư hoặc sản phẩm tài chính khác.

**Bước 4: Thực hiện giao dịch:** Môi giới thực hiện các giao dịch mua bán chứng khoán theo yêu cầu của khách hàng, sử dụng các nền tảng giao dịch trực tuyến hoặc thông qua các phương tiện khác nhau như điện thoại.

**Bước 5: Quản lý danh mục đầu tư:** Sau khi thực hiện giao dịch, môi giới cung cấp dịch vụ quản lý danh mục đầu tư bằng cách theo dõi và đánh giá hiệu suất của các khoản đầu tư, đồng thời điều chỉnh danh mục theo thị trường và mục tiêu đầu tư của khách hàng.

**Bước 6: Cung cấp báo cáo và giám sát:** Môi giới cung cấp báo cáo định kỳ về hiệu suất đầu tư của khách hàng và giúp họ hiểu rõ về hiệu suất đầu tư, tình hình tài chính. Họ cũng giám sát thị trường và cung cấp thông tin cập nhật để hỗ trợ quyết định đầu tư của khách hàng.

**Bước 7: Tư vấn và điều chỉnh:** Dựa trên thông tin mới nhất và biến động của thị trường, môi giới tiếp tục tư vấn và điều chỉnh chiến lược đầu tư của khách hàng để đảm bảo rằng nó phản ánh các mục tiêu và điều kiện thị trường hiện tại.

#### **1.2.5. Phân loại nhà môi giới chứng khoán.**

##### **1. Nhà môi giới toàn phần (Full-service broker)**

"Nhà môi giới toàn phần" (Full-Service Brokerage) là một loại hình công ty môi giới hoạt động trong thị trường tài chính, cung cấp một loạt các dịch vụ tài chính đa dạng cho khách hàng. Các dịch vụ này bao gồm môi giới mua bán chứng khoán, tư vấn đầu tư, quản lý tài sản, nghiên cứu thị trường, hỗ trợ khách hàng xây dựng và quản lý danh mục đầu tư.

- Ưu điểm:

+ **Đưa ra hướng dẫn và lời khuyên giao dịch:** Ưu điểm lớn nhất của nhà môi giới toàn phần đó là cung cấp cho khách hàng những khuyến nghị về cổ phiếu và quỹ đầu tư phù hợp. Chính điều này là điểm thu hút đối với những người mới tham gia vào thị trường tài chính.

+ **Cung cấp những phân tích chuyên sâu:** Các công ty môi giới toàn phần có các bộ phận nghiên cứu với các chuyên gia phân tích có nhiều kinh nghiệm cung cấp cho từng khách hàng các báo cáo và đề xuất chi tiết về tài sản, công ty nào đó hoặc là những chiến lược, phương pháp đầu tư cụ thể.

+ **Thay bạn đưa quyết định đầu tư:** Có nhiều người không muốn hoặc không đủ tự tin để tự đưa ra quyết định đầu tư. Khi đó, nhà môi giới toàn phần sẽ giúp bạn đưa ra những quyết định dưới sự cho phép của bạn.

- Nhược điểm:

+ **Rủi ro:** Mặc dù nhà môi giới toàn phần cung cấp cho bạn những đề xuất và lời khuyên giao dịch, thậm chí là quyết định giúp bạn. Nhưng không có căn cứ nào đảm bảo rằng những lời khuyên đó sẽ giúp bạn sinh lợi nhuận cao và không thua lỗ. Chính vì vậy, bạn cần cân nhắc cẩn thận và yêu cầu lời giải thích rõ ràng từ các cố vấn của mình.

+ **Phí hoa hồng cao:** Nhà môi giới toàn phần có chi phí cao hơn nhà môi giới bán phần bởi tính năng cung cấp lời khuyên và hướng dẫn đầu tư, giao dịch. Chính điều này khiến cho chi phí của nó cao hơn loại hình môi giới còn lại.

## 2. Nhà môi giới bán phần (*discount broker*).

Nhà môi giới bán phần (*Discount Broker*) là một nhà môi giới chứng khoán thực hiện các lệnh mua và bán với mức hoa hồng ít hơn nhà môi giới toàn phần. Không giống với nhà môi giới toàn phần, nhà môi giới bán phần không cung cấp dịch vụ tư vấn đầu tư hoặc thực hiện phân tích đầu tư thay mặt khách hàng.

Các nhà môi giới bán phần thường hoạt động trên các nền tảng trực tuyến. Vì vậy, môi giới bán phần còn được gọi là môi giới trực tuyến.

- Ưu điểm:

+ ***Chi phí thấp hơn:*** Nhà môi giới bán phần không cung cấp dịch vụ tư vấn đầu tư hoặc thực hiện phân tích đầu tư thay mặt khách hàng nên nó có chi phí thấp hơn. Thêm vào đó, hầu hết nhà môi giới bán phần ngày nay cung cấp dịch vụ của họ trực tuyến, dẫn đến giảm chi phí.

+ ***Cung cấp thông tin:*** Các nhà môi giới bán phần cũng cung cấp thông tin và kiến thức đầu tư & giao dịch ngay trên web hoặc tại trụ sở văn phòng.

+ ***Đem lại cơ hội tiếp xúc với thị trường chứng khoán:*** Với nhà môi giới bán phần, mọi quyết định đầu tư được đưa ra bởi khách hàng. Do đó, họ có cơ hội trau dồi thêm kinh nghiệm và học hỏi từ những thất bại.

- Nhược điểm:

+ ***Không đưa ra lời khuyên giao dịch:*** Các nhà môi giới bán phần chỉ thực hiện các lệnh cho khách hàng và không cung cấp các dịch vụ khác như tư vấn cá nhân, đưa ra lời khuyên đầu tư, nghiên cứu chứng khoán, lập kế hoạch hay quản lý tài sản.

+ ***Các khoản phí ẩn:*** Ngoài khoản phí hoa hồng, nhiều nhà môi giới bán phần còn tính thêm phí cho các dịch vụ mà họ cung cấp, chẳng hạn như phát hành chứng chỉ chứng khoán hoặc gửi thông báo, phí duy trì IRA hoặc phí chuyển nhượng,...

+ ***Dịch vụ chăm sóc khách hàng hạn chế:*** điều này thường xảy ra với các nhà môi giới online, họ không có bộ phận chăm sóc hoặc bộ phận chăm sóc không chuyên nghiệp. Điều này gây khó khăn cho bạn đặc biệt là khi xảy ra vấn đề về giao dịch hoặc nạp/rút tiền.

### **1.3. Tổng quan về nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán.**

#### **1.3.1. Khái niệm về nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán.**

Nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán là quá trình tối ưu hóa các hoạt động, quy trình và chiến lược của một môi giới để tăng cường khả năng hoạt động và đạt được kết quả tốt hơn trong ngành chứng khoán. Điều này bao gồm tối ưu hóa quy trình, đầu tư vào công nghệ và nhân lực, cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng và liên tục theo dõi và đánh giá hiệu suất.

#### **1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán.**

##### *1. Đối với các công ty chứng khoán.*

Để đánh giá được hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán, người ta thường căn cứ vào kết quả mà nó đem lại. Đối với các công ty chứng khoán, hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán được thể hiện qua các chỉ tiêu sau:

##### **A. Doanh thu và lợi nhuận.**

Doanh thu và lợi nhuận là chỉ tiêu cơ bản để đánh giá một doanh nghiệp có hoạt động hiệu quả hay không. Đây cũng được xem là hai tiêu chí để đánh giá hiệu quả hoạt động của môi giới chứng khoán.

- **Tăng trưởng doanh thu:** Một mức tăng trưởng doanh thu ổn định và liên tục thường là một chỉ báo tích cực về hiệu quả của hoạt động môi giới. Nếu doanh thu tăng trưởng mạnh mẽ, đặc biệt là so với các đối thủ cạnh tranh, điều này có thể chỉ ra rằng công ty môi giới đang thu hút được nhiều khách hàng hơn và/hoặc tăng cường hoạt động giao dịch.

- **Lợi nhuận gộp và lợi nhuận ròng:** Lợi nhuận gộp (gross profit) là số tiền thu được sau khi trừ đi chi phí trực tiếp liên quan đến việc thực hiện giao dịch chứng khoán, trong khi lợi nhuận ròng (net profit) là số tiền thu được sau khi trừ đi tất cả các chi phí hoạt động khác như chi phí vận hành, quản lý và thuế. Một mức lợi nhuận gộp và lợi nhuận ròng cao có thể cho thấy rằng công ty môi giới có khả năng quản lý chi phí hiệu quả và/hoặc tạo ra giá trị cao hơn từ các hoạt động kinh doanh của họ.

## B. Thị phần hoạt động môi giới của các CTCK.

Thị phần của các công ty chứng khoán là một cách quan trọng để đo lường vị thế cạnh tranh và tầm ảnh hưởng của mỗi công ty trong ngành.

- **Thị phần giao dịch chứng khoán:** Thị phần giao dịch chứng khoán đo lường tỷ lệ phần trăm của số lượng giao dịch chứng khoán được thực hiện bởi một công ty chứng khoán so với tổng số giao dịch trên thị trường chứng khoán. Một thị phần giao dịch chứng khoán cao có thể cho thấy rằng công ty đó có sức ảnh hưởng lớn và thu hút nhiều khách hàng hơn trong các giao dịch mua bán chứng khoán.

- **Thị phần tài khoản mở mới:** Thị phần tài khoản mở mới đo lường tỷ lệ phần trăm của số lượng tài khoản mới được mở tại một công ty chứng khoán so với tổng số tài khoản mới trên thị trường. Một thị phần tài khoản mở mới cao có thể cho thấy rằng công ty chứng khoán đó có sức hút mạnh mẽ và được nhà đầu tư tin tưởng để mở tài khoản mới.

## C. Giá trị giao dịch bình quân.

Đánh giá hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán thông qua giá trị giao dịch bình quân là một phương pháp quan trọng để đo lường tầm ảnh hưởng và hiệu suất của các công ty môi giới trong ngành. Dưới đây là một số cách để thực hiện đánh giá này:

- **Giá trị giao dịch bình quân trên khách hàng:** Đánh giá giá trị giao dịch bình quân mỗi khách hàng là cách để xác định mức độ tiêu thụ dịch vụ của một công ty môi giới chứng khoán bởi từng khách hàng. Một giá trị giao dịch bình quân cao có thể cho thấy rằng công ty đó đang thu hút được các nhà đầu tư có khối lượng giao dịch lớn và/hoặc các nhà đầu tư tích cực thực hiện nhiều giao dịch.

- **Giá trị giao dịch bình quân trên tài khoản:** Đánh giá giá trị giao dịch bình quân trên mỗi tài khoản là cách để hiểu mức độ tích cực của các nhà đầu tư trong việc sử dụng dịch vụ của một công ty môi giới chứng khoán. Một giá trị giao dịch bình quân trên tài khoản cao có thể chỉ ra rằng công ty chứng khoán đó có khả năng tạo ra giá trị và thu hút khách hàng.

- **Tổng giá trị giao dịch bình quân:** Đánh giá tổng giá trị giao dịch bình quân trên tất cả các khách hàng hoặc tài khoản có thể cung cấp cái nhìn tổng quan về mức độ hoạt động và hiệu suất của một công ty môi giới chứng khoán. Một tổng giá trị

giao dịch bình quân cao có thể cho thấy rằng công ty đó có sức hút mạnh mẽ và có khả năng tạo ra lợi nhuận cao từ hoạt động giao dịch của mình.

D. Mạng lưới khách hàng, số tài khoản được mở.

Đây là số lượng khách hàng mới mà môi giới đã thu hút trong một khoảng thời gian nhất định. Mức độ tăng trưởng của số lượng khách hàng mới có thể cho thấy hiệu quả của các chiến lược tiếp thị và khả năng thu hút khách hàng mới.

E. Tỷ lệ giữ chân khách hàng.

Đánh giá tỷ lệ khách hàng đã sử dụng dịch vụ của môi giới trong một khoảng thời gian dài. Tỷ lệ này có thể cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng và khả năng của môi giới trong việc duy trì mối quan hệ với khách hàng.

## 2. Đối với nhà đầu tư.

Đối với nhà đầu tư thì hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán thể hiện qua sự hài lòng của khách hàng thông qua việc sử dụng sản phẩm dịch vụ tại công ty. Sự hài lòng đó được thể hiện qua các chỉ tiêu sau:

- Quy trình nghiệp vụ được hướng dẫn kỹ càng, chu đáo đến từng nhà đầu tư.
- Giao dịch an toàn, thuận lợi và ít nhầm lẫn.
- Đón tiếp ân cần, chu đáo.
- Khách hàng nhận được thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời.
- Đối với từng loại giao dịch có các khoản chi phí linh hoạt và phù hợp.
- Đạt được mục tiêu đầu tư nhất định.

### **1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán.**

#### 1. Nhân tố khách quan.

- Thực trạng nền kinh tế:

Thực trạng nền kinh tế đóng vai trò quyết định trong việc định hình tâm lý và hành vi của các nhà đầu tư. Khi nền kinh tế ổn định và tăng trưởng, người dân có xu hướng tăng cường đầu tư vào chứng khoán do niềm tin vào tiềm năng sinh lời và sự phát triển của các doanh nghiệp. Sự ổn định kinh tế tạo ra nhiều cơ hội việc làm, giảm tỷ lệ thất nghiệp và tăng thu nhập cho người dân. Với thu nhập tăng, nhu cầu tiêu dùng và tiết kiệm cũng tăng, từ đó kích thích đầu tư vào thị trường chứng khoán. Ngược lại, trong giai đoạn kinh tế suy thoái, nhà đầu tư thường thận trọng hơn, có xu

hướng giữ tiền mặt hoặc đầu tư vào các tài sản an toàn như vàng và bất động sản, làm giảm khối lượng giao dịch và sự sôi động của thị trường chứng khoán.

- Sự phát triển của thị trường chứng khoán:

Mức độ phát triển của thị trường chứng khoán ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của các công ty môi giới chứng khoán. Một thị trường phát triển mạnh mẽ với số lượng công ty niêm yết lớn, khối lượng giao dịch cao và đa dạng các sản phẩm tài chính sẽ thu hút nhiều nhà đầu tư. Thị trường phát triển giúp tăng tính thanh khoản và tạo ra nhiều cơ hội kinh doanh cho các công ty môi giới. Các sản phẩm tài chính đa dạng như cổ phiếu, trái phiếu, quỹ ETF và các công cụ phái sinh cung cấp cho nhà đầu tư nhiều lựa chọn, giúp họ phân tán rủi ro và tối ưu hóa danh mục đầu tư. Hơn nữa, sự phát triển của các hệ thống hỗ trợ như kiểm toán, kế toán, lưu ký và công bố thông tin đảm bảo sự minh bạch và độ tin cậy của thị trường, giảm thiểu rủi ro đạo đức và thông tin không cân xứng.

- Các chính sách và môi trường pháp lý:

Chính sách kinh tế và khung pháp lý đóng vai trò quan trọng trong việc định hình và duy trì sự ổn định của thị trường chứng khoán. Một hệ thống pháp luật minh bạch và đồng bộ tạo điều kiện bảo vệ quyền lợi hợp pháp của tất cả các bên tham gia thị trường, bao gồm các công ty chứng khoán và nhà đầu tư. Các chính sách ưu đãi thuế, bảo vệ nhà đầu tư và các biện pháp giám sát thị trường từ cơ quan quản lý giúp tăng niềm tin của nhà đầu tư, khuyến khích họ tham gia vào thị trường chứng khoán. Ngược lại, một hệ thống pháp lý phức tạp, chồng chéo và thiếu minh bạch sẽ cản trở sự phát triển của các công ty chứng khoán và giảm hiệu quả hoạt động môi giới.

- Thói quen đầu tư của công dân:

Thói quen và văn hóa đầu tư của người dân ảnh hưởng lớn đến sự phát triển của thị trường chứng khoán. Ở những nơi mà người dân có thói quen đầu tư tích cực vào chứng khoán, thị trường sẽ phát triển mạnh mẽ hơn. Kiến thức về tài chính và sản phẩm dịch vụ tài chính của công chúng càng cao, hoạt động đầu tư càng sôi động, tạo điều kiện thuận lợi cho các công ty môi giới phát triển. Một nền văn hóa đầu tư tích cực cũng giúp nâng cao tính thanh khoản và sự ổn định của thị trường chứng khoán.

## 2. Nhân tố chủ quan.

### - Nhân tố con người:

Kiến thức chuyên môn và kỹ năng chăm sóc khách hàng của nhà môi giới là yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng dịch vụ và khả năng thu hút, giữ chân khách hàng. Nhân viên môi giới giỏi không chỉ giúp nhà đầu tư đưa ra các quyết định đầu tư chính xác mà còn xây dựng lòng tin và mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Sự chuyên nghiệp, tận tâm và khả năng giải thích rõ ràng các sản phẩm tài chính sẽ giúp khách hàng cảm thấy an tâm và tin tưởng khi thực hiện các giao dịch. Do đó, các công ty chứng khoán cần tập trung vào đào tạo, nâng cao kỹ năng và kiến thức cho đội ngũ nhân viên môi giới.

### - Cơ sở vật chất và trình độ công nghệ kỹ thuật:

Cơ sở hạ tầng kỹ thuật và công nghệ hiện đại là nền tảng giúp công ty môi giới cung cấp dịch vụ nhanh chóng, chính xác và an toàn. Hệ thống giao dịch trực tuyến tiên tiến, cùng với công nghệ bảo mật thông tin, giúp bảo vệ quyền lợi của khách hàng và nâng cao trải nghiệm người dùng. Đầu tư vào công nghệ và cơ sở vật chất không chỉ cải thiện hiệu quả hoạt động mà còn tạo lợi thế cạnh tranh cho công ty môi giới. Một hệ thống công nghệ vững mạnh giúp công ty thực hiện các giao dịch một cách dễ dàng và thuận tiện, từ đó nâng cao sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng.

### - Quy mô tổ chức và hoạt động của công ty chứng khoán:

Quy mô và phạm vi hoạt động của công ty môi giới ảnh hưởng lớn đến khả năng tiếp cận và phục vụ khách hàng. Các công ty lớn, với nhiều chi nhánh và dịch vụ đa dạng, sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn, cung cấp nhiều cơ hội đầu tư và tiếp cận với nhiều nguồn lực và thông tin hơn. Quy mô lớn cũng giúp công ty tiếp cận với các công ty niêm yết lớn và cung cấp nhiều sản phẩm tài chính phong phú, từ đó thu hút các nhà đầu tư lớn và duy trì thị phần của mình. Mô hình tổ chức của công ty cũng ảnh hưởng đến tính chuyên môn hóa của nghiệp vụ môi giới. Một bộ phận môi giới được tổ chức thành phòng chức năng riêng biệt sẽ có khả năng nghiên cứu và phát triển chuyên sâu hơn.

### - Các khoản phí giao dịch:

Mức phí giao dịch ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí đầu tư của khách hàng. Các khoản phí hợp lý và cạnh tranh sẽ thu hút nhiều nhà đầu tư tham gia giao dịch. Việc

cung cấp các gói phí giao dịch linh hoạt, phù hợp với nhu cầu và quy mô giao dịch của từng khách hàng, là yếu tố quan trọng trong việc thu hút các nhà đầu tư mới và giữ chân nhà đầu tư cũ. Chi phí giao dịch thấp giúp giảm gánh nặng tài chính cho nhà đầu tư, khuyến khích họ thực hiện nhiều giao dịch hơn. Sự minh bạch và hợp lý trong việc thu phí cũng tạo nên sự tin tưởng và hài lòng từ phía khách hàng, giúp công ty môi giới duy trì một mối quan hệ tốt với các nhà đầu tư.

#### ***1.3.4. Mối liên hệ giữa hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán.***

Hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng. Khi một công ty chứng khoán hoạt động hiệu quả, khách hàng sẽ cảm nhận được dịch vụ nhanh chóng, chính xác, và minh bạch. Các yếu tố như khả năng đáp ứng (tốc độ giao dịch), sự an toàn (độ tin cậy của hệ thống), và chăm sóc khách hàng (sự tận tâm và chuyên nghiệp của đội ngũ tư vấn) đều góp phần xây dựng niềm tin và tạo sự hài lòng từ phía khách hàng. Ngược lại, khi hiệu quả hoạt động không cao, có thể gây ra các sự cố như trục trặc kỹ thuật, giao dịch chậm trễ hoặc thiếu hỗ trợ, khiến khách hàng không hài lòng và có thể chuyển sang sử dụng dịch vụ của công ty khác.

Ngoài ra, sự cạnh tranh trên thị trường chứng khoán ngày càng cao, khách hàng càng có nhiều lựa chọn. Vì thế, việc duy trì sự hài lòng của khách hàng trở thành yếu tố cốt lõi để giữ chân khách hàng, góp phần nâng cao thị phần và uy tín cho công ty chứng khoán.

### **1.4. Mô hình nghiên cứu.**

#### ***1.4.1. Một số mô hình nghiên cứu.***

##### ***1. Mô hình SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988).***

SERVQUAL là một mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ được phát triển bởi Parasuraman, Zeithaml và Berry. Mô hình này đo lường sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của họ về dịch vụ thực tế mà họ nhận được. Mô hình SERVQUAL bao gồm năm khía cạnh chính:

#### **Độ tin cậy (Reliability):**

Độ tin cậy đo lường khả năng của một tổ chức trong việc thực hiện dịch vụ một cách chính xác và nhất quán như đã hứa. Đây là yếu tố cốt lõi của chất lượng

dịch vụ, vì khách hàng cần cảm thấy họ có thể dựa vào công ty để cung cấp dịch vụ đúng hẹn và đáp ứng các cam kết đã đề ra. Sự tin cậy cao giúp xây dựng lòng tin lâu dài giữa khách hàng và công ty, làm tăng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Để nâng cao độ tin cậy, công ty cần đảm bảo mọi quy trình dịch vụ được chuẩn hóa và nhân viên được đào tạo kỹ lưỡng để thực hiện công việc một cách hiệu quả và chính xác nhất.

### **Khả năng đáp ứng (Responsiveness):**

Tính đáp ứng thể hiện qua sự sẵn sàng và khả năng của tổ chức trong việc cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng và hiệu quả. Yếu tố này phản ánh sự quan tâm của công ty đối với nhu cầu của khách hàng, thông qua việc cung cấp hỗ trợ kịp thời và giải quyết yêu cầu của các khách hàng một cách nhanh chóng. Một công ty có tính đáp ứng cao sẽ được khách hàng đánh giá cao vì sự chủ động và linh hoạt trong việc phục vụ. Để cải thiện tính đáp ứng, công ty cần duy trì một hệ thống hỗ trợ khách hàng hiệu quả, bao gồm các kênh giao tiếp mở và hàng ngũ nhân viên luôn sẵn sàng để hỗ trợ.

### **Sự đảm bảo (Assurance):**

Sự đảm bảo liên quan đến mức độ mà nhân viên của công ty có thể truyền đạt sự tin tưởng và tạo cảm giác an tâm cho khách hàng thông qua kiến thức chuyên môn và sự lịch sự. Khách hàng cảm thấy an tâm hơn khi biết rằng họ đang được phục vụ bởi những nhân viên có năng lực và đáng tin cậy. Điều này bao gồm cả khả năng giải thích rõ ràng các dịch vụ và đảm bảo rằng khách hàng hiểu rõ các quy trình và quyền lợi của họ. Để nâng cao sự đảm bảo, công ty cần đầu tư vào đào tạo và phát triển nhân viên, đảm bảo rằng họ có đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

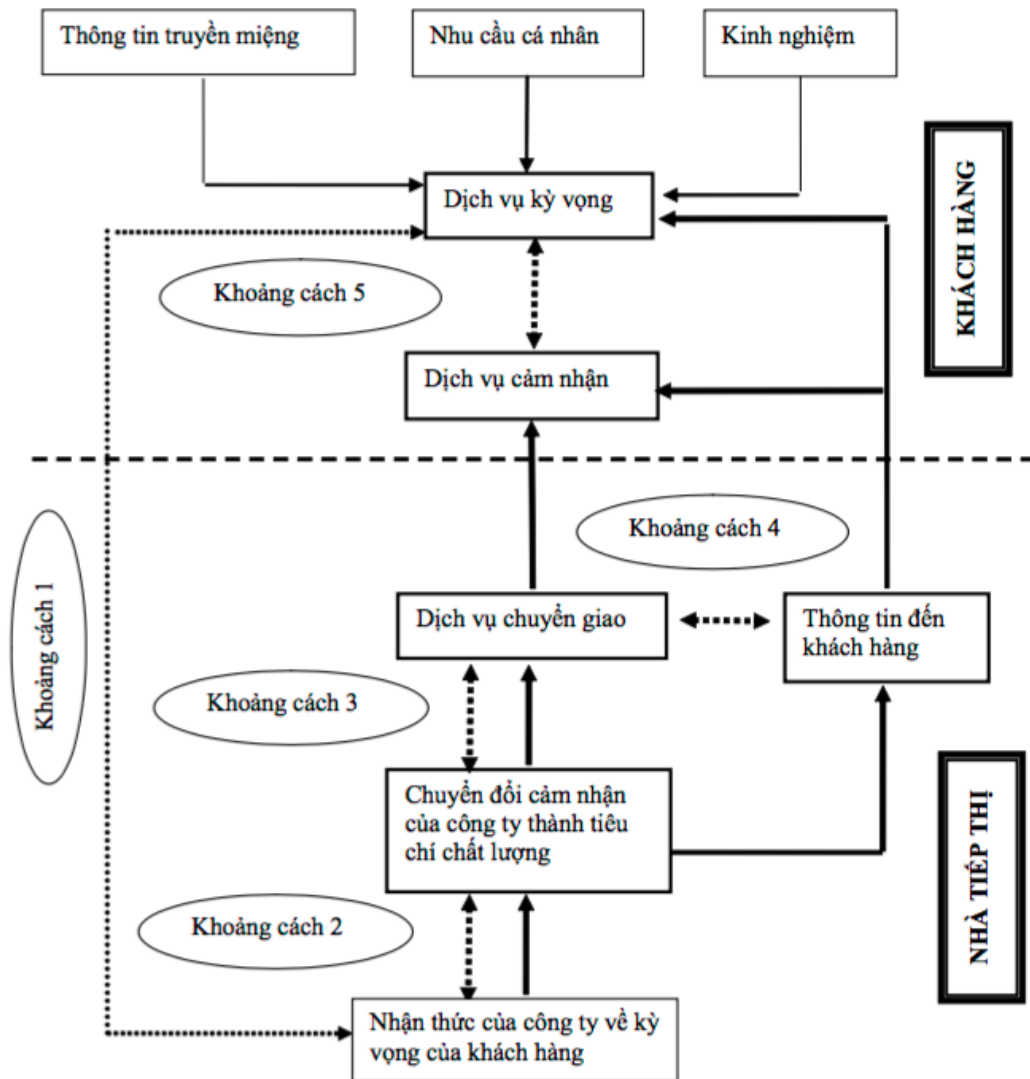
### **Sự đồng cảm (Empathy):**

Sự đồng cảm thể hiện qua mức độ quan tâm và chăm sóc cá nhân mà công ty dành cho từng khách hàng. Điều này bao gồm khả năng hiểu và đáp ứng các nhu cầu và mong muốn riêng biệt của mỗi khách hàng, giúp họ cảm thấy được tôn trọng và coi trọng. Sự đồng cảm không chỉ dừng lại ở việc cung cấp dịch vụ mà còn bao gồm việc lắng nghe và phản hồi các phản ánh của khách hàng một cách chân thành và kịp

thời. Để thể hiện sự đồng cảm, công ty cần tạo ra một môi trường dịch vụ nơi khách hàng luôn cảm thấy được quan tâm và hỗ trợ.

**Các yếu tố hữu hình (Tangibles):**

Các yếu tố hữu hình liên quan đến các yếu tố vật chất mà khách hàng có thể nhìn thấy và cảm nhận, bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị và hình ảnh của nhân viên. Một môi trường dịch vụ sạch sẽ, hiện đại và được trang bị tốt không chỉ tạo ấn tượng ban đầu tích cực mà còn góp phần vào sự hài lòng tổng thể của khách hàng. Hình ảnh nhân viên cũng là một phần quan trọng của tính hữu hình, vì nhân viên chuyên nghiệp và lịch sự sẽ tạo cảm giác tin cậy và an tâm cho khách hàng. Để nâng cao tính hữu hình, công ty cần đầu tư vào cơ sở vật chất và đào tạo nhân viên về quy tắc ứng xử và hình ảnh cá nhân.



Hình 1. 1. Mô hình SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988).

## 2. Mô hình SERVPERF (Cronin và Taylor, 1992).

Mô hình SERVPERF - một biến thể của mô hình SERVQUAL, được phát triển bởi Cronin và Taylor vào năm 1992, là một mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên hiệu suất thực tế của dịch vụ thay vì sự khác biệt giữa kỳ vọng và nhận thức của khách hàng. SERVPERF tập trung vào việc đo lường hiệu suất dịch vụ mà khách hàng nhận được, từ đó cung cấp một phương pháp tiếp cận trực tiếp hơn trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ. Mô hình SERVQUAL bao gồm năm khía cạnh chính:

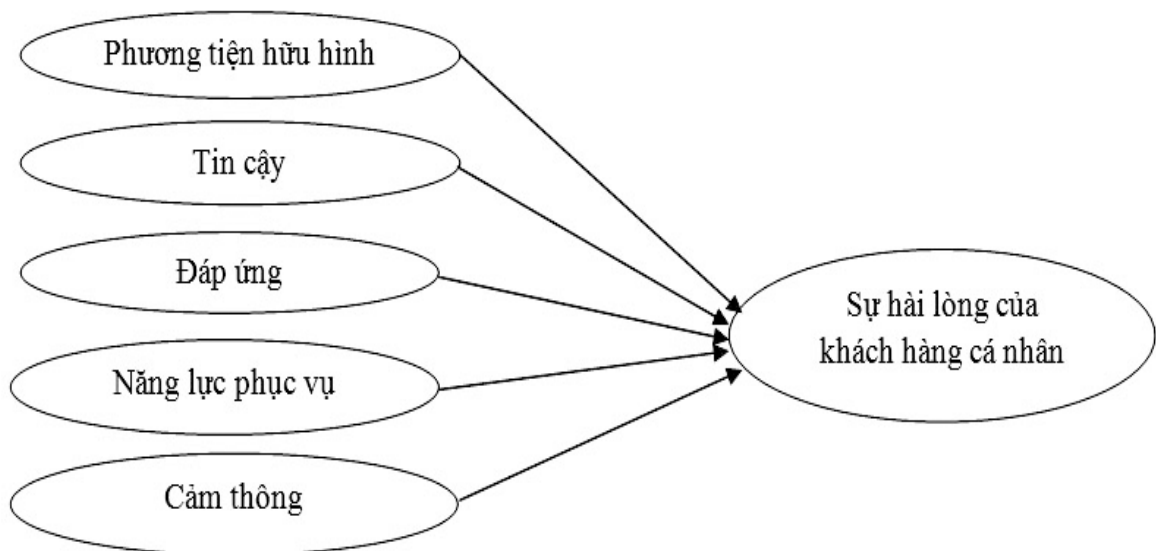
- Tin cậy (Reliability): Là sự biểu hiện khả năng thực hiện dịch vụ đúng hạn và phù hợp ngay từ đầu.

- Đáp ứng (Responsiveness): Thể hiện sự sẵn lòng của nhân viên với mục đích cung cấp cho khách hàng những dịch vụ kịp thời.

- Năng lực phục vụ (Assurance): Thể hiện trình độ chuyên môn và cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.

- Sự cảm thông (Empathy): Thể hiện sự quan tâm, sự chăm sóc đến từng đối tượng khách hàng.

- Phương tiện hữu hình (Tangible): Thể hiện qua máy móc, thiết bị, các dịch vụ, trang phục cũng như ngoại hình của nhân viên.

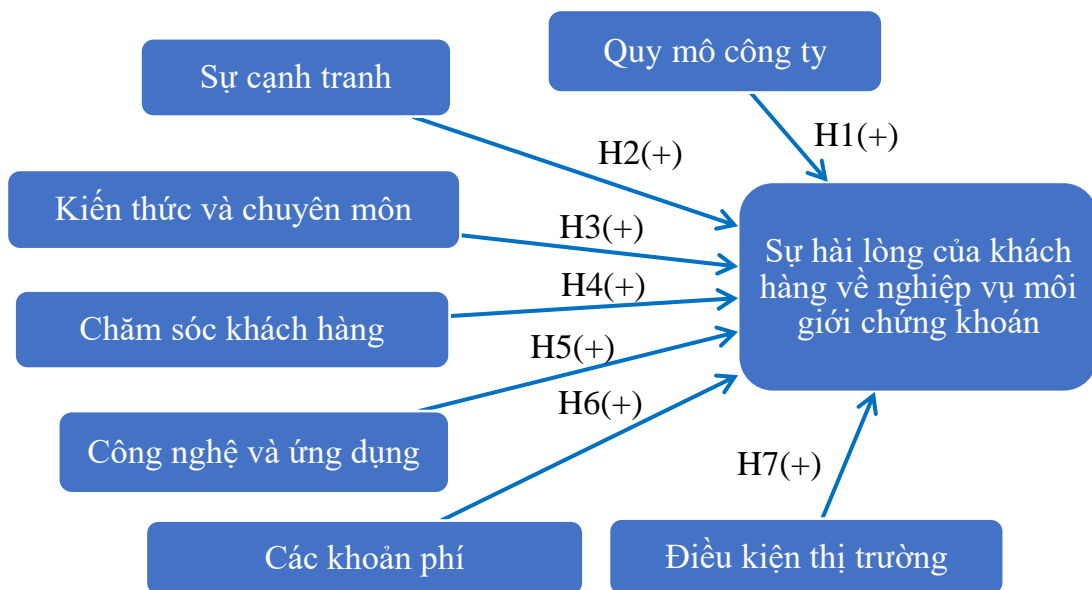


Hình 1. 2. Mô hình SERVPERF (Cronin và Taylor, 1992).

### 1.4.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất.

Dựa trên các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán, em nhận thấy các mô hình trên chưa phù hợp với sản phẩm của công ty chứng khoán. Hai mô hình trên chưa đưa ra được các vấn đề về thị trường, chưa làm nổi bật các yếu tố về kỹ thuật công nghệ, mặt khác yếu tố quy mô công ty chưa được làm rõ; nhân tố con người (cụ thể là nhà môi giới) đang được đánh giá trên nhiều tiêu chí sự đáp ứng, năng lực phục vụ, sự cảm thông – chưa có sự thống nhất.

Qua trao đổi với các chuyên gia trong lĩnh vực chứng khoán, đặc biệt có sự hỗ trợ của ông Nguyễn Ngọc Phương – Giám đốc kinh doanh tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam, cùng với sự tham khảo các nghiên cứu trước đây em xin đề xuất mô hình nghiên cứu mới gồm các nhân tố tác động tới sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán như hình dưới:



Hình 1. 3. Mô hình đề xuất (Tác giả tự nghiên cứu).

#### Mô hình đề xuất

- Quy mô công ty: Là tình hình tài chính, quy mô hoạt động, uy tín và danh dự của công ty. Đây là yếu tố xem xét của khách hàng trước khi mở tài khoản công ty.

*H1: Yếu tố Quy mô công ty ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.*

- Sự cạnh tranh: Sự cạnh tranh thể hiện qua việc cung cấp các sản phẩm, cạnh tranh về chi phí, cạnh tranh về tiếp thị với các đối thủ cùng ngành.

*H2: Yếu tố Sự cạnh tranh ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.*

- Kiến thức và chuyên môn của nhà môi giới: Thể hiện sự am hiểu về thị trường chứng khoán, về các sản phẩm dịch vụ trên thị trường, có khả năng phân tích suy luận, kỹ năng tư duy phán đoán để ra quyết định đầu tư hợp lý.

*H3: Yếu tố Kiến thức và chuyên môn ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.*

- Chăm sóc khách hàng: Thể hiện thái độ và sự quan tâm chăm sóc đối với khách hàng, luôn đặt chất lượng dịch vụ lên hàng đầu để giữ chân khách hàng.

*H4: Yếu tố Chăm sóc khách hàng ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.*

- Công nghệ và ứng dụng: Hệ thống giao dịch mạnh mẽ, tiên tiến giúp môi giới thực hiện các giao dịch một cách nhanh chóng và hiệu quả. Công nghệ cũng hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin thị trường và dịch vụ cho khách hàng một cách linh hoạt và thuận tiện.

*H5: Yếu tố Công nghệ và ứng dụng ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.*

- Các khoản phí: Là các khoản phí phát sinh khi khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ tại công ty.

*H6: Yếu tố Các khoản phí ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.*

- Điều kiện thị trường: Sức khỏe của thị trường chứng khoán, bao gồm sự biến động của thị trường, tỷ lệ lãi suất, tình hình kinh tế và chính trị, đều có thể ảnh hưởng đến hoạt động môi giới.

*H7: Yếu tố Điều kiện thị trường ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.*

## **1.5. Phương pháp nghiên cứu.**

### **1.5.1. Phương pháp thu thập số liệu định lượng.**

+ Thu thập dữ liệu sơ cấp: Khảo sát đối tượng khách hàng có sử dụng dịch vụ và sản phẩm tại công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam với số lượng là 250 khách hàng kết quả thu về 212 bài khảo sát.

+ Thu thập dữ liệu thứ cấp: Thu thập báo cáo tài chính của công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam các năm 2021, 2022, 2023. Nguồn dữ liệu thứ cấp được lấy từ website của công ty.

### **1.5.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng.**

#### *1. Thiết kế thang đo.*

Phương trình nghiên cứu có dạng:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + \beta_3 * X_3 + \beta_4 * X_4 + \beta_5 * X_5 + \beta_6 * X_6 + \beta_7 * X_7 + \varepsilon.$$

Trong đó:

- Biến phụ thuộc:

Y: Sự hài lòng của khách hàng. Nhân tố này bao gồm các biến quan sát từ HLKH1 đến HLKH5.

- Biến độc lập:

+ X1: Về quy mô công ty. Nhân tố này bao gồm các biến quan sát từ QMCT1 đến QMCT4.

+ X2: Sự cạnh tranh và tần suất quảng cáo. Nhân tố này bao gồm các biến quan sát từ CT1 đến CT4.

+ X3: Kiến thức và chuyên môn của nhà môi giới. Nhân tố này bao gồm các biến quan sát từ KTCM1 đến KTCM5.

+ X4: Chăm sóc khách hàng. Nhân tố này bao gồm các biến quan sát từ CSKH1 đến CSKH5

+ X5: Công nghệ và ứng dụng. Nhân tố này bao gồm các biến quan sát từ CNUD1 đến CNUD5.

+ X6: Các khoản phí. Nhân tố này bao gồm các biến quan sát từ KP1 đến KP5.

+ X7: Điều kiện thị trường. Nhân tố này bao gồm các biến quan sát từ DKTT1 đến DKTT5.

-  $\beta_0$  là tham số hồi quy

-  $\varepsilon$  là sai số.

Thang đo của các biến phụ thuộc và biến độc lập có trong mô hình nghiên cứu đã xây dựng được mã hóa như sau:

Bảng 1. 1. Thang đo của các biến phụ thuộc và độc lập trong mô hình nghiên cứu.

| <i>STT</i>                                      | <i>Biến</i> | <i>Biến quan sát</i>                                 |
|---|-------------|--|
| <b>Quy mô công ty</b>                           |             |  |
| 1   | QMCT1       | Tình hình tài chính                                  |
| 2   | QMCT2       | Quy mô hoạt động                                     |
| 3   | QMCT3       | Uy tín và danh dự                                    |
| 4   | QMCT4       | Số lượng nhân viên                                   |
| <b>Cạnh tranh</b>                               |             |  |
| 5   | CT1         | Đa dạng sản phẩm và dịch vụ                          |
| 6   | CT2         | Chương trình tiếp thị                                |
| 7   | CT3         | Phí giao dịch thấp                                   |
| 8   | CT4         | Đối tác liên kết                                     |
| <b>Kiến thức và chuyên môn của nhà môi giới</b> |             |  |
| 9   | KTCM1       | Hiểu biết về thị trường chứng khoán                  |
| 10  | KTCM2       | Khả năng phân tích tài chính                         |
| 11  | KTCM3       | Hiểu biết về các sản phẩm đầu tư                     |
| 12  | KTCM4       | Kỹ năng giao dịch                                    |
| 13  | KTCM5       | Tư duy phân tích và dự đoán                          |
| <b>Chăm sóc khách hàng</b>                      |             |  |
| 14  | CSKH1       | Nhân viên giải thích chi tiết các sản phẩm dịch vụ   |
| 15  | CSKH2       | Nhân viên luôn vui vẻ, niềm nở với khách hàng        |
| 16  | CSKH3       | Nhân viên hỗ trợ kịp thời các yêu cầu của khách hàng |
| 17  | CSKH4       | Nhân viên luôn đưa ra lợi ích và rủi ro khi đầu tư   |
| 18  | CSKH5       | Nhân viên hỗ trợ cả khi bạn không dùng sản phẩm      |
| <b>Công nghệ và ứng dụng</b>                    |             |  |
| 19  | CNUD1       | Đáp ứng nhu cầu khách hàng                           |

|                             |       |  |
|-----------------------------|-------|--|
| 20                          | CNUD2 | Luôn được cải tiến                                 |
| 21                          | CNUD3 | Tính tiện ích và dễ sử dụng                        |
| 22                          | CNUD4 | Tính ổn định và bảo mật                            |
| 23                          | CNUD5 | Hỗ trợ kỹ thuật                                    |
| <b>Các khoản phí</b>        |       |  |
| 24                          | KP1   | Sự minh bạch, rõ ràng                              |
| 25                          | KP2   | Sự phù hợp với sản phẩm dịch vụ                    |
| 26                          | KP3   | Tính linh hoạt                                     |
| 27                          | KP4   | Chi phí phát sinh                                  |
| 28                          | KP5   | Nếu tăng phí                                       |
| <b>Điều kiện thị trường</b> |       |  |
| 29                          | DKTT1 | Biến động thị trường                               |
| 30                          | DKTT2 | Tỷ lệ lãi suất                                     |
| 31                          | DKTT3 | Tình hình kinh tế                                  |
| 32                          | DKTT4 | Tình hình chính trị                                |
| 33                          | DKTT5 | Chính sách tài chính, tiền tệ                      |
| <b>Hài lòng khách hàng</b>  |       |  |
| 34                          | HLKH1 | Hài lòng về công ty                                |
| 35                          | HLKH2 | Hài lòng về sản phẩm dịch vụ                       |
| 36                          | HLKH3 | Hài lòng về nhân viên môi giới                     |
| 37                          | HLKH4 | Khả năng tiếp tục sử dụng sản phẩm                 |
| 38                          | HLKH5 | Khả năng giới thiệu sản phẩm dịch vụ cho mọi người |

Các biến quan sát trong mô hình được đo bằng thang đo Likert 5 mức độ: 1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Không ý kiến; 4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý.

## 2. Xác định kích thước mẫu.

Mô hình nghiên cứu gồm có 7 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc với 38 biến quan sát.

Theo J.F Hair và cộng sự (1998), đối với phân tích nhân tố khám phá EFA thì cỡ mẫu phải tối thiểu gấp năm lần số biến quan sát. Với 38 biến quan sát, cỡ mẫu tối

thiểu cần đạt là:  $38 * 5 = 190$  quan sát. Theo Tabachnick & Fidell (2007), kích thước mẫu trong phân tích hồi quy bội (MLR) phụ thuộc vào nhiều yếu tố như mức ý nghĩa, độ mạnh của phép kiểm định, và số lượng biến độc lập,... Một công thức kinh nghiệm thường dùng để tính kích thước mẫu cho MLR là:  $n \geq 50 + 8p$ , trong đó:  $n$  là số lượng kích thước mẫu cần,  $p$  là số biến độc lập trong mô hình. Như vậy, theo công thức này, mẫu tối thiểu cần đạt là  $n \geq 50 + 8*7 = 106$ . Kết hợp 2 kinh nghiệm chọn mẫu nêu trên thì kích thước mẫu tối thiểu cần đạt của nghiên cứu này là 190 quan sát.

### *3. Phương pháp chọn mẫu và đối tượng khảo sát.*

Mẫu trong nghiên cứu này được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất mà cụ thể là chọn mẫu theo phương pháp ngẫu nhiên, phi xác suất.

Đối tượng được khảo sát bao gồm: Các khách hàng đã và đang sử dụng sản phẩm dịch vụ tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.

### **1.5.3. Phương pháp phân tích số liệu.**

#### *1. Phương pháp thống kê mô tả.*

Thống kê mô tả là phương pháp liên quan đến việc thu thập số liệu, tóm tắt, trình bày, tính toán và mô tả các đặc trưng khác nhau của số liệu để phân loại một cách tổng quát đối tượng nghiên cứu.

Trong nghiên cứu này, dựa vào số mẫu quan sát thu thập được tác giả tiến hành thống kê mô tả các tiêu chí như: giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, thu nhập và thời gian sử dụng sản phẩm tại công ty.

#### *2. Đánh giá độ tin cậy thang đo.*

Hệ số Cronbach's Alpha được dùng để kiểm định chất lượng thang đo có giá trị biến thiên trong đoạn  $[0,1]$ , chỉ cho biết các đo lường có liên kết với nhau hay không; nhưng không cho biết biến quan sát nào cần bỏ đi và cần giữ lại. Từ đó, việc tính toán hệ số tương quan giữa biến - tổng sẽ loại ra những biến quan sát không đóng góp nhiều cho sự mô tả của nhân tố cần đo.

Theo Nunnally (1978) và Berstein(1994), thang đo được đánh giá chấp nhận, tốt cần có đồng thời 2 điều:

Hệ số Alpha của tổng thể  $>0,6$  và

Hệ số tương quan biến tổng Corrected Item – Total Correlation  $> 0,3$

Thang đo được đánh giá chất lượng và tốt khi có hệ số Alpha  $>0,6$ .

Theo đề tài nghiên cứu, em sẽ đi đánh giá hệ số Alpha của 7 biến độc lập gồm: quy mô công ty, sự cạnh tranh, kiến thức chuyên môn, chăm sóc khách hàng, công nghệ ứng dụng, các khoản phí, điều kiện thị trường và 1 biến phụ thuộc là sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán để xem các biến có đạt độ tin cậy của thang đo.

### 3. Phân tích nhân tố khám phá EFA.

Sau khi đạt độ tin cậy, các biến quan sát sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá EFA để tìm thang đo tốt nhất cho nghiên cứu phục vụ cho việc nghiên cứu tiếp theo, hai giá trị quan trọng được xem xét trong phần này là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt.

Thỏa mãn "Giá trị hội tụ": Các biến quan sát hội tụ về cùng một nhân tố.

Đảm bảo "Giá trị phân biệt": Các biến quan sát chỉ thuộc về nhân tố và phân biệt với nhân tố khác.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp trích nhân tố Principal component với phép quay Varimax, dừng khi trích nhân tố Eigenvalue lớn hơn 1. Như vậy, phân tích nhân tố vừa giúp rút gọn tập hợp nhiều biến quan sát thành một số biến tương đối ít đồng thời kiểm tra độ tin cậy của các biến trong cùng một thang đo.

### 4. Kiểm định tính thích hợp của EFA (Kiểm định KMO).

Hệ số KMO (Kaiser – Mayer - Olkin) phải có giá trị trong khoảng 0,5 đến 1 thì phân tích nhân tố là thích hợp với dữ liệu thực tế. Với đề tài nghiên cứu này, em sẽ tiến hành kiểm định hệ số KMO cho biến độc lập (quy mô công ty, sự cạnh tranh, kiến thức chuyên môn, chăm sóc khách hàng, công nghệ ứng dụng, các khoản phí, điều kiện thị trường) và biến phụ thuộc (sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán) để kết luận kết quả có phù hợp với thực tế không.

### 5. Kiểm định tính tương quan giữa các biến quan sát (Kiểm định Bartlett).

Mức ý nghĩa kiểm định Bartlett là  $Sig \leq 0,05$  thì các biến quan sát có tương quan trong mỗi nhân tố. Trong nghiên cứu này, tác giả sẽ tiến hành kiểm định Bartlett cho biến độc lập (quy mô công ty, sự cạnh tranh, kiến thức chuyên môn, chăm sóc khách hàng, công nghệ ứng dụng, các khoản phí, điều kiện thị trường) và biến phụ thuộc (sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán) để kết luận các thang đo hình thành độc lập với nhau.

#### 6. Kiểm định phương sai trích.

Dựa vào bảng Tổng phương sai được giải thích (Total Variance Explained) thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích lớn hơn hoặc bằng 50% và Eigenvalues >1. Như vậy tác giả sẽ tiến hành kiểm định phương sai trích cho biến độc lập (quy mô công ty, sự cạnh tranh, kiến thức chuyên môn, chăm sóc khách hàng, công nghệ ứng dụng, các khoản phí, điều kiện thị trường) và biến phụ thuộc (sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán) để kết luận các thang đo có được chấp nhận không.

#### 7. Đặt tên lại cho các biến.

Dựa vào bảng ma trận xoay (Rotated Component Matrix) trong phần phân tích nhân tố khám phá EFA và nhằm đảm bảo yêu cầu phân tích, ta tiến hành đặt lại tên cho các biến

#### 8. Phân tích hồi quy đa biến.

- Kiểm định hệ số hồi quy.

Kiểm định này với mục tiêu chính là xem xét biến độc lập trong mô hình nghiên cứu: quy mô công ty, sự cạnh tranh, kiến thức chuyên môn, chăm sóc khách hàng, công nghệ ứng dụng, các khoản phí, điều kiện thị trường có tương quan với biến phụ thuộc là sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán hay không.

Trong nghiên cứu này, mô hình hồi quy về sự tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán như sau:

$$HLKH = \beta_0 + \beta_1 * QMCT + \beta_2 * CT + \beta_3 * KTCM + \beta_4 * CSKH + \beta_5 * CNUD + \beta_6 * KP + \beta_7 * DKTT + \epsilon.$$

Trong đó:

HLKH: sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán

QMCT: quy mô công ty

CT: sự cạnh tranh

KYCM: kiến thức chuyên môn

CSKH: chăm sóc khách hàng

CNUD: công nghệ ứng dụng

KP: các khoản phí

DKTT: điều kiện thị trường

- Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình.

Kiểm định này cho chúng ta biết biến phụ thuộc (sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam) có tương quan tuyến tính với toàn bộ các biến độc lập (quy mô công ty, sự cạnh tranh, kiến thức chuyên môn, chăm sóc khách hàng, công nghệ ứng dụng, các khoản phí, điều kiện thị trường) hay không. Thực hiện thông qua việc dùng kiểm định F để kiểm định tính phù hợp của mô hình và sử dụng hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh để kiểm định mức độ giải thích của mô hình.

9. *Công cụ phân tích dữ liệu:*

Sử dụng phần mềm SPSS phiên bản 26.0.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Trong chương 1, khóa luận đã trình bày những cơ sở lý luận cơ bản về nghiệp vụ môi giới chứng khoán, từ khái niệm, vai trò, quy trình cho đến các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ này. Những kiến thức lý thuyết này không chỉ giúp hiểu rõ hơn về bản chất của nghiệp vụ môi giới chứng khoán mà còn là nền tảng quan trọng để thực hiện các phân tích, đánh giá trong những chương tiếp theo của khóa luận. Qua đó, chương 1 đã thiết lập cơ sở để tiến hành nghiên cứu và đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng Khoán Yuanta Việt Nam.

## CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU VÀ THỰC TRẠNG CỦA CÔNG TY TNHH CHỨNG KHOÁN YUANTA VIỆT NAM

### 2.1. Giới thiệu chung về công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.

Tên doanh nghiệp: Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.

Tên tiếng anh: Yuanta Securities Vietnam Limited Company.

Tên viết tắt: YSVN.

Logo:



Trụ sở chính: Tầng 4, tòa nhà Saigon Centre, 65 Lê Lợi, phường Bến Nghé, quận 1, Tp HCM, Việt Nam.

Tel: +84 28 3622 6868.

Fax: (84.28) 3915 2728

Website: <https://yuanta.com.vn/>

Email:

[customer.service@yuanta.com.vn](mailto:customer.service@yuanta.com.vn)

Vốn điều lệ: 2.500.000.000.000 đồng ( Hai nghìn năm trăm tỷ đồng chẵn).

Giấy phép thành lập và hoạt động: Số 127/GP-UBCK ngày 14 tháng 6 năm 2019 do Ủy ban Chứng khoán Nhà nước cấp. Giấy phép thành lập và hoạt động đã được điều chỉnh nhiều lần và lần gần nhất số 51/GPĐC-UBCK được cấp ngày 22 tháng 6 năm 2023.

Đại diện theo pháp luật: Mr. Chao Jen Kai

Chức vụ: Chủ tịch HĐQT.

Đại diện công bố thông tin: Mr. Nguyễn Thanh Tùng

Chức vụ: Tổng giám đốc.

Hoạt động chính của Công ty:

- Môi giới chứng khoán.
- Tự doanh chứng khoán, cho vay ký quỹ.
- Tư vấn đầu tư chứng khoán.
- Tư vấn tài chính.
- Bảo lãnh phát hành chứng khoán.
- Lưu ký chứng khoán.

## **2.2. Quá trình hình thành và phát triển.**

### **2.2.1. Công ty Cổ phần Chứng khoán Đệ Nhất**

- Dưới sự chỉ đạo của Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Dương, Công ty Thương Mại - Đầu Tư và Phát Triển (tên giao dịch: BECAMEX Corp.) (tiền thân của Tổng Công ty TNHH-MTV Đầu Tư và Phát Triển Công Nghiệp (Becamex IDC Corp.) hiện nay) đã thành lập Công ty Cổ phần Chứng khoán Đệ Nhất với vốn điều lệ là 43 tỷ đồng, đồng thời đóng vai trò là cổ đông sáng lập theo Giấy phép thành lập số 249/GP-UB do UBND tỉnh Bình Dương cấp ngày 18/10/1999, Giấy Chứng Nhận ĐKKD số 060250 do Sở Kế hoạch Đầu tư Tỉnh Bình Dương cấp ngày 28/12/1999.

- Ngày 08/04/2000, được UBCKNN cấp Giấy phép HĐKD số 04/GPHDKD. Lễ trao giấy phép cho hai công ty chứng khoán đầu tiên ở phía nam là Công ty Cổ phần Chứng khoán Đệ Nhất (FSC) và SSI được tiến hành trọng thể ngày 12/04/2000 tại Trụ sở Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Tp. HCM.

- Tháng 07 năm 2000, Công ty chính thức trở thành thành viên Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Tp. HCM ngày nay được gọi là Sở Giao Dịch Chứng Khoán Tp. HCM, theo Quyết định số 04/ QĐTV-TTGD4 ngày 19/07/2000.

- Ngày 07/02/2001, Công ty được UBCKNN chấp thuận mở Chi nhánh tại Tp. Hồ Chí Minh theo Quyết định số 06/2001/QĐ-UBCKNN.

- Ngày 27/12/2006, việc chuyển nhượng 28,10% vốn của cổ đông Công ty cho Công ty Yuanta Securities Asia Financial Services LTD được UBCKNN chấp thuận theo Quyết định số 842/QĐ-UBCK.

- Ngày 29/12/2006, Công ty trở thành thành viên của Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (nay là Sở Giao Dịch Chứng Khoán Hà Nội) theo Quyết định số 121/QĐ-TTGDHN.

- Ngày 05/06/2007, Công ty được UBCKNN chấp thuận cho việc tăng vốn điều lệ từ 43 tỷ đồng lên 100 tỷ đồng theo Quyết định số 350/QĐ-UBCK ngày 05/06/2007.

- Ngày 13/10/2008, Công ty được UBCKNN chấp thuận cho tăng vốn điều lệ từ 100 tỷ đồng lên 300 tỷ đồng theo Quyết định số 158/UBCK-GP.

- Ngày 09/08/2010, UBCKNN chấp thuận việc cho mở chi nhánh tại Hà Nội của Công ty theo Quyết định số 648/QĐ-UBCK.

- Ngày 22/04/2016, UBCKNN chấp thuận việc cung cấp dịch vụ giao dịch chứng khoán trực tuyến theo quyết định số 481/QĐ-UBCK. Ngay sau đó, Công ty đã đưa vào sử dụng hệ thống giao dịch trực tuyến mới tại địa chỉ <https://www.e-fsc.com.vn> với nhiều chức năng và tiện ích mới giúp nhà đầu tư dễ dàng quản lý tài khoản, đặt lệnh mua bán chứng khoán và chuyển tiền trong và ngoài hệ thống.

- Tháng 06/2015, được sự chấp thuận của UBCKNN, Công ty bắt đầu cung cấp dịch vụ giao dịch ký quỹ.

- Tháng 06/2017, cổ phiếu của Công ty được giao dịch tại sàn giao dịch Upcom.

- Tháng 10/2017, cổ đông sáng lập của Công ty, Tổng Công ty Đầu tư và Phát triển Công nghiệp TNHH MTV thoái toàn bộ vốn khỏi Công ty.

### **2.2.2. Công ty Chứng khoán Yuanta Việt Nam**

- Tháng 02/2018, CTCP Chứng khoán Đệ Nhất đổi tên thành CTCP Chứng khoán Yuanta Việt Nam và chuyển trụ sở công ty từ Bình Dương về Thành phố Hồ Chí Minh.
- Ngày 28/05/2018, Công ty Yuanta được UBCKNN chấp thuận thành lập Chi nhánh Bình Dương.
- Ngày 25/06/2018, Công ty Yuanta được UBCKNN chấp thuận thành lập Chi nhánh Đồng Nai.
- Tháng 09/2018, Công ty tăng vốn từ 300 tỷ đồng lên 1.000 tỷ đồng.
- Ngày 27/09/2018, Công ty hủy đăng ký công ty đại chúng.
- Ngày 14/06/2019, Công ty chuyển đổi hình thức pháp lý từ Công ty Cổ phần sang Công ty Trách nhiệm Hữu hạn từ hai thành viên trở lên.
- Ngày 09/07/2019, Công ty Yuanta được chấp thuận thành lập Chi nhánh tại Đà Nẵng. Ngày 27/09/2019, được chấp thuận thành lập Chi nhánh tại Vũng Tàu.
- Ngày 01/10/2019, Công ty chính thức cung cấp các dịch vụ liên quan đến chứng khoán phái sinh ra thị trường.
- Tháng 09/2020, Công ty Yuanta tăng vốn lên 1.500 tỷ đồng.
- Tháng 05/2021, Công ty thay đổi người đại diện theo pháp luật từ Ông Lê Minh Tâm – Tổng Giám đốc sang Ông Chao, Jen-Kai – Chủ tịch Hội đồng Thành viên.

- Tháng 11/2021, Công ty được UBCKNN chấp thuận thành lập Phòng giao dịch Láng Hạ trực thuộc Chi nhánh Hà Nội.
- Ngày 24/11/2021, Công ty được cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp từ Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh.
- Ngày 01/12/2021, UBCKNN chấp thuận cho Công ty được cung cấp dịch vụ ứng trước tiền bán chứng khoán.
- Tháng 12/2021, Yuanta tăng vốn lên 2.000 tỷ đồng.
- Tháng 02/2022, Công ty được UBCKNN cấp Giấy chứng nhận phân phối Chứng chỉ quỹ đại chúng.
- Tháng 02/2023, Công ty Yuanta tăng vốn lên 2.500 tỷ đồng.
- Tháng 12/2023, UBCKNN chấp thuận việc chuyển địa điểm Chi nhánh Hà Nội của Công ty.

### **2.2.3. Các giải thưởng công ty đạt được trong năm 2023.**

Với kết quả kinh doanh ấn tượng và những đóng góp cho xã hội, Công ty đã được vinh danh các giải thưởng sau trong năm 2023:

Chứng khoán Yuanta Việt Nam được Tạp chí HR Asia bình chọn là “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á” năm 2023.

Chứng khoán Yuanta Việt Nam vinh dự nhận tổng cộng 11 giải thưởng do Asiamoney Brokers Poll 2023 trao tặng gồm các giải thưởng sau:

- CTCK nước ngoài tốt nhất tại Việt Nam (Best International Brokerages).
- CTCK nước ngoài tốt nhất tại Việt Nam về phân tích và nghiên cứu thị trường (Best International Brokerages for Research).
- CTCK nước ngoài tốt nhất tại Việt Nam về dịch vụ môi giới (Best International Brokerages for Sales).
- Top 2 CTCK về phân tích và nghiên cứu ESG tốt nhất tại Việt Nam (Best Brokerages for ESG Research).
- Top 3 CTCK có chuyển đổi số tốt nhất tại Việt Nam (Most Transformed Brokerages).
- Hoạt động giao dịch tốt nhất tại Việt Nam (Best Brokerages for Execution).

- Cung cấp dịch vụ Quan hệ Doanh nghiệp và Nhà đầu tư tốt nhất tại Việt Nam (Best Brokerages for Corporate Access).
- “Chuyên viên phân tích tốt nhất” (Best Analysts) trong lĩnh vực Hoạch định chiến lược đầu tư dài hạn (Thematic Strategy).
- “Chuyên viên phân tích tốt nhất” (Best Analysts) trong lĩnh vực ESG, Tiện ích (Utilities).
- “Chuyên viên phân tích tốt nhất” (Best Analysts) trong lĩnh vực Kỹ thuật (Engineering).
- “Chuyên viên phân tích tốt nhất” (Best Analysts) trong lĩnh vực Xây dựng (Construction).

#### ***2.2.4. Định hướng phát triển.***

Các mục tiêu chủ yếu của Công ty trong năm 2024: Công ty sẽ tập trung vào việc xây dựng năng lực của mình trong giao dịch trực tuyến, nâng cao trải nghiệm giao dịch cho nhà đầu tư và nâng cao tính bảo mật của hệ thống công nghệ thông tin và hệ thống giao dịch trực tuyến.

Chiến lược phát triển trung và dài hạn: Công ty sẽ phát triển mạng lưới đến một số tỉnh, thành phố lớn, xây dựng hệ thống giao dịch trực tuyến hiện đại cùng với các tính năng dịch vụ tự động; tập trung phát triển và nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo đầu tư cho các nhà đầu tư cá nhân; đem lại trải nghiệm tốt nhất cho nhà đầu tư thông qua việc đa dạng sản phẩm dịch vụ, phát triển các dịch vụ và sản phẩm của thị trường phái sinh và chứng quyền có bảo đảm.

Các mục tiêu phát triển bền vững: Các hoạt động của Công ty hướng đến tiết kiệm nước, giấy, năng lượng góp phần bảo vệ môi trường và hỗ trợ xã hội, cộng đồng bằng nhiều hình thức đóng góp, chương trình từ thiện khác nhau.

## 2.3. Cơ cấu tổ chức.

### 2.3.1. Mô hình quản trị.

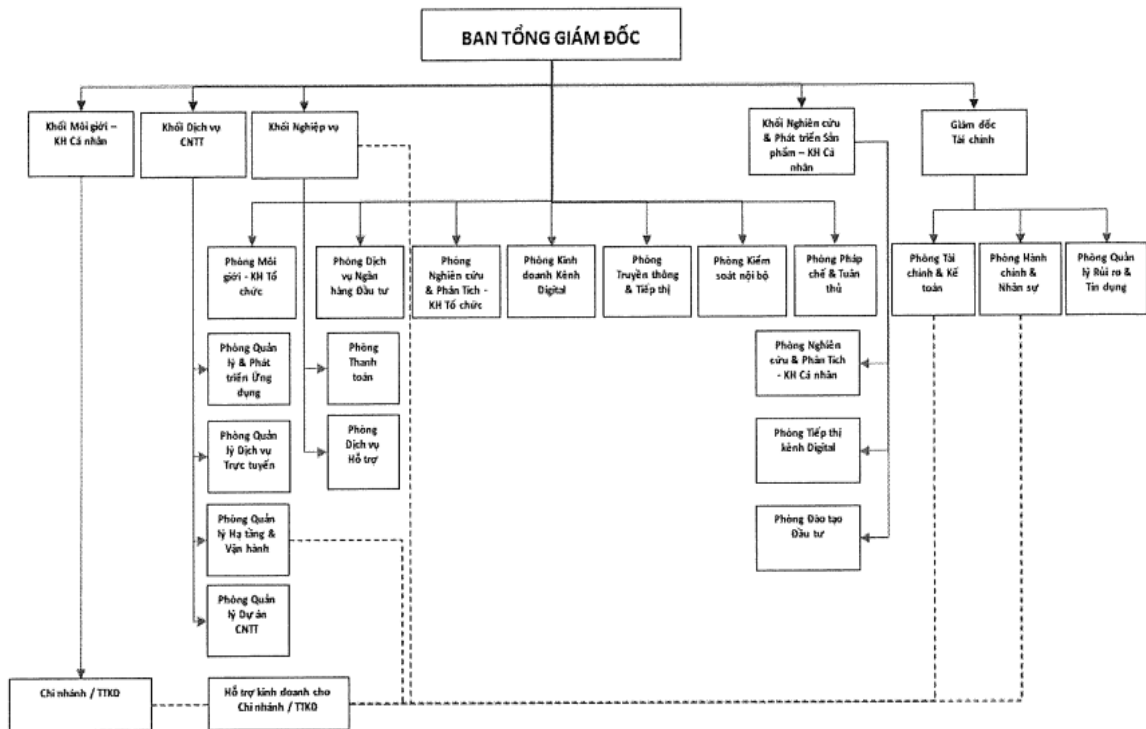
YSVN là công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên và hoạt động theo mô hình quản trị như sau:



Hình 2. 1. Mô hình quản trị Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.

(Nguồn: Báo cáo thường niên Yuanta năm 2023.)

### 2.3.2. Cơ cấu bộ máy quản lý.



Hình 2. 2. Cơ cấu bộ máy quản lý Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.

(Nguồn: Báo cáo thường niên Yuanta năm 2023.)

### **2.3.3. Các công ty con và công ty liên kết.**

Không có.

### **2.3.4. Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận.**

#### *- Hội đồng thành viên*

Đây là cơ quan quyết định cao nhất trong công ty, gồm tất cả thành viên thuộc công ty là cá nhân, tổ chức - người đại diện theo ủy quyền của thành viên công ty. Hội đồng thành viên có quyền quyết định tăng hoặc giảm vốn điều lệ, quyết định thời điểm và phương thức huy động thêm vốn; quyết định phát hành cổ phiếu; quyết định bầu, miễn nhiệm, mức lương, thù lao, thưởng và lợi ích khác đối với Giám đốc hoặc Tổng giám đốc, Kế toán trưởng, Kiểm soát viên và người quản lý khác,...

#### *- Giám đốc hoặc Tổng giám đốc*

Là người điều hành các hoạt động kinh doanh thường ngày trong công ty, phải chịu trách nhiệm trước Hội đồng thành viên về việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình. Giám đốc/Tổng giám đốc có quyền và nghĩa vụ: tổ chức thực hiện nghị quyết, quyết định của Hội đồng thành viên; quyết định các vấn đề liên quan đến hoạt động kinh doanh hằng ngày của công ty; tổ chức thực hiện kế hoạch kinh doanh và phương án đầu tư; ban hành quy chế quản lý nội bộ; bổ nhiệm, miễn nhiệm, bãi nhiệm người quản lý (trừ chức danh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Hội đồng thành viên),...

#### *- Ban kiểm soát*

Ban kiểm soát của một công ty do Hội đồng thành viên hoặc chủ sở hữu công ty (đối với công ty trách nhiệm hữu hạn) bầu, có chức năng kiểm tra, giám sát hoạt động quản trị, hoạt động điều hành của Hội đồng thành viên và ban giám đốc, để đảm bảo tính trung thực, hợp pháp khách quan, minh bạch cho các chủ sở hữu công ty.

#### *- Hội đồng thị trường vốn*

Thống nhất, phê duyệt các nội dung liên quan đến hoạt động Phòng Dịch vụ Ngân hàng Đầu tư.

#### *- Hội đồng quản lý rủi ro*

Cập nhật về tình hình thị trường và đưa ra những ý kiến liên quan đến quản lý rủi ro, hạn mức giao dịch, đảm bảo lợi ích của Công ty.

*- Kiểm toán nội bộ*

Kiểm toán nội bộ được thiết kế nhằm gia tăng giá trị và cải thiện các hoạt động của tổ chức, có nhiệm vụ tổ chức thực hiện các hoạt động tư vấn mang tính độc lập, khách quan liên quan tới các công việc quản trị, quản lý rủi ro, và kiểm soát doanh nghiệp, từ đó góp phần giúp doanh nghiệp đạt được các mục tiêu chính (về chiến lược, hoạt động, tài chính và tuân thủ).

*- Thư ký công ty*

Thư ký công ty do Chủ tịch Hội đồng thành viên tuyển dụng, nhằm để hỗ trợ Hội đồng thành viên. Đại diện theo ủy quyền của các thành viên Hội đồng thành viên đã chủ động tìm hiểu, nghiên cứu các tài liệu liên quan đến quản trị công ty áp dụng cho công ty chứng khoán.

#### **2.4. Thực trạng hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.**

##### ***2.4.1. Tổng quan tình hình thị trường chứng khoán giai đoạn 2021-2023.***

###### *1. Tình hình thị trường chứng khoán toàn cầu.*

Năm 2021, thị trường chứng khoán toàn cầu tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ, vượt qua những cú sốc ban đầu của đại dịch COVID-19. Sự hồi phục kinh tế nhanh chóng, nhờ vào các gói kích thích tài chính khổng lồ và chương trình tiêm chủng rộng rãi, đã tạo ra một môi trường đầu tư tích cực. Các chỉ số như S&P 500 và Nasdaq của Mỹ đạt mức cao kỷ lục, dẫn đầu là các cổ phiếu công nghệ lớn như Apple, Microsoft và Tesla. Thị trường chứng khoán châu Âu và châu Á cũng tăng trưởng ấn tượng, mặc dù phải đối mặt với những thách thức như chuỗi cung ứng bị gián đoạn và biến thể Delta của virus. Tuy nhiên, sự bùng nổ giá cả hàng hóa và áp lực lạm phát bắt đầu xuất hiện, gây lo ngại về khả năng tăng lãi suất trong tương lai.

Năm 2022 đánh dấu một sự thay đổi lớn với nhiều khó khăn. Thị trường chứng khoán toàn cầu phải đối mặt với hàng loạt thách thức: lạm phát gia tăng, chính sách thắt chặt tiền tệ từ Cục Dự trữ Liên bang Mỹ (Fed) và cuộc xung đột Nga-Ukraine. Lạm phát đã tăng lên mức cao nhất trong nhiều thập kỷ tại nhiều quốc gia, buộc các ngân hàng trung ương phải tăng lãi suất để kiềm chế. Điều này dẫn đến sự giảm giá trị của các tài sản rủi ro như cổ phiếu. Chỉ số S&P 500 đã giảm hơn 20% trong năm, đánh dấu năm tồi tệ nhất kể từ cuộc khủng hoảng tài chính năm 2008. Thị trường

chứng khoán châu Âu và châu Á cũng chịu áp lực giảm mạnh, do lo ngại về suy thoái kinh tế toàn cầu và sự gián đoạn trong nguồn cung năng lượng.

Năm 2023, mặc dù còn nhiều bất ổn, thị trường chứng khoán toàn cầu bắt đầu có dấu hiệu hồi phục. Các nhà đầu tư dần trở nên lạc quan hơn khi có những dấu hiệu cho thấy lạm phát đang được kiểm soát và chu kỳ tăng lãi suất của Fed dự báo kết thúc sớm hơn dự kiến. Các công ty công nghệ và năng lượng tiếp tục dẫn đầu trong sự phục hồi này, nhờ vào sự tăng trưởng nhu cầu và ổn định trong giá cả hàng hóa. Tuy nhiên, những thách thức từ cuộc xung đột Nga-Ukraine và bất ổn kinh tế ở Trung Quốc vẫn tiếp tục tạo ra một môi trường đầu tư không chắc chắn. Nhìn chung, năm 2023 đã cho thấy khả năng thích ứng và sự linh hoạt của các thị trường chứng khoán trong bối cảnh đầy biến động.

## *2. Tình hình thị trường chứng khoán Việt Nam.*

Năm 2021, thị trường chứng khoán Việt Nam đã có một năm tăng trưởng bùng nổ. VN-Index liên tục lập các kỷ lục mới, vượt qua ngưỡng 1.500 điểm lần đầu tiên trong lịch sử vào cuối năm. Sự tăng trưởng này được thúc đẩy bởi làn sóng đầu tư mạnh mẽ từ các nhà đầu tư cá nhân và niềm tin vào sự phục hồi kinh tế sau đại dịch. Các lĩnh vực như ngân hàng, bất động sản và công nghệ đều ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng. Việc kiểm soát tốt dịch bệnh COVID-19 cùng với các chính sách hỗ trợ kinh tế của chính phủ đã góp phần tạo ra một môi trường thuận lợi cho sự phát triển của thị trường chứng khoán.

Năm 2022 lại mang đến nhiều thử thách cho thị trường chứng khoán Việt Nam. VN-Index đã giảm mạnh, mất hơn 30% giá trị từ đỉnh cao của năm 2021, khi lạm phát tăng cao và áp lực từ việc tăng lãi suất của Ngân hàng Nhà nước. Những vấn đề như giá nguyên vật liệu tăng cao, chính sách tiền tệ thắt chặt và lo ngại về tăng trưởng kinh tế chậm lại đã tạo ra một môi trường đầu tư đầy rủi ro. Thêm vào đó, cuộc xung đột Nga-Ukraine đã làm tăng thêm sự bất ổn toàn cầu, ảnh hưởng đến tâm lý nhà đầu tư. Thị trường đã trải qua một giai đoạn điều chỉnh mạnh mẽ, phản ánh sự lo ngại về tình hình kinh tế và tài chính.

Năm 2023, thị trường chứng khoán Việt Nam bắt đầu có dấu hiệu hồi phục mặc dù vẫn còn đối mặt với nhiều thách thức. Các nhà đầu tư dần trở lại với tâm lý lạc quan hơn, khi các chính sách hỗ trợ của chính phủ và Ngân hàng Nhà nước giúp

ổn định thị trường. Dòng vốn đầu tư nước ngoài cũng bắt đầu quay trở lại, đặc biệt là trong các lĩnh vực như bất động sản, ngân hàng và công nghiệp. VN-Index cho thấy sự ổn định hơn, mặc dù vẫn chịu ảnh hưởng từ biến động của thị trường quốc tế và các yếu tố địa chính trị. Năm 2023 cũng ghi nhận sự quan tâm ngày càng tăng đối với các công ty xanh và bền vững, khi Việt Nam nỗ lực đẩy mạnh các chiến lược phát triển bền vững và giảm phát thải carbon.

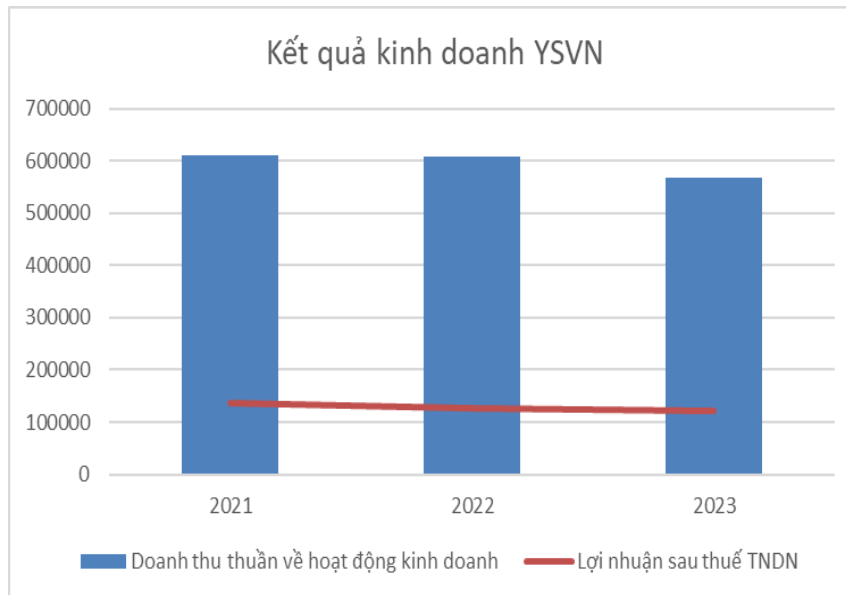
#### 2.4.2. Tình hình tài chính của công ty giai đoạn 2021-2023.

##### 1. Kết quả hoạt động kinh doanh.

Bảng 2. 1. Kết quả hoạt động kinh doanh Chứng khoán Yuanta.

| Kết quả kinh doanh - YSVN               | 2021    | 2022    | 2023    | Đơn vị: Triệu đồng |        |           |        |
|---|---------|---------|---------|--------------------|--------|-----------|--------|
|   |         |         |         | 2022/2021          |        | 2023/2022 |        |
|   |         |         |         | Số tiền            | %      | Số tiền   | %      |
| Doanh thu thuần về hoạt động kinh doanh | 610,904 | 608,174 | 566,970 | (2,730)            | -0.45% | (41,204)  | -6.78% |
| Lợi nhuận sau thuế TNDN                 | 137,513 | 127,479 | 120,903 | (10,034)           | -7.30% | (6,576)   | -5.16% |

(Nguồn: Báo cáo tài chính Công ty Chứng khoán Yuanta Việt Nam)



Biểu đồ 2. 1. Kết quả hoạt động kinh doanh Chứng khoán Yuanta.

(Nguồn: Tác giả tự tính.)

Dựa vào biểu đồ trên ta thấy doanh thu thuần và lợi nhuận sau thuế của công ty có sự duy trì ổn định trong giai đoạn 2021-2022 và giảm nhẹ giai đoạn 2021-2023. Tình hình kinh doanh bùng nổ năm 2021 mang lại doanh thu cao đột biến của công

ty đạt 610.904 triệu đồng và thu về lợi nhuận sau thuế đạt 137.513 triệu đồng. Năm 2022 doanh thu thuần chỉ giảm nhẹ 0,45% so với năm 2021 đạt 608.174 triệu đồng và lợi nhuận sau thuế sụt giảm 7,3% đạt 127.479 triệu đồng. Và năm 2023 tình hình kinh doanh vẫn giảm nhẹ, doanh thu thuần và lợi nhuận sau thuế đạt lần lượt là 566.970 triệu đồng và 120.903 triệu đồng tương đương giảm 6,78% và 5,16%.

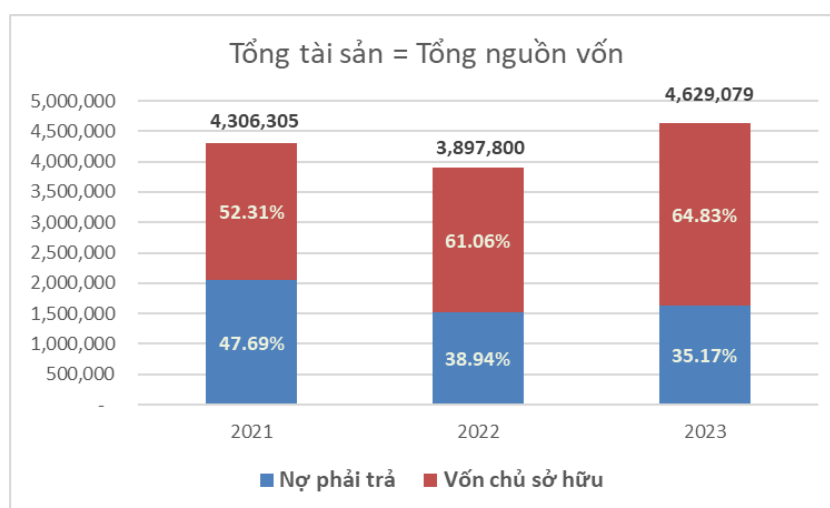
Trong năm 2022-2023 nền kinh tế suy yếu, thị trường chứng khoán chịu nhiều tác động tiêu cực từ chứng khoán thế giới, nhìn chung các công ty chứng khoán đều sụt giảm về doanh thu và lợi nhuận. Chứng khoán Yuanta vẫn duy trì đạt 106% kế hoạch đặt ra cho năm 2023, cho thấy tình hình kinh doanh khả quan hơn so với doanh nghiệp cùng ngành.

## 2. Tình hình tài sản và vốn chủ sở hữu.

Bảng 2. 2. Cân đối tài sản Chứng khoán Yuanta.

| Cân đối kế toán - YSVN   | 2021      | 2022      | 2023      | Đơn vị: Triệu đồng |         |           |        |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------------|---------|-----------|--------|
|                          |           |           |           | 2022/2021          |         | 2023/2022 |        |
|                          |           |           |           | Số tiền            | %       | Số tiền   | %      |
| <b>Nợ phải trả</b>       | 2,053,874 | 1,517,890 | 1,628,266 | (535,984)          | -26.10% | 110,376   | 7.27%  |
| <b>Vốn chủ sở hữu</b>    | 2,252,431 | 2,379,910 | 3,000,813 | 127,479            | 5.66%   | 620,903   | 26.09% |
| <b>Tổng cộng tài sản</b> | 4,306,305 | 3,897,800 | 4,629,079 | (408,505)          | -9.49%  | 731,279   | 18.76% |

(Nguồn: Báo cáo tài chính công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam)



Biểu đồ 2. 2. Cân đối tài sản Chứng khoán Yuanta.

(Nguồn: Tác giả tự tính.)

Tổng tài sản của YSVN năm 2021 đạt 4.306.305 triệu đồng, sang năm 2022 đạt 3.897.800 triệu đồng giảm 9,49% do tình hình chung của thị trường chứng khoán.

Tới năm 2023 tổng tài sản có sự cải thiện rõ rệt, tăng 731.279 triệu đồng (tăng 18,76%) đạt 4.629.079 triệu đồng. Về chủ sở hữu cơ bản trong năm 2021-2022 không có sự thay đổi nhiều lần lượt là 2.252.431 triệu đồng và 2.379.910 triệu đồng. Năm 2023 vốn chủ sở hữu tăng thêm 620.903 triệu đồng (tăng 26,09%) đạt 3.000.813 triệu đồng. Đối với nợ phải trả, công ty đã giảm tỷ trọng trong cơ cấu nguồn vốn từ 47,69% năm 2021 xuống còn 35,17% năm 2023. Đối với sự tăng trưởng về vốn chủ sở hữu cho thấy sự phục hồi về tài chính và khả năng ổn định về tài chính của YSVN. Còn đối với nợ phải trả có sự giảm mạnh qua các năm cho thấy doanh nghiệp đang quản lý nợ tốt và hiệu quả.

#### **2.4.3. Tình hình nghiệp vụ môi giới chứng khoán của công ty giai đoạn 2019-2023.**

##### *1. Biểu phí giao dịch tại Yuanta qua các năm 2021-2023.*

Bảng 2. 3. Biểu phí giao dịch tại Yuanta qua các năm 2021-2023.

| STT  | Loại dịch vụ                        | Mức phí áp dụng |       |       |
|--|-------------------------------------|-----------------|-------|-------|
|  |                                     | 2021            | 2022  | 2023  |
| 1  | Khách hàng tự giao dịch             | 0,1%            | 0,1%  | 0,1%  |
| Khách hàng có nhân viên môi giới quản lý tài khoản |                                     |                 |       |       |
| 2  | Giao dịch trực tuyến                | 0,15%           | 0,15% | 0,15% |
| 3  | Dưới 100 triệu VNĐ                  | 0,30%           | 0,30% | 0,30% |
| 4  | Từ 100 triệu đến dưới 500 triệu VNĐ | 0,25%           | 0,25% | 0,25% |
| 5  | Từ 500 triệu đến dưới 1 tỷ VNĐ      | 0,2%            | 0,2%  | 0,2%  |
| 6  | Từ 1 tỷ VNĐ trở lên                 | 0,15%           | 0,15% | 0,15% |

(Nguồn: Báo cáo thường niên Yuanta năm 2023.)

Với biểu phí giao dịch như trên, không có sự thay đổi giữa các năm cho thấy công ty Chứng khoán Yuanta đang duy trì mức phí ổn định. Xét về mặt bằng chung thì mức phí này không cao cũng không thấp so với thị trường, cho thấy công ty không có sự cạnh tranh về mức phí giao dịch. Việc duy trì mức phí qua các năm kèm với mức phí bằng với thị trường thì Yuanta sẽ khó có thể cạnh tranh với các công ty mới ra mắt có mức phí thấp.

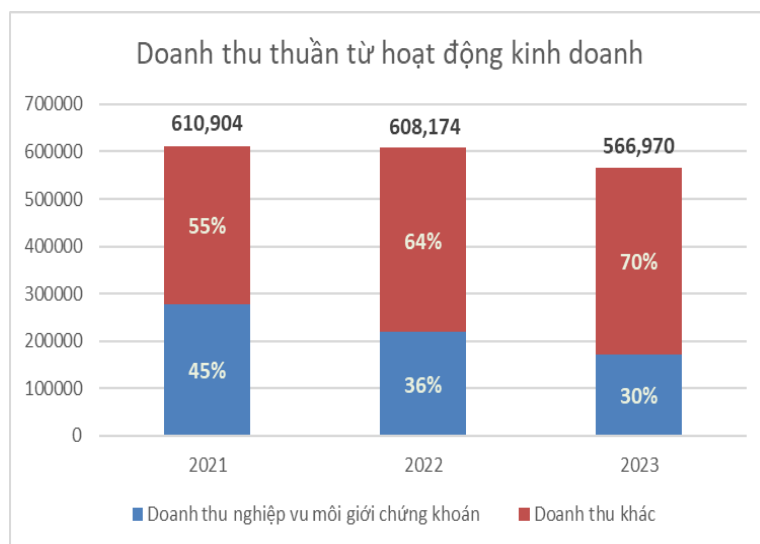
## 2. Tình hình doanh thu từ nghiệp vụ môi giới chứng khoán.

Bảng 2. 4. Doanh thu thuần về hoạt động kinh doanh Yuanta.

| Doanh thu (Triệu đồng)                           | 2021           | 2022           | 2023           | 2022/2021                          |              | 2023/2022       |              |
|--|----------------|----------------|----------------|------------------------------------|--------------|-----------------|--------------|
|  |                |                |                | Số tiền                            | %            | Số tiền         | %            |
|  |                |                |                | <b>Lãi từ các khoản đầu tư HTM</b> | 12,040       | 22,101          | 110,956      |
| <b>Lãi từ các khoản cho vay và phải thu</b>      | 285,452        | 357,009        | 280,644        | 71,557                             | 25.1%        | (76,365)        | -21.4%       |
| <b>Doanh thu nghiệp vụ môi giới chứng khoán</b>  | 276,827        | 218,623        | 169,920        | (58,204)                           | -21.0%       | (48,703)        | -22.3%       |
| <b>Doanh thu nghiệp vụ đầu tư chứng khoán</b>    | 564            | 307            | 218            | (257)                              | -45.6%       | (89)            | -29.0%       |
| <b>Doanh thu từ nghiệp vụ lưu ký chứng khoán</b> | 3,587          | 3,472          | 4,853          | (115)                              | -3.2%        | 1,381           | 39.8%        |
| <b>Doanh thu khác</b>                            | 32,434         | 6,662          | 379            | (25,772)                           | -79.5%       | (6,283)         | -94.3%       |
| <b>Doanh thu thuần về hoạt động kinh doanh</b>   | <b>610,904</b> | <b>608,174</b> | <b>566,970</b> | <b>(2,730)</b>                     | <b>-0.4%</b> | <b>(41,204)</b> | <b>-6.8%</b> |

Đơn vị: Triệu đồng

(Nguồn: Báo cáo tài chính công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam)

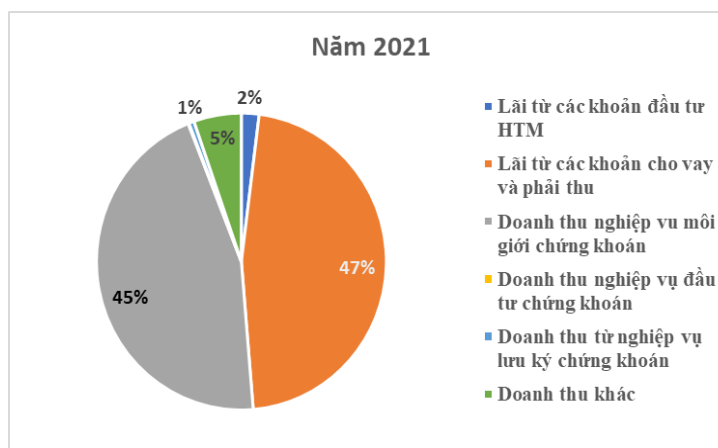


Biểu đồ 2. 3. Doanh thu thuần từ hoạt động kinh doanh Yuanta.

(Nguồn: Tác giả tự tính.)

Từ biểu đồ ta thấy doanh thu nghiệp vụ môi giới đạt đỉnh năm 2021 và chiếm tỷ trọng cao 45% trong doanh thu thuần từ hoạt động kinh doanh, sau đó giảm dần trong năm 2022-2023 do tình hình thị trường chứng khoán suy yếu. Cụ thể năm 2021 nghiệp vụ môi giới thu về 276.827 triệu đồng, năm 2022 doanh thu từ nghiệp vụ môi giới giảm 21% chỉ thu được 218.623 triệu đồng do tình hình chứng khoán sụt giảm. Trong năm 2023 thị trường chứng khoán chưa kịp phục hồi nên doanh thu từ nghiệp vụ môi giới chứng khoán chỉ đạt 169.920 triệu đồng giảm 22,3% so với năm 2022.

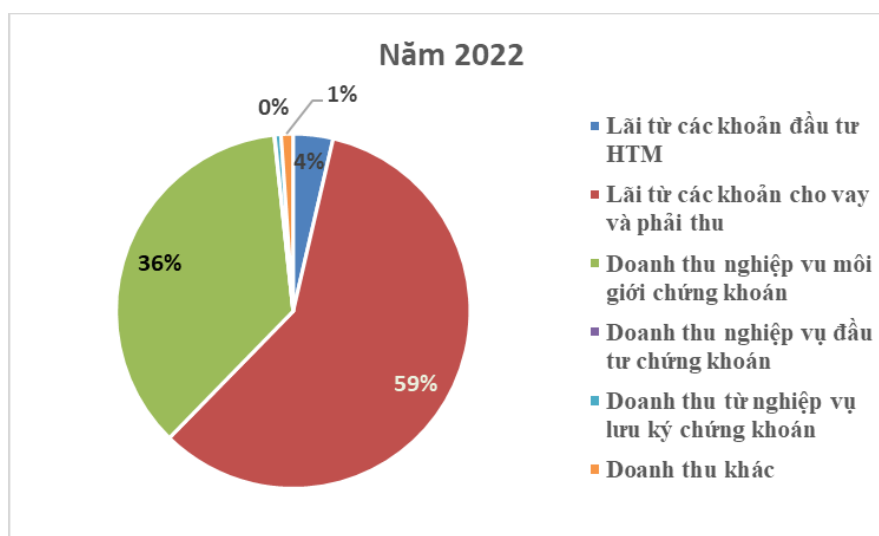
*Phân tích chi tiết qua các năm ta sẽ thấy tỷ trọng trong doanh thu thuần từ hoạt động kinh doanh.*



Biểu đồ 2. 4. Tỷ trọng doanh thu thuần năm 2021.

(Nguồn: Tác giả tự tính.)

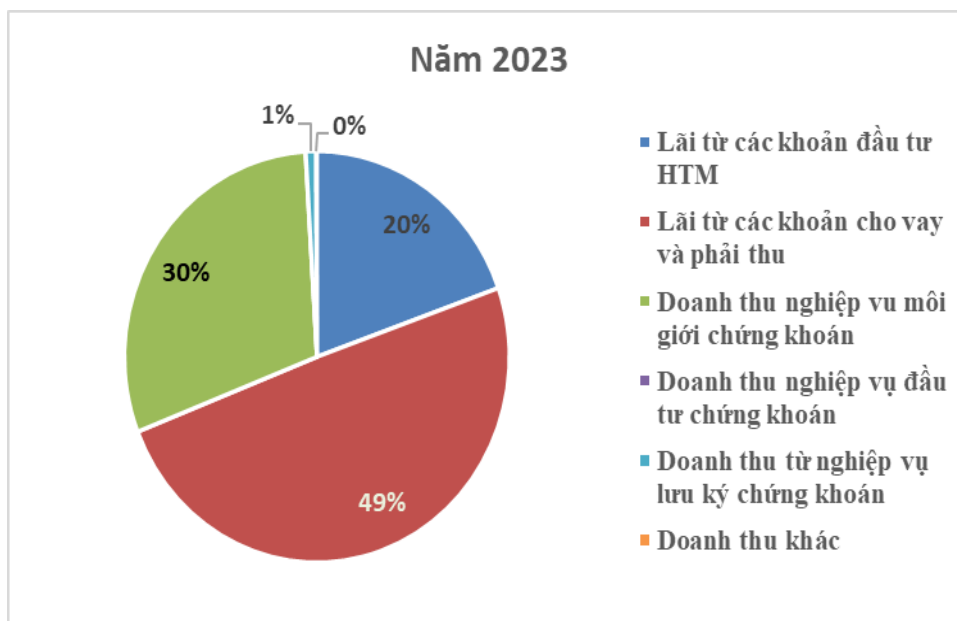
Năm 2021 có sự gia tăng mạnh doanh thu từ nghiệp vụ môi giới chứng khoán khi tỷ trọng tăng từ 29% năm 2020 lên 45% năm 2021. Lãi từ các khoản cho vay và phải thu vẫn chiếm tỷ trọng cao và chiếm 47%.



Biểu đồ 2. 5. Tỷ trọng doanh thu thuần năm 2022.

(Nguồn: Tác giả tự tính.)

Trong năm 2022 doanh thu từ môi giới có sự sụt giảm do thị trường chứng khoán suy yếu chỉ chiếm 36% doanh thu thuần. Hoạt động thu nhập chính của công ty vẫn đến từ các khoản cho vay và phải thu, chiếm 59% doanh thu thuần.



Biểu đồ 2. 6. Tỷ trọng doanh thu thuần năm 2023.

(Nguồn: Tác giả tự tính.)

Năm 2023, nền kinh tế chung suy yếu và chịu ảnh hưởng từ thị trường chứng khoán thế giới nên tỷ trọng trong cơ cấu doanh thu thuần của nghiệp vụ môi giới tiếp tục giảm nhẹ và chỉ chiếm 30%. Thu nhập của công ty chiếm 49% từ các khoản vay và phải thu, trong năm này công ty có các khoản đầu tư HTM thu lại lợi nhuận và chiếm 20% doanh thu thuần.

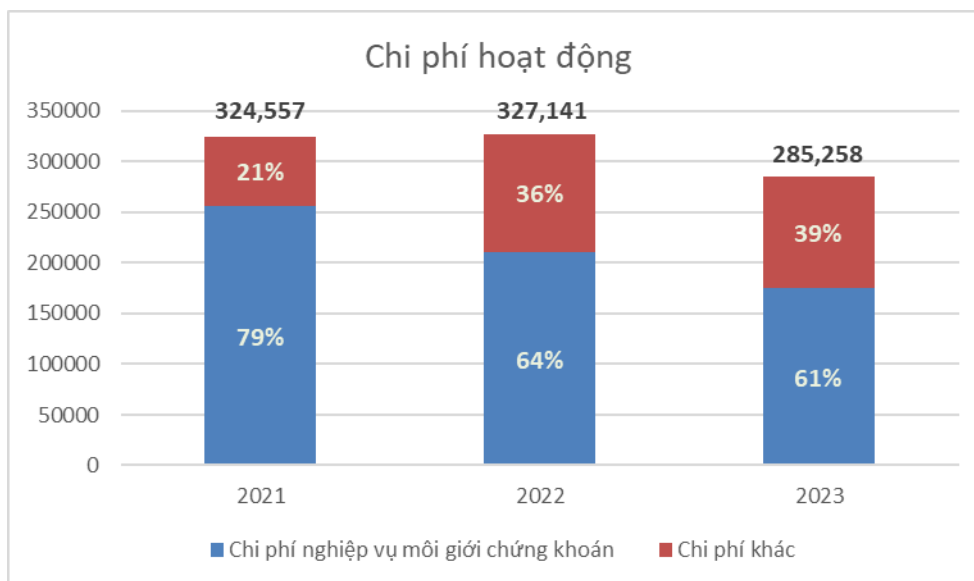
### 3. Tình hình chi phí nghiệp vụ môi giới chứng khoán.

Bảng 2. 5. Chi phí hoạt động công ty Chứng khoán Yuanta.

Đơn vị: Triệu đồng

| Chi phí hoạt động                      | 2021           | 2022           | 2023           | 2022/2021    |             | 2023/2022       |               |
|--|----------------|----------------|----------------|--------------|-------------|-----------------|---------------|
|  |                |                |                | Số tiền      | %           | Số tiền         | %             |
| Chi phí dự phòng tài sản tài chính     | 45,570         | 103,726        | 98,171         | 58,156       | 127.6%      | (5,555)         | -5.4%         |
| Chi phí nghiệp vụ môi giới chứng khoán | 255,966        | 210,110        | 174,779        | (45,856)     | -17.9%      | (35,331)        | -16.8%        |
| Chi phí nghiệp vụ lưu ký chứng khoán   | 8,745          | 8,237          | 9,282          | (508)        | -5.8%       | 1,045           | 12.7%         |
| Chi phí khác                           | 14,276         | 5,068          | 3,026          | (9,208)      | -64.5%      | (2,042)         | -40.3%        |
| <b>Tổng chi phí</b>                    | <b>324,557</b> | <b>327,141</b> | <b>285,258</b> | <b>2,584</b> | <b>0.8%</b> | <b>(41,883)</b> | <b>-12.8%</b> |

(Nguồn: Báo cáo tài chính công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam)



Biểu đồ 2. 7. Chi phí hoạt động Chứng khoán Yuanta.

(Nguồn: Tác giả tự tính.)

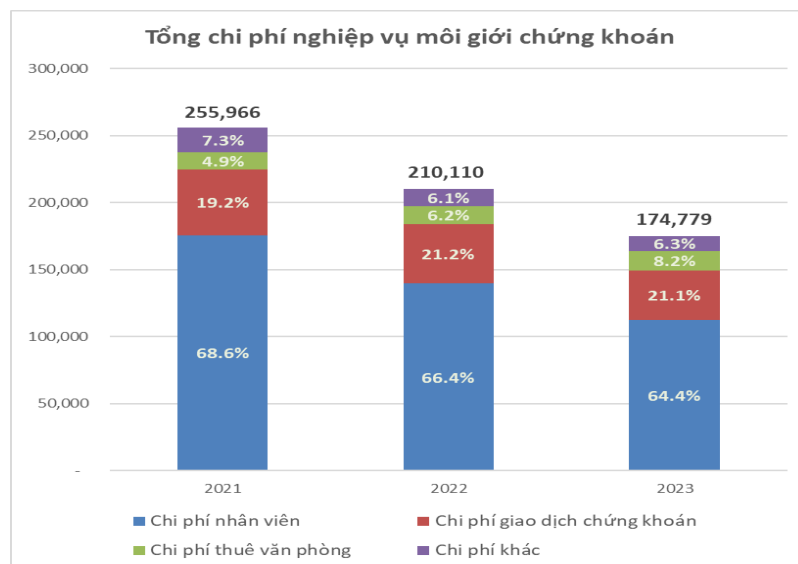
Từ biểu đồ trên ta thấy chi phí nghiệp vụ môi giới chiếm phần lớn chi phí hoạt động của doanh nghiệp và thường trên 60%. Trong năm 2021 chi phí môi giới chứng khoán có sự gia tăng đáng kể lên 79% tổng chi phí, do hoạt động môi giới bùng nổ trong năm nay nên chi phí tăng đi kèm với doanh thu hoạt động môi giới năm 2021 cũng cao nhất. Năm 2022-2023 chi phí cũng giảm tỷ trọng so với tổng chi phí thể hiện công ty đang quản trị tốt chi phí nghiệp vụ môi giới. Cụ thể chi phí môi giới năm 2021 là 255.966 triệu đồng, năm 2022 chi phí môi giới giảm còn 210.110 triệu đồng (giảm 17,9%), còn năm 2023 chi phí môi giới tiếp tục giảm 16,8% chỉ còn 174.779 triệu đồng.

*Cơ cấu chi phí nghiệp vụ môi giới chứng khoán.*

Bảng 2. 6. Chi phí nghiệp vụ môi giới tại Yuanta.

| Chỉ tiêu                                      | 2021           | 2022           | 2023           | Đơn vị: Triệu đồng |               |                 |               |
|---|----------------|----------------|----------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------|
|   |                |                |                | 2022/2021          |               | 2023/2022       |               |
|   |                |                |                | Số tiền            | %             | Số tiền         | %             |
| Chi phí nhân viên                             | 175,575        | 139,506        | 112,510        | (36,069)           | -20.5%        | (26,996)        | -19.4%        |
| Chi phí giao dịch chứng khoán                 | 49,199         | 44,571         | 36,941         | (4,628)            | -9.4%         | (7,630)         | -17.1%        |
| Chi phí thuê văn phòng                        | 12,631         | 13,126         | 14,313         | 495                | 3.9%          | 1,187           | 9.0%          |
| Chi phí khác                                  | 18,561         | 12,907         | 11,015         | (5,654)            | -30.5%        | (1,892)         | -14.7%        |
| <b>Chi phí nghiệp vụ môi giới chứng khoán</b> | <b>255,966</b> | <b>210,110</b> | <b>174,779</b> | <b>(45,856)</b>    | <b>-17.9%</b> | <b>(35,331)</b> | <b>-16.8%</b> |

(Nguồn: Báo cáo tài chính công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam)



Biểu đồ 2. 8. Chi phí nghiệp vụ môi giới tại Yuanta.

(Nguồn: Tác giả tự tính.)

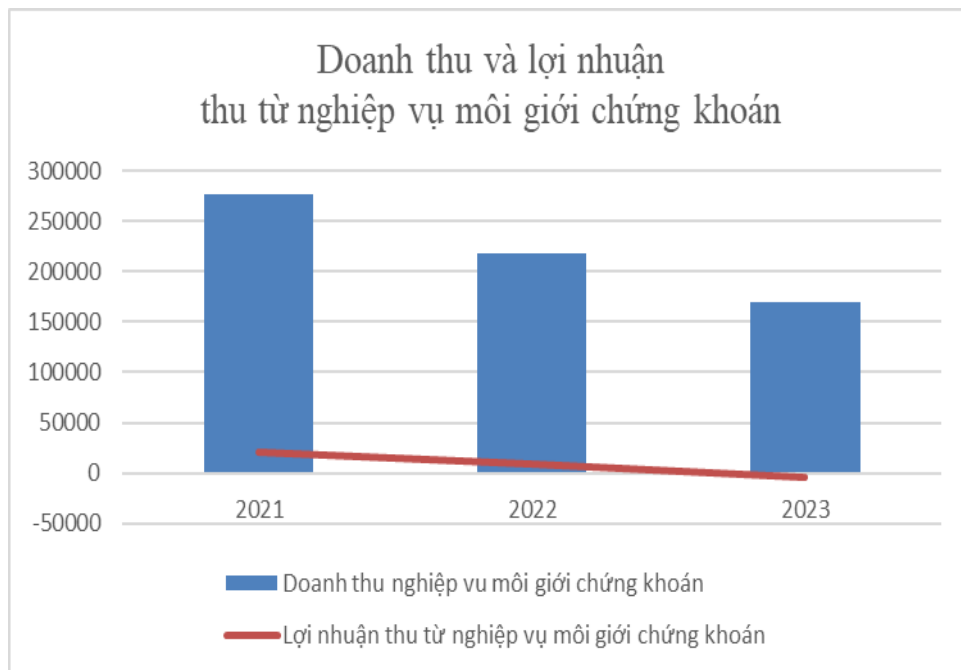
Chi phí nghiệp vụ môi giới chứng khoán phần lớn là chi phí để trả nhân viên môi giới. Chi phí nhân viên chiếm trung bình trên 60% được duy trì đều qua các năm chiếm tỷ trọng lớn nhất. Chi phí giao dịch chứng khoán chiếm tỷ trọng thứ 2 trung bình 20% sau đó được chia đều cho chi phí thuê văn phòng và các chi phí khác.

4. Lợi nhuận thu từ nghiệp vụ môi giới chứng khoán.

Bảng 2. 7. Lợi nhuận thu từ nghiệp vụ môi giới tại Yuanta.

| Chỉ tiêu  | 2021    | 2022    | 2023    | Đơn vị: Triệu đồng |        |           |         |
|---|---------|---------|---------|--------------------|--------|-----------|---------|
|   |         |         |         | 2022/2021          |        | 2023/2022 |         |
|   |         |         |         | Số tiền            | %      | Số tiền   | %       |
| Chi phí nghiệp vụ môi giới chứng khoán          | 255,966 | 210,110 | 174,779 | (45,856)           | -17.9% | (35,331)  | -16.8%  |
| Doanh thu nghiệp vụ môi giới chứng khoán        | 276,827 | 218,623 | 169,920 | (58,204)           | -21.0% | (48,703)  | -22.3%  |
| Lợi nhuận thu từ nghiệp vụ môi giới chứng khoán | 20,861  | 8,513   | (4,859) | (12,348)           | -59.2% | (13,372)  | -157.1% |

(Nguồn: Báo cáo tài chính – tác giả tự tính.)



Biểu đồ 2. 9. Doanh thu và lợi nhuận thu từ nghiệp vụ môi giới.

(Nguồn: Tác giả tự tính.)

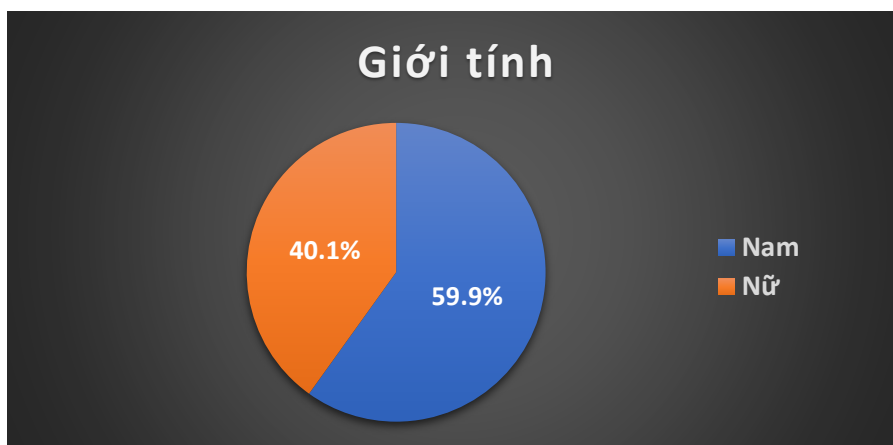
Lợi nhuận thu từ nghiệp vụ môi giới chứng khoán giảm đều từ năm 2021 tới năm 2023 do tình hình thị trường chứng khoán suy yếu. Năm 2021 nghiệp vụ môi giới chứng khoán thu về 20.861 triệu đồng, sang năm 2022 giảm 59,2% chỉ thu được 8.513 triệu đồng. Bước sang năm 2023, lợi nhuận thu về âm (4.859 triệu đồng) do chi phí phải chi cho nghiệp vụ môi giới cao hơn doanh thu thu về. Một phần chi phí tăng đều quá các năm đến từ chi phí thuê văn phòng.

**Kết luận:** Kết quả kinh doanh của một công ty chứng khoán không chỉ phản ánh hiệu quả hoạt động mà còn là minh chứng cho mức độ hài lòng của khách hàng. Khi khách hàng cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ, họ sẽ gia tăng sự tin tưởng và sẵn sàng duy trì mối quan hệ lâu dài với công ty. Sự hài lòng của khách hàng không chỉ giúp công ty duy trì ổn định doanh thu, mà còn là nền tảng để mở rộng thị phần và thu hút thêm nhiều nhà đầu tư mới. Chính vì vậy, nâng cao sự hài lòng của khách hàng không chỉ là mục tiêu quan trọng, mà còn là chiến lược cốt lõi để công ty tăng cường hiệu quả hoạt động và phát triển bền vững trên thị trường chứng khoán đầy cạnh tranh.

## 2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.

### 2.5.1. Phân tích thông kê mô tả mẫu.

#### 1. Thống kê tần số về Giới tính.

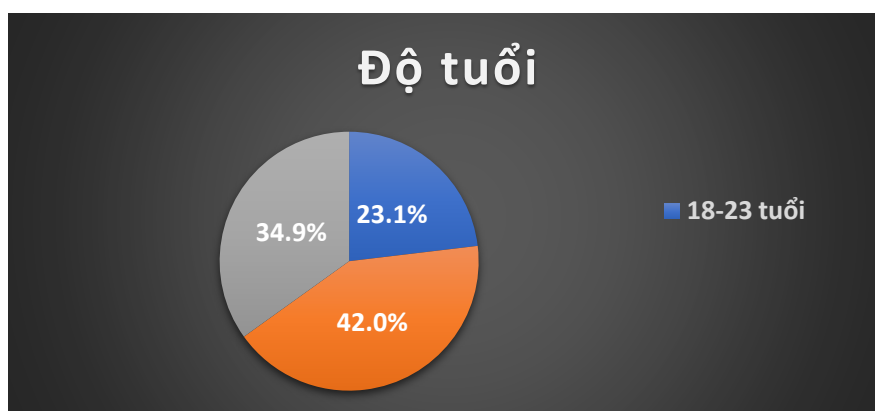


Biểu đồ 2. 10. Thống kê tần số về Giới tính.

| Giới tính |       |           |         |               |                    |
|-----------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|           |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid     | Nam   | 127       | 59.9    | 59.9          | 59.9               |
|           | Nữ    | 85        | 40.1    | 40.1          | 100.0              |
|           | Total | 212       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Nhận xét:** Phân bố giới tính trong mẫu khảo sát cho thấy tỷ lệ nam giới chiếm ưu thế với 59.9%, trong khi nữ giới chiếm 40.1%. Điều này có thể cho thấy các sản phẩm chứng khoán của công ty có mức độ tiếp cận hoặc sự ưa chuộng cao hơn từ phía nam giới. Nam giới có thể có xu hướng đầu tư và tham gia vào thị trường chứng khoán nhiều hơn.

#### 2. Thống kê tần số về Độ tuổi.

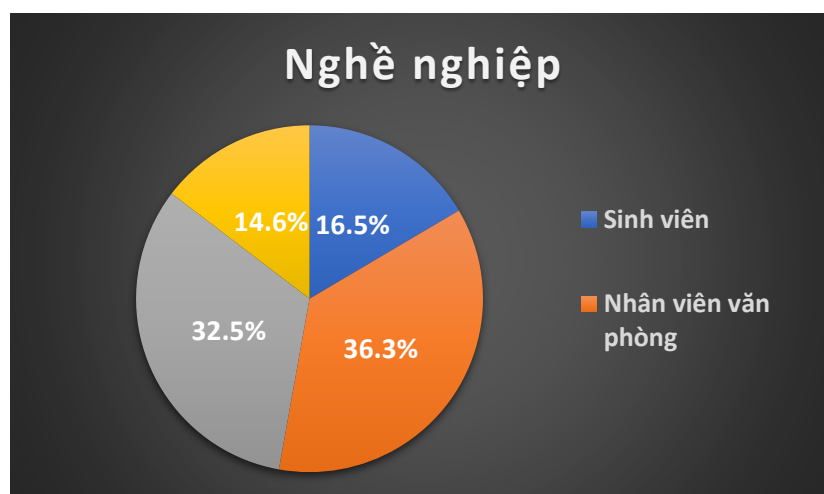


Biểu đồ 2. 11. Thống kê tần số về Độ tuổi.

| Độ tuổi |                 |           |         |               |                    |
|---------|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | 18-23 tuổi      | 49        | 23.1    | 23.1          | 23.1               |
|         | 24-30 tuổi      | 89        | 42.0    | 42.0          | 65.1               |
|         | Từ trên 30 tuổi | 74        | 34.9    | 34.9          | 100.0              |
|         | Total           | 212       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Nhận xét:** Nhóm tuổi 24-30 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 42%, tiếp theo là nhóm trên 30 tuổi (34.9%) và cuối cùng là nhóm 18-23 tuổi (23.1%). Sự phân bố này có thể phản ánh rằng các sản phẩm chứng khoán phù hợp nhất với những người trưởng thành, những người đã ổn định về tài chính và có khả năng đầu tư. Nhóm tuổi này có thể đã tích lũy được một số kiến thức và kinh nghiệm cần thiết để tham gia vào thị trường chứng khoán.

### 3. Thống kê tần số về Nghề nghiệp.

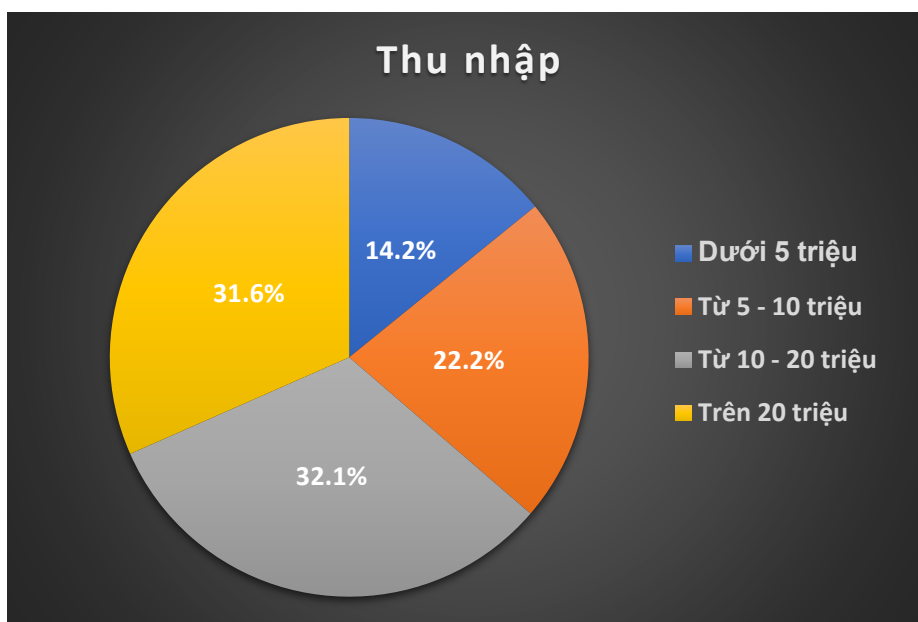


Biểu đồ 2. 12. Thống kê tần số về Nghề nghiệp.

| Nghề nghiệp |                     |           |         |               |                    |
|-------------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|             |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid       | Sinh viên           | 35        | 16.5    | 16.5          | 16.5               |
|             | Nhân viên văn phòng | 77        | 36.3    | 36.3          | 52.8               |
|             | Kinh doanh          | 69        | 32.5    | 32.5          | 85.4               |
|             | Khác                | 31        | 14.6    | 14.6          | 100.0              |
|             | Total               | 212       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Nhận xét:** Nhân viên văn phòng chiếm tỷ lệ cao nhất với 36.3%, tiếp theo là nhóm kinh doanh (32.5%), sinh viên (16.5%), và cuối cùng là nhóm khác (14.6%). Điều này cho thấy các sản phẩm chứng khoán có thể đặc biệt hấp dẫn với những người làm việc trong môi trường văn phòng và kinh doanh. Những người này thường có thu nhập ổn định và có thể có kiến thức tốt về tài chính và đầu tư.

#### 4. Thống kê tần số về Thu nhập.

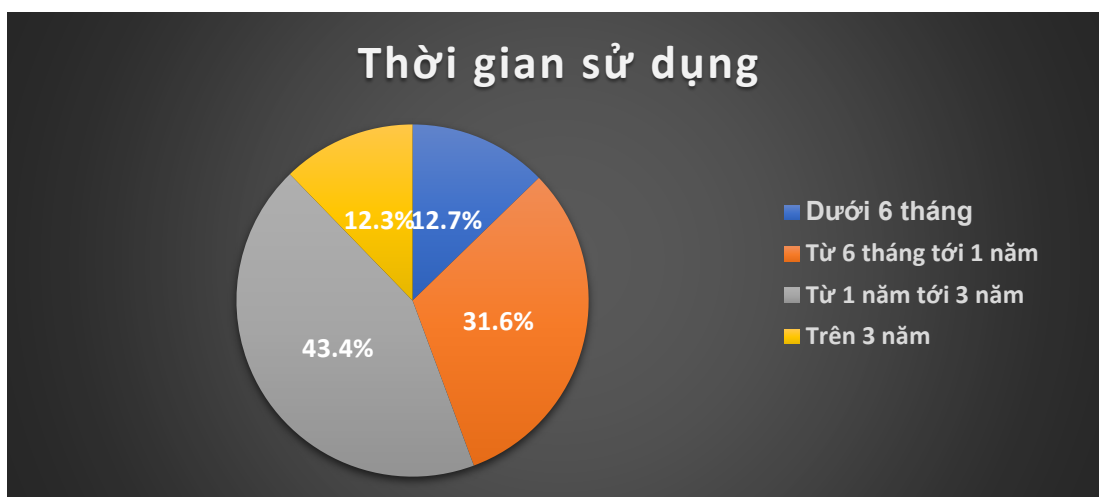


Biểu đồ 2. 13. Thống kê tần số về Thu nhập.

| Thu nhập |                    |           |         |               |                    |
|----------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|          |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid    | dưới 5 triệu       | 30        | 14.2    | 14.2          | 14.2               |
|          | từ 5 tới 10 triệu  | 47        | 22.2    | 22.2          | 36.3               |
|          | từ 10 tới 20 triệu | 68        | 32.1    | 32.1          | 68.4               |
|          | trên 20 triệu      | 67        | 31.6    | 31.6          | 100.0              |
|          | Total              | 212       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Nhận xét:** Nhóm thu nhập từ 10-20 triệu chiếm tỷ lệ cao nhất với 32.1%, tiếp theo là nhóm trên 20 triệu (31.6%), từ 5-10 triệu (22.2%), và dưới 5 triệu (14.2%). Phân bố này cho thấy sự đa dạng trong khả năng chi trả và đầu tư của khách hàng khi tham gia vào thị trường chứng khoán. Các sản phẩm của công ty có thể phục vụ cho nhiều phân khúc khách hàng với khả năng tài chính khác nhau.

5. Thống kê tần số về Thời gian sử dụng.



Biểu đồ 2. 14. Thống kê tần số về Thời gian sử dụng.

| Thời gian sử dụng |                      |           |         |               |                    |
|-------------------|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                   |                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid             | dưới 6 tháng         | 27        | 12.7    | 12.7          | 12.7               |
|                   | từ 6 tháng tới 1 năm | 67        | 31.6    | 31.6          | 44.3               |
|                   | từ 1 năm tới 3 năm   | 92        | 43.4    | 43.4          | 87.7               |
|                   | trên 3 năm           | 26        | 12.3    | 12.3          | 100.0              |
|                   | Total                | 212       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Nhận xét:** Thời gian sử dụng sản phẩm phần lớn tập trung vào khoảng từ 1-3 năm (43.4%) và từ 6 tháng tới 1 năm (31.6%). Thời gian sử dụng dưới 6 tháng và trên 3 năm chiếm tỷ lệ nhỏ hơn, lần lượt là 12.7% và 12.3%. Điều này cho thấy Công ty Chứng khoán Yuanta Việt Nam có khả năng giữ chân khách hàng trong khoảng thời gian từ 6 tháng đến 3 năm khá tốt. Khách hàng có thể cần một thời gian để làm quen và tin tưởng vào sản phẩm trước khi quyết định gắn bó lâu dài.

**2.5.2. Đánh giá độ tin cậy thang đo – Kiểm định Cronbach's alpha.**

1. Quy mô công ty.

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .470                   | 4          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| QMCT1                        | 10.54                      | 4.259                          | .611                             | .072                             |
| QMCT2                        | 10.54                      | 4.221                          | .560                             | .103                             |
| QMCT3                        | 10.53                      | 4.364                          | .585                             | .102                             |
| QMCT4                        | 11.04                      | 7.961                          | -.256                            | .894                             |

Hệ số tương quan tổng (Corrected Item-Total Correlation) của biến QMCT4 <0.3 ta tiến hành loại biến QMCT4 và chạy lại kiểm định Cronbach's alpha cho thang đo nhân tố Quy mô công ty.

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .894                          | 3          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| QMCT1                        | 7.36                       | 3.738                          | .811                             | .833                             |
| QMCT2                        | 7.36                       | 3.588                          | .788                             | .853                             |
| QMCT3                        | 7.35                       | 3.851                          | .778                             | .861                             |

Sau khi loại biến QMCT4 ta nhận được kết quả là thang đo nhân tố Quy mô công ty có hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.894. Hệ số tương quan biến tổng của các quan sát nhân tố này đều lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's alpha đều lớn hơn 0.6. Do đó, 3 biến quan sát cho biến “Quy mô công ty” đều giữ lại để phân tích EFA.

2. Sự cạnh tranh.

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .538                          | 4          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| CT1                          | 10.39                      | 4.826                          | .629                             | .207                             |
| CT2                          | 10.53                      | 4.866                          | .621                             | .215                             |
| CT3                          | 10.57                      | 4.767                          | .614                             | .211                             |
| CT4                          | 11.11                      | 8.400                          | -.189                            | .905                             |

Hệ số tương quan tổng (Corrected Item-Total Correlation) của biến CT4 <0.3 ta tiến hành loại biến CT4 và chạy lại kiểm định Cronbach's alpha cho thang đo nhân tố Sự cạnh tranh.

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .905                          | 3          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| CT1                          | 7.30                       | 3.954                          | .807                             | .867                             |
| CT2                          | 7.44                       | 3.925                          | .822                             | .855                             |
| CT3                          | 7.48                       | 3.853                          | .805                             | .870                             |

Sau khi loại biến CT4 ta nhận được kết quả là thang đo nhân tố Sự cạnh tranh có hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.905. Hệ số tương quan biến tổng của các quan sát nhân tố này đều lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's alpha đều lớn hơn 0.6. Do đó, 3 biến quan sát cho biến “Sự cạnh tranh” đều giữ lại để phân tích EFA.

### 3. Kiến thức và chuyên môn.

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .946                          | 5          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| KTCM1                        | 15.17                      | 14.616                         | .849                             | .934                             |
| KTCM2                        | 15.25                      | 14.314                         | .817                             | .941                             |
| KTCM3                        | 15.20                      | 14.551                         | .884                             | .928                             |
| KTCM4                        | 15.23                      | 14.434                         | .861                             | .932                             |
| KTCM5                        | 15.25                      | 14.229                         | .857                             | .933                             |

Thang đo nhân tố Kiến thức và chuyên môn có hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.946. Hệ số tương quan biến tổng của các quan sát nhân tố này đều lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's alpha đều lớn hơn 0.6. Do đó, 5 biến quan sát cho biến “Kiến thức và chuyên môn” đều giữ lại để phân tích EFA.

### 4. Chăm sóc khách hàng.

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .940                          | 5          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| CSKH1                        | 15.22                      | 14.275                         | .823                             | .928                             |
| CSKH2                        | 15.25                      | 14.034                         | .833                             | .927                             |
| CSKH3                        | 15.19                      | 14.024                         | .837                             | .926                             |
| CSKH4                        | 15.29                      | 13.561                         | .862                             | .922                             |
| CSKH5                        | 15.25                      | 15.096                         | .848                             | .926                             |

Thang đo nhân tố Chăm sóc khách hàng có hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.940. Hệ số tương quan biến tổng của các quan sát nhân tố này đều lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's alpha đều lớn hơn 0.6. Do đó, 5 biến quan sát cho biến “Chăm sóc khách hàng” đều giữ lại để phân tích EFA.

#### 5. Công nghệ và Ứng dụng.

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .943                          | 5          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| CNUD1                        | 15.23                      | 15.809                         | .803                             | .938                             |
| CNUD2                        | 15.15                      | 15.888                         | .858                             | .928                             |
| CNUD3                        | 15.27                      | 15.460                         | .872                             | .925                             |
| CNUD4                        | 15.15                      | 15.851                         | .863                             | .927                             |
| CNUD5                        | 15.13                      | 15.865                         | .835                             | .932                             |

Thang đo nhân tố Công nghệ và Ứng dụng có hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.943. Hệ số tương quan biến tổng của các quan sát nhân tố này đều lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's alpha đều lớn hơn 0.6. Do đó, 5 biến quan sát cho biến “Công nghệ và Ứng dụng” đều giữ lại để phân tích EFA.

6. Các khoản phí.

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .909                          | 5          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| KP1                          | 14.75                      | 14.207                         | .751                             | .893                             |
| KP2                          | 14.91                      | 13.987                         | .780                             | .887                             |
| KP3                          | 14.94                      | 13.593                         | .821                             | .879                             |
| KP4                          | 14.96                      | 13.491                         | .824                             | .878                             |
| KP5                          | 15.07                      | 14.356                         | .682                             | .908                             |

Thang đo nhân tố Các khoản phí có hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.909. Hệ số tương quan biến tổng của các quan sát nhân tố này đều lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's alpha đều lớn hơn 0.6. Do đó, 5 biến quan sát cho biến “Các khoản phí” đều giữ lại để phân tích EFA.

7. Điều kiện thị trường.

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .950                          | 5          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| DKTT1                        | 14.92                      | 15.600                         | .879                             | .934                             |
| DKTT2                        | 14.91                      | 15.877                         | .847                             | .940                             |
| DKTT3                        | 14.89                      | 15.775                         | .884                             | .934                             |
| DKTT4                        | 14.88                      | 16.070                         | .859                             | .938                             |
| DKTT5                        | 14.93                      | 15.664                         | .837                             | .942                             |

Thang đo nhân tố Điều kiện thị trường có hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.950. Hệ số tương quan biến tổng của các quan sát nhân tố này đều lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's alpha đều lớn hơn 0.6. Do đó, 5 biến quan sát cho biến “Điều kiện thị trường” đều giữ lại để phân tích EFA.

#### 8. Sự hài lòng khách hàng.

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .918                          | 5          |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| HLKH1                        | 15.09                      | 10.471                         | .728                             | .912                             |
| HLKH2                        | 15.11                      | 10.277                         | .740                             | .910                             |
| HLKH3                        | 15.00                      | 10.128                         | .832                             | .891                             |
| HLKH4                        | 15.01                      | 10.095                         | .850                             | .887                             |
| HLKH5                        | 15.11                      | 10.040                         | .800                             | .897                             |

Thang đo nhân tố Sự hài lòng khách hàng có hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.918. Hệ số tương quan biến tổng của các quan sát nhân tố này đều lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's alpha đều lớn hơn 0.6. Do đó, 5 biến quan sát cho biến “Sự hài lòng khách hàng” đều giữ lại để phân tích EFA.

Như vậy qua bước kiểm định độ tin cậy của thang đo, em tiến hành loại 2 biến QMCT4 và CT4 ra khỏi mô hình.

### 2.5.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA.

#### 1. Phân tố nhân tố khám phá cho biến độc lập.

Lần 1:

| <b>KMO and Bartlett's Test</b>                   |                    |          |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .920     |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 6650.935 |
|  | df                 | 465      |
|  | Sig.               | .000     |

| <b>Total Variance Explained</b> |                     |               |              |                                     |               |              |                                   |               |              |
|---------------------------------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| Component                       | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              | Rotation Sums of Squared Loadings |               |              |
|                                 | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % | Total                             | % of Variance | Cumulative % |
| 1                               | 14.015              | 45.211        | 45.211       | 14.015                              | 45.211        | 45.211       | 4.460                             | 14.387        | 14.387       |
| 2                               | 2.874               | 9.272         | 54.483       | 2.874                               | 9.272         | 54.483       | 4.401                             | 14.198        | 28.585       |
| 3                               | 2.382               | 7.684         | 62.166       | 2.382                               | 7.684         | 62.166       | 4.048                             | 13.059        | 41.644       |
| 4                               | 2.107               | 6.796         | 68.962       | 2.107                               | 6.796         | 68.962       | 3.923                             | 12.655        | 54.299       |
| 5                               | 1.706               | 5.502         | 74.465       | 1.706                               | 5.502         | 74.465       | 3.810                             | 12.292        | 66.591       |
| 6                               | 1.270               | 4.095         | 78.560       | 1.270                               | 4.095         | 78.560       | 2.437                             | 7.862         | 74.453       |
| 7                               | 1.056               | 3.407         | 81.967       | 1.056                               | 3.407         | 81.967       | 2.329                             | 7.514         | 81.967       |
| 8                               | .675                | 2.178         | 84.145       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 30                              | .078                | .252          | 99.805       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 31                              | .060                | .195          | 100.000      |                                     |               |              |                                   |               |              |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

| Rotated Component Matrix <sup>a</sup> |           |      |      |      |      |      |   |
|---------------------------------------|-----------|------|------|------|------|------|---|
|                                       | Component |      |      |      |      |      |   |
|                                       | 1         | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7 |
| KTCM3                                 | .824      |      |      |      |      |      |   |
| KTCM5                                 | .819      |      |      |      |      |      |   |
| KTCM4                                 | .811      |      |      |      |      |      |   |
| KTCM1                                 | .793      |      |      |      |      |      |   |
| KTCM2                                 | .769      |      |      |      |      |      |   |
| DKTT1                                 |           | .876 |      |      |      |      |   |
| DKTT3                                 |           | .873 |      |      |      |      |   |
| DKTT4                                 |           | .867 |      |      |      |      |   |
| DKTT2                                 |           | .842 |      |      |      |      |   |
| DKTT5                                 |           | .834 |      |      |      |      |   |
| CNUD3                                 |           |      | .842 |      |      |      |   |
| CNUD4                                 |           |      | .839 |      |      |      |   |
| CNUD2                                 |           |      | .817 |      |      |      |   |
| CNUD5                                 |           |      | .780 |      |      |      |   |
| CNUD1                                 |           |      | .756 |      |      |      |   |
| KP4                                   |           |      |      | .842 |      |      |   |
| KP3                                   |           |      |      | .818 |      |      |   |
| KP2                                   |           |      |      | .773 |      |      |   |
| KP1                                   |           |      |      | .763 |      |      |   |
| KP5                                   |           |      |      | .738 |      |      |   |
| CSKH4                                 |           |      |      |      | .842 |      |   |
| CSKH1                                 |           |      |      |      | .822 |      |   |
| CSKH2                                 |           |      |      |      | .801 |      |   |
| CSKH3                                 |           |      |      |      | .797 |      |   |
| CSKH5                                 | .586      |      |      |      | .648 |      |   |
| CT2                                   |           |      |      |      |      | .812 |   |
| CT3                                   |           |      |      |      |      | .795 |   |

|   |  |  |  |  |  |      |      |
|---|--|--|--|--|--|------|------|
| CT1   |  |  |  |  |  | .779 |      |
| QMCT1   |  |  |  |  |  |      | .794 |
| QMCT2   |  |  |  |  |  |      | .793 |
| QMCT3   |  |  |  |  |  |      | .748 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis.    |  |  |  |  |  |      |      |
| Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. |  |  |  |  |  |      |      |
| a. Rotation converged in 7 iterations.              |  |  |  |  |  |      |      |

Kết quả lần EFA đầu tiên,  $KMO = 0,920 > 0,5$  và  $Sig < 0,05$ , điều này cho thấy việc phân tích nhân tố khám phá của các nhân tố hoàn toàn phù hợp, đáng tin cậy và có ý nghĩa. Tiêu chí Eigenvalue  $> 1$  với tổng phương sai tích lũy là 81,97%. Với kết quả ở ma trận xoay, kết quả cho thấy các biến CSKH5 nằm ở 2 nhóm nhân tố nên bị loại bỏ. Từ 31 biến quan sát ở lần EFA thứ nhất, loại bỏ 01 biến và đưa 30 biến quan sát còn lại vào phân tích EFA lần thứ hai.

Lần 2:

| <b>KMO and Bartlett's Test</b>                   |                    |          |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .913     |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 6148.296 |
|  | df                 | 435      |
|  | Sig.               | .000     |

| <b>Total Variance Explained</b> |                     |               |              |                                     |               |              |                                   |               |              |
|---------------------------------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| Component                       | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              | Rotation Sums of Squared Loadings |               |              |
|                                 | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % | Total                             | % of Variance | Cumulative % |
| 1                               | 13.309              | 44.365        | 44.365       | 13.309                              | 44.365        | 44.365       | 4.382                             | 14.605        | 14.605       |
| 2                               | 2.869               | 9.565         | 53.930       | 2.869                               | 9.565         | 53.930       | 4.111                             | 13.703        | 28.308       |
| 3                               | 2.281               | 7.603         | 61.533       | 2.281                               | 7.603         | 61.533       | 4.033                             | 13.444        | 41.752       |
| 4                               | 2.052               | 6.841         | 68.374       | 2.052                               | 6.841         | 68.374       | 3.898                             | 12.995        | 54.747       |
| 5                               | 1.682               | 5.605         | 73.979       | 1.682                               | 5.605         | 73.979       | 3.313                             | 11.045        | 65.792       |
| 6                               | 1.238               | 4.126         | 78.105       | 1.238                               | 4.126         | 78.105       | 2.421                             | 8.070         | 73.862       |

|  |       |       |         |       |       |        |       |       |        |
|--|-------|-------|---------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| 7  | 1.052 | 3.505 | 81.610  | 1.052 | 3.505 | 81.610 | 2.325 | 7.748 | 81.610 |
| 8  | .675  | 2.250 | 83.860  |       |       |        |       |       |        |
| 29   | .088  | .292  | 99.742  |       |       |        |       |       |        |
| 30   | .078  | .258  | 100.000 |       |       |        |       |       |        |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. |       |       |         |       |       |        |       |       |        |

| <b>Rotated Component Matrix<sup>a</sup></b> |           |      |      |      |      |   |   |
|---|-----------|------|------|------|------|---|---|
|   | Component |      |      |      |      |   |   |
|   | 1         | 2    | 3    | 4    | 5    | 6 | 7 |
| DKTT1                                       | .877      |      |      |      |      |   |   |
| DKTT3                                       | .874      |      |      |      |      |   |   |
| DKTT4                                       | .868      |      |      |      |      |   |   |
| DKTT2                                       | .842      |      |      |      |      |   |   |
| DKTT5                                       | .834      |      |      |      |      |   |   |
| KTCM3                                       |           | .824 |      |      |      |   |   |
| KTCM5                                       |           | .820 |      |      |      |   |   |
| KTCM4                                       |           | .812 |      |      |      |   |   |
| KTCM1                                       |           | .792 |      |      |      |   |   |
| KTCM2                                       |           | .769 |      |      |      |   |   |
| CNUD3                                       |           |      | .843 |      |      |   |   |
| CNUD4                                       |           |      | .840 |      |      |   |   |
| CNUD2                                       |           |      | .818 |      |      |   |   |
| CNUD5                                       |           |      | .782 |      |      |   |   |
| CNUD1                                       |           |      | .757 |      |      |   |   |
| KP4   |           |      |      | .843 |      |   |   |
| KP3   |           |      |      | .819 |      |   |   |
| KP2   |           |      |      | .774 |      |   |   |
| KP1   |           |      |      | .765 |      |   |   |
| KP5   |           |      |      | .738 |      |   |   |
| CSKH4                                       |           |      |      |      | .837 |   |   |
| CSKH1                                       |           |      |      |      | .825 |   |   |

|   |  |  |  |  |      |      |      |
|---|--|--|--|--|------|------|------|
| CSKH2   |  |  |  |  | .799 |      |      |
| CSKH3   |  |  |  |  | .790 |      |      |
| CT2   |  |  |  |  |      | .815 |      |
| CT3   |  |  |  |  |      | .797 |      |
| CT1   |  |  |  |  |      | .782 |      |
| QMCT1   |  |  |  |  |      |      | .794 |
| QMCT2   |  |  |  |  |      |      | .793 |
| QMCT3   |  |  |  |  |      |      | .747 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis.    |  |  |  |  |      |      |      |
| Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. |  |  |  |  |      |      |      |
| a. Rotation converged in 7 iterations.              |  |  |  |  |      |      |      |

Kết quả lần EFA thứ 2,  $KMO = 0,913 > 0,5$  và  $Sig < 0,05$ , điều này cho thấy việc phân tích nhân tố khám phá của các nhân tố hoàn toàn phù hợp, đáng tin cậy và có ý nghĩa. Tiêu chí Eigenvalue  $> 1$  với tổng phương sai tích lũy là 81,61%. Ở lần phân tích nhân tố khám phá thứ 2 ta thấy không còn biến xấu, 30 biến quan sát chia thành 7 nhóm nhân tố sau:

Nhóm 1: Các chỉ tiêu thuộc nhân tố Điều kiện thị trường gồm 5 biến: DKTT1, DKTT3, DKTT4, DKTT2, DKTT5.

Nhóm 2: Các chỉ tiêu thuộc nhân tố Kiến thức và chuyên môn gồm 5 biến: KTCM3, KTCM5, KTCM4, KTCM1, KTCM2.

Nhóm 3: Các chỉ tiêu thuộc nhân tố Công nghệ và ứng dụng gồm 5 biến: CNUD3, CNUD4, CNUD2, CNUD5, CNUD1.

Nhóm 4: Các chỉ tiêu thuộc nhân tố Các khoản phí gồm 5 biến: KP4, KP3, KP2, KP1, KP5.

Nhóm 5: Các chỉ tiêu thuộc nhân tố Chăm sóc khách hàng gồm 4 biến: CSKH4, CSKH1, CSKH2, CSKH3, CSKH4.

Nhóm 6: Các chỉ tiêu thuộc nhân tố Sự cạnh tranh gồm 3 biến: CT2, CT3, CT1.

Nhóm 7: Các chỉ tiêu thuộc nhân tố Quy mô công ty gồm 3 biến: QMCT1, QMCT2, QMCT3.

## 2. Phân tố nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc.

| <b>KMO and Bartlett's Test</b>                   |                    |         |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .878    |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 758.774 |
|  | df                 | 10      |
|  | Sig.               | .000    |

| <b>Total Variance Explained</b> |                     |               |              |                                     |               |              |
|---------------------------------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
| Component                       | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              |
|                                 | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % |
| 1                               | 3.778               | 75.551        | 75.551       | 3.778                               | 75.551        | 75.551       |
| 2                               | .451                | 9.021         | 84.572       |                                     |               |              |
| 3                               | .305                | 6.101         | 90.672       |                                     |               |              |
| 4                               | .295                | 5.901         | 96.573       |                                     |               |              |
| 5                               | .171                | 3.427         | 100.000      |                                     |               |              |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

| <b>Rotated Component Matrix<sup>a</sup></b>                          |
|--|
| a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated. |

Trong bài nghiên cứu có 1 biến phụ thuộc “Sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam” với 5 biến quan sát, kết quả phân tích EFA cho thấy tất cả các điều kiện về phân tích nhân tố khám phá đều đáp ứng, hệ số KMO = 0.878 > 0.5; Sig. = 0,000 < 0.05; hệ số tải nhân tố > 0,5; giá trị trích Eigenvalue = 3.778 (yêu cầu lớn hơn 1); và tổng phương sai trích đạt khá cao 75.55%.

### 2.5.4. Đặt tên lại cho biến.

Sau khi tiến hành các bước kiểm định độ tin cậy thang đo và tiến hành phân tích nhân tố khám phá, trong 33 biến quan sát ta loại 3 biến QMCT4, CT4, CSKH5 còn lại 30 biến phân thành 7 nhóm nhân tố. Ta tiến hành đặt tên nhân tố đại diện các nhóm:

Nhóm 1: DKTT gồm 5 biến: DKTT1, DKTT3, DKTT4, DKTT2, DKTT5.

Nhóm 2: KTCM gồm 5 biến: KTCM3, KTCM5, KTCM4, KTCM1, KTCM2.

Nhóm 3: CNUD gồm 5 biến: CNUD3, CNUD4, CNUD2, CNUD5, CNUD1.

Nhóm 4: KP gồm 5 biến: KP4, KP3, KP2, KP1, KP5.

Nhóm 5: CSKH gồm 4 biến: CSKH4, CSKH1, CSKH2, CSKH3, CSKH4.

Nhóm 6: CT gồm 3 biến: CT2, CT3, CT1.

Nhóm 7: QMCT gồm 3 biến: QMCT1, QMCT2, QMCT3.

Nhóm 8: HLKH gồm 5 biến: HLKH1, HLKH2, HLKH3, HLKH4, HLKH5.

### 2.5.5. Phân tích hồi quy đa biến.

| Model Summary <sup>b</sup>                                      |                   |          |                   |                            |               |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1   | .919 <sup>a</sup> | .845     | .840              | .31630                     | 2.225         |
| a. Predictors: (Constant), DKTT, KP, CSKH, CT, CNUD, QMCT, KTCM |                   |          |                   |                            |               |
| b. Dependent Variable: HLKH                                     |                   |          |                   |                            |               |

#### 1. Kiểm định về tính độc lập của phần dư.

Đại lượng thống kê Durbin – Watson (d) của hàm hồi quy 1 có giá trị là 2,225 < 3, cho thấy: không có hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc 1, hay nói cách khác: các phần dư ước lượng của mô hình độc lập, không có mối quan hệ tuyến tính với nhau.

#### 2. Kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy tổng thể.

Hệ số R<sup>2</sup> điều chỉnh = 0.845, có nghĩa là các biến độc lập trên giải thích được 81.45% các biến phụ thuộc.

#### 3. Kiểm định phương sai trích.

| ANOVA <sup>a</sup>  |                |         |             |        |         |                   |
|---|----------------|---------|-------------|--------|---------|-------------------|
| Model   | Sum of Squares | df      | Mean Square | F      | Sig.    |                   |
| 1   | Regression     | 111.426 | 7           | 15.918 | 159.107 | .000 <sup>b</sup> |
|   | Residual       | 20.409  | 204         | .100   |         |                   |
|   | Total          | 131.835 | 211         |        |         |                   |
| a. Dependent Variable: HLKH                                     |                |         |             |        |         |                   |
| b. Predictors: (Constant), DKTT, KP, CSKH, CT, CNUD, QMCT, KTCM |                |         |             |        |         |                   |

Trong bảng giá trị Sig<0.05 nên mô hình hồi quy phù hợp.

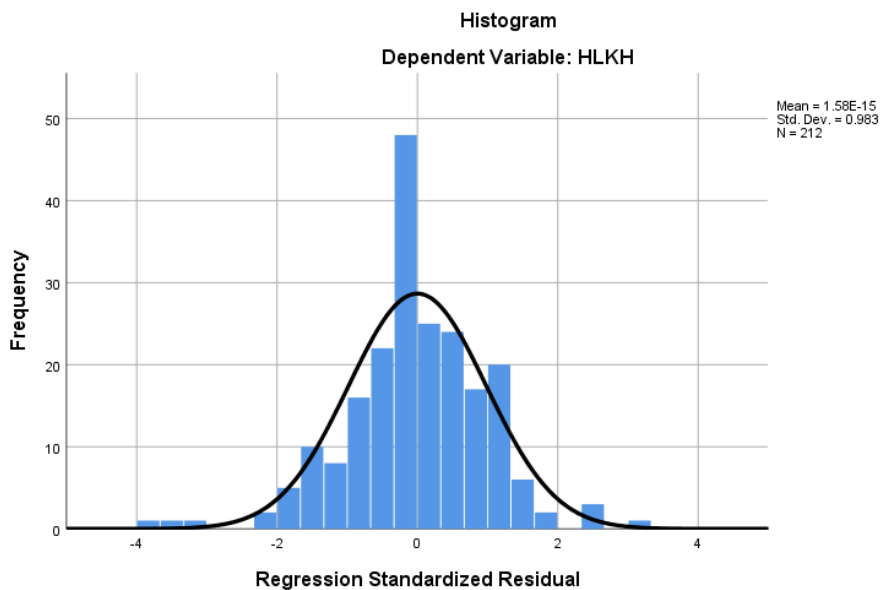
4. Kiểm định giả thuyết về ý nghĩa của các hệ số hồi quy.

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | -.060                       | .118       |                           | -.512 | .609 |                         |       |
|                           | QMCT       | .073                        | .032       | .087                      | 2.301 | .022 | .527                    | 1.898 |
|                           | CT         | .146                        | .031       | .178                      | 4.766 | .000 | .545                    | 1.835 |
|                           | KTCM       | .118                        | .032       | .140                      | 3.631 | .000 | .507                    | 1.972 |
|                           | CSKH       | .115                        | .029       | .141                      | 3.914 | .000 | .586                    | 1.706 |
|                           | CNUD       | .242                        | .030       | .302                      | 8.027 | .000 | .535                    | 1.870 |
|                           | KP         | .151                        | .031       | .176                      | 4.908 | .000 | .592                    | 1.689 |
|                           | DKTT       | .175                        | .027       | .218                      | 6.490 | .000 | .671                    | 1.490 |

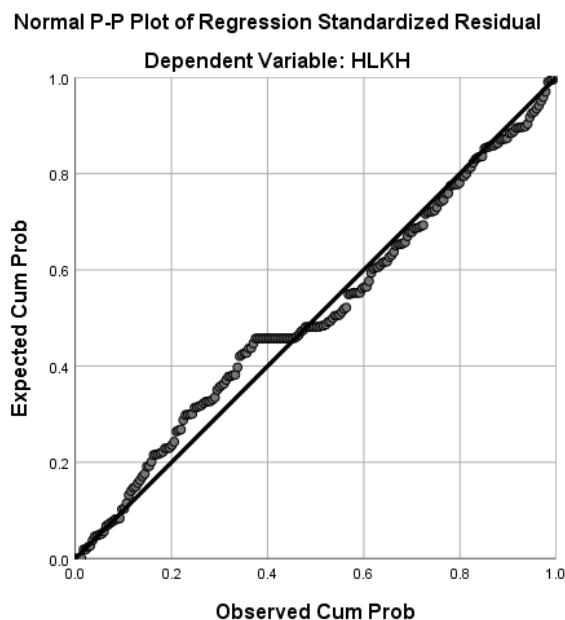
a. Dependent Variable: HLKH

Hệ số VIF các biến độc lập <10 nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Các hệ số hồi quy đều lớn hơn 0, như vậy tất cả các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy đều tác động cùng chiều tới biến phụ thuộc. Dựa vào độ lớn của hệ số Beta, thứ tự mức độ tác động từ mạnh đến yếu của các biến độc lập tới biến phụ thuộc sự hài lòng của khách hàng HLKH là: CNUD>DKTT>CT>KP>CSKH>KTCM>QMCT.

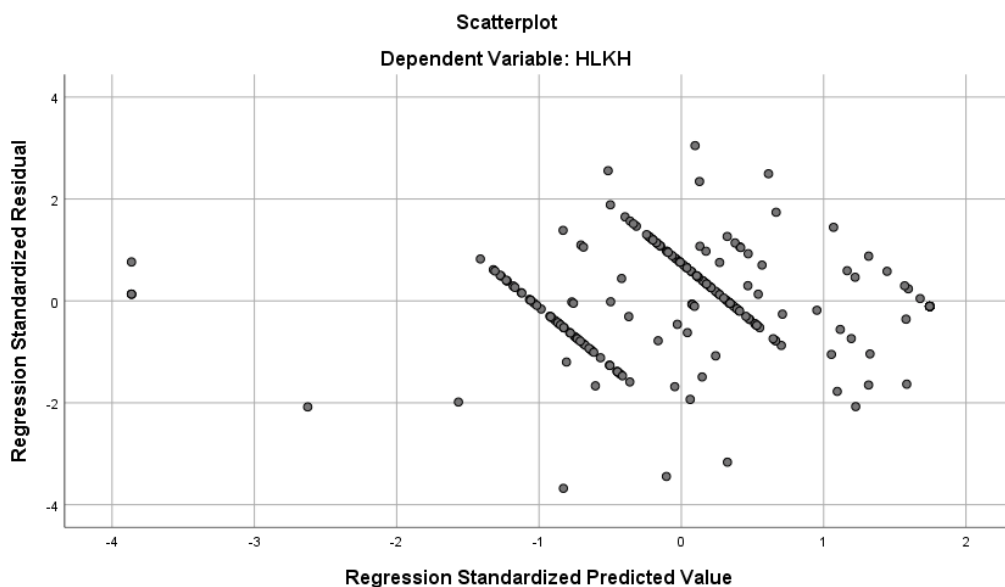
5. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình.



Trong hình trên, Mean=  $1.58E-15$  xấp xỉ bằng 0, độ lệch chuẩn STD.Dev=0.983 xấp xỉ gần bằng 1. Như vậy có thể kết luận rằng, phân phối phần dư gần xấp xỉ chuẩn, giả định phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.



Hình trên cho thấy các phần dư phân tán ngẫu nhiên quanh trục O (là quanh giá trị trung bình của phần dư) trong một phạm vi không đổi. Điều này có nghĩa là phương sai của phần dư không đổi.



Kết quả từ biểu đồ tần số P-P plot cho thấy các điểm phân tán xung quanh được kỳ vọng. Cũng cho thấy giả định phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

***Kết luận giả thuyết:***

H1: Quy mô công ty (QMCT) tác động cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán (*chấp nhận*).

H2: Sự cạnh tranh (CT) tác động cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán (*chấp nhận*).

H3: Kiến thức và chuyên môn của nhà môi giới (KTCM) tác động cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán (*chấp nhận*).

H4: Chăm sóc khách hàng (CSKH) tác động cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán (*chấp nhận*).

H5: Công nghệ và Ứng dụng (CNUD) tác động cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán (*chấp nhận*).

H6: Các khoản phí (KP) tác động cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán (*chấp nhận*).

H7: Điều kiện thị trường (DKTT) tác động cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán (*chấp nhận*).

Phương trình hồi quy tuyến tính đã chuẩn hóa như sau:

$$HLKH = 0,087 \times QMCT + 0,178 \times CT + 0,14 \times KTCM + 0,141 \times CSKH + 0,302 \times CNUD + 0,176 \times KP + 0,218 \times DKTT$$

Như vậy, cả 07 nhân tố gồm Quy mô công ty, Sự cạnh tranh, Kiến thức và chuyên môn, Chăm sóc khách hàng, Công nghệ và ứng dụng, Các khoản phí, Điều kiện thị trường đều hệ số beta chuẩn hóa dương, tức là khi QMCT, CT, KTCM, CSKH, CNUD, KP, DKTT càng tốt thì sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam càng cao và ngược lại. Trong 07 nhân tố này thì nhân tố Công nghệ và ứng dụng có sự ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam ( $\beta = 0,302$ ), tiếp đến là nhân tố Điều kiện thị trường ( $\beta = 0,218$ ); Sự cạnh tranh ( $\beta = 0,178$ ); Các khoản phí ( $\beta = 0,176$ ); Chăm sóc khách hàng ( $\beta = 0,141$ ); Kiến thức và chuyên môn ( $\beta = 0,14$ ) và cuối cùng là Quy mô công ty ( $\beta = 0,087$ ) có tác động thấp nhất.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Chương 2 đã cung cấp một cái nhìn tổng quan về Công ty TNHH Chứng Khoán Yuanta Việt Nam, bao gồm quá trình hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức, và thực trạng hoạt động môi giới chứng khoán tại công ty. Thông qua phân tích các chỉ tiêu tài chính và tình hình thị trường trong giai đoạn 2021-2023, chương 2 đã làm rõ những thành công và thách thức mà công ty đang đối mặt. Những kết quả này là cơ sở quan trọng để đưa ra các đề xuất và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động trong chương 3.

Thông qua phương pháp nghiên cứu định lượng được thực hiện trong chương 2, em cũng đã chỉ ra rằng mô hình và các thang đo được sử dụng trong nghiên cứu là có ý nghĩa. Kết quả của nghiên cứu nêu rõ: có 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam. Mỗi một nhân tố có mức độ tác động đến sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam là khác nhau. Kết quả của chương này là căn cứ để em đề xuất các kiến nghị nhằm góp phần hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.

## **CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA NGHIỆP VỤ MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN TẠI CÔNG TY.**

### **3.1. Giải pháp.**

Dựa trên kết quả phân tích hồi quy, nhân tố Công nghệ và ứng dụng có sự ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng về nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam ( $\beta = 0,302$ ), tiếp đến là nhân tố Điều kiện thị trường ( $\beta = 0,218$ ); Sự cạnh tranh ( $\beta = 0,178$ ); Các khoản phí ( $\beta = 0,176$ ); Chăm sóc khách hàng ( $\beta = 0,141$ ); Kiến thức và chuyên môn ( $\beta = 0,14$ ) và cuối cùng là Quy mô công ty ( $\beta = 0,087$ ) có tác động thấp nhất. Từ đó em xin đưa ra các giải pháp dựa trên sự tác động từ mạnh tới yếu như sau:

#### **3.1.1. Giải pháp về Công nghệ và Ứng dụng.**

- Nâng cấp hệ thống giao dịch trực tuyến:

Đầu tư vào công nghệ để cải tiến nền tảng giao dịch trực tuyến là điều cần thiết. Đảm bảo hệ thống giao dịch có tốc độ nhanh, ổn định và bảo mật cao sẽ giúp nâng cao trải nghiệm người dùng. Phát triển các ứng dụng di động để khách hàng có thể giao dịch mọi lúc, mọi nơi một cách tiện lợi sẽ tăng cường sự tiện ích và linh hoạt, đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong thời đại công nghệ số.

- Áp dụng công nghệ tiên tiến:

Sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) sẽ giúp công ty cung cấp thông tin thị trường chính xác và nhanh chóng. Các công cụ này không chỉ giúp công ty nắm bắt kịp thời các xu hướng thị trường mà còn hỗ trợ việc đưa ra các quyết định đầu tư hiệu quả. Tích hợp các hệ thống tự động hóa trong quy trình nghiệp vụ sẽ giảm thiểu sai sót và tăng cường hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ môi giới.

- Phát triển ứng dụng giao dịch di động:

Việc phát triển một ứng dụng giao dịch di động tiện lợi, dễ sử dụng với đầy đủ các chức năng như theo dõi danh mục đầu tư, phân tích thị trường và giao dịch chứng khoán giúp khách hàng quản lý và theo dõi các khoản đầu tư của mình mọi lúc, mọi nơi. Ứng dụng này không chỉ nâng cao trải nghiệm người dùng mà còn tạo ra sự tiện lợi, giúp khách hàng dễ dàng tham gia vào thị trường chứng khoán ngay cả khi không có máy tính bên cạnh.

- Tích hợp công nghệ blockchain để nâng cao bảo mật:

Công nghệ blockchain giúp tạo ra một hệ thống giao dịch minh bạch và bảo mật cao. Việc tích hợp blockchain vào hệ thống giao dịch chứng khoán giúp đảm bảo rằng mọi giao dịch đều được ghi nhận một cách chính xác và không thể bị thay đổi. Điều này giúp tạo niềm tin cho khách hàng, đặc biệt là trong các giao dịch lớn hoặc các giao dịch yêu cầu tính bảo mật cao.

### **3.1.2. Giải pháp về Điều kiện thị trường.**

- Theo dõi và dự báo thị trường:

Công ty cần sử dụng các công cụ phân tích và dự báo để nắm bắt tình hình thị trường và đưa ra các chiến lược giao dịch phù hợp. Cung cấp các báo cáo phân tích thị trường định kỳ cho khách hàng sẽ giúp họ đưa ra các quyết định đầu tư chính xác và kịp thời. Điều này không chỉ nâng cao giá trị dịch vụ của công ty mà còn giúp khách hàng cảm thấy an tâm hơn khi đầu tư.

- Linh hoạt và thích ứng với biến động thị trường:

Xây dựng các chiến lược giao dịch linh hoạt, có thể điều chỉnh nhanh chóng theo sự biến động của thị trường là yếu tố quan trọng. Công ty nên đào tạo nhân viên về kỹ năng quản lý rủi ro, đảm bảo khả năng ứng phó với các tình huống khẩn cấp và giảm thiểu rủi ro cho khách hàng và công ty. Sự linh hoạt và khả năng thích ứng cao sẽ giúp công ty vượt qua những biến động khó lường của thị trường chứng khoán, duy trì sự ổn định và phát triển bền vững.

- Xây dựng quỹ dự phòng rủi ro:

Thành lập một quỹ dự phòng rủi ro là cách hiệu quả để công ty chuẩn bị sẵn sàng đối phó với những biến động không lường trước của thị trường. Quỹ này sẽ cung cấp nguồn tài chính sẵn có để xử lý các tình huống khẩn cấp, như khi thị trường lao dốc hoặc xảy ra các sự kiện bất ngờ, giúp công ty duy trì hoạt động kinh doanh ổn định và bảo vệ lợi ích của khách hàng.

### **3.1.3. Giải pháp về Sự cạnh tranh.**

#### **- Nâng cao chất lượng dịch vụ:**

Công ty cần cung cấp một loạt các dịch vụ tài chính đa dạng và toàn diện, từ tư vấn đầu tư, quản lý danh mục đầu tư đến hỗ trợ giao dịch. Điều này giúp thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại. Thực hiện các chương trình khuyến mãi, ưu đãi đặc biệt cho khách hàng mới và khách hàng thân thiết sẽ tăng cường lòng trung thành và sự hài lòng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ phải được nâng cao liên tục thông qua việc cải tiến quy trình và đào tạo nhân viên.

#### **- Cải thiện chiến lược giá:**

Chiến lược giá linh hoạt và cạnh tranh giúp công ty tiếp cận được nhiều khách hàng hơn. Việc áp dụng các chương trình ưu đãi về phí giao dịch, giảm giá cho khách hàng mới hoặc khách hàng lớn sẽ giúp công ty gia tăng thị phần và cạnh tranh hiệu quả với các đối thủ khác. Chiến lược giá phù hợp không chỉ thu hút khách hàng mới mà còn giữ chân khách hàng hiện tại, đặc biệt là trong các giai đoạn thị trường khó khăn.

#### **- Xây dựng thương hiệu mạnh:**

Một thương hiệu mạnh giúp công ty tạo dựng niềm tin và sự nhận diện trên thị trường. Đầu tư vào các chiến dịch tiếp thị, quảng cáo và các hoạt động cộng đồng sẽ giúp công ty xây dựng được hình ảnh uy tín và chuyên nghiệp trong mắt khách hàng. Thương hiệu mạnh không chỉ thu hút khách hàng mới mà còn giúp duy trì lòng trung thành của khách hàng hiện tại, từ đó tạo nên một cơ sở khách hàng vững chắc.

#### **- Cải thiện chiến lược tiếp thị và quảng cáo:**

Công ty nên sử dụng các kênh truyền thông hiện đại như mạng xã hội, website, và email marketing để tiếp cận và tương tác với khách hàng một cách hiệu quả. Xây dựng thương hiệu mạnh mẽ thông qua các hoạt động PR và CSR sẽ giúp công ty tạo dựng uy tín và lòng tin với khách hàng. Việc này không chỉ tăng cường nhận diện thương hiệu mà còn thu hút sự quan tâm của khách hàng tiềm năng, từ đó mở rộng cơ sở khách hàng.

#### **3.1.4. Giải pháp về Các khoản phí.**

- Giảm phí và ưu đãi cho khách hàng:

Thực hiện các chương trình giảm phí hoặc miễn phí giao dịch cho các khách hàng mới hoặc các khách hàng giao dịch lớn là một chiến lược khuyến khích hiệu quả. Cung cấp các gói ưu đãi phí cho các khách hàng thân thiết sẽ giúp tăng cường sự gắn bó và trung thành của khách hàng. Chính sách này không chỉ giúp duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng hiện tại mà còn thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

- Cung cấp gói phí dịch vụ linh hoạt:

Công ty có thể thiết kế các gói phí dịch vụ linh hoạt để phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của từng nhóm khách hàng. Các gói phí này có thể bao gồm các tùy chọn khác nhau như phí giao dịch cố định, phí theo phần trăm giá trị giao dịch, hoặc các gói phí ưu đãi cho những khách hàng có khối lượng giao dịch lớn. Điều này giúp khách hàng có nhiều lựa chọn hơn và tối ưu hóa chi phí khi sử dụng dịch vụ.

- Xem xét và điều chỉnh phí định kỳ:

Công ty nên thường xuyên xem xét và điều chỉnh mức phí dịch vụ để đảm bảo tính cạnh tranh trên thị trường. Việc điều chỉnh phí theo các xu hướng mới trong ngành tài chính hoặc giảm phí trong những giai đoạn thị trường khó khăn sẽ giúp công ty duy trì sự hấp dẫn đối với khách hàng và giữ vững vị thế trên thị trường.

#### **3.1.5. Giải pháp về Chăm sóc khách hàng.**

- Phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng:

Công ty cần xây dựng và duy trì một hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) hiệu quả để theo dõi và quản lý thông tin khách hàng. Hệ thống này giúp cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng cá nhân hóa, đáp ứng nhanh chóng và chính xác nhu cầu của khách hàng. Đặc biệt, cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng 24/7 sẽ nâng cao sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng đối với công ty.

- Tăng cường tương tác và phản hồi:

Thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo, gặp gỡ khách hàng để lắng nghe ý kiến và phản hồi của họ về dịch vụ của công ty là rất quan trọng. Các cuộc khảo sát định kỳ để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng sẽ giúp công ty hiểu rõ hơn nhu cầu và mong muốn của khách hàng, từ đó cải thiện dịch vụ một cách toàn diện và đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của khách hàng.

- Tạo chương trình khách hàng thân thiết:

Chương trình khách hàng thân thiết với các ưu đãi đặc biệt như giảm phí giao dịch, dịch vụ tư vấn miễn phí, hoặc quà tặng sẽ giúp tăng cường sự gắn kết và lòng trung thành của khách hàng. Những khách hàng thân thiết thường có xu hướng giao dịch nhiều hơn và giới thiệu công ty cho người khác, từ đó giúp công ty gia tăng doanh thu và mở rộng mạng lưới khách hàng.

### **3.1.6. Giải pháp về Kiến thức và chuyên môn của nhà môi giới.**

- Đào tạo và phát triển nhân viên:

Công ty cần tổ chức các khóa đào tạo định kỳ cho nhân viên môi giới về kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, và tư duy phân tích tài chính. Những khóa đào tạo này sẽ giúp nhân viên nâng cao năng lực, tự tin hơn trong công việc và cung cấp dịch vụ tư vấn chất lượng cao cho khách hàng. Khuyến khích nhân viên tham gia các khóa học và hội thảo chuyên ngành sẽ giúp họ cập nhật kiến thức mới nhất về thị trường chứng khoán.

- Chương trình chứng nhận và cấp bằng:

Công ty nên khuyến khích nhân viên đạt được các chứng chỉ quốc tế như CFA (Chartered Financial Analyst) và FRM (Financial Risk Manager). Những chứng chỉ này không chỉ nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên mà còn tạo ra sự tin tưởng từ phía khách hàng. Khách hàng sẽ cảm thấy an tâm hơn khi biết rằng họ đang được phục vụ bởi những chuyên gia có chứng chỉ và kiến thức chuyên sâu.

- Khuyến khích văn hóa học hỏi và chia sẻ kiến thức:

Một môi trường làm việc khuyến khích học hỏi và chia sẻ kiến thức sẽ giúp nâng cao năng lực tổng thể của đội ngũ nhân sự. Công ty nên tổ chức các buổi thảo luận nhóm, hội thảo nội bộ và các chương trình mentor-mentee để nhân viên có thể học hỏi lẫn nhau và chia sẻ kinh nghiệm. Văn hóa học hỏi liên tục không chỉ giúp nhân viên phát triển mà còn tạo ra một đội ngũ gắn kết và cùng nhau phát triển.

### **3.1.7. Giải pháp về Quy mô công ty.**

- Mở rộng địa bàn hoạt động:

Mở rộng địa bàn hoạt động bằng cách mở thêm chi nhánh và văn phòng đại diện tại các khu vực kinh tế trọng điểm là một chiến lược quan trọng để tăng cường sự hiện diện của công ty trên thị trường. Việc này không chỉ giúp công ty tiếp cận

được nhiều khách hàng tiềm năng hơn mà còn tạo điều kiện cho công ty khai thác các thị trường mới. Mỗi khu vực có đặc thù kinh tế khác nhau, do đó, việc hiện diện tại nhiều địa điểm giúp công ty linh hoạt hơn trong việc đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, đồng thời mở rộng thị phần và tăng doanh thu.

- Đa dạng hóa dịch vụ tài chính:

Việc đa dạng hóa các dịch vụ tài chính giúp công ty không phụ thuộc quá nhiều vào một loại hình dịch vụ duy nhất, từ đó giảm thiểu rủi ro kinh doanh. Các dịch vụ như quản lý tài sản, tư vấn đầu tư, bảo hiểm đầu tư không chỉ bổ sung cho hoạt động môi giới chứng khoán mà còn tạo thêm các nguồn thu nhập mới. Sự đa dạng này giúp công ty tiếp cận được nhiều đối tượng khách hàng hơn, từ cá nhân đến tổ chức, và tăng cường sự ổn định về mặt tài chính.

- Huy động vốn và tăng vốn điều lệ:

Tăng cường sức mạnh tài chính thông qua việc huy động vốn là một bước đi cần thiết để mở rộng quy mô hoạt động. Việc phát hành cổ phiếu, trái phiếu hoặc thu hút vốn từ các nhà đầu tư chiến lược giúp công ty có thêm nguồn lực để đầu tư vào công nghệ, mở rộng dịch vụ và cải thiện cơ sở hạ tầng. Nguồn vốn mạnh mẽ còn giúp công ty ứng phó tốt hơn với các biến động thị trường, đồng thời nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh.

- Tìm kiếm cơ hội sáp nhập và mua lại (M&A):

Chiến lược sáp nhập và mua lại (M&A) giúp công ty mở rộng quy mô nhanh chóng mà không cần xây dựng từ đầu. Bằng cách sáp nhập hoặc mua lại các công ty nhỏ hơn, công ty có thể tận dụng được nguồn lực sẵn có như nhân sự, khách hàng, công nghệ, và thị phần của các công ty này. M&A còn giúp công ty loại bỏ bớt sự cạnh tranh, củng cố vị trí trên thị trường và khai thác hiệu quả các nguồn lực đã được tích lũy.

## **3.2. Kiến nghị.**

### **3.2.1. Đối với Nhà nước.**

- Hoàn thiện khung pháp lý:

Nhà nước cần hoàn thiện hệ thống pháp lý liên quan đến thị trường chứng khoán để đảm bảo sự minh bạch, công bằng và hiệu quả. Các quy định pháp lý cần

rõ ràng, dễ hiểu và dễ thực thi, đồng thời phải phù hợp với thông lệ quốc tế để thu hút đầu tư nước ngoài.

- Tăng cường giám sát và quản lý:

Nhà nước nên tăng cường công tác giám sát và quản lý thị trường chứng khoán nhằm ngăn chặn các hành vi gian lận, thao túng giá và bảo vệ quyền lợi của nhà đầu tư. Cần có các biện pháp mạnh mẽ và kịp thời để xử lý các vi phạm, đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững của thị trường chứng khoán.

### **3.2.2. Đối với Bộ Tài chính.**

- Hỗ trợ phát triển thị trường chứng khoán:

Bộ Tài chính cần đưa ra các chính sách hỗ trợ phát triển thị trường chứng khoán, bao gồm việc khuyến khích các công ty niêm yết, mở rộng quy mô thị trường và đa dạng hóa các sản phẩm tài chính. Các chính sách ưu đãi về thuế cho nhà đầu tư và công ty niêm yết sẽ tạo động lực thúc đẩy sự phát triển của thị trường. Bên cạnh đó, việc triển khai các chương trình hỗ trợ tài chính cho các công ty nhỏ và vừa cũng cần được chú trọng để giúp họ tiếp cận nguồn vốn dễ dàng hơn qua thị trường chứng khoán.

- Tăng cường công tác giám sát và kiểm tra:

Bộ Tài chính cần tăng cường công tác giám sát và kiểm tra các hoạt động trên thị trường chứng khoán nhằm phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm, gian lận, và thao túng thị trường. Việc áp dụng các biện pháp mạnh mẽ và kịp thời để xử lý các vi phạm sẽ đảm bảo tính minh bạch và công bằng của thị trường, từ đó bảo vệ quyền lợi của nhà đầu tư.

- Tăng cường hợp tác quốc tế:

Bộ Tài chính nên thúc đẩy việc hợp tác quốc tế trong lĩnh vực chứng khoán, học hỏi kinh nghiệm từ các thị trường phát triển và áp dụng những thực tiễn tốt nhất. Việc này không chỉ giúp nâng cao trình độ quản lý và giám sát của các cơ quan quản lý nhà nước mà còn tạo điều kiện thu hút vốn đầu tư nước ngoài vào thị trường chứng khoán Việt Nam.

### **3.2.3. Đối với Sở Giao dịch Chứng khoán.**

#### **- Cải tiến hệ thống giao dịch:**

Sở Giao dịch Chứng khoán cần liên tục nâng cấp và cải tiến hệ thống giao dịch để đảm bảo hoạt động giao dịch diễn ra thông suốt, nhanh chóng và an toàn. Việc áp dụng các công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI) và blockchain sẽ giúp tăng cường tính minh bạch và bảo mật trong giao dịch.

#### **- Tăng cường công tác công bố thông tin:**

Sở Giao dịch Chứng khoán cần yêu cầu các công ty niêm yết thực hiện việc công bố thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời. Điều này không chỉ giúp nhà đầu tư có được thông tin cần thiết để đưa ra quyết định đầu tư mà còn góp phần nâng cao tính minh bạch và hiệu quả của thị trường.

#### **- Phát triển các sản phẩm tài chính mới:**

Sở Giao dịch Chứng khoán nên nghiên cứu và phát triển các sản phẩm tài chính mới như chứng khoán phái sinh, quỹ ETF và các công cụ tài chính khác để đáp ứng nhu cầu đa dạng của nhà đầu tư. Việc này sẽ giúp tăng tính thanh khoản của thị trường và thu hút thêm nhiều nhà đầu tư tham gia.

## KẾT LUẬN

Khóa luận đã hoàn thành việc phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng Khoán Yuanta Việt Nam. Dựa trên các phân tích, bài viết cũng đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ này, bao gồm mở rộng quy mô công ty, nâng cao chất lượng dịch vụ, áp dụng công nghệ hiện đại, và cải thiện chính sách phí... Những giải pháp này không chỉ giúp công ty tăng cường năng lực cạnh tranh mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững của thị trường chứng khoán Việt Nam.

Khóa luận đã đạt được mục tiêu đề ra là phân tích và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng Khoán Yuanta Việt Nam. Tuy nhiên, do giới hạn về thời gian và nguồn lực, khóa luận chưa thể bao quát hết tất cả các khía cạnh liên quan. Em hy vọng rằng, những nghiên cứu tiếp theo sẽ tiếp tục mở rộng và phát triển các giải pháp để công ty có thể hoàn thiện và tối ưu hóa hoạt động môi giới chứng khoán trong thời gian tới.

**PHỤ LỤC**  
**PHIẾU KHẢO SÁT**

***Phần thông tin các nhân:***

1: Anh/Chị là

Nam

Nữ

2: Anh/Chị thuộc độ tuổi

18 – 23 tuổi

24 – 30 tuổi

Trên 30 tuổi

3: Anh/Chị làm công việc gì

Sinh viên

Nhân viên văn phòng

Kinh doanh

Khác

4: Thu nhập của Anh/Chị

Dưới 5 triệu

Từ 5 – 10 triệu

Từ 10 – 20 triệu

Trên 20 triệu

5: Anh/Chị đã sử dụng sản phẩm tại Yuanta bao lâu

Dưới 6 tháng

Từ 6 tháng tới 1 năm

Từ 1 – 3 năm

Trên 3 năm

| STT                   | Biến  | Câu hỏi khảo sát   | Đánh giá khách hàng    |              |              |        |                  |
|-----------------------|-------|--|------------------------|--------------|--------------|--------|------------------|
|                       |       |  | Hoàn toàn không đồng ý | Không đồng ý | Không ý kiến | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |
| <b>Quy mô công ty</b> |       |  |                        |              |              |        |                  |
| 1                     | QMCT1 | Theo Anh/Chị, công ty Yuanta có tình hình tài chính ổn định và tăng trưởng không?                      |                        |              |              |        |                  |
| 2                     | QMCT2 | Quy mô hoạt động của công ty Yuanta rộng khắp cả nước, Anh/Chị có đồng ý điều đó không?                |                        |              |              |        |                  |
| 3                     | QMCT3 | Anh/Chị có tin tưởng vào mức độ uy tín và danh dự của công ty Yuanta không?                            |                        |              |              |        |                  |
| 4                     | QMCT4 | Yuanta có số lượng nhân viên đông đúc phải không?  |                        |              |              |        |                  |
| <b>Cạnh tranh</b>     |       |  |                        |              |              |        |                  |
| 5                     | CT1   | Công ty Yuanta có cung cấp đa dạng các sản phẩm dịch vụ so với thị trường không?                       |                        |              |              |        |                  |
| 6                     | CT2   | Công ty Yuanta thường xuyên có chương trình khuyến mãi không?  |                        |              |              |        |                  |
| 7                     | CT3   | Chi phí giao dịch tại Yuanta có thấp hơn mặt bằng chung các công ty chứng khoán trên thị trường không? |                        |              |              |        |                  |

|                                |       |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|-------|--|--|--|--|--|--|
| 8                              | CT4   | Yuanta có nhiều đối tác liên kết phải không?                                 |  |  |  |  |  |
| <b>Kiến thức và chuyên môn</b> |       |  |  |  |  |  |  |
| 9                              | KTCM1 | Nhà môi giới có nắm vững các kiến thức về thị trường chứng khoán không?      |  |  |  |  |  |
| 10                             | KTCM2 | Nhà môi giới có khả năng phân tích tài chính tốt đúng không?                 |  |  |  |  |  |
| 11                             | KTCM3 | Nhà môi giới có hiểu biết hết các sản phẩm đầu tư không?                     |  |  |  |  |  |
| 12                             | KTCM4 | Nhà môi giới có thực hiện giao dịch một cách nhanh chóng và chính xác không? |  |  |  |  |  |
| 13                             | KTCM5 | Nhà môi giới có khả năng phân tích và phán đoán thị trường không?            |  |  |  |  |  |
| <b>Chăm sóc khách hàng</b>     |       |  |  |  |  |  |  |
| 14                             | CSKH1 | Nhân viên có giải thích chi tiết các sản phẩm dịch vụ cho Anh/Chị không?     |  |  |  |  |  |
| 15                             | CSKH2 | Nhân viên có luôn vui vẻ, niềm nở với khách hàng không?                      |  |  |  |  |  |
| 16                             | CSKH3 | Nhân viên có hỗ trợ kịp thời các yêu cầu của khách hàng không?               |  |  |  |  |  |
| 17                             | CSKH4 | Nhân viên có luôn đưa ra lợi ích và rủi ro khi đầu tư không?                 |  |  |  |  |  |
| 18                             | CSKH5 | Anh/Chị luôn được hỗ trợ kể cả   |  |  |  |  |  |

|                              |       |   |  |  |  |  |  |
|------------------------------|-------|---|--|--|--|--|--|
|                              |       | không dùng sản phẩm tại Yuanta?   |  |  |  |  |  |
| <b>Công nghệ và ứng dụng</b> |       |   |  |  |  |  |  |
| 19                           | CNUD1 | Công nghệ và ứng dụng của Yuanta có đáp ứng nhu cầu của Anh/Chị không?                            |  |  |  |  |  |
| 20                           | CNUD2 | Anh/Chị có thường xuyên nhận được các bản cải tiến không?   |  |  |  |  |  |
| 21                           | CNUD3 | Công nghệ và ứng dụng có dễ dàng sử dụng và đầy đủ tiện ích với Anh/Chị không?                    |  |  |  |  |  |
| 22                           | CNUD4 | Anh/Chị có hài lòng về tính ổn định và bảo mật không?   |  |  |  |  |  |
| 23                           | CNUD5 | Anh/Chị có nhận được sự hỗ trợ kỹ thuật khi ứng dụng gặp lỗi không?                               |  |  |  |  |  |
| <b>Các khoản phí</b>         |       |   |  |  |  |  |  |
| 24                           | KP1   | Các khoản chi phí và phí giao dịch có được công khai minh bạch, rõ ràng không?                    |  |  |  |  |  |
| 25                           | KP2   | Anh/Chị có cảm thấy các khoản phí phù hợp với các sản phẩm dịch vụ công ty Yuanta cung cấp không? |  |  |  |  |  |
| 26                           | KP3   | Các khoản phí này không thường xuyên thay đổi không?  |  |  |  |  |  |
| 27                           | KP4   | Các khoản chi phí không phát sinh   |  |  |  |  |  |

|                             |       |   |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|-------|---|--|--|--|--|--|
|                             |       | thường xuyên phải không?  |  |  |  |  |  |
| 28                          | KP5   | Nếu tăng phí lên Anh/Chị có sẵn sàng sử dụng sản phẩm dịch vụ của công ty không?    |  |  |  |  |  |
| <b>Điều kiện thị trường</b> |       |   |  |  |  |  |  |
| 29                          | DKTT1 | Biến động thị trường có ảnh hưởng đến quyết định đầu tư của Anh/Chị không?          |  |  |  |  |  |
| 30                          | DKTT2 | Tỷ lệ lãi suất có ảnh hưởng đến quyết định đầu tư của Anh/Chị không?                |  |  |  |  |  |
| 31                          | DKTT3 | Tình hình nền kinh tế có ảnh hưởng đến quyết định đầu tư của Anh/Chị không?         |  |  |  |  |  |
| 32                          | DKTT4 | Tình hình chính trị có ảnh hưởng đến quyết định đầu tư của Anh/Chị không?           |  |  |  |  |  |
| 33                          | DKTT5 | Chính sách tài chính, tiền tệ có ảnh hưởng đến quyết định đầu tư của Anh/Chị không? |  |  |  |  |  |
| <b>Hài lòng khách hàng</b>  |       |   |  |  |  |  |  |
| 34                          | HLKH1 | Anh/Chị có hài lòng về Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam không?              |  |  |  |  |  |
| 35                          | HLKH2 | Anh/Chị có hài lòng về sản phẩm dịch vụ mà Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta          |  |  |  |  |  |

|    |       |   |  |  |  |  |  |
|----|-------|---|--|--|--|--|--|
|    |       | Việt Nam cung cấp không?  |  |  |  |  |  |
| 36 | HLKH3 | Anh/Chị có hài lòng về nhân viên môi giới không?  |  |  |  |  |  |
| 37 | HLKH4 | Anh/Chị sẽ tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ của công ty Yuanta không?  |  |  |  |  |  |
| 38 | HLKH5 | Anh/Chị sẵn sàng giới thiệu cho bạn bè, người thân, gia đình của mình về sản phẩm dịch vụ của Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam không? |  |  |  |  |  |

### ***Kết quả phân tích SPSS***

Lần 1:

| <b>KMO and Bartlett's Test</b>                   |                    |          |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .920     |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 6650.935 |
|  | df                 | 465      |
|  | Sig.               | .000     |

| <b>Communalities</b> |         |            |
|----------------------|---------|------------|
|                      | Initial | Extraction |
| QMCT1                | 1.000   | .844       |
| QMCT2                | 1.000   | .834       |
| QMCT3                | 1.000   | .802       |
| CT1                  | 1.000   | .832       |
| CT2                  | 1.000   | .860       |
| CT3                  | 1.000   | .838       |

|  |       |      |
|--|-------|------|
| KTCM1  | 1.000 | .830 |
| KTCM2  | 1.000 | .776 |
| KTCM3  | 1.000 | .870 |
| KTCM4  | 1.000 | .843 |
| KTCM5  | 1.000 | .829 |
| CSKH1  | 1.000 | .812 |
| CSKH2  | 1.000 | .813 |
| CSKH3  | 1.000 | .808 |
| CSKH4  | 1.000 | .861 |
| CSKH5  | 1.000 | .938 |
| CNUD1  | 1.000 | .759 |
| CNUD2  | 1.000 | .838 |
| CNUD3  | 1.000 | .857 |
| CNUD4  | 1.000 | .861 |
| CNUD5  | 1.000 | .800 |
| KP1  | 1.000 | .721 |
| KP2  | 1.000 | .751 |
| KP3  | 1.000 | .799 |
| KP4  | 1.000 | .816 |
| KP5  | 1.000 | .637 |
| DKTT1  | 1.000 | .858 |
| DKTT2  | 1.000 | .819 |
| DKTT3  | 1.000 | .860 |
| DKTT4  | 1.000 | .832 |
| DKTT5  | 1.000 | .809 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. |       |      |

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>Total Variance Explained</b> |
|---------------------------------|

| Component | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              | Rotation Sums of Squared Loadings |               |              |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
|           | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % | Total                             | % of Variance | Cumulative % |
| 1         | 14.015              | 45.211        | 45.211       | 14.015                              | 45.211        | 45.211       | 4.460                             | 14.387        | 14.387       |
| 2         | 2.874               | 9.272         | 54.483       | 2.874                               | 9.272         | 54.483       | 4.401                             | 14.198        | 28.585       |
| 3         | 2.382               | 7.684         | 62.166       | 2.382                               | 7.684         | 62.166       | 4.048                             | 13.059        | 41.644       |
| 4         | 2.107               | 6.796         | 68.962       | 2.107                               | 6.796         | 68.962       | 3.923                             | 12.655        | 54.299       |
| 5         | 1.706               | 5.502         | 74.465       | 1.706                               | 5.502         | 74.465       | 3.810                             | 12.292        | 66.591       |
| 6         | 1.270               | 4.095         | 78.560       | 1.270                               | 4.095         | 78.560       | 2.437                             | 7.862         | 74.453       |
| 7         | 1.056               | 3.407         | 81.967       | 1.056                               | 3.407         | 81.967       | 2.329                             | 7.514         | 81.967       |
| 8         | .675                | 2.178         | 84.145       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 9         | .477                | 1.539         | 85.684       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 10        | .429                | 1.383         | 87.067       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 11        | .405                | 1.307         | 88.374       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 12        | .356                | 1.150         | 89.523       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 13        | .340                | 1.097         | 90.620       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 14        | .314                | 1.011         | 91.631       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 15        | .249                | .803          | 92.434       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 16        | .230                | .743          | 93.177       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 17        | .224                | .724          | 93.901       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 18        | .212                | .684          | 94.584       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 19        | .194                | .626          | 95.211       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 20        | .193                | .623          | 95.834       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 21        | .177                | .570          | 96.403       |                                     |               |              |                                   |               |              |

|  |      |      |         |  |  |  |  |  |  |
|--|------|------|---------|--|--|--|--|--|--|
| 22   | .153 | .493 | 96.896  |  |  |  |  |  |  |
| 23   | .152 | .490 | 97.386  |  |  |  |  |  |  |
| 24   | .145 | .466 | 97.852  |  |  |  |  |  |  |
| 25   | .125 | .404 | 98.256  |  |  |  |  |  |  |
| 26   | .115 | .370 | 98.626  |  |  |  |  |  |  |
| 27   | .106 | .340 | 98.967  |  |  |  |  |  |  |
| 28   | .094 | .302 | 99.269  |  |  |  |  |  |  |
| 29   | .088 | .284 | 99.553  |  |  |  |  |  |  |
| 30   | .078 | .252 | 99.805  |  |  |  |  |  |  |
| 31   | .060 | .195 | 100.000 |  |  |  |  |  |  |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. |      |      |         |  |  |  |  |  |  |

| <b>Component Matrix<sup>a</sup></b> |           |   |   |   |      |   |   |
|-------------------------------------|-----------|---|---|---|------|---|---|
|                                     | Component |   |   |   |      |   |   |
|                                     | 1         | 2 | 3 | 4 | 5    | 6 | 7 |
| CSKH5                               | .850      |   |   |   |      |   |   |
| KTCM3                               | .768      |   |   |   |      |   |   |
| KTCM1                               | .757      |   |   |   |      |   |   |
| KTCM4                               | .748      |   |   |   |      |   |   |
| KTCM2                               | .723      |   |   |   |      |   |   |
| KTCM5                               | .715      |   |   |   |      |   |   |
| CNUD5                               | .703      |   |   |   |      |   |   |
| CSKH3                               | .695      |   |   |   |      |   |   |
| CSKH2                               | .694      |   |   |   |      |   |   |
| CNUD1                               | .691      |   |   |   |      |   |   |
| CNUD4                               | .689      |   |   |   |      |   |   |
| CNUD3                               | .686      |   |   |   |      |   |   |
| CNUD2                               | .686      |   |   |   |      |   |   |
| CSKH4                               | .681      |   |   |   | .537 |   |   |

|  |      |      |  |  |  |  |  |
|--|------|------|--|--|--|--|--|
| QMCT3  | .669 |      |  |  |  |  |  |
| CT2  | .655 |      |  |  |  |  |  |
| KP2  | .652 |      |  |  |  |  |  |
| QMCT2  | .652 |      |  |  |  |  |  |
| CSKH1  | .650 |      |  |  |  |  |  |
| CT1  | .648 |      |  |  |  |  |  |
| QMCT1  | .648 |      |  |  |  |  |  |
| CT3  | .641 |      |  |  |  |  |  |
| DKTT2  | .635 | .571 |  |  |  |  |  |
| KP3  | .633 |      |  |  |  |  |  |
| KP1  | .630 |      |  |  |  |  |  |
| DKTT3  | .626 | .615 |  |  |  |  |  |
| DKTT5  | .615 | .602 |  |  |  |  |  |
| KP4  | .604 |      |  |  |  |  |  |
| KP5  | .516 |      |  |  |  |  |  |
| DKTT4  | .587 | .633 |  |  |  |  |  |
| DKTT1  | .610 | .631 |  |  |  |  |  |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. |      |      |  |  |  |  |  |
| a. 7 components extracted.                       |      |      |  |  |  |  |  |

| <b>Rotated Component Matrix<sup>a</sup></b> |           |      |   |   |   |   |   |
|---|-----------|------|---|---|---|---|---|
|   | Component |      |   |   |   |   |   |
|   | 1         | 2    | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| KTCM3                                       | .824      |      |   |   |   |   |   |
| KTCM5                                       | .819      |      |   |   |   |   |   |
| KTCM4                                       | .811      |      |   |   |   |   |   |
| KTCM1                                       | .793      |      |   |   |   |   |   |
| KTCM2                                       | .769      |      |   |   |   |   |   |
| DKTT1                                       |           | .876 |   |   |   |   |   |

|  |      |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|------|
| DKTT3  |      | .873 |      |      |      |      |      |
| DKTT4  |      | .867 |      |      |      |      |      |
| DKTT2  |      | .842 |      |      |      |      |      |
| DKTT5  |      | .834 |      |      |      |      |      |
| CNUD3  |      |      | .842 |      |      |      |      |
| CNUD4  |      |      | .839 |      |      |      |      |
| CNUD2  |      |      | .817 |      |      |      |      |
| CNUD5  |      |      | .780 |      |      |      |      |
| CNUD1  |      |      | .756 |      |      |      |      |
| KP4  |      |      |      | .842 |      |      |      |
| KP3  |      |      |      | .818 |      |      |      |
| KP2  |      |      |      | .773 |      |      |      |
| KP1  |      |      |      | .763 |      |      |      |
| KP5  |      |      |      | .738 |      |      |      |
| CSKH4  |      |      |      |      | .842 |      |      |
| CSKH1  |      |      |      |      | .822 |      |      |
| CSKH2  |      |      |      |      | .801 |      |      |
| CSKH3  |      |      |      |      | .797 |      |      |
| CSKH5  | .586 |      |      |      | .648 |      |      |
| CT2  |      |      |      |      |      | .812 |      |
| CT3  |      |      |      |      |      | .795 |      |
| CT1  |      |      |      |      |      | .779 |      |
| QMCT1  |      |      |      |      |      |      | .794 |
| QMCT2  |      |      |      |      |      |      | .793 |
| QMCT3  |      |      |      |      |      |      | .748 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis.                 |      |      |      |      |      |      |      |
| Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. <sup>a</sup> |      |      |      |      |      |      |      |
| a. Rotation converged in 7 iterations.                           |      |      |      |      |      |      |      |

*Lần 2*

| <b>KMO and Bartlett's Test</b>                   |                    |          |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .913     |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 6148.296 |
|  | df                 | 435      |
|  | Sig.               | .000     |

| <b>Communalities</b> |         |            |
|----------------------|---------|------------|
|                      | Initial | Extraction |
| QMCT1                | 1.000   | .844       |
| QMCT2                | 1.000   | .834       |
| QMCT3                | 1.000   | .802       |
| CT1                  | 1.000   | .832       |
| CT2                  | 1.000   | .860       |
| CT3                  | 1.000   | .838       |
| KTCM1                | 1.000   | .830       |
| KTCM2                | 1.000   | .776       |
| KTCM3                | 1.000   | .870       |
| KTCM4                | 1.000   | .845       |
| KTCM5                | 1.000   | .830       |
| CSKH1                | 1.000   | .822       |
| CSKH2                | 1.000   | .816       |
| CSKH3                | 1.000   | .804       |
| CSKH4                | 1.000   | .858       |
| CNUD1                | 1.000   | .759       |
| CNUD2                | 1.000   | .838       |
| CNUD3                | 1.000   | .857       |
| CNUD4                | 1.000   | .861       |
| CNUD5                | 1.000   | .801       |

|  |       |      |
|--|-------|------|
| KP1  | 1.000 | .722 |
| KP2  | 1.000 | .751 |
| KP3  | 1.000 | .799 |
| KP4  | 1.000 | .816 |
| KP5  | 1.000 | .637 |
| DKTT1  | 1.000 | .859 |
| DKTT2  | 1.000 | .820 |
| DKTT3  | 1.000 | .860 |
| DKTT4  | 1.000 | .832 |
| DKTT5  | 1.000 | .809 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. |       |      |

| <b>Total Variance Explained</b> |                     |               |              |                                     |               |              |                                   |               |              |
|---------------------------------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| Component                       | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              | Rotation Sums of Squared Loadings |               |              |
|                                 | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % | Total                             | % of Variance | Cumulative % |
| 1                               | 13.309              | 44.365        | 44.365       | 13.309                              | 44.365        | 44.365       | 4.382                             | 14.605        | 14.605       |
| 2                               | 2.869               | 9.565         | 53.930       | 2.869                               | 9.565         | 53.930       | 4.111                             | 13.703        | 28.308       |
| 3                               | 2.281               | 7.603         | 61.533       | 2.281                               | 7.603         | 61.533       | 4.033                             | 13.444        | 41.752       |
| 4                               | 2.052               | 6.841         | 68.374       | 2.052                               | 6.841         | 68.374       | 3.898                             | 12.995        | 54.747       |
| 5                               | 1.682               | 5.605         | 73.979       | 1.682                               | 5.605         | 73.979       | 3.313                             | 11.045        | 65.792       |
| 6                               | 1.238               | 4.126         | 78.105       | 1.238                               | 4.126         | 78.105       | 2.421                             | 8.070         | 73.862       |
| 7                               | 1.052               | 3.505         | 81.610       | 1.052                               | 3.505         | 81.610       | 2.325                             | 7.748         | 81.610       |

|    |      |       |         |  |  |  |  |  |  |
|----|------|-------|---------|--|--|--|--|--|--|
| 8  | .675 | 2.250 | 83.860  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | .477 | 1.590 | 85.449  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | .428 | 1.427 | 86.877  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | .404 | 1.348 | 88.225  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | .356 | 1.188 | 89.413  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | .340 | 1.133 | 90.545  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | .313 | 1.045 | 91.590  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | .245 | .817  | 92.407  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | .230 | .767  | 93.174  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | .224 | .748  | 93.922  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | .212 | .706  | 94.628  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | .193 | .644  | 95.272  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | .192 | .640  | 95.912  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | .177 | .589  | 96.500  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | .153 | .509  | 97.009  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | .151 | .505  | 97.514  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | .142 | .474  | 97.989  |  |  |  |  |  |  |
| 25 | .125 | .417  | 98.406  |  |  |  |  |  |  |
| 26 | .114 | .381  | 98.787  |  |  |  |  |  |  |
| 27 | .105 | .351  | 99.138  |  |  |  |  |  |  |
| 28 | .093 | .311  | 99.450  |  |  |  |  |  |  |
| 29 | .088 | .292  | 99.742  |  |  |  |  |  |  |
| 30 | .078 | .258  | 100.000 |  |  |  |  |  |  |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

| Component Matrix <sup>a</sup> |           |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------|-----------|---|---|---|---|---|---|
|                               | Component |   |   |   |   |   |   |
|                               | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| KTCM3                         | .758      |   |   |   |   |   |   |

|       |      |      |  |  |      |  |  |
|-------|------|------|--|--|------|--|--|
| KTCM1 | .748 |      |  |  |      |  |  |
| KTCM4 | .740 |      |  |  |      |  |  |
| KTCM2 | .714 |      |  |  |      |  |  |
| CNUD5 | .710 |      |  |  |      |  |  |
| KTCM5 | .705 |      |  |  |      |  |  |
| CNUD1 | .698 |      |  |  |      |  |  |
| CNUD3 | .695 |      |  |  |      |  |  |
| CNUD4 | .695 |      |  |  |      |  |  |
| CNUD2 | .693 |      |  |  |      |  |  |
| CSKH2 | .681 |      |  |  | .526 |  |  |
| CSKH3 | .681 |      |  |  |      |  |  |
| QMCT3 | .675 |      |  |  |      |  |  |
| CSKH4 | .666 |      |  |  | .563 |  |  |
| QMCT2 | .658 |      |  |  |      |  |  |
| KP2   | .656 |      |  |  |      |  |  |
| QMCT1 | .655 |      |  |  |      |  |  |
| CT2   | .655 |      |  |  |      |  |  |
| CT1   | .647 |      |  |  |      |  |  |
| DKTT2 | .643 | .558 |  |  |      |  |  |
| CT3   | .642 |      |  |  |      |  |  |
| KP3   | .639 |      |  |  |      |  |  |
| DKTT3 | .635 | .601 |  |  |      |  |  |
| CSKH1 | .635 |      |  |  | .531 |  |  |
| KP1   | .633 |      |  |  |      |  |  |
| DKTT5 | .625 | .587 |  |  |      |  |  |
| DKTT1 | .618 | .617 |  |  |      |  |  |
| KP4   | .610 |      |  |  |      |  |  |
| KP5   | .525 |      |  |  |      |  |  |
| DKTT4 | .596 | .618 |  |  |      |  |  |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 7 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

|       | Component |      |      |      |      |   |   |
|-------|-----------|------|------|------|------|---|---|
|       | 1         | 2    | 3    | 4    | 5    | 6 | 7 |
| DKTT1 | .877      |      |      |      |      |   |   |
| DKTT3 | .874      |      |      |      |      |   |   |
| DKTT4 | .868      |      |      |      |      |   |   |
| DKTT2 | .842      |      |      |      |      |   |   |
| DKTT5 | .834      |      |      |      |      |   |   |
| KTCM3 |           | .824 |      |      |      |   |   |
| KTCM5 |           | .820 |      |      |      |   |   |
| KTCM4 |           | .812 |      |      |      |   |   |
| KTCM1 |           | .792 |      |      |      |   |   |
| KTCM2 |           | .769 |      |      |      |   |   |
| CNUD3 |           |      | .843 |      |      |   |   |
| CNUD4 |           |      | .840 |      |      |   |   |
| CNUD2 |           |      | .818 |      |      |   |   |
| CNUD5 |           |      | .782 |      |      |   |   |
| CNUD1 |           |      | .757 |      |      |   |   |
| KP4   |           |      |      | .843 |      |   |   |
| KP3   |           |      |      | .819 |      |   |   |
| KP2   |           |      |      | .774 |      |   |   |
| KP1   |           |      |      | .765 |      |   |   |
| KP5   |           |      |      | .738 |      |   |   |
| CSKH4 |           |      |      |      | .837 |   |   |
| CSKH1 |           |      |      |      | .825 |   |   |
| CSKH2 |           |      |      |      | .799 |   |   |

|  |  |  |  |  |      |      |      |
|--|--|--|--|--|------|------|------|
| CSKH3  |  |  |  |  | .790 |      |      |
| CT2  |  |  |  |  |      | .815 |      |
| CT3  |  |  |  |  |      | .797 |      |
| CT1  |  |  |  |  |      | .782 |      |
| QMCT1  |  |  |  |  |      |      | .794 |
| QMCT2  |  |  |  |  |      |      | .793 |
| QMCT3  |  |  |  |  |      |      | .747 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis.                 |  |  |  |  |      |      |      |
| Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. <sup>a</sup> |  |  |  |  |      |      |      |
| a. Rotation converged in 7 iterations.                           |  |  |  |  |      |      |      |

| <b>Component Transformation Matrix</b>              |       |       |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Component   | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     |
| 1   | .404  | .445  | .421  | .397  | .367  | .290  | .291  |
| 2   | .791  | -.055 | -.292 | -.518 | -.049 | .099  | .078  |
| 3   | .336  | -.216 | .656  | .075  | -.368 | -.422 | -.303 |
| 4   | .212  | -.645 | -.259 | .613  | -.119 | .124  | .259  |
| 5   | -.008 | -.449 | .148  | -.180 | .819  | -.268 | -.035 |
| 6   | .229  | .329  | -.463 | .400  | .184  | -.459 | -.470 |
| 7   | .035  | -.159 | .064  | .041  | .094  | .656  | -.727 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis.    |       |       |       |       |       |       |       |
| Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. |       |       |       |       |       |       |       |

| <b>KMO and Bartlett's Test</b>                   |                    |         |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .878    |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 758.774 |
|  | df                 | 10      |
|  | Sig.               | .000    |

| <b>Communalities</b>                             |         |            |
|--|---------|------------|
|  | Initial | Extraction |
| HLKH1  | 1.000   | .679       |
| HLKH2  | 1.000   | .692       |
| HLKH3  | 1.000   | .808       |
| HLKH4  | 1.000   | .831       |
| HLKH5  | 1.000   | .767       |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. |         |            |

| <b>Total Variance Explained</b>                  |                     |               |              |                                     |               |              |
|--|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
| Component  | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              |
|  | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % |
| 1  | 3.778               | 75.551        | 75.551       | 3.778                               | 75.551        | 75.551       |
| 2  | .451                | 9.021         | 84.572       |                                     |               |              |
| 3  | .305                | 6.101         | 90.672       |                                     |               |              |
| 4  | .295                | 5.901         | 96.573       |                                     |               |              |
| 5  | .171                | 3.427         | 100.000      |                                     |               |              |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. |                     |               |              |                                     |               |              |

| <b>Component Matrix<sup>a</sup></b>              |           |
|--|-----------|
|  | Component |
|  | 1         |
| HLKH4  | .912      |
| HLKH3  | .899      |
| HLKH5  | .876      |
| HLKH2  | .832      |
| HLKH1  | .824      |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. |           |

a. 1 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .919 <sup>a</sup> | .845     | .840              | .31630                     | 2.225         |

a. Predictors: (Constant), DKTT, KP, CSKH, CT, CNUD, QMCT, KTCM

b. Dependent Variable: HLKH

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 111.426        | 7   | 15.918      | 159.107 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 20.409         | 204 | .100        |         |                   |
|       | Total      | 131.835        | 211 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: HLKH

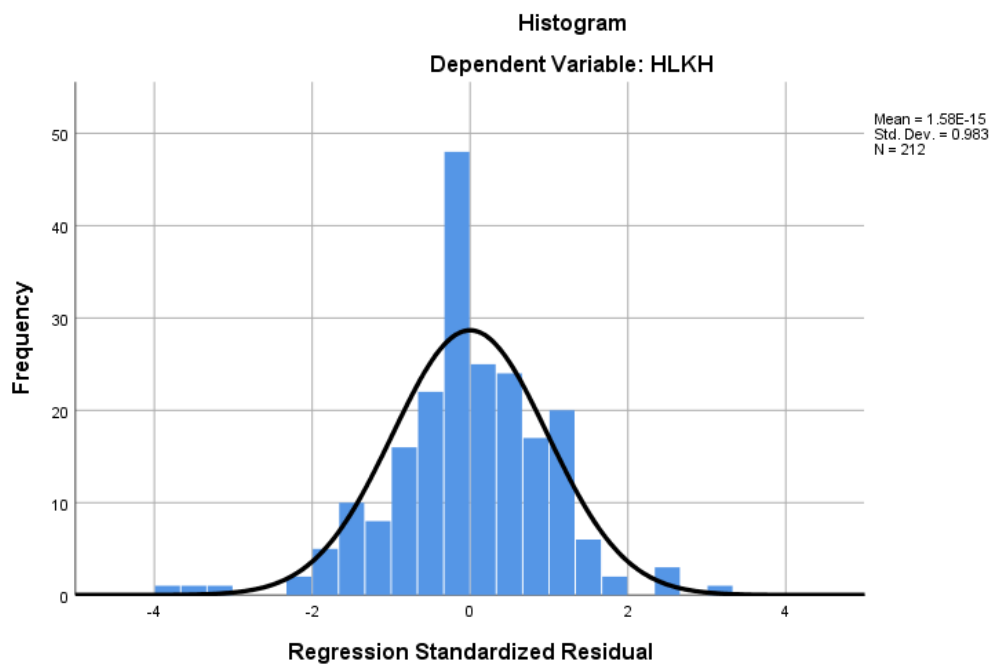
b. Predictors: (Constant), DKTT, KP, CSKH, CT, CNUD, QMCT, KTCM

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t | Sig.  | Collinearity Statistics |     |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|-------|-------------------------|-----|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |   |       | Tolerance               | VIF |
| 1     | (Constant)                  | -.060      | .118                      |   | -.512 | .609                    |     |

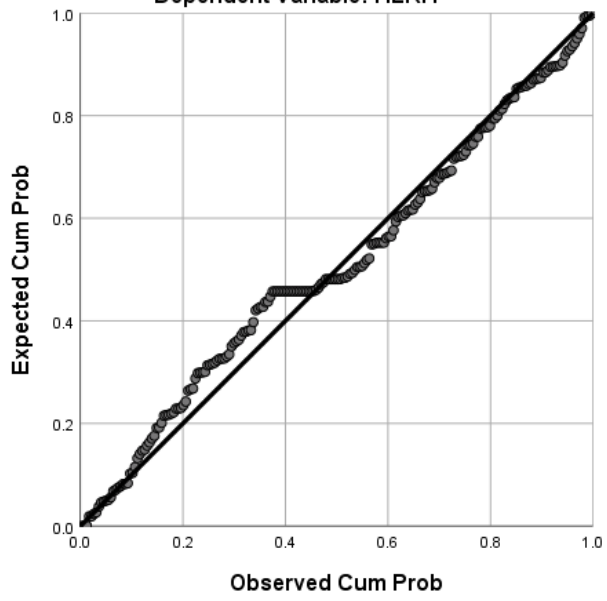
|      |      |      |      |       |      |      |       |
|------|------|------|------|-------|------|------|-------|
| QMCT | .073 | .032 | .087 | 2.301 | .022 | .527 | 1.898 |
| CT   | .146 | .031 | .178 | 4.766 | .000 | .545 | 1.835 |
| KTCM | .118 | .032 | .140 | 3.631 | .000 | .507 | 1.972 |
| CSKH | .115 | .029 | .141 | 3.914 | .000 | .586 | 1.706 |
| CNUD | .242 | .030 | .302 | 8.027 | .000 | .535 | 1.870 |
| KP   | .151 | .031 | .176 | 4.908 | .000 | .592 | 1.689 |
| DKTT | .175 | .027 | .218 | 6.490 | .000 | .671 | 1.490 |

a. Dependent Variable: HLKH



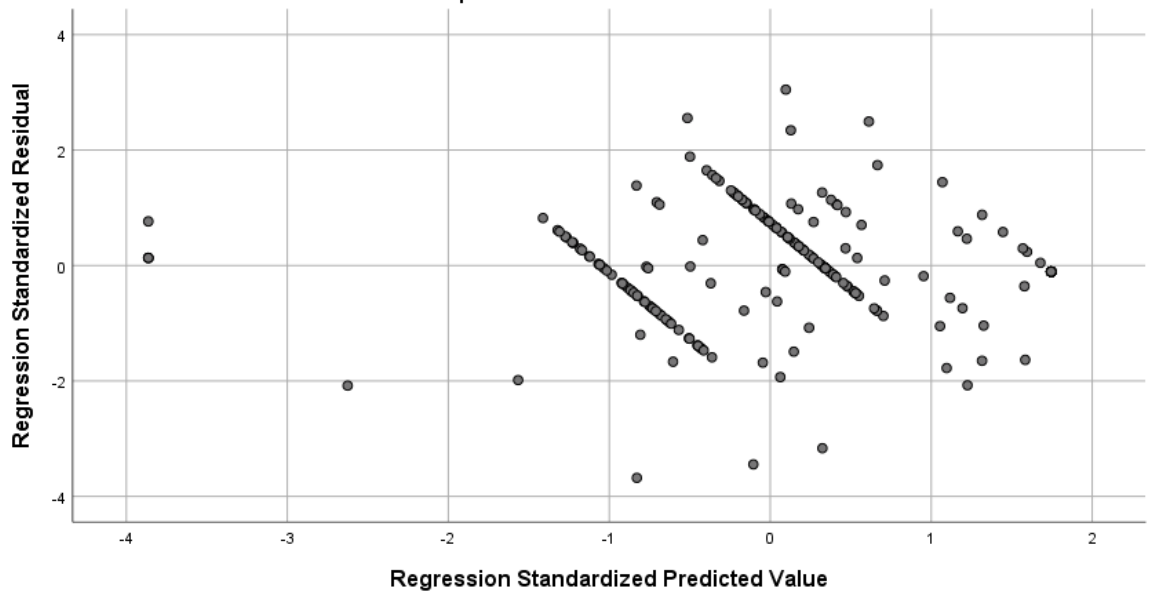
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: HLKH



Scatterplot

Dependent Variable: HLKH



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Thị Thu Ngân (2023), Những yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các công ty cổ phần chứng khoán niêm yết tại Việt Nam, Đại học Nguyễn Tất Thành.
2. Võ Hoàng Phúc Thịnh (2022), Nâng cao chất lượng môi giới tại Công ty cổ phần chứng khoán VPS, Phòng giao dịch Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Đại học Nguyễn Tất Thành.
3. Lý Huy Thông (2021), Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động cho vay cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Công Thương Vietinbank 2018 – 2020, Đại học Nguyễn Tất Thành.
4. Mr. Tuấn (2018), Khái niệm và đặc điểm của công ty chứng khoán:  
<https://luanvanaz.com/khai-niem-va-dac-diem-cua-cong-ty-chung-khoan.html>
5. Trang web Thư viện pháp luật: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Doanh-nghiep/Quyet-dinh-27-2007-QD-BTC-Quy-che-to-chuc-hoat-dong-cong-ty-chung-khoan-18998.aspx>
6. Trang web Vietstock: Kết quả kinh doanh Yuanta 2021-2023.  
<https://finance.vietstock.vn/YSVN-cong-ty-tnhh-chung-khoan-yuanta-viet-nam.htm?tab=BCTN&languageid=1>
7. Trang web CafeF: <https://cafef.vn/yuanta-viet-nam-tang-truong-2-chu-so-nho-moi-gioi-va-cho-vay-ky-quy-188240723205023429.chn>
8. Trang web Yuanta: Báo cáo thường niên 2023.  
[https://yuanta.com.vn/tin-tuc/cbtt\\_bao-cao-thuong-nien-nam-2023](https://yuanta.com.vn/tin-tuc/cbtt_bao-cao-thuong-nien-nam-2023)