MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU 1

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN 1

1.1. Tổng quan về công ty chứng khoán. 1

1.1.1. Khái niệm công ty chứng khoán. 1

1.1.2. Đặc điểm công ty chứng khoán. 1

1.1.3. Phân loại công ty chứng khoán. 3

1.1.4. Vai trò của công ty chứng khoán. 4

1.1.5. Chức năng của công ty chứng khoán. 6

1.1.6. Các nghiệp vụ của công ty chứng khoán. 7

1.2. Tổng quan về môi giới chứng khoán. 11

1.2.1. Khái niệm môi giới chứng khoán. 11

1.2.2. Đặc điểm của nghiệp vụ môi giới chứng khoán. 12

1.2.3. Vai trò của nghiệp vụ môi giới chứng khoán. 12

1.2.4. Quy trình của nghiệp vụ môi giới chứng khoán. 14

1.2.5. Phân loại nhà môi giới chứng khoán. 15

1.3. Tổng quan về nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán 17

1.3.1. Khái niệm về nâng cao hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán. 17

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán. . 17

1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán. 19

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. 22

1.4. Mô hình nghiên cứu. 22

1.4.1. Một số mô hình nghiên cứu. 22

1.4.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất. 26

1.5. Phương pháp nghiên cứu. 28

1.5.1. Phương pháp thu thập số liệu định lượng. 28

1.5.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng. 28

1.5.3. Phương pháp phân tích số liệu. 31

CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU VÀ THỰC TRẠNG CỦA CÔNG TY TNHH CHỨNG KHOÁN YUANTA VIỆT NAM 36

2.1. Giới thiệu chung về công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam. 36
2.2. Quá trình hình thành và phát triển. 37
2.2.1. Công ty Cổ phần Chứng khoán Đệ Nhất 37
2.2.2. Công ty Chứng khoán Yuanta Việt Nam 38
2.2.3. Các giải thưởng công ty đạt được trong năm 2023. 39
2.2.4. Định hướng phát triển. 40
2.3. Cơ cấu tổ chức. 41
2.3.1. Mô hình quản trị. 41
2.3.2. Cơ cấu bộ máy quản lý. 41
2.3.3. Các công ty con và công ty liên kết. 42
2.3.4. Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận. 42
2.4. Thực trạng hiệu quả hoạt động của nghiệp vụ môi giới chứng khoán tại Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam. 43
2.4.1. Tổng quan tình hình thị trường chứng khoán giai đoạn 2021-2023. 43
2.4.2. Tình hình tài chính của công ty giai đoạn 2021-2023. 45
2.4.3. Tình hình nghiệp vụ môi giới chứng khoán của công ty giai đoạn 2019-2023. 47
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. 54
2.5.1. Phân tích thông kê mô tả mẫu. 54
2.5.2. Đánh giá độ tin cậy thang đo – Kiểm định Cronbach's alpha. 57
2.5.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA. 64
2.5.4. Đặt tên lại cho biến. 69
2.5.5. Phân tích hồi quy đa biến. 70
CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA NGHIỆP VỤ MÔI GIỚI CHỨNG KHOÁN TẠI CÔNG TY. 75
3.1. Giải pháp. 75
3.1.1. Giải pháp về Công nghệ và Ứng dụng. 75
3.1.2. Giải pháp về Điều kiện thị trường. 76
3.1.3. Giải pháp về Sự cạnh tranh. 77
3.1.4. Giải pháp về Các khoản phí. 78
3.1.5. Giải pháp về Chăm sóc khách hàng. 78

3.1.6. Giải pháp về Kiến thức và chuyên môn của nhà môi giới. 79
3.1.7. Giải pháp về Quy mô công ty. 79
3.2. Kiến nghị. **80**
3.2.1. Đối với Nhà nước. 80
3.2.2. Đối với Bộ Tài chính. 81
3.2.3. Đối với Sở Giao dịch Chứng khoán. 82
KẾT LUẬN **83**
PHỤ LỤC **1**
TÀI LIỆU THAM KHẢO **22**