BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**

--------🙞🕮🙜--------

**PHẠM VINH QUANG**

ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐẾN SỰ
HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN MB

**TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ**

NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

**Hà Nội – 2024**

# TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ ÁN

Đề án: “Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của khách hàng cá nhân tại CTCP Chứng khoán MB” đã khái quát hóa được khung lý thuyết về ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của khách hàng cá nhân tại CTCK, đã đề xuất được mô hình nghiên cứu dựa trên mô hình lý thuyết SERVPERF, giả thuyết nghiên cứu đã chỉ ra 5 thành phần chất lượng dịch vụ theo mô hình có mối quan hệ thuận chiều với nhân tố phụ thuộc “Hài lòng”. Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu đã cho ra một phương trình hồi quy tuyến tính, trong đó các hệ số beta của 5 biến độc lập đều cho giá trị dương thể hiện tất cả các biến độc lập đều có mối quan hệ tuyến tính thuận chiều với biến phụ thuộc HL. Trong số này, nhân tố “Sự đảm bảo” và “Khả năng đáp ứng” có ảnh hưởng trực tiếp mạnh nhất. Việc phân tích, đánh giá sự hài lòng của khách hàng dựa trên giá trị trung bình của các nhân tố chất lượng dịch vụ kết hợp với việc lý giải thông qua phân tích các dữ liệu thứ cấp thu thập từ MBS, các đơn vị liên quan và quan sát của Tác giả, là cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại MBS cần ưu tiên tập trung vào những nhân tố này, với mục tiêu tăng sự hài lòng của khách hàng và đóng góp vào hiệu quả hoạt động của Công ty. Các giải pháp chính là: Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự, thay đổi căn bản tính thực chất của các chương trình đào tạo nội bộ và bên ngoài; Tăng tính minh bạch và tuyên truyền; Tuân thủ quy định và triển khai tiện ích giao dịch; Đầu tư nâng cấp một cách toàn diện nền tảng công nghệ giao dịch trực tuyến; Tối ưu hóa quy trình và công nghệ; Tạo linh hoạt trong chính sách và quy định; Theo dõi và đánh giá hiệu suất. Đề án cũng đưa ra những kiến nghị đối với Bộ Tài chính, UBCKNN và các đơn vị tổ chức, vận hành thị trường để thúc đẩy thị trường chứng khoán phát triển, tạo điều kiện thuận lợi cho MBS thực hiện các giải pháp một cách căn cơ để nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng sự hài lòng của khách hàng cá nhân tại Công ty.