

Mẫu C15: Giải trình chỉnh sửa luận văn/đề án tốt nghiệp thạc sĩ

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
KINH TẾ QUỐC DÂN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 20 tháng 9 năm 2024

**BÁO CÁO CHỈNH SỬA, HOÀN THIỆN LUẬN VĂN/ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
THEO YÊU CẦU CỦA HỘI ĐỒNG ĐÁNH GIÁ**

Họ và tên: Phạm Vinh Quang

Mã HV: CH311149

Người hướng dẫn: GVHD 1: PGS.TS. Trương Đoàn Thê
GVHD 2: PGS.TS. Đỗ Thị Ngọc

Ngành/CTĐT: Quản trị Kinh doanh

Tên đề tài luận văn/đề án tốt nghiệp: Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của khách hàng cá nhân tại Công ty Cổ phần Chứng khoán MB.

Căn cứ Quyết nghị tại buổi họp ngày 16/9/2024 của Hội đồng đánh giá luận văn/đề án tốt nghiệp thạc sĩ (được thành lập theo Quyết định số 757/QĐ-ĐHKQTĐ ngày 30/8/2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Kinh tế Quốc dân), học viên đã chỉnh sửa, hoàn thiện luận văn/đề án tốt nghiệp theo các nội dung như sau:

STT	Yêu cầu bổ sung, sửa chữa của Hội đồng đánh giá	Nội dung học viên đã chỉnh sửa, bổ sung hoặc giải trình lý do nếu muốn bảo lưu ý kiến ban đầu	Thể hiện trong luận văn/đề án tốt nghiệp (ghi rõ số dòng, số trang)
1	Chuẩn hóa mục tiêu nghiên cứu chung	Tác giả đã bổ sung, làm rõ mục tiêu nghiên cứu chung	Dòng 17 ÷ 22, Trang 2
2	Hoàn thiện thông tin chính xác tại Phần mở đầu của Đề án: phỏng vấn bao nhiêu người, là những thành phần nào; điều tra bằng phiếu hỏi bao nhiêu người?	- Tác giả đã bổ sung, chỉ rõ số lượng, thành phần người được phỏng vấn. - Tác giả đã chỉ rõ số lượng bảng hỏi phát đi, số lượng bảng hỏi thu về và số lượng bảng hỏi thu về hợp lệ; cắt nghĩa và chỉ rõ 25 câu hỏi đo lường mức độ cảm nhận của khách hàng cá nhân về 05 thành phần chất lượng dịch vụ và 03 câu hỏi về sự hài lòng của khách hàng.	Dòng 17 ÷ 19, Trang 3 Dòng 25 ÷ 35, Trang 3 và 4
3	Phần giả thuyết nghiên cứu được giới thiệu hơi	Giả thuyết nghiên cứu tại mục 1.4.2 – Chương 1 nằm trong mối liên hệ	

	đường đột và ngắn gọn, thiếu lập luận	với mục 1.3.4, vì vậy không cần thiết lặp lại để giải thích, lập luận mà vẫn đảm bảo tính đầy đủ, rõ ràng.	
4	Bổ sung dữ liệu thứ cấp tin cậy	- Tác giả đã bổ sung dữ liệu thứ cấp là các Biên bản giao ban tháng và quý trong giai đoạn 2020 ÷ 2023 giữa lãnh đạo Công ty với các Khối chức năng thuộc 2 đơn vị kinh doanh và đơn vị hỗ trợ. - Tác giả đã bổ sung dữ liệu thứ cấp là Bộ quy tắc ứng xử nội bộ và với khách hàng cũng chưa quy định chế tài thưởng phạt rõ ràng, cụ thể. - Tác giả đã bổ sung dữ liệu thứ cấp là các Biên bản kiểm tra định kỳ của UBCKNN giai đoạn 2020 ÷ 2023. - Tác giả đã bổ sung dữ liệu thứ cấp là Thông tư số 73/2020/TT-BTC ngày 07/8/2020 của Bộ Tài chính về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 134/2017/TT-BTC ngày 19/12/2017 hướng dẫn giao dịch điện tử trên thị trường chứng khoán. - Tác giả đã bổ sung dữ liệu thứ cấp là bài viết của Tác giả Phương Lê được đăng trong chuyên mục Chứng khoán, Tạp chí Thương Trường ngày 13/4/2021. (Một số dữ liệu thứ cấp khác về danh mục cổ phiếu thuộc sàn UPCOM được cho vay margin trái quy định, margin vượt trần hạn mức quy định đối với một số cổ phiếu, kho cho vay cổ phiếu để bán khống, giao dịch T0 trái quy định, cơ chế margin call (gọi ký quỹ), force sell (bán cưỡng bức),... mặc dù có giá trị minh chứng cao nhưng mang tính nhạy cảm, nội bộ, hạn chế công khai nên được Lãnh đạo MBS đề nghị không cung cấp và đề nghị Tác giả không minh chứng trong Đề án bằng cách trích dẫn nguồn từ	Dòng 10 ÷ 12, Trang 43 Dòng 23 ÷ 24, Trang 43 Dòng 29, Trang 44 Dòng 10 ÷ 12, Trang 45 Dòng 23 ÷ 26, Trang 45

		bất kỳ bên thứ ba nào hay bằng quan sát, ghi nhận của chính Tác giả)	
5	Cụ thể hóa các giải pháp đưa ra gắn với khách thể nghiên cứu là MBS	Do hàm ý quản trị theo kết quả nghiên cứu mức độ tác động của 5 nhân tố độc lập (chất lượng dịch vụ) đối với nhân tố phụ thuộc (sự hài lòng) thông qua hàm hồi quy tuyến tính bội, với nguồn lực hiện tại MBS chỉ nên ưu tiên cải thiện 2 nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng cá nhân là “DB” và “DU”. Vì vậy, các giải pháp đối với 2 nhân tố này đã tương đối cụ thể gắn với MBS. Còn các nhân tố khác, do kém ưu tiên hơn, lại có những giải pháp tổng hợp có thể áp dụng chung, đồng thời cho các nhân tố khác nhau, không loại trừ có những hạn chế nhất định trong việc tiếp cận các dữ liệu nội bộ (mang tính nhạy cảm, hạn chế công khai) có liên quan nên khó khăn cho việc cụ thể hóa. Hạn chế này có thể tạo cơ sở cho các nghiên cứu sâu hơn tiếp theo.	
6	Rà soát lại lỗi chính tả, trình bày, trích dẫn theo đúng quy định	Đã rà soát và chỉnh sửa tổng thể lỗi chính tả, trình bày và trích dẫn theo đúng quy cách.	Toàn bộ Đề án; trích dẫn tại Chương 1; và mục ‘Tài liệu tham khảo’

Giáo viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)


PGS.TS. Trương Đức Thọ

Học viên
(Ký và ghi rõ họ tên)


Phạm Vĩnh An