

## **THÔNG TIN LUẬN ÁN CỦA NGHIÊN CỨU SINH**

Họ và tên NCS: ĐOÀN MẠNH HỒNG

Tên đề tài luận án Tiến sĩ: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với dịch vụ hỗ trợ sinh viên của Đại học Thái Nguyên

Chuyên ngành: Quản trị công

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. Hoàng Thị Thu và TS. Mary O' T. Penetrante

Đơn vị liên kết đào tạo: Trường ĐH Kinh tế & QTKD – ĐH Thái Nguyên

Đơn vị cấp bằng: Đại học Central Philippine

Chương trình đào tạo: Chương trình Tiến sĩ Quản trị kinh doanh và Quản trị Công liên kết giữa Đại học Thái Nguyên và Đại học Central Philippine

### **NHỮNG KẾT QUẢ MỚI CỦA LUẬN ÁN**

Về Kết quả học tập, số liệu cho thấy nhiều sinh viên ở ĐHTN có học lực loại trung bình. Trên thực tế, hơn 52% số người được hỏi đạt loại trung bình trong khi những người đạt loại rất Giỏi chiếm hơn 15% và chỉ hơn 2% đạt loại Xuất sắc. Thực trạng này phản ánh thực tế, học sinh đăng ký vào ĐHTN chủ yếu đến từ tỉnh Thái Nguyên và các khu vực miền núi khác, hầu hết học sinh đạt loại trung bình ở Trung học phổ thông.

Nhìn chung, kết quả phân tích cho thấy sinh viên hài lòng một phần với cơ sở vật chất tại các cơ sở thành viên của ĐHTN. Kết quả này cho thấy, cơ sở vật chất ở ĐHTN và các trường thành viên chưa đáp ứng được yêu cầu và sinh viên chưa hài lòng về điều đó. Ngoài ra, thủ tục Qui trình và Dịch vụ được đánh giá là đáp ứng một phần yêu cầu của sinh viên. Hơn nữa, nhìn chung, sinh viên hài lòng với đội ngũ nhân viên nhưng Cố vấn học tập chưa hỗ trợ đúng mức cho người học. Phân tích mức độ hài lòng tổng thể cho thấy người được hỏi đánh giá đội ngũ giảng viên của họ với giá trị trung bình cao nhất và nhiều người được hỏi hài lòng về giảng viên của họ và không nhiều người được hỏi hài lòng về cán bộ.

Kết quả phân tích hồi qui cho thấy năm biến độc lập trong mô hình hồi qui có thể giải thích tổng cộng 69,3% sự thay đổi của biến phụ thuộc và sự thay đổi khác của sự hài lòng tổng thể được giải thích bởi các biến khác hiện không có trong mô hình. Cả năm yếu tố đều có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ. Nói cách khác, khi các cơ sở đầu tư nhiều hơn vào từng thành phần như cơ sở vật chất, quy trình phục vụ, năng lực cán bộ chính thức, năng lực giảng viên hay các hoạt động ngoại khóa thì sự hài lòng sẽ tăng lên.

## **KHẢ NĂNG ỨNG DỤNG TRONG THỰC TIỄN VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ BỎ NGỎ CẦN TIẾP TỤC NGHIÊN CỨU**

### **\* Khả năng ứng dụng trong thực tiễn:**

Nghiên cứu này cung cấp cho các nhà quản lý kiến thức về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên của Đại học Thái Nguyên. Từ đó nghiên cứu đề xuất một số giải pháp với lãnh đạo Đại học Thái Nguyên nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên của Đại học và các trường thành viên.

Nghiên cứu này cung cấp bằng chứng định lượng liên quan đến mối liên hệ giữa sự hài lòng của sinh viên tại cơ sở giáo dục đại học và dịch vụ hỗ trợ. Kết quả của nghiên cứu cung cấp kiến thức cơ bản về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại cơ sở giáo dục đại học. Ngoài ra, nghiên cứu cũng cung cấp cho các nhà quản lý các ý tưởng về những yếu tố nào là quan trọng đối với sự hài lòng của sinh viên. Kết quả nghiên cứu cũng cung cấp cho các nhà quản lý sự lựa chọn một nhân tố hợp lý để có những kế hoạch và chính sách tác động đến nhân tố đó. Vì vậy, nghiên cứu này góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hỗ trợ cho sinh viên của Đại học Thái Nguyên.

Các nhà hoạch định chính sách của chính phủ, các nhà đầu tư giáo dục cũng có thể sử dụng kết quả này để đưa ra các chính sách hỗ trợ nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

### **\* Những vấn đề bỏ ngỏ cần tiếp tục nghiên cứu:**

Luận án này còn hạn chế trong việc xác định các nguyên nhân sâu xa dẫn đến mức độ hài lòng thấp của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ tại các trường thành viên của Đại học Thái Nguyên. Để hiểu sâu sắc về các nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ tại các trường thành viên của Đại học Thái Nguyên, các nghiên cứu trong tương lai nên mở rộng quy trình thu thập dữ liệu để có được dữ liệu chuỗi thời gian. Điều này có thể giúp nhà nghiên cứu hiểu thêm về sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ được cung cấp bởi cơ sở giáo dục đại học.

Ngoài ra, mẫu được lấy ngẫu nhiên được số sinh viên nam nhiều hơn sinh viên nữ trong khi ở Đại học Thái Nguyên, về tổng thể số sinh viên nữ nhiều hơn số sinh viên nam. Các nghiên cứu sâu hơn nên cải tiến phương pháp lấy mẫu để chỉ ra thực tế này.

## **INFORMATION OF DOCTORAL DISSERTATION**

Full name of Ph.D student: DOAN MANH HONG

Dissertation title: **Factors influencing on student's satisfaction of student supporting services at Thai nguyen University**

Major: **Public Administration**

Scientific Supervisor(s): Professor, Dr HOANG THI THU and Dr MARY O'PENETRANTE

Training Location: Thai Nguyen University of Economics and Business Administration

Degree Granting Institution: Central Philippine University

Training Program: The Joint Doctoral Degree Program in Business Management and Public Management between Central Philippine University and Thai Nguyen University

## **THE NEW SCIENTIFIC FINDINGS**

In terms of study grade, data shows that many students at TNU have study grade of Fair. In fact, more than 52% of respondents got Fair grade while those who got very good account for more than 15% and only, more than 2% got Excellent. This situation reflects the fact that students enrolled to TNU mainly from Thai Nguyen province and other mountainous areas where most of the students have fair grade at high school.

In general, the analysis results show that students are partly satisfied with physical facilities at institutional members of TNU. This result shows that the physical facilities at TNU and her members are not met the requirements and students are not satisfied with them. In addition to that, Regular and Service procedure is assessed as partly met student requirement. Furthermore, in general the official staff at university members are satisfied to students but Academic advisors are not supportive enough to their students. The analysis of overall satisfaction shows that respondents assessed their teaching staff with highest mean value at satisfied level and many respondents have satisfied with their lecturers and not many respondents satisfied with the officers.

Regression analysis shows that the five independent variables can explain total 69.3% of the variation of the dependent variable and the other variation of the overall satisfaction is explained by the other variables that are not currently in the model. The Beta coefficients in the model are all bigger than zero showing that the all five factors are positive influencing to the student satisfaction on supporting services. In other word, when the institutions invest more in each component such as facilities, service procedure, official staff capacity, lecturer capacity or extracurricular activities then the satisfaction increases.

## **PRACTICAL APPLICABILITY AND RECOMMENDATIONS FOR FURTHER STUDIES**

### **Practical applicability:**

This study provides managers with knowledge about student satisfaction about the quality of student support services of Thai Nguyen University. From that, the study proposed some solutions to the board. leadership of Thai Nguyen University to improve the quality of its student support services.

Furthermore, this study extended the literature by providing the econometric evidence dealing with the linkage between student satisfaction at a tertiary school and supporting service. The results of the study provide basic knowledge about the factors that affect student satisfaction at a tertiary school. In addition, the study also provides managers with an idea of what factors are important for student satisfaction. It is very helpful to find out which factors are most important. The results of the study also provide managers with the choice of a reasonable factor to have plans and policies affecting that factor. Therefore, it further improves the quality of translation support services for students of Thai Nguyen University.

Government policy makers and investors can use this output to make policies that support the enhancement of the student satisfaction.

### **Recommendations for further studies:**

This thesis has limitation in deeply determining the causes leading to low level of student's satisfaction on supporting services at TNU. To make deeply understanding on what leading to the student's satisfaction on supporting services at TNU, future research should expand data collection procedure to get time series data. This may help researcher to understand more about the student satisfaction on supporting services.

In addition to that, the sample randomly taken on more male students than female students while at TNU, there is more female students than the male students. Further study should improve sampling method to show this fact.

**Nghiên cứu sinh/DM student**

*(Ký và ghi rõ họ tên/Signature and Full name)*