

TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC DƯỚI GÓC NHÌN CHI PHÍ - LỢI ÍCH

Trần Thị Thu Hương¹,
Hoàng Nghĩa Phong^{1,2,+}

¹Trường Đại học Giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội;
²Cục Quản lý chất lượng - Bộ Giáo dục và Đào tạo
+Tác giả liên hệ • Email: hnphong@moet.gov.vn

Article history

Received: 26/12/2024

Accepted: 11/02/2025

Published: 05/3/2025

Keywords

Service quality, higher education, higher education services, cost-benefit

ABSTRACT

The quality of higher education services is a key factor determining the sustainable development of educational institutions in the context where education has increasingly transformed into a service in response to the needs of the market and learners. The article synthesizes and analyzes related scientific works, thereby building a theoretical basis for developing a tool to assess the quality of higher education services from a cost-benefit perspective. Using the document review method, the article exploits reputable domestic and international academic sources to ensure a scientific and objective research approach. The research results not only complement the literature on assessing higher education services quality but also provide a practical foundation for designing effective measurement tools, supporting solutions to improve service quality, and optimizing training quality in educational innovation.

1. Mở đầu

Trong những năm gần đây, giáo dục đại học (GDĐH) tại Việt Nam đối mặt với nhiều thách thức lớn và áp lực không ngừng gia tăng về chất lượng. Sự phát triển nhanh chóng của các trường đại học, cả công lập lẫn ngoài công lập, cùng sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các cơ sở đào tạo trong nước và quốc tế, đã khiến việc nâng cao chất lượng dịch vụ GDĐH trở thành một yêu cầu cấp bách. Tuy nhiên, nhiều cơ sở GDĐH vẫn chưa đạt được các tiêu chuẩn chất lượng mong đợi: chất lượng đào tạo không đồng đều, cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ giảng dạy còn hạn chế; đặc biệt, năng lực của sinh viên (SV) tốt nghiệp chưa đáp ứng được kì vọng của nhà tuyển dụng (Phạm Thị Liên, 2016). Thực trạng này yêu cầu một cách tiếp cận toàn diện để đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục, đặc biệt từ góc nhìn cân đối giữa lợi ích và chi phí.

GDĐH tại Việt Nam theo định hướng dịch vụ không chỉ là sự thay đổi trong cách tiếp cận của các trường đại học đối với SV mà còn phản ánh một xu hướng phát triển chung của hệ thống GDĐH toàn cầu. Mô hình này tạo ra một môi trường học tập thân thiện, linh hoạt và hỗ trợ SV phát triển toàn diện, từ kiến thức chuyên môn đến kỹ năng mềm và các cơ hội nghề nghiệp. Việc áp dụng định hướng dịch vụ trong GDĐH cũng giúp các trường nâng cao chất lượng đào tạo, tăng cường sự kết nối với cộng đồng và doanh nghiệp, đồng thời đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường lao động. Trong bài báo này, chúng tôi xây dựng một khung lí thuyết đánh giá chất lượng dịch vụ GDĐH thông qua chi phí - lợi ích, bằng cách tổng hợp các lí thuyết và mô hình đánh giá hiện có. Mục tiêu là đề xuất một mô hình nghiên cứu và công cụ đánh giá hiệu quả, giúp các trường đại học nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời tối ưu hóa nguồn lực và gia tăng sức cạnh tranh trong bối cảnh hiện nay. Nghiên cứu không chỉ có ý nghĩa cấp thiết mà còn đóng góp vào cơ sở lí luận để thiết kế bộ công cụ đánh giá và đề xuất những giải pháp mang tính thực tiễn, nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục và góp phần hiện thực hóa tầm nhìn chiến lược của các trường đại học trong giai đoạn phát triển mới.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Một số nghiên cứu bình luận về khái niệm cốt lõi liên quan tới chất lượng dịch vụ giáo dục đại học

- *Chất lượng*: là một khái niệm được nhiều nhà nghiên cứu nghiên cứu và các bên liên quan quan tâm, với nhiều cách định nghĩa khác nhau. Theo Harvey và Green (1993), “chất lượng” được xem xét qua năm khía cạnh chính: sự vượt trội (hay sự xuất sắc); sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không có sai sót), sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của khách hàng); sự đáng giá về đồng tiền (trên khía cạnh đáng giá để đầu tư); sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác). Trong GDĐH, “chất lượng” được hiểu là quá trình giáo dục đảm bảo SV đạt được các mục tiêu của mình, đồng thời đáp ứng nhu cầu của xã hội và góp phần vào sự phát triển của đất nước. Đây

là một chủ đề phức tạp với nhiều cách diễn giải, mô hình, lí thuyết và tiêu chí khác nhau được sử dụng để xác định và đánh giá chất lượng. Theo Brochado (2009), “chất lượng GDDH” được định nghĩa khác nhau theo từng thời điểm và tùy thuộc vào góc nhìn của các bên liên quan như SV, học viên, nhà tuyển dụng, các tổ chức tài chính hỗ trợ và xác định cơ sở dữ liệu. Bên cạnh đó, trong nhiều bối cảnh, khái niệm này vẫn chịu ảnh hưởng từ khả năng phát triển KT-XH của từng quốc gia.

- *Chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ qua phân tích chi phí-lợi ích (cost-benefit analysis - CBA):*

“Chất lượng dịch vụ trong GDDH” là sự khác biệt giữa những gì SV mong đợi nhận được và nhận thức của họ về việc cung cấp thực tế. O’Neil và Palmer (2004) định nghĩa, “chất lượng dịch vụ GDDH” là khoảng cách giữa mong đợi của SV và cảm nhận của họ về quá trình chuyển giao dịch vụ. Trong khi đó, Cronin và Taylor (1992) nhấn mạnh rằng chất lượng dịch vụ không chỉ là một tiêu chí đánh giá mà còn là yếu tố tiên đề, đóng vai trò quan trọng trong việc định hình mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ. Bên cạnh chất lượng, chi phí cũng là một yếu tố quan trọng trong GDDH. Theo Kotler và Armstrong (2010), chi phí không chỉ bao gồm số tiền mà người học phải bỏ ra mà còn bao hàm cả thời gian, công sức, tinh thần và thể chất để đạt được mục tiêu học tập. Từ góc độ kinh tế học, chi phí là bất kì nguồn lực nào mà cá nhân hoặc tổ chức phải hi sinh để đạt được một mục tiêu nhất định. Song song với đó, lợi ích trong GDDH cũng là một yếu tố cần được xem xét. Campbell và Brown (2003) cho rằng lợi ích không chỉ giới hạn ở khía cạnh kinh tế mà còn mở rộng sang các lĩnh vực xã hội, văn hóa và cộng đồng. Hơn nữa, lợi ích này được xác định dựa trên nhu cầu của con người và luôn gắn liền với sự phát triển xã hội tại từng thời điểm. Như vậy, trong GDDH, chất lượng dịch vụ, chi phí và lợi ích là ba yếu tố có mối quan hệ mật thiết, cùng tác động đến trải nghiệm của người học và hiệu quả giáo dục.

- *Chi phí và lợi ích của giáo dục:* Giáo dục đóng vai trò then chốt trong việc xây dựng một lực lượng lao động có tay nghề, có khả năng thích ứng với những biến động của thế giới, đồng thời thúc đẩy tư duy sáng tạo và tầm nhìn chiến lược. Tuy nhiên, tương tự như các ngành dịch vụ khác, giáo dục phát sinh cả chi phí và lợi ích. Về chi phí, có thể phân thành hai loại chính: chi phí trực tiếp và chi phí cơ hội. Chi phí trực tiếp bao gồm các khoản chi rõ ràng mà xã hội đầu tư vào giáo dục, như lương giảng viên, cơ sở vật chất trường học, tài liệu giảng dạy, giáo trình, sách giáo khoa và các trang thiết bị học tập. Trong khi đó, chi phí cơ hội phản ánh thu nhập bị mất đi khi người học dành thời gian cho việc học thay vì tham gia vào hoạt động kinh tế (Boardman et al., 2011).

Bên cạnh chi phí, giáo dục mang lại lợi ích to lớn ở cả cấp độ cá nhân và xã hội (Vũ Thị Kim Thanh, 2024). Về lợi ích cá nhân, trước hết, giáo dục giúp nâng cao thu nhập của người lao động, tạo ra sự khác biệt rõ rệt giữa người có trình độ đào tạo và người không được đào tạo bài bản. Giáo dục còn giúp cá nhân phát triển tư duy, tăng cường sự tự tin, khả năng đọc hiểu, tư duy phản biện và hòa nhập xã hội. Điều này góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống, giúp mỗi người không chỉ có một cuộc sống tốt hơn mà còn có khả năng tự tìm kiếm và xác định hạnh phúc của chính mình. Không chỉ mang lại lợi ích cho cá nhân, giáo dục còn tạo ra những tác động tích cực cho xã hội. Một xã hội có trình độ học vấn cao thường có tỉ lệ tội phạm thấp hơn, từ đó giảm chi phí duy trì an ninh và trật tự. Đồng thời, giáo dục giúp nâng cao hiệu quả của các chiến dịch truyền thông và chính sách công. Ngoài ra, tác động liên thế hệ của giáo dục cũng rất đáng kể. Trẻ em trong gia đình có cha mẹ được đào tạo bài bản thường có môi trường học tập thuận lợi hơn ngay từ nhỏ, tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của xã hội. Qua đó cho thấy, ngay cả khi một cá nhân không trực tiếp tham gia vào thị trường lao động, khoản đầu tư vào giáo dục của họ vẫn có giá trị lâu dài đối với thế hệ sau.

2.2. Một số nghiên cứu về thang đo được sử dụng trong đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục đại học

Brown và Cudeck (1993) nhấn mạnh tầm quan trọng của việc thiết kế một công cụ đo lường riêng biệt cho GDDH, bởi mỗi lĩnh vực có đặc thù và yêu cầu riêng. Thực tế, nhiều mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ đã được phát triển trong bối cảnh GDDH nhằm đáp ứng nhu cầu này. Bảng dưới đây tổng hợp một số thang đo tiêu biểu được sử dụng trong lĩnh vực này:

Bảng 1. Thang đo chất lượng dịch vụ của các cơ sở GDDH

Thang đo	Tác giả	Các khía cạnh	Các nghiên cứu
HEdPERF	Abdullah (2005)	Khía cạnh học thuật; Khía cạnh phi học thuật; Vấn đề chương trình; Danh tiếng và khả năng tiếp cận	Alzaid (2016); Ushantha và Kumara (2016); Tri và cộng sự (2021)
HESQUAL	Teeroovengadam và cộng sự (2016)	Chất lượng hành chính; Chất lượng môi trường vật chất; Chất lượng giáo	Viraiyan và cộng sự (2016); Muhammad và cộng sự (2019); Luo và Photchanachan (2022)

		đục cốt lõi; Chất lượng cơ sở hỗ trợ; Chất lượng chuyển hóa	
HiEduQual	Latif và cộng sự (2019)	Chất lượng GV; Dịch vụ hành chính; Hoạt động; Tính cập nhật liên tục; Chất lượng lãnh đạo	Latif và cộng sự (2019)
HEISQUAL	Abbas (2020)	Thông tin GV; Chương trình giảng dạy; Cơ sở hạ tầng và tiện nghi; CBQL và hỗ trợ; Chất lượng việc làm; An toàn và bảo mật; Phát triển kỹ năng của người học.	Abbas (2020)

Trong số các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ trong GDDH, HEDPERF là thang đo được phát triển sớm nhất và được ứng dụng rộng rãi trong nhiều nghiên cứu hơn bất kỳ mô hình nào khác. HEDPERF cũng được đánh giá là có độ tin cậy cao hơn so với SERVPERF (Brochado, 2009). Bên cạnh đó, HESQUAL có giá trị riêng biệt khi tích hợp yếu tố “Chất lượng chuyển hóa”, nhấn mạnh vai trò cốt lõi của cơ sở GDDH trong việc chuyển hóa SV - không chỉ cung cấp kiến thức mà còn tạo ra sự thay đổi về tư duy, kỹ năng và phát triển cá nhân. HiEduQual và HEISQUAL mở rộng phạm vi đánh giá khi đề cập đến nhiều khía cạnh hơn của chất lượng dịch vụ, tuy nhiên, số lượng nghiên cứu thực nghiệm sử dụng hai thang đo này vẫn còn hạn chế. Ngoài các thang đo chuyên biệt, chất lượng dịch vụ trong GDDH cũng có thể được đánh giá thông qua cán cân chi phí - lợi ích. Một phương pháp phổ biến trong phân tích chính sách và đánh giá dự án trên toàn cầu là phân tích chi phí - lợi ích, trong đó SV đóng vai trò trung tâm trong việc xác định chất lượng dịch vụ. Cụ thể, SV đánh giá giá trị cảm nhận hoặc nhận thức về chất lượng dịch vụ dựa trên trải nghiệm thực tế của họ với dịch vụ đã được cung cấp, cũng như mức độ đáp ứng so với kì vọng ban đầu. Chất lượng dịch vụ được cảm nhận chịu ảnh hưởng từ quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả đầu ra của các cơ sở GDDH. Do đó, nghiên cứu này hướng tới việc xây dựng một cơ sở lý luận vững chắc để thiết kế một công cụ đo lường phù hợp với bối cảnh GDDH tại Việt Nam, đồng thời cập nhật các thang đo mới nhất nhằm đảm bảo tính chính xác và phù hợp với thực tiễn.

2.3. Một số nghiên cứu về phương pháp phân tích chi phí - lợi ích trong giáo dục đại học

Phương pháp phân tích lợi ích - chi phí (Cost-Benefit Analysis - CBA) lần đầu tiên được phát triển vào năm 1930 tại Hoa Kỳ và hiện nay là một trong những công cụ quan trọng trong phân tích chính sách và đánh giá dự án. Phương pháp này cho phép đo lường một cách rõ ràng sự đánh đổi giữa lợi ích thực tế mà xã hội thu được từ một phương án cụ thể với nguồn lực mà xã hội phải hi sinh để đạt được lợi ích đó. Trên nền tảng lý thuyết kinh tế, phân tích lợi ích - chi phí so sánh lợi ích thu được từ một hoạt động với những tổn thất phát sinh nhằm cung cấp thông tin cho các nhà hoạch định chính sách trong việc đánh giá, lựa chọn phương án tối ưu hóa việc sử dụng nguồn lực, hướng đến mục tiêu nâng cao phúc lợi xã hội.

Trong bối cảnh GDDH, phân tích lợi ích - chi phí đã được áp dụng trong nhiều nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của người học. Alzaid (2016) đã sử dụng cách tiếp cận này để đo lường sự hài lòng của SV quốc tế đối với dịch vụ giáo dục tại trường đại học UKM (Malaysia). Theo lý thuyết chi phí và lợi ích, SV đánh giá mức độ hài lòng của họ dựa trên sự so sánh giữa chi phí mà họ phải bỏ ra, không chỉ về tài chính mà còn về thời gian và công sức, với những lợi ích mà họ nhận được từ chương trình giáo dục. Khi lợi ích cảm nhận lớn hơn chi phí đầu tư, SV có xu hướng đánh giá cao dịch vụ, tiếp tục sử dụng và thậm chí khuyến khích những người khác tham gia. Tuy nhiên, không phải mọi chi phí trong giáo dục đều có thể đo lường một cách rõ ràng, bởi một số dịch vụ được cung cấp miễn phí và phụ thuộc vào sự chủ động cũng như tinh thần xây dựng của chính người sử dụng. Hơn nữa, cùng một dịch vụ nhưng có thể mang ý nghĩa khác nhau đối với từng nhóm SV; có những dịch vụ được xem là thiết yếu với một số người nhưng lại không quan trọng đối với người khác. Khi xem xét sự hài lòng, cần tính đến các yếu tố như sự hấp dẫn, lòng tự hào và cảm giác tích cực mà SV dành cho chương trình học hoặc cơ sở giáo dục (Danielson, 1998). Vì vậy, điều quan trọng đối với các cơ sở giáo dục là thiết lập một hệ thống có khả năng xác định sự hài lòng và kì vọng của SV, từ đó điều chỉnh các kế hoạch và chiến lược phù hợp.

Lu và cộng sự (2011) đã chỉ ra mối quan hệ giữa các yếu tố của chất lượng dịch vụ, trong đó chi phí bao gồm nhận thức về chi phí và rủi ro, còn lợi ích bao gồm lợi thế tương đối, khả năng tương thích và hình ảnh xã hội. Kết quả nghiên cứu cho thấy lợi thế tương đối là yếu tố quan trọng nhất góp phần gia tăng giá trị cảm nhận của SV đối với dịch vụ GDDH, trong khi chi phí tài chính có tác động tiêu cực đến giá trị này. Ngoài ra, nghiên cứu cũng cho thấy rủi ro bảo mật và khả năng tương thích không ảnh hưởng đáng kể đến giá trị cảm nhận của người sử dụng dịch

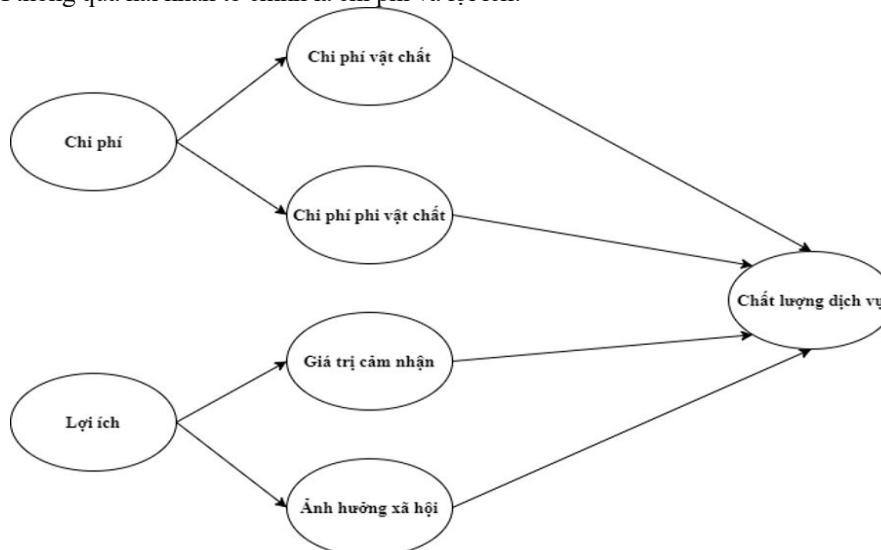
vụ. Trong khi đó, Yang và cộng sự (2016) nhấn mạnh giá trị nhận thức có tác động đáng kể đến ý định sử dụng dịch vụ, không chỉ với khách hàng hiện tại mà còn với khách hàng tiềm năng, qua đó khẳng định vai trò của giá trị cảm nhận trong quyết định tiêu dùng của SV (Chen & Dubinsky, 2003). Mô hình nghiên cứu của Yang đề xuất rằng lợi ích cảm nhận, bao gồm hình ảnh xã hội, nhận thức về sự hữu ích và tính tích cực, cùng với nhận thức về rủi ro là những yếu tố có ảnh hưởng đến giá trị cảm nhận và ý định sử dụng dịch vụ giáo dục.

Nhìn chung, phân tích lợi ích - chi phí được xây dựng dựa trên nền tảng của kinh tế học phúc lợi nhằm đo lường tác động của các chính sách và chương trình giáo dục trên nhiều phương diện. Trước hết, phương pháp này giúp đánh giá những lợi ích và tổn thất có thể phát sinh từ mỗi phương án giáo dục. Thứ hai, việc xác định lợi ích và chi phí phải dựa trên nền tảng lý thuyết kinh tế học phúc lợi, đảm bảo tính khoa học và hệ thống trong việc đo lường tác động đối với các nhóm đối tượng liên quan. Cuối cùng, phân tích lợi ích - chi phí không chỉ là công cụ đánh giá hiệu quả của chính sách mà còn là cơ sở để so sánh các phương án đầu tư nhằm xác định tác động ròng đến phúc lợi xã hội. Do đó, bất kì chính sách hay dự án giáo dục nào cũng cần được xem xét trên cả hai mặt lợi ích và chi phí, tổng hợp toàn bộ các tác động tích cực và tiêu cực đến tất cả các cá nhân liên quan để đưa ra quyết định phù hợp.

Trong bối cảnh GDDH ngày càng được quan tâm, việc đầu tư vào lĩnh vực này không chỉ là trách nhiệm của Nhà nước mà còn là sự tham gia của người học, nhà trường và các tổ chức trong xã hội. Đối với Nhà nước, việc hỗ trợ giáo dục thông qua chính sách học phí thấp không hẳn là giải pháp hiệu quả, thay vào đó cần thúc đẩy sự tham gia chủ động của người học trong việc đầu tư cho giáo dục của chính họ. Ở cấp độ cá nhân, GDDH không chỉ là một khoản chi tiêu mà là một khoản đầu tư dài hạn, có giá trị bền vững đối với tương lai của mỗi người. Đây là một loại hình dịch vụ đặc thù, trong đó việc tiếp thu kiến thức diễn ra thông qua tương tác trực tiếp giữa giảng viên và người học. Kiến thức mà nhà trường truyền đạt không chỉ giúp người học phát triển năng lực lao động mà còn có thể được tích lũy và ứng dụng trong suốt cuộc đời, tạo ra hiệu suất lao động cao hơn so với những người không có cơ hội học tập bài bản (Đặng Thị Lê Xuân, 2017). Chính vì vậy, phân tích lợi ích - chi phí không chỉ giúp đánh giá hiệu quả của chính sách giáo dục mà còn là công cụ quan trọng để tối ưu hóa việc phân bổ nguồn lực, đảm bảo sự phát triển bền vững của hệ thống GDDH trong tương lai.

2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất để đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục đại học dưới góc nhìn chi phí - lợi ích

Dựa trên nghiên cứu của Alzaid (2016) về đánh giá sự hài lòng của SV quốc tế đối với dịch vụ giáo dục tại các trường đại học theo phương pháp tiếp cận chi phí - lợi ích, cùng với nghiên cứu của Lu và cộng sự (2011) và lý thuyết chi phí - lợi ích của Yang và cộng sự (2016), bài báo này xây dựng mô hình nghiên cứu nhằm đo lường chất lượng dịch vụ GDDH thông qua hai nhân tố chính là chi phí và lợi ích:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trong mô hình nghiên cứu đề xuất, việc đánh giá chất lượng dịch vụ GDDH được thực hiện bằng thang đo Likert với bốn mức độ từ “Hoàn toàn không đồng ý” đến “Hoàn toàn đồng ý”. Zeithaml và cộng sự (2006) cho rằng, chi phí là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ của người dùng. Chi phí trong bối cảnh GDDH bao gồm nhiều loại, từ chi phí cố định đến chi phí biến động, từ chi phí trực tiếp đến chi phí gián tiếp.

Theo Lu và cộng sự (2011), mức độ chi phí vật chất mà người học phải trả càng cao thì giá trị cảm nhận của dịch vụ càng có xu hướng giảm. Trong bài báo này, chi phí vật chất được đo lường thông qua học phí và lệ phí, chi phí sinh hoạt, tài liệu và thiết bị học tập, chi phí cơ hội và các chi phí khác liên quan đến giáo dục. Bên cạnh đó, chi phí phi vật chất, bao gồm công sức, thời gian, sức khỏe và tinh thần, cũng được xem xét để phản ánh toàn diện hơn gánh nặng tài chính và tâm lý mà SV phải chịu khi theo học tại một cơ sở GDĐH.

Bên cạnh yếu tố chi phí, nghiên cứu cũng tập trung vào lợi ích, với hai khía cạnh chính là giá trị cảm nhận và ảnh hưởng xã hội. Trong phân tích chi phí - lợi ích, giá trị cảm nhận được hiểu là sự đánh đổi giữa lợi ích nhận được và chi phí phải trả (Cocosila & Igonor, 2015). Theo mô hình nghiên cứu đề xuất, giá trị cảm nhận đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ GDĐH và được đo lường thông qua các yếu tố như danh tiếng bằng cấp, cơ hội nghề nghiệp, chất lượng giảng viên, chương trình đào tạo và sự phát triển bản thân. Đồng thời, nghiên cứu cũng xem xét ảnh hưởng xã hội như một yếu tố quyết định mức độ sẵn sàng sử dụng dịch vụ giáo dục của cá nhân. Ở khía cạnh này, thước đo danh tiếng và thành tích của cơ sở giáo dục được sử dụng nhằm phản ánh mức độ ảnh hưởng của môi trường xung quanh đến quyết định theo học của SV.

Với cách tiếp cận trên, bài báo hướng đến việc cung cấp một mô hình toàn diện để đo lường chất lượng dịch vụ GDĐH dựa trên cân bằng giữa chi phí và lợi ích. Điều này không chỉ giúp các cơ sở giáo dục hiểu rõ hơn về kì vọng của SV mà còn là cơ sở quan trọng để cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo sự hài lòng và cam kết lâu dài của người học.

3. Kết luận

Bài báo đã tổng hợp và phân tích các khái niệm cốt lõi liên quan đến chất lượng dịch vụ GDĐH, đồng thời làm sáng tỏ phương pháp phân tích chi phí - lợi ích (cost-benefit analysis). Thông qua tổng quan các nghiên cứu trước đây, bài báo xây dựng nền tảng lí luận vững chắc để thiết kế công cụ đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục dựa trên cách tiếp cận này. Việc áp dụng phân tích chi phí - lợi ích trong quản lí GDĐH không chỉ giúp các trường tối ưu hóa nguồn lực mà còn đảm bảo sự cân bằng giữa chi phí đầu tư và giá trị mà người học nhận được. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh giáo dục ngày càng trở thành một khoản đầu tư lớn đối với cá nhân và xã hội, đòi hỏi các cơ sở giáo dục phải nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên để tối đa hóa lợi ích cho người học. Bên cạnh việc tối ưu hóa chi phí, các trường đại học cần xây dựng chiến lược dài hạn nhằm gia tăng giá trị giáo dục thông qua cải tiến chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng giảng dạy và mở rộng cơ hội nghề nghiệp cho SV. Việc tổ chức các nghiên cứu đánh giá định kì là cần thiết để kiểm soát, điều chỉnh và nâng cao chất lượng dịch vụ một cách liên tục, đảm bảo hệ thống giáo dục không ngừng đáp ứng kì vọng của người học và nhu cầu của thị trường lao động. Tuy nhiên, nghiên cứu này chủ yếu dựa trên tổng quan tài liệu và chưa thực hiện kiểm chứng thực nghiệm tại các cơ sở GDĐH, đặc biệt trong bối cảnh Việt Nam. Do đó, hướng nghiên cứu tiếp theo cần tập trung vào khảo sát thực tế và phân tích dữ liệu từ các trường đại học tại Việt Nam nhằm kiểm chứng mức độ ảnh hưởng của các yếu tố chi phí - lợi ích đối với sự hài lòng của SV. Việc áp dụng phương pháp định lượng sẽ giúp đo lường chính xác tác động của từng yếu tố, từ đó đề xuất các tiêu chí cụ thể và khả thi để cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục.

Lời cảm ơn: Nghiên cứu này được tài trợ bởi Trường Đại học Giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội, qua đề tài cấp Đại học Quốc gia Hà Nội, mã số QG.23.45.

Tài liệu tham khảo

- Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2020.100933>
- Abdullah, F. (2005). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- Alzaid, S. (2016). The Kuala Lumpur stock exchange composite index (KLSE CI) and economic forces. *South-East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 10(3), 53-64.
- Boardman, A., Greenberg, D., Vining, A., & Weimer, D. (2011). *Cost-Benefit Analysis: Concepts and practice* (4th ed.). Prentice Hall.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174-190. <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>
- Brown, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit. In K. A. Bollen, & J. S. Long (Eds.), *Testing Structural Equation Models* (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.

- Campbell, H., & Brown, R. (2003). *Benefit-Cost Analysis: Financial and Economic Appraisal Using Spreadsheets*. Cambridge University Press.
- Chen, Z., & Dubinsky, A. J. (2003). A conceptual model of perceived customer value in e-commerce: A preliminary investigation. *Psychology and Marketing, 20*(4), 323–347. <https://doi.org/10.1002/mar.10076>
- Cocosila, M., & Igonor, A. (2015). How important is the “social” in social networking? A perceived value empirical investigation. *Information Technology & People, 28*(2), 366–382. <https://doi.org/10.1108/ITP-03-2014-0055>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Đặng Thị Lê Xuân (2017). Tính đầu tư của giáo dục đại học: Kinh nghiệm quốc tế và khuyến nghị cho Việt Nam. *Tạp chí Kinh tế & Phát triển, 238*, 92-102
- Danielson, C. (1998). *Is Satisfying College Students the Same as Decreasing Their Dissatisfaction?* AIR 1998 Annual Forum Paper.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education, 18*(1), 9-34.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Latif, K. F., Latif, I., Farooq Sahibzada, U., & Ullah, M. (2019). In search of quality: Measuring higher education service quality (HiEduQual). *Total Quality Management & Business Excellence, 30*(7-8), 768-791.
- Lu, Y., Yang, S., Chau, P. Y., & Cao, Y. (2011). Dynamics between the trust transfer process and intention to use mobile payment services: A cross-environment perspective. *Information & Management, 48*(8), 393-403. <https://doi.org/10.1016/j.im.2011.09.006>
- Luo, J., & Photchanachan, S. (2022). Higher Education Service Quality for International Students: A Literature review. *American Journal of Industrial and Business Management, 12*(01), 1-9. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2022.121001>
- Muhammad, N., Kakakhel, S. J., & Shah, F. A. (2019). Service quality a password of students satisfaction An application of hesqual model. *City University Research Journal, 9*(3), 586-607.
- O’Neill, M. A., & Palmer, A. (2004). Importance-Performance Analysis: A Useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education. *Quality Assurance in Education, 12*(1), 39-52. <http://dx.doi.org/10.1108/09684880410517423>
- Phạm Thị Liên (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học: Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh, 32*(4), 81-89.
- Teeroovengadam, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education, 24*(2), 244-258.
- Tri, L. D. M., Lam, T. T. H., & Trang, N. Q. (2021). Service quality in higher education: Applying HEDPERF scale in Vietnamese universities. *Ho Chi Minh City Pen University Journal of Science - Social Sciences, 11*(1), 101-115. <https://doi.org/10.46223/hcmcoujs.soci.en.11.1.1905.2021>
- Ushantha, R. a. C., & Kumara, P. a. P. S. (2016). A Quest for Service Quality in Higher Education: Empirical Evidence from Sri Lanka. *Services Marketing Quarterly, 37*(2), 98-108. <https://doi.org/10.1080/15332969.2016.1154731>
- Viraiyan, T., Kamalanabhan, T. J., & Keshwar, S. A. (2016). An analysis of higher education service quality in Mauritius using HESQUAL. *International Journal of Business Research, 16*(2), 89-104.
- Vũ Thị Kim Thanh (2024). Cơ sở khoa học của tự chủ tài chính trong giáo dục đại học dưới góc nhìn của kinh tế học. *Tạp chí Thiết bị giáo dục, 312*(1), 327-329.
- Yang, H., Yu, J., Zo, H., & Choi, M. (2016). User acceptance of wearable devices: An extended perspective of perceived value. *Telematics and Informatics, 33*(2), 256-269. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.007>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). Services marketing: Integrating customer focus across the firm. *Managing Service Quality: An International Journal, 14*(5), 436-437. <https://doi.org/10.1108/msq.2004.14.5.436.1>