

TÍCH HỢP LÝ THUYẾT GIỮA CIPO - SERVQUAL - HEDPERF NHẪM PHÁT TRIỂN CHUỖI GIÁ TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Nguyễn Thúy Hạnh¹⁺,
Nguyễn Đức Ca²

¹Trường Đại học Ngoại thương Hà Nội; ²Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam
+Tác giả liên hệ • Email: nguyenthuyhanh@ftu.edu.vn

Article history

Received: 29/01/2026

Accepted: 01/3/2026

Published: 20/3/2026

Keywords

Higher education service quality, value chain theory, quality assurance, value chain in higher education, CIPO model, SERVQUAL and HEDPERF measurement scales, quality management in higher education

ABSTRACT

In the transition from a public provision model to a knowledge-based service paradigm, higher education requires a systemic and dynamic approach to service quality management. Prior research has largely focused on measuring student satisfaction as a static outcome, offering limited insight into the mechanisms through which service quality is generated. Addressing this gap, this conceptual paper reconceptualizes higher education service quality as a value chain structured around causal linkages within the CIPO (Context - Input - Process - Outcome) model. The study theoretically integrates the SERVQUAL and HEDPERF measurement dimensions into the CIPO framework to develop an integrated value-chain model. This framework explicates how contextual conditions and institutional inputs are transformed through organizational processes into perceived value for students and stakeholders. By linking perceptual quality dimensions with managerial components across the value chain, the model shifts the focus from outcome measurement to cause-oriented quality governance. The primary contribution of this study lies in extending existing service quality models beyond static assessment tools toward a dynamic causal architecture. The proposed integrative framework provides a structured theoretical foundation for strategic quality management in increasingly autonomous and competitive higher education systems.

1. Mở đầu

Trong bối cảnh hội nhập hiện nay, giáo dục đại học (GDĐH) được tiếp cận như một loại hàng hóa công (public good), trong đó nhà nước giữ vai trò trung tâm trong việc tài trợ, quản lý và bảo đảm chất lượng (Đảng Cộng sản Việt Nam, 2021). Trong khuôn khổ này, người học được xem là đối tượng thụ hưởng mang tính thụ động, còn chất lượng giáo dục thường được xác định thông qua mức độ tuân thủ các quy định hành chính, chuẩn đầu ra và sự ổn định của hệ thống. Cách tiếp cận này phù hợp với mục tiêu mở rộng tiếp cận giáo dục đại chúng, nhưng đồng thời bộc lộ những hạn chế ngày càng rõ rệt khi bối cảnh KT-XH thay đổi nhanh chóng. Việc phụ thuộc lớn vào ngân sách công, cùng với quy trình đào tạo chậm đổi mới, đã dẫn đến tình trạng thiếu hụt nguồn lực đầu vào và khoảng cách ngày càng lớn giữa kết quả đào tạo và nhu cầu của thị trường lao động (Marginson, 2007).

Trong bối cảnh này, sinh viên (SV) không chỉ tiếp nhận tri thức mà còn lựa chọn trải nghiệm học tập và cơ hội nghề nghiệp tương lai, từ đó hình thành kì vọng ngày càng cao đối với chất lượng dịch vụ giáo dục (OECD, 2019). Vai trò của người học vì thế chuyển từ “người tiếp nhận” sang “chủ thể đồng kiến tạo giá trị”, tham gia trực tiếp vào quá trình hình thành chất lượng thông qua mức độ tương tác, phản hồi và cam kết học tập. GDĐH hiện đại được xem là một dịch vụ dựa vào tri thức (knowledge-intensive service), trong đó chất lượng không còn được đo lường bằng số lượng văn bằng hay thời gian đào tạo, mà bằng giá trị gia tăng về năng lực, khả năng thích ứng và học tập suốt đời của người học trong môi trường biến động, phức hợp và khó dự báo (Harvey và Green, 2006). Sự thay đổi này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với các cơ sở GDĐH trong việc chuyển dịch từ tư duy đánh giá kết quả sang tư duy quản trị hệ thống tạo ra kết quả. Trong bối cảnh đó, mô hình CIPO (Context - Input - Process - Outcome) cung cấp một khung tư duy hệ thống, cho phép nhìn nhận GDĐH như một quá trình chuyển hóa nguồn lực thành giá trị đầu ra (Stufflebeam, 2003). Khi tích hợp các thang đo SERVQUAL và HEDPERF vào khung CIPO, chất lượng dịch vụ có thể được tiếp cận như một chuỗi giá trị, trong đó các cảm nhận của người học đóng vai trò là chỉ báo phản hồi cho hiệu quả vận hành của từng mắt xích trong hệ thống. Các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ GDĐH chủ yếu tiếp cận theo hướng đo lường cảm nhận của người học, tiêu biểu là các thang đo SERVQUAL và HEDPERF. Chúng giúp

lượng hóa trong trải nghiệm học tập, song phần lớn dừng lại ở đánh giá trạng thái chất lượng tại một thời điểm nhất định. Trong khi đó, khung tiếp cận hệ thống như CIPO tập trung phân tích mối quan hệ nhân quả giữa bối cảnh, đầu vào, quá trình và đầu ra, nhưng chưa tích hợp cơ chế đo lường cảm nhận. Sự thiếu kết nối giữa đo lường và quản trị hệ thống tạo ra khoảng trống nghiên cứu mà bài báo này hướng tới bổ sung. Khoảng trống nghiên cứu nằm ở việc thiếu vắng các tiếp cận kết nối giữa đo lường chất lượng dịch vụ và quản trị hệ thống GDDH. Như vậy, chất lượng dịch vụ GDDH được hình thành và vận hành như thế nào dưới góc nhìn chuỗi giá trị, khi tích hợp mô hình CIPO với các thang đo SERVQUAL và HEDPERF?

Xuất phát từ khoảng trống đó, bài báo này tiếp cận chất lượng dịch vụ GDDH như một chuỗi giá trị động, trong đó sự hài lòng của người học được xem là kết quả tất yếu của việc tích hợp giữa mô hình CIPO với các thang đo SERVQUAL và HEDPERF, qua đó góp phần làm rõ mối quan hệ nhân quả giữa các thành tố quản trị và cung cấp một khung lý thuyết quản trị chất lượng GDDH dựa trên chuỗi giá trị, hỗ trợ các cơ sở GDDH nâng cao hiệu quả vận hành và sự hài lòng của SV trong bối cảnh tự chủ và cạnh tranh ngày càng gia tăng.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Bài báo được thực hiện theo phương pháp nghiên cứu định tính, thông qua phân tích và tổng hợp tài liệu có hệ thống. Nguồn tài liệu được thu thập từ các cơ sở dữ liệu khoa học như Scopus, Web of Science, Google Scholar và một số nguồn học thuật chuyên ngành, dựa trên các từ khóa liên quan đến mô hình CIPO, hai thang đo SERVQUAL và HEDPERF, và chất lượng dịch vụ GDDH. Tiêu chí lựa chọn tài liệu bảo đảm tính học thuật, liên quan trực tiếp đến chủ đề nghiên cứu và giá trị nền tảng về mặt lý thuyết; đồng thời loại trừ các công trình không thuộc lĩnh vực giáo dục hoặc thiếu cơ sở khoa học rõ ràng. Quy trình phân tích tài liệu được triển khai qua các bước: (1) Hệ thống hóa các khái niệm và thành tố cốt lõi; (2) Đối chiếu, so sánh mức độ tương thích giữa mô hình và thang đo; (3) Suy luận logic nhằm xác lập mối quan hệ giữa các thành tố; và (4) Tích hợp thành khung lý thuyết quản trị chất lượng theo tiếp cận chuỗi giá trị. Trên cơ sở đó, nghiên cứu xây dựng khung phân tích ba trục tích hợp CIPO - SERVQUAL - HEDPERF, bảo đảm tính hệ thống, rõ ràng và logic học thuật của phương pháp nghiên cứu.

Mục tiêu nghiên cứu tổng quát nhằm phân tích chất lượng dịch vụ GDDH dưới góc nhìn chuỗi giá trị, thông qua việc tích hợp mô hình CIPO với các thang đo SERVQUAL và HEDPERF. Mục tiêu cụ thể tập trung vào: (1) Phân tích sự tương thích giữa mô hình CIPO với các thang đo SERVQUAL và HEDPERF; (2) Làm rõ các mối quan hệ trong chuỗi giá trị chất lượng dịch vụ, từ bối cảnh, đầu vào, quá trình đến kết quả đầu ra; (3) Đề xuất khung lý thuyết quản trị chất lượng dựa trên chuỗi giá trị CIPO, làm cơ sở cho các nghiên cứu và ứng dụng tiếp theo.

2.2. Một số khái niệm liên quan

- *Chất lượng dịch vụ (service quality)* được hiểu là mức độ mà dịch vụ được cung cấp đáp ứng hoặc vượt qua kì vọng của khách hàng. Theo Parasuraman và cộng sự (1988), chất lượng dịch vụ là kết quả của quá trình so sánh giữa kì vọng trước khi sử dụng và cảm nhận sau khi trải nghiệm dịch vụ. Khái niệm này nhấn mạnh bản chất cảm nhận và mang tính chủ quan của chất lượng dịch vụ, đồng thời phân biệt chất lượng dịch vụ với sự hài lòng - vốn là một trạng thái tâm lý ngắn hạn. Trong lĩnh vực GDDH, chất lượng dịch vụ giáo dục là một khái niệm đa chiều và mang tính tương đối, phụ thuộc vào góc nhìn của các bên liên quan. Các tiếp cận phổ biến coi chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu đào tạo, mức độ đáp ứng nhu cầu của người học và thị trường lao động, cũng như hiệu quả của quá trình chuyển hóa tri thức và năng lực. Trên cơ sở đó, bài báo này xem chất lượng dịch vụ GDDH được hiểu là mức độ đáp ứng của hệ thống giáo dục đối với nhu cầu, mong đợi và sự hài lòng của người học và các bên liên quan, thông qua việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục có giá trị.

- *Sự hài lòng của người học* được xem là phản ứng cảm nhận của người học trước chất lượng dịch vụ giáo dục mà nhà trường cung cấp. Nhiều nghiên cứu cho rằng sự hài lòng là kết quả trực tiếp của chất lượng dịch vụ cảm nhận, nhưng không đồng nhất với chất lượng dịch vụ (Parasuraman và cộng sự, 1988; Lee và Hwan, 2005). Trong nghiên cứu này, theo nhóm tác giả, sự hài lòng của người học được sử dụng như một chỉ báo đầu ra phản ánh hiệu quả vận hành của hệ thống GDDH.

- *Mô hình CIPO (Context - Input - Process - Outcome)* là một khung tiếp cận hệ thống trong quản trị và đánh giá chất lượng giáo dục, cho phép phân tích mối quan hệ nhân quả giữa bối cảnh, nguồn lực đầu vào, quá trình vận hành và kết quả đầu ra của hệ thống đào tạo (Stufflebeam, 2003). Mô hình này cung cấp nền tảng lý thuyết để tiếp cận chất lượng dịch vụ GDDH không như một kết quả đơn lẻ, mà như trạng thái vận hành của toàn bộ hệ thống.

- *Thang đo SERVQUAL* do Parasuraman và cộng sự (1988) đề xuất là một tiếp cận trong đo lường chất lượng dịch vụ, dựa trên mức độ đáp ứng kì vọng của người sử dụng. Gồm 5 yếu tố cốt lõi: độ tin cậy, khả năng đáp ứng,

năng lực đảm bảo, sự đồng cảm và tính hữu hình. SERVQUAL đã được vận dụng rộng rãi trong GDĐH nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo, dù vẫn tồn tại những hạn chế nhất định về cách tiếp cận sự kỳ vọng.

- *Thang đo HEDPERF* do Firdaus (2005) phát triển nhằm đo lường chất lượng dịch vụ trong GDĐH và các ngành dịch vụ khác. Thang đo gồm năm thành phần cốt lõi: khía cạnh học thuật, khía cạnh phi học thuật, danh tiếng, khả năng tiếp cận và chương trình đào tạo. HEDPERF được đánh giá là phù hợp trong bối cảnh GDĐH do bao quát cả hoạt động chuyên môn và trải nghiệm dịch vụ của người học, góp phần hỗ trợ đánh giá chuỗi giá trị chất lượng theo tiếp cận CIPO.

2.3. Sự tương thích giữa khung CIPO với các thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL và HEDPERF

SERVQUAL và HEDPERF là hai thang đo được sử dụng phổ biến nhằm đo lường chất lượng dịch vụ GDĐH thông qua cảm nhận của người học. Thang đo SERVQUAL do Parasuraman và cộng sự (1988) đề xuất nhằm đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên năm chiều cốt lõi: Sự tin cậy; Khả năng đáp ứng; Năng lực đảm bảo; Sự đồng cảm và Phương tiện hữu hình. Trong khi đó, HEDPERF được Firdaus (2005) phát triển như một thang đo đặc thù cho GDĐH, phản ánh cả các khía cạnh học thuật và phi học thuật của quá trình đào tạo (Firdaus, 2005).

Tuy nhiên, cả SERVQUAL và HEDPERF đều chủ yếu phản ánh trạng thái cảm nhận của người học tại một thời điểm nhất định, thiếu khả năng lý giải nguồn gốc hình thành chất lượng dịch vụ. Việc đặt các thang đo này trong khung CIPO cho phép khắc phục những hạn chế đó (Byrne, 2016; Scheerens, 2016). Cụ thể, các chiều đo của SERVQUAL và HEDPERF có thể được xem như các biến trung gian phản ánh hiệu quả vận hành cho các thành tố Context, Input và Process, từ đó dẫn đến đáp ứng được các yêu cầu về kết quả đầu ra cũng như sự hài lòng và yêu cầu về kỹ năng cần đạt được của người học. Context định hình các tiêu chuẩn và kỳ vọng; Input cung cấp năng lực nền tảng; Process đóng vai trò trung tâm trong việc chuyển hóa nguồn lực; và Outcome phản ánh giá trị gia tăng về năng lực, sự hài lòng và danh tiếng. Đây chính là khoảng trống mà nghiên cứu hướng tới làm rõ, nhằm chuyển dịch tư duy từ đo lường kết quả sang quản trị nguyên nhân trong quản lý chất lượng GDĐH.

2.4. Tích hợp khung quản trị CIPO với các thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL và HEDPERF

Khi tách rời khỏi một khung quản trị hệ thống, các thang đo SERVQUAL và HEDPERF chỉ phản ánh “trạng thái tĩnh” của chất lượng dịch vụ mà chưa lý giải được cơ chế hình thành chất lượng, ví dụ CIPO. Nên, việc tích hợp SERVQUAL và HEDPERF vào khung CIPO cho phép khắc phục hạn chế đó bằng cách đặt các thang đo vào chuỗi giá trị vận hành của hệ thống GDĐH.

2.4.1. SERVQUAL - cơ chế đo lường trung gian trong chuỗi giá trị CIPO

Theo Parasuraman và cộng sự (1988), đo lường chất lượng dịch vụ về bản chất là xác định mức độ dịch vụ được cung cấp có đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng hay không. Trên cơ sở đó, SERVQUAL được xây dựng như một công cụ/thang đo nhằm lượng hóa khoảng cách giữa kỳ vọng trước khi sử dụng và cảm nhận sau khi trải nghiệm dịch vụ. Cách tiếp cận này đã tạo nền tảng cho hàng loạt nghiên cứu tiếp theo trong nhiều lĩnh vực dịch vụ, trong đó có GDĐH. Đồng thời, nhằm tăng tính khái quát và khả năng ứng dụng, Parasuraman và cộng sự (1988) đã đưa ra thang đo SERVQUAL gồm năm chiều cốt lõi: sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực đảm bảo, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình. Thang đo này nhanh chóng trở thành công cụ phổ biến trong nghiên cứu về chất lượng dịch vụ.

Trong lĩnh vực GDĐH, SERVQUAL không chỉ phản ánh mức độ hài lòng tức thời của người học, mà còn thể hiện cảm nhận của họ về độ tin cậy của hệ thống đào tạo, năng lực chuyên môn của đội ngũ, mức độ hỗ trợ học tập và giá trị của bằng cấp trong tương lai. Theo cách tiếp cận dựa trên thuyết kỳ vọng - xác nhận, sự hài lòng của SV hình thành khi trải nghiệm học tập đáp ứng hoặc vượt qua những kỳ vọng ban đầu đối với nhà trường. Cụ thể: (1) *Sự tin cậy (Reliability)* trong GDĐH được hiểu là mức độ nhất quán giữa những cam kết đào tạo của nhà trường và thực tiễn triển khai. Điều này thể hiện ở việc chương trình đào tạo được thực hiện đúng như đề cương công bố, hoạt động giảng dạy và đánh giá diễn ra minh bạch, công bằng, cũng như giá trị pháp lý và xã hội của văn bằng được bảo đảm. Dưới lăng kính CIPO, sự tin cậy là kết quả trực tiếp của chất lượng Input (chương trình đào tạo, đội ngũ...) và hiệu quả của Process (quy trình quản lý và tổ chức đào tạo); (2) *Khả năng đáp ứng (Responsiveness)* phản ánh mức độ sẵn sàng và kịp thời của nhà trường trong việc hỗ trợ người học. Trong bối cảnh GDĐH hiện đại, yếu tố này không chỉ giới hạn ở việc giải quyết thủ tục hành chính, mà còn bao gồm sự hỗ trợ học thuật ngoài giờ, phản hồi thắc mắc, xử lý khiếu nại và khả năng thích ứng nhanh trước những thay đổi của bối cảnh, chẳng hạn như chuyển đổi sang hình thức đào tạo trực tuyến. Trong mô hình CIPO, khả năng đáp ứng thể hiện tính linh hoạt của Quy trình (Process) trước những tác động từ Bối cảnh (Context); (3) *Năng lực đảm bảo (Assurance)* liên quan đến trình độ chuyên môn, kỹ năng sư phạm và thái độ chuyên nghiệp của đội ngũ giảng viên, CBQL và nhân viên hỗ trợ. Đối với SV, năng lực đảm bảo không chỉ tạo ra sự an tâm trong quá trình học tập mà còn ảnh hưởng đến niềm tin vào cơ hội nghề nghiệp

trong tương lai. Trong mô hình CIPO, năng lực đảm bảo phụ thuộc chủ yếu vào chất lượng Đầu vào (Input), đặc biệt là nguồn nhân lực và năng lực tổ chức của cơ sở GDĐH; (4) *Sự đồng cảm (Empathy)* phản ánh mức độ cá nhân hóa trong cung ứng dịch vụ giáo dục. Đây là “tham số” đo cho thấy nhà trường có thực sự thấu hiểu nhu cầu, hoàn cảnh và năng lực khác nhau của từng nhóm SV hay không. Trong GDĐH, sự đồng cảm thể hiện qua vai trò của cố vấn học tập, các chính sách hỗ trợ tài chính, tâm lý, cũng như thiết kế lộ trình học tập linh hoạt. Dưới góc nhìn CIPO, sự đồng cảm là yếu tố then chốt giúp hệ thống chuyển từ mô hình đào tạo đại trà sang mô hình dịch vụ giáo dục chất lượng cao, gắn với đặc thù của Context và cách thức tổ chức Process; (5) *Phương tiện hữu hình (Tangibles)* là “tham số đo” phản ánh về các yếu tố vật chất và công nghệ mà người học có thể trực tiếp quan sát và trải nghiệm, bao gồm cơ sở vật chất, giảng đường, phòng thí nghiệm, thư viện, hệ thống học liệu số, nền tảng quản lý học tập và cả hình ảnh, giao diện truyền thông của nhà trường. Trong chuỗi CIPO, phương tiện hữu hình thuộc nhóm Input vật lý và công nghệ, đóng vai trò là “bằng chứng” trực quan của chất lượng dịch vụ.

Mặc dù có giá trị thực tiễn cao, SERVQUAL cũng tồn tại những hạn chế nhất định. Một số nghiên cứu cho rằng thang đo này có độ dài bảng hỏi lớn và chưa phản ánh đầy đủ vai trò của kì vọng trong đánh giá chất lượng dịch vụ. Teas (1993) chỉ ra rằng việc tập trung vào khoảng cách giữa cảm nhận và kì vọng có thể chưa phản ánh chính xác hiệu quả thực tế của dịch vụ, từ đó đề xuất các mô hình thay thế như EP (Evaluated Performance - Hiệu quả dịch vụ được đánh giá) và NQ (Normed Quality - Chất lượng được chuẩn hoá) (Teas, 1993). Tuy nhiên, trong GDĐH, SERVQUAL vẫn giữ vai trò quan trọng nhờ khả năng phản ánh trực tiếp của người học qua trải nghiệm. Dưới lăng kính CIPO, năm chiều (năm yếu tố) của SERVQUAL không được xem là các yếu tố độc lập, mà là các biến trung gian phản ánh hiệu quả vận hành của hệ thống GDĐH. Nếu CIPO được xem như “khung - cốt” quản trị, thì SERVQUAL đóng vai trò như một hệ thống “cảm biến”, giúp chuyển hóa các cảm nhận chủ quan của SV thành tín hiệu phản hồi cho nhà quản trị. Một sự suy giảm trong phương tiện hữu hình có thể truy ngược về những hạn chế trong đầu tư Input; sự suy giảm về độ tin cậy thường bắt nguồn từ những bất cập trong Process; trong khi sự thiếu đồng cảm cho thấy hệ thống chưa thích ứng tốt với Context đa dạng của người học.

Việc tích hợp SERVQUAL vào chuỗi giá trị CIPO cho phép xem Input và Process như là các biến độc lập, năm chiều của SERVQUAL là các biến trung gian, và Outcome là sự hài lòng, năng lực và giá trị cảm nhận của người học. Đặc biệt, trong bối cảnh chuyển đổi số, yếu tố Context có thể làm thay đổi trọng số của các chiều SERVQUAL, chẳng hạn khi phương tiện hữu hình không còn là không gian vật lý mà là hạ tầng số và nền tảng học tập thông minh. Như vậy, khi SERVQUAL được đặt trong khung CIPO không chỉ là công cụ đo lường chất lượng dịch vụ, mà trở thành cơ chế phản hồi có tính chiến lược trong quản trị chuỗi giá trị GDĐH, giúp nhà trường chuyển dịch từ việc xử lý những “biểu hiện bề mặt” sang điều chỉnh/xử lý nguyên nhân gốc rễ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ (bảng 1).

Bảng 1. Chuỗi giá trị chất lượng dịch vụ GDĐH theo tiếp cận CIPO - SERVQUAL

CIPO	SERVQUAL	Nội hàm cốt lõi (Đùng trong bảng hỏi)
Input	Phương tiện hữu hình (Tangibles)	Cơ sở vật chất, hạ tầng số và tài liệu học tập là bằng chứng trực tiếp của chất lượng dịch vụ giáo dục
Input	Năng lực phục vụ (Assurance)	Trình độ, uy tín và tác phong chuyên nghiệp của đội ngũ tạo dựng niềm tin và sự an tâm cho người học
Process	Sự tin cậy (Reliability)	Mức độ nhất quán giữa cam kết đào tạo và thực tế giảng dạy, đánh giá và quản lý học tập
Process	Sự đáp ứng & Đồng cảm (Responsiveness & Empathy)	Khả năng phản hồi kịp thời, linh hoạt và cá nhân hóa hỗ trợ người học trong các bối cảnh khác nhau.
Outcome	Giá trị cảm nhận tổng thể	Năng lực sau tốt nghiệp, sự hài lòng của các bên liên quan và uy tín xã hội của bằng cấp

2.4.2. HEDPERF - đo lường hiệu quả vận hành của hệ thống giáo dục đại học

HEDPERF được xem như là công cụ đo lường hiệu quả vận hành của hệ thống GDĐH trong chuỗi giá trị CIPO. Nếu SERVQUAL đóng vai trò như “cảm biến trải nghiệm” phản ánh cảm nhận chủ quan của người học, thì HEDPERF cho phép nhà quản trị nhìn nhận chất lượng dưới lăng kính hiệu suất vận hành học thuật và tổ chức. Cụ thể: (1) *Khía cạnh học thuật (Academic Aspects)* là thành tố trung tâm của HEDPERF, phản ánh trực tiếp chất lượng của quá trình đào tạo: Các biến quan sát trong nhóm này bao gồm năng lực chuyên môn của giảng viên, khả năng truyền đạt, tính công bằng trong đánh giá và mức độ sẵn sàng hỗ trợ học thuật cho SV. Dưới lăng kính CIPO, khía cạnh học thuật là phân tích tủy nhất của Process, được xây dựng trên nền tảng Input là chất lượng đội ngũ giảng viên và chương trình đào tạo. Hiệu quả của thành tố này quyết định trực tiếp giá trị học thuật mà SV tích lũy được trong

suốt quá trình học tập; (2) *Khía cạnh hành chính (phi học thuật) (Non-academic Aspects) tập trung vào vai trò của các đơn vị hỗ trợ như phòng đào tạo, công tác SV, văn phòng khoa và các bộ phận hành chính khác*: Nội dung đánh giá bao gồm độ chính xác của hồ sơ, thái độ phục vụ, tính bảo mật thông tin và tốc độ giải quyết thủ tục. Khi đặt trong chuỗi CIPO, khía cạnh phi học thuật có thể được xem như “hệ điều hành” của Process, bảo đảm cho quá trình đào tạo vận hành thông suốt và không bị gián đoạn. Một bộ máy hành chính thiếu hiệu quả có thể làm suy giảm nghiêm trọng giá trị của các hoạt động học thuật, dù chất lượng giảng dạy có cao đến đâu; (3) *Yếu tố danh tiếng (Reputation)*: Là điểm khác biệt nổi bật của HEdPERF so với SERVQUAL. Danh tiếng phản ánh hình ảnh, uy tín học thuật của cơ sở đào tạo, chất lượng SV tốt nghiệp và mức độ ưu tiên của nhà tuyển dụng. Trong khung CIPO, danh tiếng không chỉ là kết quả của Outcome, mà còn tạo ra một vòng phản hồi ngược trở lại Context, giúp cơ sở GDĐH thu hút SV giỏi, giảng viên chất lượng cao và các nguồn lực xã hội khác. Do đó, danh tiếng đóng vai trò như một chỉ báo chiến lược của chất lượng dịch vụ GDĐH trong dài hạn; (4) *Chương trình đào tạo và khả năng tiếp cận (Programme Issues/Access)*: Phản ánh mức độ linh hoạt, tính ứng dụng và sự đa dạng của các chương trình giáo dục. Các nội dung như khả năng lựa chọn môn học, cập nhật chương trình theo nhu cầu thị trường lao động và mức độ phù hợp với định hướng nghề nghiệp của SV là những yếu tố cốt lõi trong nhóm này. Khi kết nối với CIPO, đây chính là thiết kế của Input, nhằm đáp ứng yêu cầu của Context trong nền kinh tế tri thức và thị trường lao động biến động; (5) *Sự thấu hiểu (Understanding)*: Phản ánh khả năng của nhà trường trong việc nhận diện và đáp ứng các nhu cầu cụ thể của người học. Các nội dung liên quan bao gồm sự quan tâm đến định hướng nghề nghiệp cá nhân, các dịch vụ tư vấn học tập, tư vấn tâm lý và hỗ trợ phát triển cá nhân. Dưới góc nhìn CIPO, đây là biểu hiện của mức độ sâu về tương tác trong Process, cho thấy vai trò chủ động của nhà trường trong việc đồng hành cùng SV trong suốt quá trình đào tạo; (6) *Điều kiện cơ sở vật chất và tiện nghi (Physical Facilities)*: Được xem là sự mở rộng của yếu tố hữu hình trong SERVQUAL, nhưng được tiếp cận theo hướng phục vụ trực tiếp cho hoạt động học tập và nghiên cứu. Các nội dung đánh giá bao gồm thư viện số, phòng thí nghiệm chuyên dụng, không gian tự học và các trang thiết bị hỗ trợ học tập. Trong chuỗi CIPO, đây là thành phần của Input vật chất, tạo điều kiện cho Process đào tạo diễn ra hiệu quả (Firdaus, 2005; Porter, 1998) (bảng 2).

Bảng 2. Liên kết thang đo HEdPERF trong chuỗi giá trị CIPO của chất lượng dịch vụ GDĐH

CIPO	HEdPERF	Nội hàm cốt lõi (Đùng trong bảng hỏi)
Context	Danh tiếng	Uy tín học thuật và hình ảnh xã hội của cơ sở đào tạo. Danh tiếng có tạo lợi thế cạnh tranh và thu hút nguồn lực?
Input	Chương trình & cơ sở vật chất	Thiết kế chương trình, tính ứng dụng và điều kiện vật chất đào tạo. Đầu vào có phù hợp bối cảnh và chiến lược phát triển?
Process	Học thuật & hành chính	Chất lượng giảng dạy, đánh giá và hiệu quả vận hành hành chính. Quá trình đào tạo có được vận hành hiệu quả không?
Process	Sự thấu hiểu	Mức độ tương tác, tư vấn và cá nhân hóa trải nghiệm học tập. Nhà trường có đáp ứng nhu cầu cá nhân người học?
Outcome	Danh tiếng & năng lực	Năng lực nghề nghiệp tốt nghiệp và đóng góp vào uy tín nhà trường. Kết quả đào tạo có tạo giá trị gia tăng bền vững?

Nội dung trên đã làm rõ vai trò bổ trợ giữa SERVQUAL và HEdPERF trong phân tích chuỗi giá trị chất lượng dịch vụ GDĐH theo tiếp cận CIPO. SERVQUAL được sử dụng như cơ chế đo lường trung gian, phản ánh trải nghiệm và cảm nhận của người học đối với hiệu quả của Input và Process thông qua các chiều/yếu tố chất lượng cốt lõi. Trong khi đó, HEdPERF tiếp cận chất lượng dịch vụ GDĐH dưới góc độ hiệu quả vận hành của hệ thống giáo dục, làm rõ các thành tố học thuật, hành chính và danh tiếng gắn với giá trị đầu ra. Việc tích hợp SERVQUAL và HEdPERF trong khung CIPO cho phép kết nối trải nghiệm của người học với logic quản trị và hiệu quả của hệ thống. Qua đó, chất lượng dịch vụ GDĐH được nhìn nhận không chỉ như mức độ hài lòng tức thời, mà như một chuỗi giá trị động, trong đó các nguồn lực đầu vào được chuyển hóa thông qua quá trình đào tạo thành năng lực, danh tiếng và giá trị bền vững cho cơ sở GDĐH và xã hội.

2.5. Đề xuất khung lý thuyết quản trị chất lượng dựa trên chuỗi giá trị CIPO

Chất lượng không được xem là một trạng thái tĩnh ở đầu ra, mà là giá trị được kiến tạo liên tục thông qua sự vận hành và tương tác của 04 thành tố: (1) *Bối cảnh (Context)* định hình chuẩn mực và kì vọng chất lượng; (2) *Đầu vào (Input)* cung cấp các nguồn lực nền tảng; (3) *Quá trình (Process)* giữ vai trò trung tâm trong việc chuyển hóa nguồn lực thành những trải nghiệm trong đào tạo; (4) *Đầu ra (Outcome)* phản ánh giá trị gia tăng về năng lực, sự hài lòng

và uy tín. Điểm cốt lõi của khung CIPO là cơ chế phản hồi vòng kín, cho phép truy xuất các hiệu quả chất lượng được đo lường bởi SERVQUAL và HEdPERF về các khâu vận hành tương ứng trong chuỗi giá trị. Qua đó, khung lý thuyết này tạo nền tảng cho việc tích hợp các thang đo cảm nhận vào một mô hình quản trị chất lượng mang tính hệ thống, động và định hướng cải tiến liên tục trong GDĐH.

3. Kết luận

Trên cơ sở phân tích và tổng hợp lý thuyết, bài báo cho thấy chất lượng dịch vụ giáo dục không được hiểu như một trạng thái tĩnh hay chỉ số đầu ra, mà là giá trị được kiến tạo liên tục thông qua sự vận hành và tương tác của các thành tố Bối cảnh, Đầu vào, Quá trình và Đầu ra của hệ thống giáo dục. Việc đặt SERVQUAL và HEdPERF trong khung CIPO cho phép kết nối các đo lường cảm nhận của người học với logic vận hành của hệ thống, từ đó làm rõ các mối quan hệ nhân quả giữa quản trị nguồn lực, tổ chức quá trình đào tạo và kết quả đầu ra. Về mặt lý luận, bài báo góp phần mở rộng cách tiếp cận nghiên cứu chất lượng dịch vụ GDĐH theo hướng hệ thống và động, vượt ra khỏi các tiếp cận đo lường thuần túy. Về mặt quản trị, khung CIPO tích hợp được đề xuất cung cấp một công cụ tư duy giúp các cơ sở GDĐH chuyển dịch từ xử lý các biểu hiện bề mặt của chất lượng sang quản trị các nguyên nhân gốc rễ trong chuỗi giá trị đào tạo, qua đó hỗ trợ cải tiến chất lượng một cách bền vững trong bối cảnh tự chủ và cạnh tranh ngày càng gia tăng.

Hạn chế của bài báo là kết quả nghiên cứu chưa có điều kiện kiểm nghiệm trong bối cảnh thực tiễn của thể chế. Các nghiên cứu tiếp theo cần kiểm định mô hình/khung lý thuyết bằng phương pháp định lượng (như SEM), so sánh giữa các loại hình đào tạo và xem xét các biến điều tiết nhằm đánh giá tính khái quát và khả năng ứng dụng của khung lý thuyết đề xuất.

Tài liệu tham khảo

- Byrne, B. M. (2016). *Structural Equation Modeling With AMOS*. <https://www.routledge.com/Structural-Equation-Modeling-With-AMOS-Basic-Concepts-Applications-and-Programming-Third-Edition/Byrne/p/book/9781138797031>
- Đảng Cộng sản Việt Nam (2021). *Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*. Thư viện Quốc gia Việt Nam.
- Firdaus, A. (2005). HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305-328. <https://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- Harvey, L., & Green, D. (2006). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. <https://doi.org/10.1080/02602930180102>
- Lee, M. C., & Hwan, I. S. (2005). Relationships among service quality, customer satisfaction and profitability in the Taiwanese banking industry. *International Journal of Management*, 22(4), 635-648.
- Marginson, S. (2007). The public/private divide in higher education: A global revision. *Higher Education*, 53(3), 307-333. <https://doi.org/10.1007/s10734-005-8230-y>
- OECD (2019). *Benchmarking higher education system performance: Conceptual framework and data*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/06/benchmarking-higher-education-system-performance_bf779568/be5514d7-en.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Porter, M.E. (1998). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Scheerens, J. (2016). *Educational Effectiveness and Ineffectiveness: A Critical Review of the Knowledge Base*. Springer Dordrecht. <https://doi.org/10.1007/978-94-017-7459-8>
- Stufflebeam, D. L. (2003). The CIPP model for evaluation. In Kellaghan, T., Stufflebeam, D. L. (Eds.), *International handbook of educational evaluation* (pp. 31-62). Springer. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-010-0309-4_4
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34. <https://doi.org/10.2307/1252216>