

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI



TÔ THÀNH TRUNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ CHUNG
CƠ TẠI MỘT SỐ KHU ĐÔ THỊ MỚI QUẬN BẮC TỪ LIÊM**

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH

Hà Nội - 2025

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI



TÔ THÀNH TRUNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ CHUNG
CƠ TẠI MỘT SỐ KHU ĐÔ THỊ MỚI QUẬN BẮC TỪ LIÊM**

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: TS. Nguyễn Thị Nguyệt Dung

Hà Nội - 2025

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi và được sự hướng dẫn khoa học của TS. Nguyễn Thị Nguyệt Dung. Các nội dung nghiên cứu trong đề án “Nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm” của tôi là trung thực và chưa công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được cá nhân thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ nguồn gốc. Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung bài đề án của mình

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

TM. Khoa chuyên môn

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa học Cao học chuyên ngành Quản trị kinh doanh và đề án này tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc tới:

Quý Thầy, Cô Trường Đại học Công Nghiệp - Quản trị kinh doanh nói chung và Quý Thầy, Cô khoa đào tạo Sau đại học nói riêng đã hết lòng giúp đỡ, truyền đạt những kiến thức hữu ích và quý giá trong suốt thời gian tôi theo học tại trường. Đặc biệt, xin được gửi lời cảm ơn sâu sắc đến TS. Nguyễn Thị Nguyệt Dung - người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ và chỉ bảo về mặt chuyên môn trong quá trình thực hiện đề tài. Với sự nhiệt tình và đầy trách nhiệm của Tiến sĩ đã giúp tôi trong suốt thời gian thực hiện đề án này từ khi hình thành ý tưởng cho đến khi hoàn thành bài luận của mình.

Tôi xin chân thành cảm ơn tất cả bạn bè, đồng nghiệp đã tạo điều kiện cho tôi trong quá trình nghiên cứu khoa học và đã dành thời gian quý báu của mình tham gia phòng vấn, xin cảm ơn những người đã giúp tôi trả lời bảng hỏi khảo sát làm nguồn dữ liệu cho bài phân tích và nghiên cứu của bài luận. Tôi cũng xin cảm ơn các bạn, các anh chị đang theo học lớp QTKD..... đã cùng tôi trao đổi trong học tập, chia sẻ kinh nghiệm thực tế cũng như hỗ trợ tôi trong quá trình làm đề án.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến gia đình, những người thân đã luôn tin tưởng, động viên và tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tôi học tập. Tôi xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài/ Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu của đề tài	3
3. Đối tượng nghiên cứu.....	3
3.1. Đối tượng nghiên cứu	3
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Phương pháp nghiên cứu.....	4
4.1. Phương pháp nghiên cứu định tính	4
4.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng.....	4
a. Thiết kế bảng hỏi.....	4
b. Phương pháp chọn mẫu.....	5
c. Kích thước mẫu	6
d. Quy trình khảo sát.....	7
5. Câu hỏi nghiên cứu đề án	7
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	8
6.1. Ý nghĩa khoa học:	8
6.2. Ý nghĩa thực tiễn.....	8
7. Kết cấu đề án tốt nghiệp	8
CHƯƠNG 1- TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN	9

1.1. Một số khái niệm cơ bản	9
1.1.1. Chất lượng.....	9
1.1.2. Dịch vụ	10
1.1.3. Chất lượng dịch vụ.....	12
1.1.4. Thành phần và công cụ đo lường chất lượng dịch vụ.....	13
1.2. Đặc điểm và sự cần thiết nâng cao chất lượng dịch vụ.....	14
1.2.1. Đặc điểm chất lượng dịch vụ	14
1.2.2. Sự cần thiết nâng cao chất lượng dịch vụ	15
1.3. Mô hình nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ.....	17
1.3.1. Mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng Gronroos.....	17
1.3.2. Mô hình chất lượng dịch vụ dựa trên khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL).....	18
1.3.3. Mô hình chất lượng dịch vụ dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor	21
1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ	22
1.4.1. Đánh giá về độ tin cậy	22
1.4.2. Đánh giá về đáp ứng	23
1.4.3. Đánh giá sự đảm bảo.....	24
1.4.4. Đánh giá về đồng cảm.....	24
1.4.5. Đánh giá về yếu tố hữu hình	25
1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.....	25
1.5.1. Các yếu tố vĩ mô	25

1.5.2. Các yếu tố vi mô	26
1.6. Tổng quan nghiên cứu	28
1.6.1. Nghiên cứu trong nước	28
1.6.2. Nghiên cứu nước ngoài	29
1.6.3. Tổng hợp các nghiên cứu	30
1.7. Mô hình nghiên cứu đề xuất và giả thuyết nghiên cứu	32
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	38
CHƯƠNG 2: BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	39
2.1. Tổng quan về thị trường chung cư tại quận Bắc Từ Liêm:	39
2.1.1. Khái quát về căn hộ chung cư:	39
2.1.2 Đặc điểm của các dự án chung cư tại quận Bắc Từ Liêm:	39
2.1.2.1. Giá căn hộ chung cư	40
2.1.2.2 Các dự án nổi bật	40
2.2. Các sản phẩm và dịch vụ quản lý chung cư:	42
2.3. Quy trình hoạt động dịch vụ quản lý chung cư	43
2.4. Cơ cấu tổ chức của Ban quản lý chung cư	45
2.5. Kết quả kinh doanh những năm gần đây	47
2.6. Thực trạng tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm	50
2.6.1. Cơ sở vật chất	50
2.6.2. Dịch vụ cung cấp	52
2.6.3. Quy trình cung cấp dịch vụ	54
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	56
CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	57

3.1. Thực trạng chất lượng dịch vụ quản lý chung cư:	57
3.2. Kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm	59
3.2.1. Đặc điểm mẫu khảo sát	59
3.2.2. Thống kê mô tả mẫu	65
3.3. Phân tích chất lượng dịch vụ quản lý chung cư	67
3.3.1. Phân tích kết quả khảo sát cư dân về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm	68
3.3.1.1 Yếu tố “Sự tin cậy”	68
3.3.1.2 Yếu tố “Sự đáp ứng”	70
3.3.1.3 Yếu tố “Sự đảm bảo”	71
3.3.1.4 Yếu tố “Sự đồng cảm”	73
3.3.1.5 Yếu tố “Phương tiện hữu hình”	75
3.3.2. Biểu đồ Holsat.....	77
3.3.2.1. Chủ thể sử dụng biểu đồ:	77
3.3.2.2. Giải thích các điểm A, B và C trên biểu đồ	77
3.3.2.4. Ý nghĩa của các số liệu:	78
3.4 Nhận xét về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm.....	80
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	83
CHƯƠNG 4: THẢO LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH	84
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển của Ban Quản lý Chung cư Quận Bắc Từ Liêm.....	84

4.1.1. Định hướng	84
4.1.2. Mục tiêu phát triển	85
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới Quận Bắc Từ Liêm	86
4.2.1. Giải pháp về “Sự tin cậy”	86
4.2.2. Giải pháp về “Sự đáp ứng”	88
4.2.3. Giải pháp về “Sự đảm bảo”	92
4.2.4. Giải pháp về “Sự đồng cảm”	95
4.2.5. Giải pháp về “Phương tiện hữu hình”	98
KẾT LUẬN CHƯƠNG 4.....	102
KẾT LUẬN	103
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	105
PHỤ LỤC	108
PHỤ LỤC 2: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHÍNH THỨC	116
PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN	116
PHẦN II: NỘI DUNG CHÍNH	117

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1. Tổng hợp nghiên cứu trong và ngoài nước.....	30
Bảng 1.2. Mô tả các biến trong mô hình nghiên cứu đề xuất	33
Bảng 2.1. Kết quả kinh doanh của Ban Quản lý Chung cư giai đoạn 2021 – 2023 (tỷ đồng)	47
Bảng 2.2. Không gian và tiện nghi.....	50
Bảng 2.3. Tình trạng thiết bị và cơ sở vật chất	51
Bảng 2.4. Danh mục dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội.....	52
Bảng 3.1. Thống kê mẫu nghiên cứu	65
Bảng 3.2. Kết quả của cư dân về yếu tố “Sự tin cậy”	68
Bảng 3.3. Kết quả của cư dân về yếu tố “Sự đáp ứng”	70
Bảng 3.4. Kết quả của cư dân về yếu tố “Sự đảm bảo”	71
Bảng 3.5. Kết quả của cư dân về yếu tố “Sự đồng cảm”	73
Bảng 3.6. Kết quả của cư dân về yếu tố “Phương tiện hữu hình”	75
Bảng 4.1. Quy trình dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới	86
Bảng 4.2. Lịch tổ chức gặp gỡ cư dân	87
Bảng 4.3. Các tài liệu dịch vụ cần cải thiện.....	88
Bảng 4.4. Nội dung khóa đào tạo kỹ năng tương tác cho nhân viên	89
Bảng 4.5. Quy trình phản hồi nhanh từ cư dân	90
Bảng 4.6. Các kênh và thời gian hỗ trợ cư dân.....	91
Bảng 4.7: Thời gian và nội dung khảo sát cư dân.....	92
Bảng 4.8: Quy trình kiểm tra chất lượng dịch vụ định kỳ	93
Bảng 4.9: Quy trình thu thập và xử lý phản hồi từ cư dân.....	94
Bảng 4.10: Quy trình xây dựng và nâng cao sự đồng cảm trong dịch vụ.....	97
Bảng 4.11. Kế hoạch nâng cấp cơ sở vật chất	100

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronroos (1984).....	18
Hình 1.2: Mô hình 5 khoảng trống chất lượng dịch vụ.....	20
Hình 1.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất	32
Hình 2.1. Quy trình hoạt động của Ban quản lý một số chung cư.....	43
Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Chung cư.....	46
Biểu đồ 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ban quản lý chung cư giai đoạn 2021-2023	49
Biểu đồ 3.1. Thống kê theo giới tính	59
Biểu đồ 3.2 Thống kê theo độ tuổi.....	60
Biểu đồ 3.3.: Thống kê theo nghề nghiệp	61
Biểu đồ 3.4: Thống kê theo thu nhập	62
Biểu đồ 3.5: Thống kê dịch vụ khách sử dụng.....	63
Biểu đồ 3.6: Thống kê tần suất khách sử dụng dịch vụ	64
Biểu đồ 3.7: Thống kê phương tiện cư dân biết đến dịch vụ.....	65
Hình 3.8: Đồ thị Holsat	78
Hình 3.9. Chất lượng dịch vụ quản lý chung cư trên đồ thị Holsat	79

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài/ Tính cấp thiết của đề tài

Tính cấp thiết:

Ngày nay con người đang sống trong một môi trường đang ngày càng hướng tới một nền kinh tế dựa trên dịch vụ. Các dịch vụ là một bộ phận không nhỏ của nền kinh tế, được coi là trái tim của việc tạo ra giá trị trong nền kinh tế. Do vai trò ngày càng tăng của các tổ chức cung cấp dịch vụ trong các lĩnh vực của nền kinh tế và tầm quan trọng của chất lượng trong các lĩnh vực cạnh tranh, các tổ chức dịch vụ phải hướng tới quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ với cách tiếp cận năng động và chiến lược, hiểu rõ về tình trạng chất lượng của dịch vụ, những mong đợi của cư dân và các đặc điểm chung về chất lượng của họ. Dịch vụ là loại hàng hóa vô hình và được coi là một phần không thể thiếu của các nhà cung cấp dịch vụ, do đó việc đánh giá của họ đối với cư dân là khó khăn hơn. Việc nhận biết và phân tích các khía cạnh của chất lượng dịch vụ và tầm quan trọng của từng khía cạnh này đối với cư dân cũng như kỳ vọng là bước đầu tiên để cung cấp dịch vụ với chất lượng cho cư dân và làm hài lòng họ. Nâng cao chất lượng dịch vụ là một trong những cấu trúc quan trọng để giải thích và chứng minh cho các mục tiêu liên quan đến tương lai và các tác động mong muốn đối với kết quả tài chính và hiệu quả của doanh nghiệp là một trong những chiến lược quan trọng cho sự tồn tại của một công ty. Quá trình kiểm tra, đánh giá và xem xét tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ đã được nhiều nhà nghiên cứu nỗ lực để tìm hiểu các khía cạnh của chất lượng dịch vụ. Kể từ mô hình chất lượng dịch vụ đầu tiên được cung cấp bởi Parasuraman và cộng sự, các mô hình khác nhau được đề xuất và thử nghiệm để xác định các khía cạnh của chất lượng dịch vụ. Nâng cao chất lượng dịch vụ đóng vai trò hết sức quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Không ngừng đảm bảo, cải tiến chất lượng sản phẩm và

dịch vụ nhằm thoả mãn nhu cầu ngày càng tăng của cư dân là một nhiệm vụ quan trọng thiết yếu. Bởi vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ là một việc làm cấp thiết đối với bất cứ doanh nghiệp nào.

Từ góc nhìn của người dân (cư dân), trước khi quyết định mua nhà tại các khu đô thị mới hoặc chung cư, họ thường chú ý kỹ lưỡng đến các yếu tố hữu hình như quy hoạch cơ sở hạ tầng kỹ thuật và xã hội, bao gồm giao thông, trường học, bệnh viện, vệ sinh môi trường, cây xanh, bãi đỗ xe ô tô, nhà hàng, khu vui chơi, siêu thị... Tuy nhiên, chỉ khi nhận bàn giao nhà và chuyển đến sinh sống, họ mới thực sự nhận ra vai trò quan trọng của dịch vụ quản lý chung cư đối với chất lượng cuộc sống. Tại một số khu đô thị mới ở Quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội, dịch vụ quản lý chung cư là một lĩnh vực đặc thù, chủ yếu được cung cấp bởi Ban quản lý do chủ đầu tư thành lập. Việc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ gặp nhiều khó khăn, do đó, việc đảm bảo sự hài lòng của cư dân trở thành trách nhiệm xã hội mà các đơn vị quản lý cần thực hiện.

Qua nghiên cứu thực trạng về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại Quận Bắc Từ Liêm, có thể thấy rằng người dân đánh giá chất lượng dịch vụ này ở mức trung bình. Luận văn sẽ tập trung phân tích mức độ hài lòng của cư dân và vai trò của các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ quản lý chung cư trong việc ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ.

Xuất phát từ ý nghĩa về mặt lý luận và thực tiễn đã được phân tích như trên, việc nâng cao chất lượng dịch vụ là vô cùng quan trọng đối với mọi tổ chức. Để giúp hoạch định kế hoạch phát triển dịch vụ chung cư đúng đắn và hiệu quả, là cơ sở để xác định mục tiêu, giải pháp nhằm điều chỉnh lộ trình phát triển dịch vụ chung cư trong thời gian tới. Tác giả quyết định lựa chọn

nghiên cứu. "*Nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm*" làm đề tài đề án thạc sĩ.

2. Mục tiêu của đề tài

Mục tiêu chung: Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ quản lý tại các chung cư thuộc quận Bắc Từ Liêm và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý.

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, đề án tập trung giải quyết các mục tiêu cụ thể như:

- Tổng hợp và phân tích cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ.
- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ quản lý chung cư và các yếu tố ảnh hưởng các chung cư quận Bắc Từ Liêm.
- Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại quận Bắc Từ Liêm.

3. Đối tượng nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chất lượng dịch vụ quản lý chung cư.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian:

Đề án tập trung nghiên cứu tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm: Goldmark City, Ecohome, Green Star

- Về thời gian:

Đề án nghiên cứu vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ chất lượng dịch vụ quản lý chung cư với dữ liệu có liên quan được thu thập trong khoảng thời gian từ năm 2021 đến năm 2023 và đề xuất giải pháp hoàn thiện chất lượng dịch vụ Bắc Từ Liêm đến năm 2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

Trong đề tài nghiên cứu về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư thuộc một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm:, nghiên cứu định tính sẽ tập trung vào việc phỏng vấn sâu các cư dân đại diện tại các chung cư thuộc khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm: Goldmark City Ecohome, Greenstar. Lựa chọn cư dân có thời gian sinh sống khác nhau, độ tuổi, nghề nghiệp đa dạng để đảm bảo tính đại diện.. Ngoài ra, để có cái nhìn toàn diện hơn về chất lượng dịch vụ từ phía cung cấp, đề tài sẽ phỏng vấn đại diện ban quản lý, bao gồm: Ban quản lý, đại diện chủ đầu tư các chung cư để tìm hiểu quy trình vận hành, quản lý dịch vụ, những khó khăn, thách thức từ phía ban quản lý, cũng như các giải pháp đang được áp dụng để nâng cao chất lượng dịch vụ. Cuộc phỏng vấn sẽ dựa trên một số câu hỏi đã được chuẩn bị trước, xuất phát từ lý thuyết về chất lượng dịch vụ và các nghiên cứu trước đây. Trên cơ sở khung lý thuyết nghiên cứu về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư, tác giả tiến hành thiết kế mẫu điều tra đánh giá chất lượng dịch vụ của chung cư, các câu hỏi được sử dụng là câu hỏi đóng được thiết kế trên thang điểm 5.

4.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng

a. Thiết kế bảng hỏi

- Phương pháp khảo sát: phương pháp này được sử dụng để thu thập dữ liệu về cảm nhận và kỳ vọng của cư dân đối với dịch vụ quản lý chung cư.

Phiếu khảo sát sử dụng thang Likert 5 điểm để đo lường 2 nội dung là “Cảm nhận” và “Kỳ vọng” của cư dân về 18 yếu tố chất lượng dịch vụ quản lý chung cư. Trong đó: 1 – Rất yếu, 2 – Yếu, 3 – Trung Bình, 4 - Tốt, 5 - Rất tốt.

- Đề tài sử dụng bảng câu hỏi khảo sát nhằm đo lường chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm. Bảng hỏi được thiết kế dựa trên thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 điểm (hoàn toàn không đồng ý) đến 5 điểm (hoàn toàn đồng ý), nhằm đo lường sự đánh giá của cư dân về mức độ quan trọng của các yếu tố dịch vụ. Nội dung bảng hỏi được chia làm ba phần chính:

Thông tin cá nhân: Cư dân cung cấp thông tin về giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, cũng như thông tin về dịch vụ đã sử dụng, thời gian sử dụng và tần suất sử dụng dịch vụ tại các chung cư thuộc khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm

Sử dụng dịch vụ tại các chung cư thuộc khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm: Các câu hỏi liên quan đến thời gian đến các khía cạnh cụ thể của dịch vụ, loại hình dịch vụ đã trải nghiệm và tần suất sử dụng dịch vụ.

Cảm nhận về dịch vụ: Phần này khảo sát mức độ đánh giá của cư dân đối với các yếu tố như chất lượng dịch vụ của các chung cư thuộc khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm.

b. Phương pháp chọn mẫu

Mẫu nghiên cứu:

Đây là tập hợp các đối tượng (ví dụ: cá nhân, hộ dân) được lựa chọn từ tổng thể cư dân sống tại các chung cư ở khu vực quận Bắc Từ Liêm để tham gia khảo sát. Trong nghiên cứu này, mẫu nghiên cứu được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất. Phương pháp này giúp dễ tiếp cận đối tượng khảo sát nhưng có thể hạn chế về tính đại diện.

Trong bài nghiên cứu này, tác giả dùng phương pháp chọn mẫu phi xác suất. Ưu điểm của phương pháp này là dễ dàng trong việc chọn mẫu khảo sát.

Khi sử dụng phương pháp này sẽ giúp chúng ta dễ dàng đến gần và tìm kiếm thông tin hơn. Đồng thời, phương pháp này được áp dụng rộng rãi và phổ biến trong các bài nghiên cứu.

Sau khi hoàn thành việc thu thập số liệu sẽ tiến hành sàng lọc bằng cách giữ lại các số liệu phù hợp và loại trừ những cái không phù hợp. Để tiến hành phân tích thì tác giả sẽ bắt đầu mã hóa, làm sạch và nhập dữ liệu.

c. Kích thước mẫu

Đây là số lượng đối tượng (phiếu khảo sát) cần thu thập từ mẫu nghiên cứu để đảm bảo tính hợp lệ và đủ số liệu cho việc phân tích. Trong đề án, kích thước mẫu được tính theo hai công thức tham khảo như sau:

Theo Tabachnick & Fidell (1991) về kích thước mẫu được tính bởi công thức sau:

$N \geq 8m + 50$, trong đó N là số lượng mẫu khảo sát và m là số biến độc lập.

Trong bài nghiên cứu này, tác giả đã đưa ra 5 biến độc lập bao gồm: “Phương tiện hữu hình”, “Độ tin cậy”, “Sự đồng cảm”, “Năng lực phục vụ”, “Sự đảm bảo” vậy nên khi tính theo công thức thì ta có cỡ mẫu là:

$$N=8*5+50=90$$

Theo Hair & cộng sự (1998) thì số lượng mẫu phải lớn gấp 5 lần số nhân tố biến phân tích $N \geq 5k$. Trong bài nghiên cứu này, tác giả đã đưa ra 5 biến quan sát và 33 câu hỏi khảo sát, vậy khi tính theo công thức thì ta có số mẫu tối thiểu là:

$$N=5*33=165$$

Theo kết quả tính toán, số lượng mẫu tối thiểu cần thiết là 165, tuy nhiên, tác giả dự kiến khảo sát 300 phiếu. Do hạn chế về kinh phí, nhóm

nghiên cứu chọn kích cỡ mẫu với sai số 3% và áp dụng phương pháp chọn ngẫu nhiên đơn giản. Tổng cộng 300 bảng hỏi đã được phát trực tiếp cho các hộ dân tại các chung cư ở Quận Bắc Từ Liêm thông qua các cộng tác viên trong khoảng thời gian từ ngày 1/10/2024 đến 15/10/2024. Kết quả, nhóm nhận lại 217 phiếu, đạt tỷ lệ 72,3%. Sau khi kiểm tra và xử lý dữ liệu, có 210 phiếu hợp lệ, chiếm 96,77% số phiếu thu về.

d. Quy trình khảo sát

Kết quả từ các cuộc phỏng vấn định tính ban đầu sẽ là cơ sở để hoàn thiện bảng hỏi thang đo chính thức. Sau khi thiết kế bảng hỏi sơ bộ, một cuộc khảo sát thử nghiệm với 30 cư dân sẽ được tiến hành. Kết quả này sẽ giúp điều chỉnh và hoàn thiện bảng hỏi trước khi đưa vào khảo sát chính thức. Đối với khảo sát chính thức, mỗi phòng dịch vụ của các chung cư quận Bắc Từ Liêm sẽ tiến hành phỏng vấn khoảng 40 cư dân, đảm bảo thu thập đủ dữ liệu để đánh giá chất lượng dịch vụ của một số chung cư.

Số phiếu đã phát: 300

Số phiếu hợp lệ: 210

5. Câu hỏi nghiên cứu đề án

Để đạt được mục đích và mục tiêu nghiên cứu, đồng thời trên cơ sở tổng quan tài liệu sơ bộ. Đề án đề xuất một số câu hỏi nghiên cứu như sau:

- Thực trạng chất lượng dịch vụ quản lý chung cư quận Bắc Từ Liêm như thế nào?
- Những giải pháp nào giúp nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư ở quận Bắc Từ Liêm?

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

6.1. Ý nghĩa khoa học:

Đề án đã góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng dịch vụ. Cụ thể là: tổng hợp và rút ra khái niệm về chất lượng dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ; đặc điểm, vai trò và sự cần thiết nâng cao chất lượng dịch vụ, các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ; và bài học kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư ở một số khu đô thị mới thành phố Hà Nội

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Những đóng góp về mặt giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm

7. Kết cấu đề án tốt nghiệp

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, danh mục bảng hình, danh mục từ viết tắt, phụ lục và tài liệu tham khảo. Nội dung chính của đề án gồm có bốn chương như sau:

Chương 1: Tổng quan nghiên cứu và cơ sở lý luận

Chương 2: Bối cảnh nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Kết quả nghiên cứu

Chương 4: Thảo luận và hàm ý chính sách

CHƯƠNG 1- TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1. Một số khái niệm cơ bản

1.1.1. Chất lượng

Chất lượng là một khái niệm đã xuất hiện từ lâu và được sử dụng phổ biến trong mọi lĩnh vực hoạt động của con người. Tuy nhiên, hiểu như thế nào là chất lượng lại là vấn đề không hề đơn giản. Đây là một phạm trù rất rộng và phức tạp, phản ánh tổng hợp các nội dung kỹ thuật, kinh tế và xã hội. Đứng ở những góc độ khác nhau và tùy theo mục tiêu, nhiệm vụ sản xuất kinh doanh có thể đưa ra những quan niệm về chất lượng xuất phát từ sản phẩm, từ nhà sản xuất hay từ đòi hỏi của thị trường. [1]

Quan niệm xuất phát từ sản phẩm cho rằng chất lượng sản phẩm được phản ánh bởi các thuộc tính đặc trưng của sản phẩm đó. Chất lượng là tổng thể những thuộc tính sản phẩm được xác định bằng những thông số có thể đo được hoặc so sánh được, những thông số này lấy ngay trong sản phẩm đó hoặc giá trị sử dụng của nó.

Theo quan niệm của các nhà sản xuất thì chất lượng là sự hoàn hảo, phù hợp của một sản phẩm/ dịch vụ với một tập hợp các yêu cầu hoặc tiêu chuẩn, quy cách đã được xác định trước, chẳng hạn: chất lượng là tổng hợp những tính chất đặc trưng của sản phẩm thể hiện mức độ thỏa mãn các yêu cầu định trước cho nó trong điều kiện kinh tế, xã hội nhất định. [2]

Trong nền kinh tế thị trường đã có hàng trăm định nghĩa về chất lượng được đưa ra bởi các tác giả khác nhau. Những khái niệm chất lượng này xuất phát và gắn bó chặt chẽ với các yếu tố cơ bản của thị trường như nhu cầu, cạnh tranh, giá cả. Có thể xếp chúng trong một nhóm chung là “quan niệm chất lượng hướng theo thị trường”. Đại diện cho nhóm này là một số định nghĩa sau:

Theo Deming: “Chất lượng là mức độ dự đoán trước về tính đồng đều và có thể tin cậy được, tại mức chi phí thấp và được thị trường chấp nhận. Theo Juran: “Chất lượng là sự phù hợp với mục đích hoặc sự sử dụng , khác với định nghĩa thường dùng là "phù hợp với quy cách đề ra. Mặt khác theo Crosby trong quyển “Chất lượng là thứ cho không" đã diễn tả " chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu. [3], [4]

Mặc dù có nhiều cách định nghĩa khác nhau về chất lượng, trong bối cảnh kinh tế thị trường, khi doanh nghiệp cần đáp ứng nhu cầu của thị trường, việc xem xét chất lượng từ góc độ của người tiêu dùng, cư dân và thị trường là điều cần thiết. Gần đây, khái niệm chất lượng được sử dụng phổ biến dựa trên định nghĩa trong tiêu chuẩn quốc tế ISO 9000, do Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế ban hành và được nhiều quốc gia chấp nhận. Theo định nghĩa này, "chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể, tạo nên khả năng của thực thể đó trong việc đáp ứng các nhu cầu đã xác định hoặc tiềm ẩn."

1.1.2. Dịch vụ

Với sự phát triển không ngừng của xã hội và mức sống ngày càng cao, nhu cầu sử dụng dịch vụ của người dân ngày càng gia tăng. Hiện nay, cung cấp dịch vụ đã trở thành một hình thức kinh doanh phổ biến trên thị trường. Vì dịch vụ có nhiều loại hình đa dạng, nên khái niệm về dịch vụ cũng được định nghĩa theo nhiều cách khác nhau. Đã có nhiều cách tiếp cận khái niệm này được các học giả nghiên cứu và công bố.

Theo Zeithaml, dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho cư dân làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của cư dân.

Theo Kotler và các cộng sự, thì dịch vụ là một hình thức các sản phẩm bao gồm các hoạt động, các lợi ích hay những sự hài lòng được dùng để bán ra, về cơ bản là vô hình và không tạo nên tính sở hữu của bất kỳ điều gì.

Trong kinh tế học, dịch vụ được hiểu là những thứ tương tự như hàng hóa nhưng là phi vật chất. Dịch vụ được hiểu là rất nhiều các loại hình hoạt động và nghiệp vụ thương mại khác nhau. Kotler và Keller đưa ra định nghĩa về dịch vụ như sau: “Dịch vụ là mọi biện pháp hay lợi ích mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là không sờ, không thấy được và không dẫn đến sự chiếm đoạt một cái gì đó. Việc thực hiện dịch vụ có thể có và có thể không liên quan đến hàng hoá dưới dạng vật chất của nó”. [5]

Nguyễn Văn Thanh (2012) cho rằng: “Dịch vụ là một hoạt động lao động sáng tạo nhằm bổ sung giá trị cho phần vật chất và làm đa dạng hóa, phong phú hóa, khác biệt hóa, nổi trội hóa... mà cao nhất trở thành những thương hiệu, những nét văn hoá kinh doanh và làm hài lòng cao cho người tiêu dùng để họ sẵn sàng trả tiền cao, nhờ đó kinh doanh có hiệu quả hơn”.

Như vậy có thể thấy dịch vụ là hoạt động sáng tạo của con người, là hoạt động có tính đặc thù riêng của con người trong xã hội phát triển, có sự cạnh tranh cao, có yếu tố bùng phát về công nghệ, minh bạch về pháp luật, minh bạch chính sách của chính quyền.

Khi mua hàng hóa, cư dân thường nhận thêm lợi ích từ các dịch vụ đi kèm. Ngược lại, khi tham gia một dịch vụ, người ta cũng có thể nhận được một số hàng hóa hữu hình, giúp tăng giá trị dịch vụ.

Sản phẩm của doanh nghiệp cung cấp cho cư dân thường chia thành ba nhóm chính:: Hàng hóa thuần túy (có tính hữu hình); Dịch vụ thuần túy (có tính vô hình); Hỗn hợp hàng hóa và dịch vụ (Kết hợp cả hai yếu tố trên.). [6]

Dịch vụ, bản chất là một sản phẩm đặc biệt, mang những đặc trưng khác biệt so với hàng hóa, bao gồm: tính vô hình, tính không tách rời giữa cung cấp và tiêu dùng, tính không đồng đều về chất lượng, tính không dự trữ được và tính không chuyển đổi sở hữu (Nguyễn Thượng Thái, 2007).

- Tính vô hình: Dịch vụ không tồn tại dưới dạng vật chất hữu hình, khó nhận biết qua giác quan trước khi mua, khiến cư dân khó đánh giá chất lượng mà thường phải dựa vào trải nghiệm thực tế..

- Tính không tách rời giữa cung cấp và tiêu dùng: Dịch vụ được cung cấp và tiêu thụ đồng thời, không qua trung gian, khác với hàng hóa có thể lưu trữ và vận chuyển.

- Tính không đồng đều về chất lượng: Do không thể sản xuất hàng loạt, chất lượng dịch vụ phụ thuộc nhiều vào kỹ năng và thái độ của người cung cấp.

- Tính không dự trữ được: Dịch vụ chỉ tồn tại khi được cung cấp, không thể lưu trữ như hàng hóa, dẫn đến khó khăn khi nhu cầu biến động mạnh.

- Tính không chuyển đổi sở hữu: Cư dân chỉ có quyền sử dụng dịch vụ trong thời gian nhất định, thay vì quyền sở hữu như đối với hàng hóa.

1.1.3. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ có nhiều cách định nghĩa khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu và môi trường nghiên cứu và việc tìm hiểu chất lượng dịch vụ là cơ sở cho việc thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp. Vì vậy, việc định nghĩa chất lượng dịch vụ không chỉ quan trọng trong việc xây dựng mục tiêu phát triển mà còn định hướng cho doanh nghiệp phát huy được thế mạnh của mình một cách tốt nhất.

Theo Feigenbaum “Chất lượng là quyết định của cư dân dựa trên kinh nghiệm thực tế đối với sản phẩm hoặc dịch vụ, được đo lường dựa trên những yêu cầu của cư dân, những yêu cầu này có thể được hoặc không được nêu ra, được ý thức hoặc đơn giản chỉ là cảm nhận, hoàn toàn chủ quan hoặc mang tính chuyên môn và luôn đại diện cho mục tiêu động trong một thị trường cạnh tranh”

Grönroos (1984); Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ là sự so sánh giữa mong muốn của cư dân và cảm nhận thực tế của họ về quá trình và kết quả cung cấp dịch vụ của nhà cung cấp. Nếu mong muốn lớn hơn sự thực hiện dịch vụ thì cảm nhận về chất lượng sẽ thấp hơn sự thoả mãn và do vậy sẽ dẫn đến sự không hài lòng của cư dân. [7]

Mong muốn của cư dân ở đây được quan niệm là nhu cầu và mong muốn về dịch vụ mà nhà cung cấp phải đem lại cho họ. Cảm nhận thực tế về chất lượng dịch vụ là một hình thức của sự đánh giá hay thái độ của cư dân về chất lượng, nó liên quan nhưng không tương ứng với sự hài lòng (Parasuraman và cộng sự, 1988) [7]

1.1.4. Thành phần và công cụ đo lường chất lượng dịch vụ

Hai công cụ được sử dụng rộng rãi để đo lường chất lượng dịch vụ là Servqual và Servperf (Gilmore & McMullan, 2009).

Servqual được Parasuraman và cộng sự (1985, 1988) đề xuất với năm thành phần gồm: Sự hữu hình; Sự tin cậy; Sự đáp ứng; Sự hữu hình; Sự đồng cảm. Mô hình này cho phép nhà quản lý xác định khoảng cách chất lượng của một loạt các biến ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ do mình cung cấp một cách có hệ thống dựa trên phản hồi từ cư dân, đây là một trong những thang đo được nhiều nhà nghiên cứu ưa chuộng nhất (Ladhari, 2009). Nhược điểm của mô hình này là bộ câu hỏi khá dài và dễ gây nhầm lẫn đối với người trả lời,

bên cạnh đó mô hình cũng không giải thích rõ ràng về phương pháp đo lường khoảng cách chất lượng ở các mức độ khác nhau (Seth và cộng sự, 2005). [8] Servperf được phát triển bởi Cronin và Taylor (1992). Với việc tổng quan các nghiên cứu trước đó, các nhà nghiên cứu này thấy rằng, không cần thiết phải đo mong muốn của cư dân trong nghiên cứu về chất lượng dịch vụ mà chỉ cần đo cảm nhận của họ là đủ. Từ đó, Cronin và Taylor (1992) đề xuất thang đo Servperf được phát triển dựa trên Servqual với 22 mệnh đề phản ánh cảm nhận thực tế của cư dân về chất lượng dịch vụ của nhà cung cấp. Họ cho rằng sử dụng Servperf sẽ phản ánh chính xác chất lượng dịch vụ hơn Servqual, hơn nữa thang đo này giảm được 50% số lượng tiêu chí cần đo đồng thời giảm bớt sự nhầm lẫn của người trả lời khảo sát (Cronin và Taylor, 1992). Quan điểm này cũng được ủng hộ bởi các nhà nghiên cứu như (Babakus & Boller, 1992; Brown và cộng sự, 1993; Kuo và cộng sự, 2011; Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy, 2007). Hạn chế của Servperf là chưa được nghiên cứu tổng quát hoá cho tất cả các loại hình dịch vụ và chưa thiết lập được mối liên hệ định lượng giữa chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn của cư dân (Seth và cộng sự, 2005). [8]

Trong bài nghiên cứu này, Servqual được xem là thang đo phù hợp hơn). Hoạt động quản lý chung cư là một lĩnh vực mà dịch vụ là sản phẩm cốt lõi, chính vì thế chúng tôi vận dụng Servqual để thực hiện khảo sát này.

1.2. Đặc điểm và sự cần thiết nâng cao chất lượng dịch vụ

1.2.1. Đặc điểm chất lượng dịch vụ

Theo Kano, chất lượng dịch vụ có ba đặc điểm

Thứ nhất, các thuộc tính của dịch vụ được chia thành ba cấp độ:

Cấp độ cơ bản: Bao gồm những kỳ vọng tối thiểu mà dịch vụ cần đáp ứng. Đây là những yếu tố cư dân không nêu ra nhưng mặc định phải có. Nếu thiếu, dịch vụ sẽ bị cư dân từ chối do không đáp ứng được kỳ vọng tối thiểu.

Cấp độ một chiều: Là những yêu cầu rõ ràng hoặc tính năng mà cư dân mong muốn. Mức độ thỏa mãn sẽ tỷ lệ thuận với khả năng đáp ứng các yêu cầu này.

Cấp độ hấp dẫn: Đây là những yếu tố mang tính bất ngờ, tạo sự khác biệt và hấp dẫn cư dân. Tuy nhiên, theo thời gian, những yếu tố này có thể trở thành kỳ vọng cơ bản.

Xác định đúng các thuộc tính ở mỗi cấp độ giúp tổ chức đầu tư hiệu quả hơn, tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu cư dân. Đồng thời, việc hiểu rõ các cấp độ này còn giúp hạn chế sai sót khi diễn giải kết quả khảo sát nhu cầu cư dân.

Thứ hai, chất lượng dịch vụ gắn liền với điều kiện thị trường cụ thể. Một sản phẩm hoặc dịch vụ chỉ được đánh giá cao nếu đáp ứng được nhu cầu hiện tại của thị trường cũng như kỳ vọng từ các bên liên quan.

Thứ ba, yếu tố cốt lõi của chất lượng dịch vụ là mức độ thỏa mãn cư dân. Chất lượng dịch vụ được đánh giá dựa trên sự hài lòng của người tiêu dùng. Do đó, lắng nghe phản hồi và đáp ứng tiếng nói của cư dân là nhiệm vụ quan trọng nhất trong mọi quá trình kinh doanh. [9]

Theo Parasuraman và các cộng sự.; Grönroos, chất lượng dịch vụ có 4 đặc điểm, bao gồm: Tính vượt trội (Transcendent); Tính đặc trưng của sản phẩm (Product led); Tính cung ứng (Process or supply led); Tính thỏa mãn nhu cầu (Customer led)

1.2.2. Sự cần thiết nâng cao chất lượng dịch vụ

Trong một thế giới cạnh tranh cao, ngành dịch vụ đang chịu áp lực phải cung cấp những cải tiến chất lượng và hiệu suất nhất quán. Kể từ khi nghiên

cứu ban đầu của Parasuraman và các cộng sự. Các công cụ đo lường SERVQUAL được sử dụng trong các lĩnh vực bao gồm cả ngành dịch vụ. Các doanh nghiệp nên công nhận rằng chất lượng dịch vụ là một nỗ lực không ngừng, không phải là một nỗ lực tạm thời.

Theo quan điểm quản lý, nhu cầu cải tiến liên tục chất lượng dịch vụ là rất quan trọng. Trên thực tế, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của cư dân là yếu tố then chốt trong việc giữ chân cư dân. Với những cải cách dịch vụ cư dân được đề xuất gần đây, việc giữ chân cư dân đang được chú ý nhiều hơn.

Đặc biệt, thời gian chờ đợi đóng một vai trò quan trọng trong sự hài lòng của cư dân. Thời gian chờ của cư dân tạo ra ấn tượng về việc được chăm sóc hoặc bị bỏ qua và ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của cư dân. Độ dài của thời gian chờ được xác định bởi nhiều yếu tố, bao gồm tải hiện tại và thời gian chậm lại. Có lẽ người tiêu dùng không nhất thiết phải mua dịch vụ nhanh nhất hoặc chất lượng tốt nhất. Sự thuận tiện, giá cả hoặc tính sẵn có có thể làm tăng sự hài lòng mà không thực sự ảnh hưởng đến nhận thức của người tiêu dùng về chất lượng dịch vụ.

Đánh giá chất lượng dịch vụ cư dân đòi hỏi phải tìm cách kết hợp những mong đợi và nhu cầu của tất cả những người có liên quan. Để thu hẹp khoảng cách giữa cư dân và nhà cung cấp. Chowdhury đề nghị tiến hành nghiên cứu thị trường liên tục để hiểu các yêu cầu của cư dân và duy trì tiếp thị mối quan hệ để xây dựng lòng trung thành của cư dân ở đây. Nghiên cứu này hỗ trợ một số triết lý đối phó. Đây là thước đo gần nhất về chất lượng dịch vụ và cung cấp bằng chứng về sự cải tiến trong các lĩnh vực dịch vụ.

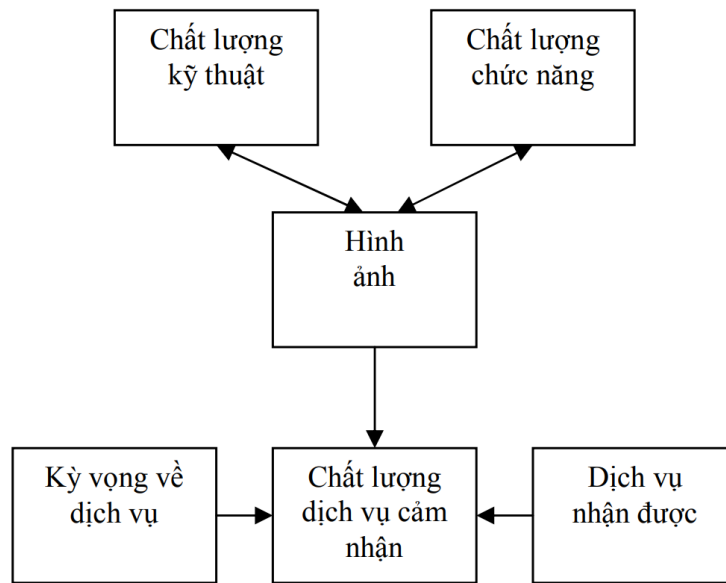
Hơn nữa, sự hài lòng tổng thể đối với một dịch vụ là kết quả của một quá trình phức tạp trong đó nhiều khía cạnh có mối quan hệ với nhau. Do đó, hiểu được tác động tiềm tàng của từng chiều hướng giúp các nhà quản lý thiết kế

hoặc vận hành các quy trình dịch vụ theo ngành. Nghiên cứu đã xác định các yếu tố cụ thể cần được quan tâm nhiều hơn trong năm khía cạnh của chất lượng dịch vụ. Xác định điểm mạnh và điểm yếu là rất quan trọng trong việc thực hiện chiến lược đúng đắn. Các dịch vụ có mức độ tham gia cao, chẳng hạn như chăm sóc sức khỏe và dịch vụ tài chính, có thể xác định chất lượng dịch vụ khác với các dịch vụ có mức độ tham gia thấp, chẳng hạn như thức ăn nhanh và giặt hấp. Do đó, việc xác định chính xác chất lượng dịch vụ cũng quan trọng như việc đo lường đáng tin cậy. Việc thực hiện các biện pháp chất lượng dịch vụ nâng cao hiệu quả hoạt động trong lĩnh vực chăm sóc cư dân, dẫn đến phân bổ nguồn lực tối ưu, giảm thiểu lãng phí nguồn lực sẵn có và cải thiện đáng kể chất lượng.

1.3. Mô hình nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ

1.3.1. Mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng Gronroos

Mô hình chất lượng dịch vụ kỹ thuật/chức năng của Grönroos (1984) là một trong những lý thuyết đầu tiên phân tích và đánh giá chất lượng dịch vụ từ hai khía cạnh chính: (1) - chất lượng kỹ thuật (technical quality) và (2) - chất lượng chức năng (functional quality). Chất lượng kỹ thuật đề cập đến những gì cư dân nhận được sau khi sử dụng dịch vụ, tức là kết quả thực tế của quá trình cung cấp dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng chức năng liên quan đến cách thức mà dịch vụ được cung cấp, tập trung vào trải nghiệm của cư dân trong quá trình tương tác với nhà cung cấp dịch vụ.



Hình 1.1. Mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronroos (1984)

Nguồn: Gronroos (1984)

Grönroos cho rằng cả hai khía cạnh này đều ảnh hưởng đến cảm nhận tổng thể của cư dân về chất lượng dịch vụ, và một dịch vụ có chất lượng tốt cần đảm bảo không chỉ về kết quả kỹ thuật mà còn về cách thức phục vụ. Bên cạnh đó, yếu tố hình ảnh (corporate image) cũng được Grönroos đưa vào mô hình như một yếu tố ảnh hưởng đến sự đánh giá chất lượng dịch vụ, qua đó nhấn mạnh vai trò của danh tiếng và uy tín của doanh nghiệp trong mắt cư dân.

1.3.2. Mô hình chất lượng dịch vụ dựa trên khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL)

Mô hình chất lượng dịch vụ dựa trên khoảng cách của Parasuraman và cộng sự (1985) tập trung vào việc phân tích sự chênh lệch giữa kỳ vọng của cư dân và cảm nhận thực tế của họ sau khi sử dụng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ được đánh giá dựa trên sự khác biệt giữa những gì cư dân mong đợi và những gì họ nhận được. Nghiên cứu này đo lường các khoảng cách trên thông

qua một công cụ chuẩn hóa, đồng thời xác định các yếu tố ảnh hưởng đến các khoảng cách này, và chỉ ra sự khác biệt trong cách đo lường giữa các ngành dịch vụ khác nhau. Các nhà nghiên cứu đã xác định một số khoảng cách quan trọng trong mô hình, bao gồm:

Khoảng cách 1: Khoảng cách giữa kỳ vọng của cư dân và nhận thức của doanh nghiệp về kỳ vọng đó.

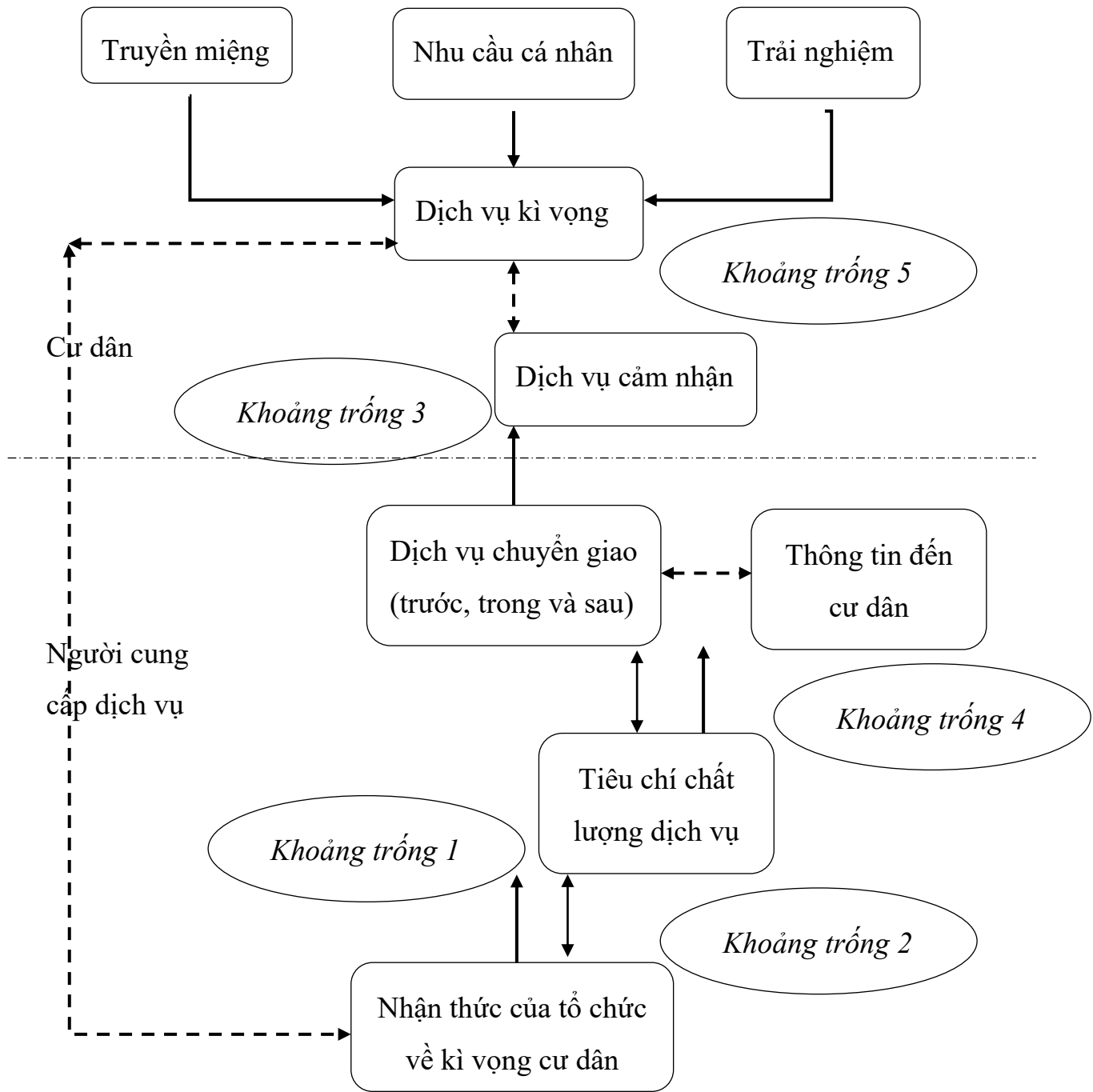
Khoảng cách 2: Khoảng cách giữa nhận thức của doanh nghiệp về kỳ vọng của cư dân và các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp thiết kế.

Khoảng cách 3: Khoảng cách giữa tiêu chuẩn dịch vụ thiết kế và chất lượng dịch vụ thực tế được cung cấp.

Khoảng cách 4: Khoảng cách giữa dịch vụ thực tế cung cấp và dịch vụ mà doanh nghiệp đã truyền thông cho cư dân.

Khoảng cách 5: Khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ mà cư dân nhận được và kỳ vọng ban đầu của họ.

Parasuraman và các cộng sự đã khởi xướng và sử dụng nghiên cứu định tính và định lượng để xây dựng mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ, với 10 thành phần của chất lượng dịch vụ. Đến năm 1988, mô hình được đặt tên là mô hình SERVQUAL bao gồm 22 biến thể đo lường 5 thành phần của chất lượng dịch vụ, đó là: Độ tin cậy (reliability), khả năng đáp ứng (responsiveness), năng lực đảm bảo (assuarance) phương tiện hữu hình (tangibles) và sự đồng cảm (empathy)



Hình 1.2: Mô hình 5 khoảng trống chất lượng dịch vụ

Nguồn: Parasuraman và các cộng sự. [29]

Mô hình SERVQUAL có giá trị và ý nghĩa thực tiễn đã được nhiều nhà nghiên cứu kiểm nghiệm trong nhiều ngành dịch vụ khác nhau như: Das và

các công sự cho dịch vụ ngân hàng, Dabhota và các cộng sự (1996) cho dịch vụ bán lẻ hay Bojanic (1991) cho dịch vụ giặt khô.

Theo mô hình SERVQUAL của Parasuraman và các cộng sự, bộ công cụ đo lường chất lượng dịch vụ được thiết kế gồm hai phần, mỗi phần chứa 22 phát biểu và sử dụng thang đo Likert 5 điểm để đánh giá cả kỳ vọng lẫn nhận thức của cư dân. Phần đầu tiên tập trung đo lường kỳ vọng của cư dân mà không gắn liền với một doanh nghiệp cụ thể. Phần thứ hai tập trung đánh giá cảm nhận của cư dân về cách doanh nghiệp cung cấp dịch vụ. Kết quả từ nghiên cứu này giúp nhận diện sự chênh lệch giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế của cư dân. Theo mô hình SERVQUAL, chất lượng dịch vụ được xác định dựa trên sự khác biệt giữa hai yếu tố này. [10]

Chất lượng dịch vụ = Giá trị kỳ vọng - Mức độ cảm nhận

1.3.3. Mô hình chất lượng dịch vụ dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor

Mặc dù mô hình SERVQUAL được sử dụng rộng rãi để đo lường chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của cư dân nhờ vào độ tin cậy và tính chính xác, nhưng vẫn có những tranh cãi về việc áp dụng mô hình này để đánh giá sự thỏa mãn của cư dân. Cronin Jr. và Taylor lập luận rằng chất lượng dịch vụ được phản ánh rõ nhất thông qua cảm nhận của cư dân về việc thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp. Dựa trên quan điểm này, hai tác giả đã phát triển mô hình SERVPERF. Quan điểm của họ đã nhận được sự đồng thuận từ các nghiên cứu khác như của Lee và cộng sự (2000) hay Brady và cộng sự (2002). Mô hình SERVPERF giữ nguyên cấu trúc và các biến quan sát của SERVQUAL với 22 phát biểu tập trung vào cảm nhận của cư dân, nhưng loại bỏ phần đo lường kỳ vọng. Theo mô hình SERVPERF, chất lượng dịch vụ được xác định như sau: [10]

Chất lượng dịch vụ = mức độ cảm nhận

Theo Cronin và Taylor (1992), chất lượng dịch vụ được phản ánh tốt nhất bởi chất lượng cảm nhận của cư dân mà không cần phải bao gồm yếu tố chất lượng kỳ vọng. Do đó, chất lượng dịch vụ trong mô hình SERVPERF chỉ cần đo lường dựa trên kết quả cảm nhận của cư dân, thay vì đo cả cảm nhận và kỳ vọng như mô hình SERVQUAL. Mặc dù có sự khác biệt về phương pháp đo lường, các thành phần và biến quan sát của SERVPERF vẫn tương đồng với SERVQUAL, vì thế SERVPERF còn được gọi là “Mô hình cảm nhận” (Perception Model). Cả hai mô hình này đều được áp dụng rộng rãi trong nhiều nghiên cứu khác nhau ở nhiều lĩnh vực dịch vụ.

1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ

1.4.1. Đánh giá về độ tin cậy

Yếu tố đầu tiên của tiêu chí đánh giá chỉ ra rằng độ tin cậy là một phần không thể thiếu trong đánh giá chất lượng dịch vụ. Trong bối cảnh chất lượng dịch vụ, độ tin cậy được định nghĩa là khả năng cung cấp các dịch vụ đã hứa một cách đáng tin cậy và chính xác. Độ tin cậy của dịch vụ do đó liên quan đến tính nhất quán trong hiệu suất và độ tin cậy. Điều này có nghĩa là công ty cung cấp một dịch vụ tốt ngay từ đầu và nó cũng có nghĩa là công ty thực hiện đúng những lời hứa của mình.

Độ tin cậy đo lường cam kết của tổ chức tài chính vì mô và việc thực hiện nó từ quan điểm của cư dân. Walker và các cộng sự nhận thấy đây là một yếu tố quan trọng trong chất lượng dịch vụ, cùng với kiến thức và kỹ năng, thái độ của nhân viên và dịch vụ cá nhân tốt. Walker và các cộng sự cho rằng độ tin cậy là mục tiêu chính của sự hài lòng đối với hầu hết cư dân. Ban quản lý phải tận dụng mọi cơ hội để phát triển cách tiếp cận “làm trước”. Dịch vụ đáng tin cậy là kết quả của sự cải tiến không ngừng. Độ tin cậy nhấn mạnh

rằng mức độ dịch vụ được cung cấp phù hợp với các giá trị mà nhân viên mong đợi và cam kết, đồng thời cư dân phải đạt được những gì họ tin rằng họ đang trả tiền.

Độ tin cậy là khả năng cung cấp các dịch vụ đã hứa một cách đáng tin cậy và chính xác: độ tin cậy và ổn định về hiệu suất, các dịch vụ hoạt động chính xác trong thời gian sớm nhất có thể. Các tổ chức tài chính vì mô có nghĩa vụ xuất hóa đơn và lưu giữ hồ sơ phù hợp và cung cấp dịch vụ vào những dịp cụ thể. Nghiên cứu gần đây cho thấy rằng có một mối quan hệ lạc quan giữa độ tin cậy và sự hài lòng của cư dân khi cư dân hài lòng với mức độ dịch vụ cư dân, các dịch vụ được mua sắm và cách thức quản lý các khiếu nại của cư dân.

1.4.2. Đánh giá về đáp ứng

Một yếu tố quan trọng khác của chất lượng dịch vụ là khả năng đáp ứng. Sự đáp ứng liên quan đến sự sẵn sàng hoặc sẵn sàng cung cấp dịch vụ của nhân viên. Nó liên quan đến tính kịp thời của dịch vụ. Trong ứng dụng chất lượng dịch vụ ban đầu, điều này liên quan đến việc gửi thư ngay lập tức, gọi lại nhanh chóng cho cư dân về dịch vụ nhanh chóng (ví dụ: thiết lập cuộc hẹn nhanh chóng). Khái niệm về khả năng đáp ứng đã được áp dụng cho nhiều môi trường dịch vụ khác nhau.

Theo Parasuraman và các cộng sự. thời gian chờ đợi là yếu tố quyết định chất lượng nhận thức và hành vi của cư dân. Trong nghiên cứu, người ta thấy rằng thời gian chờ ảnh hưởng đến nhận thức về chất lượng, sự hài lòng và biểu hiện của lòng trung thành mặc dù giới thiệu nhà cung cấp và tái sử dụng dịch vụ. Cư dân sẽ trì hoãn hành động cho đến khi sự chờ đợi không thể chấp nhận được trở nên khá thường xuyên hoặc rất thường xuyên. Với yếu tố này, giảm thời gian chờ đợi là một mục chính cần giải quyết. Điều này dẫn nhận

thức về chất lượng dịch vụ về khả năng đáp ứng của nhân viên sẽ được cải thiện theo những thay đổi chiến lược dịch vụ cư dân mới.

1.4.3. Đánh giá sự đảm bảo

Sự đảm bảo trong dịch vụ quản lý chung cư nhằm tạo dựng niềm tin và an tâm cho cư dân thông qua các cam kết về an toàn và chất lượng. Đội ngũ quản lý chịu trách nhiệm duy trì các tiêu chuẩn an ninh, an toàn, và bảo vệ sức khỏe của cư dân một cách nghiêm ngặt. Để đạt được sự đảm bảo cao nhất, các đơn vị quản lý phải có một kế hoạch ngân sách chi tiết, hợp lý và có sự giám sát chặt chẽ từ ban lãnh đạo.

Sự đảm bảo cũng phụ thuộc vào mức độ tương tác và phản hồi của cư dân, cũng như khả năng của đội ngũ quản lý trong việc xử lý các tình huống khẩn cấp. Hiệu quả của các biện pháp đảm bảo có thể được đánh giá qua mức độ đáp ứng các yêu cầu và sự hài lòng của cư dân. Để đảm bảo dịch vụ chất lượng, ban lãnh đạo cần có tư duy rõ ràng và chiến lược phù hợp với nhu cầu và mong muốn của cộng đồng, góp phần tạo nên môi trường sống an toàn, ổn định, và tin cậy.

1.4.4. Đánh giá về đồng cảm

Sự đồng cảm là mức độ quan tâm cũng như mức độ tập trung cá nhân dành cho cư dân. Lời hứa của nhân viên là truyền đạt dịch vụ chất lượng, quản lý các vấn đề một cách thành thạo và khả năng cung cấp dịch vụ giúp cư dân hài lòng vì lợi ích lâu dài. Theo báo cáo, sự đồng cảm là yếu tố được ưa chuộng nhất của chất lượng dịch vụ gần cư dân. Ý tưởng cơ bản của sự đồng cảm là nhận ra nhu cầu của cư dân và dành sự quan tâm của từng cá nhân. Đó là quy định về sự tập trung cá nhân, có liên quan đến cư dân: cập nhật cư dân bằng cách họ không thể nhận ra, xem xét mong muốn nhất định của cư dân.

1.4.5. Đánh giá về yếu tố hữu hình

Tính hữu hình thể hiện qua các phương tiện và hình ảnh bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, máy móc, phong cách làm việc của nhân viên, tài liệu, sách hướng dẫn, và hệ thống thông tin liên lạc. Nói cách khác, tất cả những yếu tố mà cư dân có thể cảm nhận trực tiếp thông qua giác quan đều góp phần tạo nên ấn tượng về tính hữu hình. Ví dụ: các thiết bị được nâng cấp hiện đại; cơ sở hạ tầng của doanh nghiệp được thiết kế đẹp mắt và chuyên nghiệp; nhân viên luôn giữ phong thái gọn gàng, sạch sẽ; tài liệu, sách giới thiệu về dịch vụ được trình bày bắt mắt, tạo cảm giác chuyên nghiệp. [11]

Từ các mô hình sự hài lòng của cư dân đã được chia sẻ trong bài viết, chúng ta có thể đi đến một kết luận rằng không chỉ chất lượng về sản phẩm, dịch vụ và hình ảnh thương hiệu có tác động lớn đến sự cảm nhận, hài lòng của cư dân mà sự kỳ vọng, mong đợi trước khi trải nghiệm cũng là yếu tố quan trọng mà doanh nghiệp

1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

1.5.1. Các yếu tố vĩ mô

Tăng trưởng kinh tế: Nền kinh tế ngày càng phát triển làm tăng nhu cầu về dịch vụ không chỉ trong các ngành kinh tế và các thành phần kinh tế, mà còn trong cuộc sống hàng ngày của con người. Vì vậy, chất lượng dịch vụ phải "đi trước một bước" để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về dịch vụ trong kinh doanh.

Các chính sách và quy định của chính phủ: Các chính sách và quy định của chính phủ có tác động đáng kể đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Những ảnh hưởng này rất nhiều: chế độ thuế, lãi suất ngân hàng, chính sách đầu tư, chính sách thu hút đầu tư nước ngoài vào các ngành dịch vụ... Ngoài ra, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ phụ thuộc vào nhiều yếu tố đã được

quan tâm nhiều đến các chính sách xã hội khác xóa đói, xóa đói giảm nghèo, phát triển kinh tế vùng cao, biên giới hải đảo, chính sách nông nghiệp, điện nông thôn.

- Thường xuyên chịu áp lực của chính quyền địa phương đối với công tác cung cấp và ngưng sử dụng dịch vụ

- Trình độ học vấn trong lĩnh vực kinh doanh không đồng đều nên khó cung cấp các dịch vụ tiện nghi cho cư dân.

- Mạng lưới công nghệ thông tin kém phát triển.

- Hệ thống luật pháp, chính sách

1.5.2. Các yếu tố vi mô

Các yếu tố môi trường vi mô là đặc trưng của từng công ty và một số yếu tố là đặc trưng của từng công ty, vì vậy chúng không ảnh hưởng đến tất cả các công ty hoạt động trong ngành theo cách giống nhau.

Đối thủ cạnh tranh. Cạnh tranh là yếu tố làm nên sự lớn mạnh và thành công của một công ty. Đối thủ cạnh tranh là những người bán cạnh tranh hoạt động trong cùng một ngành. Sự khác biệt hóa sản phẩm giúp công ty đánh bại sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường. Để duy trì tính cạnh tranh, các công ty phải theo dõi chặt chẽ các động thái và hành động trong tương lai của đối thủ cạnh tranh (cả hiện tại và tương lai) chuẩn bị trước và dự đoán cách đối thủ sẽ phản ứng với động thái của họ. Ngoài ra, phân tích cạnh tranh có thể giúp bạn duy trì hoặc cải thiện thị phần và vị trí của mình.

Tình hình tài chính: Khả năng tài chính mạnh giúp các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ mới tự chủ hoạt động sản xuất kinh doanh, cải tiến công nghệ, đầu tư đổi mới nâng cao hiệu quả và chất lượng hoạt động.

Trình độ công nghệ: Dịch vụ là một loại sản phẩm hàng hoá đặc biệt, muốn mua bán dịch vụ cần phải xây dựng hệ thống hoàn chỉnh và thống nhất. Vì vậy công nghệ sản xuất cũng như truyền tải dịch vụ đòi hỏi yêu cầu cao nhất về mặt chất lượng.

Số lượng cư dân: Cư dân chính là thị trường của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ, số lượng cư dân càng lớn chứng tỏ quy mô thị trường của doanh nghiệp càng rộng, hoạt động kinh doanh được mở rộng.

+ Cơ sở vật chất sẵn có:

Cơ sở hạ tầng: Trụ sở, văn phòng giao dịch, vị trí địa lý, nhà xưởng

Do đặc thù của ngành dịch vụ luôn tập trung vào các trung tâm lớn của thành phố, quận huyện... Văn phòng, trụ sở được đầu tư phát triển tương đối tốt, là bộ mặt văn hóa của công ty.

- Giao thông thuận tiện, điều kiện tiếp xúc công nghệ thông tin tốt, phương tiện thông tin đại chúng nhanh chóng.

- Trình độ dân trí tương đối cao.

- Được đầu tư đúng mức.

+ Các quy trình qui định, thủ tục:

Quy trình qui định bắt buộc đối với công nhân, đối với nhân viên nhằm đảm bảo tính an toàn cho công nhân. Nhiều điều khoản trong luật đã có thì quy trình lại quy định thêm, nhiều điều theo quy các văn bản luật đã sửa đổi nhưng quy trình chưa đổi theo làm khó khăn trong việc minh bạch, thường xuyên phải bồi huấn, đào tạo lại.

+ Con người:

Bộ máy tổ chức được thiết kế theo khuôn khổ, không kích lệ được nhân viên, không động viên khen thưởng xứng đáng. Lương đến hạn đến kỳ thi tăng. Chế độ tuyển dụng con cháu, quen biết mà chưa quan tâm nhiều đến năng lực cá nhân

1.6. Tổng quan nghiên cứu

1.6.1. Nghiên cứu trong nước

Mặc dù SERVQUAL và SERVPERF là các mô hình phổ biến để đánh giá chất lượng dịch vụ, nhưng nghiên cứu trong nước về đánh giá chất lượng dịch vụ đặc biệt trong lĩnh vực quản lý chung cư tại Việt Nam sử dụng các mô hình này còn khá hạn chế.

Dưới đây là một số bài nghiên cứu từ các tác giả Việt Nam liên quan đến việc đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên mô hình SERVQUAL và SERVPERF:

Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy (2007): “Servqual hay Servperf – Một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam.” Nghiên cứu này thực hiện so sánh hai mô hình SERVQUAL và SERVPERF để đánh giá sự hài lòng của cư dân trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam, đồng thời giúp định hướng sử dụng mô hình phù hợp trong các dịch vụ tương tự

PHAN NGUYỄN VIỆT (2013): “Nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ chung cư đến sự hài lòng của cư dân –trường hợp phân khúc chung cư dành cho cư dân thu nhập thấp và trung bình”. Đây là luận văn thạc sĩ kinh tế quản trị kinh doanh, tập trung vào việc đánh giá tác động của các yếu tố chất lượng dịch vụ đến mức độ hài lòng của cư dân trong lĩnh vực quản lý vận hành chung cư – trường hợp phân khúc chung cư dành cho cư dân thu nhập thấp và trung bình. Bài viết tập trung vào các mô hình phổ biến như SERVQUAL, mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên năm yếu tố: (1) độ tin cậy, (2) sự đáp

ứng, (3) năng lực phục vụ, (4) sự đồng cảm, và (5) các phương tiện hữu hình. Mặc dù nghiên cứu không thực hiện khảo sát thực nghiệm, tác giả đã sử dụng phương pháp phân tích tài liệu để xây dựng nền tảng lý thuyết rõ ràng. Bài viết chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ có thể được đo lường thông qua nhận thức của cư dân về các yếu tố này và tác động của chúng đến sự hài lòng của cư dân. Đồng thời, tác giả nhấn mạnh rằng việc đánh giá chất lượng dịch vụ không chỉ đơn giản là đánh giá các yếu tố riêng lẻ mà còn cần phân tích tổng thể các yếu tố cùng lúc để đưa ra bức tranh toàn diện về trải nghiệm cư dân

Trương Tuấn Anh, Trần Hoài Nam, Phạm Hương Giang (2014): “Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tới sự hài lòng của người dân sống trong chung cư: nghiên cứu thực nghiệm trên địa bàn Hà Nội“. Nghiên cứu này của Trương Tuấn Anh, Trần Hoài Nam, Phạm Hương Giang áp dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý dự án, từ đó hỗ trợ trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

1.6.2. Nghiên cứu nước ngoài

Carrillat, F. A., Jaramillo, F., & Mulki, J. P. (2007) – "The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents." Nghiên cứu này tổng hợp các kết quả nghiên cứu từ nhiều quốc gia và ngành nghề khác nhau, so sánh SERVQUAL và SERVPERF. Kết quả cho thấy SERVPERF có hiệu quả cao hơn trong nhiều trường hợp, đặc biệt trong ngành bất động sản và quản lý dịch vụ

Yavas, B., & Babakus, E. (1997) – "Service quality in the banking industry: The SERVQUAL model." Nghiên cứu này áp dụng mô hình SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ trong ngành ngân hàng, cung cấp những phân tích hữu ích có thể áp dụng trong quản lý dịch vụ chung cư, nơi yếu tố phục vụ cư dân cũng rất quan trọng

Martinez, P., & Martinez, M. (2010) – "SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research." Nghiên cứu này đánh giá sự khác biệt giữa SERVQUAL và SERVPERF, chỉ ra rằng SERVPERF có thể là một công cụ mạnh mẽ hơn để đo lường chất lượng dịch vụ trong nhiều lĩnh vực, bao gồm cả quản lý chung cư

1.6.3. Tổng hợp các nghiên cứu

Sau khi tham khảo và tổng hợp các nghiên cứu trong và ngoài nước tác giả tóm tắt các nhân tố ảnh hưởng như sau:

Bảng 1.1. Tổng hợp nghiên cứu trong và ngoài nước

Nghiên cứu	Nhân tố ảnh hưởng	Nhận xét
Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy (2007):	(1) Độ tin cậy (2) Sự đáp ứng (3) Năng lực phục vụ (4) Sự đồng cảm (5) Phương tiện hữu hình	Nghiên cứu này thực hiện so sánh hai mô hình SERVQUAL và SERVPERF để đánh giá sự hài lòng của cư dân trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam, đồng thời giúp định hướng sử dụng mô hình phù hợp trong các dịch vụ tương tự
Phan Nguyên Việt (2013):	(1) Độ tin cậy (2) Sự đáp ứng (3) Năng lực phục vụ (4) Sự đồng cảm (5) Phương tiện hữu hình	Luận văn thạc sĩ kinh tế quản trị kinh doanh, tập trung vào việc đánh giá tác động của các yếu tố chất lượng dịch vụ đến mức độ hài lòng của cư dân trong lĩnh vực quản lý vận hành chung cư – trường hợp phân khúc chung cư dành cho cư dân thu nhập thấp và trung bình

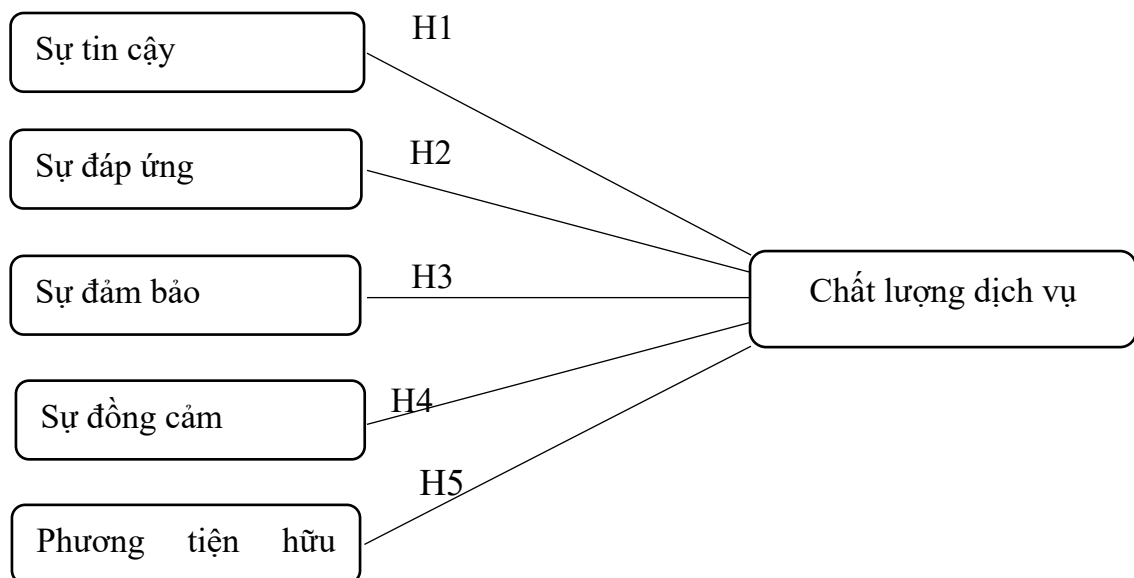
Trương Tuấn Anh, Trần Hoài Nam, Phạm Hương Giang (2014):	(1) Độ tin cậy (2) Sự đáp ứng (3) Năng lực phục vụ (4) Sự đồng cảm (5) Phương tiện hữu hình	Nghiên cứu này của Trương Tuấn Anh, Trần Hoài Nam, Phạm Hương Giang áp dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý dự án, từ đó hỗ trợ trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.
Carrillat, F. A., Jaramillo, F., & Mulki, J. P. (2007)	(1) Độ tin cậy (2) Sự đáp ứng (3) Năng lực phục vụ (4) Sự đồng cảm (5) Phương tiện hữu hình	Nghiên cứu này tổng hợp các kết quả nghiên cứu từ nhiều quốc gia và ngành nghề khác nhau, so sánh SERVQUAL và SERVPERF. Kết quả cho thấy SERVPERF có hiệu quả cao hơn trong nhiều trường hợp, đặc biệt trong ngành bất động sản và quản lý dịch vụ
Yavas, B., & Babakus, E. (1997)	(1) Độ tin cậy (2) Sự đáp ứng (3) Năng lực phục vụ (4) Sự đồng cảm (5) Phương tiện hữu hình	Nghiên cứu này áp dụng mô hình SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ trong ngành ngân hàng, cung cấp những phân tích hữu ích có thể áp dụng trong quản lý dịch vụ chung cư, nơi yếu tố phục vụ cư dân cũng rất quan trọng
Martinez, P., & Martinez, M. (2010)	(1) Độ tin cậy (2) Sự đáp ứng (3) Năng lực phục vụ (4) Sự đồng cảm	Nghiên cứu này đánh giá sự khác biệt giữa SERVQUAL và SERVPERF, chỉ ra rằng SERVPERF có thể là một công cụ

	(5) Phương tiện hữu hình	manh mẽ hơn để đo lường chất lượng dịch vụ trong nhiều lĩnh vực, bao gồm cả quản lý chung cư
--	--------------------------	--

Bảng này cung cấp cái nhìn tổng quan về các nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ, nhân tố ảnh hưởng và nhận xét, giúp dễ dàng so sánh và tổng hợp thông tin từ các nghiên cứu trong và ngoài nước.

1.7. Mô hình nghiên cứu đề xuất và giả thuyết nghiên cứu

Từ những nghiên cứu được tổng hợp trong bảng 1.1 và mô hình nghiên cứu của Parasuraman và cộng sự (1988) và đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 1.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tác giả đề xuất

Bảng 1.2. Mô tả các biến trong mô hình nghiên cứu đề xuất

STT	Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
1		Sự tin cậy	
1.1	REL1	Khi ban quản lý chung cư X hứa làm điều gì đó vào thời gian nào đó thì họ sẽ làm	SERVQUAL
1.2	REL2	Khi bạn gặp trở ngại, ban quản lý chung cư X chứng tỏ mối quan tâm thực sự muốn giải quyết trở ngại đó	SERVQUAL
1.3	REL3	Ban quản lý chung cư X đáng tin cậy	Mới
1.4	REL4	Ban quản lý chung cư X cung cấp dịch vụ đúng như thời gian họ đã hứa	SERVQUAL
1.5	REL5	Ban quản lý chung cư X thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu	SERVQUAL
1.6	REL6	Ban quản lý chung cư X lưu ý để không xảy ra một sai sót nào khi cung cấp dịch vụ	SERVQUAL
1.7	REL7	Ban quản lý chung cư X thực hiện đúng những cam kết trong hợp đồng	Mới
2		Sự đáp ứng	
2.1	RES1	Nhân viên ban quản lý chung cư X	SERVQUAL

		cho bạn biết chính xác khi nào họ thực hiện dịch vụ	
2.2	RES2	Nhân viên ban quản lý chung cư X nhanh chóng thực hiện dịch vụ cho bạn	SERVQUAL
2.3	RES3	Nhân viên ban quản lý chung cư X luôn sẵn sàng giúp bạn	SERVQUAL
2.4	RES4	Nhân viên ban quản lý chung cư X không bao giờ quá bận đến nỗi không đáp ứng yêu cầu của bạn	SERVQUAL
2.5	RES5	Nhân viên của ban quản lý chung cư X luôn làm việc đúng giờ quy định	Mới
2.6	RES6	Bạn dễ dàng liên lạc với ban quản lý chung cư X khi có nhu cầu	Mới
3		Sự đảm bảo	
3.1	ASS1	Cách cư xử của nhân viên ban quản lý chung cư X tạo niềm tin cho bạn	SERVQUAL
3.2	ASS2	Nhân viên của ban quản lý chung cư X luôn niềm nở với bạn	SERVQUAL
3.3	ASS3	Ban quản lý chung cư X có các bộ phận chuyên môn để trả lời câu hỏi của bạn	SERVQUAL

3.4	ASS4	Nhân viên ban quản lý chung cư X có đủ các kỹ năng để thực hiện các dịch vụ	Mới
3.5	ASS5	Ban quản lý chung cư X luôn thông báo mức phí rõ ràng và cụ thể của từng dịch vụ	Mới
3.6		Bạn cảm thấy an toàn khi giao dịch với nhân viên ban quản lý chung cư X	SERVQUAL, chuyển sang thang đo Sự an toàn (SEC)
4		Sự đồng cảm	
4.1	EMP1	Ban quản lý của chung cư X làm việc vào những giờ thuận tiện cho tất cả các cư dân	SERVQUAL
4.2	EMP2	Nhân viên ban quản lý chung cư biết quan tâm đến bạn.	SERVQUAL
4.3	EMP3	Ban quản lý chung cư X lấy lợi ích của bạn làm phương châm hoạt động của họ	SERVQUAL
4.4	EMP4	Nhân viên của ban quản lý chung cư X hiểu rõ những nhu cầu của bạn khi sinh sống tại chung cư	SERVQUAL
4.5	EMP5	Ban quản lý chung cư X thường bảo trì và sửa chữa các trang thiết bị công	Mới

		cộng bị hư hỏng trước khi được bạn đề nghị	
4.6	EMP6	Ban quản lý chung cư X thường tổ chức thu thập ý kiến đóng góp của các hộ dân	Mới
		Ban quản lý chung cư X luôn quan tâm đặc biệt đến bạn.	SERVQUAL, bị loại bỏ
5		Phương tiện hữu hình	
5.1	TAN1	Chung cư X có trang thiết bị hiện đại	SERVQUAL
5.2	TAN2	Trang thiết bị của chung cư X hoạt động ổn định	Mới
5.3	TAN3	Trang thiết bị chung cư X thường được bảo trì và sửa chữa.	Mới
5.4	TAN4	Các cơ sở vật chất của chung cư X trông bắt mắt	SERVQUAL
5.5	TAN5	Nhân viên ban quản lý chung cư X ăn mặc tươm tất	SERVQUAL
5.6	TAN6	Khuôn viên xung quanh chung cư X xanh tươi, sạch sẽ và thoáng mát	Mới
5.7	TAN7	Cơ sở vật chất của chung cư X phù hợp với các loại hình dịch vụ mà họ cung cấp	SERVQUAL

(Nguồn: Tác giả tổng hợp và đề xuất) [12]

Sự tin cậy (REL): Theo Parasuraman, Zeithaml, và Berry (1988), thành phần này được đo lường bằng 5 biến quan sát. Dựa trên phản hồi từ cư dân sống tại các chung cư, 2 biến quan sát mới được bổ sung vào thang đo để tăng tính phù hợp.

Sự đáp ứng (RES): Ban đầu SERVQUAL đo lường sự đáp ứng qua 4 biến quan sát. Tuy nhiên, sau khi phỏng vấn cư dân đang sinh sống tại chung cư, thang đo này được mở rộng thêm 2 biến để phản ánh đầy đủ hơn khả năng hỗ trợ và xử lý vấn đề từ phía ban quản lý chung cư.

Sự đảm bảo (ASS): Thành phần này, ban đầu có 4 biến quan sát theo SERVQUAL. Qua phỏng vấn thực tế, thang đo được bổ sung thêm 2 biến mới. Một biến quan sát liên quan đến cảm giác an toàn khi giao dịch được chuyển sang nhóm đo lường sự an toàn (SEC) để phù hợp hơn với thực tế.

Sự đồng cảm (EMP): SERVQUAL ban đầu đề xuất 5 biến quan sát cho thành phần này. Trong nghiên cứu, thêm 1 biến quan sát mới được đưa vào thang đo, đồng thời một biến không phù hợp với thực tế đã bị loại bỏ. Cụ thể, ý kiến từ cư dân cho rằng quản lý chung cư không thể quan tâm đặc biệt đến từng cá nhân do tính chất công bằng trong quản lý nhiều hộ dân.

Phương tiện hữu hình (TAN): Theo SERVQUAL, yếu tố này ban đầu được đo lường qua 4 biến quan sát. Sau khi phỏng vấn thực tế, thang đo được bổ sung thêm 3 biến mới, nhằm phản ánh chính xác hơn về cơ sở vật chất và trang thiết bị tại các chung cư.

Nguồn: Tác giả tổng hợp và đề xuất

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 hệ thống hóa các khái niệm nền tảng về chất lượng dịch vụ, bao gồm định nghĩa chất lượng, dịch vụ, và đặc trưng của chất lượng dịch vụ. Trọng tâm được đặt vào các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ như SERVQUAL và SERVPERF, trong đó mô hình SERVQUAL với 5 thành phần (độ tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm, phương tiện hữu hình) được lựa chọn làm cơ sở phân tích. Chương cũng phân tích các yếu tố vĩ mô và vi mô ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, đồng thời tổng hợp nghiên cứu trong và ngoài nước để xây dựng mô hình nghiên cứu đề xuất. Kết quả chương 1 tạo nền tảng lý thuyết vững chắc cho việc đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Tổng quan về thị trường chung cư tại quận Bắc Từ Liêm:

2.1.1. Khái quát về căn hộ chung cư:

Trong lịch sử phát triển nhà ở của người Việt Nam, thì từ “chung cư” mới xuất hiện sau khi giải phóng miền Nam, thống nhất đất nước. Còn trước đó, ở miền Bắc, người ta chỉ biết đến khái niệm “nhà ở tập thể”, loại nhà do Nhà nước xây dựng hàng loạt từ 1 tầng đến 6 tầng để phân phối cho gia đình cán bộ công nhân viên chức trong biên chế.

Căn hộ chung cư là hình thức nhà ở gồm nhiều căn hộ được xây dựng tại một tòa nhà cao tầng. Các tòa nhà chung cư thường được thiết kế với đầy đủ các tiện ích như thang máy, bãi đậu xe, khu vui chơi, và dịch vụ quản lý. Trong bối cảnh đô thị hoá nhanh chóng tại Hà Nội, căn hộ chung cư đang trở thành lựa chọn phổ biến cho các gia đình, đặc biệt tại những khu vực như quận Bắc Từ Liêm.

Căn hộ chung cư chủ yếu phục vụ cho người thu nhập thấp hoặc trung bình do diện tích sàn nhỏ. Giá trị của từng căn hộ chủ yếu là giá trị xây dựng. Loại hình này ngày càng chiếm tỷ trọng cao trong giao dịch bất động sản ở các thành phố lớn. Ngoài ra, còn có loại hình căn hộ chung cư cao cấp, giá trị xây dựng cao, diện tích sàn rộng, có nhiều tiện ích sinh hoạt và có giá trị cao, dành cho người có mức thu nhập cao. [12]

2.1.2 Đặc điểm của các dự án chung cư tại quận Bắc Từ Liêm:

Quận Bắc Từ Liêm, thuộc Hà Nội, hiện là một trong những khu vực có tốc độ phát triển đô thị hóa nhanh chóng. Với nhu cầu nhà ở tăng cao, quận đã thu hút một loạt các dự án chung cư từ trung cấp đến cao cấp, phục vụ cho các

tầng lớp dân cư từ thu nhập trung bình đến khá giả. Các dự án chung cư thường có diện tích đa dạng từ 60 m² đến trên 100 m² và được xây dựng với nhiều tiện ích, chẳng hạn như khu vui chơi cho trẻ em, phòng sinh hoạt cộng đồng, bãi đỗ xe, và các khu thể thao ngoài trời. Sự phát triển mạnh mẽ này đã đặt ra yêu cầu về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư để đảm bảo môi trường sống an toàn, tiện nghi, và văn minh cho cư dân.

2.1.2.1. Giá căn hộ chung cư

Mức giá căn hộ chung cư tại quận Bắc Từ Liêm có sự phân hóa rõ rệt dựa trên vị trí, tiện ích và loại hình dự án:

- **Phân khúc trung bình:** Dao động từ 25-35 triệu VNĐ/m², phù hợp với người lao động và các gia đình trẻ. Các căn hộ thuộc phân khúc này thường tập trung tại các khu vực ngoại vi hoặc các dự án vừa và nhỏ.
- **Phân khúc cao cấp:** Từ 40 triệu VNĐ/m² trở lên. Đây là mức giá phổ biến ở các dự án gần trung tâm hoặc khu vực có hạ tầng phát triển như Goldmark City và các khu đô thị kiểu mẫu khác.
- **Phân khúc giá rẻ:** Một số ít dự án giá dưới 25 triệu VNĐ/m², chủ yếu phục vụ đối tượng thu nhập thấp hoặc các chương trình nhà ở xã hội.

Ngoài ra, xu hướng tăng giá căn hộ chung cư tại Bắc Từ Liêm được thúc đẩy bởi các yếu tố như cải thiện cơ sở hạ tầng giao thông (đường Vành đai 3.5, các tuyến Metro), sự phát triển của các tiện ích xã hội, và nhu cầu nhà ở tăng cao.

2.1.2.2 Các dự án nổi bật

Các dự án chung cư ở Bắc Từ Liêm phần lớn được đầu tư và xây dựng bởi các tập đoàn lớn, hướng tới việc cung cấp nhiều phân khúc nhà ở đa dạng. Tuy nhiên, không phải tất cả các dự án đều đạt được mức chất lượng tương

xứng giữa cơ sở vật chất và dịch vụ quản lý. Các chung cư cao cấp thường cung cấp đầy đủ các tiện ích, hệ thống bảo vệ an ninh tốt, và chất lượng dịch vụ cao, trong khi đó một số dự án chung cư trung cấp lại gặp khó khăn trong việc duy trì và quản lý những tiện ích này. Điều này phản ánh sự chưa đồng nhất trong chất lượng dịch vụ quản lý giữa các chung cư cùng khu vực, ảnh hưởng đến trải nghiệm sống của cư dân.

Các dự án nổi bật trong khu vực bao gồm:

Khu chung cư Goldmark City (136 Hồ Tùng Mậu):

Đây là một tổ hợp chung cư cao cấp với hơn 5.000 căn hộ. Diện tích các căn từ 68 m² đến 161 m², đi kèm nhiều tiện ích hiện đại như bể bơi, phòng tập gym, khu vui chơi trẻ em, và công viên cây xanh. Goldmark City là một trong những dự án thu hút lượng lớn cư dân thu nhập cao nhờ hệ thống an ninh hiện đại và chất lượng quản lý dịch vụ.

Chung cư Ecohome 1, 2, 3 (Khu đô thị Bắc Cổ Nhuế - Chèm):

Đây là chuỗi dự án chung cư thuộc phân khúc trung cấp do Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại Thủ Đô (Thủ Đô JSC) làm chủ đầu tư. Với giá bán hợp lý và thiết kế phù hợp cho nhóm cư dân thu nhập trung bình, Ecohome cung cấp các tiện ích như sân chơi trẻ em, khu sinh hoạt cộng đồng và khu vực mua sắm. Tuy nhiên, một số cư dân phản ánh về tình trạng thiếu bảo trì thang máy và vệ sinh khu vực công cộng.

Chung cư Green Stars (234 Phạm Văn Đồng):

Green Stars gồm 7 tòa nhà với diện tích căn hộ từ 60 m² đến 102 m². Dự án thuộc phân khúc trung cấp nhưng được đầu tư cơ sở hạ tầng tốt. Một số tiện ích nổi bật gồm siêu thị VinMart, hồ điều hòa nội khu, và hệ thống an ninh

24/7. Tuy nhiên, có ý kiến từ cư dân cho rằng việc bảo trì các thiết bị chung chưa được thực hiện đúng định kỳ.

2.2. Các sản phẩm và dịch vụ quản lý chung cư:

Dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm cung cấp một loạt sản phẩm và dịch vụ nhằm đảm bảo môi trường sống an toàn, tiện nghi, và văn minh cho cư dân. Dưới đây là những dịch vụ chính:

Dịch vụ an ninh và giám sát: Để đảm bảo an toàn tuyệt đối cho cư dân, dịch vụ quản lý chung cư tại Bắc Từ Liêm cung cấp hệ thống an ninh chặt chẽ với đội ngũ bảo vệ làm việc 24/7. Các khu vực công cộng và hành lang được trang bị hệ thống camera giám sát, giúp phát hiện và xử lý kịp thời các tình huống bất thường, nâng cao cảm giác an toàn cho cư dân.

Dịch vụ vệ sinh và bảo trì công cộng: Các khu vực chung như sảnh, thang máy, hành lang và khu vui chơi được vệ sinh hàng ngày bởi đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, dịch vụ quản lý đảm bảo duy trì và bảo dưỡng định kỳ hệ thống chiếu sáng, thang máy, và các thiết bị công cộng để tránh tình trạng hỏng hóc, đảm bảo không gian sống sạch sẽ, gọn gàng và tiện nghi.

Dịch vụ bảo trì cơ sở vật chất: Các thiết bị và hệ thống hạ tầng quan trọng như thang máy, hệ thống thoát nước, điện và phòng cháy chữa cháy được bảo trì và kiểm tra thường xuyên để đảm bảo hoạt động liên tục và an toàn cho cư dân. Đội ngũ kỹ thuật có mặt ngay lập tức để xử lý sự cố khi có nhu cầu, giúp cư dân yên tâm về cơ sở hạ tầng trong chung cư.

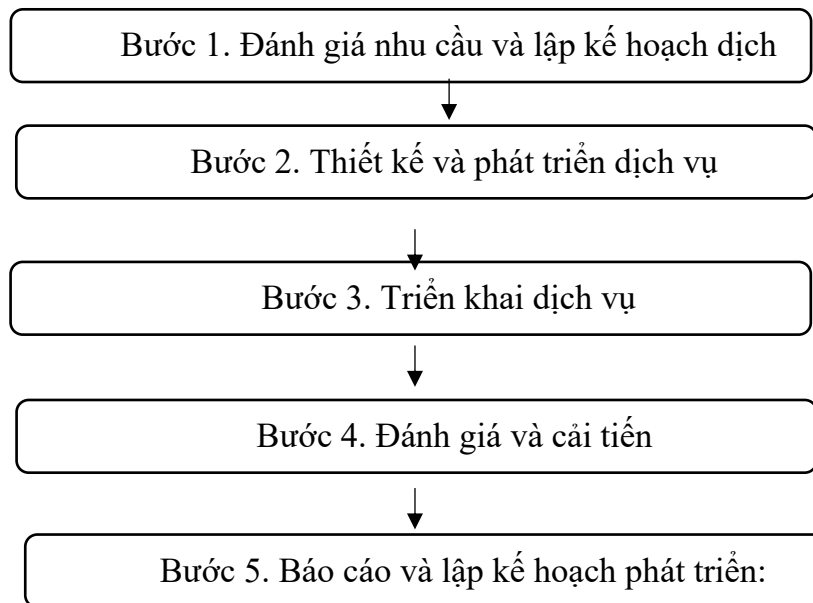
Dịch vụ quản lý tài chính và chi phí: Dịch vụ quản lý cung cấp hệ thống minh bạch trong quản lý tài chính của chung cư. Báo cáo thu chi, quỹ bảo trì và các chi phí quản lý được cập nhật thường xuyên và công khai tới cư dân, đảm bảo sự rõ ràng và tin cậy trong việc sử dụng ngân sách.

Dịch vụ tiện ích cho cư dân: Nhiều khu chung cư cung cấp các dịch vụ tiện ích cho cư dân như phòng gym, khu vui chơi trẻ em, phòng sinh hoạt cộng đồng và sân thể thao. Các dịch vụ này giúp cư dân có không gian thư giãn, tập luyện và giao lưu ngay trong khuôn viên chung cư, nâng cao chất lượng cuộc sống và kết nối cộng đồng.

Dịch vụ quản lý chung cư tại quận Bắc Từ Liêm cam kết cung cấp một môi trường sống chất lượng cao với các giải pháp an toàn, tiện nghi và hiệu quả cho cư dân, góp phần xây dựng các khu đô thị văn minh và bền vững.

2.3. Quy trình hoạt động dịch vụ quản lý chung cư

Dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm tuân theo quy trình hoạt động chặt chẽ để đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của cư dân. Dưới đây là mô tả chi tiết từng bước trong quy trình hoạt động của dịch vụ quản lý chung cư tại đây.



Hình 2.1. Quy trình hoạt động của Ban quản lý một số chung cư

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Bước 1. Đánh giá nhu cầu và lập kế hoạch dịch vụ:

Quy trình bắt đầu bằng việc tiến hành khảo sát và đánh giá nhu cầu của cư dân trong khu đô thị để hiểu rõ mong muốn và yêu cầu đối với các dịch vụ quản lý chung cư. Các khảo sát này bao gồm việc thu thập phản hồi từ cư dân, đánh giá tình hình cơ sở hạ tầng, và xác định các vấn đề cần giải quyết. Từ đó, đội ngũ quản lý xây dựng kế hoạch dịch vụ tổng thể, đảm bảo đáp ứng đúng nhu cầu và cải thiện chất lượng sống cho cư dân.

Bước 2. Thiết kế và phát triển dịch vụ:

Sau khi hiểu rõ nhu cầu, đội ngũ quản lý tiến hành thiết kế các dịch vụ cụ thể, bao gồm dịch vụ vệ sinh, an ninh, bảo trì và các tiện ích công cộng. Quy trình này bao gồm việc lựa chọn các thiết bị, vật liệu cần thiết, và lập lịch bảo trì, vệ sinh định kỳ. Đồng thời, đội ngũ nhân viên được đào tạo để đảm bảo sự chuyên nghiệp trong phục vụ cư dân và xử lý tình huống hiệu quả.

Bước 3. Triển khai dịch vụ:

Các dịch vụ quản lý chung cư được triển khai theo kế hoạch đã đề ra, từ vệ sinh các khu vực công cộng, bảo trì hệ thống kỹ thuật đến cung cấp dịch vụ an ninh và tiếp nhận phản ánh từ cư dân. Đội ngũ quản lý giám sát chặt chẽ từng hoạt động để đảm bảo mọi dịch vụ đều đạt tiêu chuẩn và mang đến sự an tâm cho cư dân. Cư dân cũng được khuyến khích cung cấp phản hồi để các dịch vụ có thể cải thiện kịp thời.

Bước 4. Đánh giá và cải tiến dịch vụ:

Sau khi cung cấp dịch vụ, đội ngũ quản lý thu thập phản hồi từ cư dân để đánh giá mức độ hài lòng và phát hiện các lĩnh vực cần cải thiện. Phản hồi được thu thập qua các cuộc khảo sát định kỳ và các cuộc họp với cư dân. Kết

quả phản hồi sẽ được phân tích kỹ lưỡng để cải thiện quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ, và điều chỉnh những điểm chưa đạt yêu cầu của cư dân.

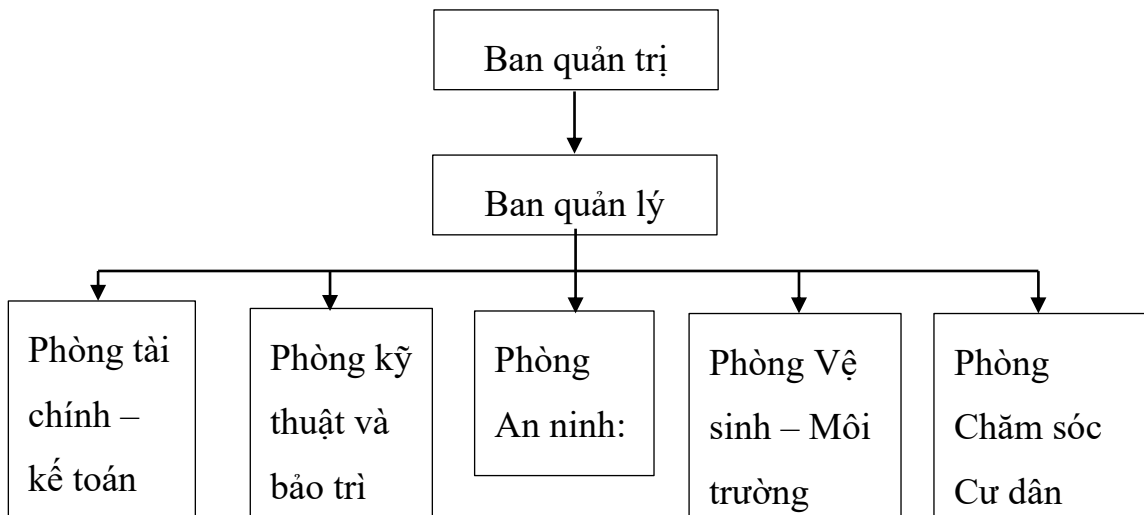
Bước 5. Báo cáo và lập kế hoạch phát triển:

Cuối cùng, đội ngũ quản lý lập báo cáo định kỳ về hiệu suất dịch vụ, mức độ hài lòng của cư dân và tình hình tài chính. Báo cáo này cung cấp cái nhìn tổng quan về các hoạt động đã thực hiện và các mục tiêu đã đạt được. Dựa trên kết quả báo cáo, đội ngũ quản lý tiếp tục xây dựng kế hoạch cho các dự án và dịch vụ tương lai, bao gồm nâng cấp cơ sở hạ tầng, bổ sung tiện ích và mở rộng phạm vi dịch vụ quản lý.

Quy trình hoạt động của dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm được thiết kế để mang đến môi trường sống an toàn, tiện nghi và đáng tin cậy cho cư dân, đáp ứng các yêu cầu và mong đợi ngày càng cao của cộng đồng.

2.4. Cơ cấu tổ chức của Ban quản lý chung cư

Bộ máy quản lý của Ban Quản lý chung cư tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm được tổ chức với các phòng ban có sự phối hợp chặt chẽ để đảm bảo sự hoạt động hiệu quả. Cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý được xây dựng theo mô hình trực tuyến – chức năng nhằm tối ưu hóa các nguồn lực và đáp ứng nhu cầu của cư dân.



Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Chung cư

(Nguồn: Ban Quản lý Chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm)

Ban Quản trị: Đóng vai trò là cơ quan lãnh đạo cao nhất, đưa ra các quyết định chiến lược quan trọng về quản lý và vận hành chung cư. Ban Quản trị giám sát hoạt động của Ban Quản lý, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật, và định hướng các kế hoạch phát triển cho toàn bộ khu chung cư.

Ban Quản lý: Quản lý và điều hành hoạt động hàng ngày của chung cư. Ban Quản lý triển khai các chính sách do Ban Quản trị đề ra, điều phối các bộ phận chức năng để đáp ứng nhu cầu của cư dân, và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành.

Phòng Tài chính – Kế toán: Chịu trách nhiệm quản lý các nguồn tài chính của chung cư, bao gồm việc lập ngân sách, kiểm soát chi phí, báo cáo tài chính định kỳ, và theo dõi quỹ bảo trì. Phòng này đảm bảo sự minh bạch và ổn định tài chính trong hoạt động chung cư.

Phòng Kỹ thuật và Bảo trì: Đảm bảo việc vận hành an toàn và hiệu quả của các hệ thống kỹ thuật trong chung cư, bao gồm thang máy, hệ thống điện, nước, và hệ thống phòng cháy chữa cháy. Phòng này thực hiện bảo trì định kỳ, kiểm tra và sửa chữa khi có sự cố để đảm bảo điều kiện sống ổn định cho cư dân.

Phòng An ninh: Quản lý và giám sát an ninh cho toàn bộ khu chung cư, đảm bảo an toàn cho cư dân và tài sản chung. Đội ngũ an ninh hoạt động 24/7, xử lý các tình huống khẩn cấp, kiểm soát ra vào, và tuần tra định kỳ để duy trì trật tự trong khuôn viên.

Phòng Vệ sinh – Môi trường: Chịu trách nhiệm về vệ sinh chung, bao gồm việc làm sạch các khu vực công cộng, duy trì cảnh quan, thu gom và xử lý rác thải. Phòng này đảm bảo môi trường sống sạch sẽ, xanh và trong lành cho cư dân.

Phòng Chăm sóc Cư dân: Phòng này chuyên xử lý các phản hồi và yêu cầu từ cư dân, cung cấp thông tin cần thiết, và giải quyết các vấn đề liên quan đến cư dân. Đây cũng là bộ phận tiếp nhận và xử lý các đơn từ và yêu cầu bảo trì của cư dân để đảm bảo sự hài lòng trong quá trình sinh sống tại chung cư.

Cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm được xây dựng để tối ưu hóa hiệu quả quản lý và cung cấp dịch vụ tốt nhất cho cư dân, duy trì môi trường sống an toàn, tiện nghi và bền vững.

2.5. Kết quả kinh doanh những năm gần đây

Trong quá trình hoạt động, Ban Quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm đã không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện hiệu quả hoạt động. Dưới đây là phân tích chi tiết kết quả kinh doanh của Ban Quản lý trong giai đoạn 2021 - 2023, thông qua các chỉ tiêu chính như doanh thu, chi phí vận hành, và lợi nhuận gộp, từ đó đưa ra những nhận xét cụ thể về hiệu quả hoạt động trong giai đoạn này.

Bảng 2.1. Kết quả kinh doanh của Ban Quản lý Chung cư giai đoạn 2021 – 2023 (tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021	So sánh 2023/2022
Doanh thu	7,732.85	11,625.56	16,850.57	+3,892.71 (50.35%)	+5,225.01 (44.94%)
Chi phí	5,820.36	9,513.86	14,853.16	+3,693.50	+5,339.31

vận hành				(63.46%)	(56.12%)
Lợi nhuận gộp	1,912.49	2,111.70	1,997.40	+199.21 (10.42%)	-114.30 (- 5.41%)

(Nguồn: Ban Quản lý Chung cư quận Bắc Từ Liêm)

Doanh thu:

Giai đoạn 2021 - 2023 chứng kiến sự gia tăng đáng kể về doanh thu của Ban Quản lý chung cư, từ 7,732.85 triệu đồng năm 2021 lên 16,850.57 triệu đồng vào năm 2023. Đặc biệt, doanh thu năm 2022 tăng lên 11,625.56 triệu đồng (tăng 50.35% so với năm 2021) và tiếp tục đạt 16,850.57 triệu đồng vào năm 2023 (tăng 44.94% so với năm 2022). Sự tăng trưởng này cho thấy sự mở rộng hiệu quả trong dịch vụ và khả năng thu hút cư dân mới, phản ánh uy tín và chất lượng dịch vụ trong bối cảnh cạnh tranh cao trong ngành.

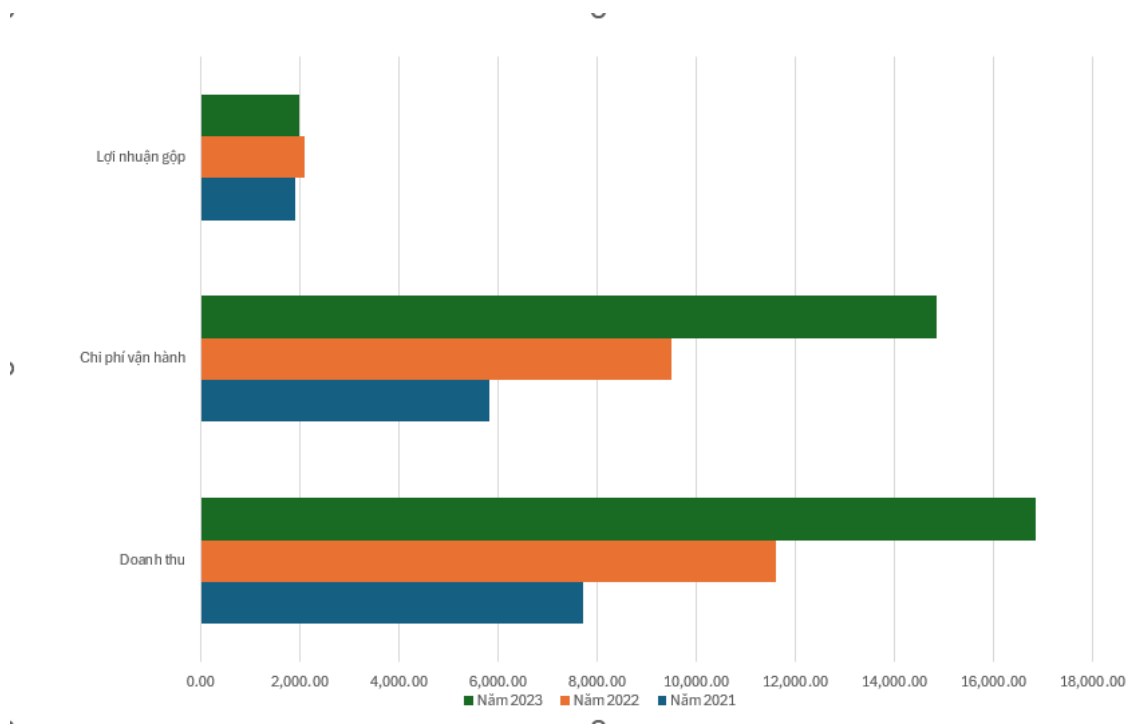
Chi phí vận hành:

Chi phí vận hành tăng đáng kể trong giai đoạn này, từ 5,820.36 triệu đồng năm 2021 lên 14,853.16 triệu đồng vào năm 2023. Năm 2022, chi phí vận hành đạt 9,513.86 triệu đồng (tăng 63.46% so với năm 2021) và tiếp tục tăng lên 14,853.16 triệu đồng năm 2023 (tăng 56.12% so với năm 2022). Việc gia tăng chi phí có thể liên quan đến việc mở rộng quy mô, đầu tư vào cơ sở hạ tầng, và tăng cường dịch vụ, tuy nhiên, đây cũng là yếu tố cần cân nhắc để đảm bảo hiệu quả chi phí và tối ưu hóa hoạt động.

Lợi nhuận gộp:

Lợi nhuận gộp của Ban Quản lý có sự thay đổi không ổn định trong giai đoạn này. Năm 2021, lợi nhuận gộp đạt 1,912.49 triệu đồng, tăng nhẹ lên 2,111.70 triệu đồng vào năm 2022 (tăng 10.42% so với năm trước). Tuy nhiên, đến năm 2023, lợi nhuận gộp lại giảm xuống 1,997.40 triệu đồng,

tương ứng mức giảm 5.41% so với năm 2022. Điều này cho thấy, mặc dù doanh thu tăng trưởng mạnh, nhưng chi phí vận hành gia tăng đã ảnh hưởng tiêu cực đến biên lợi nhuận, đặt ra yêu cầu tối ưu hóa quản lý chi phí để đảm bảo lợi nhuận bền vững trong tương lai.



Biểu đồ 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ban quản lý chung cư giai đoạn 2021-2023

Trong giai đoạn 2021 - 2023, Ban Quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm đạt được sự tăng trưởng mạnh về doanh thu nhưng đi kèm với sự gia tăng chi phí vận hành. Để duy trì lợi nhuận ổn định, Ban Quản lý cần tiếp tục tối ưu hóa hoạt động và kiểm soát chi phí, tìm kiếm giải pháp cải tiến hiệu suất và nâng cao hiệu quả quản lý nhằm đạt được sự phát triển bền vững trong môi trường cạnh tranh.

2.6. Thực trạng tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm

2.6.1. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm. Việc đảm bảo hệ thống thiết bị hiện đại và không gian sống thoải mái sẽ giúp thu hút và giữ chân cư dân, đồng thời nâng cao uy tín của đơn vị quản lý.

Không gian

Các khu chung cư tại quận Bắc Từ Liêm được thiết kế với không gian công cộng rộng rãi và tiện nghi, tạo điều kiện thuận lợi cho cư dân và khách đến thăm. Các khu vực như sảnh chung cư, hành lang, sân chơi và khu vực sinh hoạt cộng đồng đều được bố trí hợp lý, tạo cảm giác thoải mái và an toàn. Sảnh chung cư có không gian thoáng đãng, hệ thống đèn chiếu sáng được thiết kế hợp lý, đảm bảo ánh sáng vừa đủ cho cư dân. Khu vui chơi trẻ em và sân sinh hoạt cộng đồng được bố trí tại các vị trí thuận tiện, phù hợp cho các hoạt động ngoài trời và giải trí của cư dân.

Bảng 2.2. Không gian và tiện nghi

Khu vực	Diện tích (m²)	Thiết kế không gian	Tiện nghi
Sảnh chung cư	300	Thoáng đãng, rộng rãi	Hệ thống đèn LED tiết kiệm năng lượng
Khu vui chơi trẻ em	100	Khu vực riêng biệt, an toàn	Thiết bị vui chơi hiện đại
Khu sinh hoạt cộng đồng	200	Không gian mở, thân thiện	Bàn ghế, sân sinh hoạt ngoài trời

(Nguồn: Báo cáo quản lý các chung cư tại quận Bắc Từ Liêm)

Ngoài ra, các khu chung cư còn được trang bị hệ thống điều hòa không khí hiện đại tại các sảnh và khu vực chung nhằm duy trì nhiệt độ ổn định, tạo cảm giác thoải mái cho cư dân. Hệ thống thông gió cũng được thiết kế khoa học, đảm bảo không khí lưu thông đều đặn, giữ cho không gian luôn trong lành và tươi mới.

Trang thiết bị

Hệ thống trang thiết bị của các khu chung cư tại quận Bắc Từ Liêm được đầu tư đồng bộ và bảo trì định kỳ, đảm bảo phục vụ tốt nhu cầu của cư dân. Hệ thống thang máy được bảo trì định kỳ để đảm bảo an toàn và hoạt động ổn định. Ngoài ra, khu vực tầng hầm để xe được trang bị hệ thống an ninh và chiếu sáng đầy đủ, giúp cư dân yên tâm khi sử dụng.

Bảng 2.3. Tình trạng thiết bị và cơ sở vật chất

Khu vực	Thiết bị chính	Tình trạng hoạt động
Thang máy	Thang máy tải trọng lớn	Tốt, bảo trì định kỳ 03 tháng
Tầng hầm để xe	Hệ thống camera an ninh, chiếu sáng	Tốt, bảo trì định kỳ 06 tháng
Khu vui chơi trẻ em	Thiết bị vui chơi an toàn	Tốt, bảo trì định kỳ 03 tháng

(Nguồn: Báo cáo quản lý các chung cư tại quận Bắc Từ Liêm)

Hệ thống thang máy được sử dụng liên tục trong giờ cao điểm, đặc biệt là vào các buổi sáng và chiều khi cư dân đi làm và trở về nhà. Để giảm thiểu tình trạng quá tải, ban quản lý đã triển khai các biện pháp như phân chia thời gian sử dụng cho cư dân ở các tầng cao và thấp.

Bên cạnh đó, hệ thống chiếu sáng và an ninh tại các khu vực công cộng được bố trí hợp lý, tạo cảm giác an toàn và dễ chịu cho cư dân. Hệ thống đèn LED tiết kiệm năng lượng được lắp đặt không chỉ tại sảnh chính mà còn tại các hành lang, lối đi, và khu vực công cộng khác, đảm bảo không gian luôn được chiếu sáng đầy đủ và an toàn.

2.6.2. Dịch vụ cung cấp

Dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội được thiết kế nhằm mang lại sự tiện nghi và an toàn tối đa cho cư dân. Công ty quản lý cung cấp một loạt các dịch vụ đa dạng, từ an ninh, vệ sinh đến bảo trì, quản lý tiện ích và chăm sóc cư dân. Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp đảm bảo duy trì môi trường sống xanh, sạch, đẹp, đáp ứng mọi nhu cầu của cư dân.

Bảng 2.4. Danh mục dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội

Loại dịch vụ	Chi tiết dịch vụ	Tần suất cung cấp dịch vụ	Số lượng cư dân
An ninh	- Bảo vệ 24/7, kiểm soát ra vào	Hằng ngày	Tất cả cư dân
	- Camera giám sát khu vực chung	Hằng ngày	
Vệ sinh	- Dọn dẹp khu vực chung	Hằng ngày	Tất cả cư dân
	- Thu gom rác thải	Hằng ngày	
	- Vệ sinh thang	2 lần/ngày	

	máy, hành lang		
Bảo trì cơ sở hạ tầng	- Kiểm tra, bảo dưỡng thiết bị	Hàng tháng, hoặc khi có yêu cầu	Tất cả cư dân
	- Sửa chữa hệ thống điện, nước, thang máy	Khi có sự cố	
	- Quản lý bể bơi, phòng gym, công viên	Theo lịch hoạt động của từng tiện ích	
	- Hỗ trợ đặt phòng cộng đồng cho sự kiện	Theo yêu cầu của cư dân	
Chăm sóc cư dân	- Hỗ trợ và giải quyết thắc mắc	Hàng ngày, qua điện thoại và trực tiếp	
	- Phát hành thông báo, cập nhật thông tin	Hàng tuần, khi có thay đổi hoặc sự kiện	
Tư vấn dịch vụ và nâng cấp	- Hỗ trợ tư vấn dịch vụ mới	Khi có nhu cầu từ cư dân	
	- Thực hiện khảo sát để cải tiến dịch vụ	Hàng quý	

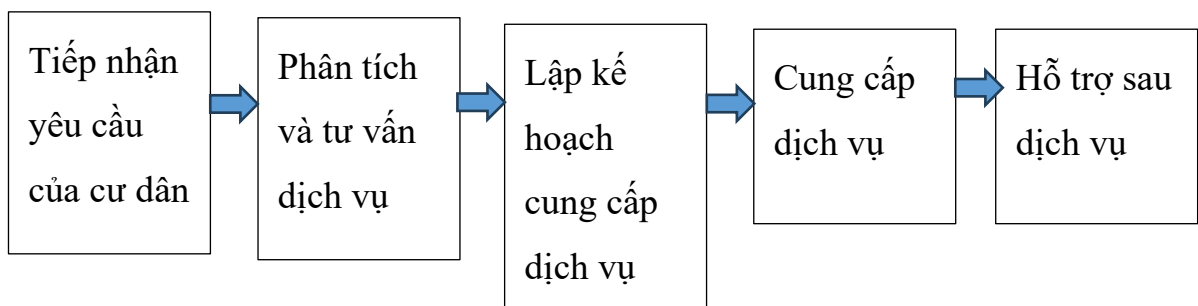
(Nguồn: Công ty quản lý tòa nhà tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội)

Dịch vụ an ninh với đội ngũ bảo vệ chuyên nghiệp và hệ thống camera giám sát giúp cư dân an tâm về an toàn cá nhân và tài sản. Các dịch vụ vệ sinh như dọn dẹp khu vực chung, vệ sinh thang máy và hành lang được thực hiện đều đặn, giữ cho môi trường sống luôn sạch sẽ. Đội ngũ bảo trì thường xuyên kiểm tra và sửa chữa các thiết bị cơ sở hạ tầng, đảm bảo hoạt động ổn định của hệ thống điện, nước, và thang máy.

Ngoài ra, công ty còn cung cấp dịch vụ quản lý các tiện ích như bể bơi, phòng gym, và công viên để cư dân có thể dễ dàng sử dụng các tiện nghi chung. Dịch vụ chăm sóc cư dân với kênh liên lạc trực tiếp và qua điện thoại luôn sẵn sàng hỗ trợ cư dân trong việc giải quyết thắc mắc và cập nhật thông tin mới nhất.

2.6.3. Quy trình cung cấp dịch vụ

Quy trình cung cấp dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm được thiết kế với các bước chi tiết và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận nhằm mang đến sự hài lòng tối đa cho cư dân. Dưới đây là quy trình cung cấp dịch vụ quản lý chung cư, từ giai đoạn tiếp nhận yêu cầu đến khi hoàn thành và đánh giá dịch vụ:



Hình 2.3. Quy trình cung cấp dịch vụ quản lý chung cư

(Nguồn: Công ty quản lý tòa nhà tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm)

Tiếp nhận yêu cầu của cư dân: Cư dân có nhu cầu về các dịch vụ quản lý như sửa chữa, bảo trì, hoặc yêu cầu hỗ trợ liên quan đến an ninh, vệ sinh, sẽ

liên hệ với bộ phận quản lý qua điện thoại, ứng dụng quản lý chung cư, hoặc trực tiếp tại văn phòng ban quản lý. Nhân viên tiếp nhận yêu cầu, ghi nhận thông tin cụ thể và xác định tính chất, mức độ cần thiết của dịch vụ.

Phân tích và tư vấn dịch vụ: Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên quản lý tiến hành phân tích yêu cầu để xác định phương án xử lý tốt nhất. Với các yêu cầu đơn giản như thông tin vệ sinh, lịch bảo trì, nhân viên sẽ tư vấn và hướng dẫn trực tiếp. Với các yêu cầu phức tạp hơn, như sửa chữa hệ thống điện, nước hoặc an ninh, bộ phận kỹ thuật sẽ được tham gia để đưa ra giải pháp chi tiết.

Lập kế hoạch cung cấp dịch vụ: Sau khi cư dân đồng ý với phương án tư vấn, ban quản lý sẽ tiến hành lập kế hoạch thực hiện dịch vụ. Tùy theo tính chất yêu cầu, ban quản lý sẽ sắp xếp nhân sự, trang thiết bị và thời gian thực hiện phù hợp, nhằm đảm bảo dịch vụ được cung cấp kịp thời và hiệu quả.

Cung cấp dịch vụ: Đội ngũ kỹ thuật hoặc vệ sinh sẽ tiến hành công việc theo kế hoạch đã lập. Đối với các dịch vụ bảo trì và sửa chữa, các nhân viên kỹ thuật có chuyên môn sẽ đảm bảo xử lý nhanh chóng và an toàn. Trong quá trình thực hiện, ban quản lý sẽ theo dõi tiến độ và sẵn sàng hỗ trợ khi cần.

Đánh giá và thu thập phản hồi: Sau khi hoàn thành dịch vụ, ban quản lý thu thập phản hồi từ cư dân qua các kênh như khảo sát trên ứng dụng hoặc phản hồi trực tiếp. Những ý kiến này giúp đánh giá chất lượng dịch vụ và xác định các điểm cần cải thiện để phục vụ cư dân tốt hơn.

Hỗ trợ sau dịch vụ: Để đảm bảo cư dân hoàn toàn hài lòng, ban quản lý cam kết cung cấp dịch vụ hỗ trợ sau dịch vụ, bao gồm các hướng dẫn sử dụng hoặc duy trì hệ thống, cũng như hỗ trợ các yêu cầu phát sinh. Các cư dân luôn có thể liên hệ với ban quản lý để nhận được tư vấn và hỗ trợ kịp thời.

Quy trình cung cấp dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm cho thấy sự chuyên nghiệp, linh hoạt và chu đáo của ban quản lý. Từ khâu tiếp nhận thông tin, phân tích và tư vấn đến việc cung cấp và hỗ trợ sau dịch vụ, mỗi giai đoạn đều được tổ chức chặt chẽ, giúp đáp ứng nhanh chóng và chính xác các nhu cầu của cư dân. Cam kết lấy cư dân làm trung tâm và không ngừng cải tiến dịch vụ đã giúp công ty tạo dựng mối quan hệ gắn bó lâu dài với cư dân, góp phần xây dựng môi trường sống hiện đại và bền vững cho cộng đồng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 phân tích thực trạng dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm. Kết quả cho thấy thị trường chung cư phát triển mạnh với nhiều dự án trung đến cao cấp, nhưng chất lượng dịch vụ quản lý chưa đồng đều. Các điểm mạnh bao gồm hệ thống an ninh hiện đại tại một số dự án và tiện ích đa dạng. Tuy nhiên, tồn tại nhiều hạn chế như: thiếu minh bạch trong quản lý tài chính, tần suất bảo trì cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng, dịch vụ vệ sinh chưa ổn định, và sự thiếu đồng cảm trong giải quyết phản ánh của cư dân. Những vấn đề này phản ánh nhu cầu cấp thiết phải cải thiện chất lượng dịch vụ để nâng cao sự hài lòng của cộng đồng.

CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thực trạng chất lượng dịch vụ quản lý chung cư:

Chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại quận Bắc Từ Liêm hiện vẫn chưa đạt được mức đồng đều và còn gặp nhiều hạn chế:

An ninh và giám sát: Một số chung cư có hệ thống bảo vệ và giám sát an ninh tốt với đội ngũ bảo vệ làm việc 24/7 và hệ thống camera được lắp đặt rộng khắp. Tuy nhiên, ở nhiều khu chung cư khác, hệ thống an ninh không được đầu tư đúng mức, dẫn đến việc chưa đảm bảo an toàn cho cư dân. Một số trường hợp mất cắp xe, thất thoát tài sản cá nhân vẫn xảy ra, khiến cư dân cảm thấy không an tâm.

Tại **Goldmark City**, hệ thống an ninh hoạt động hiệu quả với bảo vệ làm việc 24/7 và camera giám sát mọi khu vực.

Tuy nhiên, tại **Ecohome**, cư dân phản ánh tình trạng thiếu bảo vệ vào ban đêm và các lối đi không được giám sát đầy đủ, dẫn đến nguy cơ mất cắp.

Dịch vụ vệ sinh và môi trường: Các khu chung cư cao cấp thường duy trì vệ sinh tốt ở các khu vực công cộng như sảnh, hành lang, thang máy và khu vực vui chơi của trẻ em. Tuy nhiên, có những dự án chưa chú trọng tới việc vệ sinh các khu vực này một cách thường xuyên, dẫn đến tình trạng rác thải tồn đọng, bụi bẩn tích tụ, ảnh hưởng xấu đến môi trường sống. Công tác chăm sóc cây xanh, cắt tỉa cỏ cây cảnh quanh khu vực chung cư cũng chưa được thực hiện định kỳ, gây mất mỹ quan.

Green Stars duy trì vệ sinh tốt ở các khu vực chung như hành lang, thang máy, và khu vui chơi. Tuy nhiên, việc chăm sóc cây xanh trong khuôn viên không được thực hiện định kỳ, gây mất mỹ quan.

Tại **Ecohome**, một số khu vực như bãi đỗ xe và hành lang tầng thấp thường xuyên tồn đọng rác, ảnh hưởng đến chất lượng không gian sống.

Bảo trì và vận hành các thiết bị công cộng: Thang máy, hệ thống chiếu sáng hành lang, và hệ thống xử lý nước sinh hoạt là những thiết bị quan trọng cần được kiểm tra, bảo trì định kỳ. Tuy nhiên, tại một số chung cư, việc bảo trì không được thực hiện đầy đủ, dẫn đến sự cố hỏng hóc và ảnh hưởng đến cuộc sống hàng ngày của cư dân. Cư dân phàn nàn về tình trạng thang máy thường xuyên gặp sự cố hoặc hệ thống chiếu sáng hành lang không hoạt động, gây bất tiện và thiếu an toàn.

Goldmark City thực hiện bảo trì định kỳ với hệ thống thang máy và chiếu sáng. Tuy nhiên, một số cư dân tại **Green Stars** phản ánh về sự cố thang máy lặp lại nhiều lần, gây bất tiện.

Tại **Ecohome**, nhiều lần cư dân phải tự đóng góp chi phí để sửa chữa hệ thống nước và đèn chiếu sáng do sự chậm trễ từ ban quản lý.

Minh bạch trong quản lý chi phí: Chi phí quản lý chung cư bao gồm nhiều khoản như bảo vệ, vệ sinh, bảo trì, và các tiện ích công cộng. Tuy nhiên, tại một số dự án, cư dân phản ánh rằng việc thu phí và công khai chi phí chưa được minh bạch. Cư dân không nhận được báo cáo chi tiết về cách quản lý và sử dụng quỹ bảo trì, điều này gây ra sự bất đồng giữa ban quản lý và người dân, ảnh hưởng đến niềm tin của cư dân vào ban quản lý.

Cư dân tại **Green Stars** và **Ecohome** đã kiến nghị về việc thiếu minh bạch trong quản lý chi phí dịch vụ và quỹ bảo trì. Nhiều người cho rằng các khoản phí không được công khai rõ ràng, dẫn đến mâu thuẫn với ban quản lý.

Trong khi đó, **Goldmark City** nhận được đánh giá cao nhờ công khai các khoản thu – chi qua các cuộc họp cư dân định kỳ.

3.2. Kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm

3.2.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Sau khi khảo sát 300 cư dân và thu về được 210 phiếu khảo sát hợp lệ. Kết quả như sau:

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo giới tính

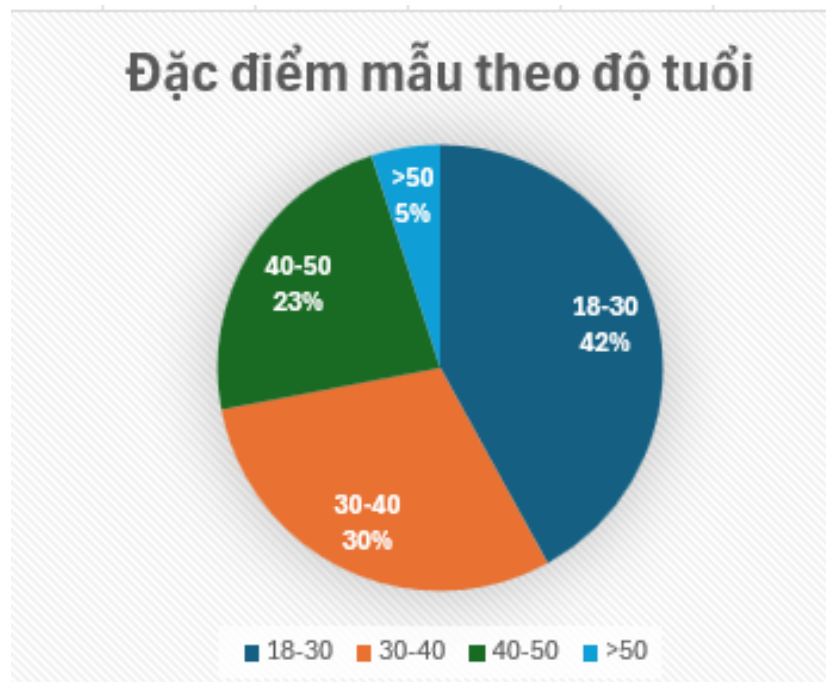


Biểu đồ 3.1. Thống kê theo giới tính

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Số lượng cư dân tham gia khảo sát có sự phân bố khá đồng đều giữa nam và nữ, với tỷ lệ nam chiếm 52%, cao hơn một chút so với nữ chiếm 46%. Nhóm cư dân xác định giới tính khác chiếm 2%, cho thấy phần lớn cư dân xác định rõ giới tính của mình. Điều này giúp ích trong việc xây dựng các chiến lược tiếp thị và phát triển dịch vụ phù hợp với từng đối tượng giới tính.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo độ tuổi



Biểu đồ 3.2 Thống kê theo độ tuổi

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Nhóm cư dân từ 18 đến 30 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (42%), là nhóm cư dân chính có nhu cầu sử dụng các dịch vụ quản lý chung cư và các tiện ích liên quan. Nhóm từ 30-40 tuổi chiếm 30%, cũng có sự quan tâm lớn đến các dịch vụ này. Ngược lại, nhóm cư dân trên 50 tuổi chỉ chiếm 5%, cho thấy nhu cầu của nhóm này không cao. Để mở rộng đối tượng phục vụ, công ty quản lý cần cải thiện và phát triển các dịch vụ phù hợp với các nhóm độ tuổi khác.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo nghề nghiệp

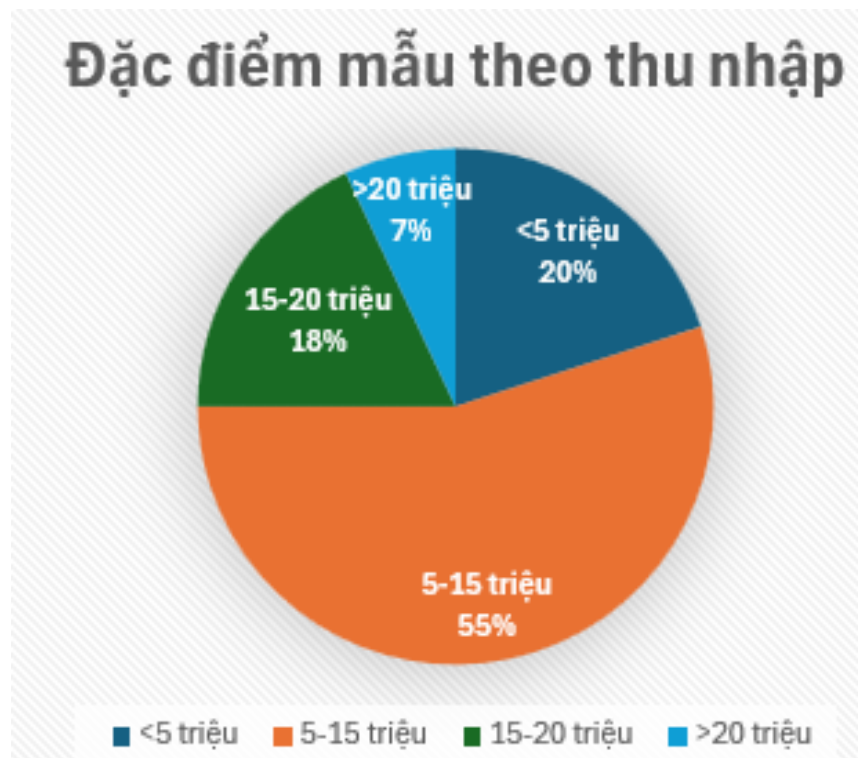


Biểu đồ 3.3.: Thống kê theo nghề nghiệp

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Nhóm nhân viên văn phòng chiếm tỷ lệ lớn nhất với 45%, cho thấy nhu cầu về dịch vụ quản lý và các tiện ích chung cư là cao, có thể do yêu cầu công việc bận rộn và môi trường làm việc căng thẳng. Nhóm sinh viên chiếm 15%, cũng có sự quan tâm đến các dịch vụ này, mặc dù hạn chế về tài chính. Công nhân và nhóm lao động tự do chiếm lần lượt 10% và 12%, trong khi nhóm doanh nhân chiếm 18%. Dựa trên sự phân bố này, công ty có thể phát triển thêm các chương trình phù hợp với từng nhóm nghề nghiệp để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo thu nhập



Biểu đồ 3.4: Thống kê theo thu nhập

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Phần lớn cư dân tham gia khảo sát có thu nhập từ 5-15 triệu (55%), thể hiện nhu cầu lớn của nhóm này đối với dịch vụ quản lý chung cư ở mức giá trung bình. Nhóm cư dân có thu nhập dưới 5 triệu chiếm 20%, trong khi nhóm có thu nhập trên 20 triệu chiếm 7%. Để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các nhóm thu nhập khác nhau, công ty cần thiết kế các gói dịch vụ linh hoạt và các chương trình ưu đãi phù hợp với thu nhập của cư dân.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo loại hình dịch vụ cư dân sử dụng

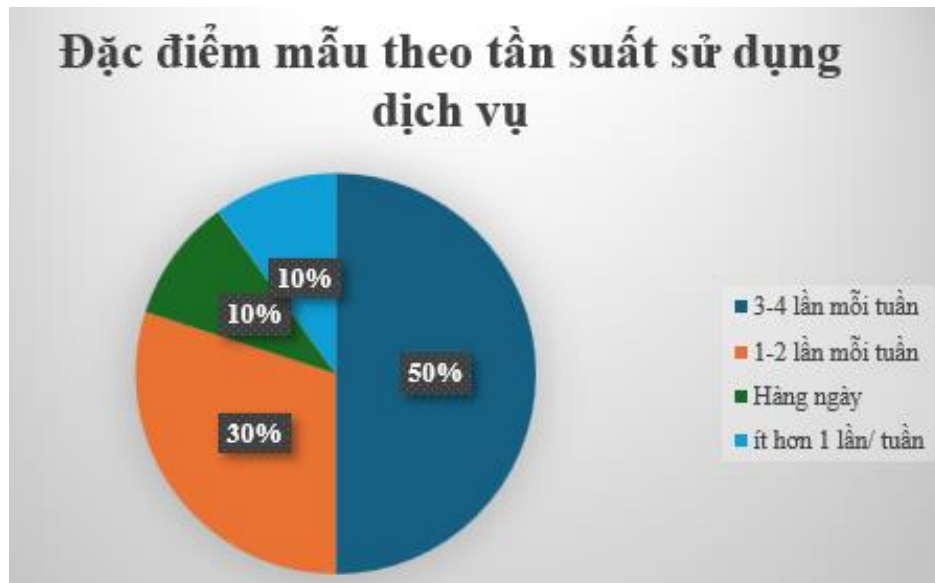


Biểu đồ 3.5: Thống kê dịch vụ khách sử dụng

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Dịch vụ quản lý an ninh và bảo vệ là dịch vụ phổ biến nhất với 50% cư dân sử dụng, cho thấy cư dân rất quan tâm đến sự an toàn của chung cư. Dịch vụ vệ sinh công cộng chiếm 30%, cũng là mối quan tâm lớn. Dịch vụ bảo trì và sửa chữa chiếm 15%, trong khi dịch vụ chăm sóc cây xanh và cảnh quan chỉ chiếm 5%. Công ty có thể tập trung cải thiện các dịch vụ an ninh và vệ sinh, đồng thời đẩy mạnh truyền thông để tăng nhận thức của cư dân về tầm quan trọng của các dịch vụ khác như bảo trì và cảnh quan.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo tần suất sử dụng dịch vụ



Biểu đồ 3.6: Thống kê tần suất khách sử dụng dịch vụ

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Khoảng 50% cư dân sử dụng dịch vụ từ 3-4 lần mỗi tuần, thể hiện sự cam kết cao trong việc sử dụng dịch vụ quản lý chung cư. 30% cư dân sử dụng dịch vụ 1-2 lần mỗi tuần, cho thấy có nhu cầu ít hơn. Chỉ 10% cư dân sử dụng dịch vụ hàng ngày và 10% sử dụng dịch vụ ít hơn 1 lần/tuần. Điều này cho thấy tiềm năng để công ty tăng cường tần suất sử dụng dịch vụ bằng cách nâng cao chất lượng và tạo ra các chương trình khuyến mãi để khuyến khích cư dân sử dụng dịch vụ thường xuyên hơn.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo phương tiện biết đến dịch vụ



Biểu đồ 3.7: Thống kê phương tiện cư dân biết đến dịch vụ

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Phần lớn cư dân biết đến dịch vụ quản lý chung cư thông qua người quen hoặc bạn bè (47%), cho thấy sự lan truyền thông tin mạnh mẽ trong cộng đồng cư dân. Tiếp theo là qua mạng xã hội (30%), kênh truyền thông (11%), và các sự kiện của khu đô thị (12%). Điều này cho thấy tiềm năng quảng bá dịch vụ trên các kênh mạng xã hội và duy trì các chương trình tương tác cộng đồng để thu hút thêm cư dân.

3.2.2. Thống kê mô tả mẫu

Bảng 3.1. Thống kê mẫu nghiên cứu

Mẫu	Số lượng (cư dân)	Tỷ lệ (%)
I. Cá nhân	210	100
<i>Theo giới tính</i>		
Nam	109	52.00
Nữ	97	46.00
Khác	4	2.00

<i>Theo độ tuổi</i>		
18-30	88	42.00
30-40	63	30.00
40-50	49	23.00
Trên 50	10	5.00
<i>Theo nghề nghiệp</i>		
Nhân viên văn phòng	94	45.00
Sinh viên	32	15.00
Công nhân	21	10.00
Nghề tự do	25	12.00
Doanh nhân	38	18.00
<i>Theo loại hình dịch vụ</i>		
Quản lý an ninh và bảo vệ	105	50.00
Vệ sinh công cộng	63	30.00
Bảo trì và sửa chữa	32	15.00
Chăm sóc cây xanh và cảnh quan	10	5.00
<i>Theo loại hình dịch vụ</i>		
Quản lý an ninh và bảo vệ	105	50.00
Vệ sinh công cộng	63	30.00
Bảo trì và sửa chữa	32	15.00
Chăm sóc cây xanh và cảnh quan	10	5.00
<i>Theo tần suất sử dụng</i>		
Hàng ngày	21	10.00
3-4 lần/tuần	105	50.00

1-2 lần/tuần	63	30.00
Ít hơn 1 lần/tuần	21	10.00
Theo phương tiện biết đến dịch vụ		
Người quen/bạn bè	99	47.00
Mạng xã hội	63	30.00
Kênh truyền thống	23	11.00
Sự kiện khu đô thị	25	12.00

3.3. Phân tích chất lượng dịch vụ quản lý chung cư

Chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm được đo lường dựa trên khoảng cách giữa sự kỳ vọng và cảm nhận của cư dân về chất lượng dịch vụ. Việc đánh giá được thực hiện qua các bước sau:

(i) Kiểm định độ tin cậy của thang đo: Tác giả sử dụng hệ số Cronbach's Anpha để kiểm định độ tin cậy thang đo của 60 biến (trong đó có 30 biến Cảm nhận và 30 biến Kỳ vọng). Kết quả cho thấy giá trị Cronbach's Alpha của các biến số đều lớn hơn 0.6, đáp ứng yêu cầu về độ tin cậy. Các giá trị Cronbach's Alpha khi loại biến đều thấp hơn giá trị Cronbach's Alpha tổng thể (xem Phụ lục 1 và 2). Do đó, các biến này sẽ được sử dụng trong việc đo lường khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng.

- Xác định giá trị trung bình của các biến số.
- Xác định độ lệch chuẩn của các biến số.
- Xác định khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng về dịch vụ quản lý chung cư của cư dân.
- Sử dụng kiểm định Paired-Sample T-test để kiểm tra xem liệu giá trị trung bình của các cặp biến Cảm nhận - Kỳ vọng có thực sự khác biệt hay không.

3.3.1. Phân tích kết quả khảo sát cư dân về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm

3.3.1.1 Yếu tố “Sự tin cậy”

Sự tin cậy là một trong những yếu tố then chốt quyết định sự hài lòng của cư dân trong lĩnh vực thể dục thể hình và chăm sóc sức khỏe, nơi mà sự cam kết và chất lượng dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ bền vững với cư dân.

Bảng 3.2. Kết quả của cư dân về yếu tố “Sự tin cậy”

Mục	Cảm nhận		Kỳ vọng		Chênh lệch	Sig t
	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn		
REL1	3.52	0.84	4.20	0.68	-0.68	.000
REL2	3.55	0.78	4.18	0.73	-0.63	.000
REL3	3.60	0.80	4.35	0.71	-0.75	.000
REL4	3.48	0.88	4.25	0.74	-0.77	.000
REL5	3.42	0.90	4.22	0.76	-0.80	.000
REL6	3.50	0.85	4.28	0.70	-0.78	.000
REL7	3.54	0.82	4.30	0.72	-0.76	.000
Giá trị trung bình	3.51		4.25		-0.74	

Kết quả bảng trên phản ánh chênh lệch giữa kỳ vọng và cảm nhận của cư dân về yếu tố "Sự tin cậy" trong dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm. Trung bình, các chỉ số về kỳ vọng luôn cao hơn so

với cảm nhận thực tế, cho thấy vẫn còn một khoảng cách nhất định mà ban quản lý cần cải thiện để đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của cư dân.

Khi ban quản lý hứa làm điều gì đó đúng hẹn: Với chênh lệch -0.68 và giá trị Sig t là .000, có thể thấy rằng cam kết thực hiện đúng hẹn chưa đạt đến mức kỳ vọng của cư dân. Điều này gợi ý ban quản lý cần tăng cường độ nhất quán trong việc thực hiện các cam kết.

Khi cư dân gặp trở ngại, ban quản lý chứng tỏ sự quan tâm: Điểm trung bình chênh lệch -0.63 cho thấy sự hài lòng khá cao, nhưng vẫn còn khả năng cải thiện về mức độ quan tâm trong xử lý các vấn đề của cư dân.

Ban quản lý đáng tin cậy: Chênh lệch -0.75 phản ánh sự thiếu nhất quán trong việc xây dựng niềm tin với cư dân, yêu cầu ban quản lý tăng cường minh bạch và duy trì cam kết trong mọi hoạt động.

Cung cấp dịch vụ đúng như thời gian hứa: Với chênh lệch -0.77, cư dân kỳ vọng cao về việc tuân thủ thời gian đã cam kết, điều mà ban quản lý cần cải thiện để nâng cao sự tin tưởng và hài lòng của cư dân.

Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu: Chênh lệch -0.80 phản ánh rằng việc thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu là một điểm yếu mà ban quản lý cần chú trọng để tránh các sai sót, nâng cao chất lượng dịch vụ.

Không xảy ra sai sót khi cung cấp dịch vụ: Với chênh lệch -0.78, đây là một yếu tố quan trọng mà ban quản lý cần tập trung cải thiện, đặc biệt là qua việc giám sát và đào tạo nhân viên.

Thực hiện đúng cam kết trong hợp đồng: Chênh lệch -0.76 cho thấy cư dân mong muốn các cam kết hợp đồng được thực hiện đầy đủ và minh bạch.

3.3.1.2 Yếu tố “Sự đáp ứng”

Bảng 3.3. Kết quả của cư dân về yếu tố “Sự đáp ứng”

Mục	Cảm nhận		Kỳ vọng		Chênh lệch	Sig t
	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn		
RES1	3.42	0.89	4.15	0.78	-0.73	.000
RES2	3.46	0.92	4.22	0.75	-0.76	.000
RES3	3.50	0.86	4.20	0.77	-0.70	.000
RES4	3.38	0.94	4.18	0.80	-0.80	.000
RES5	3.44	0.88	4.25	0.74	-0.81	.000
RES6	3.40	0.90	4.30	0.76	-0.90	.000
Giá trị trung bình	3.43		4.22		-0.79	

Kết quả bảng trên cho thấy chênh lệch giữa cảm nhận thực tế và kỳ vọng của cư dân đối với yếu tố "Sự đáp ứng" trong dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm. Trung bình, các chỉ số kỳ vọng đều cao hơn cảm nhận thực tế, chỉ ra rằng cư dân vẫn mong muốn ban quản lý cải thiện chất lượng dịch vụ trong việc đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả các nhu cầu của họ.

Nhân viên cho biết chính xác khi nào thực hiện dịch vụ: Chênh lệch - 0.73 và Sig t .000 cho thấy cư dân kỳ vọng cao hơn về tính minh bạch trong việc cung cấp thời gian dịch vụ. Ban quản lý nên đảm bảo cung cấp thông tin rõ ràng và chính xác hơn về lịch trình dịch vụ.

Nhân viên nhanh chóng thực hiện dịch vụ: Với chênh lệch -0.76, việc thực hiện nhanh chóng các dịch vụ là một yếu tố mà cư dân rất quan tâm. Ban quản lý cần tập trung nâng cao hiệu quả xử lý và đáp ứng nhanh chóng hơn.

Nhân viên luôn sẵn sàng giúp bạn: Chênh lệch -0.70 cho thấy cư dân mong muốn nhân viên có thái độ sẵn sàng hỗ trợ khi cần. Ban quản lý có thể cải thiện bằng cách tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp và sẵn sàng hỗ trợ cư dân.

Nhân viên không quá bận để đáp ứng yêu cầu: Với chênh lệch -0.80, có sự mong đợi lớn từ cư dân về việc ban quản lý nên luôn có đủ nhân sự để hỗ trợ kịp thời. Việc điều phối và phân bổ nhân sự hợp lý có thể giúp ban quản lý cải thiện yếu tố này.

Nhân viên làm việc đúng giờ: Chênh lệch -0.81 cho thấy cư dân mong muốn cao về tính đúng giờ của nhân viên ban quản lý. Ban quản lý cần tuân thủ nghiêm ngặt thời gian làm việc để đáp ứng kỳ vọng này.

Dễ dàng liên lạc với ban quản lý khi có nhu cầu: Chênh lệch -0.90 là mức chênh lệch cao nhất, phản ánh sự cần thiết của việc cải thiện hệ thống liên lạc và phản hồi để đảm bảo cư dân có thể dễ dàng liên hệ khi có nhu cầu.

3.3.1.3 Yếu tố “Sự đảm bảo”

Bảng 3.4. Kết quả của cư dân về yếu tố “Sự đảm bảo”

Mục	Cảm nhận		Kỳ vọng		Chênh lệch	Sig t
	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn		
ASS1	3.48	0.88	4.25	0.76	-0.77	.000

ASS2	3.55	0.85	4.30	0.74	-0.75	.000
ASS3	3.52	0.90	4.28	0.78	-0.76	.000
ASS4	3.49	0.87	4.22	0.77	-0.73	.000
ASS5	3.45	0.89	4.20	0.79	-0.75	.000
Giá trị trung bình	3.50		4.25		-0.75	

Bảng trên cho thấy chênh lệch giữa kỳ vọng và cảm nhận của cư dân đối với yếu tố “Sự đảm bảo” trong dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm. Các chỉ số kỳ vọng đều cao hơn so với cảm nhận thực tế, phản ánh mong muốn của cư dân về dịch vụ quản lý đảm bảo và đáng tin cậy hơn.

Cách cư xử của nhân viên tạo niềm tin cho cư dân: Chênh lệch -0.77 và Sig t .000 cho thấy cư dân mong muốn nhân viên quản lý chung cư thể hiện sự chuyên nghiệp và tạo dựng lòng tin nhiều hơn. Việc cải thiện cách giao tiếp, tương tác với cư dân là cần thiết.

Nhân viên luôn niềm nở với cư dân: Với chênh lệch -0.75, cư dân mong muốn thái độ phục vụ niềm nở và thân thiện hơn từ phía nhân viên. Ban quản lý cần tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp để nhân viên thể hiện sự niềm nở, tạo sự thoải mái cho cư dân.

Có các bộ phận chuyên môn để trả lời câu hỏi của cư dân: Chênh lệch -0.76 cho thấy cư dân kỳ vọng có thể nhận được câu trả lời chính xác từ các bộ phận chuyên môn. Ban quản lý cần đảm bảo bộ phận chuyên môn đủ năng lực để giải đáp mọi thắc mắc kịp thời và đầy đủ.

Nhân viên có đủ kỹ năng để thực hiện các dịch vụ: Chênh lệch -0.73 phản ánh mong đợi của cư dân về khả năng chuyên môn của nhân viên. Ban

quản lý cần đảm bảo nhân viên được đào tạo bài bản và có đủ kỹ năng cần thiết để đáp ứng dịch vụ tốt nhất.

Ban quản lý luôn thông báo mức phí rõ ràng và cụ thể: Chênh lệch -0.75 cho thấy cư dân mong muốn thông tin về mức phí của từng dịch vụ rõ ràng và minh bạch hơn. Ban quản lý cần đảm bảo mức phí được công bố minh bạch, tránh tạo ra hiểu lầm hoặc bức xúc cho cư dân.

3.3.1.4 Yếu tố “Sự đồng cảm”

Bảng 3.5. Kết quả của cư dân về yếu tố “Sự đồng cảm”

Mục	Cảm nhận		Kỳ vọng		Chênh lệch	Sig t
	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn		
EMP1	3.43	0.91	4.18	0.79	-0.75	.000
EMP2	3.50	0.88	4.27	0.76	-0.77	.000
EMP3	3.48	0.92	4.30	0.78	-0.82	.000
EMP4	3.47	0.89	4.24	0.77	-0.77	.000
EMP5	3.41	0.93	4.19	0.80	-0.78	.000
EMP6	3.45	0.90	4.22	0.81	-0.77	.000
Giá trị trung bình	3.46		4.23		-0.77	

Bảng trên cho thấy chênh lệch giữa kỳ vọng và cảm nhận của cư dân đối với yếu tố “Sự đồng cảm” trong dịch vụ quản lý chung cư. Các kết quả đều thể hiện mức kỳ vọng cao hơn cảm nhận thực tế của cư dân, nhấn mạnh nhu cầu cải thiện tính đồng cảm từ phía ban quản lý và nhân viên.

Ban quản lý làm việc vào giờ thuận tiện cho tất cả cư dân: Chênh lệch -0.75 và Sig t .000 cho thấy cư dân mong muốn ban quản lý có thời gian làm việc linh hoạt hơn để đáp ứng nhu cầu của nhiều hộ dân. Việc này có thể tăng khả năng tiếp cận và sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ.

Nhân viên ban quản lý biết quan tâm đến cư dân: Với chênh lệch -0.77, kết quả cho thấy cư dân mong muốn nhận được sự quan tâm và hỗ trợ tận tình từ nhân viên quản lý chung cư. Ban quản lý có thể cần chú trọng hơn vào việc đào tạo kỹ năng giao tiếp và phục vụ cư dân.

Ban quản lý lấy lợi ích của cư dân làm phương châm hoạt động: Chênh lệch -0.82 phản ánh mong muốn của cư dân về việc ban quản lý ưu tiên lợi ích của họ. Việc này yêu cầu ban quản lý thể hiện cam kết mạnh mẽ hơn trong việc phục vụ vì lợi ích của cộng đồng cư dân.

Nhân viên hiểu rõ nhu cầu của cư dân khi sống tại chung cư: Chênh lệch -0.77 cho thấy cư dân mong muốn nhân viên quản lý có sự hiểu biết sâu sắc hơn về nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của họ, từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp.

Ban quản lý thường bảo trì và sửa chữa thiết bị công cộng trước khi cư dân đề nghị: Chênh lệch -0.78 cho thấy cư dân kỳ vọng ban quản lý có kế hoạch bảo trì chủ động hơn, tránh tình trạng chờ đợi quá lâu khi các thiết bị công cộng gặp sự cố.

Ban quản lý thường thu thập ý kiến đóng góp của cư dân: Chênh lệch -0.77 thể hiện nhu cầu của cư dân về việc ban quản lý thường xuyên lắng nghe và tiếp nhận ý kiến đóng góp. Điều này sẽ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ theo đúng nguyện vọng của cư dân.

3.3.1.5 Yếu tố “Phương tiện hữu hình”

Bảng 3.6. Kết quả của cư dân về yếu tố “Phương tiện hữu hình”

Mục	Cảm nhận		Kỳ vọng		Chênh lệch	Sig t
	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn		
TAN1	3.55	0.88	4.25	0.75	-0.70	.000
TAN2	3.48	0.92	4.22	0.78	-0.74	.000
TAN3	3.42	0.89	4.18	0.80	-0.76	.000
TAN4	3.51	0.85	4.30	0.76	-0.79	.000
TAN5	3.60	0.83	4.15	0.79	-0.55	.000
TAN6	3.52	0.90	4.28	0.78	-0.76	.000
TAN7	3.53	0.87	4.20	0.81	-0.67	.000
Giá trị trung bình	3.51		4.23		-0.72	

Bảng trên cho thấy mức chênh lệch giữa kỳ vọng và cảm nhận của cư dân về yếu tố “Phương tiện hữu hình” tại chung cư X. Các giá trị chênh lệch đều âm và có ý nghĩa thống kê (Sig t .000), cho thấy kỳ vọng của cư dân cao hơn cảm nhận thực tế ở nhiều mặt.

Chung cư X có trang thiết bị hiện đại: Chênh lệch -0.70 và Sig t .000 cho thấy kỳ vọng của cư dân về trang thiết bị hiện đại không hoàn toàn được đáp ứng. Ban quản lý có thể cần cập nhật hoặc cải thiện cơ sở vật chất để đáp ứng mong muốn của cư dân về một môi trường hiện đại.

Trang thiết bị của chung cư X hoạt động ổn định: Chênh lệch -0.74 phản ánh rằng cư dân mong muốn trang thiết bị hoạt động ổn định và ít gặp sự cố. Điều này có thể yêu cầu ban quản lý tăng cường kiểm tra và bảo trì để đảm bảo tính ổn định trong quá trình sử dụng.

Trang thiết bị của chung cư thường được bảo trì và sửa chữa: Với chênh lệch -0.76, cư dân có kỳ vọng cao hơn về công tác bảo trì thường xuyên, cho thấy cần nâng cao tần suất và chất lượng bảo trì để tránh hư hỏng và đảm bảo an toàn.

Các cơ sở vật chất của chung cư trông bắt mắt: Chênh lệch -0.79 cho thấy cư dân mong muốn không gian chung cư đẹp mắt và tạo ấn tượng tốt. Cần chú ý hơn đến khía cạnh thẩm mỹ, chẳng hạn như trang trí và thiết kế khu vực chung.

Nhân viên ban quản lý chung cư ăn mặc tươm tất: Chênh lệch -0.55 cho thấy rằng cư dân mong muốn nhân viên duy trì vẻ ngoài chuyên nghiệp. Điều này có thể tăng cường hình ảnh uy tín và sự chuyên nghiệp của đội ngũ ban quản lý.

Khuôn viên xung quanh xanh tươi, sạch sẽ và thoáng mát: Chênh lệch -0.76 cho thấy cư dân có kỳ vọng cao về không gian xanh sạch, thoáng mát, tạo môi trường sống dễ chịu. Việc bảo trì, vệ sinh và trồng cây xanh có thể giúp cải thiện môi trường xung quanh.

Cơ sở vật chất phù hợp với các loại hình dịch vụ: Chênh lệch -0.67 chỉ ra rằng cư dân mong muốn cơ sở vật chất đáp ứng tốt nhu cầu dịch vụ. Điều này yêu cầu sự đầu tư vào các trang thiết bị và bố trí không gian hợp lý.

3.3.2. Biểu đồ Holsat

3.3.2.1. Chủ thể sử dụng biểu đồ:

Nhóm nghiên cứu đã sử dụng biểu đồ Holsat như một công cụ phân tích để tổng hợp và trực quan hóa dữ liệu khảo sát mức độ hài lòng của cư dân. Qua đó, biểu đồ cho phép so sánh các mức đánh giá khác nhau trong tổng thể cư dân, từ đó nhận diện các khu vực cần cải thiện chất lượng dịch vụ.

3.3.2.2. Giải thích các điểm A, B và C trên biểu đồ

Điểm A:

Đại diện cho nhóm cư dân có mức độ hài lòng thấp. Số liệu tại điểm A (ví dụ: 20%) cho thấy tỷ lệ cư dân cho rằng các yếu tố chất lượng dịch vụ chưa đạt yêu cầu. Điều này chỉ ra rằng có một bộ phận cư dân cảm nhận dịch vụ ở mức thấp và cần có biện pháp cải tiến khẩn cấp.

Điểm B:

Đại diện cho nhóm cư dân đánh giá mức độ hài lòng trung bình. Các con số tại điểm B (ví dụ: 50%) phản ánh rằng phần lớn cư dân có cảm nhận trung lập về dịch vụ, tức là dịch vụ vừa đạt yêu cầu nhưng vẫn có nhiều khía cạnh cần nâng cao để tạo sự khác biệt.

Điểm C:

Đại diện cho nhóm cư dân có mức độ hài lòng cao. Con số tại điểm C (ví dụ: 30%) cho thấy tỷ lệ cư dân đánh giá dịch vụ ở mức vượt trội. Đây là dấu hiệu tích cực, phản ánh thành công của một số yếu tố trong chất lượng dịch vụ, đồng thời cung cấp cơ sở để nhân rộng các giải pháp cải tiến ở các khu vực khác.

3.3.2.4. Ý nghĩa của các số liệu:

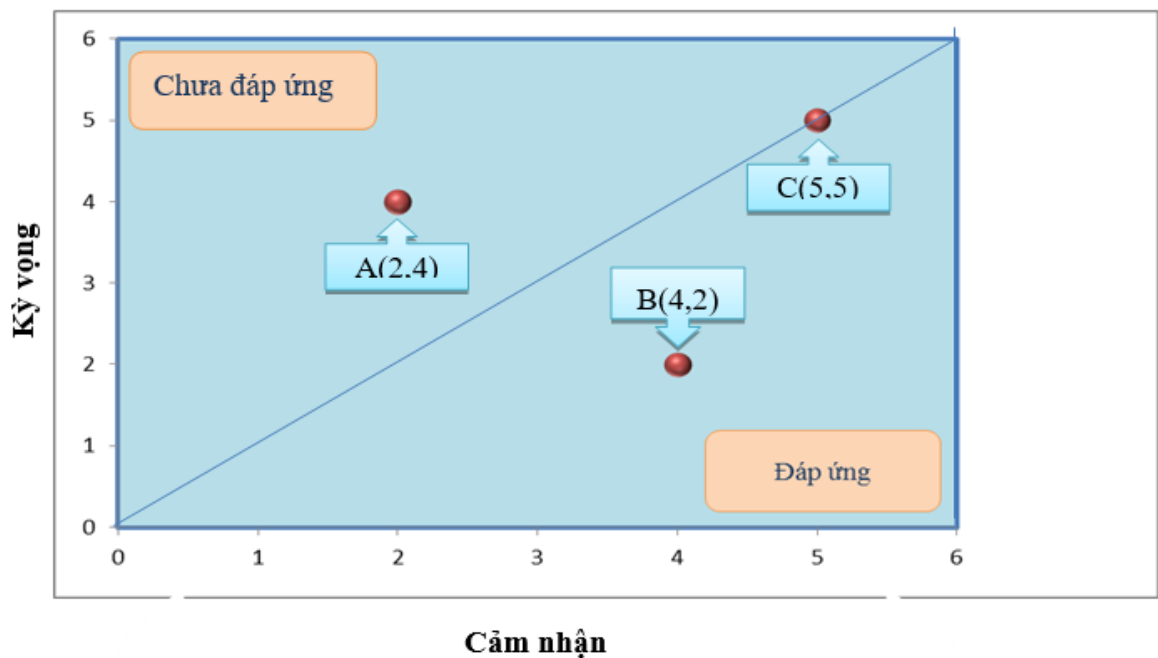
Mỗi điểm số không chỉ phản ánh tỷ lệ phần trăm khách hàng tại mỗi mức đánh giá mà còn giúp nhóm nghiên cứu định hướng xác định các vấn đề cụ thể:

Tại điểm A, số liệu chỉ ra khu vực cần cải thiện gấp rút.

Tại điểm B, mặc dù chiếm đa số, nhưng các ý kiến trung bình cho thấy có khoảng trống giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế.

Tại điểm C, kết quả tích cực được xem là bằng chứng cho hiệu quả của một số biện pháp đã thực hiện, từ đó có thể mở rộng sang các khía cạnh khác của dịch vụ.

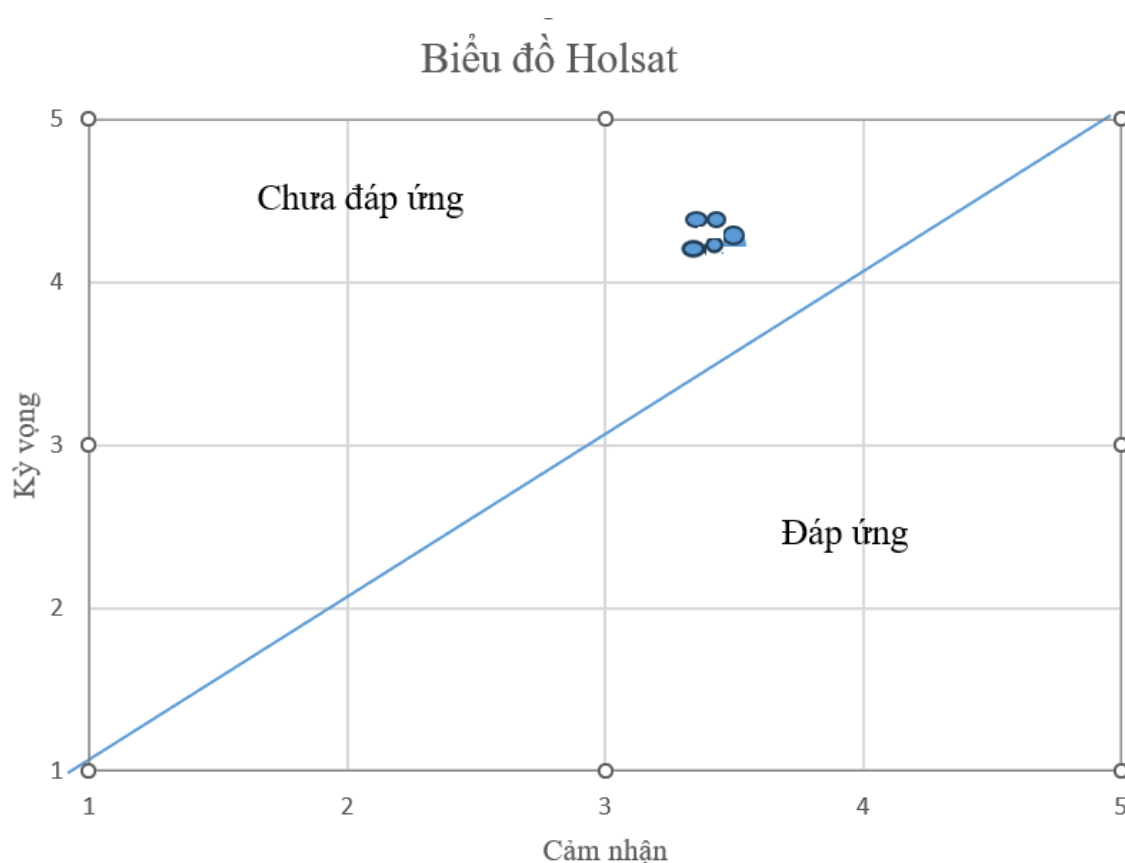
Qua việc phân tích biểu đồ Holsat, nhóm nghiên cứu đã rút ra các kết luận cụ thể về mức độ hài lòng của khách hàng và từ đó đề xuất những giải pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư.



Hình 3.8: Đồ thị Holsat

Như vậy, biểu đồ Holsat có thể biểu diễn cả 2 thuộc tính “Kỳ vọng” và “Cảm nhận” của từng yếu tố khi đo lường chất lượng dịch quản lý chung cư trên một ma trận. Ngoài ra, biểu đồ còn thể hiện tất cả các yếu tố trên cùng một ma trận thông qua việc so sánh giữa điểm đại diện cho từng yếu tố với đường chéo 45 độ. Do vậy, việc sử dụng biểu đồ Holsat trong việc mô hình hóa kết quả về khoảng cách giữa mức độ “Cảm nhận” và mức độ “Kỳ vọng” của cư dân về dịch vụ quản lý chung cư là rất phù hợp, giúp ban quản lý chung cư có cái nhìn bao quát hơn về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư ở một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội

Các kết quả về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư ở quận Bắc Từ Liêm được mô hình hóa thông qua biểu đồ Holsat như sau:



Hình 3.9. Chất lượng dịch vụ quản lý chung cư trên đồ thị Holsat

Trong biểu đồ trên, các điểm chấm tròn đại diện cho các yếu tố thể hiện chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm đều nằm trong vùng "Chưa đáp ứng" và khá gần đường chéo 45 độ. Điều này cho thấy rằng mức độ cảm nhận của cư dân về dịch vụ quản lý chưa đạt tới kỳ vọng của họ, mặc dù khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng là không quá lớn.

Vị trí các điểm chấm tròn gần đường chéo 45 độ phản ánh rằng cư dân có mức cảm nhận dịch vụ không quá thấp, nhưng vẫn có khoảng cách so với kỳ vọng. Để cải thiện, ban quản lý cần tập trung vào việc nâng cao cảm nhận của cư dân về chất lượng dịch vụ. Cụ thể, cần đẩy mạnh tính đáp ứng và nâng cao chất lượng phục vụ để giảm thiểu khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận của cư dân.

3.4 Nhận xét về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm

Yếu tố “Sự tin cậy”

Yếu tố “Sự tin cậy” của dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm được cư dân đánh giá tương đối tích cực, với điểm trung bình "cảm nhận" là 3.51 so với "kỳ vọng" là 4.25. Điều này cho thấy rằng, mặc dù cư dân có kỳ vọng cao về sự đáng tin cậy trong dịch vụ, nhưng nhìn chung ban quản lý đã đáp ứng khá tốt về độ chính xác, cam kết trong thực hiện các dịch vụ đã thông báo, và bảo mật thông tin cá nhân. Sự tuân thủ quy trình và tính nhất quán trong công tác quản lý mang lại cảm giác an tâm, từ đó giúp nâng cao sự hài lòng của cư dân, đồng thời củng cố hình ảnh uy tín của ban quản lý trong mắt cư dân.

Yếu tố “Sự đáp ứng”

Yếu tố "Sự đáp ứng" trong dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm được đánh giá tích cực với điểm trung bình "cảm nhận" đạt 3.43 so với "kỳ vọng" là 4.22, cho thấy ban quản lý đã thể hiện sự chủ động và sẵn sàng trong việc hỗ trợ cư dân. Các phản hồi tích cực tập trung vào khả năng duy trì liên lạc và hỗ trợ kịp thời của đội ngũ quản lý, giúp cư dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ. Tuy nhiên, vẫn tồn tại khoảng cách giữa kỳ vọng và thực tế, cho thấy một số khía cạnh trong khả năng phản ứng nhanh và chủ động với nhu cầu cư dân chưa hoàn toàn đáp ứng mong đợi. Điều này cho thấy ban quản lý cần tăng cường khả năng phản ứng linh hoạt và chủ động trong phục vụ để cải thiện hơn nữa mức độ hài lòng của cư dân.

Yếu tố “Sự đảm bảo”

Yếu tố "Sự đảm bảo" trong dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm được đánh giá ở mức trung bình với điểm "cảm nhận" đạt 3.50 so với "kỳ vọng" là 4.25. Điều này cho thấy cư dân nhìn chung có sự tin tưởng nhất định vào năng lực, sự chuyên nghiệp và tính chính xác trong công việc của ban quản lý. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một khoảng cách đáng kể giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế. Cư dân mong muốn ban quản lý thể hiện sự am hiểu, chuyên nghiệp và đáng tin cậy hơn nữa trong việc xử lý các vấn đề phát sinh, cũng như cung cấp thông tin minh bạch và chính xác về các hoạt động quản lý. Để nâng cao sự hài lòng của cư dân, ban quản lý cần tập trung vào việc nâng cao năng lực chuyên môn, cải thiện kỹ năng giao tiếp và tăng cường sự minh bạch trong hoạt động.

Yếu tố “Sự đồng cảm”

Yếu tố "Sự đồng cảm" trong dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm được đánh giá ở mức tương đối với điểm "cảm nhận" đạt 3.46 so với "kỳ vọng" là 4.23. Kết quả này cho thấy ban quản lý đã phần

nào thể hiện sự quan tâm và lắng nghe đối với các vấn đề của cư dân. Tuy nhiên, mức độ đồng cảm vẫn chưa thực sự đáp ứng được kỳ vọng của cư dân. Họ mong muốn ban quản lý thấu hiểu sâu sắc hơn những khó khăn, vướng mắc và mong muốn của mình, từ đó đưa ra những giải pháp hỗ trợ thiết thực và phù hợp. Để cải thiện, ban quản lý cần chủ động giao tiếp, tìm hiểu và chia sẻ với cư dân, xây dựng mối quan hệ gần gũi và tin cậy hơn. Bên cạnh đó, việc đào tạo kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên cũng là một yếu tố quan trọng để nâng cao sự đồng cảm trong dịch vụ.

Yếu tố “Phương tiện hữu hình”

Yếu tố "Phương tiện hữu hình" trong dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm được đánh giá ở mức khá với điểm trung bình "cảm nhận" đạt 3.51 so với "kỳ vọng" là 4.23. Điều này phản ánh rằng cư dân nhìn chung tương đối hài lòng với các yếu tố hữu hình như cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường cảnh quan của khu chung cư. Tuy nhiên, vẫn còn một khoảng cách nhất định giữa cảm nhận và kỳ vọng, cho thấy cư dân mong muốn có sự đầu tư và cải thiện hơn nữa về mặt thẩm mỹ, tiện nghi và hiện đại hóa các phương tiện hữu hình. Ban quản lý cần lưu ý đến những yếu tố như: nâng cấp, bảo trì cơ sở vật chất, đầu tư trang thiết bị hiện đại, cải tạo cảnh quan, và duy trì vệ sinh môi trường chung cư để đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của cư dân và nâng cao chất lượng dịch vụ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 trình bày kết quả khảo sát 210 cư dân tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm. Phân tích cho thấy khoảng cách đáng kể giữa kỳ vọng và cảm nhận của cư dân về chất lượng dịch vụ trên cả 5 thành phần của mô hình SERVQUAL. Đặc biệt, các yếu tố như "sự tin cậy" (chênh lệch -0.74), "sự đáp ứng" (-0.79), và "phương tiện hữu hình" (-0.82) có mức chênh lệch lớn nhất. Kết quả kiểm định Paired-Sample T-test (Sig. < 0.05) khẳng định sự khác biệt có ý nghĩa thống kê. Điều này chỉ ra rằng ban quản lý chưa đáp ứng được kỳ vọng của cư dân, đặc biệt trong việc duy trì cam kết, xử lý yêu cầu kịp thời, và đầu tư cơ sở vật chất.

CHƯƠNG 4: THẢO LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển của Ban Quản lý Chung cư Quận Bắc Từ Liêm

4.1.1. Định hướng

Ban Quản lý Chung cư Quận Bắc Từ Liêm hướng đến việc trở thành đơn vị quản lý chuyên nghiệp hàng đầu trong lĩnh vực quản lý và vận hành chung cư tại khu vực quận Bắc Hà Nội, với mục tiêu phát triển bền vững và nâng cao chất lượng sống cho cư dân. Để đạt được điều này, Ban Quản lý đã xây dựng các định hướng quan trọng, bao gồm:

Nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư:

Ban Quản lý tập trung cải tiến các quy trình vận hành, đảm bảo các dịch vụ như vệ sinh, an ninh, bảo dưỡng kỹ thuật được thực hiện một cách hiệu quả, đồng thời đáp ứng kịp thời và đầy đủ nhu cầu của cư dân. Các dịch vụ này sẽ được chuẩn hóa để duy trì chất lượng và tăng tính chuyên nghiệp.

Ứng dụng công nghệ trong quản lý và vận hành:

Ban Quản lý đẩy mạnh ứng dụng các công nghệ hiện đại như phần mềm quản lý toà nhà, ứng dụng di động dành cho cư dân, giúp họ dễ dàng truy cập thông tin về chung cư, gửi phản hồi, và quản lý các yêu cầu dịch vụ. Ứng dụng công nghệ nhằm tối ưu hoá hoạt động và nâng cao trải nghiệm cư dân.

Tăng cường công tác truyền thông và kết nối cộng đồng cư dân:

Nhằm xây dựng một môi trường sống gắn kết và hài hòa, Ban Quản lý tổ chức các sự kiện và hoạt động cộng đồng định kỳ, như các buổi gặp gỡ cư dân, hội thảo, và các hoạt động ngoại khóa cho cư dân. Những hoạt động này không chỉ giúp cư dân cảm thấy gắn bó với nhau mà còn góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của mọi người đối với chung cư.

4.1.2. Mục tiêu phát triển

Ban Quản lý Chung cư Quận Bắc Từ Liêm xác định các mục tiêu phát triển phù hợp với các giai đoạn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn như sau:

Mục tiêu ngắn hạn (1-2 năm):

Nâng cao sự hài lòng của cư dân: Đặt mục tiêu đạt mức hài lòng từ cư dân trên 85% thông qua việc tiếp nhận và xử lý kịp thời các ý kiến, đề xuất của cư dân về dịch vụ quản lý và vận hành.

Hoàn thiện cơ sở vật chất: Ban Quản lý dự kiến triển khai các hoạt động bảo dưỡng định kỳ và nâng cấp một số hạng mục cơ sở vật chất nhằm đảm bảo chất lượng và tính an toàn cho khu vực chung cư.

Mục tiêu trung hạn (3-5 năm):

Gia tăng độ nhận diện thương hiệu và uy tín: Ban Quản lý định hướng trở thành đơn vị có uy tín trong cộng đồng dân cư tại Quận Bắc Từ Liêm. Để đạt được mục tiêu này, Ban Quản lý sẽ tổ chức và tham gia các hội thảo chuyên ngành, các sự kiện công cộng và tăng cường truyền thông qua các kênh trực tuyến.

Phát triển các dịch vụ mới cho cư dân: Ban Quản lý dự kiến phát triển thêm các dịch vụ hỗ trợ như chăm sóc cây xanh, dịch vụ hỗ trợ cư dân về an sinh và sức khỏe, tạo điều kiện thuận lợi và nâng cao chất lượng sống cho cư dân.

Mục tiêu dài hạn (5-10 năm):

Xây dựng mô hình quản lý bền vững: Đặt mục tiêu trở thành đơn vị quản lý vận hành chung cư tiêu chuẩn tại Hà Nội, với hệ thống quản lý minh bạch, quy trình vận hành tối ưu, và sự hài lòng của cư dân đạt trên 90%.

Mở rộng hợp tác và liên kết: Ban Quản lý hướng đến việc xây dựng các mối quan hệ hợp tác với các đối tác trong lĩnh vực quản lý bất động sản và tiện ích để mở rộng thêm các dịch vụ cao cấp và hỗ trợ tối đa nhu cầu của cư dân trong tương lai.

4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại một số khu đô thị mới Quận Bắc Từ Liêm

4.2.1. Giải pháp về “Sự tin cậy”

Yếu tố “Sự tin cậy” là một trong những khía cạnh quan trọng trong việc xây dựng niềm tin và sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý chung cư. Để nâng cao sự tin cậy trong dịch vụ quản lý và vận hành chung cư, Ban Quản lý cần thực hiện một số giải pháp cụ thể như sau:

Cải thiện cam kết chất lượng dịch vụ quản lý chung cư:

Để cư dân hiểu rõ và tin tưởng vào các dịch vụ mà Ban Quản lý cung cấp, cần xây dựng một quy trình quản lý dịch vụ rõ ràng và minh bạch. Quy trình này cần được chia thành các bước chi tiết, từ việc tiếp nhận phản hồi cư dân, xử lý các sự cố kỹ thuật, đến việc bảo trì và nâng cấp cơ sở vật chất định kỳ.

Bảng 4.1. Quy trình dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới

Bước	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Người phụ trách
1	Tiếp nhận phản hồi từ cư dân	15 phút	Nhân viên lễ tân
2	Phân tích và xử lý phản hồi	30 phút	Ban Quản lý
3	Theo dõi định kỳ	1 tháng/lần	Nhân viên kỹ thuật
4	Kiểm tra và nâng cấp định	6 tháng/lần	Ban Quản lý kỹ

	kỳ		thuật
--	----	--	-------

Nguồn: Tác giả đề xuất

Tài liệu mô tả quy trình này cần được công khai trên website và các tài liệu truyền thông của Ban Quản lý, bao gồm cả các video hướng dẫn để minh họa quy trình dịch vụ. Điều này sẽ giúp cư dân hiểu rõ về quy trình và cảm thấy an tâm hơn khi sử dụng dịch vụ.

Nâng cao khả năng truyền đạt thông tin:

Ban Quản lý nên tổ chức các buổi gặp gỡ định kỳ để giới thiệu và giải thích rõ ràng hơn về các dịch vụ và quy trình quản lý. Những buổi gặp gỡ này không chỉ giúp cư dân hiểu rõ hơn mà còn là cơ hội để họ đặt câu hỏi và thảo luận trực tiếp với Ban Quản lý.

Bảng 4.2. Lịch tổ chức gặp gỡ cư dân

Thời gian	Chủ đề buổi gặp gỡ	Địa điểm	Người chủ trì
Tháng 3	Giới thiệu dịch vụ quản lý mới	Phòng họp tòa nhà	Ban Quản lý
Tháng 6	Cập nhật tình hình bảo trì, sửa chữa	Phòng họp tòa nhà	Nhân viên kỹ thuật
Tháng 9	Hướng dẫn an toàn phòng cháy chữa cháy	Phòng họp tòa nhà	Ban An toàn
Tháng 12	Tổng kết dịch vụ và tiếp nhận ý kiến	Phòng họp tòa nhà	Đại diện Ban Quản lý

Nguồn: Tác giả đề xuất

Những buổi gặp gỡ này cần được thông báo qua website, mạng xã hội và email để đảm bảo cư dân có thể dễ dàng tham gia và nắm bắt thông tin.

Cập nhật và đơn giản hóa tài liệu dịch vụ:

Ban Quản lý cần đơn giản hóa các tài liệu như brochure, thông tin trên website và các tài liệu quảng cáo khác để cư dân dễ dàng nắm bắt. Tài liệu cần sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, hình ảnh minh họa rõ ràng để trình bày về các dịch vụ, lợi ích và quy trình. Đảm bảo cập nhật thường xuyên để phản ánh chính xác cam kết và dịch vụ hiện tại.

Bảng 4.3. Các tài liệu dịch vụ cần cải thiện

Tài liệu	Nội dung cần cải thiện	Thời gian cập nhật
Brochure	Thông tin dịch vụ, lợi ích, quy trình	Hàng quý
Website	Cập nhật phản hồi cư dân, dịch vụ mới	Hàng tháng
Tài liệu quảng cáo	Đơn giản hóa nội dung, thêm hình ảnh minh họa	Hàng quý

Nguồn: Tác giả đề xuất

Bằng cách cải thiện khả năng truyền đạt thông tin, Ban Quản lý có thể tạo dựng sự tin tưởng và tăng cường mối quan hệ với cư dân, từ đó nâng cao mức độ tin cậy đối với dịch vụ quản lý chung cư mà Ban Quản lý cung cấp.

4.2.2. Giải pháp về “Sự đáp ứng”

Yếu tố “Sự đáp ứng” là một trong những yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm. Để cải thiện sự đáp ứng của dịch vụ, Ban Quản lý cần thực hiện một số giải pháp nhằm tăng cường tính chủ động của nhân viên và nâng cao tính linh hoạt trong cung cấp dịch vụ.

Tăng cường tính chủ động của nhân viên

Để nhân viên có thể tương tác hiệu quả với cư dân, Ban Quản lý cần tổ chức các khóa đào tạo định kỳ nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống. Các khóa đào tạo này nên bao gồm các nội dung như:

Kỹ năng lắng nghe: Kỹ năng lắng nghe là yếu tố cần thiết để nhân viên hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của cư dân. Nhân viên cần được đào tạo để biết cách lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, giúp cư dân cảm thấy được tôn trọng và thấu hiểu.

Kỹ năng giải quyết vấn đề: Nhân viên cần có khả năng xử lý các sự cố và phản hồi của cư dân một cách nhanh chóng và hiệu quả. Điều này bao gồm việc nhận diện nhanh các vấn đề, đề xuất giải pháp và thông báo kịp thời đến cư dân. Nhờ đó, sự hài lòng và niềm tin của cư dân đối với dịch vụ sẽ được nâng cao.

Bảng 4.4. Nội dung khóa đào tạo kỹ năng tương tác cho nhân viên

Nội dung đào tạo	Thời gian	Phương thức	Người thực hiện
Kỹ năng lắng nghe	1 ngày	Học trực tiếp	Giảng viên chuyên ngành
Kỹ năng giải quyết vấn đề	1 ngày	Học trực tiếp	Giảng viên chuyên ngành
Thực hành tình huống	1 ngày	Học nhóm	Giảng viên chuyên ngành

Nguồn: Tác giả đề xuất

Các khóa đào tạo này nên được tổ chức định kỳ mỗi 3 tháng để đảm bảo nhân viên luôn cập nhật và nâng cao kỹ năng tương tác. Điều này sẽ giúp tạo

ra môi trường chuyên nghiệp và thân thiện, hỗ trợ cư dân dễ dàng tiếp cận và thoải mái khi giao tiếp với Ban Quản lý.

Thiết lập hệ thống phản hồi nhanh

Ban Quản lý cần phát triển một hệ thống theo dõi yêu cầu và phản hồi của cư dân để có thể điều chỉnh dịch vụ một cách nhanh chóng. Hệ thống phản hồi nhanh giúp Ban Quản lý nắm bắt kịp thời các nhu cầu và mong muốn của cư dân, từ đó cải thiện chất lượng dịch vụ.

Bảng 4.5. Quy trình phản hồi nhanh từ cư dân

Bước	Hành động	Thời gian xử lý	Người phụ trách
1	Cư dân gửi phản hồi	Ngay lập tức	Nhân viên chăm sóc cư dân
2	Nhận thông tin phản hồi	1 giờ	Nhân viên chăm sóc cư dân
3	Phân tích và xử lý yêu cầu	24 giờ	Quản lý dịch vụ
4	Phản hồi lại cư dân	48 giờ	Nhân viên chăm sóc cư dân

Nguồn: Tác giả đề xuất

Hệ thống này sẽ giúp Ban Quản lý theo dõi nhanh chóng các phản hồi từ cư dân và điều chỉnh dịch vụ kịp thời. Điều này không chỉ giúp nâng cao sự hài lòng của cư dân mà còn tạo dựng hình ảnh tích cực cho Ban Quản lý trong cộng đồng dân cư.

Nâng cao tính linh hoạt trong cung cấp dịch vụ

Để thuận tiện cho cư dân, Ban Quản lý cần cung cấp các dịch vụ với nhiều lựa chọn về thời gian và phương thức xử lý. Sự linh hoạt này cho phép cư dân chủ động sắp xếp thời gian và tiếp cận dịch vụ một cách dễ dàng.

Linh hoạt về thời gian hỗ trợ: Ban Quản lý cần có các khung giờ hỗ trợ phù hợp, từ sáng đến tối muộn, nhằm đảm bảo phục vụ cư dân ngoài giờ làm việc.

Hỗ trợ đa kênh: Cung cấp các kênh hỗ trợ trực tiếp và trực tuyến, cho phép cư dân gửi yêu cầu qua email, điện thoại, hoặc trực tiếp tại văn phòng Ban Quản lý.

Bảng 4.6. Các kênh và thời gian hỗ trợ cư dân

Thời gian	Hình thức hỗ trợ	Phương thức liên hệ
8:00 - 17:00	Trực tiếp	Văn phòng Ban Quản lý
8:00 - 20:00	Trực tuyến	Email, Điện thoại

Nguồn: Tác giả đề xuất

Sự linh hoạt trong lựa chọn thời gian và phương thức hỗ trợ sẽ giúp cư dân tiếp cận dịch vụ dễ dàng hơn, góp phần tăng cường sự hài lòng và niềm tin vào dịch vụ quản lý chung cư.

Thực hiện khảo sát định kỳ

Ban Quản lý nên tổ chức các khảo sát định kỳ để đánh giá mức độ hài lòng của cư dân và xác định các nhu cầu mới. Việc này sẽ cung cấp thông tin cần thiết để Ban Quản lý cải thiện chất lượng dịch vụ.

Khảo sát trực tuyến ngắn gọn, dễ sử dụng: Khảo sát nên thiết kế ngắn gọn và súc tích nhưng đảm bảo thu thập đủ thông tin cần thiết.

Phân tích và tổng hợp kết quả: Ban Quản lý cần xây dựng quy trình phân tích kết quả khảo sát định kỳ, qua đó nhanh chóng điều chỉnh dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của cư dân.

Bảng 4.7: Thời gian và nội dung khảo sát cư dân

Thời gian	Nội dung khảo sát	Phương thức thu thập
Hàng quý	Đánh giá dịch vụ	Khảo sát trực tuyến
Hàng năm	Nhu cầu và mong muốn mới	Khảo sát trực tuyến

Nguồn: Tác giả đề xuất

Việc thực hiện các khảo sát này sẽ giúp Ban Quản lý nắm bắt kịp thời nhu cầu của cư dân, từ đó không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ, góp phần xây dựng lòng tin và sự hài lòng đối với dịch vụ quản lý chung cư.

4.2.3. Giải pháp về “Sự đảm bảo”

Sự đảm bảo trong dịch vụ quản lý chung cư đóng vai trò quan trọng trong việc tạo dựng niềm tin của cư dân, đặc biệt tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm. Ban Quản lý cần xây dựng các giải pháp rõ ràng và cụ thể để củng cố sự đảm bảo thông qua việc nâng cao chất lượng đội ngũ chuyên môn và khuyến khích phản hồi từ cư dân. Dưới đây là các giải pháp chi tiết để tăng cường yếu tố này.

Đưa vào quy trình kiểm tra chất lượng dịch vụ định kỳ

Ban Quản lý cần thiết lập quy trình kiểm tra chất lượng dịch vụ định kỳ để đảm bảo rằng nhân viên luôn tuân thủ các tiêu chuẩn chuyên môn cao và cư dân nhận được dịch vụ tốt nhất.

Kiểm tra định kỳ theo kế hoạch: Xây dựng các tiêu chí cụ thể để đánh giá chất lượng dịch vụ, bao gồm khả năng ứng xử với cư dân, kỹ năng giải

quyết tình huống, và mức độ chuyên nghiệp. Những tiêu chí này sẽ giúp đảm bảo sự đồng nhất trong chất lượng phục vụ.

Hệ thống đánh giá nhân viên: Mỗi nhân viên sẽ được đánh giá định kỳ dựa trên các tiêu chuẩn đã đề ra, thông qua việc giám sát thực tiễn hoặc các bài kiểm tra chuyên môn. Kết quả đánh giá sẽ được dùng để xác định những điểm cần cải thiện và lập kế hoạch đào tạo bổ sung cho nhân viên.

Bảng 4.8: Quy trình kiểm tra chất lượng dịch vụ định kỳ

Bước thực hiện	Nội dung kiểm tra	Tần suất	Đơn vị chịu trách nhiệm
Lập tiêu chí đánh giá	Thiết lập các tiêu chí về kiến thức và kỹ năng phục vụ cư dân	Mỗi 6 tháng	Phòng quản lý chất lượng
Kiểm tra nhân viên	Kiểm tra kiến thức chuyên môn và kỹ năng thực hành	Mỗi quý	Bộ phận đào tạo
Phản hồi và cải tiến	Nhận phản hồi từ cư dân và thực hiện điều chỉnh dịch vụ	Liên tục	Nhân viên và quản lý

Nguồn: Tác giả đề xuất

Quy trình kiểm tra chất lượng dịch vụ định kỳ không chỉ giúp đảm bảo rằng nhân viên luôn tuân thủ các tiêu chuẩn mà còn phát hiện sớm các vấn đề để cải thiện kịp thời. Điều này sẽ tạo ra sự đồng nhất về chất lượng phục vụ, đảm bảo cư dân luôn được trải nghiệm dịch vụ tốt nhất.

Khuyến khích nhận xét từ cư dân

Phản hồi từ cư dân là yếu tố quan trọng giúp cải thiện chất lượng dịch vụ và củng cố sự đảm bảo. Ban Quản lý cần khuyến khích cư dân đưa ra đánh giá

về dịch vụ và trải nghiệm tại chung cư. Các phản hồi này sẽ được sử dụng để điều chỉnh, nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng sự tin tưởng lâu dài.

Đa dạng hóa các kênh thu thập phản hồi: Cư dân có thể gửi phản hồi qua email, tin nhắn, hoặc biểu mẫu trực tuyến trên website và các nền tảng mạng xã hội. Điều này giúp cư dân dễ dàng chia sẻ ý kiến nhanh chóng và thuận tiện.

Khuyến khích tham gia đánh giá: Ban Quản lý có thể triển khai các chương trình khuyến khích như giảm phí dịch vụ hoặc tặng quà khi cư dân hoàn thành khảo sát. Mỗi phản hồi cần được phân tích kỹ lưỡng để nhận diện các điểm cần cải thiện.

Bảng 4.9: Quy trình thu thập và xử lý phản hồi từ cư dân

Bước thực hiện	Nội dung	Phương thức thu thập	Đơn vị chịu trách nhiệm
Khuyến khích cư dân đánh giá	Gửi khảo sát và thông báo chương trình khuyến khích	Email, mạng xã hội	Phòng chăm sóc cư dân
Thu thập phản hồi	Tổng hợp các ý kiến đánh giá từ cư dân	Biểu mẫu trực tuyến	Phòng chăm sóc cư dân
Phân tích và cải tiến	Đánh giá phản hồi và đưa ra phương án cải thiện	Nội bộ	Ban quản lý chất lượng
Thông báo lại với cư dân	Cập nhật các thay đổi dựa trên phản hồi	Email, mạng xã hội	Phòng chăm sóc cư dân

Nguồn: Tác giả đề xuất

Phản hồi từ cư dân là tài sản vô giá giúp Ban Quản lý liên tục cải tiến và hoàn thiện dịch vụ. Bằng cách khuyến khích và sử dụng phản hồi một cách hiệu quả, Ban Quản lý có thể xây dựng lòng tin và gia tăng mức độ hài lòng của cư dân.

Nâng cao chất lượng đội ngũ chuyên môn

Ban Quản lý cần đầu tư vào việc đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ nhân viên, đảm bảo họ có đủ kỹ năng và kiến thức để phục vụ cư dân tốt nhất.

Đào tạo định kỳ: Cung cấp các khóa đào tạo chuyên sâu về quản lý chung cư, giao tiếp, và xử lý tình huống nhằm tăng cường kỹ năng chuyên môn và tác phong chuyên nghiệp.

Khuyến khích học hỏi và phát triển: Tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các chương trình đào tạo và hội thảo chuyên ngành để nâng cao năng lực và kỹ năng. Các nhân viên có thành tích xuất sắc cần được khen thưởng và khuyến khích phát huy.

Yếu tố “Sự đảm bảo” không chỉ nằm ở việc duy trì chất lượng dịch vụ mà còn là cam kết của Ban Quản lý trong việc luôn cung cấp trải nghiệm tốt nhất cho cư dân. Việc củng cố đội ngũ chuyên môn và thiết lập các quy trình phản hồi chặt chẽ sẽ giúp Ban Quản lý đảm bảo tính ổn định và chất lượng dịch vụ lâu dài. Điều này sẽ góp phần quan trọng trong việc xây dựng lòng tin và tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững cho Ban Quản lý tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm.

4.2.4. Giải pháp về “Sự đồng cảm”

Sự đồng cảm là yếu tố quan trọng giúp dịch vụ quản lý chung cư thấu hiểu và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của cư dân, đặc biệt tại các khu đô thị mới ở quận

Bắc Từ Liêm. Việc xây dựng sự đồng cảm trong cách phục vụ không chỉ tăng cường mối quan hệ tốt đẹp giữa nhân viên quản lý và cư dân mà còn giúp cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của cư dân. Dưới đây là một số giải pháp cụ thể để củng cố yếu tố “Sự đồng cảm” trong quản lý chung cư.

Tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu cư dân

Ban Quản lý cần tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu cho đội ngũ nhân viên nhằm tăng cường khả năng đồng cảm với cư dân.

Kỹ năng lắng nghe chủ động: Nhân viên cần được đào tạo để lắng nghe cư dân một cách chủ động, tập trung vào ý kiến và cảm xúc của họ. Kỹ năng này giúp nhân viên hiểu rõ hơn về nhu cầu và mong muốn của cư dân, từ đó đáp ứng một cách kịp thời và hợp lý.

Xử lý tình huống linh hoạt: Cung cấp các tình huống thực tế giúp nhân viên học cách xử lý các tình huống khó khăn và thể hiện sự thấu hiểu đối với cư dân. Điều này giúp xây dựng mối quan hệ gắn kết và tăng cường lòng tin của cư dân vào dịch vụ quản lý.

Tăng cường giao tiếp thường xuyên với cư dân

Giao tiếp thường xuyên là cách hiệu quả để tạo sự đồng cảm và tăng cường sự gắn bó giữa cư dân và đội ngũ quản lý.

Gặp gỡ định kỳ với cư dân: Tổ chức các buổi gặp mặt định kỳ với cư dân nhằm lắng nghe và trao đổi trực tiếp các vấn đề đang gặp phải. Những buổi gặp gỡ này không chỉ tạo cơ hội để cư dân bày tỏ ý kiến mà còn giúp đội ngũ quản lý hiểu rõ hơn các khó khăn của họ.

Chủ động thông báo: Thường xuyên cập nhật cho cư dân về các hoạt động, sửa chữa, và cải tiến trong khu chung cư. Việc này giúp cư dân thấy

được sự quan tâm của Ban Quản lý và cảm nhận sự gắn kết với nơi mình sinh sống.

Khuyến khích cư dân tham gia ý kiến và cải tiến dịch vụ

Ban Quản lý nên khuyến khích cư dân tham gia đóng góp ý kiến để dịch vụ được hoàn thiện hơn và mang tính cá nhân hóa cao hơn.

Khảo sát định kỳ: Tổ chức các cuộc khảo sát định kỳ để thu thập ý kiến của cư dân về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng. Các ý kiến này sẽ được tổng hợp, phân tích và dùng để đưa ra các giải pháp cải thiện phù hợp.

Thúc đẩy tinh thần hợp tác: Tạo điều kiện để cư dân cảm thấy ý kiến của họ được lắng nghe và tôn trọng. Ban Quản lý có thể tổ chức các hoạt động cộng đồng hoặc thành lập các nhóm cư dân để cùng nhau thảo luận và đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ.

Bảng 4.10: Quy trình xây dựng và nâng cao sự đồng cảm trong dịch vụ

Bước thực hiện	Nội dung	Phương thức thực hiện	Đơn vị chịu trách nhiệm
Đào tạo kỹ năng đồng cảm	Lắng nghe chủ động, xử lý tình huống linh hoạt	Đào tạo trực tiếp	Bộ phận đào tạo
Giao tiếp thường xuyên	Gặp gỡ định kỳ, cập nhật thông tin	Gặp mặt trực tiếp, email	Phòng chăm sóc cư dân
Khuyến khích cư dân tham gia ý kiến	Khảo sát định kỳ, tổ chức hoạt động cộng đồng	Biểu mẫu trực tuyến	Phòng chăm sóc cư dân

Nguồn: Tác giả đề xuất

Tổ chức các hoạt động kết nối cộng đồng

Tổ chức các hoạt động cộng đồng là cách hiệu quả để tăng cường sự gắn bó và đồng cảm giữa cư dân với nhau và với đội ngũ quản lý.

- **Hoạt động văn hóa và thể thao:** Ban Quản lý có thể tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao để cư dân có cơ hội giao lưu, tương tác và kết nối với nhau. Điều này tạo ra một không khí thân thiện và gắn bó, giúp cư dân cảm thấy thoải mái và tin tưởng hơn vào dịch vụ quản lý.
- **Sự kiện chia sẻ thông tin:** Tổ chức các sự kiện chia sẻ thông tin về những chủ đề cư dân quan tâm như an ninh, môi trường, tiện ích cộng đồng,... Các sự kiện này không chỉ cung cấp thông tin hữu ích mà còn tạo ra sự kết nối giữa cư dân và đội ngũ quản lý.

Yếu tố “Sự đồng cảm” là nền tảng quan trọng trong việc tạo dựng mối quan hệ bền vững với cư dân và nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc tập trung vào các kỹ năng lắng nghe, giao tiếp hiệu quả và tổ chức các hoạt động kết nối sẽ giúp Ban Quản lý không chỉ đáp ứng nhu cầu của cư dân mà còn tạo ra môi trường sống thân thiện, hài hòa và đáng sống tại các khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm.

4.2.5. Giải pháp về “Phương tiện hữu hình”

Yếu tố “Phương tiện hữu hình” có vai trò quan trọng trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm. Bằng cách nâng cao các yếu tố về cơ sở vật chất và phương tiện trực quan, Ban Quản lý có thể cải thiện trải nghiệm sống của cư dân và tạo dựng niềm tin vào dịch vụ quản lý. Các giải pháp chính bao gồm cải thiện hình ảnh dịch vụ và nâng cấp cơ sở vật chất.

Nâng cao hình ảnh và diện mạo của dịch vụ

Hình ảnh và diện mạo của các phương tiện hữu hình như đồng phục, trang thiết bị, và không gian công cộng đều đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng chuyên nghiệp đối với cư dân.

Đồng phục và tác phong chuyên nghiệp: Ban Quản lý nên trang bị đồng phục cho nhân viên nhằm tăng tính nhận diện và tạo sự chuyên nghiệp. Đồng phục cần được thiết kế lịch sự, thoải mái và phù hợp với môi trường làm việc. Nhân viên cần được hướng dẫn duy trì tác phong chuyên nghiệp khi làm việc để xây dựng niềm tin với cư dân.

Biển báo và hướng dẫn rõ ràng: Các biển báo và hướng dẫn trong khu vực chung cư cần được thiết kế rõ ràng, dễ hiểu và được đặt tại các vị trí phù hợp. Điều này giúp cư dân dễ dàng di chuyển và sử dụng các dịch vụ một cách thuận tiện. Các biển báo về an toàn và phòng cháy chữa cháy cũng cần được cập nhật thường xuyên để đảm bảo an toàn cho cư dân.

Nâng cấp cơ sở vật chất trong khu vực công cộng

Việc đầu tư và cải thiện cơ sở vật chất tại các khu vực công cộng sẽ giúp tạo ra một môi trường sống chất lượng, an toàn và thuận tiện cho cư dân.

Cải thiện khu vực tiếp khách và phòng sinh hoạt cộng đồng: Ban Quản lý cần đảm bảo rằng các khu vực như sảnh chờ, phòng sinh hoạt cộng đồng, và phòng tập thể dục luôn sạch sẽ, thoải mái và được trang bị đầy đủ tiện nghi. Khu vực tiếp khách cần được trang trí thoáng đãng và có đủ ghế ngồi, điều hòa không khí, cùng với các thiết bị giải trí như TV hoặc sách báo để cư dân cảm thấy thoải mái khi chờ đợi hoặc giao lưu.

Đầu tư vào hệ thống an ninh hiện đại: Cần đầu tư vào hệ thống an ninh như camera giám sát, hệ thống kiểm soát ra vào và đèn chiếu sáng để

đảm bảo an toàn cho cư dân. Hệ thống an ninh cần được kiểm tra và bảo trì định kỳ để đảm bảo hoạt động ổn định, giúp cư dân an tâm hơn khi sinh sống trong chung cư.

Nâng cấp các tiện ích như thang máy, hệ thống điện, nước: Đảm bảo rằng các tiện ích thiết yếu như thang máy, hệ thống điện nước luôn hoạt động tốt và an toàn. Thang máy nên được bảo trì thường xuyên, có hệ thống thông gió và chiếu sáng hợp lý để tạo sự thoải mái cho cư dân khi sử dụng. Hệ thống điện, nước cần được kiểm tra định kỳ để tránh các sự cố gây gián đoạn sinh hoạt.

Bảng 4.11. Kế hoạch nâng cấp cơ sở vật chất

Hạng mục nâng cấp	Thời gian thực hiện	Chi phí dự kiến	Trách nhiệm phụ trách
Trang bị đồng phục mới cho nhân viên	1 tháng	30 triệu đồng	Phòng hành chính
Lắp đặt hệ thống camera giám sát	2 tháng	150 triệu đồng	Phòng an ninh
Bảo trì và nâng cấp thang máy	1 tháng	100 triệu đồng	Phòng kỹ thuật
Cải tạo khu vực sảnh và phòng cộng đồng	1 tháng	80 triệu đồng	Phòng quản lý cơ sở vật chất

Nguồn: Tác giả đề xuất

Cải thiện môi trường xanh và không gian sống

Không gian xanh là yếu tố quan trọng giúp cải thiện chất lượng sống của cư dân, góp phần mang lại cảm giác thoải mái và thư giãn trong khu chung cư.

Trồng thêm cây xanh và tạo cảnh quan đẹp: Ban Quản lý nên trồng thêm cây xanh tại các khu vực công cộng và chăm sóc kỹ lưỡng để duy trì cảnh quan sạch đẹp. Khu vực xung quanh chung cư có thể được thiết kế với các bồn cây, tiểu cảnh, hoặc khu vườn nhỏ để tạo không gian xanh mát, thân thiện.

Đảm bảo vệ sinh môi trường: Ban Quản lý cần duy trì quy trình vệ sinh thường xuyên tại các khu vực chung, đảm bảo không gian sống luôn sạch sẽ và không có rác thải. Điều này không chỉ giúp giữ gìn cảnh quan mà còn cải thiện chất lượng không khí và mang lại sự hài lòng cho cư dân.

Yếu tố “Phương tiện hữu hình” đóng vai trò cốt lõi trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư, tạo dựng một môi trường sống tiện nghi và an toàn. Bằng việc đầu tư vào hình ảnh, cơ sở vật chất, và không gian xanh, Ban Quản lý có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu của cư dân và tạo ra một môi trường sống đáng mơ ước, góp phần vào sự phát triển bền vững của các khu đô thị mới tại quận Bắc Từ Liêm.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4

Chương 4 đề xuất các giải pháp cụ thể dựa trên kết quả phân tích từ chương 3.

Trọng tâm là:

Nâng cao sự tin cậy qua việc tuân thủ lịch trình, minh bạch hóa cam kết, và tăng cường giám sát.

Cải thiện sự đáp ứng bằng cách đào tạo nhân viên, thiết lập quy trình phản hồi nhanh, và mở rộng kênh liên lạc.

Tăng cường sự đảm bảo thông qua kiểm tra định kỳ, công khai tài chính, và nâng cao năng lực nhân viên.

Thúc đẩy sự đồng cảm bằng khảo sát nhu cầu cư dân và tổ chức hoạt động cộng đồng.

Cải tạo phương tiện hữu hình như nâng cấp thang máy, hệ thống chiếu sáng, và cảnh quan. Các giải pháp được thiết kế có tính khả thi cao, kết hợp giữa cải tiến quy trình, đầu tư nguồn lực, và tăng cường tương tác với cư dân, hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ toàn diện.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh thị trường bất động sản ngày càng cạnh tranh gay gắt, chất lượng dịch vụ quản lý chung cư trở thành yếu tố quyết định đến sự thành công và phát triển bền vững của các đơn vị quản lý. Đặc biệt, tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm, nơi nhu cầu về không gian sống chất lượng và dịch vụ tiện ích ngày càng cao, việc nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư đóng vai trò thiết yếu trong việc xây dựng niềm tin và lòng trung thành của cư dân.

Nghiên cứu đã chỉ ra rằng các yếu tố như đội ngũ nhân sự, cơ sở vật chất, và quy trình quản lý đều ảnh hưởng mạnh mẽ đến sự hài lòng của cư dân. Qua các phân tích chi tiết, đề tài đã đề xuất các giải pháp thiết thực như tăng cường đào tạo nhân viên, lắng nghe phản hồi của cư dân thông qua khảo sát định kỳ, và đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ.

Điểm nổi bật trong nghiên cứu này là phương pháp đánh giá định tính, giúp xác định các biến đo lường trong dịch vụ quản lý chung cư. Kết quả khảo sát cho thấy, cư dân mong muốn không chỉ nâng cấp cơ sở vật chất mà còn cải thiện dịch vụ quản lý và môi trường sống tổng thể. Từ đó, các giải pháp đã được đề xuất, bao gồm đầu tư vào hạ tầng tiện ích, cải tạo không gian xanh, và cung cấp thêm các dịch vụ bổ sung nhằm nâng cao trải nghiệm của cư dân.

Ngoài ra, việc xây dựng quy trình kiểm tra chất lượng dịch vụ định kỳ cũng đã được nhấn mạnh như một giải pháp cần thiết, giúp Ban Quản lý kịp thời phát hiện và khắc phục các vấn đề phát sinh, duy trì tiêu chuẩn chất lượng và tăng cường niềm tin của cư dân. Các phương án cải tiến như nâng cấp trang thiết bị và tạo điều kiện cho cư dân tham gia đóng góp ý kiến không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của khu đô thị.

Hy vọng rằng, với những giải pháp được đề xuất, Ban Quản lý sẽ tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ, củng cố uy tín, và xây dựng được môi trường sống đáng mơ ước cho cư dân tại các khu đô thị mới ở quận Bắc Từ Liêm.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Danh mục tài liệu Tiếng Việt

- 1] Nguyễn Minh Quân, “Thực trạng và hiệu quả mô hình can thiệp nâng cao quản lý chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh,” 2019. [Trực tuyến].
- 2] Vinacontrol CE, “Chất lượng sản phẩm là gì? Tiêu chí đánh giá sản phẩm,” 2019. [Trực tuyến]. Available: <https://vncc.vn/chat-luong-san-pham-la-gi>.
- 3] Deming, “14 Nguyên Tắc Quản Lý Của Deming Là Gì?,” 2019-2024. [Trực tuyến]. Available: <https://tigosoftware.com/vi/14-nguyen-tac-quan-ly-cua-deming-la-gi>.
- 4] Ái Lê, “Chất lượng sản phẩm là gì theo J.M. Juran,” 24/1/2019. [Trực tuyến]. Available: <https://vietquality.vn/chat-luong-la-gi-theo-j-m-juran/>.
- 5] GOODVN, “Ngành dịch vụ là gì? Phân loại trong ngành dịch vụ,” [Trực tuyến]. Available: <https://chungnhanquocgia.com/nganh-dich-vu/>.
- 6] Lê Tân Việt, “Luận văn Thạc sĩ Kinh tế: Đẩy mạnh hoạt động chăm sóc cư dân tại Điện lực Tân An,” 2013. [Trực tuyến].
- 7] Trương Tuấn Anh, Trần Hoài Nam, Phạm Hương Giang, “Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ quản lý chung cư,” 25/7/2014. [Trực tuyến].
- 8] Trần Thị Như Lâm, “Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của cư dân,” [Trực tuyến]. Available: <https://kqtkd.duytan.edu.vn/>.
- Trần Thị Hiền Dung, “Nghiên cứu sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Dầu khí chi nhánh Đà Nẵng,”

9] 2014. [Trực tuyến].

Thái Việt Hưng, “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của
10] cư dân sử dụng điện sinh hoạt tại Công ty TNHH một thành viên Điện
lực Đà Nẵng,” 2023. [Trực tuyến]. Available:

<https://khotailieu.com.vn/nguyen-cuu-cac-nhan-to-anh-huong-den-su-hai-long-cua-khach-hang-su-dung-dien-sinh-hoat/>.

Đinh Kiệm, Trần Hoài Sơn, “Ứng dụng mô hình PLS-SEM đánh giá sự
11] hài lòng của cư dân cá nhân đối với chất lượng dịch vụ thẻ tại ngân hàng
Nông nghiệp Phát triển Nông thôn Chi nhánh Nam Sài Gòn,” 11 04
2022. [Trực tuyến].

Phan Nguyên Việt, “Luận văn thạc sĩ: Nghiên cứu ảnh hưởng của chất
12] lượng dịch vụ chung cư đến sự hài lòng của cư dân - trường hợp phân
khúc chung cư dành cho cư dân thu nhập thấp và trung bình,” 2013.
[Trực tuyến].

Danh mục tài liệu Tiếng Anh

13. Bachelet, D., 1995. Measuring Satisfaction; or the Chain, the Tree, and the Nest. Amsterdam,: European Society for Opinion and Marketing Research.

14. Bitner, M.J. and Hubbert, A.R., 1994. Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus. CA: Sage Publications.

15. Cronin, J.J. and Taylor, S.A., 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. Journal of Marketing, 55-68.

16. Cronin, J.J. and Taylor, S.A., 1994. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perception-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
17. Feigenbaum, A. V. (1991). *Total quality control* (3rd ed.). New York: McGrawHill.
21. Grönroos, C., 1984. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-45.
18. Johnson L.L., Dotson M.J. and Dunlap B.J., 1988. Service quality determinants and effectiveness in the real estate brokerage industry. *The Journal of real estate research*, 3, 21-36.
19. Juran, J. M., 1998. *Juran's Quality Control Handbook* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1:

DÀN BÀI PHÒNG VẤN SÂU

Xin chào anh/chị

Tôi là Tô Thành Trung - học viên cao học của trường ĐH Công nghiệp Hà Nội.

Tôi đang nghiên cứu về vấn đề “Nâng cao chất lượng dịch vụ quản lý chung cư ở một số khu đô thị mới quận Bắc Từ Liêm Hà Nội”. Tôi rất mong quý anh/chị dành chút thời gian trao đổi một số suy nghĩ của anh/chị và góp ý cho nghiên cứu về vấn đề này.

Những ý kiến quý báu của anh/chị chỉ sử dụng cho nghiên cứu khoa học và hoàn toàn được giữ bí mật. Anh/chị có thể vui lòng cho tôi được sử dụng thiết bị ghi âm trong quá trình chúng ta trao đổi.

Thời gian phỏng vấn: Giờ:.....Ngày:

1. Anh/ chị có thể vui lòng cho biết hiện nay chung cư anh/chị đang sinh sống có cung cấp những dịch vụ nào?

.....

2. Theo anh/chị để đánh giá dịch vụ chung cư có chất lượng hay không thì dựa trên những tiêu chí/nhân tố nào?

.....

3. **Phương tiện hữu hình – Tangibles:** Theo anh/chị yếu tố nào thể hiện cơ sở vật chất, trang thiết bị và ngoại hình của nhân viên của ban quản lý chung

cư X (BQL) làm cư dân an tâm, tin tưởng và đánh giá cao khi sử dụng dịch vụ chung cư?

.....

.....

Sau đây tôi đưa ra 1 số câu phát biểu xin anh/chị vui lòng cho biết: anh/chị có hiểu phát biểu đó không? Anh/chị có muốn thay đổi, bổ sung phát biểu cho rõ ràng, dễ hiểu hơn không?

✓ Chung cư X có trang thiết bị hiện đại.

.....

✓ Các cơ sở vật chất của BQL chung cư X trông bắt mắt.

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư X ăn mặc tươm tất

.....

✓ Cơ sở vật chất của chung cư X phù hợp với loại hình dịch vụ mà họ cung cấp

.....

Anh/chị có thể bổ sung thêm:

.....

.....

4. Sự tin cậy – Reliability : Theo anh/chị yếu tố nào thể hiện BQL chung cư X cung cấp dịch vụ cho cư dân phù hợp, kịp thời, đúng thời hạn, chính xác và hiệu quả ngay từ lần đầu tiên?

.....

.....

Sau đây tôi đưa ra 1 số câu phát biểu xin anh/chị vui lòng cho biết: anh/chị có hiểu phát biểu đó không? Anh/chị có muốn thay đổi, bổ sung phát biểu cho rõ ràng, dễ hiểu hơn không?

✓ Khi BQL chung cư X hứa làm điều gì vào thời gian nào đó thì họ sẽ làm.

.....

✓ Khi bạn gặp trở ngại, BQL chung cư X chứng tỏ mối quan tâm thực sự muốn giải quyết trở ngại đó.

.....

✓ BQL chung cư X thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu

.....

✓ BQL chung cư X cung cấp dịch vụ đúng như thời gian họ đã hứa.

.....

✓ BQL chung cư X lưu ý để không xảy ra một sai sót nào.

.....

Anh/chị có thể bổ sung thêm:

.....

.....

5. Sự đáp ứng – Responsiveness: Theo anh/chị yếu tố nào thể hiện cam kết của BQL chung cư X cung cấp dịch vụ một cách kịp thời, đúng lúc, nhanh chóng đáp ứng sự mong muốn của cư dân?

.....

.....

Sau đây tôi đưa ra 1 số câu phát biểu xin anh/chị vui lòng cho biết: anh/chị có hiểu phát biểu đó không? Anh/chị có muốn thay đổi, bổ sung phát biểu cho rõ ràng, dễ hiểu hơn không?

✓ Nhân viên BQL chung cư X cho bạn biết chính xác khi nào thực hiện dịch vụ.

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư X nhanh chóng thực hiện dịch vụ cho bạn.

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư X luôn sẵn sàng giúp bạn

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư X không bao giờ quá bận đến nỗi không đáp ứng yêu cầu của bạn.

.....

Anh/ chị có thể bổ sung thêm

.....

.....

4. Sự tin cậy – Reliability : Theo anh/chị yếu tố nào thể hiện BQL chung cư X cung cấp dịch vụ cho cư dân phù hợp, kịp thời, đúng thời hạn, chính xác và hiệu quả ngay từ lần đầu tiên?

.....

.....

✓ Khi BQL chung cư X hứa làm điều gì vào thời gian nào đó thì họ sẽ làm.

.....

✓ Khi bạn gặp trở ngại, BQL chung cư X chứng tỏ mối quan tâm thực sự muốn giải quyết trở ngại đó

.....

✓ BQL chung cư X thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu

.....

✓ BQL chung cư X cung cấp dịch vụ đúng như thời gian họ đã hứa.

.....

✓ BQL chung cư X lưu ý để không xảy ra một sai sót nào.

.....

Anh/chị có thể bổ sung thêm:

.....

.....

5. Khả năng đáp ứng – Responsiveness: Theo anh/chị yếu tố nào thể hiện cam kết của BQL chung cư X cung cấp dịch vụ một cách kịp thời, đúng lúc, nhanh chóng đáp ứng sự mong muốn của cư dân?

.....

.....

Sau đây tôi đưa ra 1 số câu phát biểu xin anh/chị vui lòng cho biết: anh/chị có hiểu phát biểu đó không? Anh/chị có muốn thay đổi, bổ sung phát biểu cho rõ ràng, dễ hiểu hơn không?

✓ Nhân viên BQL chung cư X cho bạn biết chính xác khi nào thực hiện dịch vụ.

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư X nhanh chóng thực hiện dịch vụ cho bạn.

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư X luôn sẵn sàng giúp bạn.

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư X không bao giờ quá bận đến nỗi không đáp ứng yêu cầu của bạn.

.....

Anh/ chị có thể bổ sung thêm

.....

.....

6. Sự đảm bảo (Assurance): Theo anh/chị yếu tố nào hiện trình độ chuyên môn, phong cách phục vụ, tính chuyên nghiệp, cung cách lịch sự, sự niềm nở của nhân viên ban quản lý chung cư X?

.....

.....

Sau đây tôi đưa ra 1 số câu phát biểu xin anh/chị vui lòng cho biết: anh/chị có hiểu phát biểu đó không? Anh/chị có muốn thay đổi, bổ sung phát biểu cho rõ ràng, dễ hiểu hơn không?

✓ Cách cư xử của nhân viên BQL chung cư X tạo niềm tin cho bạn.

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư X luôn niềm nở với bạn

.....

✓ BQL chung cư X có các bộ phận chuyên môn để trả lời câu hỏi của bạn.

.....

✓ Bạn cảm thấy an toàn trong khi giao dịch với nhân viên của BQL chung cư X.

.....

Anh/ chị có thể bổ sung thêm.

.....

.....

7. Sự đồng cảm – Empathy: Theo Anh/chị yếu tố nào thể hiện BQL chung cư X hiểu được tâm tư, mong muốn của cư dân như: cư dân quan tâm đến điều gì, muốn gì ở BQL chung cư?

.....

.....

Sau đây tôi đưa ra 1 số câu phát biểu xin anh/chị vui lòng cho biết: anh/chị có hiểu phát biểu đó không? Anh/chị có muốn thay đổi, bổ sung phát biểu cho rõ ràng, dễ hiểu hơn không?

✓ BQL chung cư X luôn đặc biệt chú ý đến bạn

.....

✓ BQL chung cư X làm việc vào những giờ thuận tiện cho tất cả các cư dân.

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư biết quan tâm đến bạn.

.....

✓ BQL chung cư X lấy lợi ích của bạn làm phương châm hoạt động của họ.

.....

✓ Nhân viên BQL chung cư X hiểu rõ những nhu cầu của bạn khi sinh sống tại chung cư

.....

Anh/ chị có thể bổ sung thêm

.....

8. Theo cảm nhận của anh/chị thì các dịch vụ chung cư đang được cung cấp có làm anh/chị hài lòng không? Anh chị có thể vui lòng dẫn chứng cho nhận định đó

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!

PHỤ LỤC 2: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHÍNH THỨC

Xin chào Anh/Chị,

Tôi là Tô Thành Trung, là học viên cao học QTKD K13.1 của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Tôi đang nghiên cứu về đề tài liên quan đến chất lượng dịch vụ chung cư.

Rất mong anh/chị dành chút ít thời gian để trả lời bảng câu hỏi và vui lòng chú ý là không có ý kiến đúng hay sai, mọi ý kiến của anh/chị là dữ liệu quý giá cho nghiên cứu của tôi. Anh/Chị vui lòng trả lời đúng theo cảm nhận của mình.

Xin chân thành cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Giới tính của Anh/chị là gì?

- ☐ Nam
- ☐ Nữ
- ☐ Khác

2. Anh/chị thuộc độ tuổi nào sau đây?

- ☐ Dưới 18 tuổi
- ☐ Từ 18 tuổi đến 30 tuổi
- ☐ Từ 30 tuổi đến 40 tuổi
- ☐ Từ 40 tuổi đến 50 tuổi
- ☐ Từ 50 tuổi trở lên

3. Nghề nghiệp của anh/chị là gì?

- ☐ Sinh viên
- ☐ Nhân viên văn phòng
- ☐ Công nhân
- ☐ Doanh nhân

☐ Nghề tự do

4. Anh/chị có thu nhập bình quân mỗi tháng khoảng bao nhiêu?

☐ Dưới 5 triệu

☐ Từ 5 đến 10 triệu

☐ Từ 10 đến 15 triệu

☐ Từ 15 đến 20 triệu

☐ Trên 20 triệu

5. Anh/chị sử dụng loại hình dịch vụ nào?

☐ Quản lý an ninh và bảo vệ

☐ Vệ sinh công cộng

☐ Bảo trì và sửa chữa

☐ Chăm sóc cây xanh và cảnh quan

6. Anh/chị sử dụng với tần suất như thế nào ?

☐ Hàng ngày

☐ Ít nhất 1 lần/tuần

☐ 1 -2 lần/ tuần

☐ 3 – 4 lần/ tuần

7. Anh/chị biết đến dịch vụ của chung cư qua phương tiện nào ?

☐ Người quen hoặc bạn bè

☐ Mạng xã hội

☐ Kênh truyền thông

☐ Sự kiện khu đô thị

PHẦN II: NỘI DUNG CHÍNH

Xin vui lòng cho biết mức độ đồng ý của anh/chị trong các phát biểu dưới đây bằng cách đánh dấu x vào ô thích hợp theo thang đo mức độ đồng ý như sau:

1. Rất yếu
2. Yếu
3. Trung bình
4. Tốt
5. Rất tốt

[illegible]

[illegible]

[illegible]

