

# 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

Trương Tuấn Anh\*, Trần Hoài Nam\*\*, Phạm Hương Giang\*\*\*

Ngày nhận: 21/6/2014

Ngày nhận bản sửa: 20/7/2014

Ngày duyệt đăng: 25/7/2014

## Tóm tắt

*Hoạt động quản lý chung cư tại Việt Nam là một loại hình dịch vụ đặc thù, đa phần được cung cấp bởi Ban Quản lý nhà chung cư do chủ đầu tư thành lập, quyết định thay đổi nhà cung cấp dịch vụ là khá khó khăn. Nghiên cứu này nhằm mục tiêu (1) đánh giá được mức độ hài lòng của người dân sống trong chung cư; (2) làm rõ mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ quản lý chung cư và sự hài lòng của người dân sống trong chung cư. Kết quả nghiên cứu trên địa bàn Hà Nội cho thấy rằng (1) người dân hiện nay không hài lòng với chất lượng của dịch vụ quản lý chung cư; (2) Có 3 nhân tố thuộc chất lượng dịch vụ quản lý chung cư có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân, trong đó nhân tố “Đảm bảo an toàn và xử lý các sự cố phát sinh” có tác động tích cực và tác động mạnh nhất tới mức độ hài lòng của người dân chung cư.*

**Từ khóa:** chung cư; dịch vụ quản lý chung cư; chất lượng dịch vụ; nhà ở.

## 1. Giới thiệu

Đứng trên góc độ người dân (khách hàng) trước khi mua nhà tại các khu đô thị mới, hoặc các khu chung cư, họ thường có điều kiện quan tâm và xem xét kỹ đến các yếu tố hữu hình về quy hoạch cơ sở hạ tầng kỹ thuật, hạ tầng xã hội như giao thông, trường học, bệnh viện, vệ sinh môi trường, cây xanh thảm cỏ, trông giữ xe ô tô, nhà hàng, giải trí, siêu thị... Tuy nhiên, đến khi được bàn giao nhà và chuyển vào sinh sống, người dân mới thực sự cảm nhận được tầm quan trọng của dịch vụ quản lý chung cư đối với cuộc sống của họ. Hoạt động quản lý chung cư tại Việt Nam là một loại hình dịch vụ đặc thù, đa phần dịch vụ này được cung cấp bởi Ban quản lý nhà chung cư do chủ đầu tư thành lập, quyết định thay đổi nhà cung cấp dịch vụ là khá khó khăn, do đó việc mang đến sự hài lòng cho người dân là trách nhiệm xã hội của đơn vị quản lý chung cư.

Nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại Hà Nội, (Trương Tuấn Anh và cộng sự, 2013) nhận thấy chất lượng dịch vụ quản lý chung cư đang bị người dân đánh giá chỉ ở mức trung bình. Bài viết này sẽ làm rõ mức độ hài lòng và ảnh hưởng của các thành phần phản ánh chất lượng dịch vụ quản lý chung cư đến sự hài lòng của người dân sống trong chung cư.

## 2. Tổng quan nghiên cứu

### 2.1. Chất lượng dịch vụ

#### 2.1.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một chủ đề thu hút được nhiều nghiên cứu và tranh luận của các học giả bởi sự khó khăn trong cả định nghĩa và đo lường. Phần lớn các nhà nghiên cứu đều đưa ra các định nghĩa về chất lượng dịch vụ xét trong mức độ đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách hàng. Grönroos

(1984); Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ là sự so sánh giữa mong muốn của khách hàng 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 khách hàng.

Mong muốn của khách hàng 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 khách hàng về chất lượng, nó liên quan nhưng không tương ứng với sự hài lòng (Parasuraman và cộng sự, 1988).

### *2.1.2. Thành phần và công cụ đo lường chất lượng dịch vụ*

Có nhiều mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ được phát triển trong ba thập kỷ gần đây, trong đó Servqual và Servperf trở thành công cụ phổ biến được sử dụng để đo chất lượng dịch vụ (Gilmore và 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; Năng lực phục vụ; Sự thấu 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 khách hàng, 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).

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 khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng (Seth và cộng sự, 2005).

Servperf được xem là thang đo phù hợp hơn trong môi trường mà yếu tố dịch vụ giữ vai trò quan trọng, chi phối (Rodrigues và cộng sự., 2011). 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 Servperf để thực hiện khảo sát này.

### *2.2. Sự hài lòng của khách hàng*

Sự hài lòng (thỏa mãn) được định nghĩa như là một trạng thái tâm lý mang lại từ cảm xúc xung quanh kỳ vọng được kết hợp với cảm nhận trước đó về kinh nghiệm tiêu dùng của khách hàng (Oliver, 1981). Hay nói cách khác sự hài lòng là phản ứng về cảm xúc của khách hàng đối với khoảng cách giữa sự kỳ vọng và cảm nhận thực tế về dịch vụ (Brady và cộng sự., 2002; Cronin và cộng sự, 2000; Hallowell, 1996). Parasuraman và cộng sự (1988) cho rằng sự hài lòng liên quan đến một giao dịch dịch vụ cụ thể, trong khi nhận thức về chất lượng là sự đánh giá tổng thể hay thái độ, liên quan đến tính ưu việt của dịch vụ, tích lũy sự hài lòng theo thời gian sẽ dẫn đến nhận thức về chất lượng.

### *2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng*

Trong mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng, có một số học giả cho rằng, sự hài lòng của khách hàng là tiền đề của chất lượng dịch vụ (Bitner, 1990; Bolton và Drew, 1991a,b). Bitner (1990) nghiên cứu về khách hàng sử dụng dịch vụ hàng không tại Mỹ nhận thấy cả sự hài lòng và chất lượng dịch vụ sẽ ảnh hưởng đến ý định về hành vi của khách hàng. Mối quan hệ này cũng được ủng hộ bởi nghiên cứu của Bolton và Drew (1991a,b) trong lĩnh vực dịch vụ điện thoại, kết quả cho thấy sự hài lòng sẽ ảnh hưởng tới giá trị dịch vụ và thông qua đó ảnh hưởng tới hành vi của khách hàng. Ở đây, giá trị dịch vụ (service value) được xem là sự đánh đổi giữa lợi ích mà khách hàng nhận được từ việc sử dụng dịch vụ so với chi phí cho dịch vụ đó (Zeithaml, 1988).

Trên thực tế, phần lớn các nhà nghiên cứu đều ủng hộ quan điểm chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng (Parasuraman và cộng sự, 1988; Anderson và cộng sự, 1994; Cronin và Taylor, 1992). Chất lượng dịch vụ thường được sử dụng để nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng (Carman, 2000; Anderson và Fornell, 2000; Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy, 2007; Kuo và cộng sự, 2011). Chất lượng dịch vụ là tiền đề có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng và lợi nhuận của nhà cung cấp (Anderson và cộng sự, 1994). Sự hài lòng hoặc không hài lòng sẽ tạo ra các thông tin truyền miệng tích cực hoặc tiêu cực đến các khách hàng khác (Amin và Zaidi, 2008).

Trong lĩnh vực dịch vụ quản lý chung cư, Lam (2008) nhận thấy tại Vương quốc Anh dịch vụ này được cung cấp bởi doanh nghiệp phi lợi nhuận, để cải thiện chất lượng cần sử dụng các tiêu chí đo lường liên quan đến mục tiêu chiến lược là cung cấp dịch vụ hiệu lực và hiệu quả và thực hiện Benchmarking, trong khi tại Hồng Kông, dịch vụ được cung cấp bởi doanh nghiệp hoạt động vì lợi nhuận thì cần tạo lập một thị trường cạnh tranh, tiến hành đấu thầu để lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ tốt nhất. Quan điểm này cũng được ủng hộ bởi Li và Siu (2001) và Martin (1996). Việc thực hiện tốt dịch vụ quản lý nhà sẽ góp phần giúp giá nhà bán được ở mức cao hơn, trong khi các điều kiện khác không đổi (Yau và Ho, 2009). Kou và cộng sự (2011) cho rằng “năng lực của đội ngũ dịch vụ” và “sự tin cậy trong thực hiện dịch vụ” là hai thành phần căn bản ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân chung cư, tuy nhiên, các tác giả này cho rằng thuộc tính chất lượng dịch vụ và sự ảnh hưởng tới mức độ hài lòng thay đổi theo môi trường kinh doanh, sự phát triển của tiến bộ kỹ thuật, không có mô hình chuẩn, nên việc nghiên cứu cần được thực hiện thường xuyên.

Tại Việt Nam, chưa có nghiên cứu thực nghiệm nào được thực hiện để xác định bộ thang đo chất lượng dịch vụ quản lý chung cư phù hợp và đánh giá sự ảnh hưởng định lượng của từng thành phần thuộc thang đo này đối với sự hài lòng của người dân sống trong chung cư. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm giải quyết khoảng trống nghiên cứu trên, từ đó sẽ đưa ra các khuyến nghị cụ thể cho các đối tượng hữu quan nhằm tăng cường sự hài lòng thông qua việc tập trung cải thiện những thành phần chất lượng có ảnh hưởng lớn nhất.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1. Thang đo chất lượng dịch vụ quản lý chung cư và sự hài lòng của người dân

Dựa trên các tiêu chí phản ánh chất lượng của Parasuraman và cộng sự (1985), tham khảo thang đo chất lượng dịch vụ chung cư của Kuo và cộng sự (2011) nhóm nghiên cứu đã chuyển thành các tiêu chí phản ánh cảm nhận chất lượng dịch vụ quản lý chung cư của người dân chung cư. Việc đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên quan điểm đánh giá mức độ thực hiện dịch vụ được đề xuất bởi Cronin và Taylor (1992).

Để đo lường sự hài lòng của khách hàng, có thể sử dụng thang đo đơn đề đánh giá tổng thể sự hài lòng (Cronin và Taylor, 1992) hoặc thang đo nhiều biến để đánh giá sự hài lòng đối với từng thành phần của dịch vụ (Anderson và Srinivasan, 2003). So sánh hai phương pháp này, LaBarbera và Mazursky (1983) lưu ý rằng sử dụng thang đo sự hài lòng nhiều biến không làm tăng độ tin cậy nhưng có thể làm cho người được hỏi ngại trả lời và đưa ra các trả lời không thật. Vì vậy, nghiên cứu này chỉ sử dụng thang đo đơn với nội dung là “mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của đơn vị quản lý chung cư” để đánh giá sự hài lòng tổng thể đối với dịch vụ quản lý chung cư.

Bộ thang đo này được đem ra thảo luận nhóm gồm có các thành viên nhóm nghiên cứu, giám đốc một doanh nghiệp lớn và hai chuyên gia trong lĩnh vực quản lý chung cư để xin ý kiến tư vấn về sự phù hợp của bộ thang đo, sau một số điều chỉnh về từ ngữ và số lượng tiêu chí, chúng tôi hoàn thành Bảng hỏi và thực hiện khảo sát thử nghiệm năm hộ dân chung cư, các hộ dân này đưa ra cảm nhận của họ về các tiêu chí trong Bảng hỏi với thang điểm Likert 5 mức độ từ (1) rất không đồng ý tới (5) rất đồng ý. Nhờ hoạt động điều tra thử, Bảng hỏi tiếp tục được điều chỉnh và hoàn thiện với 33 tiêu chí được nhóm thành 5 thành phần đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý chung cư bao gồm:

(1) Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà gồm 13 biến quan sát từ X1 đến X13.

(2) Nhân viên quản lý tòa nhà gồm 5 biến quan sát từ X14 đến X18.

(3) Quản lý chi phí và các dịch vụ gia tăng gồm 5 biến quan sát từ X19 đến X23.

(4) Quá trình khắc phục sự cố gồm 6 biến quan sát từ X24 đến X29.

(5) Mong muốn cải thiện chất lượng dịch vụ của

nhà quản lý gồm 4 biến quan sát từ X30 đến X33.

### 3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Trước khi sử dụng tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA), cần thực hiện kiểm định sự phù hợp để phân tích nhân tố của quy mô mẫu nghiên cứu. Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) cũng như các giá trị xác suất có liên quan sẽ là cơ sở để đưa ra kết luận này. Hệ số KMO nằm giữa 0.5 và 1 là điều kiện đủ để phân tích nhân tố được cho là thích hợp (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Trong nghiên cứu này, khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA), nhóm tác giả sử dụng phương pháp phân tích Principal Components với phép quay Varimax và điểm dừng khi rút trích các nhân tố Eigenvalue là 1, nếu những nhân tố nào có hệ số Eigenvalue lớn hơn 1 thì những nhân tố đó được coi là thích hợp trong đo lường. Bước này giúp xác định số lượng các nhân tố chính ảnh hưởng tới quan điểm đánh giá của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ quản lý chung cư. Thủ tục này cũng giúp hình thành một số nhóm nhân tố mới dựa trên việc kết hợp và gộp các biến quan sát của các nhân tố được đưa vào phân tích.

### 3.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo chất lượng dịch vụ quản lý chung cư

Để đánh giá độ tin cậy của thang đo chất lượng dịch vụ quản lý chung cư nhóm tác giả sử dụng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Hệ số Alpha ( $\alpha$ ) của Cronbach sẽ là cơ sở để đánh giá sự đóng góp của các tiêu chí trong việc đo lường. Những tiêu chí có hệ số Cronbach Alpha từ 0.6 trở lên được coi là đánh giá tốt (đạt độ tin cậy) các biến có hệ số tương quan biến – tổng (item – total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo có độ tin cậy khi hệ số Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

### 3.4. Phân tích hồi quy

Mức độ ảnh hưởng trực tiếp của từng nhân tố thể hiện thông qua các hệ số hồi quy trong phương trình hồi quy. Việc đánh giá cường độ tác động của những nhân tố này được đánh giá thông qua hệ số hồi quy chuẩn hóa (Beta). Nhân tố nào có hệ số Beta lớn hơn sẽ có mức độ ảnh hưởng cao hơn tới sự hài lòng của khách hàng. Những nhân tố có hệ số hồi quy ( ) dương sẽ có ảnh hưởng tích cực đối với sự hài lòng của khách hàng và ngược lại.

## 4. Thu thập dữ liệu

Theo dữ liệu tại Cuộc tổng điều tra dân số và nhà

ở năm 2009, tổng số căn hộ chung cư của Hà Nội là 123.420 căn, số liệu này gồm cả các căn hộ tập thể thuộc 982 nhà chung cư 4-5 tầng xây trước những năm 1990 theo mô hình Soviet (Minh Thu, 2013), không sử dụng dịch vụ quản lý chung cư, và sẽ sớm bị thay thế bởi các chung cư kiểu mới nên không thuộc đối tượng của chương trình nghiên cứu này, như vậy có thể ước tính rằng số lượng căn hộ chung cư là khoảng dưới 100.000 căn. Trong các nghiên cứu thống kê, khi xác định kích cỡ mẫu, mức giới hạn sai số chọn mẫu thường là 5% hoặc 3% (Daniel và Gates, 2004). Do hạn chế về kinh phí nên nhóm nghiên cứu lựa chọn phương án kích cỡ mẫu sai số 3%, thực hiện chọn mẫu theo phương pháp chọn ngẫu nhiên đơn giản với tổng số bảng hỏi được phát ra là 300 được các cộng tác viên đến các chung cư tại các quận nội thành Hà Nội phát trực tiếp cho các hộ dân trong thời gian 15 ngày từ 1/3/2014 đến 15/3/2014. Tổng số phiếu nhận lại là 217 phiếu đạt tỷ lệ 72,3%, sau quá trình kiểm tra, làm sạch dữ liệu thu được 190 phiếu hợp lệ đạt 87.56% số phiếu thu về, cụ thể tại Bảng 1.

## 5. Kết quả và Phân tích

### 5.1. Thực trạng đánh giá về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư và sự hài lòng của người dân

Kết quả cho thấy, các tiêu chí đánh giá đều có giá trị biến thiên từ 1 đến 5. Điểm số trung bình của các tiêu chí biến thiên từ 2.58 đến 3.59. Điểm số này phản ánh, đối với các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý chung cư sử dụng trong phiếu điều tra ý kiến của người dân, chất lượng dịch vụ quản lý chung cư hiện nay ở Hà Nội chỉ được đánh giá ở mức trung bình, có những tiêu chí đánh giá ở mức dưới trung bình.

Kết quả điều tra về sự hài lòng của người dân về chất lượng của dịch vụ quản lý chung cư tại nơi họ sinh sống có điểm số trung bình là 2.91. Điều này chứng tỏ đối với người dân sinh sống tại các chung cư ở Hà Nội hiện nay, họ chưa hài lòng với chất lượng của dịch vụ quản lý chung cư. Nhiều ý kiến cho rằng cần phải nâng cao chất lượng của dịch vụ quản lý chung cư hơn nữa để đáp ứng những nhu cầu của người dân.

### 5.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Khi tiến hành phân tích EFA đối với chất lượng dịch vụ quản lý chung cư, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát cần lớn hơn 0,5 và hệ số tải nhân tố của biến quan sát lớn nhất ở một nhân tố nào thì sẽ

**Bảng 1: Thông tin chung về đối tượng điều tra**

		Số quan sát	% trên tổng số
<b>Tuổi</b>	16-25 tuổi	18	9.5
	26-35 tuổi	55	28.9
	36-45 tuổi	57	30.0
	46-55 tuổi	31	16.3
	trên 55 tuổi	29	15.3
	<b>Tổng</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>
<b>Giới tính</b>	Nam	94	49.5
	Nữ	96	50.5
	<b>Tổng</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>
<b>Học vấn</b>	Phổ thông	9	4.7
	Trung cấp	6	3.2
	Cao đẳng	8	4.2
	Đại học	122	64.2
	Sau đại học	43	22.6
	Khác	2	1.1
	<b>Tổng</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>
<b>Số năm sống tại chung cư hiện tại</b>	Dưới 1 năm	12	6.3
	1-3 năm	56	29.5
	3-6 năm	74	38.9
	6-10 năm	43	22.6
	trên 10 năm	5	2.6
	<b>Tổng</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>
<b>Chi phí mua căn hộ (triệu đồng/m<sup>2</sup>)</b>	Dưới 10 triệu	11	5.8
	10-15 triệu	30	15.8
	15-20 triệu	53	27.9
	20-25 triệu	48	25.3
	trên 25 triệu	48	25.3
	<b>Tổng</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>
<b>Lập ban quản trị tòa nhà</b>	Đã thành lập	115	60.5
	Chưa thành lập	75	39.5
	<b>Tổng</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>
<b>Hình thức quản lý chung cư</b>	Ban quản trị tự quản lý	27	14.2
	Chủ đầu tư quản lý	149	78.4
	Thuê đơn vị độc lập quản lý	14	7.4
	<b>Tổng</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>
<b>Mức phí quản lý chung cư (nghìn đồng/m<sup>2</sup>)</b>	Dưới 3 nghìn	60	31.6
	3-5 nghìn	52	27.4
	5-8 nghìn	42	22.1
	8-10 nghìn	20	10.5
	trên 10 nghìn	16	8.4
	<b>Tổng</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>

được chọn là biến quan sát giải thích cho nhân tố đó. Kết quả phân tích EFA đối với 33 biến quan sát chất lượng dịch vụ quản lý chung cư được trình bày trong Bảng 2.

Từ kết quả phân tích EFA, ta rút trích thành nhóm gồm bảy nhân tố, giải thích được 73,35% sự biến thiên của bộ dữ liệu. Tên gọi và các biến quan sát

nằm trong từng nhân tố như bảng các nhân tố.

### 5.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả Cronbach's Alpha đối với 7 nhân tố chính tố được trình bày trong Bảng 3.

Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo cho thấy từ nhân tố F1 đến nhân tố F6 đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 nên thang đo cho những

**Bảng 2: Ma trận xoay các nhân tố**

Biến quan sát	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
X1	0.696						
X2				0.796			
X3	0.778						
X4						0.578	
X5				0.694			
X6				0.501			
X7						0.608	
X8					0.729		
X9						0.790	
X10					0.665		
X11	0.721						
X12				0.616			
X13					0.635		
X14			0.611				
X15				0.584			
X16		0.746					
X17		0.545					
X18			0.528				
X19			0.554				
X20	0.563						
X21		0.760					
X22		0.631					
X23		0.674					
X24	0.802						
X25	0.829						
X26	0.803						
X27	0.653						
X28	0.844						
X29	0.525						
X30							0.541
X31		0.579					
X32					0.536		
X33							0.699

nhân tố này đều đảm bảo độ tin cậy. Riêng đối với nhân tố F7 “Mong muốn cải thiện chất lượng”, hệ số Cronbach’s Alpha là 0,374 nhỏ hơn 0,6 nên thang đo cho nhân tố này không đảm bảo được độ tin cậy. Vì vậy, nhân tố F7 sẽ bị loại bỏ trong các phân tích sau. Khi phân tích sâu, các nhân tố F2, F3, F4 và F6 đều đảm bảo độ tin cậy, các hệ số biến – tổng đều lớn hơn 0,3 và Cronbach’s Alpha nếu loại bỏ biến đều nhỏ hơn Cronbach’s Alpha chung nên thang đo những nhân tố này đều đảm bảo độ tin cậy.

Hệ số Cronbach’s Alpha đối với nhân tố F1 “Đảm bảo an toàn và xử lý các sự cố phát sinh” là 0,943 lớn hơn 0,6 nên thang đo đảm bảo được độ tin cậy. Các hệ số tương quan biến – tổng đều lớn hơn 0,3,

Cronbach’s Alpha nếu loại bỏ biến đều nhỏ hơn 0,943, ngoại trừ biến X29 “Khi xảy ra sự cố, thông báo về sự cố được đặt ở nơi dễ quan sát” là 0,944 lớn hơn 0,943. Như vậy, đối với yếu tố này, biến X29 sẽ được loại bỏ để cho thang đo có độ tin cậy cao hơn trong các phân tích về sau.

Hệ số Cronbach’s Alpha đối với nhân tố F5 “Đảm bảo tiện ích bên trong tòa nhà” là 0,78 lớn hơn 0,6 nên thang đo đảm bảo được độ tin cậy. Các hệ số tương quan biến – tổng của các biến đều lớn hơn 0,3, Cronbach’s Alpha nếu loại bỏ biến đều nhỏ hơn 0,78. Tuy nhiên, biến X10 “Duy trì hoạt động thu gom, vận chuyển rác thải hàng ngày” có Cronbach’s Alpha nếu loại bỏ biến này là 0,802 lớn hơn 0,78

**Nhân tố F1: Đảm bảo an toàn và xử lý các sự cố phát sinh**

X1	Có hệ thống camera quan sát đảm bảo an ninh của tòa nhà
X3	Quy định về nâng cấp, sửa chữa nhà dân rõ ràng
X11	Thực hiện tốt công tác phun thuốc diệt muỗi, diệt côn trùng
X20	Quản lý tài chính trong việc duy trì hoạt động của tòa nhà công khai, minh bạch
X24	Thực hiện đúng cam kết về thời gian khắc phục sự cố
X25	Đảm bảo chất lượng công việc khi khắc phục sự cố
X26	Có quy trình xử lý các sự cố thường gặp rõ ràng
X27	Thực hiện tìm hiểu đánh giá của người dân về quá trình xử lý sự cố
X28	Thực hiện hướng dẫn người dân xử lý các sự cố thường gặp
X29	Khi xảy ra sự cố, thông báo về sự cố được đặt ở nơi dễ quan sát

**Nhân tố F2: Sự sẵn sàng trong việc đáp ứng nhu cầu khách hàng**

X16	Nhân viên tòa nhà luôn có thái độ hòa nhã với người dân
X17	Nhân viên tòa nhà luôn sẵn sàng giải quyết những nhu cầu phát sinh của người dân
X21	Khu vui chơi của trẻ em luôn được giám sát đảm bảo an toàn
X22	Phòng sinh hoạt cộng đồng đảm bảo tốt cho các cuộc họp của dân cư
X23	Khu vực thể thao luôn sẵn sàng phục vụ dân cư
X31	Luôn thể hiện sự quan tâm tới từng hộ dân

**Nhân tố F3: Kiến thức của nhân viên tòa nhà**

X14	Nhân viên của tòa nhà có kiến thức trong việc xử lý các sự cố
X18	Nhân viên tòa nhà nắm được thông tin về địa chỉ mà khách đến thăm
X19	Việc thu phí vận hành tòa nhà được thực hiện đúng theo quy định của Nhà nước
X32	Thực hiện việc điều tra đánh giá sự hài lòng của người dân để cải tiến chất lượng dịch vụ

**Nhân tố F4: Quản lý hạ tầng bên ngoài tòa nhà**

X2	Nội quy, quy định của tòa nhà được đặt ở vị trí dễ quan sát
X5	Quản lý tốt giao thông bên ngoài tòa nhà
X6	Vệ sinh xung quanh tòa nhà luôn đảm bảo sạch sẽ
X12	Thực hiện tốt công tác chăm sóc vườn hoa, cây cảnh, tiểu cảnh của chung cư
X15	Nhân viên tòa nhà tận tình hướng dẫn khách vào thăm tòa nhà

**Nhân tố F5: Đảm bảo tiện ích bên trong tòa nhà**

X8	Thang máy luôn vận hành trong trạng thái tốt, đảm bảo an toàn
X10	Duy trì hoạt động thu gom, vận chuyển rác thải hàng ngày
X13	Duy trì tốt hệ thống chiếu sáng hành lang chung và thang thoát hiểm
X32	Thực hiện việc điều tra đánh giá sự hài lòng của người dân để cải tiến chất lượng dịch vụ

**Nhân tố F6: Đảm bảo vệ sinh và an toàn**

X4	Quản lý bãi đỗ xe khoa học, đảm bảo an toàn
X7	Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ tại các khu vực công cộng bên trong tòa nhà: sảnh, thang máy, hành lang chung...
X9	Đảm bảo nguồn nước sinh hoạt luôn sạch sẽ

**Nhân tố F7: Mong muốn cải thiện chất lượng**

X30	Luôn thực hiện đối thoại và đàm phán để giải quyết các bất đồng với người dân
X33	Có tinh thần xây dựng mối quan hệ cộng đồng

**Bảng 3: Hệ số Cronbach's Alpha đối với 7 nhân tố chính đánh giá chất lượng DỊCH VỤ QUẢN LÝ CHUNG CƯ**

Nhân tố	Nội dung	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha
F1	Đảm bảo an toàn và xử lý các sự cố phát sinh	10	0,943
F2	Sự sẵn sàng trong việc đáp ứng nhu cầu khách hàng	6	0,856
F3	Kiến thức của nhân viên tòa nhà	3	0,815
F4	Quản lý hạ tầng bên ngoài tòa nhà	5	0,801
F5	Đảm bảo tiện ích bên trong tòa nhà	4	0,780
F6	Đảm bảo vệ sinh và an toàn	3	0,798
F7	Mong muốn cải thiện chất lượng	2	0,374

nên biến X10 sẽ bị loại bỏ khỏi nhân tố này.

Như vậy, qua kiểm định đánh giá độ tin cậy của thang đo đối với 7 nhân tố chính đo lường chất lượng dịch vụ quản lý chung cư chỉ có 6 nhân tố đầu tiên đảm bảo được độ tin cậy, nhân tố thứ 7 sẽ bị loại bỏ. Phân tích cụ thể cho từng nhân tố, loại trừ các biến X29, X10, X30 và X33 thì các biến quan sát khác đều đạt độ tin cậy để sử dụng trong phân tích tiếp theo.

**5.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ quản lý chung cư và sự hài lòng của người dân**

Để đánh giá ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tới sự hài lòng của người dân, nhóm nghiên cứu sử dụng phương pháp hồi quy với biến phụ thuộc Y là mức độ hài lòng của người dân, các biến độc lập ảnh hưởng là các nhân tố chính được xác định trong phân tích EFA ở trên. Mô hình hồi quy có dạng:

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \beta_5 F_5 + \beta_6 F_6$$

Các giá trị  $\beta_i$  lần lượt là các hệ số hồi quy phản ánh ảnh hưởng của từng nhân tố tới sự biến động của biến phụ thuộc. Mô hình hồi quy phản ánh ảnh

hưởng của các nhân tố tới biến phụ thuộc được cho là phù hợp khi các hệ số hồi quy có ý nghĩa (đánh giá thông qua kiểm định ý nghĩa của hệ số hồi quy) và mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến. Kết quả hồi quy mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ quản lý chung cư được trình bày trong Bảng 4.

Từ kết quả hồi quy, giá trị  $R^2 = 0.613$ , phản ánh mô hình hồi quy có thể giải thích được 61,3% biến động của sự hài lòng do ảnh hưởng của các nhân tố thuộc chất lượng dịch vụ. Kết quả phân tích sự phù hợp của mô hình hồi quy (Phân tích ANOVA) có giá trị P – value nhỏ hơn mức ý nghĩa 0.05 nên mô hình là phù hợp để mô tả mối liên hệ. Hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các nhân tố đều nhỏ hơn 10 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến. Phương trình hồi quy phản ánh ảnh hưởng của các nhân tố tới sự hài lòng của người dân có dạng:

$$\hat{Y} = 1,006 + 0,408F_1 + 0,016F_2 - 0,087F_3 + 0,017F_4 + 0,132F_5 + 0,148F_6$$

Tuy nhiên, để đảm bảo ý nghĩa thực sự về mối liên hệ của từng nhân tố đối với sự hài lòng của người dân, các hệ số hồi quy đối với từng nhân tố

**Bảng 4: Hồi quy mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ quản lý chung cư và sự hài lòng của người dân**

Mô hình	Hệ số hồi quy		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa thống kê	Kết quả kiểm tra đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF	
Nhân tố	Hằng số	1.006	0.167		6.027	0.000		
	F1	0.408	0.054	0.573	7.569	0.000	0.369	2.712
	F2	0.016	0.058	0.018	0.274	0.785	0.470	2.128
	F3	-0.087	0.056	-0.115	-1.540	0.125	0.379	2.642
	F4	0.017	0.055	0.018	0.307	0.759	0.596	1.677
	F5	0.132	0.045	0.191	2.950	0.004	0.506	1.975
	F6	0.148	0.048	0.195	3.055	0.003	0.519	1.925

cần có ý nghĩa thống kê. Kiểm định về ý nghĩa của các hệ số hồi quy cho thấy, các nhân tố F2, F3 và F4 có mức ý nghĩa thống kê lớn hơn 0,05 nên những nhân tố này không có ý nghĩa thống kê trong mô hình hồi quy nói trên. Đối với các nhân tố F1, F5 và F6, mức ý nghĩa thống kê đều nhỏ hơn 0,05 nên các nhân tố này đều có ý nghĩa trong mô hình. Hơn nữa, các nhân tố này đều có hệ số hồi quy dương nên những đánh giá của người dân về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư càng tốt thì người dân càng hài lòng. Trong số những nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư, dựa vào hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta có thể xác định được nhân tố F1 “Đảm bảo an toàn và xử lý các sự cố phát sinh” là nhân tố có tác động tích cực và tác động mạnh nhất tới mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý chung cư với hệ số hồi quy chuẩn hóa cao nhất là 0.573.

## 6. Kết luận và khuyến nghị

Nhóm nghiên cứu nhận thấy rằng, việc sử dụng thang đo gồm sáu nhân tố với 29 tiêu chí là phù hợp để đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý chung cư. Kết quả khảo sát cho thấy, chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại Hà Nội là khá thấp, người dân sống trong chung cư chưa hài lòng và mong đợi một dịch vụ có chất lượng tốt hơn.

Khuyến nghị đối với các nhà cung cấp dịch vụ quản lý chung cư

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có ba nhân tố thuộc

chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân chung cư, trong đó nhân tố “Đảm bảo an toàn và xử lý các sự cố phát sinh” có tác động lớn nhất. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, 10 tiêu chí chất lượng thuộc nhân tố này đang được thực hiện không tốt, điều đó ảnh hưởng tiêu cực tới sự hài lòng của người dân chung cư tại Hà Nội. Vì vậy, các nhà cung cấp dịch vụ cần tập trung cải thiện chất lượng thực hiện các hoạt động thuộc nhân tố này.

Khuyến nghị đối với các nhà tạo lập chính sách

Các cơ quan quản lý nhà nước liên quan tới việc phát triển và vận hành nhà chung cư có thể áp dụng thang đo này để định kỳ đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý chung cư của đơn vị cung cấp dịch vụ, đồng thời cũng khảo sát được mức độ hài lòng của người dân để từ đó có các chế tài đối với nhà cung cấp dịch vụ khi điểm trung bình của các thành phần dịch vụ cũng như sự hài lòng nhỏ hơn 3 trên thang đo Likert 5 mức độ.

## 7. Hạn chế và gợi ý các nghiên cứu tiếp theo

Do hạn chế về điều kiện thời gian và kinh phí nên nghiên cứu mới chỉ được thực hiện tại Hà Nội. Các nghiên cứu tiếp theo cần được mở rộng tại các thành phố lớn trên phạm vi toàn quốc để xây dựng được bộ chỉ số đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý chung cư áp dụng tại Việt Nam. □

## Tài liệu tham khảo

- Amin, M. & Zaidi Isa (2008), ‘An examination of the relationship between service quality perception and customer satisfaction’, *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 1(3), 191–209.
- Anderson, E.W. & Fornell, C. (2000), ‘Foundations of the American Customer Satisfaction Index’, *Total Quality Management*, 11(7), S869–S882.
- Anderson, E.W., Fornell, C & Lehmann, D.R. (1994), ‘Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden’, *Journal of Marketing*, 58(3), 53–53.
- Anderson, R.E. & Srinivasan, S.S. (2003), ‘E-satisfaction and e-loyalty: A contingency framework’, *Psychology & Marketing*, 20(2), 123–138.
- Babakus, E. & Boller, G.W. (1992), ‘An empirical assessment of the SERVQUAL scale’, *Journal of Business Research*, 24(3), 253–268. doi:10.1016/0148-2963(92)90022-4
- Bitner, M.J. (1990), ‘Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses’, *The Journal of Marketing*, 69–82.
- Bolton, R.N. & Drew, J.H. (1991a), ‘A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes’, *Journal of Marketing*, 55(1).
- Bolton, R.N. & Drew, J.H. (1991b), ‘A multistage model of customers’ assessments of service quality and value’,

- Brady, M.K., Cronin Jr., J.J. & Brand, R.R. (2002), 'Performance-only measurement of service quality: a replication and extension', *Journal of Business Research*, 55(1), 17–31.
- Brown, T.J., Churchill Jr, G.A. & Peter, J.P. (1993), 'Improving the measurement of service quality', *Journal of Retailing*, 69(1), 127–139.
- Carman, J.M. (2000), 'Patient perceptions of service quality: combining the dimensions', *The Journal of Services Marketing*, 14(4), 337–352.
- Cronin Jr., J.J. & Taylor, S.A. (1992), 'Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension', *The Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Cronin Jr., J.J., Brady, M.K., & Hult, G.T.M. (2000), 'Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments', *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218. doi.10.1016/S0022-4359(00)00028-2.
- Daniel, C.M. & Gates, R. (2004), *Marketing research essentials*, 4th ed, Hoboken, John Wiley & Sons.
- Gilmore, A. & McMullan, R. (2009), 'Scales in services marketing research: a critique and way forward', *European Journal of Marketing*, 43(5/6), 640–651.
- Grönroos, C. (1984), 'A service quality model and its marketing implications', *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Hallowell, R. (1996), 'The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study', *International Journal of Service Industry Management*, 7(4), 27–42.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, TP. Hồ Chí Minh: NXB Hồng Đức.
- Kuo, Y.C., Chou, J.S. & Sun, K.S. (2011), 'Elucidating how service quality constructs influence resident satisfaction with condominium management', *Expert Systems With Applications*, 38(5), 5755–5763.
- LaBarbera, P.A. & Mazursky, D. (1983), 'A longitudinal assessment of consumer satisfaction/dissatisfaction: the dynamic aspect of the cognitive process', *Journal of Marketing Research*, 393–404
- Ladhari, R. (2009), 'A review of twenty years of SERVQUAL research', *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198.
- Lam, T.Y.M. (2008), 'Optimisation of performance management for housing services', *Journal of Facilities Management*, 6(3), 226–240
- Rodrigues, L.L., Barkur, G., Varambally, K.V.M., Motlagh, F.G. (2011), 'Comparison of SERVQUAL and SERVPERF metrics: an empirical study', *TQM Journal*, 23(6), 629–643.
- Li, L.H. & Siu, A. (2001), 'Privatising management services in subsidised housing in Hong Kong', *Property Management*. Retrieved from <http://search.proquest.com/business/docview/213300624/13508716A1E1395553E/1?accountid=62090>
- Martin, J.K. (1996), 'The management of public housing: forging new partnerships', *Journal of Property Management*, 61, 24–29
- Minh Thu (2013), Quan điểm mới cho cải tạo chung cư cũ, Báo kinh tế - đô thị online, truy cập ngày 20/4/2013, từ <<http://www.ktdt.com.vn/news/detail/355288/quan-diem-moi-cho-cai-cao-chung-cu-cu.aspx>>;
- Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy (2007), 'SERVQUAL hay SERVPERF-Một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam', *Tạp chí phát triển Khoa học và Công nghệ*, 10(08), 24–32.
- Oliver, R.L. (1981), 'Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings', *Journal of Retailing*, 57(3), 25–25.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985), 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *The Journal of Marketing*, 49(Fall), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Con-

- sumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40
- Seth, N., Deshmukh, S.G. & Vrat, P. (2005), 'Service quality models: a review', *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–949.
- Trương Tuấn Anh., Trần Hoài Nam. & Phạm Hương Giang. (2013), 'Đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại Hà Nội', *Tạp Chí Kinh Tế & Phát Triển*, 193(II), 98–107.
- Yau, Y. & Ho, D.C.W (2009), 'The effects of building management practices on residential property prices in Hong Kong', *Journal of Building Appraisal*, 4(3), 157–167.
- Zeithaml, V.A. (1988), 'Consumer Perceptions Of Price, Quality, And Value: A Means', *Journal of Marketing*, 52(3), 2.

### **Impact of condominium management service quality on resident satisfaction: An empirical study in Hanoi**

#### *Abstract:*

*Condominium management is a distinctive service in Vietnam, which is mostly provided by the condominium management service provider founded by the project investor. This research aims to (1) evaluate condominium household's satisfaction from using the condominium management service; (2) elucidate the relationship between condominium service quality and customer satisfaction. The findings from an empirical study in Hanoi reveals that (1) condominium households do not satisfy with the service; (2) there are three components of condominium management service quality affecting customer satisfaction in which "securing safety and resolving problems" is the most important component.*

---

#### **Thông tin tác giả:**

##### **\*Trương Tuấn Anh, thạc sĩ**

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Quản trị kinh doanh, Đại học Kinh tế quốc dân

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Quản trị dự án, quản trị xây dựng, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng, doanh nghiệp xã hội

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ email: anhtt@neu.edu.vn

##### **\*\*Trần Hoài Nam, thạc sĩ**

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Quản trị kinh doanh, Đại học Kinh tế quốc dân

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ email: namth@neu.edu.vn

##### **\*\*\*Phạm Hương Giang, thạc sĩ**

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Kinh tế quốc tế- Đại học Ngoại thương

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ email: phamgiang05@gmail.com