

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ CHUNG CƯ TẠI HÀ NỘI

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

Hàng loạt các dự án xây dựng chung cư được đầu tư trong những năm qua đã giúp Hà Nội giải quyết được một phần nhu cầu bức thiết về nhà ở của người dân. Để phát triển bền vững, bên cạnh việc nâng cao chất lượng công trình xây dựng, đầu tư đồng bộ các tiện ích công cộng, thì hoạt động quản lý chung cư đóng vai trò quan trọng trong việc tạo lập niềm tin của người dân vào cuộc sống trong chung cư. Qua nghiên cứu này, có thể thấy rằng chất lượng dịch vụ quản lý chung cư (DVQLCC) tại Hà Nội chỉ đạt mức trung bình, các yếu tố như: khả năng thực hiện đúng lời hứa; người dân cảm thấy an toàn trong việc sử dụng dịch vụ; nhân viên của đơn vị quản lý chung cư luôn luôn lịch sự với người dân, có ảnh hưởng lớn và tích cực tới chất lượng dịch vụ. Bên cạnh các đơn vị quản lý chung cư (ĐVQLCC) cần tập trung cải thiện việc sẵn lòng giải quyết các khó khăn của người dân và cần kiên trì theo đuổi thành tích không để xảy ra lỗi trong quá trình cung cấp dịch vụ.

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

1. Giới thiệu

Hà Nội là đô thị có tỷ lệ nhà chung cư cao nhất cả nước với 16,64% tổng số lượng nhà ở (Bộ Xây dựng, 2011). Tại cuộc tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2009, số lượng chung cư của Hà Nội là 123.420 căn, bao gồm các căn hộ tập thể kiểu Soviet xây trong giai đoạn từ những năm 60 đến 90 của thế kỷ XX và các căn hộ chung cư kiểu mới xây từ những năm cuối thập kỷ 90 trở lại đây. Các căn hộ tập thể cũ hiện đã xuống cấp nghiêm trọng, do đó, Hà Nội đang triển khai các dự án đầu tư xây dựng các chung cư kiểu mới để thay thế các khu tập thể cũ (Chính phủ, 2007). Theo Quyết định số 2127/QĐ-TTg, ngày 30 tháng 11 năm 2011 về việc “Phê duyệt Chiến lược phát triển nhà ở quốc gia đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030”, Chính phủ đã xác định mục tiêu đến năm 2015 tỷ lệ nhà ở chung cư trong các dự án phát triển nhà ở tại đô thị loại đặc biệt (Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh) đạt trên 80%, và đến năm 2020 đạt trên 90%.

Nhà chung cư được mô tả là nhà ở có từ hai tầng trở lên, có lối đi, cầu thang và hệ thống công trình hạ tầng sử dụng chung cho nhiều hộ gia đình, cá nhân. Nhà chung cư có phần diện tích thuộc sở hữu riêng của từng hộ gia đình, cá nhân, của chủ đầu tư và phần diện tích thuộc sở hữu chung của các chủ sở hữu nhà chung cư (Quốc hội, 2005). Vì có nhiều hộ dân sống trong một tòa nhà, ngoài các quyền về sở hữu/sử dụng riêng, họ còn phải chia sẻ các quyền sở hữu/sử dụng chung như không gian và hệ thống kết cấu chịu lực; trang thiết bị kỹ thuật dùng chung trong nhà chung cư: hành lang, cầu thang bộ, thang máy, hộp kỹ thuật, nơi để xe, hệ thống cấp điện, ga, bảo vệ; vệ sinh,... dẫn đến một nhu cầu tất yếu là phải có một tổ chức đứng ra để quản lý việc vận hành, bảo trì các trang thiết bị và cung cấp các tiện ích phục vụ cuộc sống của các hộ dân. Thông thường, nhà chung cư phải có Ban Quản trị, được bầu bởi hội nghị các chủ sở hữu và người sử dụng nhà chung cư, là người đại diện để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ sở hữu và những người

sử dụng trong quá trình sử dụng nhà chung cư. Một trong những quyền hạn của Ban Quản trị nhà chung cư là lựa chọn, ký hợp đồng và giám sát doanh nghiệp quản lý vận hành nhà chung cư.

Mô hình quản lý nhà chung cư hiện đang được thực hiện theo 3 dạng (1) các chủ chung cư tự quản lý: các hộ dân đảm nhận cả việc kiểm soát và thực hiện các công việc hàng ngày; (2) thuê lao động trực tiếp: chức năng kiểm soát thuộc về các chủ chung cư, các công việc hằng ngày họ trực tiếp thuê lao động thực hiện; (3) đơn vị quản lý chuyên nghiệp: các chủ hộ thuê một đơn vị quản lý chuyên nghiệp thực hiện toàn bộ các chức năng quản lý, vận hành chung cư (Yip & cộng sự., 2007).

Tuy nhiên, trong thời gian qua, mặc dù các dự án chung cư phát triển mạnh, nhưng dịch vụ quản lý chung cư mới xuất hiện ở Việt Nam nên rất sơ khai, ít được quan tâm, không theo kịp thị trường kinh doanh bất động sản, tư duy quản lý còn nặng ảnh hưởng của thời kỳ bao cấp chưa có nghiên cứu sâu, toàn diện (Phạm Sỹ Liêm, 2010). Thiếu các thông tin về chất lượng dịch vụ, các hộ dân chung cư sẽ gặp rất nhiều khó khăn và rủi ro trong việc thuê các đơn vị cung cấp dịch vụ quản lý chung cư, điều đó có thể gây ra những ảnh hưởng tiêu cực cả về thể chất và tinh thần khi sử dụng dịch vụ không hiệu quả và phù hợp (Kuo & cộng sự., 2011).

Bài viết này là kết quả nghiên cứu giai đoạn (1) trong chương trình nghiên cứu về chất lượng DVQLCC tại Hà Nội, chương trình nghiên cứu gồm hai phần: (1) Khảo sát thực trạng chất lượng DVQLCC và (2) nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân sống trong chung cư. Nhóm nghiên cứu đã sử dụng thang đo SERVPERF về chất lượng dịch vụ được đề xuất bởi Cronin & Taylor (1992) để đánh giá thực trạng nhận thức DVQLCC của các hộ dân sống trong chung cư tại Hà Nội.

2. Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

2.1. Dịch vụ quản lý chung cư

Quản lý nhà chung cư là việc quản lý, vận hành hệ thống kỹ thuật, trang thiết bị, cung cấp các dịch vụ cho nhà chung cư, bảo trì nhà chung cư và thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của Ban quản trị nhà chung cư (Quốc hội, 2005). Hoạt động quản lý chung cư là một loại hình dịch vụ bởi hoạt động này mang đầy đủ các đặc điểm của dịch vụ như tính vô hình, tính không đồng nhất và tính không thể tách rời (Parasuraman, 1985). Tính vô hình thể hiện ở việc, hoạt động quản lý chung cư là một quá trình

chứ không phải là một hàng hóa hay một vật thể hữu hình, hoạt động này không thể đo, đếm, dự trữ, thử nghiệm, kiểm tra trước khi giao dịch để đảm bảo chất lượng. Tính không đồng nhất thể hiện ở việc, do đây là một hoạt động có sự tham gia trực tiếp của con người trong quá trình chuyển giao dịch vụ rất lớn, nên khả năng thực hiện dịch vụ sẽ khác nhau từ nhà cung cấp này đến nhà cung cấp khác, từ khách hàng này tới khách hàng khác và thậm chí từ ngày này qua ngày khác, nó phụ thuộc rất lớn vào đội ngũ thực hiện dịch vụ. Việc sản xuất và tiêu dùng dịch vụ quản lý chung cư là không thể tách rời, thiếu sự tiêu dùng trực tiếp từ các hộ dân thì dịch vụ không thể diễn ra. DVQLCC là một hoạt động thuộc dịch vụ quản lý bất động sản (Quốc hội, 2006).

2.2. Công cụ đo chất lượng dịch vụ

Các nhà nghiên cứu đều cho rằng (1) đối với khách hàng, việc đánh giá chất lượng dịch vụ sẽ khó hơn đánh giá chất lượng hàng hóa, (2) nhận thức về chất lượng dịch vụ là kết quả của một sự so sánh giữa mong muốn về dịch vụ và thực tế thực hiện dịch vụ, (3) việc đánh giá chất lượng không chỉ được thực hiện ở kết quả của dịch vụ mà còn liên quan đến cả quá trình chuyển giao dịch vụ.

Parasuraman & cộng sự (1985) dựa trên nghiên cứu bốn loại dịch vụ gồm ngân hàng bán lẻ, thẻ tín dụng, môi giới chứng khoán và sửa chữa, bảo trì sản phẩm đã đề xuất một mô hình chất lượng dịch vụ phản ánh các khoảng cách về nhận thức chất lượng dịch vụ và việc thực hiện dịch vụ của cả phía nhà marketing dịch vụ và phía khách hàng. Trong nghiên cứu này, các ông đã đưa ra 10 khía cạnh phản ánh nhận thức về chất lượng dịch vụ của khách hàng, bao gồm sự hữu hình, sự tin cậy, sự phản hồi, sự giao tiếp, sự tín nhiệm, sự an toàn, năng lực, tác phong, sự hiểu biết khách hàng và sự tiếp cận.

Năm 1988, Parasuraman & cộng sự tiếp tục phát triển công cụ đo chất lượng dịch vụ, các ông đã đưa ra 97 chỉ tiêu đại diện cho 10 khía cạnh đã được đề cập ở trên, để đo lường nhận thức về chất lượng trong năm lĩnh vực dịch vụ gồm sửa chữa và bảo dưỡng đồ gia dụng, ngân hàng bán lẻ, điện thoại đường dài, môi giới chứng khoán và thẻ tín dụng. Kết quả của nghiên cứu này là một thang đo chất lượng dịch vụ có tên gọi là SERVQUAL với năm thành phần gồm: (1) Tangibles - Sự hữu hình: Sự hiện diện về cơ sở vật chất, thiết bị, nhân sự và tài liệu truyền thông; (2) Reliabilities - Sự tin cậy: Khả năng thực hiện một cách tin cậy và chính xác các dịch vụ cam kết; (3) Responsiveness - Sự đáp ứng: Sự sẵn lòng trong việc trợ giúp khách hàng và cung

cấp dịch vụ nhanh chóng; (4) Assurance – năng lực phục vụ: Sự hiểu biết, lịch sự và khả năng truyền tải niềm tin và sự tin cậy đến khách hàng của đội ngũ nhân viên; (5) Empathy - Sự thấu cảm: Sự quan tâm, chăm sóc chu đáo từng cá nhân khách hàng. Năm thành phần này đại diện cho 22 tiêu chí được chia thành hai phần: phần 1 gồm 22 mệnh đề phản ánh mong muốn (E) của khách hàng về một nhà cung cấp dịch vụ chất lượng xuất sắc; phần 2 gồm 22 mệnh đề tương tự để khách hàng đánh giá thực tế cảm nhận (P) của họ về nhà cung cấp dịch vụ hiện tại họ đang tiêu dùng. Chất lượng dịch vụ sẽ bằng (P – E), nếu tiêu chí nào có $P-E \geq 0$ thì thành phần chất lượng dịch vụ này tốt và ngược lại.

Một công cụ đo chất lượng dịch vụ khá phổ biến nữa là SERVPERF được phát triển bởi Cronin & Taylor (1992), các nhà nghiên cứu này cho 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 & Taylor 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. Các ông 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.

Từ khi được phát triển, hai thang đo trên trở

thành công cụ phổ biến được sử dụng để đo chất lượng dịch vụ (Gilmore và McMullan, 2009), trong đó SERVQUAL là thang đo được các nhà nghiên cứu ưa chuộng nhất (Ladhari, 2009). Tuy nhiên, SERVPERF lại là thang đo phù hợp hơn trong môi trường mà yếu tố dịch vụ giữ vai trò quan trọng, chi phối (Lewlyn L.R. Rodrigues & 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 sử dụng thang đo SERVPERF để thực hiện khảo sát này.

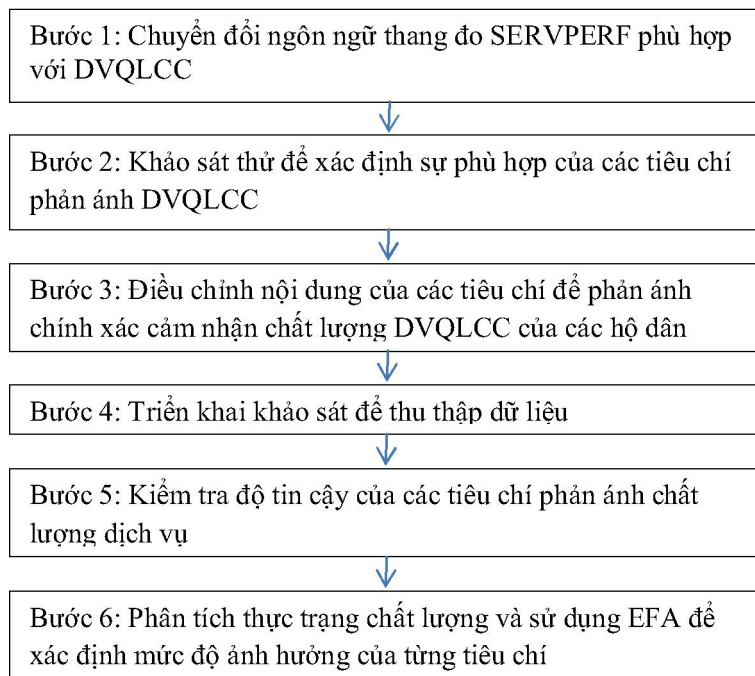
2.3. Phương pháp nghiên cứu

Hình 1 là sơ đồ mô tả phương pháp thực hiện nghiên cứu này, gồm 5 bước với mục tiêu là đánh giá chất lượng DVQLCC và phát hiện các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

2.3.1. Thang đo chất lượng dịch vụ quản lý chung cư

Dựa trên thang đo SERVPERF được đề xuất bởi Cronin và Taylor (1992), nhóm nghiên cứu đã chuyển thành 22 tiêu chí phản ánh cảm nhận chất lượng DVQLCC của người dân chung cư, sau đó bộ thang đo này được đem ra thảo luận với giám đốc một doanh nghiệp lớn trong lĩnh vực quản lý chung cư để xin ý kiến tư vấn về sự phù hợp của bộ thang đo, chúng tôi thực hiện khảo sát thử nghiệm hai 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 7 mức độ từ (1) rất không đồng ý tới (7) rất

Hình 1: Phương pháp nghiên cứu



đồng ý. Sau khi điều chỉnh một số từ ngữ giúp người trả lời dễ hiểu và không bị nhầm lẫn, chúng tôi đã hoàn thiện bộ thang đo, cụ thể tại Phụ lục 1.

2.3.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo chất lượng DVQLCC

Phương pháp phân tích độ tin cậy của thang đo (Reliability analysis) được sử dụng để đánh giá độ tin cậy của thang đo chất lượng DVQLCC. Phương pháp này cho phép kiểm tra những câu hỏi nào thực sự đóng góp cho việc đo lường chất lượng DVQLCC của từng tiêu chí được sử dụng. Hệ số Alpha (α) của Cronbach là cơ sở để đánh giá sự đóng góp của các tiêu chí trong việc đo lường. Theo Hoàng Trọng (2008), những tiêu chí có hệ số Cronbach Alpha từ 0.8 trở lên được coi là đánh giá tốt (đạt độ tin cậy). Tuy nhiên, đối với những nghiên cứu mới hoặc mới với người được phỏng vấn trong bối cảnh nghiên cứu thì hệ số Cronbach Alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được.

2.3.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Khi sử dụng phương pháp này, hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) được sử dụng để đánh giá quy mô mẫu nghiên cứu có thích hợp để phân tích nhân tố hay không. Theo Hoàng Trọng (2008), hệ số KMO nằm giữa 0.5 và 1 là điều kiện đủ để phân tích nhân tố được cho là thích hợp. Trong phân tích nhân tố (EFA), phương pháp Principal Axis Factoring với phép quay Varimax và điểm dừng khi rút trích các nhân tố Eigenvalue là 1 thì 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 DVQLCC. 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.

2.3.4. Phân tích hồi quy

Mục tiêu của bước này là đánh giá chi tiết mức độ tác động của từng nhân tố, nhóm nhân tố tới sự đánh giá của khách hàng. Mức độ ảnh hưởng thể hiện thông qua các hệ số hồi quy trong phương trình hồi quy. Những nhân tố nào có hệ số Beta lớn hơn sẽ có mức độ ảnh hưởng cao hơn. Những nhân tố có chỉ số Beta là số âm sẽ có ảnh hưởng tiêu cực và ngược lại.

2.4. 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 90 của thế kỷ XX 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, C.M và cộng sự, 2004), do hạn chế về kinh phí nên nhóm nghiên cứu lựa chọn phương án kích cỡ mẫu sai số 5%, tổng số bảng hỏi được phát ra là 500 được các cộng tác viên đến các chung cư tại các quận nội thành Hà Nội phát trực tiếp cho các hộ dân. Tổng số phiếu nhận lại là 410 đạt tỷ lệ 82%, trong đó có 317 phiếu hợp lệ đạt 77,3% số phiếu thu về.

3. Kết quả và Phân tích

3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo chất lượng DVQLCC

Kết quả nghiên cứu từ mẫu điều tra cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha tính được cho 22 tiêu chí là 0.976 (Bảng 1). Hệ số Cronbach's Alpha tính được gần bằng 1, vì vậy, có thể nói rằng thang đo được sử dụng là tốt. Các giá trị Cronbach's Alpha tính cho từng tiêu chí (Alpha if item deleted) đều nhỏ hơn hoặc bằng 0.976. Điều đó có nghĩa rằng không nên loại bỏ tiêu chí nào khỏi thang đo.

Bảng 1. Độ tin cậy của thang đo

| Hệ số Cronbach's Alpha | Số lượng tiêu chí |
|------------------------|-------------------|
| .976 | 22 |

3.2. Đánh giá của người dân về chất lượng DVQLCC

Qua bảng thống kê mô tả được trình bày ở Phụ lục 2, có thể thấy các tiêu chí đều nhận giá trị biến thiên từ 1 đến 7. Đánh giá của các hộ gia đình đã được điều tra về chất lượng DVQLCC đều hội tụ về số điểm trung bình ở mức 4. Đa số các hệ số Skewness tính cho các tiêu chí nhận giá trị âm, chứng tỏ trong các ý kiến đánh giá về chất lượng DVQLCC theo 22 tiêu chí thì đa số hộ gia đình được điều tra đánh giá chất lượng DVQLCC tại các khu chung cư hiện nay ở mức thấp hơn so với mức trung bình. Điều này chứng tỏ chất lượng DVQLCC tại các chung cư ở Hà Nội hiện nay chỉ dừng lại ở mức bình thường, chất lượng dịch vụ chưa tốt. Trong đó, tiêu chí P4 và tiêu chí P20 có điểm số trung bình lần lượt là 3,63 và 3,27. Điểm số này thể hiện đa số đối

tượng điều tra cho rằng còn thiếu nhiều về tài liệu liên quan đến dịch vụ và ĐVQLCC chưa thực sự thể hiện sự quan tâm tới từng người dân.

Kết quả cũng cho thấy, người dân sống trong chung cư càng lâu (từ 3 năm trở lên) thì càng đánh giá chất lượng thấp, cụm chung cư có càng nhiều tòa thì chất lượng càng cao, chung cư nào đã thành lập ban quản trị thì chất lượng cũng cao hơn những chung cư chưa thành lập, mức thu phí từ 3-8 nghìn/m² mang lại chất lượng dịch vụ tốt hơn các mức phí còn lại.

3.3. Phân tích nhân tố (EFA) nhằm xác định nhân tố chính phản ánh chất lượng DVQLCC

Trước khi phân tích nhân tố, cần có sự kiểm định về sự phù hợp của mẫu điều tra. Từ bảng kết quả kiểm định KMO and Barlett's (Bảng 2), hệ số KMO tính được từ mẫu điều tra là 0.935 lớn hơn 0.5. Như vậy, mẫu điều tra đủ điều kiện thích hợp để tiến hành phân tích nhân tố. Giá trị P-value (Sig.) của kiểm định Barlett về sự phù hợp của mẫu điều tra là 0.00 nhỏ hơn so với mức ý nghĩa 0.05 (hay 5%) cũng cho kết luận tương tự như trên.

Với kết quả phân tích nhân tố, theo tiêu chuẩn Eigenvalue lớn hơn 1 thì chỉ có 2 nhân tố được rút ra. Tức là, có thể đánh giá chất lượng DVQLCC qua 2 nhân tố chính. Điều này được chứng minh từ kết quả phân tích nhân tố trên dữ liệu điều tra (Bảng 3)

vì có tới 73,88% sự biến thiên của bộ dữ liệu có thể được giải thích bởi 2 nhân tố này.

Dựa vào Bảng ma trận các nhân tố sau khi xoay sử dụng phương pháp Varimax (Phụ lục 3), nhân tố 1 (F1) có hệ số tải nhân tố (factor loading) lớn ở các tiêu chí từ P5 đến P22, những tiêu chí này đều xoay quanh vấn đề liên quan đến người cung cấp dịch vụ (thái độ, quan điểm, khả năng của nhà cung cấp dịch vụ và của nhân viên). Vì vậy, có thể đặt tên nhân tố F1 là nhân tố quan điểm, thái độ nhân viên và năng lực thực hiện dịch vụ của ĐVQLCC. Nhân tố thứ 2 (F2) có hệ số factor loading lớn ở các tiêu chí từ P1 đến P4, các tiêu chí này liên quan đến thiết bị, cơ sở vật chất, hình ảnh của nhân viên, tài liệu liên quan đến dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ. Vì vậy, có thể đặt tên nhân tố F2 là nhân tố cơ sở vật chất của ĐVQLCC. Như vậy, có thể hình dung với dữ liệu thu thập được thì khách hàng chủ yếu đề cập tới hai nhân tố chính tác động tới chất lượng DVQLCC: (F1) quan điểm, thái độ nhân viên và năng lực thực hiện dịch vụ; (F2) cơ sở vật chất.

3.4. Phân tích hồi quy

Phương pháp hồi quy đa biến (hồi quy bội) được sử dụng để đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng tiêu chí đến sự đánh giá chung về chất lượng DVQLCC của các hộ gia đình. Trong đó, biến phụ thuộc Y là đánh giá chung của hộ gia đình về chất lượng DVQLCC, các biến độc lập lần lượt là các

Bảng 2. Kiểm định KMO and Bartlett's

| | |
|--|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | .935 |
| Approx. Chi-Square | 8697.453 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Df |
| | 231 |
| | Sig. |
| | .000 |

Bảng 3. % sự biến thiên được giải thích bởi các nhân tố

| Nhân tố | Hệ số Eigenvalues ban đầu | | | Tổng bình phương hệ số tải khi rút trích nhân tố | | | Tổng bình phương hệ số tải khi xoay nhân tố | | |
|---------|---------------------------|-----------------|--------------------------|--|-----------------|--------------------------|---|-----------------|--------------------------|
| | Tổng | % sự biến thiên | % tích lũy sự biến thiên | Tổng | % sự biến thiên | % tích lũy sự biến thiên | Tổng | % sự biến thiên | % tích lũy sự biến thiên |
| 1 | 14.765 | 67.112 | 67.112 | 14.765 | 67.112 | 67.112 | 10.654 | 48.429 | 48.429 |
| 2 | 1.489 | 6.769 | 73.882 | 1.489 | 6.769 | 73.882 | 5.600 | 25.452 | 73.882 |
| 3 | .898 | 4.080 | 77.961 | | | | | | |
| ... | ... | ... | ... | | | | | | |
| 21 | .057 | .257 | 99.757 | | | | | | |
| 22 | .054 | .243 | 100.000 | | | | | | |

Phương pháp rút trích nhân tố: Principal Component Analysis.

tiêu chí đánh giá chất lượng DVQLCC theo các mặt khác nhau (các biến từ P1 đến P22). Hồi quy theo phương pháp loại trừ dần các biến độc lập không phù hợp khỏi mô hình hồi quy (phương pháp Backward), kết quả hồi quy trên SPSS 20.0 cho ta 10 mô hình hồi quy. Tuy nhiên, khi đánh giá về sự phù hợp của mô hình hồi quy, thì mô hình hồi quy thứ 10 là mô hình hồi quy tốt nhất để mô tả mối liên hệ thực tế giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc. Vì qua kiểm định về sự phù hợp của mô hình hồi quy, mô hình hồi quy thứ 10 có giá trị F quan sát là 32.474 và Sig.=0.00 < mức ý nghĩa là 0.05 vì vậy có thể coi mô hình là phù hợp. Đánh giá về sự giải thích của mô hình hồi quy về mối liên hệ giữa các biến, mô hình thứ 10 có Hệ số xác định điều chỉnh (Adjusted R Square) bằng 0.564 là lớn nhất, mô hình giải thích được nhiều hơn sự biến thiên của biến phụ thuộc trong mối liên hệ với các biến độc lập của mô hình. Mặt khác, Hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các biến độc lập đều có giá trị nhỏ hơn 10, chứng tỏ không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình hồi quy.

Như vậy, mô hình hồi quy phản ánh ảnh hưởng của các biến độc lập tới biến phụ thuộc với các hệ

số hồi quy của biến độc lập được trình bày trong Bảng 4.

Căn cứ vào Hệ số hồi quy chuẩn hóa (Standardized Coefficients Beta) có thể thấy tiêu chí P5, P15, P16 có tác động tích cực và ảnh hưởng lớn đến đánh giá chất lượng DVQLCC của các hộ gia đình.

Tuy nhiên, bên cạnh đó tiêu chí P6 và P9 cũng có ảnh hưởng lớn đến đánh giá chất lượng DVQLCC của các hộ gia đình nhưng tác động của các tiêu chí này đến biến phụ thuộc lại là tác động tiêu cực. Điều này cho thấy các ĐVQLCC cần chú ý hơn tới việc sẵn lòng giải quyết các khó khăn của người dân và cần kiên trì theo đuổi thành tích không để xảy ra lỗi trong quá trình cung cấp dịch vụ.

4. Kết luận

Nhóm nghiên cứu nhận thấy rằng, việc sử dụng thang đo SERVPERF là phù hợp để đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý chung cư, 22 tiêu chí của thang đo có thể được nhóm thành hai nhân tố chính tác động tới chất lượng, đó là (F1) quan điểm, thái độ nhân viên và năng lực thực hiện dịch vụ; (F2) cơ sở vật chất. Kết quả khảo sát cho thấy, chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tại Hà Nội là khá thấp,

Bảng 4: Hệ số hồi quy

| Mô hình | Hệ số hồi quy | | Hệ số hồi quy chuẩn hóa | T | Sig. | Đa cộng tuyến | |
|--|---------------|------------|-------------------------|--------|------|---------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 1.177 | .213 | | 5.530 | .000 | | |
| P1. Thiết bị hiện đại | -.159 | .069 | -.174 | -2.291 | .023 | .240 | 4.168 |
| P2. Cơ sở vật chất hấp dẫn | .171 | .069 | .165 | 2.476 | .014 | .311 | 3.214 |
| P3. Hình ảnh của nhân viên | -.120 | .068 | -.124 | -1.758 | .080 | .278 | 3.598 |
| P5. Thực hiện đúng lời hứa | .447 | .088 | .477 | 5.078 | .000 | .157 | 6.387 |
| P6. Sẵn lòng giải quyết khó khăn | -.439 | .073 | -.480 | -5.985 | .000 | .215 | 4.659 |
| P9. Kiên trì đuổi theo thành tích không xảy ra lỗi | -.462 | .086 | -.480 | -5.371 | .000 | .173 | 5.781 |
| P10. Nhân viên thông báo chính xác thời điểm thực hiện dịch vụ | -.184 | .071 | -.206 | -2.590 | .010 | .218 | 4.589 |
| P11. Nhân viên cung cấp dịch vụ ngay lập tức | .151 | .080 | .161 | 1.885 | .060 | .190 | 5.263 |
| P13. Nhân viên không bao giờ quá bận để trả lời người dân | -.195 | .068 | -.198 | -2.876 | .004 | .292 | 3.421 |
| P15. Người dân cảm thấy an toàn khi dùng dịch vụ | .572 | .080 | .575 | 7.118 | .000 | .211 | 4.737 |
| P16. Nhân viên luôn lịch sự với người dân | .458 | .071 | .463 | 6.465 | .000 | .269 | 3.717 |
| P17. Nhân viên có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi | .251 | .070 | .252 | 3.593 | .000 | .280 | 3.565 |
| P20. ĐVQLCC có nhân viên chăm sóc từng người dân | .251 | .057 | .279 | 4.385 | .000 | .340 | 2.939 |

người dân sống trong chung cư mong đợi một dịch vụ có chất lượng tốt hơn. Hiện nay, các tiêu chí như khả năng thực hiện đúng lời hứa; Người dân cảm thấy an toàn trong giao dịch với ĐVQLCC; Nhân viên của ĐVQLCC luôn luôn lịch sự với người dân, có ảnh hưởng lớn và tích cực tới chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, các ĐVQLCC cần tập trung cải thiện việc sẵn lòng giải quyết các khó khăn của người dân và cần kiên trì theo đuổi thành tích không để xảy ra lỗi trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Hạn chế và gợi ý các nghiên cứu tiếp theo

Do hạn chế về điều kiện thời gian và kinh phí thực hiện nghiên cứu nên so với quy mô tổng thể khoảng 100 nghìn hộ chung cư ở Hà Nội, mẫu điều tra 500 hộ gia đình với tỷ lệ số phiếu điều tra thu về hợp lệ là 317 phiếu là khá nhỏ. Vì vậy, nghiên cứu

lần này khó có thể tránh khỏi những nhược điểm trong kết quả thu được từ mẫu điều tra thực tế. Xu hướng về mối liên hệ giữa các tiêu chí phản ánh chất lượng DVQLCC ảnh hưởng tới nhận thức của người dân ở chung cư có thể không được thể hiện một cách rõ ràng. Để có thể phản ánh một cách rõ ràng hơn, chính xác hơn về xu hướng và cường độ của mối liên hệ này thì cần phải thực hiện nghiên cứu trên quy mô mẫu lớn hơn, mang tính đại diện cao hơn cho quan điểm đánh giá về chất lượng DVQLCC của người dân ở Hà Nội. Bên cạnh đó, nghiên cứu sau cần phân tích sự khác biệt trong nhận thức về chất lượng của người dân có các đặc điểm khác nhau về học thức, tuổi, thu nhập,... đồng thời cần kiểm định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân chung cư. □

Phụ lục

Phụ lục 1. Thang đo chất lượng dịch vụ quản lý chung cư

| <i>Ký hiệu</i> | <i>Nội dung</i> |
|----------------|---|
| P1 | ĐVQLCC có thiết bị hiện đại |
| P2 | ĐVQLCC có cơ sở vật chất thu hút, hấp dẫn khách hàng |
| P3 | Nhân viên của ĐVQLCC có hình ảnh gọn gàng, trang nhã |
| P4 | Các tài liệu liên quan đến dịch vụ được nhìn nhận là chi tiết, hấp dẫn |
| P5 | Khả năng thực hiện đúng lời hứa của ĐVQLCC |
| P6 | ĐVQLCC thể hiện sự sẵn lòng giải quyết khó khăn của người dân |
| P7 | ĐVQLCC thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu |
| P8 | ĐVQLCC cung cấp dịch vụ đúng thời gian họ cam kết |
| P9 | ĐVQLCC kiên trì theo đuổi thành tích không để xảy ra lỗi |
| P10 | Nhân viên của ĐVQLCC có thông báo với người dân chính xác thời điểm dịch vụ sẽ được thực hiện |
| P11 | Nhân viên của ĐVQLCC cung cấp dịch vụ ngay lập tức |
| P12 | Nhân viên của ĐVQLCC luôn sẵn lòng trợ giúp người dân |
| P13 | Nhân viên của ĐVQLCC không bao giờ bị quá bận để trả lời các yêu cầu của người dân |
| P14 | Thái độ của nhân viên của ĐVQLCC mang lại sự tin cậy |
| P15 | Người dân cảm thấy an toàn trong giao dịch với ĐVQLCC |
| P16 | Nhân viên của ĐVQLCC luôn luôn lịch sự với người dân |
| P17 | Nhân viên của ĐVQLCC có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi |
| P18 | ĐVQLCC có quan tâm tới từng người dân |
| P19 | ĐVQLCC có thời gian hoạt động thuận lợi cho tất cả các người dân |
| P20 | ĐVQLCC có nhân viên chăm sóc từng người dân |
| P21 | ĐVQLCC đặt lợi ích của người dân làm trung tâm |
| P22 | ĐVQLCC hiểu các nhu cầu cụ thể của người dân |

Phụ lục 2. Bảng thống kê mô tả đánh giá của người dân đối với ĐVQLCC

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | Skewness | | Kurtosis | |
|---|-----------|-----------|-----------|----------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Std. Error | Statistic | Std. Error |
| | | | | | c | | | |
| Thiết bị hiện đại | 1.00 | 7.00 | 4.0095 | 1.73659 | -.088 | .137 | -.970 | .273 |
| Cơ sở vật chất hấp dẫn | 1.00 | 7.00 | 3.8076 | 1.53159 | .157 | .137 | -.916 | .273 |
| Hình ảnh của nhân viên | 1.00 | 7.00 | 4.0978 | 1.64775 | .014 | .137 | -.745 | .273 |
| Tài liệu liên quan đến dịch vụ | 1.00 | 7.00 | 3.6372 | 1.78538 | .208 | .137 | -.920 | .273 |
| Thực hiện đúng lời hứa | 1.00 | 7.00 | 4.1009 | 1.69397 | .218 | .137 | -.904 | .273 |
| Sẵn lòng giải quyết khó khăn | 1.00 | 7.00 | 4.2650 | 1.73911 | -.035 | .137 | -.740 | .273 |
| Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu | 1.00 | 7.00 | 4.0063 | 1.77713 | .208 | .137 | -.971 | .273 |
| Cung cấp dịch vụ đúng thời gian cam kết | 1.00 | 7.00 | 4.2050 | 1.67036 | -.115 | .137 | -.804 | .273 |
| Kiên trì đuổi theo thành tích không xảy ra lỗi | 1.00 | 7.00 | 4.0946 | 1.65082 | -.063 | .137 | -.726 | .273 |
| Nhân viên thông báo chính xác thời điểm thực hiện dịch vụ | 1.00 | 7.00 | 4.1420 | 1.77590 | -.039 | .137 | -.753 | .273 |
| Nhân viên cung cấp dịch vụ ngay lập tức | 1.00 | 7.00 | 3.9653 | 1.68634 | .055 | .137 | -.792 | .273 |
| Nhân viên luôn sẵn lòng trợ giúp người dân | 1.00 | 7.00 | 4.4353 | 1.72649 | -.068 | .137 | -.897 | .273 |
| Nhân viên không bao giờ quá bận để trả lời người dân | 1.00 | 7.00 | 4.3407 | 1.61206 | .073 | .137 | -.779 | .273 |
| Thái độ của nhân viên mang lại sự tin cậy | 1.00 | 7.00 | 4.3028 | 1.55991 | -.372 | .137 | -.363 | .273 |
| Người dân cảm thấy an toàn khi dùng dịch vụ | 1.00 | 7.00 | 4.3880 | 1.60031 | -.371 | .137 | -.552 | .273 |
| Nhân viên luôn lịch sự | 1.00 | 7.00 | 4.8044 | 1.60682 | -.540 | .137 | -.320 | .273 |
| Nhân viên có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi | 1.00 | 7.00 | 4.3659 | 1.59861 | -.145 | .137 | -.546 | .273 |
| ĐVQLCC quan tâm tới người dân | 1.00 | 7.00 | 3.9054 | 1.68309 | -.022 | .137 | -.826 | .273 |
| ĐVQLCC có thời gian thuận lợi cho người dân | 1.00 | 7.00 | 4.3912 | 1.51938 | -.137 | .137 | -.355 | .273 |
| ĐVQLCC có nhân viên chăm sóc từng người dân | 1.00 | 7.00 | 3.2713 | 1.77239 | .438 | .137 | -.645 | .273 |
| ĐVQLCC đặt lợi ích của người dân làm trung tâm | 1.00 | 7.00 | 4.1767 | 1.60311 | -.012 | .137 | -.563 | .273 |
| ĐVQLCC hiểu nhu cầu của người dân | 1.00 | 7.00 | 4.1293 | 1.71340 | .010 | .137 | -.634 | .273 |

Phụ lục 3. Ma trận nhân tố sau khi xoay
Rotated Component Matrix^a

| | Component | |
|---|-----------|------|
| | 1 | 2 |
| Thiết bị hiện đại | .219 | .870 |
| Cơ sở vật chất hấp dẫn | .195 | .847 |
| Hình ảnh của nhân viên | .420 | .763 |
| Tài liệu liên quan đến dịch vụ | .429 | .770 |
| Thực hiện đúng lời hứa | .739 | .471 |
| Sẵn lòng giải quyết khó khăn | .788 | .352 |
| Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu | .790 | .324 |
| Cung cấp dịch vụ đúng thời gian cam kết | .854 | .337 |
| Kiên trì đuổi theo thành tích không xảy ra lỗi | .841 | .337 |
| Nhân viên thông báo chính xác thời điểm thực hiện dịch vụ | .742 | .391 |
| Nhân viên cung cấp dịch vụ ngay lập tức | .767 | .420 |
| Nhân viên luôn sẵn lòng trợ giúp người dân | .800 | .386 |
| Nhân viên không bao giờ quá bận để trả lời người dân | .771 | .259 |
| Thái độ của nhân viên mang lại sự tin cậy | .845 | .316 |
| Người dân cảm thấy an toàn khi dùng dịch vụ | .833 | .258 |
| Nhân viên luôn lịch sự | .785 | .227 |
| Nhân viên có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi | .748 | .310 |
| ĐVQLCC quan tâm tới người dân | .765 | .464 |
| ĐVQLCC có thời gian thuận lợi cho người dân | .595 | .528 |
| ĐVQLCC có nhân viên chăm sóc từng người dân | .568 | .553 |
| ĐVQLCC đặt lợi ích của người dân làm trung tâm | .658 | .579 |
| ĐVQLCC hiểu nhu cầu của người dân | .573 | .526 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Tài liệu tham khảo:

- Bộ Xây dựng (2011), Dự thảo chiến lược phát triển nhà ở quốc gia đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030, Hà Nội;
- Hoàng Trọng (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, Nhà xuất bản Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh.
- Luật số 56/2005/QH về Nhà ở, Quốc hội ban hành ngày 29 tháng 11 năm 2005;
- Luật số 63/2006/QH11 về Kinh doanh bất động sản, Quốc hội ban hành ngày 29 tháng 6 năm 2006;
- Mình Thu (2013), Quan điểm mới cho cải tạo chung cư cũ, Báo Kinh tế - đô thị online, truy cập ngày 20/4/2013, <<http://www.ktdt.com.vn/news/detail/355288/quan-diem-moi-cho-cai-tao-chung-cu-cu.aspx>>;
- Nghị quyết số 34/2007/NQ-CP về một số giải pháp để thực hiện việc cải tạo, xây dựng lại chung cư cũ bị hỏng, xuống cấp, Chính phủ ban hành ngày 03/7/2007;
- Phạm Sỹ Liêm (2010), Nguyên lý quản lý chung cư sở hữu chung, trang điện tử Hội đập lớn và phát triển nguồn nước Việt Nam, truy cập ngày 17/2/2012, <<http://www.vncold.vn/Web/Content.aspx?distid=2197>>;
- Quyết định số 2127/QĐ-TTg về việc phê duyệt Chiến lược phát triển nhà ở quốc gia đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030, Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 30 tháng 11 năm 2011;

- Cronin, J.J., Taylor, S.A., (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56, 55–55;
- 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, 640–651;
- 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, 5755–5763;
- Ladhari, R., (2009), A review of twenty years of SERVQUAL research, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1, 172–198;
- Lewlyn L.R. Rodrigues, Gopalakrishna Barkur, K.V.M. Varambally, Farahnaz Golrooy Motlagh (2011), Comparison of SERVQUAL and SERVPERF metrics: an empirical study, *TQM Journal*, 23, 629–643;
- Parasuraman, A., (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, (pre-1986) 49, 41–41;
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A., (1991), Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67, 420–420;
- Yip, N., Chang, C., Hung, T., (2007), Modes of condominium management: a principal-agent perspective, *Facilities*, 25, 215–226;

Quality assessment of apartment management service in Hanoi

Abstract

With condominium investment projects mushrooming in recent years, Hanoi authorities have a chance to solve a part of the housing deficiency for their citizens. In order to develop this type of housing sustainably, condominium management service (CMS) plays a vital role along with construction quality and complete public facilities investment. This research aims to measure quality of CMS. The findings show that the quality is strong lower than what residents expect, some items like “provider perform exactly what they have promised to do in time”; “residents feel safe in their transactions with provider” and “employee of service provider are consistently courteous with residents” have positive influence on quality while the opposite is true to items like “willing to solve problems of residents” and “provider insist on error-free records”

Thông tin tác giả:

*** Trương Tuấn Anh, Thạc sĩ**

- Nơi 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.

Email: anhtt@neu.edu.vn

**** Trần Hoài Nam, Thạc sĩ**

- Nơi công tác: Khoa Thống kê, Đại học Kinh tế Quốc dân

Email: namth@neu.edu.vn

***** Phạm Hương Giang**

- Nơi công tác: Khoa Kinh tế Quốc tế, Đại học Ngoại thương

Email: phamhgiang05@gmail.com