

SỰ HÀI LÒNG CỦA CƯ DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI THE ERA TOWN

● HÀ NAM KHÁNH GIAO - CAO VĂN TRUYỀN

TÓM TẮT:

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đo lường sự hài lòng của cư dân về chất lượng dịch vụ tại chung cư The Era Town (Kỷ Nguyên), Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM).

Bằng việc khảo sát 308 chủ hộ và sử dụng công cụ Cronbach's alpha, EFA và phân tích hồi quy bội, kết quả đã đưa ra được mô hình sự hài lòng của cư dân gồm 4 nhân tố, sắp theo thứ tự giảm tầm quan trọng: Quá trình khắc phục sự cố; Nhân viên quản lý tòa nhà; Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà; và Đảm bảo an toàn, an ninh cho cư dân. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp đến bộ phận quản lý nhằm nâng cao sự hài lòng cho cư dân.

Từ khóa: Sự hài lòng, dịch vụ, Chung cư Kỷ Nguyên (The Era Town apartment).

1. Đặt vấn đề

Dân số TPHCM năm 2019 là 8.993.082 người (Bách khoa toàn thư mở, 2019), việc gia tăng dân số cơ học nhanh chóng đã tạo ra áp lực về cơ sở hạ tầng, trong đó có nhu cầu về nhà ở. Trong vòng 10 năm trở lại đây, nhà chung cư cao tầng thế hệ mới với nhiều chủng loại đã có bước phát triển vượt bậc. Nhà chung cư hiện nay được thiết kế với mục đích sử dụng hỗn hợp với đầy đủ các dịch vụ, tiện ích cho cư dân. Quản lý vận hành chung cư - một vấn đề tưởng chừng đơn giản lại trở thành một chủ đề nóng của phân khúc căn hộ trên thị trường bất động sản hiện nay.

Khu căn hộ Chung cư cao ốc Kỷ Nguyên - The Era Town, là một cụm nhà chung cư, nằm trên đường 15B (Nguyễn Lương Bằng nối dài), phường Phú Mỹ, Quận 7, TPHCM, gồm 3.036 căn hộ, thuộc 9 block, cao từ 27 đến 30 tầng và một block trung tâm thương mại với những khối nhà nối liền với nhau. Hiện chưa có một nghiên cứu nào về sự hài lòng của cư dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành của chung cư cao ốc Kỷ Nguyên. Nghiên cứu này trở nên cần thiết để Ban quản lý (thuộc Công ty Cổ phần Đức Khải) có được biện pháp dịch vụ tốt hơn.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Chất lượng dịch vụ

Zeithaml và Bitner (2000) phát biểu "Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng", trong khi Gronroos (1984), Hà Nam Khánh Giao, Ao Thu Hoàn và Phạm Quang Vinh (2019) và Hà Nam Khánh Giao (2018) cho rằng dịch vụ là một hoạt động hoặc là một chuỗi hoạt động ít nhiều có tính chất vô hình, nhưng không cần thiết, diễn ra trong các mối tương tác giữa khách hàng và nhân viên dịch vụ và/hoặc các nguồn lực vật chất hoặc hàng hóa và/hoặc các hệ thống cung ứng dịch vụ được cung cấp như là các giải pháp giải quyết các vấn đề của khách hàng.

American Society for Quality (ASQ) (<https://asq.org/>) cho rằng "Chất lượng thể hiện sự vượt trội của hàng hóa và dịch vụ, đặc biệt đạt đến mức độ mà người ta có thể thỏa mãn mọi nhu cầu và làm hài lòng khách hàng". Theo Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), "Chất lượng dịch vụ được xác định bởi sự khác biệt giữa sự mong đợi của khách hàng về dịch vụ và đánh giá của họ về dịch vụ mà họ nhận được".

2.2. Sự hài lòng của khách hàng

Có nhiều khái niệm khác nhau về sự hài lòng của khách hàng. Đó là sự phần hồi tình cảm/toàn bộ cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ, trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với mong đợi trước đó (Oliver, 1993). Kotler và Amstrong (2012) cho rằng, sự hài lòng được xác định trên cơ sở so sánh giữa kết quả nhận được từ dịch vụ và mong đợi của khách hàng.

Chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng (Cronin & Taylor, 1994). Do đó, muốn nâng cao sự hài lòng khách hàng, nhà cung cấp phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Mối quan hệ nhân quả giữa 2 yếu tố này là vấn đề then chốt trong các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng.

2.3. Sự hài lòng của cư dân về chất lượng dịch vụ tại chung cư

Dịch vụ quản lý vận hành chung cư là một đề tài mới tại Việt Nam. Nghiên cứu thực nghiệm trên địa bàn Hà Nội của Trương Tuấn Anh, Trần Hoài Nam và Phạm Hương Giang (2014), dựa trên Parasuraman et al (1985) đã cho kết quả gồm 3 nhân tố tác động tích cực theo thứ tự giảm dần: Đảm bảo an toàn và xử lý các sự cố phát sinh; Đảm bảo tiện ích bên trong tòa nhà; Đảm bảo vệ sinh và an toàn.

Đinh Hữu Minh & Viễn Ái Huy (2019) nghiên cứu xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư, cho kết quả theo thứ tự giảm dần: Độ tin cậy, Khả năng phản ứng, Mức độ đảm bảo; Phương tiện hữu hình, và Sự thấu cảm. Phan Nguyễn Việt (2013) áp dụng mô hình SERVQUAL để kiểm định chất lượng quản lý vận hành chung cư phân khúc dành cho khách hàng thu nhập thấp và trung bình trên địa bàn TPHCM, đưa ra 5 nhân tố thứ tự, với mức độ tác động giảm dần đến sự hài lòng, gồm: Phương tiện hữu hình; Sự an toàn; Sự tin cậy; Sự đáp ứng; Tương tác xã hội.

Trên thế giới, Noorsidi, Noor & Shahabudin (2008) nghiên cứu chất lượng dịch vụ nhà ở chung cư trên thị trường Malaysia, sử dụng mô hình Servqual, cho thấy các mức độ quan trọng giảm dần: Sự tin cậy; Sự đáp ứng; Phương tiện hữu hình; Sự đảm bảo; Sự đồng cảm. Kuo, Chou & Sun (2011) khám phá ra 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, nhưng Kou và công sự 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 phải được thực hiện thường xuyên.

2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất và các giả thuyết

Từ quá trình lược khảo lý thuyết của một số nghiên cứu trước đây, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu tác động của 5 nhân tố về chất lượng dịch vụ quản lý vận hành chung cư đến sự hài lòng cư dân là: Sự hài lòng của cư dân về chất lượng dịch vụ tại chung cư The Era Town = f{Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà, Nhân viên quản lý tòa nhà, Quản lý chi phí và các dịch vụ gia tăng, Quá trình khắc phục sự cố, Mong muốn cải thiện chất lượng dịch vụ của nhà quản lý}.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Mô tả mẫu

Khảo sát được thực hiện tại chung cư cao ốc Kỳ Nguyên, Phường Phú Mỹ, Quận 7, TPHCM, từ ngày 11/11/2019 đến ngày 01/01/2020 theo phương pháp lấy mẫu phi xác suất kiểu thuận tiện, bảng câu hỏi được gửi trực tiếp cho chủ hộ. Tổng số phát ra là 350 bảng khảo sát, thu về được 330 bản, sau khi khảo sát được làm sạch dữ liệu, có 22 bảng khảo sát bị loại, còn lại 308 bảng, đạt 88% (Bảng 1).

3.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo (Bảng 2)

Như vậy, quá trình kiểm định hệ số Cronbach Alpha có đầy đủ cả 5 nhân tố độc lập và một nhân tố phụ thuộc ban đầu để đưa vào các phân tích tiếp theo, không có biến quan sát nào bị loại, hệ số Cronbach Alpha của các nhân tố đạt độ tin cậy tốt.

3.3. Phân tích yếu tố khám phá EFA

Có 42 biến quan sát độc lập được đưa vào phân tích yếu tố EFA với phương pháp trích Principal Component và phép quay Varimax. Sau 4 lần phân tích EFA, có các biến quan sát bị loại: QLCP2, QLCP5, QLHT7, QLHT15, QLHT5, QLHT3, CTCL1 và CTCL5, QLCP1, QLHT9 và QLCP8. Kết quả kiểm định Barlett với sig bằng 0 (< 0,005) và hệ số KMO bằng 0,944 (> 0,5), phương sai trích là 65,342% (> 50%), giá trị eigen là 1,036, đạt yêu cầu (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019). Mô hình hồi quy sẽ có 6 nhân tố với 31 biến quan sát độc lập (Bảng 3).

Kết quả phân tích EFA nhân tố phụ thuộc SHL cho thấy, với phương pháp Principal Axis Factoring với phép xoay Promax, trích được 1 nhân tố với 5 biến quan sát và phương sai trích tích lũy được là 76,016% (> 50%), giá trị Eigen là 3,805 (> 1), KMO

Bảng 1. Mô tả mẫu

	Loại thông tin	Tần số	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	127	41,2
	Nữ	181	58,8
Độ tuổi	Dưới 30 tuổi	55	17,9
	Từ 30 đến 40 tuổi	163	52,9
	Trên 40 tuổi	90	29,2
Mức thu nhập	Dưới 9 triệu đồng/tháng	82	26,6
	Từ 9 đến 14 triệu đồng/tháng	114	37
	Trên 14 triệu đồng/tháng	112	36,4

(Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả)

Bảng 2. Hệ số Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến - tổng nhỏ nhất
Quản lý hạ tầng kỹ thuật (QLHT)	15	0,903	0,495
Nhân viên quản lý (NVQL)	6	0,897	0,685
Quản lý chi phí và các dịch vụ gia tăng (QLCP)	9	0,900	0,603
Quá trình khắc phục sự cố (KPSC)	7	0,919	0,702
Mong muốn cải thiện chất lượng của nhà quản lý (CTCL)	5	0,897	0,703
Sự hài lòng (SHL)	5	0,920	0,762

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát)

Bảng 3. Kết quả phân tích yếu tố khám phá lần thứ 4

	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
1. Quá trình khắc phục sự cố (QTKPSC): Cronbach's Alpha = 0,926						
KPSC ₃	0,785					
KPSC ₄	0,721					
KPSC ₂	0,717					
CTCL ₂	0,676					
KPSC ₇	0,672					
KPSC ₆	0,649					
CTCL ₄	0,648					
KPSC ₅	0,643					
KPSC ₁	0,605					
2. Nhân viên quản lý tòa nhà (NVQLTN): Cronbach's Alpha = 0,897						
NVQL ₂		0,720				
NVQL ₅		0,678				

	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
NVQL ₄		0,671				
NVQL ₃		0,650				
NVQL ₁		0,648				
NVQL ₆		0,608				
3. Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà (QLHKT): Cronbach's Alpha = 0,848						
QLHT ₂			0,702			
QLHT ₄			0,692			
QLHT ₁₄			0,677			
QLHT ₁			0,630			
QLHT ₆			0,621			
QLHT ₈			0,601			
4. Đảm bảo an toàn, an ninh (ĐBATAN): Cronbach's Alpha = 0,864						
QLCP ₇				0,670		
QLCP ₉				0,656		
QLCP ₈				0,652		
QLCP ₃				0,620		
QLCP ₈				0,584		
QLCP ₄				0,570		
5. Vệ sinh và Chiếu sáng hành lang (VSVCS): Cronbach's Alpha = 0,714						
QLHT ₁₀					0,702	
QLHT ₁₃					0,695	
6. Cảnh quan và Môi trường (CQVMT): Cronbach's Alpha = 0,852						
QLHT ₁₁						0,717
QLHT ₁₂						0,577

(Nguồn: Từ kết quả xử lý SPSS)

là 0,895 thỏa mãn yêu cầu, kiểm định Bartlett's có ý nghĩa thống kê (Sig = 0,000) nên các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019).

3.4. Mô hình nghiên cứu điều chỉnh và các giả thuyết

Sau khi phân tích Cronbach's Alpha và phân tích EFA, mô hình nghiên cứu được điều chỉnh như sau: Sự hài lòng của cư dân về chất lượng dịch vụ tại chung cư The Era Town = f(Quá trình khắc phục sự cố, Nhân viên quản lý tòa nhà, Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà, Đảm bảo an toàn, an ninh cho cư dân, Vệ sinh và Chiếu sáng hành lang, Cảnh quan và Môi trường). Các giả thuyết nghiên cứu:

H₁: Quá trình khắc phục sự cố có ảnh hưởng trực tiếp và cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân;

H₂: Nhân viên quản lý tòa nhà có ảnh hưởng trực tiếp và cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân;

H₃: Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà có ảnh hưởng trực tiếp và cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân;

H₄: Đảm bảo an toàn, an ninh cho cư dân có ảnh hưởng trực tiếp và cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân;

H₅: Vệ sinh và Chiếu sáng hành lang có ảnh hưởng trực tiếp và cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân;

H₆: Cảnh quan và Môi trường có ảnh hưởng trực tiếp và cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân.

3.5. Phân tích hồi quy

3.5.1. Phân tích tương quan

Kết quả phân tích tương quan với hệ số Pearson và kiểm định 2 phía được trình bày ở Bảng 4.

Bảng 4 cho thấy tất cả các biến độc lập đều có tương quan với biến phụ thuộc ở mức ý nghĩa 1%, độ tin cậy 99%.

3.5.2. Phân tích hồi quy tuyến tính bội

Sau kết quả phân tích hồi quy lần thứ nhất loại hai nhân tố Vệ sinh và Chiếu sáng hành lang, Cảnh

quan và Môi trường. Kết quả phân tích lần hai được trình bày ở Bảng 5.

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy giá trị thống kê $F = 232,632$ với giá trị $sig = 0,000$ chứng tỏ mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Durbin-Watson là $1,872 < 2$ cho thấy không có sự tương quan giữa các biến trong mô hình. Hệ số VIF của các biến đều có trị < 10 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số R^2 hiệu chỉnh $0,751$ cho thấy 75,1% sự biến thiên của biến phụ

Bảng 4. Ma trận tương quan Pearson

		SHL	QTKPSC	NVQLTN	QLHTKT	VSVCS	CQVMT	ĐBATAN
SHL	Pearson	1	0,819**	0,755**	0,651**	0,443**	0,436**	0,726**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
QTKPSC	Pearson	0,819**	1	0,733**	0,578**	0,389**	0,417**	0,728**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
NVQLTN	Pearson	0,755**	0,733**	1	0,595**	0,489**	0,452**	0,682**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
QLHTKT	Pearson	0,651**	0,578**	0,595**	1	0,521**	0,461**	0,601**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
VSVCS	Pearson	0,443**	0,389**	0,489**	0,521**	1	0,495**	0,421**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
CQVMT	Pearson	0,436**	0,417**	0,452**	0,461**	0,495**	1	0,420**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
ĐBATAN	Pearson	0,726**	0,728**	0,682**	0,601**	0,421**	0,420**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

(Nguồn: Từ kết quả xử lý SPSS)

Bảng 5. Tổng hợp kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê cộng tuyến		
	B	Std. Error	Beta			Độ chấp nhận	VIF	
1	(Constant)	-0,139	0,124		-1,123	0,262		
	QTKPSC	0,482	0,050	0,453	9,553	0,000	0,360	2,779
	NVQLTN	0,250	0,050	0,227	5,001	0,000	0,394	2,536
	QLHTKT	0,179	0,040	0,171	4,512	0,000	0,566	1,768
	ĐBATAN	0,143	0,047	0,139	3,063	0,002	0,396	2,524
R^2 hiệu chỉnh					0,751			
Durbin - Watson					1,872			
F					232,632			
sig					0,000			

(Nguồn: Từ kết quả xử lý SPSS)

thuộc được giải thích bởi các biến độc lập (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019). Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa:

$$SHL = -0,139 + 0,482 * QTKPSC + 0,250 * NVQLTN + 0,179 * QLHKT + 0,143 * ĐBATAN.$$

3.6. Kiểm định sự vi phạm của các giả định hồi quy

Đồ thị phân tán Scatterplot cho thấy, phần dư phân tán ngẫu nhiên xung quanh đường đi qua tung độ 0 và dao động nhiều ở biên độ +/- 1, chứng tỏ rằng giả định liên hệ tuyến tính không bị vi phạm. Biểu đồ tần số Histogram cho thấy, đường cong phân phối chuẩn đặt chồng lên biểu đồ tần số, giá trị trung bình rất nhỏ, gần bằng 0 (mean = 4,43E-15) và độ lệch chuẩn gần bằng 1 (Std. Dev = 0,993), vậy nên phân phối của phần dư xấp xỉ chuẩn. Biểu đồ P-P plot cũng cho thấy các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỹ nghệ nên có thể kết luận rằng, giả thiết phần dư có phân phối chuẩn không bị vi phạm. Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính trên là mô hình phù hợp (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019).

3.7. Kiểm định sự khác biệt

Kiểm định t-test và ANOVA được sử dụng. Kết quả cho thấy không có sự khác biệt giữa nam và nữ về độ hài lòng; trong khi đó, độ tuổi dưới 30 có độ hài lòng cao nhất, nhóm trên 40 tuổi có độ hài lòng trung bình, thấp nhất là độ tuổi từ 30 đến 40 tuổi; nhóm cư dân có mức thu nhập dưới 9 triệu có độ hài lòng cao nhất, tiếp theo là nhóm có mức thu nhập từ 9 triệu đồng đến 14 triệu đồng, cuối cùng là nhóm có mức thu nhập trên 14 triệu đồng/tháng.

4. Kết luận và hàm ý quản trị

4.1. Kết luận

Qua quá trình nghiên cứu, nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng phù hợp, xử lý số liệu bằng phương tiện thống kê để có thể xác định được 4 nhân tố tác động đến sự hài lòng của cư dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành chung cư, sắp xếp theo thứ tự giảm dần: Quá trình khắc phục sự cố (QTKPSC), có $\beta = 0,453$; Nhân viên quản lý tòa nhà (NVQLTN), có $\beta = 0,227$; Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà (QLHKT), có $\beta = 0,171$; và Đảm bảo an toàn, an ninh cho cư dân (ĐBATAN),

$\beta = 0,139$. Từ đó, nghiên cứu để xuất hệ thống các hàm ý quản trị mang tính khách quan.

4.2. Đề xuất hàm ý quản trị

4.2.1. Về Quá trình khắc phục sự cố

Cư dân đánh giá chưa cao về các tiêu chí này của nhà cung cấp dịch vụ với mean = 3,359. Như vậy, Ban quản lý cần quan tâm đúng mức các nội dung, như: Thực hiện đúng cam kết về thời gian khắc phục sự cố đi đôi với chất lượng trong quá trình xử lý sự cố; Xây dựng các quy trình về xử lý sự cố cụ thể, chi tiết, phản ứng nhanh và linh hoạt trong đó bao gồm nội dung hướng dẫn cho cư dân ứng phó ban đầu và cấp báo đến nơi cần thiết khi có sự cố xảy ra; Đưa ra những thông báo nhanh, chính xác, dễ hiểu, dễ thấy cho cư dân.

Sau mỗi sự cố xảy ra, cần đúc rút kinh nghiệm cũng như thu thập ý kiến phản hồi của cư dân để điều chỉnh những khác biệt so với quy trình, bổ sung, xây dựng quy trình ngày càng hoàn thiện. Khi có sự tranh chấp số hữu chung xảy ra, cần giải quyết hợp lý, hợp tình. Cần quan tâm xây dựng ý thức cộng đồng, tình thân ái láng giềng, giúp đỡ lẫn nhau, tạo sự thống nhất, đoàn kết và có trách nhiệm của cư dân. Bên cạnh đó, sự quan tâm của ban quản lý sâu sát đến từng hộ dân cũng tạo ra sự yên tâm cho cư dân trong quá trình sinh sống tại đây.

4.2.2. Về Nhân viên quản lý tòa nhà

Cư dân đánh giá khá tích cực với mean = 3,458. Như vậy, ban quản lý cần quan tâm xây dựng đội ngũ nhân viên quản lý vận hành tòa nhà có năng lực, tận tình, có thái độ hòa nhã và luôn sẵn sàng giải quyết những nhu cầu phát sinh của cư dân nhanh chóng, chính xác. Nhân viên quản lý tòa nhà cũng cần được thường xuyên học tập, nâng cao ý thức và kỹ năng quản lý nhà cao tầng, kỹ năng phòng cháy chữa cháy, kỹ năng xử lý sự cố lớn nhỏ, thiên tai, cũng cần nâng cao khả năng ngoại ngữ và giao tiếp với các thành phần cư dân đa dạng trong The Era Town.

4.2.3. Về Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà

Đánh giá của cư dân về nhân tố này đạt mức cao nhất với mean = 3,538. Tuy nhiên, cần khắc phục hệ thống camera quan sát - thường có hiện tượng mất sóng không ghi và truyền được hình ảnh, thang máy - thỉnh thoảng bị trục trặc, và hệ thống phòng cháy - báo nhả báo giả. trang bị chữa cháy có phần chưa phát huy được chức

năng khi cần sử dụng. Ban quản lý cần xúc tiến đầu tư, hiệu chỉnh và bảo dưỡng hệ thống các trang thiết bị phòng cháy chữa cháy đảm bảo hoạt động hiệu quả, chính xác. Hơn hết, Ban quản lý cần xây dựng và duy trì các quy trình, quy định, nội quy vận hành tòa nhà hiệu quả, an toàn, dễ hiểu và dễ thực hiện đối với cả đơn vị vận hành và cư dân.

4.2.4. Về Đảm bảo an toàn, an ninh cho cư dân

Đánh giá của cư dân ở mức trung bình với mean = 3,305. Ban quản lý cần lưu ý đến công tác đảm bảo an toàn, an ninh cho người dân - vốn là những nội dung được quan tâm nhiều trong thời gian gần đây. Ban quản lý cần tập trung thực hiện tốt một số nội dung như: định kỳ tập huấn, hướng dẫn cư dân các kỹ năng phòng cháy chữa cháy, kỹ năng sinh tồn, thoát nạn khi có sự cố xảy ra; hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra cư dân về ý thức quản lý các vật dụng có thể rơi xuống sân chơi gây nguy hiểm cho người khác. Không những vậy, cần phải thực hiện tốt công tác của đội bảo

vệ an ninh, đó là: kiểm tra, giám sát tốt nguy cơ quấy rối tình dục, các đối tượng nghiện hút và trộm cắp hoạt động khu vực tòa nhà chung cư.

4.2.5. Về Sự khác biệt

Ban quản lý cần ưu tiên nguồn lực phục vụ cho đối tượng cư dân ở độ tuổi đã có kinh nghiệm làm việc và thu nhập ổn định, đây là nhóm chiếm lượng chủ yếu đang sinh sống tại chung cư.

4.3. Hạn chế của đề tài và đề xuất hướng nghiên cứu trong tương lai

Nghiên cứu đã đạt mục tiêu đề ra, nhưng vẫn có những hạn chế nhất định: (1) Phương pháp chọn mẫu phi xác suất, lấy mẫu thuận tiện nên tính đại diện chưa cao, (2) Còn nhiều yếu tố khác có thể tác động đến sự hài lòng của cư dân mà nghiên cứu này chưa tập trung vào, (3) Việc loại bỏ 2 nhân tố: Vệ sinh và Chiếu sáng hành lang, Cảnh quan và Môi trường là phù hợp trong thời gian khảo sát, nhưng chưa hợp lý trong thời gian đại dịch Covid-19 hiện nay. Đó cũng chính là gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bách khoa toàn thư mở (2019) https://vi.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A0nh_ph%E1%BB%91_H%E1%BB%93_Ch%C3%A0_Minh, truy cập ngày 15/10/2019.
2. Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(January): 125- 131.
3. Đinh Hữu Minh và Viễn Ái Huy (2019). Xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ quản lý vận hành chung cư. *Trang tin điện tử: Viện Kinh tế xây dựng - Bộ Xây dựng*.
4. Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implication. *European journal of marketing*, 18(4): 36-44
5. Hồ Nam Khánh Giao và Bùi Nhất Vương (2019). Giáo trình cao học Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh - Cập nhập SmartPLS. Hà Nội: Nhà xuất bản Tài chính.
6. Hồ Nam Khánh Giao, (2018). Sách chuyên khảo, Đo lường chất lượng dịch vụ tại Việt Nam nhìn từ phía khách hàng. Hà Nội: Nhà xuất bản Tài chính.
7. Hồ Nam Khánh Giao, Ao Thu Hoài và Phạm Quang Vinh (2019) Quản trị Kinh doanh Dịch vụ - Từ góc nhìn Marketing. Nhà xuất bản Truyền thông - Thông tin. Hà Nội.
8. <http://kinhtexaydung.gov.vn/nghep-vu/xay-dung-tieu-chi-danh-gia-chat-luong-dich-vu-quan-ly-van-hanh-nha-chung-cu.htm>, truy cập ngày 03/10/2019.
9. <https://asq.org/>, truy cập ngày 20/12/2019.
10. Kotler, P. & Armstrong G. (2012). Principles of marketing. Bản dịch tiếng Việt. Nhà xuất bản Lao động Xã hội.
11. 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.

12. Noorsidi, A.M.N.: Noor F.A. M. & Shahabudin A. (2008). *Servqual and High Rise Building: An Achievement*. Retrieved from <www.utm.edu.my> Retrieved May14, 2011.
13. Oliver, R.L. (1993). *Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response*. *Journal of Consumer Research*, 20(3): 418-430.
14. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49: 44-50
15. Phan Nguyễn Việt (2013). *Nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ chung cư đến sự hài lòng của khách hàng - Trường hợp phân khúc chung cư dành cho khách hàng thu nhập thấp và trung bình*. Luận văn thạc sỹ Kinh tế, Đại học Kinh tế TP HCM.
16. Trương Tuấn Anh, Trần Hoài Nam và Phạm Hương Giang, (2014). *Nghiên cứu ảnh hưởng của 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*. *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, 205 (11): 97-107.
17. Zeithaml, V.A & Bitner, M.J. (2000). *Services Marketing*. New York: McGraw Hill.

Ngày nhận bài: 17/2/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 27/2/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 6/3/2020

Thông tin tác giả:

PGS.TS. HÀ NAM KHÁNH GIAO

Trưởng khoa Vận tải Hàng không, Học viện Hàng không Việt Nam

CAO VĂN TRUYỀN

Kinh doanh tự do

THE SATISFACTION OF INHABITANTS WITH THE ERA TOWN APARTMENT'S SERVICES

● Assoc.Prof.Ph.D **HA NAM KHANH GIAO**

Dean, Faculty of Air Transport, Vietnam Aviation Academy

● **CAO VAN TUYEN**

ABSTRACT:

This research aims at measuring the satisfaction of inhabitants using services at the Era Town apartment in Ho Chi Minh City by interviewing 308 heads of households. This research was conducted by using Cronbach's alpha, exploratory factor analysis and linear regression analysis. The research's result shows that the satisfaction of inhabitants using services at the Era Town apartment in Ho Chi Minh City is affected by 04 factors namely, troubleshoot process, administrative staff, infrastructure management, safety and security (listed in the descending order of importance). Based on results, the research proposes some managerial implications to the management board of the Era Town apartment in order to enhance the inhabitants' satisfaction.

Keywords: Satisfaction, services, the Era Town apartment.