

Ứng dụng mô hình SERVPERF nghiên cứu sự hài lòng của cư dân với chất lượng chung cư xây dựng tại khu vực Hà Nội

Trần Chung Vĩnh¹, Vũ Phương Thảo^{2*}

¹Viện Quy hoạch Thủy lợi

²Trường Đại học Giao thông vận tải

TỪ KHOÁ

Quản lý chung cư
Sự hài lòng
Chung cư khu vực Hà Nội
Mô hình servperf
Mức độ đảm bảo
Sự đồng cảm

TÓM TẮT

Bài báo nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của cư dân tại các chung cư ở Hà Nội dựa trên mô hình SERVPERF, bao gồm các yếu tố: Phương tiện hữu hình, Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Sự đồng cảm và Mức độ đảm bảo. Kết quả phân tích cho thấy các thang đo đạt độ tin cậy cao với Cronbach's Alpha từ 0,839 đến 0,900, trừ yếu tố “Phí dịch vụ” với giá trị 0,756. Phân tích hồi quy khẳng định yếu tố “Mức độ đảm bảo” và “Sự đồng cảm” có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng, trong khi các yếu tố khác như “Phương tiện hữu hình”, “Khả năng đáp ứng” và “Độ tin cậy” có ảnh hưởng không đáng kể. Để cải thiện chất lượng dịch vụ, cần tập trung nâng cao trình độ nhân viên, cải thiện cơ sở vật chất và đầu tư vào tiện ích công cộng.

KEYWORDS

Apartment management
Satisfaction
Apartments in Hanoi
SERVPERF model
Assurance level
Empathy

ABSTRACT

This study evaluates the satisfaction of residents in apartment complexes in Hanoi based on the SERVPERF model, which includes the factors: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, and Assurance. The analysis results show that the measurement scales achieve high reliability with Cronbach's Alpha ranging from 0.839 to 0.900, except for the “Service Fee” factor with a value of 0.756. Regression analysis confirms that “Assurance” and “Empathy” have the strongest impact on satisfaction, while other factors such as “Tangibles,” “Responsiveness,” and “Reliability” have insignificant effects. To improve service quality, efforts should focus on enhancing staff competencies, upgrading facilities, and investing in public amenities.

1. Giới thiệu

Ngày càng có nhiều tòa nhà cao tầng được xây dựng ở các khu vực đô thị do quá trình đô thị hóa và gia tăng dân số nhanh chóng. Xu hướng xây dựng các tòa nhà như vậy lan rộng khắp thế giới [1]. Hà Nội chứng kiến tốc độ đô thị hóa ấn tượng, với tỷ lệ đạt 49,06 % vào cuối năm 2022 [2]. Sự gia tăng dân số đô thị, dự kiến đạt 11 triệu người vào năm 2030 và 14 triệu người vào năm 2050 [3], đã tạo áp lực lớn lên cơ sở hạ tầng, nguồn cung nhà ở và các dịch vụ công cộng. Bên cạnh đó, nhu cầu xây dựng và vận hành các khu chung cư chất lượng cao nhằm đáp ứng đời sống cư dân trở nên cấp bách hơn bao giờ hết.

Các vấn đề liên quan đến chất lượng nhà ở như tình trạng kỹ thuật kém, hệ thống cơ sở hạ tầng không đồng bộ, và thiếu không gian tiện ích đã ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe thể chất, tinh thần, cũng như sự hài lòng của cư dân. Hơn nữa, sự phát triển không đồng đều giữa các khu vực nội thành và ngoại ô khiến chất lượng sống chênh lệch rõ rệt. Do đó, điều quan trọng cần có các giải pháp quản lý chất lượng đồng bộ nhằm cải thiện điều kiện sống, đảm bảo an ninh, và thúc đẩy sự gắn kết xã hội trong cộng đồng cư dân. Mô hình SERVPERF được cho là phù hợp khi đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên trải nghiệm thực tế của khách hàng, không xét đến kỳ vọng [4].

Trong bối cảnh Chính phủ đặt mục tiêu nâng cấp chất lượng nhà ở và đảm bảo an ninh, an toàn trong các khu chung cư [5], việc áp dụng các công cụ đo lường và đánh giá như SERVPERF sẽ cung cấp dữ liệu và giải pháp thiết thực. Nghiên cứu này tập trung khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng quản lý chung cư dựa trên đánh giá mức độ hài lòng của cư dân và đề xuất các chiến lược cải tiến quản lý phù hợp với nhu cầu và điều kiện của khu vực Hà Nội.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm mô hình SERVPERF

Mô hình SERVPERF (Service Performance) được phát triển bởi Cronin và Taylor (1992) dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) [6, 7] Trong khi mô hình SERVQUAL tập trung đo lường khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của khách hàng, mô hình SERVPERF cho rằng chất lượng dịch vụ chỉ nên được đo lường dựa trên nhận thức thực tế của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ, thay vì so sánh với kỳ vọng [8].

Mô hình SERVPERF lập luận rằng, hiệu quả hoạt động thực tế (performance) là yếu tố chính quyết định chất lượng dịch vụ. Bằng cách bỏ qua yếu tố kỳ vọng, SERVPERF được xem là một mô hình đo lường đơn giản, chính xác và hiệu quả hơn [9].

*Liên hệ tác giả: Vpthao@utc.edu.vn

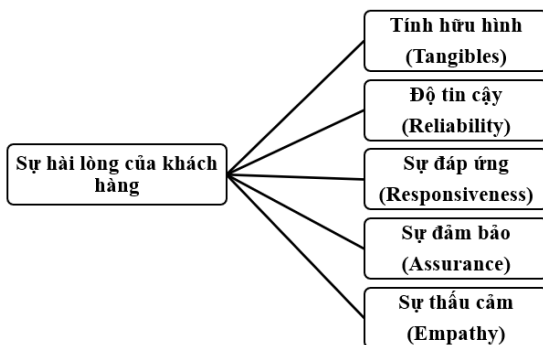
Nhận ngày 24/12/2024, sửa xong ngày 16/01/2025, chấp nhận đăng ngày 17/01/2025

Link DOI: <https://doi.org/10.54772/jomc.01.2025.843>

2.2. Các thành phần của mô hình SERVPERF

SERVPERF có 5 thành phần cơ bản để đo lường chất lượng dịch vụ, bao gồm:

- Tính hữu hình (Tangibles): Đề cập đến sự hiện diện vật chất của các cơ sở vật chất, thiết bị, công nghệ và hình ảnh của nhân viên phục vụ. Trong bối cảnh chung cư, tính hữu hình có thể liên quan đến hạ tầng tòa nhà, cảnh quan, tiện ích công cộng và không gian sống.
- Độ tin cậy (Reliability): Phản ánh khả năng cung cấp dịch vụ một cách chính xác, đúng cam kết và đáng tin cậy. Ví dụ, trong dịch vụ quản lý chung cư, độ tin cậy có thể được thể hiện qua việc bảo trì cơ sở hạ tầng đúng hạn hoặc giải quyết các vấn đề của cư dân một cách nhanh chóng và hiệu quả.
- Sự đáp ứng (Responsiveness): Liên quan đến sự sẵn lòng và khả năng hỗ trợ của nhà cung cấp dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Trong quản lý chung cư, điều này có thể là sự hỗ trợ kịp thời khi cư dân cần giải quyết vấn đề.
- Sự đảm bảo (Assurance): Đề cập đến kiến thức, kỹ năng và thái độ của nhân viên phục vụ, cũng như mức độ mà họ tạo được sự tin tưởng và an tâm cho khách hàng.
- Sự thấu cảm (Empathy): Thể hiện sự quan tâm, chăm sóc cá nhân và khả năng hiểu biết về nhu cầu cụ thể của khách hàng.



Hình 1. Mô hình khái niệm SERVPERF [1].

2.3. Thang đo trong mô hình SERVPERF

Mô hình SERVPERF sử dụng thang đo Likert 5 hoặc 7 điểm để đo lường mức độ đồng ý của khách hàng đối với từng tiêu chí trong các thành phần chất lượng dịch vụ [10]. Thông thường, các câu hỏi trong thang đo sẽ được chia theo 5 thành phần trên và phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng về từng khía cạnh cụ thể.

Ví dụ về câu hỏi thang đo:

- Tính hữu hình: "Chung cư luôn sạch sẽ (sân chơi, hành lang, thang máy, chỗ để xe...)"
- Độ tin cậy: "Các dịch vụ bảo hành, bảo trì, vệ sinh có được thực hiện đúng lịch."
- Sự đáp ứng: "Mọi yêu cầu của người dân được công ty nỗ lực đáp ứng."

- Sự đảm bảo: "Nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp"
- Sự thấu cảm: "Nhân viên luôn nỗ lực hiểu các yêu cầu của người dân"

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Sử dụng bảng câu hỏi định lượng dựa trên thang đo Linkert 5 tiến hành điều tra khảo sát với 107 phiếu khảo sát tại 41 khu chung cư tại Hà Nội.

3.2. Phân tích dữ liệu

- Phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha).
- Hồi quy đa biến để xác định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đặc điểm mẫu

Kết quả khảo sát tại 41 chung cư được cho trong bảng 1 dưới đây, tiến hành xây dựng bản đồ Khảo sát chung cư khu vực Hà Nội như Bảng 1.

Ta có kết quả phân tích mẫu như Bảng 2.

Trong tổng số 107 khách hàng khảo sát, 76,6 % là chủ căn hộ và 12,2 % là người thuê nhà. Về trình độ học vấn, 59,8 % có trình độ đại học, 31,8 % trên thạc sĩ, và 8,4 % dưới cao đẳng, phù hợp với môi trường lao động chất lượng cao ở Hà Nội. Thu nhập bình quân chủ yếu từ 10-20 triệu đồng (50,5 %), cho thấy mức sống tại chung cư khá cao.

Thời gian sinh sống tập trung ở nhóm 2-5 năm (38,3 %) và trên 5 năm (40,2 %), phản ánh sự phát triển gần đây của các khu chung cư.

Hộ gia đình chủ yếu có 2-4 người (91,6 %), đa phần là gia đình trẻ. Dân cư thuộc độ tuổi lao động chính, từ 26-55 tuổi (90,6 %), trong đó nhóm 41-45 tuổi chiếm cao nhất (33,6 %).

Phí dịch vụ quản lý chung cư chủ yếu dao động từ 3.000 đến 6.000 đồng/m²/tháng (69,2 %), phản ánh mức giá hợp lý, phù hợp với các chung cư có tiện ích hạn chế và khuôn viên nhỏ.

4.2. Kết quả từ mô hình SERVPERF

4.2.1. Phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha)

Từ Bảng 3 kết quả phân tích đánh giá bằng SPSS có thể thấy rằng:

- Độ tin cậy tổng thể: Hầu hết các thang đo đều có Cronbach's Alpha từ 0,839 đến 0,900, cho thấy độ tin cậy cao. Thang đo "Phí dịch vụ" có Alpha thấp nhất (0,756), nhưng vẫn nằm trong ngưỡng chấp nhận được.
- Tính phù hợp: Các mục trong từng thang đo đều có hệ số tương quan mục-tổng (CITC) trên 0,3, đảm bảo mức độ phù hợp và đóng góp tích cực cho thang đo.

Bảng 1. Chung cư khảo sát tại Hà Nội.

TT	Name	Quận/Huyện
1	Chung cư Thanh Hà	Hà Đông
2	The Vesta 1_Phú Lâm	Hà Đông
3	CT6A_Kiến Hưng	Hà Đông
4	VP6 Linh Đàm	Hoàng Mai
5	Chung cư @ Home	Hoàng Mai
6	The Pride_Nguyễn Thanh Bình	Hà Đông
7	CT5AB Văn Khê, La Khê	Hà Đông
8	CT12A Kim Van- Kim Lu	Hoàng Mai
9	Gelexia RiverSilde_885 Tam Trinh	Hoàng Mai
10	CT36 Định Công	Hoàng Mai
11	Chung cư Ba Hàng A	Hoàng Mai
12	Mandarin garden 2	Hoàng Mai
13	MOMOTA_151A Nguyễn Đức Cảnh	Hoàng Mai
14	Untitled placemark	Hoàng Mai
15	T18 - Timecity_485 Minh Khai	Hoàng Mai
16	MASTERISE HOMES_Đa Tốn	Gia Lâm
17	The Light_Khu Đô thị Trung Van	Nam Từ Liêm
18	17T2_CT2_Vinaconex3	Nam Từ Liêm
19	VinHome OceanPark_Gia Lâm	Gia Lâm
20	Chung cư Helios Tower_Tam Trinh	Hoàng Mai
21	Tòa nhà Hòa Bình Green_505 Minh Khai	Hai Bà Trưng
22	Ocean park 1 - Vinhome_Đa Tốn	Gia Lâm
23	Chung cư 25 Lạc Trung	Hai Bà Trưng
24	Vinhomes Smart City_Tây Mỗ	Nam Từ Liêm
25	B11D KĐT Nam Trung Yên	Nam Từ Liêm
26	Tòa B10C Nam Trung Yên_Đình Núp, Trung Hòa	Cầu Giấy
27	Khu Dân cư B6_Hoàng Trọng Mậu	Nam Từ Liêm
28	Chelsea parkTrung Kính, Yên Hòa	Cầu Giấy
29	CT2B_Thạch Bàn-Long Biên	Long Biên
30	Chung cư CT2B - Hoàng Cầu	Đống Đa
31	CT1A - Thạch Bàn, Long Biên	Long Biên
32	N07 B1-1, Thành Thái, Dịch Vọng	Cầu Giấy
33	Chung cư D22, Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng_Trần Bình	Cầu Giấy
34	Toà 1A, vinaconex 7	Nam Từ Liêm
35	Chung cư Đông Đô, Nghĩa Đô	Cầu Giấy
36	Startlake H9CT1_Tây Hồ Tây	Bắc Từ Liêm
37	C17 Bộ công An 264 Ngọc Thụy, Long Biên	Long Biên
38	Chung cư THT New City_Lai Xá	Hoài Đức
39	N03 T4 Khu Ngoại giao đoàn	Bắc Từ Liêm
40	Chung cư 789 khu Ngoại giao đoàn	Bắc Từ Liêm
41	EuroWindow River Park_Đông Hội	Đống Anh

Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả

Bảng 2. Kết quả phân tích mẫu.

Tiêu chí	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)
Hình thức sở hữu căn hộ		
Chủ căn hộ	82	76,6
Người đi thuê căn hộ	13	12,2
Thành viên hộ gia đình	12	11,2
Trình độ học vấn		
< = Cao đẳng	9	8,40
Đại học	64	59,8
> = Thạc sĩ	34	31,8
Thu nhập bình quân		
< = 5tr	6	5,50
5-10tr	28	26,2
10-20tr	54	50,5
> 20tr	19	17,8
Thời gian sinh sống tại chung cư		
= < 1 năm	9	8,40
1-2 năm	14	13,1
2-5 năm	41	38,3
> 5 năm	43	40,2
Số người/hộ gia đình		
2-4 người	98	91,6
5-6 người	9	8,40
Độ tuổi		
= < 25 tuổi	5	4,70
26-40 tuổi	31	29,0
41-45 tuổi	36	33,6
46-65 tuổi	30	28,0
> 65 tuổi	5	4,70
Mức phí		
= < 3.000 đồng/m ² /tháng	9	8,40
3000-6.000 đồng/m ² /tháng	74	69,2
6.000-9.000 đồng/m ² /tháng	11	10,3
> 9.000 đồng/m ² /tháng	13	12,1

Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả, 2024

Bảng 3. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo theo Cronbach's Alpha.

Tiêu chí/	Tỷ lệ trung bình nếu loại bỏ biến	Tỷ lệ phương sai nếu loại bỏ biến	Tương quan Biến-Tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến
Phương tiện hữu hình-Cơ sở vật chất			0,849	
HH1	16,1028	14,206	0,704	0,810
HH2	16,2243	14,176	0,649	0,821
HH3	16,3271	14,939	0,583	0,833
HH4	16,2336	14,728	0,617	0,827
HH5	16,1682	14,311	0,643	0,822
HH6	16,4206	14,737	0,596	0,831
Độ tin cậy của dịch vụ			0,900	

Tiêu chí/	Tỷ lệ trung bình nếu loại bỏ biến	Tỷ lệ phương sai nếu loại bỏ biến	Tương quan Biến-Tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến
TC1	24,0374	27,867	0,631	0,892
TC2	24,0748	26,787	0,680	0,887
TC3	24,0467	27,007	0,694	0,886
TC4	24,0748	25,806	0,737	0,882
TC5	23,2710	27,765	0,612	0,893
TC6	24,0187	26,679	0,737	0,882
TC7	24,1215	27,164	0,700	0,886
TC8	24,1028	27,055	0,689	0,886
Khả năng đáp ứng			0,900	
DU1	12,8131	11,323	0,578	0,874
DU2	13,5047	10,328	0,737	0,837
DU3	13,4953	10,290	0,742	0,835
DU4	13,6449	10,476	0,719	0,841
DU5	13,4953	10,120	0,726	0,840
Sự đồng cảm/cảm thông			0,845	
DC1	9,8318	5,990	0,637	0,823
DC2	9,8692	5,643	0,723	0,786
DC3	9,7383	5,591	0,674	0,808
DC4	9,8972	5,735	0,695	0,798
Mức độ đảm bảo			0,839	
DB1	9,9346	5,420	0,671	0,796
DB2	9,9252	5,560	0,698	0,785
DB3	9,7103	5,830	0,622	0,817
DB4	10,0187	5,396	0,695	0,785
Phí dịch vụ			0,756	
DV1	7,0000	2,962	0,523	0,742
DV2	7,3551	2,476	0,606	0,652
DV3	7,3832	2,635	0,635	0,619
Hài lòng chung			0,868	
HL1	9,8037	6,310	0,666	0,851
HL2	9,8411	6,003	0,677	0,848
HL3	9,8411	5,927	0,745	0,820
HL4	9,9907	5,481	0,790	0,801

Nguồn: (Khảo sát, tính toán của nhóm tác giả)

4.2.2 Đánh giá mức độ hài lòng chung thông qua mô hình SERVPERF

Như đã trình bày ở trên, Mức độ hài lòng/Sự hài lòng của khách hàng là kết quả của 5 yếu tố: Phương tiện hữu hình (HH), Độ tin cậy dịch vụ (TC), Khả năng đáp ứng (DU), Sự đồng cảm/cảm thông (DC) và Mức độ đảm bảo (DB). Để đưa ra đánh giá Mức độ hài lòng/ Sự hài lòng của khách hàng, trong nghiên cứu này tác giả tính toán Mức độ hài lòng/Sự hài lòng của khách hàng là trung bình của 5 yếu tố nêu trên. Kết quả đánh giá mức độ Mức độ hài lòng chung của Khách hàng trong nghiên cứu như Bảng 4.

Kết quả cho thấy Mức độ hài lòng của khách hàng trên tổng thể 107 mẫu khảo sát có phương sai mẫu đạt 0,689, điểm đánh đạt 3,33

điểm, (theo thang Linkert) tương ứng với mức Trung bình khá/Ý kiến trung lập.

Kết quả Bảng 5 cho thấy Mức độ hài lòng của khách hàng trên tổng thể 107 mẫu khảo sát có phương sai mẫu đạt 0,794, điểm đánh đạt 3,28 điểm, (theo thang Linkert) tương ứng với mức Trung bình khá/Ý kiến trung lập.

Chênh lệch điểm giữa khảo sát và tính toán -0,05 điểm, chênh lệch phương sai 0,01. Như vậy có thể thấy rằng có sự đồng nhất/tương đồng, phản ánh rằng mẫu khảo sát đủ địa diện và không có sự khác biệt lớn giữa khảo sát và tính toán.

Bảng 4. Đánh giá Mức độ hài lòng chung của khách hàng theo mô hình SERVPERF.

	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
HL_TT	107	1,00	5,00	3,3310	0,69845

Nguồn: (Khảo sát, tính toán của nhóm tác giả)

Bảng 5. Đánh giá Mức độ hài lòng chung của khách hàng theo khảo sát.

	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
HL_KS	107	1,00	5,00	3,2897	0,79440

Nguồn: (Khảo sát, tính toán của nhóm tác giả)

4.2.3. Hồi quy đa biến xác định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố

Sử dụng hồi quy đa biến tiến hành xây dựng tương quan đa biến giữa hàm mục tiêu là Mức độ hài lòng chung (HL) với 5 thành phần trong mô hình SERVPERF bao gồm: Phương tiện hữu hình (HH), Độ tin cậy dịch vụ (TC), Khả năng đáp ứng (DU), Sự đồng cảm/cảm thông (DC) và Mức độ đảm bảo (DB). Kết quả hồi quy đa biến trong Bảng 6.

Bảng 6. Tổng hợp kết quả tính toán hồi quy đa biến.

Model		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.
		B	Sai số chuẩn	Beta		
HL_KS	HH_KS	0,203	0,113	0,200	1,795	0,076
	TC_KS	0,061	0,139	0,063	0,441	0,660
	DU_KS	0,155	0,107	0,158	1,449	0,150
	DC_KS	0,237	0,113	0,236	2,100	0,038
	DB_KS	0,338	0,134	0,338	2,517	0,013

a. Biến phụ thuộc: HL_KS

Nguồn: (Khảo sát, tính toán của nhóm tác giả)

5. Thảo luận và đề xuất

5.1. Thảo luận

Chất lượng quản lý chung cư tại Hà Nội hiện chỉ đạt mức trên trung bình. Trong các tiêu chí đánh giá, Khả năng đáp ứng và Sự tin cậy được đánh giá khá tốt, trong khi Sự đảm bảo và Sự đồng cảm nhận đánh giá thấp hơn. Tiêu chí Cơ sở vật chất hữu hình bị chấm điểm thấp nhất do các công ty quản lý thiếu thiết bị hiện đại và tiện ích cao cấp, phù hợp với đặc thù chung cư tầm trung nhưng chưa đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của dân cư.

Phí dịch vụ được đánh giá hợp lý, nhưng chất lượng dịch vụ ở mức giá thấp lại gây lo ngại, phản ánh đúng mức hài lòng chung chỉ đạt trên trung bình. Sự đảm bảo và Sự đồng cảm, xuất phát từ yếu tố con người, chưa đạt yêu cầu do thiếu chuyên môn và kỹ năng giao tiếp, ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng của dân cư. Để cải thiện, các đơn vị quản lý cần nâng cấp thiết bị và đào tạo chuyên nghiệp hơn trong quản lý và hỗ trợ dân cư.

- Biến DB_KS có hệ số chuẩn hóa $B=0,338$, có ý nghĩa thống kê ($p=0,013$), là yếu tố có tác động mạnh nhất đến HL_KS. Điều này cho thấy mức độ đảm bảo trong dịch vụ có vai trò quan trọng nhất đối với sự hài lòng của khách hàng.

- Biến DC_KS có $B=0,237$, có ý nghĩa thống kê ($p=0,038$), là yếu tố quan trọng thứ hai. Điều này cho thấy sự đồng cảm/cảm thông từ nhà cung cấp dịch vụ cũng góp phần lớn trong việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

- Biến HH_KS có $B=0,203$, nhưng chỉ đạt mức ý nghĩa biên ($p=0,076$), cho thấy ảnh hưởng của cơ sở vật chất chưa thực sự mạnh mẽ và cần nghiên cứu thêm.

- Biến DU_KS có $B=0,155$, không có ý nghĩa thống kê ($p=0,150$), cho thấy khả năng đáp ứng của dịch vụ chưa có tác động lớn đến sự hài lòng trong khảo sát này.

- Biến TC_KS có $B=0,061$, không có ý nghĩa thống kê ($p=0,660$), cho thấy độ tin cậy của dịch vụ ít ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng.

Như vậy, kết quả hồi quy đa biến cung cấp các định hướng quan trọng để tối ưu hóa mức độ hài lòng khách hàng, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ chung cư.

Xem xét hồi quy đa biến cho thấy việc đánh giá Mức độ hài lòng của khách hàng dựa trên 5 biến khảo sát có tương quan chặt chẽ, 98,2% sự biến thiên của mức độ hài lòng được giải thích có tương quan với 5 biến khảo sát. Công thức tính cho Mức độ hài lòng qua nghiên cứu này là: $HL_KS = DB_KS * 0,338 + 0,237 * DC_KS + 0,203 * HH_KS + 0,155 * DU_KS + 0,061 * TC_KS$

Kết quả phân tích hồi quy đa biến giữa các yếu tố độc lập (HH_KS, TC_KS, DU_KS, DC_KS, DB_KS) và biến phụ thuộc (HL_KS) cho thấy sự khác biệt rõ rệt về mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến sự hài lòng khách hàng. Trong đó, yếu tố DC_KS (Đồng cảm) có hệ số chưa chuẩn hóa $B=0,237$, hệ số chuẩn hóa $\beta=0,236$, và mức ý nghĩa $p=0,038$, cùng với DB_KS (Đảm bảo) có $B=0,338$, $\beta=0,338$, $p=0,013$, đều có tác động tích cực và ý nghĩa thống kê ($p < 0.05$). Điều này cho thấy hai yếu tố này đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Ngược lại, các yếu tố còn lại như HH_KS (Hữu hình) ($p=0,076$), TC_KS (Tin cậy) ($p=0,660$), và DU_KS (Đáp ứng)

($p=0,150$) mặc dù có ảnh hưởng tích cực nhưng không đáng kể và không có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$).

Từ các kết quả trên, có thể kết luận rằng các đơn vị quản lý chung cư nên tập trung vào việc cải thiện hai yếu tố Đồng cảm và Đảm bảo, vì đây là những yếu tố có tác động mạnh mẽ và trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng. Đặc biệt, cần tăng cường kỹ năng giao tiếp, xử lý vấn đề và nâng cao sự chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ để xây dựng lòng tin và sự đồng cảm với cư dân. Đồng thời, các yếu tố như Hữu hình và Đáp ứng cũng cần được đầu tư nâng cấp, đặc biệt là cải thiện cơ sở vật chất và khả năng đáp ứng nhu cầu, nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng và duy trì tính cạnh tranh trên thị trường.

5.2 Đề xuất cải thiện cho từng tiêu chí

- Tăng cường mức độ đảm bảo (DB_KS):
 - Chú trọng cải thiện tính nhất quán, minh bạch và trách nhiệm trong các cam kết dịch vụ.
 - Đảm bảo chất lượng và thời gian phản hồi theo đúng kỳ vọng khách hàng.
- Phát triển sự đồng cảm (DC_KS):
 - Đào tạo nhân viên nâng cao kỹ năng giao tiếp và thấu hiểu tâm lý khách hàng.
 - Cải thiện các kênh tương tác và chăm sóc khách hàng cá nhân hóa.
- Nâng cấp cơ sở vật chất (HH_KS):
 - Đầu tư cải thiện không gian sống, các tiện ích công cộng và an ninh tại chung cư.
 - Lấy ý kiến khách hàng để điều chỉnh và nâng cấp các hạng mục phù hợp với nhu cầu thực tế.
- Cải thiện khả năng đáp ứng (DU_KS):
 - Tăng cường sự linh hoạt và nhanh nhạy trong cung cấp dịch vụ.
 - Đảm bảo khách hàng luôn cảm thấy hài lòng với tốc độ xử lý yêu cầu.
- Độ tin cậy (TC_KS):
 - Dù chưa có tác động lớn trong khảo sát này, vẫn cần chú ý duy trì độ tin cậy thông qua việc đảm bảo chất lượng và cam kết dịch vụ lâu dài.

6. Kết luận

Nghiên cứu đã đánh giá mức độ hài lòng của cư dân tại các chung cư ở Hà Nội thông qua mô hình SERVPERF với các yếu tố gồm: Phương tiện hữu hình, Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Sự đồng cảm và Mức độ đảm bảo. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho thấy độ tin cậy cao với các thang đo đạt từ 0,839 đến 0,900, ngoại trừ thang đo "Phí dịch vụ" với giá trị 0,756, vẫn nằm trong ngưỡng chấp nhận được. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng chung của khách hàng đạt 3,29 điểm trên thang điểm 5, tương ứng với mức trung bình khá, phản ánh chất lượng dịch vụ chung cư tại Hà Nội chưa đạt kỳ vọng của cư dân.

Phân tích hồi quy cho thấy mối quan hệ chặt chẽ giữa các yếu tố độc lập và mức độ hài lòng chung với hệ số tương quan $R=0,991$ và $R^2=0,982$. Trong đó, yếu tố "Mức độ đảm bảo" (DB) có tác động lớn nhất, tiếp theo là "Sự đồng cảm" (DC), đều có ý nghĩa thống kê và ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng. Các yếu tố "Phương tiện hữu hình" (HH), "Khả năng đáp ứng" (DU), và "Độ tin cậy" (TC) tuy có ảnh hưởng nhưng không đáng kể. Kết quả này nhấn mạnh sự cần thiết trong việc cải thiện hai yếu tố quan trọng là "Mức độ đảm bảo" và "Sự đồng cảm" thông qua đào tạo nhân viên chuyên nghiệp, tăng cường giao tiếp hiệu quả, và nâng cao trách nhiệm trong dịch vụ.

Ngoài ra, cần chú trọng nâng cấp cơ sở vật chất, cải thiện không gian sống và đầu tư vào các tiện ích công cộng để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của cư dân. Mặc dù "Phí dịch vụ" được đánh giá hợp lý, vẫn cần nâng cao giá trị tương xứng với mức phí để cải thiện sự hài lòng chung.

Kết luận từ nghiên cứu này không chỉ cung cấp cái nhìn toàn diện về chất lượng dịch vụ quản lý chung cư mà còn đưa ra các định hướng cụ thể để nâng cao sự hài lòng của cư dân, tạo nền tảng cho các nghiên cứu và ứng dụng thực tế trong tương lai.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Fatin Umaira Muhamad Azian, Nurhayati Khair, Tum Choo Yoong, Suhana Ismail, Noordeyana Tambi, "The relationship between service quality and occupant's satisfaction: A mixed-use building," *Real estate management and valuation*, vol. 31, no. 2300-5289, pp. 78-87, 2023.
- [2]. Trần Chung Vinh, Đặng Thu Minh, "Phát triển đô thị bền vững: Thực trạng và giải pháp phát triển cơ sở hạ tầng," *Journal of science and technology policies and management*, vol. 12, p. p. 19, 2023.
- [3]. Viện Quy hoạch đô thị và nông thôn Quốc gia, "Thuyết minh điều chỉnh Quy hoạch chung thủ đô Hà nội đến năm 2045, tầm nhìn đến năm 2065," Bộ Xây dựng, Hà nội, 2023.
- [4]. Mohd. Adil et al, "SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research", *Global Journal of Management and Business Research Marketing*, Volume 13 Issue 6 Version 1.0 Year 2013.
- [5]. Quyết định số 2161/QĐ-TTg, *Quyết định phê duyệt chiến lược phát triển nhà ở Quốc gia giai đoạn 2021-2023, tầm nhìn đến 2045*, Hà nội, 2021.
- [6]. Jr. J. Joseph Cronin, "SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality", *Journal of Marketing*, vol. 58, pp. 125-131, 1994.
- [7]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, volume 64, number1, 1988.
- [8]. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, 1992.
- [9]. Dyah R. Rasyida et al, "Assessing Service Quality: A Combination of SERVPERF and ImportancePerformance Analysis", *MATEC Web of Conferences*, 2016. DOI: 10.1051/mateconf/2016 8 60 80 03.
- [10]. Sanjay K. Jain, Garima Gupta, "Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales", *Vikalpa The Journal for Decision Makers*, 2004. DOI:10.1177/0256090920040203