BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

LÊ VA XI

ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH NHÀ CHUNG CƯ TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA CƯ DÂN: NGHIÊN CỨU TẠI HÀ NỘI VÀ HẢI PHÒNG

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh (Marketing)

Mã số: 9340101

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ

HÀ NỘI - 2022

CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

Người hướng dẫn khoa học:

PGS.TS TRƯƠNG ĐÌNH CHIẾN

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Phản biện 3:

Luận án được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án
cấp Trường Đại học Kinh tế Quốc dân
Vào hồi: ngày tháng năm 2022

Có thể tìm hiểu luận án tại:
- Thư viện Quốc gia
- Thư viện Đại học Kinh tế Quốc dân

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU NGHIÊN CỨU

1.1. Sự cần thiết của nghiên cứu

Phần lớn dân cư tại các đô thị lớn sinh sống trong các tòa nhà chung cư cao tầng. Các tòa nhà chung cư cao tầng cần có các dịch vụ quản lý vận hành thường xuyên, đảm bảo những yêu cầu thiết yếu của cư dân khi họ mua và sinh sống trong căn hộ nhà chung cư. Các công trình nhà chung cư cao tầng cũng cần được bảo trì thường xuyên để tăng tuổi thọ và bảo tồn tính thẩm mỹ của công trình cũng như đảm bảo duy trì giá trị kinh tế của chúng. Rõ ràng, quản lý vận hành các tòa nhà chung cư có nhiều đặc điểm khác biệt so với các loại hình nhà ở khác. Để quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng, tất nhiên cần phải có tổ chức quản lý vận hành nhà chung cư chuyên nghiệp đảm nhiệm.

Sự hài lòng của cư dân về nhà ở thường gắn với lợi ích mà họ nhận được khi sinh sống trong căn nhà của họ. Đo lường mức độ hài lòng của cư dân sẽ được sử dụng để đánh giá chất lượng của các tòa nhà cao tầng và kết quả sẽ hướng tới là các chuẩn mực hoặc thước đo để cải thiện chất lượng dịch vụ trong các tòa nhà chung cư cao tầng. Vì vậy, lẽ đương nhiên, sự hài lòng của dân cư sống trong các chung cư cao tầng đã được các nhà nghiên cứu, các nhà hoạch định chính sách nhà ở, các doanh nghiệp kinh doanh nhà ở và quản lý chung cư quan tâm nghiên cứu trong nhiều năm qua. Tuy nhiên, cho đến nay, phần lớn các công trình nghiên cứu là về sự hài lòng của cư dân đối với nơi ở hoặc nhà ở nói chung, về các hoạt động quản lý vận hành nhà chung cư, về chất lượng dịch vụ chung cư. Các công trình nghiên cứu về sự hài lòng của cư dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư của các tổ chức quản lý chung cư còn tương đối ít. Mặt khác, sự hài lòng của cư dân về chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư là khái niệm đa chiều nên có nhiều cách tiếp cận để đo lường khác nhau, vì vậy, trên thực tế vẫn cần có thêm các nghiên cứu lý thuyết để hoàn thiện việc đo lường sự hài lòng của cư dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành các nhà chung cư cao tầng. Trong bối cảnh nhà chung cư cao tầng ở các nước đang phát triển, cho đến nay vẫn đang thiếu các công trình nghiên cứu sâu về sự hài lòng của dân cư đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư do các tổ chức quản lý nhà chung cư cung ứng. Hơn nữa, với loại hình nhà chung cư cao tầng đa sở hữu, luôn có sự đan xen giữa sở hữu riêng với sở hữu chung và nhiều loại dịch vụ cho cư dân phụ thuộc tổ chức quản lý nhà chung cư cao tầng đã làm cho vấn đề quản lý vận hành nhà chung cư trở nên phức tạp. Vì vậy, đây là khoảng trống để luận án nghiên cứu đo lường sự hài lòng của cư dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng mà các tổ chức quản lý chung cư cung cấp với mong muốn phát hiện các điểm đặc thù.

Thực tế là vấn đề quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng ở các nước đang phát triển còn nhiều hạn chế. Khiếu nại chất lượng dịch vụ của cư dân sống trong các căn hộ chung cư ở các quốc gia đang phát triển đang trở nên phổ biến và nghiêm trọng do quản lý vận hành chưa tốt dẫn đến sự không hài lòng của cư dân. Điều này càng đòi hỏi cần có nghiên cứu nghiêm túc và toàn diện về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành của cư dân sống trong các nhà chung cư cao tầng. Sự hiểu biết về sự hài lòng và kỳ vọng của cư dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành sẽ là chìa khóa giúp các công ty quản lý nhà chung cư cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Sự hài lòng của cư dân sống trong chung cư chịu tác động của nhiều yếu tố khách quan và chủ quan. Hiện còn ít công trình nghiên cứu về tác động của các yếu tố chủ quan của tổ chức quản lý nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân (Tao và cộng sự, 2014). Vì vậy, khoảng trống nghiên cứu

mà luận án tập trung vào là nghiên cứu các yếu tố chủ quan của hoạt động quản lý vận hành của tổ chức quản lý chung cư tác động đến sự hài lòng của cư dân như: quản lý sửa chữa và bảo trì, các hoạt động quản lý tiện ích... Tổ chức quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng cung cấp các dịch vụ cho cư dân, bao gồm: quản lý vận hành, bảo trì và sửa chữa tòa nhà, quản lý tiện ích, chăm sóc cây cảnh, vệ sinh... Trong đó, bảo trì và sửa chữa được coi là một trong những dịch vụ quan trọng nhất cho các nhà chung cư, vì hoạt động bảo trì sửa chữa cần thực hiện trong toàn bộ vòng đời của nhà chung cư nhằm đảm bảo sự vận hành các thiết bị của tòa nhà và ngăn ngừa các lỗi chức năng (Koch và cộng sự, 2014). Vì vậy, đây cũng là khoảng trống để luận án tập trung nghiên cứu: xác định và đánh giá tác động của chất lượng các dịch vụ quản lý vận hành chung cư cao tầng của tổ chức quản lý chung cư cao tầng tới sự hài lòng của cư dân.

Sự hài lòng của cư dân cung cấp thông tin hữu ích cho các nhà hoạch định chính sách nhà ở giám sát hoạt động cung cấp dịch vụ quản lý vận hành nhà ở của các công ty quản lý tòa nhà, cũng như các chính sách chi phối hoạt động của họ. Các bằng chứng cho thấy rằng cho đến nay nghiên cứu về sự hài lòng của cư dân trong các chung cư cao tầng đã chưa được thật sự quan tâm, đang trở nên quan trọng trong mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tại các đô thị của các nước đang phát triển. Vì vậy, nghiên cứu này cung cấp kiến thức cần thiết hỗ trợ các nhà hoạch định chính sách nhà ở trong việc ban hành các quy định pháp lý đảm bảo cung cấp các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đáp ứng yêu cầu của cư dân.

Việt Nam là quốc gia đang phát triển, quá trình đô thị hóa đang diễn ra nhanh chóng, sự tập trung dân cư đông đúc đã hình thành nhu cầu rất lớn về nhà ở. Nhu cầu nhà ở tăng cao, quỹ đất đô thị hạn hẹp dẫn đến xu hướng phát triển các nhà chung cư cao tầng là một tất yếu khách quan ở các đô thị Việt Nam. Trong những năm qua, các doanh nghiệp kinh doanh nhà ở đã và đang phát triển các khu chung cư cao tầng đa sở hữu trong đó tích hợp nhiều tiện ích phục vụ đời sống con người. Từ năm 2000 đến 2019, các dự án nhà chung cư đã tăng trưởng với tốc độ cao tại tất cả các đô thị lớn ở Việt Nam. Đến năm 2020 theo thống kê có 34,4% tổng dân số Việt Nam sống ở đô thị. Thống kê sơ bộ đến nay, cả nước có khoảng 5.000 tòa nhà chung cư; trong đó tập trung chủ yếu tại thành phố Hà Nội và TPHCM. Tuy nhiên, quá trình cư dân chuyển vào sinh sống ở các chung cư đã và đang phát sinh nhiều vấn đề bất cập, ảnh hưởng đến niềm tin của cư dân đối với môi trường sống ở chung cư.

Thực tế cho thấy, các dịch vụ quản lý nhà chung cư ở các đô thị Việt nam vẫn còn nhiều bất cập. Sự phát triển các nhà chung cư cao tầng tại các đô thị lớn Việt Nam cũng đã và đang đặt ra những vấn đề về quản lý các dịch vụ nhà chung cư để đảm bảo cuộc sống cho người dân. Mặc dù các tòa nhà chung cư cao tầng có thể cung cấp đủ căn hộ có đủ tiện nghi và có các tiện ích kèm theo, nhưng cũng xuất hiện ngày càng nhiều các vấn đề và nguy cơ dẫn đến sự không hài lòng của cư dân sống ở các khu chung cư. Các vấn đề và nguy cơ chính, có thể xuất hiện trong các khu nhà chung cư như hỏa hoạn, vấn đề sửa chữa và bảo dưỡng, vấn đề vệ sinh môi trường và những vấn đề khác. Những vấn đề này ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe và cuộc sống của cư dân trong các tòa nhà, dẫn đến chi phí duy trì, bảo dưỡng tòa nhà lớn. Trong thực tế, các dịch vụ quản lý các khu nhà chung cư đa sở hữu đang có nhiều hạn chế như dịch vụ chậm trễ, chi phí cao, chất lượng quản lý vận hành kém, số lượng đơn khiếu nại cao và thời hạn giải quyết khiếu nại của người dân còn chậm trễ kéo dài.

Cho đến nay, tại Việt Nam đã có một số công trình nghiên cứu về dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư, về các quy định quản lý nhà chung cư trong văn bản quy phạm pháp luật; về những bất cập

xảy ra giữa cư dân và ban quản lý hoặc chủ đầu tư toà nhà cao tầng; cũng như một số nghiên cứu đề xuất các mô hình quản lý nhà chung cư như lập ra Ban quản trị, mô hình công ty quản lý vận hành nhà chung cư. Tuy nhiên, các nghiên cứu về sự hài lòng của dân cư đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư chưa có nhiều và thường là các nghiên cứu về sự hài lòng của cư dân sống tại một chung cư cụ thể. Các hoạt động quản lý vận hành, mô hình quản lý và quy chế quản lý hoạt động cung cấp các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng cho cư dân chưa được nghiên cứu đầy đủ, toàn diện. Hơn nữa, một số chủ đầu tư nhà chung cư mới chỉ chú trọng đến việc thu lợi nhuận từ việc bán căn hộ mà chưa quan tâm đến nghĩa vụ sau bán hàng là cung cấp dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư chuyên nghiệp.

Do đó, yêu cầu về nâng cao chất lượng các dịch vụ quản lý vận hành tòa nhà chung cư để duy trì và phát triển loại hình nhà chung cư cao tầng ngày càng trở nên cần thiết ở các đô thị Việt Nam. Vì vậy, thực tiễn quản lý vận hành nhà chung cư tại Việt Nam đặt ra yêu cầu cấp bách cần nghiên cứu đánh giá tác động của chất lượng các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tới sự hài lòng của dân cư nhằm cải tiến hoạt động quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng của các tổ chức/ban quản lý tòa nhà.

Như vậy là từ cả về lý thuyết lẫn thực tiễn quản lý nhà chung cư tại Việt Nam, việc nghiên cứu tác động của chất lượng các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tới sự hài lòng của dân cư là yêu cầu cấp thiết. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp phát hiện những hạn chế trong hoạt động quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng của các tổ chức quản lý nhà chung cư hiện nay tại các đô thị Việt Nam. Từ các lý do nêu trên, tác giả lựa chọn đề tài *"Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tới sự hài lòng của cư dân: nghiên cứu tại Hà Nội và Hải Phòng"* để làm luận án tiến sỹ kinh tế.

Ý nghĩa của luận án này nằm trong việc khám phá các biến số chất lượng các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đa sở hữu có tác động đến sự hài lòng của cư dân. Xác định mối quan hệ giữa tổ chức quản lý nhà chung cư, hiệu suất và chất lượng thực hiện dịch vụ quản lý vận hành với sự hài lòng của cư dân. Hiểu được mối quan hệ giữa các yếu tố chính này có thể cho phép các tổ chức quản lý nhà chung cư thực hiện các hoạt động có thể có tác động tích cực đến sự hài lòng của dân cư sống trong các khu chung cư của họ.

Kết quả nghiên cứu của luận án sẽ bổ sung thêm kiến thức về chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư và sự hài lòng của cư dân sống trong các chung cư cao tầng đa sở hữu; đóng góp những phát hiện mới cả về lý thuyết và thực tiễn trong quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng ở các đô thị Việt Nam.

1.2 Mục tiêu nghiên cứu của luận án

Mục tiêu tổng quát: Đánh giá tác động của chất lượng các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư của tổ chức quản lý nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân đang sinh sống tại các nhà chung cư đa sở hữu.

Các nhiệm vụ nghiên cứu cụ thể của luận án là:

- Xây dựng cơ sở lý thuyết về ảnh hưởng của chất lượng các yếu tố quản lý vận hành nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân;

- Đo lường sự hài lòng của cư dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư do các tổ chức dịch vụ quản lý nhà chung cư cung cấp;

- Đo lường ảnh hưởng của chất lượng các yếu tố quản lý vận hành nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân tại một số chung cư đa sở hữu trên địa bàn Hà Nội và Hải Phòng;

- Đánh giá ảnh hưởng của chất lượng các yếu tố quản lý vận hành nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân dưới ảnh hưởng của 2 biến điều tiết là thu nhập và thời gian sống ở chung cư;

- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư cho các tổ chức quản lý nhà chung cư tại các đô thị Việt Nam.

1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.3.1. Đối tượng nghiên cứu

Sự hài lòng của cư dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư; chất lượng các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân đối với các tổ chức quản lý nhà chung cư; các vấn đề trong quản lý vận hành nhà chung cư có ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân sống trong các chung cư ở các đô thị Việt Nam.

1.3.2. Phạm vi nghiên cứu

- *Về đối tượng khảo sát:* Nghiên cứu tập trung khảo sát các đối tượng, bao gồm:

+ Dân cư đang sinh sống tại một số nhà chung cư cao tầng đa sở hữu. Các nhà chung cư cao tầng lựa chọn nghiên cứu thuộc cấp độ là các chung cư có chất lượng bậc trung và bình dân, đã có ban quản lý nhà chung cư chịu trách nhiệm quản lý vận hành.

+ Một số cán bộ của các Ban quản lý tòa nhà chung cư cao tầng.

- *Về mặt không gian:* Luận án nghiên cứu sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tại một số nhà chung cư đa sở hữu trên địa bàn thành phố Hà Nội và Hải Phòng.

- *Về mặt thời gian:* Nghiên cứu dữ liệu thứ cấp trong 5 năm gần đây. Khảo sát thu thập dữ liệu sơ cấp tiến hành trong năm 2020 – 2021.

1.4 Phương pháp và quy trình nghiên cứu của luận án

Mục tiêu của luận án này là nghiên cứu sự hài lòng của cư dân sống trong các chung cư, tác động của chất lượng các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành chung cư của các tổ chức quản lý nhà chung cư tới sự hài lòng của cư dân. Vì vậy, NCS đã xác định quy trình và phương pháp nghiên cứu nhằm thu thập được dữ liệu và phân tích được dữ liệu phục vụ cho các mục tiêu là kết hợp nghiên cứu định tính và định lượng cả hai đối tượng là cư dân và các nhà quản lý chung cư. (Nội dung cụ thể của phương pháp nghiên cứu được trình bày ở chương 3).

Quy trình nghiên cứu của luận án được xác định bao gồm:

Bước 1: Tổng quan nghiên cứu và xác định mô hình nghiên cứu

Từ vấn đề nghiên cứu đã xác định, NCS thu thập và tham khảo các công trình nghiên cứu liên quan đến sự hài lòng của cư dân về nhà ở, sự hài lòng về dịch vụ nhà chung cư, về các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư; các yếu tố chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng tác động đến sự hài lòng của cư dân. Từ kết quả tổng quan đó, NCS xây dựng cơ sở lý thuyết cho vấn đề nghiên cứu của luận án, xác lập mô hình nghiên cứu lý thuyết, các mối quan hệ giữa các biến trong mô hình và giả thuyết nghiên cứu.

Bước 2: Nghiên cứu định tính và định lượng giai đoạn 1

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, trong luận án này NCS kết hợp hai phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng theo 2 giai đoạn.

Nghiên cứu định tính là nghiên cứu nhằm khám phá ra các lý thuyết khoa học, dựa vào các nghiên cứu trước đây. Ở giai đoạn 1, mục tiêu nghiên cứu định tính là xác định những yếu tố và tiêu chí quan trọng ảnh hưởng đến đến sự hài lòng của dân cư đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư. Phỏng vấn cư dân và cán bộ quản lý chung cư để lựa chọn các tiêu chí đánh giá chất lượng các dịch vụ quản lý vận hành chung cư là rất cần thiết cho nghiên cứu luận án. Kết quả nghiên cứu định tính đã giúp NCS xác định được những yếu tố và tiêu chí đo lường sự hài lòng của dân cư và các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

Nghiên cứu định lượng – giai đoạn 1: Từ bảng hỏi được xây dựng sau nghiên cứu định tính, NCS tiến hành nghiên cứu định lượng để xác định các yếu tố cần thu thập thông tin đánh giá từ cư dân, phục vụ thiết kế bảng hỏi khảo sát theo mô hình nghiên cứu chính thức. Ở giai đoạn này, mẫu nghiên cứu được lựa chọn từ phương pháp lấy mẫu thuận tiện, dữ liệu được thu thập trực tiếp bằng bảng hỏi cư dân tại các nhà chung cư. Kết quả nghiên cứu giai đoạn 1 sẽ là căn cứ để điều chỉnh, bổ sung bảng hỏi cho nghiên cứu định lượng chính thức.

Bước 3: Nghiên cứu định tính và định lượng giai đoạn 2

Nghiên cứu định lượng nhằm thu thập thông tin theo mô hình nghiên cứu: NCS thực hiện khảo sát bằng bảng hỏi trực tiếp và qua online tới các cư dân sống trong một số chung cư cao tầng đã lựa chọn ở Hà Nội và Hải Phòng, trong đó, phần lớn là khảo sát trực tiếp cư dân tại một số chung cư. Dữ liệu thu thập được trong giai đoạn nghiên cứu định lượng chính thức sẽ được phân tích bằng phần mềm SPSS 22. Các kỹ thuật kiểm định độ tin cậy của thang đo, mức độ phù hợp của mô hình được sử dụng.

Tiếp theo, nghiên cứu định tính với loại hình nghiên cứu hành động được NCS sử dụng, với kỹ thuật phỏng vấn sâu cư dân và cán bộ quản lý chung cư để xác nhận các kết quả khảo sát định lượng và tìm hiểu các nguyên nhân của kết quả nghiên cứu.

Bước 4: Tổng hợp kết quả nghiên cứu và bình luận

NCS phân tích các kết quả nghiên cứu thu được bao gồm cả kết quả nghiên cứu định lượng và định tính giai đoạn 2. Từ đó. NCS đưa ra các kết luận về kiểm định các giả thuyết thống kê và kiểm tra tính phù hợp của mô hình nghiên cứu. Qua bình luận, NCS đề xuất các giải pháp và kiến nghị cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ quản lý nhà chung cư cao tầng và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan.

1.5 Cấu trúc của luận án

Chương 1: Giới thiệu nghiên cứu

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương 5: Kết luận và các hàm ý quản trị

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Lý thuyết về nhà chung cư cao tầng và quản lý vận hành nhà chung cư

2.1.1 Khái niệm về nhà chung cư cao tầng

Nhà chung cư cao tầng là mô hình nhà ở phổ biến ở các thành phố, nơi mà mật độ dân số cao. Một tòa nhà chung cư cao tầng có thể được định nghĩa là công trình xây dựng thẳng đứng trên diện tích đất với nhiều căn hộ của cư dân, có phần sở hữu riêng, phần sở hữu chung và hệ thống công trình hạ tầng sử dụng chung. Một khu chung cư cao tầng bao gồm các tòa nhà hiện đại cùng loại, được xây dựng theo quy hoạch, được phát triển cho mục đích cung cấp nhà ở cho dân cư và thuộc sở hữu của cá nhân hoặc tổ chức - công cộng hoặc tư nhân.

2.1.2 Khái niệm về dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng

Dịch vụ nhà chung cư là khái niệm chỉ toàn bộ các dịch vụ cung cấp cho các cư dân sống trong chung cư cao tầng để bảo đảm cuộc sống của cư dân và gia đình. Các dịch vụ chung cư cao tầng bao gồm: các dịch vụ cung cấp tiện ích như cấp nước, điện, đường vào, hệ thống thoát nước, cơ sở xử lý rác thải cũng như sự chú ý kịp thời đến các hư hỏng công trình xây dựng và thiết bị để sửa chữa và bảo trì kịp thời.

Dịch vụ quản lý vận hành tòa nhà chung cư bao gồm toàn bộ các hoạt động quản lý vận hành nhà chung cư đảm bảo cuộc sống thoải mái cho các cư dân sống trong chung cư, như quản lý cơ sở vật chất của tòa nhà, quản lý cư dân,... Ngoài việc sử dụng và vận hành các yếu tố hữu hình, việc quản lý các tòa nhà đa sở hữu MOH cũng quan tâm đến các khía cạnh khác nhau như an ninh, sự yên tĩnh và vệ sinh môi trường.

Trong quá trình sử dụng các tòa nhà chung cư, cần có tổ chức quản lý chịu trách nhiệm cung cấp các dịch vụ cho cư dân sống trong chung cư và đảm bảo vận hành hoạt động của nhà chung cư. Quản lý nhà chung cư là "sự tích hợp các quy trình trong một tổ chức để duy trì và phát triển các dịch vụ đã thỏa thuận hỗ trợ và nâng cao hiệu quả của các hoạt động chính của nó". Việc quản lý các dịch vụ nhà chung cư bao gồm nhiều hoạt động khác nhau nhằm quản lý hiệu quả tài sản vật chất và cung cấp dịch vụ một cách hiệu quả.

2.1.3 Các hình thức tổ chức quản lý nhà chung cư cao tầng

Trên thực tế, các nhà chung cư cao tầng đa sở hữu đã và đang được quản lý vận hành theo 3 kiểu mô hình tổ chức quản lý khác nhau.

- Hình thức chủ đầu tư trực tiếp tổ chức quản lý vận hành chung cư
- Hình thức ban quản trị chung cư thuê doanh nghiệp chuyên nghiệp quản lý vận hành toàn bộ các dịch vụ của chung cư.
- Hình thức ban quản trị chung cư thuê quản lý vận hành chung cư theo từng nhóm dịch vụ riêng biệt

2.2 Lý thuyết về sự hài lòng của cư dân và các yếu tố tác động đến sự hài lòng của cư dân đối với nhà chung cư

2.2.1 Khái niệm chung về sự hài lòng

Từ 'sự hài lòng' được Từ điển Oxford định nghĩa là "sự đáp ứng mong muốn, kỳ vọng hoặc nhu cầu của một người, hoặc niềm vui bắt nguồn từ điều này" (Từ điển Oxford, 2017). Sự hài lòng được coi là mức độ đánh giá hoặc phản hồi của người tiêu dùng về một sản phẩm hoặc dịch vụ có đáp ứng mong đợi của họ không.

2.2.2 Mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng

Nghiên cứu của Willard Hom (2000) về sự hài lòng của khách hàng đã chia sự hài lòng thành 2 mô hình: mô hình vĩ mô và mô hình vi mô. Trong đó, mô hình vĩ mô sử dụng khái niệm sự hài lòng của khách hàng trong sự tác động, liên kết với một mạng lưới các khái niệm có liên quan như: giá trị, chất lượng, hành vi phàn nàn và sự trung thành; còn mô hình vi mô xem xét các yếu tố cấu thành nên sự hài lòng của khách hàng như: sự mong đợi, tính công bằng, sự tiếc nuối…

2.2.3 Sự hài lòng của cư dân

Sự hài lòng về nhà ở

Sự hài lòng về nhà ở là một khái niệm phức tạp, và các nhà nghiên cứu đã và đang sử dụng một số khái niệm có ý nghĩa khác nhau: sự hài lòng về nơi ở (RS), sự hài lòng về nhà ở (HS). Sự hài lòng về nhà ở là một thành phần của sự hài lòng về nơi ở (nói cách khác sự hài lòng về nơi ở có nghĩa rộng hơn). Sự hài lòng về nhà ở là mức độ hài lòng được thể hiện bởi một người hoặc một thành viên trong gia đình về tình trạng nhà ở thực tế (Abolade và cộng sự, 2014).

Sự hài lòng của cư dân về nhà chung cư

Các nghiên cứu về mức độ hài lòng của cư dân đối với môi trường chung cư đã chỉ ra các mối quan hệ phức tạp giữa mức độ hài lòng và các đặc điểm cá nhân, thể chất và xã hội của cư dân (Sam và cộng sự, 2012).

Các nhà nghiên cứu đồng thuận rằng sự hài lòng của cư dân về nhà chung cư là một khái niệm phức tạp, cần đo lường đa chiều. Sự hài lòng của cư dân cũng được phản ánh như một phép đo mức độ đầy đủ của môi trường sống được người dân đánh giá. Bản thân căn hộ chung cư không phải là yếu tố duy nhất của sự hài lòng của cư dân; nó chỉ là một phần của hệ thống lớn thiết lập khả năng sinh sống của dân cư (Amerigo và Aragones, 1990; Mridha 2015). Varady và Carrozza (2000) đã xác định bốn nhóm yếu tố có tác động đến sự hài lòng của cư dân: các yếu tố cá nhân của cư dân; sự hài lòng với căn hộ chung cư; sự hài lòng với các dịch vụ quản lý vận nhà chung cư được cung cấp; hài lòng với toàn bộ các dịch vụ cư dân phải trả tiền; và sự hài lòng với các đặc điểm của khu vực lân cận.

2.2.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân sống trong chung cư

Trong những năm qua đã có các nghiên cứu về sự hài lòng của cư dân sống trong các nhà chung cư. Các nghiên cứu đều nhất trí rằng sự hài lòng của cư dân được gắn kết với các nhóm yếu tố: đặc điểm của môi trường và cư dân; niềm tin, nhận thức và nguyện vọng chủ quan của cư dân (Galster 1987). Môi trường dân cư là nơi người cư ngụ có thói quen dành phần lớn thời gian của họ và nó được đánh giá khác nhau giữa các cư dân. Luận án đã tổng quan về 6 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng tổng thể của cư dân đối với chung cư.

- *Các đặc điểm vật lý của căn hộ*
- *Các đặc điểm của khu vực lân cận*
- *Đặc điểm của cư dân*
- *Môi trường xã hội*
- *Đặc điểm của các tiện ích*
- *Các yếu tố quản lý vận hành nhà chung cư*

Luận án tập trung vào nghiên cứu tác động của các yếu tố quản lý vận hành nhà chung cư là các biến số ảnh hưởng rất quan trọng đến sự hài lòng của cư dân sinh sống tại các chung cư cao tầng. Để giải quyết khoảng trống nghiên cứu này, luận án sẽ xác định và đo lường tác động của yếu tố về chất lượng dịch vụ quản lý vận hành do ban quản lý chung cư cung cấp đến sự hài lòng của cư dân.

2.3 Tác động của chất lượng các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân

2.3.1 Chất lượng dịch vụ và đo lường chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là những gì mà khách hàng cảm nhận được. Chất lượng dịch vụ dựa vào sự nhận thức hay sự cảm nhận của khách hàng về những nhu cầu cá nhân của họ. Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ được trình bày trong luận án bao gồm:

- *Mô hình SERVQUAL (Parasuraman, 1988)*
- *Mô hình Servperf của Cronin và Taylor (1992)*
- *Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000)*

Chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng (Cronin và Taylor, 1992; Yavas et al, 1997; Ahmad và Kamal, 2002). Do đó, muốn nâng cao sự hài lòng khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ tương hỗ chặt chẽ với nhau. Mối quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng.

2.3.2 Tổng quan các công trình nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của cư dân

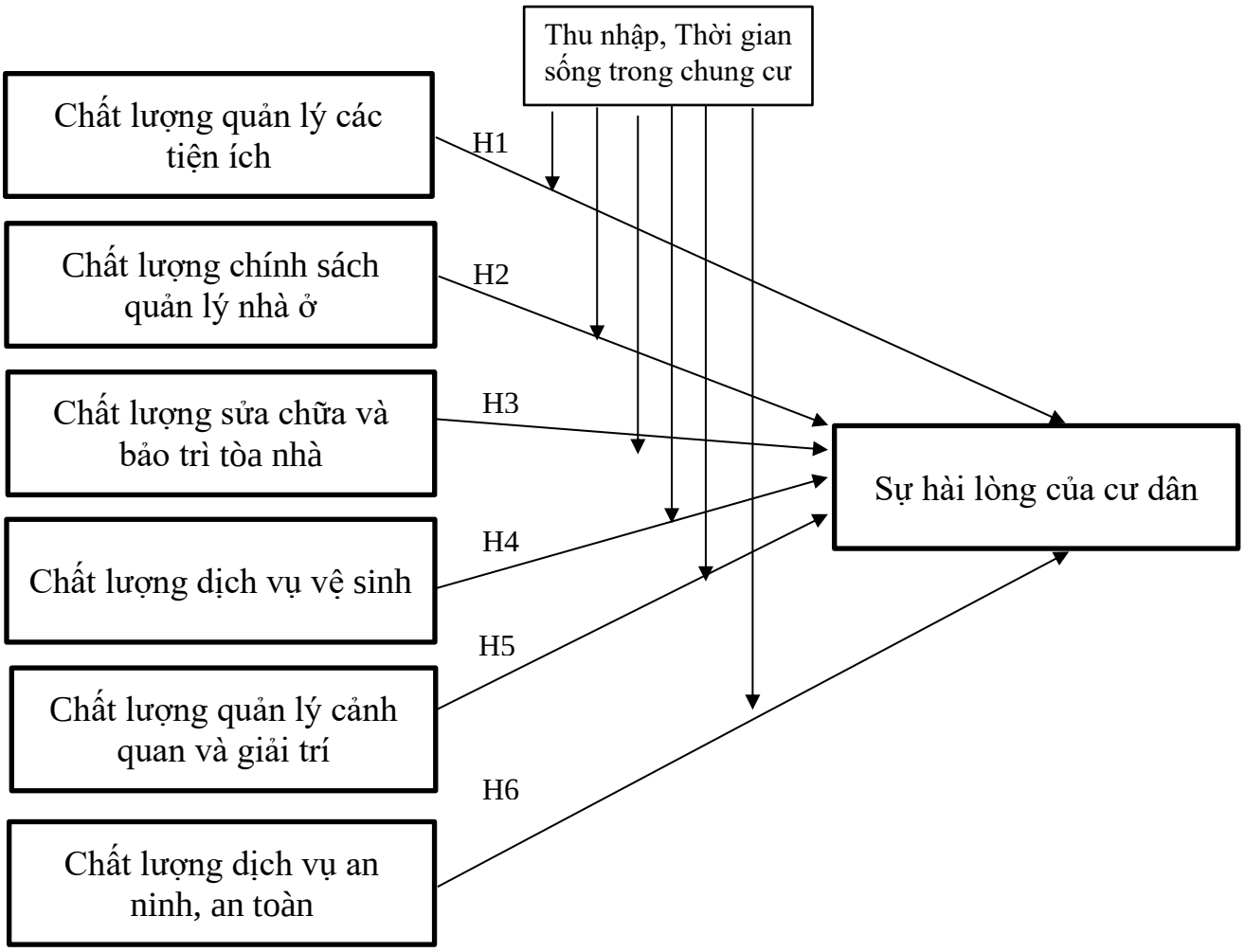
Trên thế giới có nhiều công trình nghiên cứu về mối quan hệ giữa sự hài lòng của cư dân và chất lượng dịch vụ quản lý chung cư. Luận án kế thừa một số nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tới sự hài lòng của cư dân; lựa chọn các thang đo phù hợp để đo lường các yếu tố chất lượng quản lý vận hành nhà chung cư do các tổ chức quản lý dịch vụ chung cư cung cấp cho cư dân và hình thành các giả thuyết nghiên cứu.

2.3.3 Mô hình nghiên cứu về tác động của chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tới sự hài lòng của cư dân

Luận án dựa trên mô hình nghiên cứu do Lai phát triển (2010) để phát triển mô hình nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng các yếu tố quản lý vận hành nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân trong các chung cư cao tầng đa sở hữu ở Hà Nội và Hải Phòng. Các biến số tác động được xác định dựa trên các thuộc tính thành phần của mỗi biến số là các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

2.3.4 Các yếu tố chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân và giả thuyết trong mô hình nghiên cứu

Các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành chung cư bao gồm: quản lý nhà ở, sửa chữa và bảo trì, an ninh, vệ sinh, cảnh quan và giải trí, quản lý các tiện ích. Cụ thể, luận án nghiên cứu ảnh hưởng của 6 biến số chất lượng quản lý vận hành nhà chung cư tới sự hài lòng của cư dân, với các giả thuyết:



Hình 2.4: Mô hình nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân ở chung cư

H1: Chất lượng quản lý các tiện ích có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

H2: Chất lượng chính sách quản lý nhà chung cư của ban quản lý nhà chung cư có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân về dịch vụ quản lý vận hành chung cư

H3: Chất lượng quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành chung cư.

H4: Chất lượng quản lý vệ sinh có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành chung cư.

H5: Chất lượng quản lý an ninh an toàn có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

H6: Chất lượng quản lý cảnh quan và giải trí có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư.

Hai biến điều tiết trong mô hình nghiên cứu, bao gồm: thời gian sống trong chung cư cao tầng và thu nhập bình quân của gia đình cư dân.

CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Luận án lựa chọn sử dụng đồng thời cả phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng để thực hiện các mục tiêu nghiên cứu. Phương pháp nghiên cứu định tính được sử dụng trong giai đoạn 1 của tiến trình nghiên cứu định lượng để phục vụ xác định các biến quan sát/các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư, phát triển và đánh giá các biến quan sát dùng để đo lường các yếu tố trong mô hình nghiên cứu. NCS cũng sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng giai đoạn 1 để lựa chọn các tiêu chí/thang đo cho các yếu tố chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư và sự hài lòng của cư dân. Phương pháp nghiên cứu định lượng chính thức được sử dụng để đo lường ảnh hưởng của chất lượng các yếu tố quản lý vận hành chung cư tới sự hài lòng của cư dân. Phương pháp nghiên cứu hành động (Action research - AR) nhằm thu được dữ liệu xác nhận trực tiếp của cư dân và cán bộ ban quản lý chung cư về kết quả nghiên cứu định lượng chính thức đánh giá sự hài lòng và các yếu tố tác động đến sự hài lòng của cư dân. Kết quả nghiên cứu định tính và định lượng được kết hợp với nhau để khẳng định độ tin cậy của các kết quả nghiên cứu và để giải thích các kết quả nghiên cứu thu được cũng như phát hiện ra các nguyên nhân của các kết quả nghiên cứu thu được.

3.1 Nghiên cứu định tính và định lượng giai đoạn 1

3.1.1 Nghiên cứu định tính giai đoạn 1

Luận án đã sử dụng nghiên cứu định tính lần 1 bằng phỏng vấn cư dân và nhà quản lý chung cư nhằm xác định mức độ phù hợp của các biến số và giả thuyết trong mô hình nghiên cứu, đồng thời lựa chọn và xác định các biến quan sát dùng để đo lường các biến số trong mô hình nghiên cứu. Vì vậy, tác giả đã xác định và thực hiện phỏng vấn định tính với 2 nhóm: những cư dân và cán bộ quản lý vận hành nhà chung cư.

3.1.2 Nghiên cứu định lượng giai đoạn 1

Tác giả đã tổng hợp các yếu tố phát hiện qua nghiên cứu định tính để xây dựng bảng hỏi thu thập thông tin lựa chọn các yếu tố quan trọng từ khảo sát một mẫu cư dân. Bảng câu hỏi này đã được chuẩn bị và tinh chỉnh thông qua đánh giá tài liệu và thảo luận với các cán bộ của các ban quản lý chung cư, giám sát bảo trì, chủ đầu tư và cư dân. Bảng câu hỏi được phân phát cho một số cư dân sống trong các nhà chung cư được lựa chọn để nghiên cứu. Tổng cộng 200 bảng câu hỏi đã được phân phát và nhận được 180 phiếu trả lời hợp lệ. Người trả lời được yêu cầu chọn các biến ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ với một loạt các khía cạnh của dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư bao gồm yếu tố chung về quản lý nhà ở, an ninh, vệ sinh, sửa chữa và bảo trì, quản lý các tiện ích, cảnh quan và giải trí.

Phương pháp này sử dụng bảng hỏi thu thập ý kiến của cư dân về các biến quan sát đo lường từng yếu tố dịch vụ quản lý vận hành chung cư. Kết quả khảo sát đã giúp xác định danh sách do cư dân tạo đã được sử dụng để hỗ trợ tác giả xác định các biến số có tác động đến sự hài lòng của cư dân sống ở chung cư.

3.2 Nghiên cứu định lượng chính thức (giai đoạn 2)

Cả hai loại nghiên cứu định lượng: thống kê mô tả và phân tích tương quan, đều được sử dụng trong luận án. Thiết kế tương quan và phân tích hồi quy khám phá mối quan hệ giữa chất lượng các khía cạnh của dịch vụ quản lý vận hành các khu chung cư với sự hài lòng của cư dân với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư bằng cách áp dụng phân tích thống kê. Điều này có nghĩa là để kiểm tra xem liệu sự tăng hay giảm của một biến độc lập có tương ứng với sự tăng hay giảm của sự hài lòng của cư dân (biến phụ thuộc) hay không. Tuy nhiên, một thiết kế tương quan không quan tâm đến nguyên nhân và kết quả và do đó, chủ yếu là quan sát về mặt thu thập dữ liệu. Thống kê mô tả tìm cách xác định phép đo các hành vi và thuộc tính thông qua quan sát. Phương pháp tiếp cận định lượng này liên quan đến việc yêu cầu cư dân đánh giá chất lượng các khía cạnh của dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư. Kết quả phân tích thống kê cho thấy mối quan hệ giữa sự hài lòng của cư dân với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư của cả nhà thầu bảo trì lẫn ban quản lý chung cư.

3.2.1 Thiết kế bảng câu hỏi

Thang đo và cấu trúc bảng câu hỏi

Luận án này nghiên cứu sự hài lòng của cư dân đối với chất lượng dịch vụ quản lý nhà chung cư, trong đó tập trung khảo sát tác động của chất lượng các yếu tố quản lý vận hành chung cư do ban quản lý nhà chung cư cung cấp tới tới sự hài lòng của cư dân. Dựa trên các biến quan sát tham khảo từ các công trình nghiên cứu đã có và trực tiếp từ kết quả nghiên cứu định tính và định lượng giai đoạn 1, tác giả đã thiết kế bảng câu hỏi phục vụ khảo sát định lượng chính thức.

3.2.2 Chọn mẫu và thực hiện thu thập dữ liệu

Tất cả dữ liệu thu thập được trong cuộc khảo sát này được thực hiện từ cư dân sống ở một số khu chung cư tại Hà Nội và Hải Phòng. Trong số 400 bảng câu hỏi được phân phát cho cư dân, tác giả đã thu được 368 bản, chiếm 92 %. Tổng số bảng câu hỏi hữu ích được sử dụng là 322 bảng, đại diện cho tỷ lệ trả lời chung là khoảng 80,5 %.

3.2.3 Phân tích dữ liệu

Dữ liệu chính được thu thập từ các bảng câu hỏi khảo sát các cư dân sống trong các chung cư. Sau đó, dữ liệu của bảng câu hỏi được nhập lại vào phần mềm Statistical Package for Social Science (SPSS). Trong nghiên cứu này, dữ liệu được phân tích bằng cách sử dụng phần mềm SPSS 22.

3.3 Nghiên cứu định tính xác nhận

Phương pháp định tính giai đoạn 2 sau nghiên cứu định lượng là phương pháp nghiên cứu hành động được thực hiện vẫn bằng phỏng vấn trực tiếp 15 cư dân và 5 cán bộ của các ban quản lý nhà chung cư cao tầng (những người đã thực hiện phỏng vấn từ giai đoạn 1) để xác nhận các kết quả nghiên cứu định lượng về sự hài lòng của cư dân và mức độ tác động của chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tới sự hài lòng của dân cư.

Những cư dân và cán bộ ban quản lý chung cư tham gia nghiên cứu cung cấp các ý kiến khách quan giúp tác giả khẳng định sự phù hợp của mức độ tác động của các yếu tố dịch vụ thành phần trong quản lý vận hành chung cư tới sự hài lòng của cư dân. Các cán bộ của ban quản lý chung cư được tham vấn về kết quả đánh giá các hoạt động thành phần của dịch vụ quản lý vận hành và những

vấn đề đặc thù trong quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng đa sở hữu mà họ là những người đang chịu trách nhiệm thực hiện.

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Kết quả kiểm định mô hình và các thang đo

Để kiểm nghiệm giá trị phân biệt của tất cả các khái niệm đã được sử dụng, dưới đây nghiên cứu sẽ sử dụng mô hình tới hạn (Saturated Model). Mô hình tới hạn là mô hình mà trong đó các khái niệm nghiên cứu được tự do quan hệ với nhau (Anderson và Gerbing, 1988), vì vậy nó có độ tự do thấp nhất.

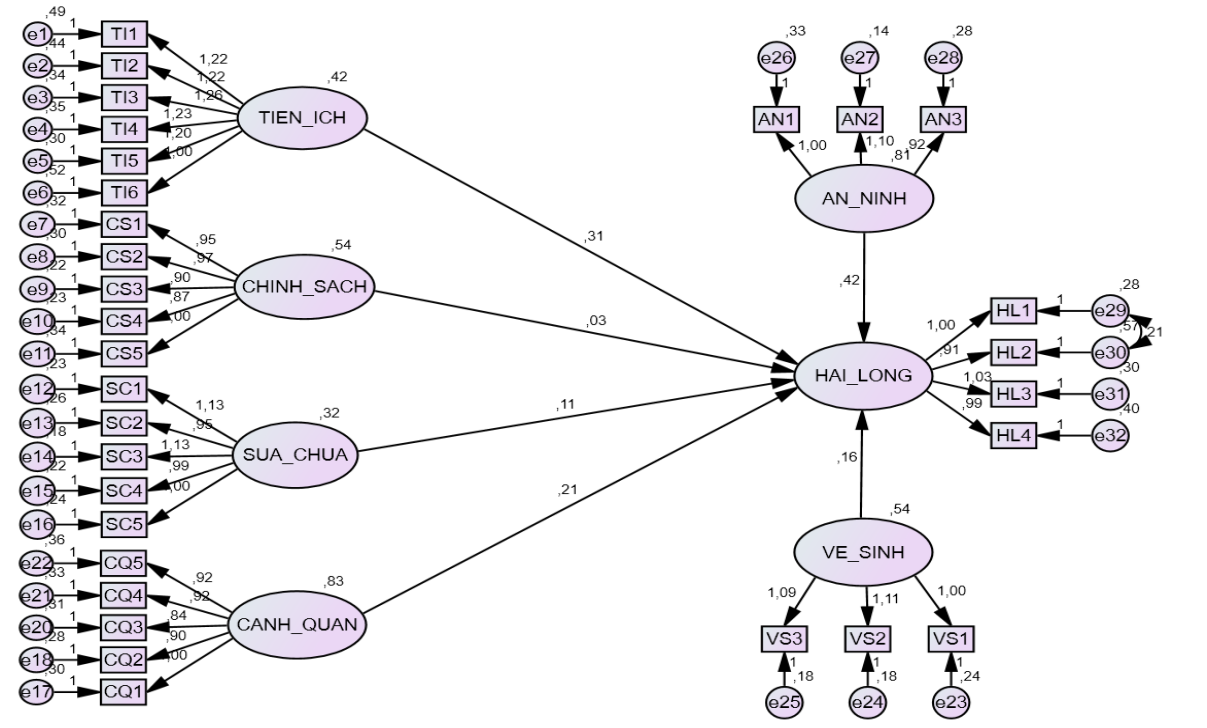
Phân tích CFA cho mô hình đo lường 7 khái niệm được thực hiện trên phần mềm AMOS 22.0. Kết quả cho thấy mô hình có 405 bậc tự do, Chi-square = 1438,627; df = 405; P = ,000; Chi-square/df = 3,552; GFI = .817; TLI = .867; CFI = .884; RMSEA = .070. Như vậy mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường hay tương thích với dữ liệu thị trường (Hair và cộng sự, 2010).

Ý nghĩa của các biến giải thích cho từng nhân tố được thể hiện qua bảng trọng số chưa chuẩn hóa, trong đó giá trị P-value của các biến giải thích của từng nhân tố trong mô hình đều có giá trị bằng 0 (nhỏ hơn mức ý nghĩa 0.05). Vì vậy, đảm bảo ý nghĩa của các biến giải thích trong mô hình.

4.2. Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu

4.2.1. Kiểm định mô hình nghiên cứu

Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) ta nhận được kết quả kiểm định dưới đây:



Hình 4.2: Kết quả phân tích (SEM) mô hình nghiên cứu lý thuyết chưa chuẩn hóa

Kết quả ước lượng cho ta thấy các mối quan hệ đều có ý nghĩa thống kế (P<5%); ngoại trừ mối quan hệ giữa Chất lượng chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư với sự hài lòng không có ý nghĩa thống kê (P>5%), số liệu ở bảng 4.9.

4.2.2. Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Các giả thuyết H1, H3, H4, H5, H6 ứng với tình huống các hệ thống dịch vụ quản lý tòa nhà chung cư trên địa bàn Hà Nội và Hải Phòng đều được chấp nhận.

Bảng 4.11: Kết luận về các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Hệ số ảnh hưởng	Hệ số Sig	Kết quả kiểm định
H1: Chất lượng quản lý các tiện ích có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư	,415	.000	Chấp nhận
H2: Chất lượng chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân về dịch vụ quản lý vận hành chung cư	,042	.324	Bác bỏ
H3: Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành chung cư	,129	.003	Chấp nhận
H4: Chất lượng quản lý dịch vụ An ninh có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư	,775	.000	Chấp nhận
H5: Chất lượng quản lý Vệ sinh có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành chung cư	,237	.000	Chấp nhận
H6: Chất lượng quản lý cảnh quan và giải trí có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư.	,391	.000	Chấp nhận

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp

4.2.3. Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của cư dân theo biến điều tiết (Thời gian sinh sống và Thu nhập của cư dân)

Phân tích đa nhóm theo thời gian sinh sống

Kết quả mô hình khả biến được chọn và cho phép kết luận có sự khác nhau giữa thời gian sinh sống trong việc đánh giá tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của cư dân sinh sống trong các tòa nhà chung cư.

Bảng 4.13: Sự khác biệt giữa các nhóm khác nhau trong biến thời gian sinh sống

			Nhóm sinh sống từ 3 năm trở xuống		Nhóm sinh sống trên 3 năm	
			Estimate	P	Estimate	P
HAI_LONG	<---	TIEN_ICH	,188	***	,257	***
HAI_LONG	<---	CHINH_SACH	,352	***	-,805	***

HAI_LONG	<---	SUA_CHUA	,024	**,583**	1,378	***
HAI_LONG	<---	CANH_QUAN	,151	***	,043	**,399**
HAI_LONG	<---	VE_SINH	,060	**,075**	-,089	**,116**
HAI_LONG	<---	AN_NINH	,458	***	,682	***

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp

Có sự khác biệt về các yếu tố tác động và mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của cư dân ở chung cư trên địa bàn Hà Nội và thành phố Hải Phòng. Sự hài lòng của nhóm sinh sống thời gian từ 3 năm trở xuống phụ thuộc chủ yếu vào Chất lượng quản lý dịch vụ An ninh, Chất lượng chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư, Chất lượng quản lý các tiện ích và Chất lượng quản lý cảnh quan và giải trí. Chất lượng quản lý vệ sinh không ảnh hưởng đến sự hài lòng.

Sự hài lòng của nhóm sinh sống từ 3 năm trở lên phụ thuộc chủ yếu vào Chất lượng dịch vụ An ninh, Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì tác động mạnh hơn so với nhóm sinh sống thời gian từ 3 năm trở xuống. Chất lượng dịch vụ vệ sinh, Cảnh quan và giải trí không ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhóm này.

Phân tích đa nhóm theo mức thu nhập của cư dân

Số liệu phân tích trên cho thấy cả hai nhóm mô hình bất biến và khả biến từng phần của hai nhóm mức thu nhập của cư dân đều phù hợp với dữ liệu thực tế. Kết quả kiểm định sự khác biệt các chỉ tiêu tương thích giữa mô hình bất biến và khả biến từng phần (Bảng 4.13) cho thấy sự khác biệt giữa hai mô hình có ý nghĩa thống kê (p = 0,000 < 0,05). Vì thế, mô hình khả biến được chọn và cho phép kết luận có sự khác nhau giữa mức thu nhập của cư dân trong việc đánh giá tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của cư dân sinh sống trong các tòa nhà chung cư.

Bảng 4.15: Sự khác biệt giữa các nhóm khác nhau trong biến thu nhập của cư dân

			Nhóm thu nhập dưới 16 triệu đồng/tháng		**Nhóm thu nhập từ 16 triệu đồng/tháng trở lên**	
			Estimate	**P**	**Estimate**	**P**
HAI_LONG	<---	TIEN_ICH	,296	***	,386	***
HAI_LONG	<---	CHINH_SACH	,501	***	-,519	***
HAI_LONG	<---	SUA_CHUA	-,515	***	,184	***
HAI_LONG	<---	CANH_QUAN	-,221	***	,171	***
HAI_LONG	<---	VE_SINH	1,308	***	,227	***
HAI_LONG	<---	AN_NINH	,065	**,142**	,614	***

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp

Chất lượng dịch vụ an ninh không ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhóm thu nhập dưới 16 triệu đồng/tháng, tuy nhiên yếu tố này ảnh hưởng khá mạnh đến nhóm có thu nhập từ 16 triệu đồng/tháng trở lên. Như vậy, nhóm có thu nhập càng cao càng chú ý đến vấn đề anh ninh tại chung cư. Nhóm có thu nhập dưới 16 triệu đồng/tháng hài lòng chủ yếu vào yếu tố Chất lượng chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư và yếu tố Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì.

Ngoài yếu tố tác động của yếu tố Chất lượng dịch vụ an ninh, sự hài lòng của nhóm có thu nhập từ 16 triệu đồng/tháng trở lên phụ thuộc mạnh vào yếu tố Chất lượng chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư, Chất lượng quản lý các tiện ích. Các yếu tố Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì, Chất lượng quản lý các tiện ích và Cảnh quan và giải trí ảnh hưởng không đáng kể đến sự hài lòng của nhóm này.

4.3. Thảo luận về kết quả nghiên cứu

4.3.1 Bình luận về kết quả nghiên cứu định lượng

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra mối quan hệ khá chặt chẽ giữa các yếu tố trong mô hình nghiên cứu với sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành chung cư trên địa bàn thành phố Hà Nội và Hải Phòng.

- Với hệ số tác động bằng 0,775, yếu tố "Chất lượng dịch vụ An ninh" có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của cư dân sống ở chung cư. Hơn nữa tiêu chí này được các đối tượng điều tra đánh giá khá cao với điểm số trung bình chung là 3,64 điểm. Như vậy, cư dân sống ở chung cư khá hài lòng với chất lượng dịch vụ an ninh.

- Tiếp theo là yếu tố "Chất lượng quản lý các tiện ích" tác động khá mạnh đến sự hài lòng của cư dân với hệ số tác động bằng 0,415. So với các yếu tố khác, yếu tố này được đánh giá với điểm số trung bình chung ở mức khá (3,52 điểm).

- Yếu tố "Chất lượng quản lý cảnh quan và giải trí" có mức độ tác động khá đến dự hài lòng với hệ số tác động bằng 0,391. Các nghiên cứu đều đã xác định cảnh quan và giải trí là một trong những lĩnh vực chính của dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư. Điểm trung bình chung của tiêu chí này được đánh giá ở mức khá cao với 3,54 điểm (chỉ sau tiêu chí An ninh và vệ sinh).

- Chất lượng quản lý Vệ sinh được xác định có mức độ tác động khá đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành chung cư với hệ số 0,237. Điểm trung bình chung của yếu tố này được cư dân đánh giá cao nhất với 3,72 điểm.

- Yếu tố Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì tác động không đáng kể đến sự hài lòng của cư dân sống tại chung cư với hệ số tác động 0,129. Điểm trung bình chung của yếu tố được cư dân sống tại chung cư đánh giá thấp nhất (3,30 điểm). Nhìn chung, cư dân chưa hài lòng với yếu tố Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì tại các chung cư trên địa bàn Hà Nội và Hải Phòng. Như vậy, sự nhanh chóng, tiện lợi, thường xuyên và tin cậy của dịch vụ sửa chữa, bảo trì tại chung cư chưa thuyết phục được phần đông cư dân sống chưng cư.

- Chất lượng chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư được xác định không có tác động đến sự hài lòng của cư dân về dịch vụ quản lý vận hành chung cư.

4.3.2 Kết quả nghiên cứu định tính giai đoạn sau khảo sát định lượng

Đa số cư dân được phỏng vấn đều đồng ý với kết quả nghiên cứu khảo sát với các biến số có tác động mạnh đến sự hài lòng của họ. Các cư dân đồng ý rằng các vấn đề về an ninh an toàn, chất lượng các tiện ích như điện nước, chất lượng vệ sinh luôn là những yếu tố mà họ cho là rất quan trong đối với cuộc sống của người dân trong chung cư. Lý do là vì các vấn đề quan trọng này vẫn có những trục trặc trong hoạt động quản lý vận hành các chung cư cao tầng tại đô thị Việt Nam. Khi được hỏi là tại sao cư dân còn quan tâm ít đến chất lượng hoạt động sửa chữa và bảo trì với hệ số tác động thấp thì các cư dân đều thống nhất là nguyên nhân là chung cư còn tương đối mới nên các vấn đề này chưa nghiêm trọng. Tuy nhiên, một số cư dân đã phản ánh là họ không hài lòng về các yêu cầu sửa chữa chưa đảm bảo đáp ứng chất lượng và thời gian cho cư dân. Các cư dân được phỏng vấn cũng khẳng định mức độ tác động của yếu tố "bảo trì, sửa chữa" chưa có tác động mạnh có nguyên nhân là các chung cư khảo sát mới có thời gian đưa vào sử dụng chưa quá lâu nên các yếu tố vật lý của tòa nhà cũng như cơ sở vật chất còn tương đối tốt nên cư dân chưa nhận thức được đầy đủ tầm quan trọng của công tác bảo trì tòa nhà. Tuy nhiên, đây sẽ là yếu tố quan trọng tác động mạnh đến sự hài lòng của cư dân khi các chung cư đã được sử dụng sau một số năm nhất định.

Các nhà quản lý chung cư được phỏng vấn đều xác định rằng các biến cụ thể trong mô hình nghiên cứu đều có ý nghĩa quan trọng đối với sự hài lòng của cư dân và vì vậy mô hình nghiên cứu hoàn toàn phù hợp với thực tiễn quản lý nhà chung cư tại Việt nam. Bốn cán bộ quản lý nhà chung cư đồng ý mạnh mẽ và một người đồng ý chất lượng quản lý an ninh an toàn và quản lý các tiện ích đúng là 2 yếu tố có ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng của cư dân. Lý do là người dân rất quan tâm đến việc đảm bảo an ninh an toàn cho nơi ở của họ. Nguyên nhân cũng xuất phát từ tình trạng an ninh an toàn ở các đô thị hiện đang có những vấn đề chưa ổn. Ngoài ra, ba người trong số họ đồng ý và một người khác đồng ý mạnh mẽ rằng chất lượng quản lý cảnh quan và giải trí cũng có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của cư dân. Cả 5 cán bộ quản lý đều cho rằng chất lượng sửa chữa và bảo trì nhà chung cư cao tầng phải là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của cư dân, tuy nhiên, kết quả khảo sát định lượng đây chỉ là nhóm yếu tố quan trọng thứ 4 (hệ số tác động 0,129). Kết quả này có thể giải thích là do phần lớn các chung cư khảo sát đều mới có thời gian sử dụng còn ngắn nên công trình xây dựng cũng như cơ sở vật chất, thiết bị còn tương đối mới nên các cư dân chưa thấy tầm quan trọng của công tác sửa chữa và bảo trì. Các cán bộ quản lý chung cư đề nghị phải xác định chất lượng sửa chữa, bảo trì có ánh hưởng đặc biệt quan trọng đến sự hoạt động lâu dài của nhà chung cư và trong tương lai các ban quản lý nhà chung cư phải quan tâm đến công tác này. Các cán bộ quản lý nhà chung cư cũng xác nhận việc tăng cường kinh nghiệm và nâng cao kỹ năng của cán bộ kỹ thuật sửa chữa bảo trì sẽ dẫn đến ít khiếu nại và do đó, tăng sự hài lòng của cư dân sống trong nhà chung cư. Tất cả các cán bộ quản lý nhà chung cư đều nhất trí rằng tăng cường quản lý bảo trì là cần thiết, đặc biệt là trong việc thực hiện các nhiệm vụ như kiểm tra, bảo trì, sửa chữa và thay thế thiết bị trong quá trình vận hành chung cư.

Các nhà quản lý chung cư cũng thừa nhận trong các nguyên nhân dẫn đến chất lượng dịch vụ quản lý vận hành chung cư còn thấp có nguyên nhân xuất phát từ năng lực tổ chức quản lý của ban quản lý chung cư, năng lực và thái độ phục vụ của nhân viên, đặc biệt là nhân viên kỹ thuật sửa chữa và bảo trì. Việc đào tạo về kiến thức chuyên môn, kỹ năng cho nhân viên của các ban quản lý chung cư chưa đầy đủ, dẫn đến tình trạng thông tin chuyên môn một số nhân viên trong ban quản lý vẫn

chưa nắm vững, không thể giải đáp thắc mắc của cư dân một cách dễ hiểu và nhanh gọn, triệt để. Vấn đề phân công công việc của ban quản lý còn chồng chéo, chưa thực sự khoa học.

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

5.1. Kết luận

5.1.1. Tóm tắt kết quả nghiên cứu

Sự hài lòng của cư dân chung cư được coi là một lĩnh vực quan trọng trong quản lý, vận hành của các chung cư tại các đô thị. Đề tài nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân ở chung cư được tiếp cận và sử dụng các mô hình nghiên cứu đây được thực hiện trên thế giới, có điều chỉnh phù hợp với bối cảnh Việt Nam. Mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 6 yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân chung cư tại Hà Nội và Hải Phòng gồm: (1) Chất lượng quản lý các tiện ích, (2) Chất lượng chính sách quản lý nhà ở, (3) Chất lượng sửa chữa và bảo trì, (4) Chất lượng dịch vụ vệ sinh, (5) Chất lượng quản lý cảnh quan và giải trí, (6) Chất lượng dịch vụ an ninh an toàn.

Từ 28 biến quan sát đo lường cho 6 yếu tố tác động và 1 yếu tố về sự hài lòng với 4 biến quan sát được đưa vào kiểm định độ tin cậy của thang đo. Thông qua phân tích độ tin cậy thang đo với hệ số Cronbach Alpha cho thấy tất cả các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy cho phép vì lớn hơn 0,6 và tương quan với biến tổng của tất cả các biến đều lớn hơn 0,3.

Các thang đo đều được đưa vào phân tích nhân tố khám phá, kết quả cho thấy các thang đo đều có phương sai trích lớn hơn 50% và điểm dừng trích các yếu tố có Eigenvalue >1. Hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.5, như vậy các thang đo nghiên cứu đều đạt yêu cầu. Các nhân tố này đều được giữ nguyên so với ban đầu.

Phân tích nhân tố khẳng định CFA nhằm kiểm tra sự phù hợp của mô hình, các chỉ số kiểm định Chi-square, df, P; Chi-square/df, GFI, TLI; CFI, RMSEA đều đạt giá trị cần thiết, đạt được tính đơn hướng, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt và đảm bảo độ tin cậy, mô hình đạt hiệu lực toàn diện. Vì vậy mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

Sau đó tác giả kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu bằng phương trình cấu trúc tuyến tình SEM. Các chỉ số phân tích trong mô hình đều đạt gái trị cần thiết, đảm bảo độ tin cậy. Từ 6 giả thuyết đề xuất ban đầu, 5 giả thuyết về mối quan hệ giữa các nhân tố độc lập với biến phụ thuộc là sự hài lòng được chấp nhận vì có giá trị Sig. <0,05. Giả thuyết H2 (Chất lượng chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của cư dân về dịch vụ quản lý vận hành chung cư) bị loại vì giá trị Sig. > 0,05.

Chất lượng dịch vụ An ninh có tác động có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng, tiếp theo là yếu tố có mức độ tác động giảm dần lần lượt là Chất lượng quản lý các tiện ích, Cảnh quan và giải trí, Chất lượng Vệ sinh, Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì.

Mức hài lòng chung của cư dân về lòng tin, sự thấu hiểu và sự hỗ trợ dịch vụ cũng cần được cải thiện và thúc đẩy. Những phản hồi đánh giá mức độ hài lòng không tốt của cư dân có thể đến từ thái độ, cách làm việc và trình độ của nhân viên ban quản lý tòa nhà.

Phân tích thống kê mô tả về tình trạng các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư cho thấy thực trạng chất lượng của các yếu tố này chưa cao (chỉ xung quanh mức giữa 3 và 4). Chất lượng các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư được các cư dân chung cư đánh giá cũng khác

nhau. Với điểm số trung bình chung cao nhất là 3,72 điểm, Chất lượng Vệ sinh là yếu tố được cư dân hài lòng cao nhất. Điểm số trung bình chung thấp nhất (3,30 điểm), Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì chưa làm hài lòng cư dân chung cư. Chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư cũng chưa làm cho cư dân chung cư tại Hà Nội và Hải Phòng hài lòng. Nhìn chung, cư dân sống trong các chung cư đa sở hữu tương đối hài lòng với với vấn đề An ninh, Cảnh quan và giải trí.

Kết quả khảo sát cho thấy việc phản hồi và xử lý khiếu nại các yêu cầu từ cư dân của các ban quản lý nhà chung cư còn chậm chạp, ví dụ, xảy ra hiện tượng khiếu nại lên đến trên 4 lần về cùng một vấn đề. Điều này có thể đến từ quy trình cung cấp dịch vụ còn phức tạp, trách nhiệm phục vụ cư dân của ban quản lý chưa cao. Thực tế, quy trình xử lý các tranh chấp khiếu nại có nhiều bước, gây lãng phí thời gian và gây ra sự không hài lòng của cư dân.

Sự hài lòng của cư dân theo nhóm thời gian sinh sống và nhóm thu nhập cũng khác nhau theo các yếu tố nêu trên.

Sự hài lòng của nhóm sinh sống thời gian từ 3 năm trở xuống phụ thuộc chủ yếu vào Chất lượng dịch vụ An ninh, Chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư, Chất lượng quản lý các tiện ích, Chất lượng quản lý cảnh quan và giải trí. Chất lượng vệ sinh không ảnh hưởng đến sự hài lòng. Sự hài lòng của nhóm sinh sống từ 3 năm trở lên phụ thuộc chủ yếu vào Chất lượng dịch vụ An ninh, Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì tác động mạnh hơn so với nhóm sinh sống thời gian từ 3 năm trở xuống. Chất lượng quản lý vệ sinh, Cảnh quan và giải trí không ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhóm này.

Chất lượng dịch vụ an ninh không ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhóm thu nhập dưới 16 triệu đồng/tháng, tuy nhiên yếu tố này ảnh hưởng khá mạnh đến nhóm có thu nhập từ 16 triệu đồng/tháng trở lên. Như vậy, nhóm có thu nhập càng cao càng chú ý đến vấn đề anh ninh tại chung cư. Nhóm có thu nhập dưới 16 triệu đồng/tháng hài lòng chủ yếu vào yếu tố Chất lượng chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư và yếu tố Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì.

Ngoài yếu tố tác động của yếu tố Chất lượng dịch vụ an ninh, sự hài lòng của nhóm có thu nhập từ 16 triệu đồng/tháng trở lên phụ thuộc mạnh vào yếu tố Chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư, Chất lượng quản lý các tiện ích. Các yếu tố Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì; Chất lượng quản lý các tiện ích và Cảnh quan và giải trí ảnh hưởng không đáng kể đến sự hài lòng của nhóm này.

5.1.2. Đóng góp mới của nghiên cứu

* *Đóng góp về phương diện lý luận*

- Đã phát hiện được những vấn đề lý thuyết về dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đa sở hữu và các thách thức mà các tổ chức cung cấp dịch vụ quản lý các chung cư phải đối mặt trong bối cảnh các nước đang phát triển như Việt Nam.

- Nghiên cứu đã xây dựng được mô hình nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng các yếu tố thành phần thuộc dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân. Các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng của tổ chức quản lý chung cư bao gồm: (1) Chất lượng quản lý các tiện ích, (2) Chất lượng chính sách quản lý nhà chung cư, (3) Chất lượng quản lý sửa chữa và bảo trì,

(4) Chất lượng vệ sinh, (5) Chất lượng quản lý cảnh quan và giải trí, (6) Chất lượng an ninh an toàn. Trong đó, bổ sung các yếu tố thành phần đo lường các nhóm yếu tố này, đặc biệt là yếu tố chất lượng quản lý sửa chữa và bảo trì nhà chung cư, trong các nghiên cứu trước đó chưa được đề cập sâu. Các thang đo chất lượng các yếu tố quản lý vận hành chung cư đã được xác định qua nghiên cứu thực nghiệm đảm bảo sự phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Mô hình nghiên cứu cũng đã được bổ sung thêm 2 biến điều tiết là: thu nhập và thời gian đã sinh sống trong chung cư cao tầng của cư dân.

- Các nghiên cứu về ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của cư dân cho đến nay chủ yếu là tiếp cận theo mô hình SERVQUAL và SERVPELF, có rất ít nghiên cứu tiếp cận theo các yếu tố chất lượng các dịch vụ thành phần của dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư. Vì vậy, mô hình nghiên cứu của luận án góp phần làm phong phú thêm lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân. Hơn nữa, các yếu tố ảnh hưởng được nghiên cứu gắn với chức năng của tổ chức quản lý nhà chung cư góp phần hoàn thiện lý thuyết quản trị loại hình tổ chức kinh doanh này.

**** Đóng góp mới về phương diện thực tiễn***

- Nghiên cứu giúp các nhà quản lý, các doanh nghiệp/tổ chức quản lý chung cư cao tầng đa sở hữu hiểu được ảnh hưởng của các yếu tố quản lý vận hành đến sự hài lòng của cư dân sống tại chung cư. Đã đánh giá được mức độ tác động của chất lượng các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tới sự hài lòng của cư dân tại 2 đô thị lớn là Hà Nội và Hải Phòng. Trong đó, các yếu tố chất lượng quản lý tiện ích, quản lý an ninh an toàn, chất lượng quản lý vệ sinh là những yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của cư dân sống trong chung cư. Yếu tố chất lượng dịch vụ sửa chữa và bảo trì hiện chưa là yếu tố quan trọng nhưng trong tương lai đây là yếu tố ảnh hưởng cực kỳ quan trọng trong quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng đa sở hữu.

- Kết quả nghiên cứu cũng đã chỉ ra thực trạng mức độ chất lượng của các yếu tố quản lý vận hành của các ban quản lý chung cư, từ đó các nhà quản lý chung cư biết được yếu tố nào cư dân hài lòng và khá hài lòng để cần phát huy (Chất lượng vệ sinh, An ninh, Cảnh quan và giải trí), các yếu tố mà cư dân chưa hài lòng hoặc hài lòng ở mức độ thấp (Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì, Chính sách quản lý nhà ở của ban quản lý nhà chung cư) cần phải có giải pháp cải thiện.

- Ngoài ra kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra mức độ ảnh hưởng của các yếu tố quản lý vận hành chung cư cao tầng đến sự hài lòng của cư dân chung cư khác nhau theo các nhóm thời gian sinh sống và theo nhóm thu nhập. Kết quả này gợi ý cho ban quản lý chung cư, các đơn vị kinh doanh nhà chung cư cần có giải pháp để phân nhóm khách hàng và phát triển các hoạt động quản lý vận hành chung cư đáp ứng tốt nhất nhu cầu của từng nhóm cư dân.

- Các kết quả nghiên cứu về ảnh hưởng khác nhau của chất lượng các yếu tố quản lý vận hành chung cư đến sự hài lòng của cư dân chung cư cung cấp thông tin hữu ích cho các nhà quản lý vận hành chung cư để có thể đưa ra các giải pháp để cải tiến hoạt động quản lý vận hành nhằm tăng sự hài lòng của cư dân sống trong chung cư, góp phần phát triển nhà chung cư bền vững cho các đô thị Việt Nam.

5.2. Khuyến nghị

5.2.1. Khuyến nghị cho ban quản lý chung cư, các tổ chức kinh doanh dịch vụ quản lý nhà chung

cư tại đô thị

Các kết quả nghiên cứu này đem lại một số hàm ý cho ban quản lý vận hành nhà chung cư, các đơn vị kinh doanh liên quan đến nhà ở chung cư tại đô thị nhằm gia tăng sự hài lòng cho cư dân sống tại chung cư.

- Thứ nhất: Chú trọng đến yếu tố Chất lượng dịch vụ An ninh

Chất lượng dịch vụ An ninh là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của cư dân ở chung cư. Tại các tòa nhà chung cư cần chú trọng tuyển dụng đội ngũ bảo vệ được đào tạo bài bản trực 24/24 cùng hệ thống camera giám sát tại các vị trí như thang máy, tiền sảnh, hầm để xe, khuôn viên, đảm bảo môi trường an toàn, lành mạnh cho cư dân sinh sống.

- Thứ hai: Chú trọng đến yếu tố Chất lượng quản lý các tiện ích

Yếu tố này tác động mạnh thứ 2 đến sự hài lòng của cư dân chung cư, nhưng nhìn chung, cư dân ở chung cư hài lòng với yếu tố này ở mức độ thấp, trong đó nhiều tiêu chí đánh giá điểm số khá thấp. Cụ thể tiêu chí "Hệ thống cách âm tốt, không có tiếng ồn" cư dân ở chung cư ít hài lòng nhất. Do vậy, ban quản lý, các đơn vị kinh doanh liên quan đến chung cư cần có giải pháp cách âm hiệu quả.

- Thứ ba: Chú trọng đến yếu tố Cảnh quan và giải trí

Yếu tố này được cư dân chung cư đánh giá khá cao, tuy nhiên cũng có một số tiêu chí trong thang đo này cư dân ít hài lòng như "Các khu giải trí trong chung cư rất đa dạng", "Các khu giải trí có hệ thống cơ sở vật chất hiện đại và phục vụ tốt nhu cầu của tôi", " Không gian xanh phù hợp". Hơn nữa nhóm sinh sống từ 3 năm trở lên không hài lòng về vấn đề cảnh quan và giải trí.

- Thứ tư: Chú trọng đến yếu tố Chất lượng dịch vụ quản lý cơ sở vật chất, sửa chữa và bảo trì

Đây là yếu tố mà cư dân chung cư tại Hà Nội và Hải Phòng ít hài lòng nhất. Tại Việt Nam, theo quy định của Luật Nhà ở năm 2014, người mua chung cư sẽ phải đóng thêm 2% giá trị hợp đồng mua căn hộ để làm quỹ bảo trì chung cư. Sau khi chung cư đã đi vào hoạt động các cư dân sẽ bầu ra ban quản trị và chủ đầu tư có nghĩa vụ phải bàn giao toàn bộ số tiền này cho ban quản trị để bảo trì các hạng mục hư hỏng của tòa nhà khi đi vào hoạt động. Tuy nhiên, phí bảo trì chung cư là một trong những nguyên nhân dẫn đến nhiều vụ tranh chấp giữa chủ đầu tư và cư dân thời gian qua. Theo thống kê của Bộ Xây dựng, tại các đô thị lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, có tới 36% các vụ tranh chấp tại chung cư hiện nay là xoay quanh vấn đề chiếm dụng quỹ này, từ đó dẫn đến sự không hài lòng của cư dân sống tại các chung cư.

- Thứ năm: Chú trọng đến yếu tố Chất lượng Vệ sinh

Đây là yếu tố cư dân chung cư hài lòng nhất, tuy nhiên ban quản lý vận hành chung cư cần phát huy và tăng cường hơn nữa. Nhấn mạnh khâu tuyển dụng, đào tạo nhân viên vệ sinh. Hoặc có thể thuê các đơn vị dịch vụ vệ sinh bên ngoài đảm bảo uy tín, chất lượng.

- ***Thứ 6: Cần có chính sách và hoạt động quản lý vận hành phù hợp với các nhóm dân cư khác nhau***

Các ban quản lý vận hành nhà chung cư cần thực hiện phân nhóm cư dân sống trong chung cư theo thời gian sống trong chung cư và theo thu nhập; đồng thời xây dựng và thực thi chính sách quản

lý vận hành nhà chung cư cao tầng có tính đến sự khác biệt giữa các nhóm dân cư.

5.2.2 Một số khuyến nghị về cơ chế quản lý chung cư cao tầng

- Hoàn thiện các quy định về quản lý vận hành nhà chung cư và các hướng dẫn đi kèm cụ thể đảm bảo dễ dàng cho các khu chung cư thành lập ban quản trị và triển khai việc thuê các công ty cung cấp dịch vụ quản lý chung cư chuyên nghiệp.

- Việc quản lý vận hành nhà chung cư cao tầng đa sở hữu phức tạp vì vậy nên thúc đẩy phát triển thuê công ty chuyên nghiệp - các đại lý quản lý tài sản của bên thứ ba (PMA) tham gia cung cấp dịch vụ quản lý vận hành.

- Có chế tài đảm bảo các ban quản lý chung cư thực hiện đầy đủ các chức năng quản lý vận hành chung cư, đảm bảo tính bền vững lâu dài cho các tòa nhà chung cư.

5.2.3. Khuyến nghị cho các nghiên cứu tiếp theo

Các hạn chế của nghiên cứu

Luận án mới tập trung nghiên cứu các yếu tố thuộc dịch vụ quản lý nhà chung cư ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân sống trong chung cư ở một số chung cư điển hình trên địa bàn hai thành phố cụ thể là Hà Nội và Hải Phòng. Luận án mới chỉ khảo sát ở một số tòa nhà chung cư trung bình đa sở hữu có mô hình quản lý nhà chung cư tương đối đầy đủ, chưa nghiên cứu các chung cư giá rẻ và cao cấp, cũng chưa nghiên cứu các chung cư đơn lẻ với dịch vụ tối thiểu và các khu chung cư phức hợp do chủ đầu tư trực tiếp quản lý như các khu của Vinhomes,...

Tác giả mới chỉ đề xuất 6 yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân, như vậy có thể sử dụng các mô hình nghiên cứu có bổ sung thêm các yếu tố khác thuộc môi trường nơi ở hay thuộc đặc tính hành vi của cư dân.

Phương pháp chọn mẫu phi xác suất, lấy mẫu theo kỹ thuật thuận tiện nên tính đại diện của các đối tượng điều tra chưa cao.

Thứ ba: Hạn chế về mặt không gian, đề tài chỉ thực hiện điều tra tại địa bàn Hà Nội và Hải Phòng, mỗi địa bàn chỉ chọn số lượng có hạn các chung cư, mà hàm ý chính sách quản trị đưa ra chung cho toàn bộ hệ thống chung cư.

Các hướng nghiên cứu tiếp theo

- Bổ sung thêm một số nhân tố vào mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu, đặc biệt trong giai đoạn dịch bệnh Covid-19 liên quan đến vấn đề hạn chế đi lại và cách ly tại các khu dân cư, nhà ở chung cư.

- Có thể sử dụng thêm phương pháp chọn mẫu xác suất, để đảm bảo tính đại diện cao của các đối tượng trả lời, đồng thời tăng qui mô đối tượng điều tra để đảm bảo độ tin cậy của thông tin thu thập.

- Mở rộng phạm vi điều tra, có thể thực hiện tại các đô thị lớn của Việt Nam như Sài Gòn, Đà Nẵng… để có sự đối sánh về mức độ hài lòng của cư dân, từ đó có đầy đủ thông tin để đề xuất giải pháp.

- Nghiên cứu về sự hài lòng của dân cư đối với chất lượng dịch vụ quản lý vận hành các khu nhà chung cư với cấp chất lượng khác nhau.

KẾT LUẬN

Luận án đã xây dựng mô hình đo lường ảnh hưởng của các yếu tố chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư tới sự hài lòng của cư dân. Yếu tố quan trọng tạo nên sự hài lòng của cư dân trong việc quản lý vận hành tòa nhà phụ thuộc vào bản chất của mối quan hệ giữa khách hàng là các cư dân và nhà cung cấp dịch vụ là ban quản lý chung cư. Chất lượng dịch vụ càng cao thì mức độ hài lòng càng cao, do đó chất lượng dịch vụ là một chỉ số quan trọng để đánh giá mức độ hài lòng của cư dân. Luận án đã tập trung nghiên cứu các biến số chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân là các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư của ban quản lý chung cư hàng ngày và dài hạn. Các yếu tố chất lượng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân, bao gồm: quản lý bảo trì, an ninh, vệ sinh, cảnh quan và giải trí và quản lý các tiện ích, yếu tố sửa chữa và bảo trì.

Bằng việc kết hợp các phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng tập trung thu thập dữ liệu cả từ các cư dân và cán bộ của các ban quản lý nhà chung cư tại một số nhà chung cư cao tầng điển hình tại Hà Nội và Hải Phòng, luận án đã đánh giá được mức độ hài lòng của cư dân và ảnh hưởng của chất lượng các yếu tố dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đến sự hài lòng của cư dân.

Những phát hiện của luận án đã cung cấp các gợi ý chính sách và các giải pháp cho các ban quản lý chung cư để nâng cao chất lượng các dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư của họ. Ngoài ra, những phát hiện của nghiên cứu này nêu bật tác động của các hoạt động vệ sinh, giải trí và cảnh quan và đề xuất cải tiến các dịch vụ này để tăng sự hài lòng của cư dân.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC ĐÃ CÔNG BỐ

1. Lê Va Xi (2017), "Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định mua căn hộ nhà chung cư của người tiêu dùng Việt Nam tại các đô thị quy mô trung bình - Nghiên cứu tại Hải Phòng", *Tạp chí Công thương*, ISSN: 0866- 7756, số 1 - tháng 1/2017.
2. Lê Va Xi (2017), "Một số đề xuất nhằm phát triển thị trường bất động sản ở Hải Phòng", *Tạp chí Kinh tế và dự báo*, ISSN: O866- 7120, số 5 tháng 2/2017.
3. Lê Va Xi (2017), "Thực trạng và giải pháp chất lượng dịch vụ quản lý nhà chung cư tại Hải Phòng", *Tạp chi Công thương*, ISSN: 0866-7756, số 2- tháng 2/2017.
4. Lê Va Xi (2021), "Một số vấn đề trong quản lý vận hành các chung cư đa sở hữu ở các đô thị lớn Việt Nam: thực trạng và giải pháp", *Tạp chí Kinh tế Châu Á Thái Bình Dương*, ISSN: 08683808, số cuối tháng- Tháng 5/2021.
5. Lê Va Xi (2021), "Impact of condominium management service factors of satisfaction of residents in Vietnamese cities", *Hội thảo khoa học quốc tế*, ISBN 978-604-79-2811-8, Hội thảo lần thứ 13- tháng 6/2021.