



NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN CÁC DOANH NGHIỆP KIỂM TOÁN

TS. PHAN THANH HẢI - Đại học Duy Tân Đà Nẵng *

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đo lường những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên hiện đang làm việc tại các doanh nghiệp kiểm toán trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Kết quả cho thấy, có 5 yếu tố ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của nhân viên là quan hệ công việc với đồng nghiệp và lãnh đạo; tính chất công việc; phúc lợi, khen thưởng và sự công nhận; chính sách lương và quản trị doanh nghiệp; cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đưa ra một số gợi ý cho nhà quản lý doanh nghiệp kiểm toán trong việc hoàn thiện các chính sách trong thời gian tới.

Từ khóa: Sự hài lòng trong công việc; nhân viên; doanh nghiệp kiểm toán, TP Đà Nẵng

The study has been conducted to measure the factors affecting the job satisfaction of employees who are currently working in the auditing firms in Danang. The results show that there are five factors that affect the satisfaction of employees: working relationships with colleagues and leaders; nature of work; welfare, reward and recognition; salary policy and corporate governance; opportunity for promotion and career development. From these findings, the author recommends suggestions for auditing managers to improve their policies.

Key words: job satisfaction; employees; Auditing Company, Danang

Ngày nhận bài: 6/2/2018

Ngày hoàn thiện biên tập: 5/3/2018

Ngày duyệt đăng: 9/3/2018

Nghiên cứu về sự hài lòng của người lao động đóng vai trò quan trọng trong công tác quản trị nguồn nhân lực và được ứng dụng trong thực tiễn nhằm nâng cao đời sống cá nhân cũng như tính hiệu quả của tổ chức. Điều này được thể hiện qua số lượng lớn các công trình nghiên cứu đã được công bố: Sự hài lòng trong công việc của người lao động có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả công việc (Saari và Judge, 2004);

(Spector P.E, 2007) hay sự trung thành với tổ chức (Luddy, 2005).

TP. Đà Nẵng là một trong các địa phương có tốc độ phát triển nhanh về lĩnh vực kiểm toán độc lập, thu hút một lượng lớn các chi nhánh, văn phòng đại diện của nhiều công ty kiểm toán lớn thực hiện công tác thiết lập bộ máy, tổ chức hoạt động kinh doanh tại địa bàn. Trong quá trình hình thành và phát triển, cũng giống như những doanh nghiệp (DN) khác, các DN kiểm toán (DNKT) đều quan tâm đến người lao động; coi nhân sự là vấn đề mấu chốt quyết định đến sự tồn tại, phát triển của công ty.

Mặc dù vậy, từ trước cho đến nay, liên quan đến sự hài lòng của người lao động đang làm việc trong lĩnh vực kiểm toán độc lập tại Việt Nam, hầu như chưa có nghiên cứu nào công bố có liên quan (ngoại trừ nghiên cứu của chính tác giả về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của kiểm toán viên (KTV) tại các DNKT ở Việt Nam); chưa có một nghiên cứu cụ thể tại các DNKT trên địa bàn TP. Đà Nẵng để đánh giá những tâm tư, nguyện vọng từ phía người lao động và cung cấp thông tin kịp thời, thuyết phục cho Hội đồng thành viên, Ban Giám đốc trong việc ban hành, điều chỉnh kịp thời các chính sách liên quan đến nhân viên.

Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu

Tác giả đã tiến hành khảo sát mẫu bằng cách phát ra 300 phiếu khảo sát đối với các cán bộ, nhân viên

Bảng 1. Các yếu tố độc lập và giả thuyết

STT	Biến	Mã hóa	Giả thuyết
1	Tính chất công việc	Work	+
2	Tiền lương	Sal	+
3	Phúc lợi, khen thưởng và sự công nhận	Ben	+
4	Môi trường và điều kiện làm việc	Evr	+
5	Cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp	Pro	+
6	Quan hệ công việc với đồng nghiệp, lãnh đạo	Rel	+
7	Chính sách quản trị và định hướng tương lai DN	Adm	+

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

hiện đang làm việc tại các công ty, chi nhánh DNKT trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Kết quả thu về được 290 phiếu. Sau khi thực hiện việc kiểm tra, loại bỏ các phiếu khảo sát không đạt yêu cầu có 274 phiếu khảo sát hợp lệ, đáp ứng yêu cầu về kích thước mẫu nghiên cứu.

Các yếu tố cũng như bảng hỏi được thiết kế dựa trên kết quả nghiên cứu khác nhau trong và ngoài nước trong thời gian qua; đồng thời nhận được sự tư vấn, góp ý của 10 chuyên gia là các nhà quản lý tại chính các DNKT, một số thành viên của Hội KTV hành nghề Việt Nam (VACPA), giảng viên kiểm toán các trường đại học. Thang đo trong nghiên cứu là thang đo Likert 5 điểm từ mức không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý.

Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, tác giả áp dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng. Trong đó, nghiên cứu định tính là phương pháp phỏng vấn sâu bằng cách thảo luận tay đôi với chuyên gia có trình độ và kinh nghiệm. Kết quả khám phá các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại các DNKT được kiểm tra bằng phương pháp thống kê. Đối với phương pháp nghiên cứu định lượng, được tiến hành thông qua việc thu thập dữ liệu điều tra bằng câu hỏi và xử lý bằng phần mềm SPSS để phân tích dữ liệu bằng các kỹ thuật: Phân tích mô tả, kiểm định Cronbach’s Alpha, phân tích khám phá EFA, phân tích hồi quy bội.

Biến phụ thuộc: Sự hài lòng trong công việc của cán bộ, nhân viên hiện đang làm việc tại các DNKT trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

Biến độc lập: Các yếu tố có liên quan như trình

bày tại Bảng 1:

- Mô hình nghiên cứu: $SAT = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \dots + \alpha_7 X_7 + e_i$

Trong đó: SAT: Sự hài lòng chung của cán bộ công nhân viên hiện đang làm việc tại các DNKT trên địa bàn TP. Đà Nẵng; $X = \{X_1, \dots, X_7\}$: Các biến thang đo nhân tố ảnh hưởng đến SAT; $\alpha = \{\alpha_0, \dots, \alpha_7\}$: Hệ số hồi quy tác động đến SAT; e_i : sai số.

Kết quả nghiên cứu

Kiểm định hệ số Cronbach’s Alpha.

Kết quả phân tích hệ số Cronbach’s Alpha cho thấy, có 7 thành phần thang đo về đánh giá sự hài lòng của cán bộ công nhân viên hiện đang làm việc tại các DNKT trên địa bàn TP. Đà Nẵng và yếu tố phụ thuộc đều có độ tin cậy lớn hơn 0.6 nên đều tin cậy để sử dụng. Có 6 biến quan sát bị loại bỏ khỏi các phân tích tiếp theo đó là biến SAL1, BEN1, EVR1, PRO5, REL3, REL6. Điều đó cho thấy, thang đo được xây dựng có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết. Kết quả đánh giá lại thang đo cho thấy, các thang đo đều thỏa mãn yêu cầu

Đối với đặc thù công tác kiểm toán, làm việc nhóm, phối hợp trong công việc với đồng nghiệp; tuân thủ chặt chẽ chương trình kiểm toán, chỉ đạo phân công của lãnh đạo đơn vị là điều hết sức quan trọng.

về đánh giá độ tin cậy bằng Cronbach’s Alpha. Như vậy, từ 37 biến độc lập ban đầu có thể loại 6 biến SAL1, BEN1, EVR1, PRO5, REL3, REL6, nên giữ lại 31 biến để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA...

Phân tích nhân tố khám phá EFA

Đối với biến độc lập: Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được tiến hành bằng phần mềm SPSS và kết quả chỉ số KMO là $0.814 > 0.5$, giá trị Sig của kiểm định Bartlett’s bằng $0.000 < 0.05$ cho thấy các biến có tương quan với nhau nên mô hình là phù hợp để đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Có 6 nhân tố được trích ra đều có giá trị Eigenvalue lớn hơn 1 và điểm dừng khi trích các yếu tố tại nhân tố thứ 6 có Eigenvalue là $1.629 > 1$.

Tổng phương sai trích của 6 nhân tố bằng $70.175\% > 50\%$ điều này cho thấy, khả năng sử dụng 6 nhân tố thành phần này giải thích được 70.175% biến thiên của các biến quan sát. Dựa vào



R	R2	R2 hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
,669(a)	,447	,437	,48293	1,899

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

ma trận xoay nhân tố khi chạy EFA có 27 biến còn lại được trích thành 6 nhân tố và có 1 biến ADM4 bị loại. Như vậy, sau khi tiến hành kiểm định độ tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA thì 28 biến quan sát ban đầu đã bị loại đi 1 biến (ADM4). Còn lại 27 biến quan sát được nhóm lại thành 6 nhân tố và có 5/6 nhân tố này không có sự biến đổi so với mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu.

Các nhân tố này bao gồm: Nhân tố 1: Tính chất công việc (WORK): Được đo lường bởi các biến WORK1, WORK2, WORK3, WORK4; Nhân tố 2: Cơ hội đào tạo và thăng tiến (PRO): Được đo lường bởi các biến PRO1, PRO2, PRO3, PRO4; Nhân tố 3: Phúc lợi, Chế độ khen thưởng công nhận (BEN): Được đo lường bởi các biến BEN2, BEN3, BEN4, BEN5; Nhân tố 4: Quan hệ công việc (REL): Được đo lường bởi các biến REL1, REL2, REL4, REL5; Nhân tố 5: Môi trường và điều kiện làm việc (EVR): Được đo lường bởi các biến EVR2, EVR3, EVR4, EVR5; Nhân tố 6: Chính sách lương và công tác quản trị tại DN (POL): Được đo lường bởi các biến ADM1, ADM2, ADM3, SAL2, SAL3, SAL4 (Gộp biến tiền lương và chính sách quản trị, định hướng tương lai).

Đối với biến phụ thuộc: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với KMO bằng 0.848 > 0.5 và kiểm định Bartlett's có sig bằng 0.000 < 0.05 nên có thể khẳng định dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố.

Nhân tố	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	Giá trị T	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
Hằng số	-,393	,342		-1,150	,251		
Work	,235	,043	,262	5,447	,000	,891	1,123
Pro	,179	,042	,202	4,314	,000	,941	1,063
Ben	,221	,040	,251	5,469	,000	,982	1,018
Rel	,285	,042	,316	6,838	,000	,969	1,033
Pol	,318	,065	,237	4,857	,000	,865	1,155

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Phân tích đã rút trích từ 5 biến đánh giá sự hài lòng (SAT) thành một nhân tố chính có Eigenvalue bằng 2.526 và tổng phương sai trích là 84,53% > 50%.

Kết quả phân tích hồi quy

Từ kết quả của Bảng 2 cho thấy, có 5 yếu tố có ý nghĩa về mặt thống kê, gồm tính chất công việc; chính sách lương và quản trị DN; phúc lợi, khen thưởng và công nhận; quan hệ công việc; cơ hội đào tạo, thăng tiến. Riêng yếu tố về môi trường và điều kiện làm việc do có sig > 0.05 nên không phù hợp và bị loại. Vì vậy, phương trình hồi quy được xác định như sau:

$$SAT^* = 0,262 WORK^* + 0,202 PRO^* + 0,251 BEN^* + 0,316 REL^* + 0,225 POL^*$$

Bên cạnh đó, thống kê F của phân tích phương sai có p-value bằng 0,000 cho thấy, kết quả ước lượng là phù hợp. Giá trị R2 hiệu chỉnh = 0.437 cho biết, các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 43,7% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Hay nói cách khác, giá trị R2 hiệu chỉnh giải thích được 43,7% sự phù hợp của mô hình. Hệ số VIF của các biến phụ thuộc trong mô hình đều nhỏ hơn 10 cho thấy không có sự tồn tại của hiện tượng đa cộng tuyến.

Thảo luận và một số hàm ý

Thảo luận kết quả nghiên cứu

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu định lượng về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, nhân viên hiện đang làm việc tại các DNKT tại TP. Đà Nẵng, có thể rút ra một số kết luận sau:

Phương trình hồi quy tuyến tính bội được trích theo hệ số Beta chuẩn hóa cho thấy, nhân tố quan hệ công việc với đồng nghiệp và cấp trên trong quá trình công tác (Rel) có hệ số Beta chuẩn hóa cao hơn so với tất cả các nhân tố còn lại. Hệ số Beta chuẩn hóa của nhân tố còn lại lần lượt là: Tính chất công việc được giao (Work) bằng 0,262; Phúc lợi, khen thưởng (Ben) bằng 0.251; Chính sách lương và công tác quản trị DNKT bằng 0,237; Đào tạo, thăng tiến bằng 0,202.

Như vậy, quan hệ công việc đối với đồng nghiệp và cấp trên trong quá trình công tác đang là yếu tố ảnh hưởng

mạnh nhất đến sự hài lòng của cán bộ nhân viên hiện đang làm việc trong lĩnh vực kiểm toán trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Điều này có thể giải thích rằng, đối với đặc thù công tác kiểm toán, làm việc nhóm, phối hợp trong công việc với đồng nghiệp; tuân thủ chặt chẽ chương trình kiểm toán, chỉ đạo phân công của lãnh đạo đơn vị là điều hết sức quan trọng. Việc phân công, chỉ đạo rõ ràng, minh bạch, công bằng và mối quan hệ phối hợp với đồng nghiệp tốt sẽ tạo ra được sự thoải mái và ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của cán bộ nhân viên trong quá trình làm việc.

Với đặc thù công tác kiểm toán, điều kiện cần thiết và quan trọng nhất để nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín, thương hiệu của đơn vị là vấn đề con người, đội ngũ cán bộ nhân viên. Một khi đội ngũ nhân viên của đơn vị hài lòng với công việc, năng suất và hiệu quả, chất lượng làm việc đơn vị sẽ không ngừng gia tăng.

Hàm ý cho các nhà quản trị trong các DNKT tại TP. Đà Nẵng

Để tăng sự hài lòng trong công việc của đội ngũ cán bộ nhân viên thì các nhà quản trị tại các DNKT trên địa bàn TP. Đà Nẵng cần quan tâm đến các vấn đề: Cải thiện mối quan hệ công việc giữa các nhân viên và giữa nhân viên với các cấp quản lý đơn vị; Chú trọng đến việc bố trí tính chất công việc phù hợp với năng lực của nhân viên; Xây dựng chính sách về tiền lương và phương pháp quản trị đúng đắn, áp dụng các chế độ phúc lợi khen thưởng, đào tạo và đề bạt, bổ nhiệm xứng đáng.

Nhà quản trị tại các DNKT trên địa bàn cần phải chú trọng hơn nữa đến việc duy trì mối quan hệ thân thiện với nhân viên, sẵn sàng giúp đỡ hỗ trợ về mặt chuyên môn, quan tâm thấu hiểu những khó khăn, vướng mắc trong quá trình công tác; luôn cầu thị lắng nghe những góp ý, cải tiến từ phía nhân viên trước khi ra các quyết định chỉ đạo phù hợp. Bên cạnh đó, đơn vị cũng nên có các chính sách phù hợp để tạo ra một văn hóa doanh nghiệp đặc thù, một môi trường làm việc hòa đồng, thoải mái, sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ giữa các đồng nghiệp trong công việc.


Với đặc thù công tác kiểm toán, điều kiện cần thiết và quan trọng nhất để nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín, thương hiệu của đơn vị là vấn đề con người, đội ngũ cán bộ nhân viên của mình. Một khi đội ngũ nhân viên của đơn vị hài lòng với công việc thì năng suất và hiệu quả, chất lượng làm việc

đơn vị sẽ không ngừng gia tăng.

Các nhà quản trị tại các DNKT trên địa bàn cần chú trọng đến việc không ngừng cải thiện chính sách tiền lương tương xứng với tính chất của từng nhiệm vụ, công việc được phân công. Chính sách này cần dựa trên năng lực của đội ngũ cán bộ nhân viên, sự phân công nhiệm vụ, tính chất công việc hợp lý đối với đội ngũ trong từng thời điểm nhất định và thời kỳ làm việc. Bên cạnh đó, đơn vị cũng cần xây dựng các chế độ đãi ngộ, khen thưởng hợp lý, công khai và minh bạch các chương trình và kế hoạch đào tạo, điều kiện bổ nhiệm, bãi nhiệm ở các chức danh cụ thể.

Những hạn chế và gợi ý cho nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện nên kết quả mang lại mang nặng yếu tố chủ quan của tác giả nghiên cứu, giảm đi tính khách quan và khái quát hóa. Vì vậy, các nghiên cứu sau nên xem xét đến việc sử dụng phương pháp chọn mẫu xác suất bởi nó đảm bảo được tính đại diện cao hơn và gia tăng kích cỡ của mẫu nghiên cứu để có kết quả phân tích tính chính xác hơn, khái quát hóa hơn.

Phạm vi nghiên cứu chỉ được thực hiện tại các công ty, chi nhánh, văn phòng đại diện của các DNKT trên địa bàn TP. Đà Nẵng với thời gian điều tra ngắn nên kết quả nghiên cứu chỉ mới thực sự đưa ra được một số các kết luận và kiến nghị khá chung. Các nghiên cứu kế tiếp có thể mở rộng phạm vi khảo sát rộng hơn trong từng khu vực, vùng miền hoặc cả nước để có cách nhìn, phương pháp đánh giá toàn diện, đầy đủ hơn. 

Tài liệu tham khảo:

1. Đặng Hồng Vương (2016), *Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại các DN vừa và nhỏ tỉnh Bình Định*;
2. Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương (2011), *Đo lường sự thỏa mãn công việc của nhân viên sản xuất tại công ty TNHH Thương mại dịch vụ Tân Hiệp Phát*, *Tạp chí Phát triển kinh tế* số 248 (6/2011);
3. Nguyễn Cao Anh (2011), *Đánh giá sự hài lòng của người lao động đối với doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bến Tre*;
4. Lê Tuấn Lộc, Phạm Thị Minh Lý, Lê Xuân Lộc (2015), *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên tại các công ty truyền thông*, *Tạp chí Kinh tế phát triển* số 220 (2015), tr 67-75;
5. Lê Thái Phong (2015), *Các nhân tố tác động lên sự hài lòng của nhân viên: Nghiên cứu tại Hà Nội*, *Tạp chí Kinh tế phát triển* số 219 (2015), tr 66-77;
6. Phan Thanh Hai (2017). *The Research of Factors Affecting the Job Satisfaction of Auditors in Auditing Firms: Empirical Evidence in Vietnam*. *International Journal of Economic Research*. Vol 14 No.9, pp. 315-328.