

YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN DỊCH VỤ KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP TẠI CÔNG TY KIỂM TOÁN SAO VIỆT CẦN THƠ

Trần Phương Yên⁴⁹, Lê Thị Minh Nguyệt⁵⁰

Tóm tắt: Nghiên cứu sử dụng mô hình lý thuyết chất lượng dịch vụ của Parasuraman, Zeithaml and Berry để đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ. Kết quả cho thấy các nhân tố Khả năng tiến độ, Thái độ và phong cách nghề nghiệp, Chất lượng dịch vụ kiểm toán, Uy tín thương hiệu và Giá cả hợp lý có ảnh hưởng đến quyết định chọn dịch vụ. Trong đó nhân tố Chất lượng dịch vụ kiểm toán có ảnh hưởng mạnh nhất đến việc lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ. Từ các phân tích và dựa trên những mục tiêu định hướng phát triển của công ty đã làm cơ sở đề ra các giải pháp về thu hút dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ từ các doanh nghiệp như: (a) Nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán bằng cách hoàn thiện kỹ thuật thu thập bằng chứng kiểm toán và hoàn thiện quy trình kiểm toán doanh thu; (b) Nâng cao trình độ, năng lực và kinh nghiệm cho kiểm toán viên và (c) Xây dựng phương án giá phí đối với dịch vụ kiểm toán độc lập.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, kiểm toán, dịch vụ kiểm toán, quyết định lựa chọn dịch vụ.

Abstract: This article applied the theoretical model for assessing quality in auditing services proposed by Parasuraman, Zeithaml and Berry, in order to measure the degree of satisfaction of users and factors affecting the decision to choose the auditing services at Sao Viet Auditing Co. Can Tho Branch. Results from the survey and data analysis show that the decision to choose independent auditing services at the company depends on factors such as the ability to progress, attitudes and professional style, quality of auditing services, Brand prestige and reasonable price. Quality Assurance Services has the strongest impact on the selection of independent auditing services at Sao Viet Auditing Company Limited. Based on the analyzes and based on the company's development orientations, it has provided the basis for solving independent auditing services at Sao Viet Auditing Co., Ltd, Can Tho Branch. (a) Improve the quality of auditing services by improving the techniques for collecting auditing evidences and finalizing the revenue audit process; (b) Raise qualifications, capacity and experience for auditor; and (c) Develop cost options for independent auditing services.

Key words: Service quality, audit, audit service, decision to choose service.

⁴⁹ Công ty Kiểm toán Sao Việt Cần Thơ

⁵⁰ Thạc sĩ Trường Đại học Nam Cần Thơ

Giới thiệu

Kiểm toán độc lập là hoạt động dịch vụ và như vậy nó tạo ra giá trị cho nền kinh tế, góp phần nâng cao thu nhập quốc dân, nâng cao nguồn thu cho ngân sách. Hoạt động kiểm toán còn thu hút được lực lượng lớn các lao động có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao và đặc biệt là lực lượng chuyên gia tư vấn nước ngoài làm việc tại các công ty kiểm toán quốc tế. Lực lượng này đã truyền đạt nhiều kinh nghiệm quản lý kinh tế cho các doanh nghiệp, tổ chức cũng như những đồng nghiệp.

Nghiên cứu này sử dụng thang đo chất lượng dịch vụ Service Quality (SERVQUAL) do Parasuraman, Zeithaml and Berry đề xuất. Thang đo chất lượng dịch vụ gồm 5 thành phần: *Sự hữu hình* (tangibility), *Sự tin cậy* (reliability), *Tinh thần trách nhiệm* (responsiveness), *Sự đảm bảo* (assurance), và *Sự cảm thông* (empathy).

Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng kiểm toán

Chất lượng kiểm toán bao gồm các chỉ tiêu chủ yếu sau:

- Mức độ thỏa mãn về tính khách quan và độ tin cậy vào ý kiến kiểm toán của những đối tượng sử dụng dịch vụ kiểm toán.
- Mức độ thỏa mãn về những đóng góp của kiểm toán viên nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý tài chính của đơn vị được kiểm toán theo đúng chế độ chính sách của nhà nước cũng như các qui định riêng của đơn vị.
- Báo cáo kiểm toán được phát hành theo đúng thời gian đã đề ra trong hợp đồng kiểm toán và chi phí cho dịch vụ kiểm toán ở mức độ phù hợp.

(a) Mức độ thỏa mãn về tính khách quan và độ tin cậy vào ý kiến kiểm toán của những người sử dụng kết quả kiểm toán

Tính khách quan, độc lập của kiểm toán viên là điều kiện trước hết để đảm bảo ý nghĩa và giá trị sử dụng của dịch vụ kiểm toán độc lập. Ý kiến kiểm toán đưa ra không làm tăng thêm lượng thông tin cho những người sử dụng kết quả kiểm toán mà chỉ đảm bảo cho những đối tượng này về tính trung thực hợp lý của các báo cáo tài chính mà họ được cung cấp. Sự đảm bảo này được chấp nhận và có giá trị bởi: (i) ý kiến kiểm toán được đưa ra bởi chuyên gia kiểm toán có đủ năng lực, trình độ chuyên môn; (ii) tính độc lập, khách quan của ý kiến kiểm toán. Những người sử dụng kết quả kiểm toán chỉ thật sự hài lòng và thỏa mãn khi họ tin tưởng rằng ý kiến kiểm toán đưa ra dựa trên các cơ sở đó. Để đánh giá được chỉ tiêu này, người ta xem xét tính tuân thủ các chuẩn mực nghề nghiệp của kiểm toán viên và của công ty kiểm toán.

(b) Mức độ thỏa mãn về sự đóng góp của kiểm toán viên nhằm nâng cao hiệu quả quản lý tài chính của đơn vị được kiểm toán theo đúng chế độ chính sách của nhà nước cũng như các qui định riêng của đơn vị.

Mục tiêu chính của kiểm toán độc lập báo cáo tài chính là đưa ra ý kiến độc lập về tính trung thực và hợp lý của các báo cáo tài chính. Do vậy ở chỉ tiêu thứ nhất là thể hiện sự thoả trung về tính khách quan, độc lập và tin cậy vào ý kiến kiểm toán của những người sử dụng kết quả kiểm toán thì ở chỉ tiêu này lại là sự thoả mãn của đơn vị được kiểm toán về giá trị gia tăng mà kiểm toán viên có thể cung cấp cho đơn vị. Đối với các nhà quản lý đơn vị được kiểm toán, việc phát hiện và ngăn ngừa các sai sót trong quản lý tài chính, kế toán không phải lúc nào cũng hoàn hảo và kiểm soát được toàn bộ. Do vậy báo cáo tài chính do đơn vị lập nên vẫn có thể có những sai sót trọng yếu do những hạn chế trong hệ thống kiểm soát của đơn vị. Trách nhiệm của các kiểm toán viên là phải đảm bảo rằng báo cáo tài chính đó không có sai sót trọng yếu, và nếu có kiểm toán cần chỉ ra những sai sót đó để đơn vị sửa chữa và điều chỉnh hoặc là cơ sở cho việc không đưa ra ý kiến chấp nhận toàn phần. Đó chính là cơ sở để các nhà quản lý đơn vị tin tưởng và đặt hy vọng vào những phát hiện và những kiến nghị đóng góp của kiểm toán viên theo đó có thể sửa đổi và đảm bảo rằng báo cáo tài chính của họ là trung thực và hợp lý.

(c) Báo cáo kiểm toán được lập và phát hành theo đúng thời gian đã đề ra trong thư hẹn kiểm toán và chi phí cho dịch vụ kiểm toán ở mức độ phù hợp.

Một trong các yêu cầu của thông tin tài chính là tính kịp thời, các thông tin không được cung cấp đúng lúc sẽ trở nên không có giá trị sử dụng, đồng thời có thể gây nhiều khó khăn trong việc đưa ra các quyết định quản lý hoặc bỏ lỡ các cơ hội kinh doanh. Mặc dù kiểm toán không phải là kênh cung cấp thông tin riêng biệt, nhưng nó là một khâu thẩm định trong hệ thống cung cấp thông tin. Các thông tin tài chính do đơn vị lập và được các kiểm toán viên, công ty kiểm toán kiểm tra và đưa ra ký kiến về tính trung thực hợp lý của các thông tin này trước khi chuyển cho những người sử dụng.

Chất lượng là khái niệm tương đối, biến đổi theo thời gian, không gian, theo sự phát triển của nhu cầu xã hội và sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật. Ở nước ta, kiểm toán độc lập hình thành và phát triển chưa lâu, hành lang pháp lý đang từng bước hoàn thiện (các chuẩn mực kiểm toán đã và đang tiếp tục được nghiên cứu và công bố), và sự hiểu biết về kiểm toán của các đơn vị được kiểm toán còn hạn chế. Do vậy sự đánh giá về chất lượng kiểm toán vẫn còn nhiều bất cập và thiếu cơ sở theo đó lý luận về

Các giả thuyết của mô hình nghiên cứu đề xuất

Thông qua mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman đã đề xuất, hình thành các giả thuyết về mối quan hệ giữa các biến độc lập và các biến phụ thuộc như sau:

- Giả thuyết (H_1): Nhân tố *Sự hữu hình* được đánh giá cao thì quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán tại công ty cũng tăng theo.

- Giả thuyết (H₂): Nhân tố *Sự tin cậy* được đánh giá cao thì quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán tại công ty cũng tăng theo.

- Giả thuyết (H₃): Nhân tố *Tinh thần trách nhiệm/ Đáp ứng* được đánh giá cao thì quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán tại công ty cũng tăng theo.

- Giả thuyết (H₄): Nhân tố *Sự đảm bảo/ Năng lực phục vụ* được đánh giá cao thì quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán tại công ty cũng tăng theo.

- Giả thuyết (H₅): Nhân tố *Sự cảm thông* được đánh giá cao thì quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán tại công ty cũng tăng theo.

Yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập

Hoạt động của kiểm toán là một hoạt động độc lập. Tính độc lập trong kiểm toán được hiểu là cơ quan kiểm toán độc lập với đơn vị được kiểm toán và được bảo vệ loại trừ các ảnh hưởng từ bên ngoài trong quá trình thực hiện kiểm toán, Kiểm toán viên (KTV) chỉ tuân thủ pháp luật, các chuẩn mực nghiệp vụ chuyên môn, có quan điểm vô tư khi thực hiện các cuộc kiểm toán, đánh giá các kết quả và công bố báo cáo kiểm toán. Nếu không có tính độc lập thì kết quả kiểm toán không tin cậy, chức năng kiểm toán không được thực thi trong đời sống xã hội. Do vậy, tính độc lập của cơ quan kiểm toán ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng kiểm toán, là tiền đề cơ bản bảo đảm cho công tác kiểm tra tài chính công có hiệu lực và hiệu quả.

Để bảo đảm tính độc lập cho hoạt động kiểm toán thì cơ quan cũng như kiểm toán viên nhà nước phải được độc lập về địa vị pháp lý, về nhân sự và về ngân sách.

Địa vị pháp lý của cơ quan kiểm toán và giá trị pháp lý của báo cáo kiểm toán là một trong những nhân tố có ảnh hưởng quyết định đến toàn bộ chất lượng kiểm toán. Địa vị pháp lý nói chung của một đơn vị là sự thừa nhận về tổ chức, về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động... trong các văn bản quy phạm pháp luật. Như vậy địa vị pháp lý của một đơn vị phụ thuộc vào hình thức, nội dung của văn bản pháp luật khẳng định vai trò, vị trí của đơn vị đó.

- Tại Việt Nam, theo quy định của điều 13, mục 1, chương 2 của Luật kiểm toán địa vị pháp lý của kiểm toán đã được khẳng định rất rõ ràng. Đó là: "*kiểm toán là cơ quan chuyên môn về lĩnh vực kiểm tra tài chính nhà nước do Quốc hội thành lập, hoạt động độc lập và chỉ tuân theo pháp luật*".

Độc lập về ngân sách: Cơ quan kiểm toán phải được độc lập về ngân sách; Độc lập về mặt ngân sách là một tiền đề cơ bản bảo đảm tính tự chủ trong công việc. Nếu kiểm toán bị hạn chế về tài chính sẽ dẫn đến sự hạn chế trong hoạt động kiểm toán phạm vi kiểm toán có thể bị thu hẹp, hoặc với sự lệ thuộc tài chính vào đơn vị được kiểm toán sẽ tạo ra sự ràng buộc, ảnh hưởng đến tính khách quan của hoạt động kiểm toán và chất lượng kiểm toán.

Về nhân sự: Bản thân cơ quan kiểm toán, đoàn kiểm toán, tổ kiểm toán và kiểm toán viên là chủ thể bảo đảm tính độc lập của hoạt động kiểm toán, chuyển hóa tính độc lập của hoạt động kiểm toán trong hệ thống luật pháp vào thực tiễn hoạt động kiểm toán bằng kết quả kiểm toán khách quan, chính xác, tin cậy. Đặc biệt, Tổng kiểm toán là người quyết định cuối cùng kế hoạch kiểm toán và những nội dung của thông báo kết quả kiểm toán; Do vậy cơ chế bổ nhiệm Tổng kiểm toán có tác động quan trọng đến tính khách quan của những quyết định do họ đưa ra. Tổng kiểm toán phải được bảo đảm tính độc lập trong thực thi nhiệm vụ bằng quy định cụ thể trong luật việc bổ nhiệm, miễn nhiệm.

Nghiên cứu này xây dựng phiếu thăm dò ý kiến khách hàng gồm 5 nhóm nhân tố, 25 biến quan sát (Bảng 1):

Bảng 1: Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo

Biến		Cronbach's Alpha	Tương quan biến tổng
1. Sự hữu hình		0.884	
SHH1	Cơ sở pháp lý liên quan đến hoạt động kiểm toán chặt chẽ.		0.581
SHH2	Phân phối giai đoạn của tiến độ kiểm toán phù hợp để giảm áp lực thời gian đối với nhiệm vụ được giao.		0.756
SHH3	KTV luôn nhiệt tình tư vấn và phục vụ vào thời gian thuận tiện cho khách hàng.		0.812
SHH4	KTV cần có tinh thần đàm phán và thuyết phục với khách hàng khi có sự bất đồng ý kiến trong quá trình thực hiện kiểm toán		0.719
SHH5	Báo cáo kiểm toán thể hiện một cách rõ ràng ý kiến của kiểm toán viên về BCTC đồng thời đáp ứng được yêu cầu người sử dụng phù hợp với bối cảnh quy định và pháp luật hiện nay.		0.645
SHH6	Thương hiệu cty đã xuất hiện trên thị trường khá lâu.		0.669
2. Sự tin cậy		0.755	
STC1	Thành viên trong nhóm kiểm toán làm việc với thái độ thận trọng trong suốt quá trình làm việc		0.465
STC2	Tuân thủ chuẩn mực nghề nghiệp và đạo đức.		0.589
STC3	Hạn chế những dịch vụ phi kiểm toán sẽ không làm tổn hại đến tính độc lập của kiểm toán viên.		0.563
STC4	Người quản lý công ty kiểm toán đã có kinh nghiệm quản lý kiểm toán nhiều năm.		0.586

	Biến	Cronbach's Alpha	Tương quan biến tổng
3. Sự đáp ứng		0.799	
SDU1	Thời gian kiểm toán được thỏa thuận đủ để thực hiện cuộc kiểm toán xét theo quy mô và tính phức tạp.		0.476
SDU2	KTV cần có sự hoài nghi nghề nghiệp cao khi thực hiện các thủ tục bổ sung khi bất thường.		0.422
SDU3	KTV cần đảm bảo các thủ tục kiểm toán thì chất lượng kiểm toán sẽ chiều hướng tích cực.		0.496
SDU4	KTV cần nhắc các khía cạnh trong cuộc kiểm toán trước khi đưa ra ý kiến kết luận kiểm toán		0.674
SDU5	KTV có báo cáo về khả năng hoạt động liên tục của khách hàng		0.645
SDU6	Kiến thức và chuyên môn của KTV đóng vai trò rất quan trọng trong việc phát hiện ra những sai sót trong quá trình kiểm toán.		0.548
SDU7	Văn hóa của công ty kiểm toán ảnh hưởng thuận chiều đến môi trường làm việc hiệu quả.		0.570
4. Độ đảm bảo		0.809	
DDB1	Chủ nhiệm và Kiểm toán viên am hiểu tình hình kinh doanh của khách hàng doanh nghiệp		0.689
DDB2	KTV có khả năng nhận biết để đánh giá mức độ rủi ro liên quan đến doanh nghiệp FDI		0.661
DDB3	Phương pháp và công cụ kiểm toán áp dụng trong quá trình kiểm toán được tổ chức tốt.		0.734
DDB4	Công ty có quy mô càng lớn thì càng có khuynh hướng cung cấp dịch vụ kiểm toán tốt hơn.		0.602
DDB5	Mức phí kiểm toán ở năm đầu dưới mức chi phí thực tế sẽ dễ thu hút được khách hàng tiềm năng.		0.324
5. Sự cảm thông		0.692	
SCT1	Mối quan hệ kinh tế giữa kiểm toán viên và khách hàng được minh bạch, để đảm bảo tính khách quan trong chất lượng dịch vụ kiểm toán.		0.464
SCT2	Mức phí hợp lý theo thời giá, do giảm giá phí kiểm toán thường dẫn đến giảm chất lượng kiểm toán.		0.572
SCT3	Có chế tài xử phạt và trách nhiệm của các bên liên quan một cách rõ ràng.		0.274

(Nguồn: Số liệu khảo sát từ 150 doanh nghiệp điều tra năm 2018)

Sau khi tiến hành đánh giá độ tin cậy thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha, bảng câu hỏi và thang đo được tác giả xây dựng dựa trên sự tham khảo các mô hình nghiên cứu đã bị loại một biến còn 24 biến quan sát đánh giá chi tiết được cho là các yếu tố có ảnh hưởng đến việc lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ.

Vậy so với 25 biến đánh giá chi tiết ban đầu, sau khi tiến hành kiểm tra độ tin cậy của thang đo lần đối với các nhóm nhân tố thì biến "SCT3 - Có chế tài xử phạt và trách nhiệm của các bên liên quan một cách rõ ràng" đã bị loại ra khỏi mô hình. Với 24 biến còn lại, sau khi tiến hành rút trích nhân tố EFA đã tạo ra 5 nhóm nhân tố mới với 24 biến đánh giá chi tiết. Tác giả tiếp tục tiến hành đánh giá độ tin cậy thang đo của năm nhóm nhân tố mới và cả năm nhóm đều đảm bảo độ tin cậy. Như vậy, các biến này đủ điều kiện để tiến hành các kiểm định tiếp theo.

Bảng 2. Kết quả hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định chọn dịch vụ

	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa	Std. Error	Beta	t	Sig.
Khả năng tiến độ	0.145	0.047	0.144	3.076	0.003
Thái độ phong cách	0.124	0.047	0.123	2.628	0.010
Chất lượng dịch vụ	0.769	0.047	0.761	16.301	0.000
Uy tín thương hiệu	0.220	0.047	0.218	4.658	0.000
Giá cả hợp lý	0.154	0.047	0.152	3.259	0.001

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ 150 mẫu điều tra năm 2018)

Chất lượng dịch vụ kiểm toán là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến việc lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ. Các nhân tố khác có mức độ tác động giảm dần theo thứ tự là "Uy tín, thương hiệu"; "Giá cả hợp lý"; "Khả năng tiến độ" và "Thái độ và phong cách nghề nghiệp". Trong đó yếu tố "Thái độ và phong cách nghề nghiệp" chỉ khiến cho việc lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ thay đổi cùng chiều 0.124 đơn vị khi nó thay đổi 1 đơn vị và các nhân tố khác không thay đổi.

Phân tích khó khăn, thuận lợi và thách thức của Công ty Kiểm toán Sao Việt

Công ty Kiểm toán Sao Việt (SVC) là một trong những công ty kiểm toán đầu tiên tại khu vực Đồng bằng sông Cửu Long, qua nhiều năm hoạt động bằng năng lực chuyên môn cao và khả năng cung cấp các dịch vụ chuyên ngành với chất lượng và hiệu quả cao đã tạo dựng uy tín, lòng tin cũng như nhiều mối quan hệ hợp tác, ký kết các hợp đồng và giao dịch với nhiều doanh nghiệp trong khu vực. Bên cạnh đó công ty còn có khả năng cạnh tranh cao với các công ty hiện có trong khu vực bằng giá phí hợp lý, hiệu quả làm việc cao và chất lượng.

Với danh tiếng và uy tín đã được khẳng định qua thời gian, SCV Cần Thơ đã nhanh chóng mở rộng thị trường, tìm kiếm cho mình được nhiều khách hàng. Tính chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ, đội ngũ nhân sự với trình độ chuyên môn cao và kinh nghiệm trong thực tiễn, hệ thống công cụ, ứng dụng hành nghề hiện đại, đã tạo nên uy tín cũng như niềm tin với khách hàng.

Khi bước vào mùa kiểm toán khoảng từ tháng 1 đến tháng 5 hàng năm thì khó khăn chính đối với công ty là thỏa thuận về thời gian, lịch trình làm việc và thời hạn hoàn tất để phát hành báo cáo kiểm toán khá gấp rút.

Sự gia tăng của các công ty kiểm toán cùng với sự phát triển nền kinh tế tạo ra một môi trường cạnh tranh gay gắt đòi hỏi dịch vụ cung cấp ngày càng nâng cao.

Bên cạnh đó thì lĩnh vực kiểm toán cũng còn khá mới mẻ nên nhiều doanh nghiệp còn chưa am hiểu hết, họ tỏ ra e dè và thiếu tinh thần hợp tác, gây khó khăn cho việc thực hiện kiểm toán.

Công ty luôn xem sự thành công của khách hàng là thành công của chính mình. Vì vậy, các thành viên trong công ty luôn cố gắng phục vụ làm hài lòng khách hàng. Công ty chú trọng duy trì khách hàng cũ, trong đó chú trọng các khách hàng truyền thống ở các ngành chế biến thủy sản, lương thực, xây dựng, xổ số,... Song song đó, lãnh đạo công ty cũng tích cực mở rộng mối quan hệ, nâng cao chất lượng để có thể ký hợp đồng với những khách hàng mới, Mục tiêu của công ty là đến năm 2018 số lượng khách hàng thường xuyên của công ty là trên 450 khách hàng. Hiện nay công ty đã có đủ điều kiện để kiểm toán các tổ chức phát hành, tổ chức niêm yết và tổ chức kinh doanh chứng khoán.

Công ty đề ra phương hướng nâng cao chất lượng và số lượng dịch vụ cung cấp. Trong số đó, chủ trương trong nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán và quản lý, mở rộng tiếp xúc với các tập đoàn quốc tế, chuẩn bị điều kiện trở thành thành viên của tập đoàn kiểm toán. Bên cạnh đó, lãnh đạo công ty cũng chú ý phát triển dịch vụ tư vấn và đào tạo, xây dựng cơ sở vật chất, thực hiện liên kết với các tổ chức đào tạo trong và ngoài nước để tổ chức các lớp đào tạo chuyên sâu về quản lý tài chính, kế toán, kiểm toán,... Hướng đến năm 2018 dịch vụ tư vấn chiếm tỉ trọng 20% - 40% doanh thu.

Căn cứ vào kế hoạch kinh doanh, công ty có nhu cầu tuyển dụng nhân viên mới, chủ yếu là các sinh viên tốt nghiệp đại học, có phẩm chất đạo đức tốt, có học lực từ khá trở lên, trình độ C ngoại ngữ và B tin học, yếu tố ngoại hình cũng được xem xét trong quá trình xét tuyển.

Hàng năm công ty luôn chú trọng đến việc đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên theo từng mức độ: trợ lý 1,2,3; thời gian đào tạo cho mỗi cấp từ 50 - 70 tiết, cuối khóa có kiểm tra và đánh giá đối với từng nhân viên. Đối với KTV hành

nghe, bố trí tham dự lớp cập nhật kiến thức hàng năm do Bộ tài chính tổ chức và tự đào tạo thông qua việc nghiên cứu tham gia giảng dạy các lớp kỹ năng kiểm toán của công ty. Ngoài ra, công ty cũng khuyến khích và sẵn sàng hỗ trợ cho nhân viên theo học các lớp sau đại học.

KẾT LUẬN

Công ty luôn đặt sự thành công của khách hàng lên hàng đầu, vì vậy các thành viên SVC - Cần Thơ luôn cố gắng phục vụ để làm hài lòng khách hàng. Công ty chú trọng duy trì khách hàng cũ, song song với mở rộng các mối quan hệ nâng cao chất lượng để có thể ký kết hợp đồng với những khách hàng mới. Hiện nay, công ty đã có đủ điều kiện để kiểm toán các tổ chức phát hành tổ chức niêm yết và kinh doanh chứng khoán. Công ty luôn muốn cung cấp thêm nhiều dịch vụ mới, đặc biệt công ty đang hướng phát triển hơn dịch vụ kiểm toán trong lĩnh vực xây dựng cơ bản. Công ty đề ra phương hướng nâng cao chất lượng và số lượng dịch vụ cung cấp, chú ý phát triển dịch vụ tư vấn đào tạo trong và ngoài nước để tổ chức các lớp đào tạo chuyên sâu về quản lý, tài chính, kế toán kiểm toán,...

Đề tài học viên tập trung đánh giá thực trạng dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ, đồng thời phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại công ty, qua đó đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thu hút dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ dựa trên những trả lời thực tế của khách hàng đến giao dịch tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ. Số lượng thu thập mẫu là 150 được thực hiện từ khoảng thời gian 2018. Mục tiêu của đề tài là phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại công ty, từ đó xác nhận nhân tố chính nào tác động đến SVC - Cần Thơ có thể xác định phương hướng cũng như lập kế hoạch kinh doanh cụ thể để gia tăng số lượng khách hàng cũng như tăng quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại công ty.

Kết quả từ khảo sát và phân tích số liệu cho thấy quyết định lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại công ty phụ thuộc vào yếu tố như Khả năng tiến độ, Thái độ và phong cách nghề nghiệp, Chất lượng dịch vụ kiểm toán, Uy tín thương hiệu và Giá cả hợp lý. Trong đó nhân tố Chất lượng dịch vụ kiểm toán có ảnh hưởng mạnh nhất đến việc lựa chọn dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ. Từ các phân tích và dựa trên những mục tiêu định hướng phát triển của công ty đã làm cơ sở để đề ra các giải pháp về thu hút dịch vụ kiểm toán độc lập tại Công ty TNHH Kiểm toán Sao Việt chi nhánh Cần Thơ từ các doanh nghiệp như: (a) Nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán bằng cách hoàn thiện kỹ thuật thu thập bằng chứng kiểm toán và hoàn thiện quy trình kiểm toán doanh thu; (b) Nâng cao trình độ, năng lực và kinh nghiệm cho KTV và (c) Xây dựng phương án giá phí đối với dịch vụ kiểm toán độc lập.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Đặng Đức Sơn (2011). “Các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kiểm toán độc lập ở Việt Nam”. Đề tài NCKH cấp đại học quốc gia. Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [2]. Đoàn Xuân Tiên (2006), Nâng cao NLCT công ty kiểm toán VN, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp học viện, Học viện Tài chính Hà Nội.
- [3]. Hà Thị Ngọc Hà (2007), “Bàn về các giải pháp hoàn thiện khuôn khổ pháp lý nhằm nâng cao NLCT của các công ty KTĐL ở VN hiện nay”, Tạp chí Nghiên cứu tài chính kế toán số 1 trang 57 - 59.
- [4]. Hà Văn Sơn (2004); “Giáo trình lý thuyết thống kê ứng dụng trong quản trị và kinh tế”; Nhà xuất bản Thống kê thành phố Hồ Chí Minh.
- [5]. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008); “Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS”; Nhà xuất bản Hồng Đức.
- [6]. Hồ Thị Thúy Nga, Hồ Quốc Dũng (2010); “Nhu cầu sử dụng các dịch vụ kiểm toán bên ngoài của doanh nghiệp trên địa bàn Thừa Thiên Huế”; Tạp chí Khoa học, Đại học Huế, số 60, trang 165 - 174
- [7]. Mai Thị Hoàng Minh và cộng sự (2012), Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động KTĐL trong điều kiện luật KTĐL đã được ban hành và áp dụng, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường năm 2011, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM
- [8]. Phan Thanh Hải (2012); “Nhu cầu sử dụng dịch vụ kiểm toán báo cáo tài chính của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn Tp Đà Nẵng”; Tạp chí Kiểm toán, (4), 90-94
- [9]. Phạm Tiến Hưng (2009), “Kiểm toán viên Việt Nam trong điều kiện hội nhập và phát triển: Thực trạng và giải pháp”. Tạp chí Kiểm toán, (4), 90-94.
- [10]. Phan Văn Dũng (2014); “Nâng cao chất lượng hoạt động kiểm toán và năng lực cạnh tranh của các công ty kiểm toán Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế”; Tạp chí Phát triển và Hội nhập, số 17, trang 61 - 72.
- [11]. Trần Khánh Lâm, 2011. Xây dựng cơ chế KSCL cho hoạt động kiểm toán độc lập tại Việt Nam, Luận án tiến sĩ, ĐH Kinh tế TP HCM.
- [12]. DeAngelo, L. E. 1981b. Auditor size and audit quality. Journal of Accounting and Economics 3: 183-199.
- [13]. Frederick D.M and R.Libby, 1986, Expertise and auditors' judgments of conjunctive events, Journal of Accounting Research, 24: 270-286.
- [14]. Lindberg, D.L and F.D.Beck, 2002. Before and after Enron: CPA's views on auditor independence, CPA Journal, LXXIV
- [15]. Raghunandan, K, J.R. William and V.R. Dasarathe, 2001. Audit committee composition, “Gray directions” and Interaction with internal auditing accounting horizons, 15: 105.
- [16]. Simunic, D, 1984. Auditing, consulting and auditor independence. Journal of Accounting research, 22: 679-702