

## MỤC LỤC

### KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

---

- 1. Đinh Thị Phương Anh** - Giải pháp phát triển thị trường trái phiếu Việt Nam. *Mã số: 146.1FiBa.12*  
*Solutions to developing Vietnam's Bond Market* 2
- 2. Tôn Nguyễn Trọng Hiền** - Phân tích rào cản cho doanh nghiệp sản xuất ở Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0. *Mã số: 146.1TrEM.11*  
*An Analysis on Barriers to Vietnamese Manufacturing Enterprises in the Context of Industrial Revolution 4.0* 11
- 3. Phan Thanh Hoàn** - Tiềm năng xuất khẩu của Việt Nam trong thị trường CPTPP. *Mã số: 146.1IIEEM.11*  
*Vietnam's Export Potential in CPTPP* 19
- 4. Ngô Thị Ngọc, Đinh Thị Thùy Linh và Nguyễn Thu Hà** - Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến tỷ suất sinh lợi của các doanh nghiệp trong nhóm ngành dầu khí niêm yết trên thị trường chứng khoán Việt Nam. *Mã số: 146.1FiBa.11*  
*Research on factors affecting profitability of petroleum enterprises listed on VietNam stock market* 31

### QUẢN TRI KINH DOANH

---

- 5. Đỗ Hương Giang** - Ảnh hưởng từ các yếu tố nội tại tới hoạt động mua sắm xanh của doanh nghiệp ở Việt Nam. *Mã số: 146.2BAdm.21*  
*The impact of internal factors on green procurement of firms in Vietnam* 41
- 6. Bạch Ngọc Hoàng Ánh, Cao Quốc Việt và Phan Quốc Tấn** - Một số yếu tố chính ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân sự ngành Kế toán - Kiểm toán. *Mã số: 146.2HRMg.21*  
*Job Characteristics of Auditing and Accounting, Work-Family Conflicts, Job Stress, and Intention to Leave* 50
- 7. Trần Thế Nam, Nguyễn Ngọc Hạnh và Phạm Thị Tuyết Nhung** - Ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc, căng thẳng trong công việc và sự hỗ trợ của tổ chức đến ý định nghỉ việc của nhân viên. *Mã số: 146.2HRMg.21*  
*Impacts of Job Satisfaction, Job Stress, and Organization Support on Employee's Intention to Quit* 62
- 8. Nguyễn Tấn Minh** - Mối quan hệ giữa hấp dẫn thương hiệu nhà tuyển dụng và thái độ trung thành của nhân viên. *Mã số: 146.2BMkt.21*  
*The Relationship between Employer Brand Attractiveness and Employee Loyalty* 70

### Ý KIẾN TRAO ĐỔI

---

- 9. Nguyễn Xuân Nhĩ, Thái Thanh Hà và Nguyễn Giang Đô** - Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ hành chính thuế theo cơ chế “một cửa”. *Mã số: 146.3OMIs.32*  
*The Factors Affecting Business Satisfaction towards Tax Administration Quality under One Stop Policy* 80

# MỘT SỐ YẾU TỐ CHÍNH ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH NGHỈ VIỆC CỦA NHÂN SỰ NGÀNH KẾ TOÁN - KIỂM TOÁN

**Bạch Ngọc Hoàng Ánh**  
Trường Đại học Yersin Đà Lạt  
Email: badv1@yersin.edu.vn  
**Cao Quốc Việt**  
Trường Đại học Kinh tế TpHCM  
Email: vietcq@ueh.edu.vn  
**Phan Quốc Tấn**  
Trường Đại học Kinh tế TpHCM  
Email: tanpq@ueh.edu.vn

Ngày nhận: 10/03/2020

Ngày nhận lại: 06/04/2020

Ngày duyệt đăng: 17/04/2020

Nghiên cứu đã khảo sát 237 nhân viên kế toán, kiểm toán để điều tra mối quan hệ giữa tính chất công việc, xung đột công việc - cuộc sống gia đình, sự căng thẳng trong công việc và ý định nghỉ việc của họ. Kết quả cho thấy có bằng chứng nghiên cứu các mối quan hệ trong mô hình các yếu tố tác động đến ý định nghỉ việc. Cụ thể, nghiên cứu cho thấy ảnh hưởng của tính chất công việc ngành kế toán - kiểm toán ảnh hưởng đến sự xung đột công việc - cuộc sống gia đình và sự căng thẳng trong công việc; sự căng thẳng trong công việc tác động đến ý định nghỉ việc của nhân sự ngành kế toán - kiểm toán. Vai trò điều tiết của các nhóm biến kiểm soát (nghề nghiệp, giới tính, thu nhập...) cũng được khẳng định. Qua đó, một số hàm ý quản trị được đề xuất cho nghiên cứu này.

*Từ khóa: Tính chất công việc; xung đột công việc - cuộc sống gia đình; sự căng thẳng; ý định nghỉ việc.*

*JEL Classifications: J17, J00, J21, J28, J62*

## 1. Đặt vấn đề

Kế toán - kiểm toán là nghề đặc trưng bởi những con số, chứng từ liên quan đến pháp lý chặt chẽ. Công việc kế toán/kiểm toán yêu cầu sự chính xác về số liệu. Những sơ suất nhỏ trong hóa đơn, chứng từ hay những sai sót trong báo cáo tình hình tài chính có thể gây ra hậu quả khó lường cho doanh nghiệp. Đây cũng là nghề nghiệp có tính chuyên môn đặc thù liên quan đến các quy định, chuẩn mực, nghị định, thông tư để nhân viên tuân thủ trong các nghiệp vụ. Bên cạnh đó, áp lực về thời gian đối với nhân viên kế toán, kiểm toán là vấn đề không thể tránh khỏi. Một kiểm toán viên vừa nghỉ việc chia sẻ “Tôi vừa mới nghỉ việc 2 tuần, công việc quá áp lực, căng thẳng, những tranh cãi về số liệu hầu như ngày nào cũng có. Tôi không còn thời gian để chăm sóc 2 đứa con nhỏ ở nhà, ngày nào cũng 7, 8 giờ tối mới về” (phỏng vấn sâu, nữ, 31 tuổi, đã lập gia đình, 2 con).

Những tính chất đặc thù của nghề kế toán và kiểm toán nêu trên có thể là nguyên nhân dẫn đến tình trạng nghỉ việc, thay đổi công việc của ngành là vấn đề nan giải đối với các doanh nghiệp, tổ chức.

Do tính chất công việc, có lẽ nhân viên kế/kiểm toán luôn phải bận rộn, bên cạnh đó là áp lực thời gian, vừa phải tăng ca vừa phải làm vào những ngày lễ. Những điều đó đã hạn chế thời gian sinh hoạt cùng gia đình và tạo ra một số xung đột trong cuộc sống của các kế toán/kiểm toán viên. Những yếu tố này đã góp phần làm tăng mức độ căng thẳng tại nơi làm việc khiến cho số lượng kế toán viên và kiểm toán viên trung thành với các công ty giảm xuống (“Nghề Kế toán: nên hay không nên?”, 2020). Vì lý do đó, các công ty, tổ chức luôn trăn trở những giải pháp giữ lại các nhân viên của họ. Nghiên cứu này có mục tiêu chính là xác định một số yếu tố tác động đến ý định nghỉ việc của nhân viên kế toán, kiểm toán. Mục tiêu chi tiết của nghiên cứu nhằm xác định ảnh hưởng của tính chất công việc ngành kế toán - kiểm toán, sự xung đột công việc - cuộc sống gia đình và sự căng thẳng trong công việc tác động đến ý định nghỉ việc. Ngoài ra, vai trò điều tiết của các nhóm biến kiểm soát như nghề nghiệp; giới tính; tình trạng hôn nhân; nhóm tuổi (dưới 30 và trên 30); kinh nghiệm (dưới 5 năm và trên 5 năm); thu nhập

(dưới 10 triệu VNĐ và trên 10 triệu VNĐ) cũng được các tác giả kiểm định trong nghiên cứu này.

**2. Tổng quan nghiên cứu và mô hình nghiên cứu đề xuất**

**2.1. Tính chất công việc, xung đột công việc - cuộc sống gia đình, căng thẳng trong công việc**

Có nhiều nghiên cứu về tác động của tính chất công việc nhiều ngành nghề khác nhau đến xung đột giữa công việc - gia đình và sự căng thẳng trong công việc. Các nghiên cứu về tính chất công việc của Van và cộng sự (2008), Duong và cộng sự (2015), Hill và cộng sự (2012); Trépanier và cộng sự (2015) đã dựa trên mô hình tính chất công việc (JD-R) của Bakker và cộng sự (2003); Demerouti và cộng sự (2001) để xác định ảnh hưởng của tính chất công việc đến xung đột công việc cũng như căng thẳng trong công việc. Bakker và Demerouti (2007) chia đặc điểm công việc gồm hai loại là nhu cầu công việc và nguồn lực công việc. Trong đó, Van và cộng sự (2008) khảo sát 745 người lao động ở Bỉ; Trépanier và cộng sự (2015) khảo sát 699 y tá đang làm việc ở Canada. Hill và cộng sự (2012) đã chứng minh được có mối quan hệ giữa tính chất công việc với xung đột công việc - cuộc sống gia đình đối với những người làm nghề cảnh sát ở Nam Phi.

Trong ngành khách sạn, một số nghiên cứu về tính chất công việc của Karatepe (2013); Karatepe và Aleshinloye (2009); Zhao và cộng sự (2014); Yavas và cộng sự (2008), Choi and Kim (2012); Mansour và Tremblay (2016); Zhao và Ghiselli (2016). Điển hình như Mansour và Tremblay (2016) đã nghiên cứu về tính chất công việc trong ngành khách sạn từ các nhân viên đang làm việc tại Quebec (Canada). Kết quả nghiên cứu cho thấy ảnh hưởng đến căng thẳng công việc khi xem xét vai trò trung gian của xung đột công việc - cuộc sống gia đình và xung đột giữa gia đình - công việc. Kết quả nghiên cứu đã nhất quán với mô hình nghiên cứu lúc đầu, nhân viên trong ngành khách sạn thường có khối lượng công việc lớn, thời gian làm việc dài và không thường xuyên; gặp khó khăn trong việc điều hòa công việc và gia đình, điều này trở thành xung đột giữa công việc - gia đình. Từ đó, họ thường phải đối mặt với căng thẳng trong công việc, điều này tạo thành một thách thức lớn trong ngành khách sạn. Kết quả nghiên cứu Mansour và Tremblay (2016), Zhao và Ghiselli (2016) cho thấy tính chất công việc ảnh hưởng đến xung đột công việc - cuộc sống gia đình và căng thẳng trong công việc.

Xét riêng lĩnh vực kế toán kiểm toán, nhóm nghiên cứu nhận thấy chưa có nhiều tác giả nghiên cứu về tính chất công việc của kế toán, kiểm toán một cách toàn diện. Chỉ có một số nghiên cứu về tính chất công việc kiểm toán sử dụng mô hình tính chất công việc của Hackman và Oldham (1975) (gồm năm khía cạnh công việc cốt lõi: mức độ đa năng trong công việc, mức độ nhận dạng nhiệm vụ, tầm quan trọng của nhiệm vụ, mức độ độc lập trong công việc và sự phân hồi từ công việc) để nghiên cứu trong lĩnh vực kiểm toán (Fogarty và Uliss, 2015). Cụ thể, Dean, Ferris và Konstans (1988); Reed và Kratchman (1989) nghiên cứu tính chất công việc kiểm toán với mục đích khác nhau. Gần đây, Fogarty và Uliss (2015) đã dựa trên mô hình này để kiểm định tính chất công việc kiểm toán cũng như khám phá mối quan hệ của tính chất công việc với kết quả công việc và các tác động liên quan đến các công ty kế toán công quốc tế tại Mỹ. Kết quả nghiên cứu của Fogarty và Uliss (2015) cho thấy, đối với tính chất công việc kiểm toán có 4 khía cạnh: mức độ nhận dạng nhiệm vụ, tầm quan trọng của nhiệm vụ, sự phân hồi từ công việc và mức độ độc lập - đa năng trong công việc (được kết hợp lại thành một khía cạnh).

Từ các lập luận nêu trên, ba giả thuyết sau đây được phát biểu cho nghiên cứu này:

*H1: Tính chất trong công việc (kế toán - kiểm toán) có ảnh hưởng cùng chiều đến xung đột công việc - cuộc sống gia đình của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán*

*H2: Tính chất trong công việc (kế toán - kiểm toán) có ảnh hưởng cùng chiều đến căng thẳng trong công việc*

*H3: Xung đột công việc - cuộc sống gia đình của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán ảnh hưởng cùng chiều đến sự căng thẳng trong công việc*

**2.2. Căng thẳng trong công việc và ý định nghỉ việc**

Ý định nghỉ việc đề cập đến ý định, kế hoạch tự nguyện rời khỏi tổ chức của một nhân viên. Điều này có thể gây hại cho tổ chức (Mobley, Griffeth, Hand, và Meglino, 1979). Ý định nghỉ việc được định nghĩa là sự sẵn sàng có ý thức và có chủ ý rời khỏi tổ chức (Tett và Meyer, 1993). Ý định nghỉ việc là một sự kiện tổn kém có thể tổn gấp rưỡi so với gói bồi thường hàng năm, nhân viên làm việc trong khu vực tư nhân (Cappelli và Keller, 2013). Các nhân viên quyết định nghỉ việc bị ảnh hưởng bởi nhận thức của họ về các cơ hội việc làm khác và việc có

được chúng dễ dàng như thế nào, cũng như việc họ mong muốn như thế nào (Long, Ajagbe, và Kowang, 2014). Bởi vì ý định nghỉ việc là một vấn đề quan trọng, nó liên quan đến lợi nhuận và hiệu quả nên các tổ chức ngày càng quan tâm hơn về cách giữ chân nhân viên tốt nhất của họ (Long và cộng sự, 2014). Theo Chi, Hughen, Lin, và Lisic (2013), ý định nghỉ việc đã trở thành một thách thức đáng kể đối với nghề kiểm toán. Các nghiên cứu của Kingori (2015); Utami và Nahartyo (2013); Salehudin và Pradana (2015) chỉ tiếp cận ở một khía cạnh cụ thể của kế toán - kiểm toán. Salehudin và Pradana (2015) đã nghiên cứu ảnh hưởng của quá tải công việc đến doanh thu dự định, xem xét vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc, căng thẳng trong công việc và xung đột cuộc sống công việc của kiểm toán viên mới được tuyển dụng trong văn phòng kế toán công tại Jakarta, Indonesia. Mặc dù tác giả không đề cập rõ về tính chất công việc của kiểm toán viên, nhưng có thể xem quá tải công việc là một đặc tính của công việc kiểm toán. Như vậy, căng thẳng trong công việc có thể dẫn đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Giả thuyết H4 được phát biểu như sau:

*H4: Căng thẳng trong công việc ảnh hưởng cùng chiều đến ý định nghỉ việc của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán.*

Bên cạnh đó, các nghiên cứu trước đây không đề cập đến sự khác biệt giữa các mối quan hệ theo từng nhóm biến kiểm soát như nghề nghiệp; giới tính; tình trạng hôn nhân; nhóm tuổi; kinh nghiệm làm việc và thu nhập. Có thể, những yếu tố này sẽ tạo ra sự khác biệt đáng chú ý, do đó, kiểm định mối quan hệ theo các nhóm biến kiểm soát vừa nêu được tác giả đề xuất kiểm định như một sự mở rộng mô hình nghiên cứu.

Từ các giả thuyết và lập luận nêu trên, mô hình nghiên cứu đề xuất được trình bày ở Hình 1 như sau:

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1. Các thang đo lường

*Thang đo tính chất trong công việc*

Nhóm nghiên cứu đã phỏng vấn qua mạng 11 kế toán và 2 kiểm toán viên. Trong 11 kế toán viên có hai

người vừa nghỉ làm do áp lực công việc. Các câu hỏi chính mà chúng tôi hỏi xoay quanh chủ đề: Anh/Chị vui lòng chia sẻ cho nhóm biết những tính chất đặc thù của nghề kế toán/kiểm toán mà các Anh/Chị đang làm? Những khó khăn vất vả của nghề? Nó đến từ đâu? Như thế nào?

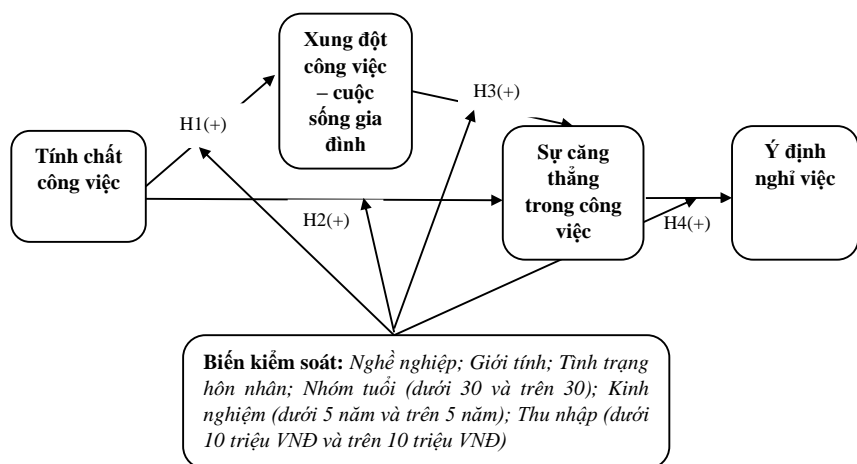
Sau khi phỏng vấn, nhóm nghiên cứu phân tích dữ liệu thu được và rút ra các kết quả chính về tính chất công việc ngành kế toán, kiểm toán. Đối chiếu với thang đo gốc của Zhao và Ghiselli (2016) gồm 6 biến quan sát (ACCJC1 đến ACCJC6). Nhóm nghiên cứu nhận thấy rằng, tính chất công việc của kế toán và kiểm toán có giờ làm việc kéo dài, lịch làm việc thất thường, có sự biến động cao so với các ngành khác, có khi phải làm thêm vào ngày nghỉ nếu vào mùa cao điểm và mức lương có thể thấp. Như vậy, 6 quan sát của thang đo tính chất công việc ngành khách sạn được giữ lại. Ngoài ra, qua phỏng vấn, một số tính chất khác nhóm nghiên cứu thấy cần phải bổ sung như phải hiểu pháp luật cận kề (điều này cũng mang lại áp lực), phải cẩn thận từng con số chi tiết, phải làm nhiều báo cáo và phải đi thu hồi công nợ. Như vậy, chúng tôi căn cứ vào nội dung phỏng vấn này để phát biểu thêm 4 tính chất đặc thù của ngành kế toán - kiểm toán (ACCJC 7 đến ACCJC 10). Cụ thể tập hợp các biến quan sát gồm:

ACCJC 1: Công việc của Tôi có giờ làm việc kéo dài

ACCJC 2: Công việc của Tôi có lịch làm việc không thường xuyên

ACCJC 3: Công việc của Tôi có biến động nhân sự cao

ACCJC 4: Công việc của Tôi phải làm thêm vào những ngày lễ



**Hình 1:** Mô hình nghiên cứu đề xuất

ACCJC5: Công việc của Tôi phải làm thêm ngoài giờ (tăng ca)

ACCJC 6: Công việc của Tôi có mức lương thấp

ACCJC 7: Công việc mà Tôi đang làm bắt buộc Tôi phải thấu hiểu luật pháp cận kề

ACCJC 8: Công việc mà Tôi đang làm yêu cầu phải cẩn thận với từng con số

ACCJC 9: Công việc mà Tôi đang làm yêu cầu phải báo cáo rất nhiều

ACCJC 10: Công việc đòi hỏi Tôi phải thu hồi công nợ từ khách hàng thường xuyên

***Thang đo xung đột công việc ảnh hưởng lên gia đình***

Dựa theo nghiên cứu của Grandey, Cordeiro và Crouter (2005), thang đo này sử dụng 6 biến quan sát để đo lường với ký hiệu từ WIF1 đến WIF6.

WIF 1: Công việc của Tôi khiến Tôi không có thời gian dành cho gia đình mình

WIF 2: Sau khi đi làm về, Tôi thường quá mệt mỏi để làm việc nhà cùng với gia đình

WIF 3: Thời gian làm việc chiếm gần hết thời gian Tôi dành cho gia đình

WIF 4: Nghĩa vụ đối với gia đình khiến Tôi khó mà hoàn thành tốt công việc

WIF 5: Tôi dành quá nhiều thời gian cho công việc đến nỗi không có thời gian làm việc nhà

WIF 6: Khi Tôi về nhà, Tôi không còn năng lượng để làm những việc khác

***Thang đo căng thẳng trong công việc***

Được sử dụng căn cứ từ thang đo của Schaubroeck, Cotton, và Jennings (1989). Thang đo bao gồm 3 biến quan sát với ký hiệu của 3 biến lần lượt là JS1, JS2, JS3.

JS1: Công việc của Tôi đang làm gây cho Tôi rất nhiều căng thẳng và lo lắng

JS2: Quan hệ với những người cùng làm việc (đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới) gây cho Tôi rất nhiều căng thẳng và lo lắng

JS3: Tình hình chung của nơi Tôi làm việc (các chính sách và thủ tục, điều kiện làm việc nói chung) gây cho Tôi rất nhiều căng thẳng và lo lắng

***Thang đo ý định nghỉ việc***

Được sử dụng từ thang đo gốc của Cammann và cộng sự (1979). Ưu điểm của thang đo này là ngắn gọn và được nhiều tác giả kế thừa và đo lường lặp lại chẳng hạn như (Bowling và Hammond, 2008), (Tripathi và Pandey, 2017). Nội dung gồm 3 phát biểu:

FW1: Có lẽ Tôi sẽ chủ động tìm một công việc mới vào năm tới

FW2: Tôi thường suy nghĩ về vấn đề nghỉ việc đối với công việc hiện tại mà Tôi đang làm

FW3: Tôi không nghĩ mình sẽ thay đổi công việc vào năm tới (câu nghịch đảo)

***3.2. Phương pháp lấy mẫu khảo sát và kích thước mẫu***

Phương pháp lấy mẫu thuận tiện thông qua khảo sát trực tuyến trên Google Forms, đường link được chuyển lên tường của các nhóm cộng đồng kế toán/kiểm toán. Phương pháp này giúp cho nhóm dễ dàng hơn trong việc thu thập mẫu, đồng thời tiết kiệm chi phí và phù hợp với ngân sách. Kích thước mẫu dựa theo hướng dẫn của Hair, Hult, Ringle và Sarstedt (2017). Với số đường dẫn lớn nhất tác động vào biến phụ thuộc là 3, mức ý nghĩa 5% và R2 tối thiểu 0,1 thì số mẫu tối thiểu cần có để chạy PLS - SEM là 103 mẫu. Kết quả nghiên cứu được phân tích dựa trên phần mềm IBM-SPSS phiên bản 20 và Smart PLS phiên bản 3.2.7.

***4. Kết quả nghiên cứu***

***4.1. Thông kê mô tả mẫu***

Kết quả ở Bảng 1 cho thấy có 237 nhân viên kế toán và kiểm toán tham gia trả lời khảo sát, trong đó, 64,1% người tham gia khảo sát làm công việc kế toán và 30,59% làm công việc kiểm toán. 61,18% cá nhân tham gia khảo sát là nữ và số lượng nam tham gia khảo sát ứng với số còn lại là 38,82%. Trong số các kế toán viên và kiểm toán viên tham gia khảo sát này, có 37,97% đã lập gia đình và 62,03% trong đó vẫn còn độc thân.

*Về trình độ học vấn:* đa số các đối tượng được khảo sát đều có trình độ học vấn là Đại học (70,89%) và chỉ tầm 3,8% các cá nhân có trình độ học vấn THPT. Số lượng cá nhân có trình độ học vấn Trung cấp - Cao đẳng và Trên đại học lần lượt chiếm 15,19% và 10,13%.

Đối tượng khảo sát đa phần nằm trong độ tuổi từ 20-29 (chiếm 61,20%), và có 0,4% số lượng kế toán - kiểm toán tham gia khảo sát dưới 20 tuổi. Nhóm tuổi 30-39 chiếm 30,80% số lượng khảo sát, và các cá nhân trong độ tuổi từ 40-59 chỉ chiếm không quá 8%. Mẫu khảo sát tập trung ở các đối tượng có thu nhập từ 5 đến 10 triệu đồng (38,40%) và thu nhập từ 10 đến 15 triệu (29,96%). Bên cạnh đó, số lượng các cá nhân có thu nhập từ 15 đến 20 triệu chiếm 11,39% số lượng mẫu khảo sát và có khoảng 16,03% cá nhân được khảo sát có thu nhập trên 20 triệu mỗi tháng. Số lượng cá nhân có thu nhập dưới 5 triệu mỗi tháng không đáng kể (<5%).

## QUẢN TRỊ KINH DOANH

Theo kết quả thống kê ở Bảng 1, số lượng các cá nhân có kinh nghiệm dưới 5 năm chiếm 50,6%. Chiếm phần lớn thứ 2 là các kế - kiểm toán viên có kinh nghiệm từ 6 năm đến 10 năm (chiếm 34,2%) và số lượng kế - kiểm toán viên có thâm niên trên 10 năm chỉ chiếm 15,2%.

công việc chung gồm 5 phát biểu (ACCJC1,2,3,4,5) và (2) tính chất công việc đặc thù của ngành gồm 3 phát biểu (ACCJC 7,8,9). Các thang đo khác như xung đột công việc - cuộc sống gia đình, căng thẳng trong công việc, ý định nghỉ việc đều rút về từng thành phần (xem Bảng 2) và có các trọng số tải nhân

**Bảng 1:** Thống kê mô tả mẫu

Đặc điểm mẫu khảo sát		Tần số	%	% Tích lũy
Nghề nghiệp	Kế toán	152	64,1	64,1
	Kiểm toán	85	35,9	100
Giới tính	Nam	92	38,8	38,8
	Nữ	145	61,2	100
Tình trạng hôn nhân	Đã lập gia đình	90	38	38
	Độc thân	147	62	100
Trình độ học vấn	THPT	9	3,8	3,8
	TC- CĐ	36	15,2	19
	Đại học	168	70,9	89,9
	Trên đại học	24	10,1	100
Độ tuổi	Dưới 20	1	0,4	0,4
	20 - 29 tuổi	145	61,2	61,6
	30 - 39 tuổi	73	30,8	92,4
	40 - 49 tuổi	14	5,9	98,3
	50 - 59 tuổi	4	1,7	100
Thu nhập	Dưới 5 triệu VNĐ	10	4,2	4,2
	5 đến 10 triệu VNĐ	91	38,4	42,6
	10 đến 15 triệu VNĐ	71	30	72,6
	15 đến 20 triệu	27	11,4	84
	Trên 20 triệu VNĐ	38	16	100
Kinh nghiệm làm việc	dưới 5 năm	120	50,6	50,6
	6 đến 10 năm	81	34,2	84,8
	11 đến 15 năm	28	11,8	96,6
	trên 15 năm	8	3,4	100
N = 237				

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ phần mềm IBM-SPSS phiên bản 20

### 4.2. Kết quả kiểm định mô hình đo lường

#### 4.2.1. Kiểm định EFA

Kết quả kiểm định các thành phần xoay cho thấy thang đo tính chất công việc ngành kế toán kiểm toán được tách thành 2 thành phần con. Hai thành phần này được nhóm nghiên cứu đặt tên: (1) tính chất

tổ > 0,5. Như vậy, các thang đo thỏa mãn điều kiện để tiếp tục đánh giá ở các bước tiếp theo.

#### 4.2.2. Kiểm định CFA với PLS-SEM

Sau khi thỏa mãn điều kiện EFA, các thang đo tiếp tục được đánh giá nhân tố khẳng định (CFA) theo hướng dẫn kiểm định mô hình đo lường. Để kiểm

**Bảng 2:** Ma trận thành phần xoay EFA

<b>Ma trận thành phần xoay</b>					
<b>Thang đo/Biến quan sát</b>	<b>Thành phần</b>				
	<b>Xung đột công việc - cuộc sống gia đình</b>	<b>Tính chất công việc chung</b>	<b>Tính chất công việc đặc thù của ngành</b>	<b>Ý định nghỉ việc</b>	<b>Căng thẳng trong công việc</b>
WIF6	0,859				
WIF3	0,801				
WIF5	0,800				
WIF2	0,759				
WIF4	0,736				
WIF1	0,681				
ACCJC4		0,809			
ACCJC5		0,726			
ACCJC2		0,646			
ACCJC3		0,627			
ACCJC1		0,528			
ACCJC8			0,900		
ACCJC9			0,844		
ACCJC7			0,649		
FW3r				0,883	
FW1				0,875	
FW2				0,654	0,386
JS2					0,872
JS3					0,721
JS1					0,584
Phương pháp trích: Principal Component Analysis.					
Phương pháp xoay: Varimax					

*Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ phần mềm IBM-SPSS phiên bản 20*

định mô hình đo lường, sau khi xử lý dữ liệu, các thang đo được đánh giá hệ số tải ngoài ( $\lambda \geq 0,7$ ), độ tin cậy nội tại (Cronbach's alpha), độ tin cậy tổng hợp (composite reliability)  $> 0,7$  và tổng phương sai trích (AVE)  $> 0,5$  theo hướng dẫn của Hair, Hult, Ringle và Sarstedt (2017). Kết quả Bảng 3 cho thấy, thang đo sự căng thẳng trong công việc, xung đột công việc - cuộc sống gia đình có trọng số tải ngoài  $> 0,7$  và các hệ số tin cậy đạt yêu cầu. Thang đo tính chất công việc

chung bị loại bớt biến ACCJC2 và thang đo ý định nghỉ việc bị loại biến quan sát FW3 ( $< 0,7$ ). Thang đo tính chất công việc đặc thù ngành giữ nguyên 3 biến quan sát. Tất cả các thang đo này đều có độ tin cậy alpha giao động từ (0,7 - 0,9); độ tin cậy tổng hợp giao động từ (0,8-0,91) và tổng phương sai trích lớn hơn 0,5. Như vậy, mô hình đo lường thỏa mãn yêu cầu về độ tin cậy, độ giá trị; đủ điều kiện để tiếp tục đánh giá ở các bước tiếp theo.

**Bảng 3:** Kết quả CFA với PLS-SEM

Biến quan sát	Sự căng thẳng trong công việc	Tính chất công việc chung	Tính chất công việc đặc thù của ngành	Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	Ý định nghỉ việc
ACCJC1		0,723			
ACCJC3		0,670			
ACCJC4		0,750			
ACCJC5		0,802			
ACCJC7			0,782		
ACCJC8			0,851		
ACCJC9			0,858		
FW1					0,879
FW2					0,918
JS1	0,819				
JS2	0,820				
JS3	0,706				
WIF1				0,703	
WIF2				0,817	
WIF3				0,876	
WIF4				0,689	
WIF5				0,825	
WIF6				0,845	
<b>Cronbach's alpha</b>	0,691	0,72	0,775	0,883	0,764
<b>Độ tin cậy tổng hợp</b>	0,826	0,817	0,87	0,911	0,894
<b>Tổng phương sai trích (AVE)</b>	0,614	0,545	0,691	0,633	0,808

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ phần mềm Smart PLS phiên bản 3.2.7

Giá trị phân biệt của các khái niệm

Giá trị phân biệt được đánh giá theo hướng dẫn của Henseler, Ringle, và Sarstedt (2015) thông qua giá trị đặc điểm dị biệt - đặc điểm đơn nhất của các mối tương quan (HTMT). Hệ số HTMT lớn hơn 0,9 cho thấy các cặp khái niệm thiếu giá trị phân biệt. Kết quả phân tích ở Bảng 4 cho thấy các mối tương quan của các cặp khái niệm đều nhỏ hơn rất nhiều so với 0,9, chứng tỏ các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đạt yêu cầu về giá trị phân biệt.

#### 4.3. Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc

Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc ở Hình 2 cho thấy, tính chất trong công việc (kế toán - kiểm toán) có ảnh hưởng cùng chiều đến xung đột công việc - cuộc sống gia đình của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán ( $\beta = 0,381$ ). Tính chất trong công việc (kế toán - kiểm toán) có ảnh hưởng cùng chiều đến căng thẳng trong công việc ( $\beta = 0,153$ ). Xung đột công việc - cuộc sống gia đình của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán ảnh hưởng cùng chiều đến sự căng thẳng trong



**Bảng 4:** Hệ số đặc điểm dị biệt - đặc điểm đơn nhất của các mối tương quan (HTMT)

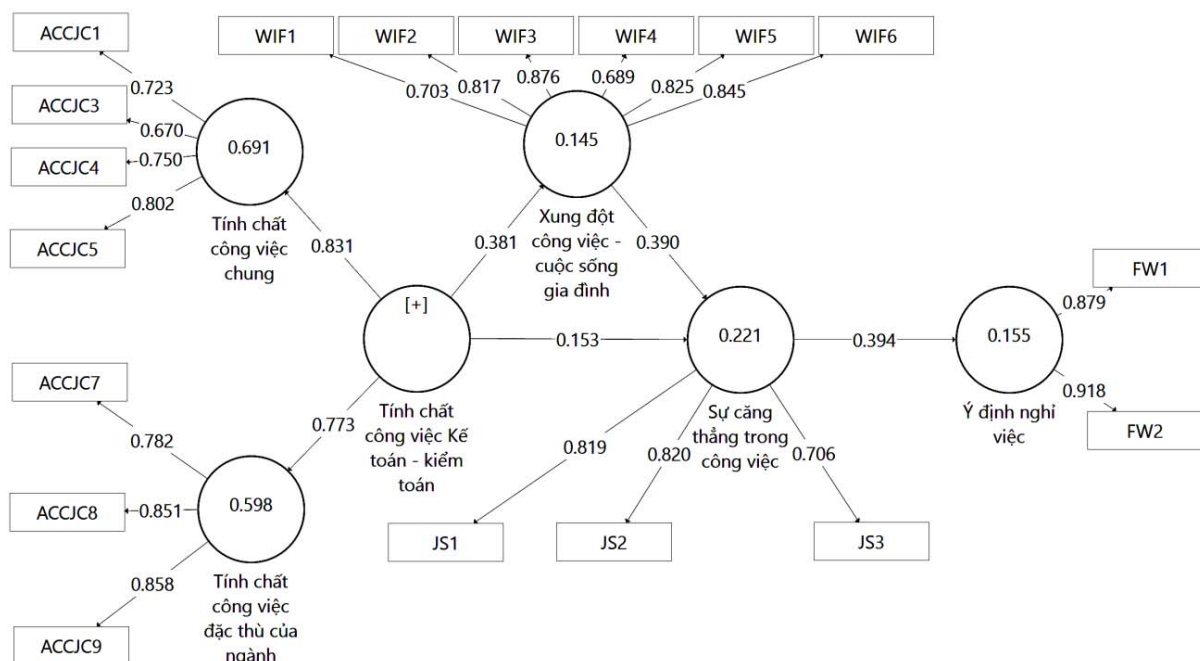
	Sự căng thẳng trong công việc	Tính chất công việc chung	Tính chất công việc đặc thù của ngành	Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	Ý định nghỉ việc
Sự căng thẳng trong công việc					
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán	0,415				
Tính chất công việc chung	0,388				
Tính chất công việc đặc thù của ngành	0,267	0,377			
Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	0,547	0,436	0,279		
Ý định nghỉ việc	0,55	0,168	0,056	0,161	

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ phần mềm Smart PLS phiên bản 3.2.7

công việc ( $\beta = 0,390$ ) và căng thẳng trong công việc ảnh hưởng cùng chiều đến ý định nghỉ việc của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán ( $\beta = 0,394$ ). Để tiếp tục khẳng định các trọng số này có ý nghĩa thống kê hay không, nhóm nghiên cứu tiếp tục phân tích phóng đại mẫu lặp lại (bootstrapping sample) ở 5.000 mẫu. Kết quả được trình bày ở phần kiểm định giả thuyết.

**4.4. Kết quả kiểm định giả thuyết**

Kết quả kiểm định giả thuyết được thể hiện trong Bảng 5. Bảng 5 cho thấy các giả thuyết H1, H2, H3, H4 đều được chấp nhận. Tính chất trong công việc (kế toán - kiểm toán) có ảnh hưởng cùng chiều đến xung đột công việc - cuộc sống gia đình của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán (H1:  $\beta = 0,381$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ). Tính chất trong công



Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ phần mềm Smart PLS phiên bản 3.2.7

**Hình 2:** Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc

việc (kế toán - kiểm toán) có ảnh hưởng cùng chiều đến căng thẳng trong công việc (H2:  $\beta = 0,153, p = 0,032 < 0,05$ ). Xung đột công việc - cuộc sống gia đình của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán ảnh hưởng cùng chiều đến sự căng thẳng trong công việc (H3:  $\beta = 0,390, p = 0,000 < 0,05$ ) và cuối cùng, giải thuyết H4 đề xuất căng thẳng trong công việc ảnh hưởng cùng chiều đến ý định nghỉ việc của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán. Giả thuyết này được chấp nhận ( $\beta = 0,394, p = 0,000 < 0,05$ ).

tính chất công việc, xung đột công việc - cuộc sống gia đình đến ý định nghỉ việc của nhân viên không có sự khác biệt khi các tác giả phân tích theo nhóm nghề nghiệp (Kế toán - kiểm toán), tình trạng hôn nhân (đã lập gia đình và chưa lập gia đình), và thu nhập (dưới 10 triệu và trên 10 triệu VNĐ).

Tuy nhiên, Bảng 6 cũng cho thấy một số mối quan hệ có sự khác biệt đáng kể. Cụ thể, có sự khác biệt trong mối quan hệ giữa sự căng thẳng trong công việc và ý định nghỉ việc ( $p < 0,001$ ); có sự khác biệt về mối quan hệ giữa tính chất công việc

**Bảng 5:** Kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết	Mối quan hệ	Trọng số hồi quy chưa chuẩn hóa	Độ lệch chuẩn (STDEV)	Giá trị T ( O/STD EV )	Giá trị P	Kết luận
H4	Sự căng thẳng trong công việc → Ý định nghỉ việc	0,394	0,059	6,644	0,000	Chấp nhận
H2	Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Sự căng thẳng trong công việc	0,153	0,071	2,151	0,032	Chấp nhận
H1	Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	0,381	0,062	6,153	0,000	Chấp nhận
H3	Xung đột công việc - cuộc sống gia đình → Sự căng thẳng trong công việc	0,390	0,058	6,709	0,000	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ phần mềm Smart PLS phiên bản 3.2.7

Kết quả kiểm định vai trò điều tiết các mối quan hệ của các biến kiểm soát như sau:

Có 6 nhóm biến kiểm soát được kiểm định vai trò điều tiết trong mô hình nghiên cứu đề xuất bao gồm: Nghề nghiệp; Giới tính; Tình trạng hôn nhân; Nhóm tuổi (dưới 30 và trên 30); Kinh nghiệm (dưới 5 năm và trên 5 năm); Thu nhập (dưới 10 triệu VNĐ và trên 10 triệu VNĐ). Kết quả kiểm định vai trò điều tiết tuân thủ theo quy trình phân tích điều tiết đa nhóm theo hướng dẫn của Hair và cộng sự (2017), được mô tả ở Bảng 6 bên dưới.

Kết quả phân tích dữ liệu ở Bảng 6 cho thấy các mối quan hệ giữa sự căng thẳng trong công việc,

Kế toán - kiểm toán và xung đột công việc - cuộc sống gia đình giữa nhóm nhân viên nam và nhóm nhân viên nữ ( $p < 0,1$ )

Đối với điều tiết theo nhóm tuổi (dưới 30 và trên 30 tuổi), có sự khác biệt trong mối quan hệ giữa tính chất công việc Kế toán - kiểm toán và sự căng thẳng trong công việc ( $p < 0,05$ ).

Đối với điều tiết theo kinh nghiệm làm việc (nhóm kinh nghiệm dưới 5 năm so với trên 5 năm), có sự khác biệt trong mối quan hệ giữa tính chất công việc Kế toán - kiểm toán và sự căng thẳng trong công việc ( $p < 0,1$ ).

**Bảng 6:** Kết quả kiểm định vai trò điều tiết của các biến kiểm soát

<b>Điều tiết theo nghề nghiệp (Kế toán - kiểm toán)</b>	<b>Sai biệt beta</b>	<b>Giá trị p của sai biệt</b>
Sự căng thẳng trong công việc → Ý định nghỉ việc	0,108	0,827
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Sự căng thẳng trong công việc	0,041	0,400
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	0,059	0,664
Xung đột công việc - cuộc sống gia đình → Sự căng thẳng trong công việc	0,097	0,21
<b>Điều tiết theo giới tính (Nam và Nữ)</b>	<b>Sai biệt beta</b>	<b>Giá trị p của sai biệt</b>
Sự căng thẳng trong công việc → Ý định nghỉ việc	0,322	0,001(*)
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Sự căng thẳng trong công việc	0,223	0,899
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	0,161	0,095(***)
Xung đột công việc - cuộc sống gia đình → Sự căng thẳng trong công việc	0,035	0,613
<b>Điều tiết theo tình trạng hôn nhân (đã kết hôn và chưa kết hôn)</b>	<b>Sai biệt beta</b>	<b>Giá trị p của sai biệt</b>
Sự căng thẳng trong công việc → Ý định nghỉ việc	0,112	0,848
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Sự căng thẳng trong công việc	0,202	0,88
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	0,213	0,94
Xung đột công việc - cuộc sống gia đình → Sự căng thẳng trong công việc	0,14	0,106
<b>Điều tiết theo nhóm tuổi (dưới 30 tuổi và trên 30 tuổi)</b>	<b>Sai biệt beta</b>	<b>Giá trị p của sai biệt</b>
Sự căng thẳng trong công việc → Ý định nghỉ việc	0,1	0,192
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Sự căng thẳng trong công việc	0,326	0,041(**)
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	0,111	0,816
Xung đột công việc - cuộc sống gia đình → Sự căng thẳng trong công việc	0,162	0,91
<b>Điều tiết theo kinh nghiệm làm việc (kinh nghiệm dưới 5 năm và trên 5 năm)</b>	<b>Sai biệt beta</b>	<b>Giá trị p của sai biệt</b>
Sự căng thẳng trong công việc → Ý định nghỉ việc	0,023	0,59
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Sự căng thẳng trong công việc	0,194	0,096(***)
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	0,071	0,715
Xung đột công việc - cuộc sống gia đình → Sự căng thẳng trong công việc	0,018	0,567
<b>Điều tiết theo nhóm thu nhập (dưới 10 triệu VNĐ và trên 10 triệu VNĐ)</b>	<b>Sai biệt beta</b>	<b>Giá trị p của sai biệt</b>
Sự căng thẳng trong công việc → Ý định nghỉ việc	0,155	0,919
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Sự căng thẳng trong công việc	0,138	0,178
Tính chất công việc Kế toán - kiểm toán → Xung đột công việc - cuộc sống gia đình	0,135	0,142
Xung đột công việc - cuộc sống gia đình → Sự căng thẳng trong công việc	0,039	0,369

Ghi chú: (\*) < 0,01; (\*\*) < 0,05; (\*\*\*) < 0,1

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ phần mềm Smart PLS phiên bản 3.2.7

## 5. Kết luận và hàm ý quản trị

### 5.1. Các kết luận chính

Tính chất trong công việc có ảnh hưởng cùng chiều đến xung đột công việc - cuộc sống gia đình và căng thẳng trong công việc của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán. Điều này có nghĩa là khi nhân viên làm việc trong lĩnh vực kế toán - kiểm toán càng đánh giá, nhận xét về nghề nghiệp của họ có sự phức tạp, khó khăn, giờ làm việc kéo dài, phải xử lý các công việc khác đặc thù như báo cáo đúng hạn, cập nhật các chuẩn mực, luật lệ liên tục thì họ càng cảm thấy căng thẳng trong cuộc sống và càng cảm thấy sự xung đột của công việc đè nặng lên cuộc sống cá nhân. Họ sẽ cảm thấy cạn kiệt sức lực sau khi trở về nhà, không còn thời gian dành cho gia đình. Sự mệt mỏi này khiến họ cảm thấy không còn năng lượng để hòa mình vào cuộc sống gia đình. Một khi xung đột công việc - cuộc sống gia đình của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán càng tăng lên thì sự căng thẳng trong công việc theo cảm nhận và đánh giá của họ lại càng tăng theo. Điều này tạo ra một vòng tròn luẩn quẩn của chuỗi công việc - xung đột cuộc sống gia đình - căng thẳng và công việc. Cuối cùng, một khi sự căng thẳng trong công việc càng tăng lên thì ý định nghỉ việc của những người làm việc trong ngành kế toán - kiểm toán càng tăng theo. Điều này có nghĩa là, đến một lúc nào đó, khi người lao động cảm thấy không thể chịu nổi sự căng thẳng, áp lực; giải pháp của họ là tìm kiếm một công việc mới ở trong một tổ chức khác.

### 5.2. Hàm ý quản trị

Nghiên cứu này nhấn mạnh đến chuỗi quan hệ giữa tính chất công việc, xung đột công việc - cuộc sống gia đình, sự căng thẳng trong công việc như một vòng tròn lặp đi lặp lại của những người đang làm công việc kế toán - kiểm toán. Vòng tròn này bị phá vỡ khi người lao động tìm kiếm cho họ một giải pháp đó là ý định nghỉ việc và tìm kiếm một công việc mới ở một môi trường mới. Giải pháp này có thể mang lại hậu quả tiêu cực với các doanh nghiệp và tổ chức. Các doanh nghiệp phải tuyển người mới, các tổ chức phải tốn chi phí đào tạo, thử việc hoặc phải tốn thời gian, nguồn lực cho nhân viên mới vào. Do đó, qua nghiên cứu này, chúng tôi đề xuất các giám đốc, người quản lý, những người làm chính sách nhân sự nên chú ý đến tính chất công

việc của lĩnh vực kế toán, kiểm toán và môi trường làm việc của ngành để từ đó đưa ra những giải pháp tác động đến cả bên trong và bên ngoài từng nhân viên trong ngành.

Những giải pháp bên ngoài liên quan đến yếu tố động viên như lương phù hợp với khối lượng công việc, môi trường làm việc thoải mái, giảm thiểu những xung đột không cần thiết. Những buổi liên hoan, hoạt động nhóm làm giảm căng thẳng có thể là những giải pháp quan trọng giúp người nhân viên cảm thấy yêu mến đồng nghiệp, tổ chức; từ đó họ sẽ gắn bó với tổ chức nhiều hơn. Bộ phận nhân sự có thể đánh giá tính chất công việc của riêng bộ phận kế toán, kiểm toán để thấu hiểu và chia sẻ để từ đó đưa ra những giải pháp giảm tải, điều phối công việc phù hợp. Chẳng hạn như đến kỳ báo cáo thuế và kiểm toán nội bộ, bộ phận kế/kiểm phải làm thêm giờ hoặc làm luôn cả những ngày nghỉ lễ, tổ chức cần có những động viên, điều chỉnh lương, thưởng phù hợp.

Những giải pháp đến từ bên trong, đến từ tinh thần, tư duy tích cực của bản thân mỗi nhân viên. Tại sao cùng một công việc, có người lại cảm thấy bình thường, có người cảm thấy cực kỳ căng thẳng và áp lực? Câu trả lời đến từ quá trình nhận thức và tự khẳng định bản thân của từng cá nhân. Muốn làm được điều này, công ty/tổ chức phải tổ chức những buổi đào tạo, huấn luyện tự giải tỏa căng thẳng hoặc trau dồi kỹ năng tổ chức công việc một cách khoa học. ♦

### Tài liệu tham khảo:

1. Bakker, A.B., Demerouti, E., Taris, T., Schaufeli, W., & Schreurs, P. (2003), *A multigroup analysis of the Job Demands-Resources model in four home care organizations*, International Journal of Stress Management, 10, 1638.
2. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007), *The job demands-resources model: State of the art*, Journal of Managerial Psychology, 22, 309-328
3. Bekker, M. H. J., Croon, M. A., & Bressers, B. (2005), *Childcare involvement, job characteristics, gender and work attitudes as predictors of emotional exhaustion and sickness absence*, Work & Stress, 19(3), 221-237.

4. Bowling, N. A., & Hammond, G. D. (2008), *A meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale*, Journal of Vocational Behavior, 73(1), 63-77.
5. Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979), *The Michigan organizational assessment questionnaire*, Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor.
6. Cappelli, P., & Keller, J. R. (2013), *Classifying work in the new economy*, Academy of Management Review, 38(4), 575-596
7. Chi, W., Hughen, L., Lin, C. J., & Lisic, L. L. (2013), *Determinants of Audit Staff Turnover: Evidence from Taiwan*, International Journal of Auditing, 17(1), 100-112.
8. Dean, R., Ferris, K., & Konstans, C. (1988), *Occupational reality shock and organizational commitment: Evidence from the accounting profession*, Accounting, Organizations and Society, 13(3), 251-262.
9. Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W.B. (2001), *The job demands-resources model of burnout*, Journal of Applied Psychology, Vol. 86, pp. 499-512.
10. Duong, D., Tuckey, M. R., Hayward, R. M., & Boyd, C. M. (2015), *Work-family conflict: The importance of differentiating between different facets of job characteristics*, Work & Stress, 29(3), 230-245.
11. Fogarty, T. J., & Uliss, B. (2015), *Auditor work and its outcomes: An application of the job characteristics model to large public accounting firms*, Advances in Accounting Behavioral Research, 37-68.
12. Grandey, A. A., Cordeiro, B. L., & Crouter, A. C. (2005), *A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship*, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 78(3), 305-323.
13. Hackman, J., & Oldham, G. (1975), *Development of the job diagnostic survey*, Journal of Applied Psychology, 60(1), 159-170.
14. Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017), *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.), Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
15. Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015), *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling*, Journal of the Academy of Marketing Science, 43(1), 115-135
16. Hill, C., Mostert, K., & De Bruin, G. P. (2012), *Job characteristics and work-home interaction*, Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 35(3), 566-592.
17. Karasek, R. A. (1979), *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*, Administrative Science Quarterly, 24, 285/308.
18. Karatepe, O.M. and Aleshinloye, K.D. (2009), *Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria*, International Journal of Hospitality Management, Vol. 28, No. 3, pp. 349-358.
19. Zhao, X. (Roy), & Ghiselli, R. (2016), *Why do you feel stressed in a "smile factory"?* International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(2), 305-326.

**Summary**

The study surveyed 237 accountants and auditors to investigate the relationship among job characteristics, work-family conflicts, job tensions and their intention to leave. The findings show that there is research evidence for factors affecting the intention to leave. Specifically, the study shows that the impact of job characteristics of the accounting-auditing on the work-family conflicts and job tensions; and the influence of job tensions on the intention of the accounting and auditing workers to quit. The moderating role of control variables (eg., occupation, gender, income, etc.) is also confirmed. Thereby, some managerial implications are proposed for this study.