

## MỤC LỤC

### KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Nguyễn Thị Thu Hiền** - Tác động của các biện pháp phi thuế quan đến xuất khẩu cà phê của Việt Nam. **Mã số: 164.1IBMg.11** 3  
*The effect of non-tariff measures on Vietnam's coffee exports*
- 2. Nguyễn Thị Cẩm Vân** - Chất lượng thể chế, tăng trưởng kinh tế, đầu tư trực tiếp nước ngoài, tiêu thụ năng lượng tái tạo và phát thải CO2 ở Việt Nam. **Mã số: 164.1TrEM.11** 15  
*Institutional quality, economic growth, foreign direct investment, renewable energy consumption and CO2 emissions in Vietnam*
- 3. Bùi Đỗ Phúc Quyên và Nguyễn Văn Quý** - Đánh giá ảnh hưởng của các yếu tố kinh tế vĩ mô đến chỉ số thị trường chứng khoán ASEAN bằng kỹ thuật ước lượng trung bình nhóm gộp. **Mã số: 164.1FiBa.11** 28  
*Evaluating the effects of macroeconomic factors to ASEAN's stock market indexes by the Pooled Mean Group estimator*

### QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 4. Trương Đức Thao, Nguyễn Hoàng Việt, Nguyễn Anh Tuấn và Lê Anh Hưng** - Tác động của vốn tri thức đến đổi mới sáng tạo và kết quả hoạt động của các doanh nghiệp Việt Nam. **Mã số: 164.2BAdm.21** 38  
*Impact of inherent knowledge on innovation and performance of Vietnamese enterprises*
- 5. Nguyễn Thanh Hải** - Tác động của quản trị rủi ro đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp Việt Nam. **Mã số: 164.2BAdm.22** 48  
*Impact of risk management on business results of Vietnamese enterprises*
- 6. Đặng Thị Minh Nguyệt, Phạm Thu Trang và Nguyễn Bích Ngọc** - Các yếu tố ảnh hưởng tới hiệu quả kinh doanh tại các ngân hàng thương mại có vốn nhà nước Việt Nam. **Mã số: 164.2FiBa.21** 58  
*The Determinants of Bank Performance of State-Owned Commercial Banks in Vietnam*

- 7. Phạm Hùng Cường và Lưu Đặng Gia Hân** - Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn ứng dụng đặt thức ăn trực tuyến của khách hàng tại TP. Hồ Chí Minh. *Mã số: 164.2BMkt.21* 68  
*Selection decision on online food ordering applications of customers in Ho Chi Minh City*
- 8. Cao Quốc Việt, Nguyễn Quang Anh, Nguyễn Văn Chương và Đinh Ngọc Tú** - Mối quan hệ giữa tính chất công việc, sự xung đột công việc - gia đình, gia đình - công việc, sự căng thẳng trong công việc và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức: Tình huống nghiên cứu trong lĩnh vực Kế toán - kiểm toán. *Mã số: 164.2HRMg.21* 78  
*Relationship between characteristics, work-family conflicts, family-work conflicts, job stress, and emotional organization engagement: A case study in the Accounting- Auditing Area*
- 9. Bùi Nhất Vương, Hà Nam Khánh Giao và Đỗ Quốc Cường**- Tác động của vốn tâm lý tích cực đến hiệu quả công việc thông qua vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc của nhân viên kinh doanh ở doanh nghiệp bất động sản tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Mã số: 164.2HRMg.22* 89  
*The impact of positive psychological capital on job performance through the mediating of employees' job satisfaction at real estate companies in Ho Chi Minh City*

## Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 10. Vũ Văn hưởng, Lê Quốc Hội và Đồng Mạnh Cường** - Vai trò của chính quyền số tới tính minh bạch và kiểm soát tham nhũng của chính quyền cấp tỉnh tại Việt Nam. *Mã số: 164.3GEMg.31* 106  
*The impact of e-government on transparency and corruption control of provincial governments in Vietnam*

**MỐI QUAN HỆ GIỮA TÍNH CHẤT CÔNG VIỆC, SỰ XUNG ĐỘT CÔNG VIỆC -  
GIA ĐÌNH, GIA ĐÌNH - CÔNG VIỆC, SỰ CĂNG THẲNG TRONG CÔNG VIỆC  
VÀ SỰ GẮN KẾT CỦA NHÂN VIÊN VỚI TỔ CHỨC:  
TÌNH HUỐNG NGHIÊN CỨU TRONG LĨNH VỰC KẾ TOÁN - KIỂM TOÁN**

**Cao Quốc Việt**

Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

Email: vietcq@ueh.edu.vn

**Nguyễn Quang Anh**

Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

Email: nqanh@ueh.edu.vn

**Nguyễn Văn Chương**

Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

Email: nvchuong@ueh.edu.vn

**Đinh Ngọc Tú**

Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

Email: dinhtu@ueh.edu.vn

Ngày nhận: 18/12/2021

Ngày nhận lại: 04/3/2022

Ngày duyệt đăng: 08/03/2022

Nghiên cứu này điều tra mối quan hệ giữa tính chất công việc, sự xung đột công việc - gia đình, gia đình - công việc, sự căng thẳng trong công việc và sự gắn kết tình cảm đối với tổ chức của các nhân viên đang làm việc tại các công ty trong lĩnh vực kế toán - kiểm toán. Kết quả nghiên cứu cho thấy một số yếu tố tác động đến sự căng thẳng trong công việc và sự gắn kết tình cảm đối với tổ chức. Nghiên cứu góp phần đóng góp vào lý thuyết cam kết gắn bó với tổ chức, đồng thời mang lại một số hàm ý quản trị cho hoạt động quản lý, động viên nhân viên.

**Từ khóa:** Tính chất công việc, sự xung đột công việc - gia đình, sự xung đột gia đình - công việc, sự căng thẳng trong công việc, sự gắn kết của nhân viên với tổ chức.

**JEL Classifications:** D20, I00, L20

### 1. Vấn đề nghiên cứu

Sự gắn kết của nhân viên với tổ chức là một chủ đề quan trọng thu hút nhiều nhà nghiên cứu lĩnh vực hành vi tổ chức và quản trị nguồn nhân lực nhiều năm qua. Sự gắn kết của nhân viên biểu hiện cho một môi trường làm việc hiệu quả, tính chất công việc phù hợp và ít có sự xung đột xảy ra giữa công việc mà người lao động đang làm lên gia đình của họ và ngược lại.

Lĩnh vực kế toán - kiểm toán là một trong những lĩnh vực có tính chất công việc đặc thù, khô khan với những con số tài chính cần phải tính toán chính xác tuyệt đối. Chính vì vậy, tính chất công việc lĩnh vực kế toán - kiểm toán là một trong các yếu tố có thể ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng cuộc sống của nhân viên làm việc trong lĩnh vực này liên quan đến sự xung đột cuộc sống gia đình - công việc; công việc - gia đình; sự căng thẳng trong công việc và sự gắn kết của họ đối với tổ chức.

Nghiên cứu của Bạch và cộng sự (2020) cho thấy tính chất công việc lĩnh vực kế toán có tác động tiêu cực đến sự xung đột công việc và gia đình, sự căng thẳng trong công việc và ý định nghỉ việc của họ. Khác biệt với nghiên cứu vừa nêu, trong nghiên cứu này, chúng tôi đề cập đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức. Chúng tôi mở rộng thêm mô hình nghiên cứu thông qua sự đề xuất một yếu tố quan trọng diễn hình như sự xung đột giữa gia đình và công việc và công việc - gia đình. Lý do của sự mở rộng này chính là vai trò và ý nghĩa của nó trong mối quan hệ với khái niệm sự xung đột qua lại giữa công việc và gia đình. Bên cạnh đó, chúng tôi xem xét mối quan hệ giữa các khái niệm tác động với sự gắn kết về mặt tình cảm của nhân viên đối với tổ chức - gọi tắt là sự gắn kết của nhân viên. Đây là một khái niệm quan trọng trong lĩnh vực hành vi tổ chức và nhân sự. Kết quả nghiên cứu của công trình này kỳ vọng mang lại sự đóng góp ý nghĩa cho lý thuyết cam kết gắn bó với tổ chức và có những hàm ý quản trị quan trọng cho hoạt động thực tiễn.

## **2. Tổng quan nghiên cứu, mô hình nghiên cứu đề xuất**

**2.1. Tác động của tính chất công việc (TCCV) đến xung đột do công việc ảnh hưởng đến gia đình (XĐCVGD), xung đột do gia đình ảnh hưởng đến công việc (XĐGDĐCV) và căng thẳng trong công việc (CTCV)**

### **2.1.1. Sự gắn kết của nhân viên với tổ chức**

Gắn kết của nhân viên với tổ chức đề cập đến sự ràng buộc được hình thành giữa người lao động và tổ chức sử dụng lao động (Mowday và cộng sự, 1979). Sự gắn kết về mặt tình cảm thường được định nghĩa là lòng trung thành, sự gắn bó chặt chẽ với tổ chức (nghĩa là tự hào về tổ chức, thấu hiểu các mục tiêu của tổ chức) và mong muốn tham gia vào tổ chức (nghĩa là sẵn sàng nỗ lực hết mình vì lợi ích của tổ chức) (Mowday và cộng sự, 1979). Trong nghiên cứu này, chúng tôi tập trung vào khái niệm gắn kết với tổ chức về mặt tình cảm, gọi tắt là sự gắn kết của nhân viên với tổ chức (GK).

### **2.1.2. Tính chất công việc (TCCV)**

Mô hình Yêu cầu - kiểm soát - hỗ trợ (Karasek và Theorell, 1990) là lý thuyết nền tảng để giải

thích tác động của tính chất công việc nói chung đến sự căng thẳng trong công việc của nhân viên. Các nghiên cứu trước đây cũng cho thấy tính chất công việc của các vị trí nhân viên kế toán - kiểm toán sẽ góp phần tác động đến sự hài lòng trong công việc, cam kết với tổ chức, từ đó ảnh hưởng đến việc hình thành nguồn nhân lực trong nghề này (Fogarty và Uliss, 2014). Một thước đo đáng tin cậy về nhận thức của kiểm toán viên về tính chất công việc có thể hỗ trợ các chuyên gia kế toán và nhà nghiên cứu trong việc đánh giá vấn đề và đo lường các thay đổi liên quan đến thiết kế công việc và các tính chất chung của vị trí kế toán, kiểm toán.

### **2.1.3. Xung đột do công việc ảnh hưởng đến gia đình (XĐCVGD)**

Harry Levinson (1965) cho rằng xung đột do công việc ảnh hưởng đến gia đình xảy ra khi các yêu cầu của công việc mâu thuẫn với thời gian hoặc sự quan tâm của một cá nhân dành cho gia đình. Cụ thể hơn, là khi những trải nghiệm tại nơi làm việc ảnh hưởng đến cuộc sống gia đình, chẳng hạn như giờ làm việc kém linh hoạt, quá tải công việc và các dạng căng thẳng khác trong công việc, như xung đột giữa các cá nhân tại nơi làm việc, công tác thường xuyên, chuyển đổi nghề nghiệp, người giám sát khó tính (Jeffrey H. Greenhaus và cộng sự., 1989).

### **2.1.4. Xung đột do gia đình ảnh hưởng đến công việc (XĐGDĐCV)**

Tương tự, xung đột do gia đình ảnh hưởng đến công việc cũng là một dạng xung đột đan xen, trong đó yêu cầu chung của gia đình, thời gian dành cho gia đình và căng thẳng do gia đình tạo ra làm ảnh hưởng đến việc thực hiện các trách nhiệm liên quan đến công việc (Netemeyer và cộng sự, 1996). Xung đột do gia đình ảnh hưởng đến công việc xảy ra khi những trải nghiệm trong gia đình cản trở cuộc sống công việc như sự hiện diện của trẻ nhỏ, trách nhiệm chăm sóc người già, sự khác biệt giữa các cá nhân trong gia đình, các thành viên trong gia đình bất hợp tác (Hsu, 2011).

Như vậy, cả hai hình thức xung đột về cơ bản đều xuất phát từ nỗ lực của một cá nhân để đáp ứng quá nhiều yêu cầu xuất phát từ gia đình và công việc. Các yêu cầu đến từ một bên làm cho việc thực hiện các vai trò trong bên khác trở nên khó khăn hơn.

### **2.2. Căng thẳng/Áp lực trong công việc (CTCV)**

Mặc dù có nhiều định nghĩa về căng thẳng, hầu hết chúng được chia làm hai loại: căng thẳng có thể được định nghĩa là một kích thích hoặc một phản ứng. Trong đó, căng thẳng có thể đóng vai trò như một kích thích có tác động tiêu cực, được gọi là tác nhân gây căng thẳng. Xung đột vai trò (nhận dạng các chỉ dẫn hay vai trò mâu thuẫn), sự không rõ ràng về vai trò (nhận dạng các chỉ dẫn mơ hồ), quá tải vai trò (được yêu cầu làm quá nhiều nhiệm vụ hoặc không được cung cấp đủ nguồn lực cho các nhiệm vụ đó) và sự nguy hiểm (cảm thấy công việc nguy hiểm) là những ví dụ của các yếu tố gây căng thẳng mà nhân viên đã trải qua E. G. Lambert và cộng sự, 2005). Căng thẳng công việc cũng được mô tả là phản ứng của một cá nhân đối với những tác nhân gây ra căng thẳng đó, như áp lực, bản khoán, lo lắng, thất vọng, kiệt quệ tinh thần và kiệt sức (Grossi và cộng sự, 1996).

### **2.3. Mối quan hệ giữa tính chất công việc với xung đột do công việc ảnh hưởng đến gia đình và xung đột do gia đình ảnh hưởng đến công việc**

Mô hình căng thẳng công việc hay mô hình kiểm soát - yêu cầu – hỗ trợ cho thấy rõ các tính chất của công việc có liên quan đến mối quan hệ giữa công việc và gia đình. Michel và cộng sự, (2011) đã chỉ ra rằng tính chất công việc có liên quan đến sự xuất hiện của sự xung đột công việc và lên gia đình. Trong đó, yêu cầu công việc là mối đe dọa đối với sự cân bằng giữa công việc và gia đình bằng cách thúc đẩy sự xung đột này (Michel và cộng sự, 2011). Tương tự như mức độ tự chủ, hỗ trợ từ người giám sát có liên quan đến mức độ thấp hơn của sự xung đột công việc - gia đình của người lao động (Kossek, Pichler, Bodner, và Hammer, 2011). Theo kết quả này, các tính chất công việc có thể được coi là yếu tố quan trọng gây ra xung đột. Trong bối cảnh lĩnh vực kế toán - kiểm toán, tính chất công việc đặc thù của lĩnh vực này có thể gây ra những xung đột công việc - gia đình, vì vậy, các tác giả đề xuất giả thuyết H1:

*H1: Tính chất công việc (TCCV) có tác động cùng chiều đến xung đột do công việc ảnh hưởng đến gia đình (XĐCVGD)*

Xung đột từ gia đình lên công việc xảy ra khi những trải nghiệm trong gia đình cản trở cuộc sống công việc với sự hiện diện của trẻ nhỏ, trách nhiệm chăm sóc người già, sự khác biệt giữa các cá nhân trong gia đình, các thành viên gia đình bất hợp tác (Hsu, 2011). Hơn nữa, các tính chất gia đình khác nhau như số lượng trẻ con trong một gia đình và độ tuổi của chúng; sự thiếu hỗ trợ, giúp đỡ lẫn nhau giữa các cặp vợ chồng trong cuộc sống hàng ngày; áp lực và trách nhiệm chăm sóc con cái có thể mang lại các xung đột gia đình - công việc. Do đó, chúng tôi tin rằng người lao động trong lĩnh vực kế toán - kiểm toán (và có thể những lĩnh vực khác), nếu họ càng đánh giá tính chất công việc của họ càng phức tạp, khó khăn thì xung đột gia đình - công việc của họ càng tăng theo, căn cứ vào lập luận vừa nêu, giả thuyết H2 được đề xuất:

*H2: Tính chất công việc (TCCV) có tác động cùng chiều đến xung đột do gia đình ảnh hưởng đến công việc (XĐGDĐCV)*

### **2.4. Mối quan hệ giữa tính chất công việc và căng thẳng/áp lực trong công việc**

Mô hình Hỗ trợ - Kiểm soát - Yêu cầu Công việc (Karasek và Theorell, 1990) và bằng chứng thực nghiệm khác cho thấy yêu cầu công việc cao sẽ tác động tiêu cực đến sức khỏe tinh thần của người lao động, trong khi mức độ tự chủ và sự hỗ trợ trong công việc có tác động tích cực đến sức khỏe tinh thần của người lao động (Luchman và González-Morales, 2013). Ví dụ, một nhân viên có khối lượng công việc lớn nhưng thích tự quyết định về cách thức hoàn thành công việc và nhận thức rằng nếu họ cần cấp trên lắng nghe và giúp đưa ra đề xuất khi cần thiết, thì sẽ dễ dàng đối mặt với những thách thức trong công việc và do đó, tác động tích cực đến sức khỏe tinh thần. Ngược lại, những công việc có yêu cầu cao, nhưng mức độ tự chủ và sự hỗ trợ thấp lại dễ gây tác động tiêu cực đến sức khỏe tinh thần của nhân viên (Luchman và González-Morales, 2013). Từ lập luận này, giả thuyết H3 đề xuất:

*H3: Tính chất công việc (TCCV) có tác động cùng chiều đến căng thẳng/áp lực trong công việc (CTCV)*

**2.5. Tác động của xung đột do công việc ảnh hưởng đến gia đình và xung đột do gia đình ảnh hưởng đến công việc đến sự căng thẳng/áp lực trong công việc và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức**

Căng thẳng, áp lực, phiền toái, lo lắng và mệt mỏi của cá nhân xảy ra do gia đình hoặc bản thân công việc của họ gây ra một số hạn chế cũng như rào cản để hoàn thành nhiệm vụ khác của họ. Các nghiên cứu về xung đột công việc ảnh hưởng đến gia đình cũng cho thấy rằng xung đột này có thể hoạt động như một tác nhân gây căng thẳng (Liu và cộng sự, 2017).

Tác động đáng kể của xung đột công việc - gia đình đối với căng thẳng không chỉ được báo cáo ở Hoa Kỳ. Khi sử dụng cả hai loại xung đột công việc - gia đình và ngược lại ở Trung Quốc, Liu và cộng sự (2017) nhận thấy rằng xung đột dựa trên căng thẳng và xung đột dựa trên hành vi có tác động tích cực đáng kể ảnh hưởng đến sự căng thẳng trong công việc. Aboobaker và cộng sự (2017) cho rằng khi xung đột công việc - gia đình gia tăng, chúng kéo theo những hậu quả tiêu cực, đặc biệt là ở các xã hội có các gia đình sống tập thể như Ấn Độ. Trong nghiên cứu này, các mối quan hệ giữa căng thẳng công việc và xung đột giữa công việc và gia đình ở cả hai chiều sẽ được xem xét kỹ lưỡng. Do đó, chúng tôi đã phát triển các giả thuyết sau:

*H4: Có sự ảnh hưởng cùng chiều giữa xung đột do công việc ảnh hưởng đến gia đình (XĐCVGD) và căng thẳng trong công việc(CTCV).*

*H5: Có sự ảnh hưởng cùng chiều giữa xung đột do gia đình ảnh hưởng đến công việc(XĐGDĐCV) và căng thẳng trong công việc(CTCV).*

Các nghiên cứu trước đây cho thấy cả hai loại xung đột đều có mối quan hệ ngược chiều với cam kết gắn bó của nhân viên với tổ chức. Tuy nhiên, một số nghiên cứu lại cho thấy những ảnh hưởng không đáng kể giữa xung đột công việc - gia đình và cam kết với tổ chức. E. G. Lambert và cộng sự (2007) không tìm thấy mối quan hệ nào giữa xung đột này và cam kết với tổ chức. Nghiên cứu gần đây nhất của Vickovic và Morrow (2020) khi kiểm tra xung đột công việc - gia đình, dựa trên căng thẳng và thời gian chỉ ra rằng cả hai thước đo này đều

không có mối quan hệ đáng kể với cam kết gắn bó của nhân viên với tổ chức. Tổng kết các nghiên cứu, có thể thấy với các thang đo khác nhau, các kết quả về mối quan hệ giữa các loại xung đột và cam kết với tổ chức đến đây vẫn còn chưa thống nhất, vì vậy nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

*H6: Có sự ảnh hưởng ngược chiều giữa xung đột do công việc ảnh hưởng đến gia đình (XĐCVGD) và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức(GK).*

*H7: Có sự ảnh hưởng ngược chiều giữa xung đột do gia đình ảnh hưởng đến công việc (XĐGDĐCV) và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức(GK).*

**2.6. Mối quan hệ giữa căng thẳng/áp lực trong công việc (CTCV) và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức (GK)**

Nghiên cứu của Masihabadi và cộng sự (2015) cho thấy căng thẳng trong công việc của kiểm toán viên có ảnh hưởng tiêu cực đến sự gắn kết của họ đối với tổ chức. Căng thẳng công việc nghiêm trọng là rối loạn chức năng và từ đó có thể làm giảm sự gắn kết với tổ chức. Từ các kết quả nghiên cứu trên, để kiểm tra lần nữa mối quan hệ giữa sự căng thẳng trong công việc với sự gắn kết của nhân viên với tổ chức, nghiên cứu này đề xuất giả thuyết:

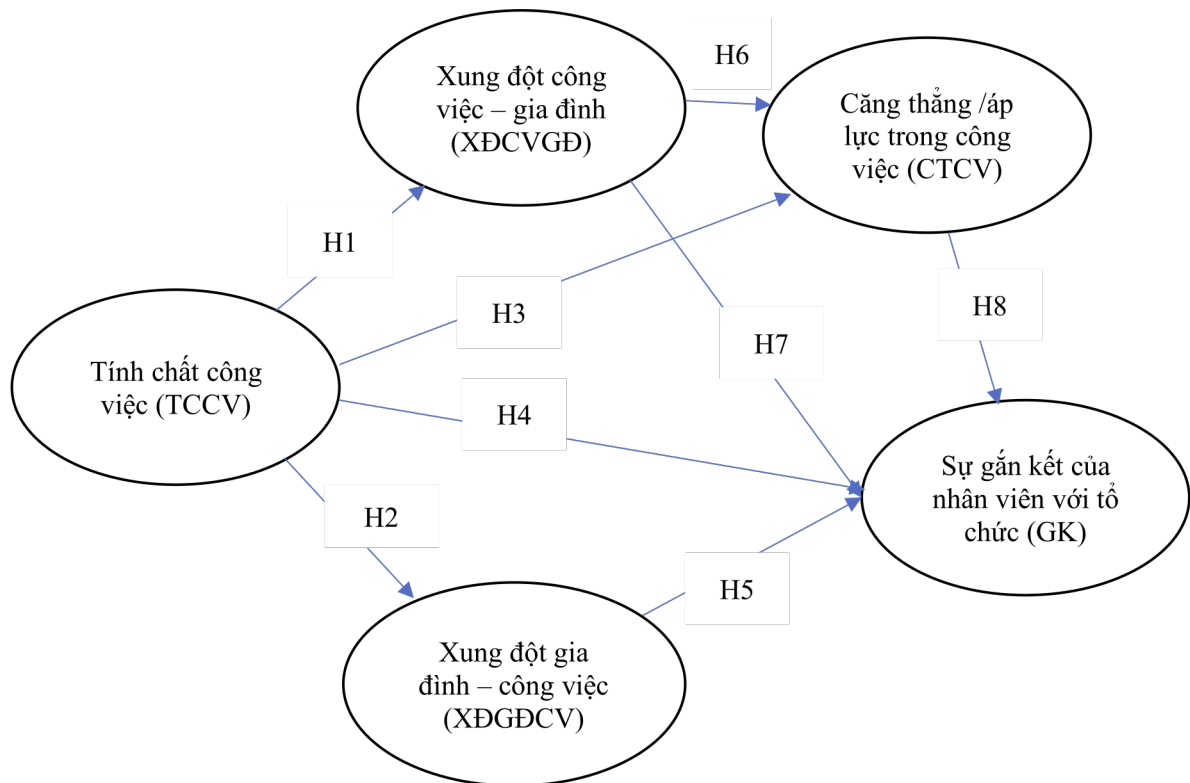
*H8: Có sự ảnh hưởng ngược chiều giữa căng thẳng trong công việc (CTCV) và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức (GK)*

Căn cứ vào các giả thuyết nêu trên, mô hình nghiên cứu đề xuất cho nghiên cứu này như hình 1:

**3. Phương pháp nghiên cứu**

**3.1. Thiết kế nghiên cứu, mẫu và phương pháp lấy mẫu**

Thiết kế nghiên cứu định lượng được sử dụng cho nghiên cứu này, chúng tôi xây dựng bảng câu hỏi khảo sát kế thừa từ các thang đo đã được nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam trong cùng lĩnh vực, sau đó bảng khảo sát được gửi bằng giấy trực tiếp đến cho các nhân viên đang làm việc tại các công ty kiểm toán và các nhân viên đang làm kế toán tại các doanh nghiệp. Phương pháp lấy mẫu thuận tiện được sử dụng cho nghiên cứu này. Chúng tôi tiếp cận các học viên cao học ngành Kế toán - Kiểm toán của một trường đại học lớn ở Tp. HCM từ tháng 3 đến tháng 5/2021, mời họ tham gia vào khảo sát.



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

Các học viên đều là những người đang làm công việc kế toán, kiểm toán tại các doanh nghiệp. Sau tháng 5/2021, Tp. HCM bước vào đợt dịch COVID - 19 mới, các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp tạm đóng cửa. Do đó, nhóm nghiên cứu gửi bảng khảo sát trực tuyến (qua google form) đến cộng đồng kế toán/kiểm toán viên trên mạng xã hội Facebook, mời họ tham gia khảo sát với tư cách là kiểm toán viên hoặc kế toán có thể hỗ trợ nghiên cứu này thông qua trả lời bảng câu hỏi trực tuyến. Kích thước mẫu được tính theo công thức của Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt (2017) căn cứ theo số mũi tên tác động của biến độc lập hướng vào biến phụ thuộc trong mô hình. Căn cứ theo công thức kinh nghiệm về mẫu tối thiểu của Hair với mức ý nghĩa 5%, R<sup>2</sup> tối thiểu 0.1% và mô hình nghiên cứu đề xuất có 4 biến độc lập, số lượng mẫu tối thiểu cần có là 113 mẫu. 360 mẫu khảo sát được thu về, sau khi loại các bảng trả lời không đạt yêu cầu, số phản hồi cuối cùng là 339 phản hồi.

**3.2. Các thang đo lường**

Thang đo lường tính chất công việc ngành kế toán/kiểm toán được kế thừa từ nghiên cứu trước đó của Bạch và cộng sự., (2020). Thang đo xung đột công việc - gia đình và xung đột gia đình được kế thừa từ thang đo trước đó của Grandey, Cordeiro, & Crouter (2005). Thang đo xung đột gia đình ảnh hưởng lên công việc được phát biểu với các câu hỏi như (*Nghĩa vụ đối với gia đình khiến tôi khó mà hoàn thành tốt công việc; Những yêu cầu của cuộc sống gia đình làm thời gian làm việc của tôi bị hạn chế; Công việc nhà vất vả khiến tôi khó có đủ năng lượng để làm việc*).

Thang đo căng thẳng trong công việc đã từng được Bạch và cộng sự., (2020) đo lường với phiên bản tiếng Việt. Thang đo gắn kết tình cảm của nhân viên với tổ chức được sử dụng kế thừa từ công trình nghiên cứu của Vickovic và Morrow (2020) đã được điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh ngành kế - kiểm toán. Thang đo này có các phát biểu như (*Tôi*

tự hào được làm việc với tổ chức này; Quyết định làm việc cho tổ chức này là một động thái rất tích cực từ phía tôi; Tôi cảm thấy trung thành với tổ chức này).

**4. Kết quả nghiên cứu**

**4.1. Thống kê mô tả**

Kết quả bảng 1 cho thấy số lượng nhân viên giới tính nam ít hơn so với số lượng nhân viên nữ tham gia khảo sát (38,1% so với 61,9%). Trong số 339 mẫu, người đã lập gia đình chiếm khoảng 31%, trong khi đó, nhóm độc thân chiếm 69%. Về trình độ học vấn, đa số người tham gia phỏng vấn có trình độ đại học (77%), nhóm sau đại học khoảng 9,4%, còn lại là Trung cấp/Cao đẳng trở xuống. Về nhóm tuổi,

nhóm tuổi có tỷ lệ cao nhất trong mẫu là 20 - 29 tuổi (68,7%), nhóm tuổi tiếp theo từ 30 đến 39 tuổi có tỷ lệ 25,4%, còn lại là các nhóm tuổi khác.

Xét về thu nhập trung bình, thu nhập của nhóm từ 5 đến dưới 10 triệu VNĐ chiếm tỷ lệ khoảng 44%. Nhóm từ 10 đến dưới 15 triệu khoảng 28%. Chỉ có 15% cho nhóm có thu nhập trên 20 triệu VNĐ.

Khoảng 45% người trả lời khảo sát đang làm công việc kế toán, còn lại 55% người trả lời đang làm công việc kiểm toán. 53,4% người trả lời khảo sát có kinh nghiệm làm việc dưới 5 năm, số còn lại có kinh nghiệm làm việc trên 5 năm.

**Bảng 1:** Thống kê mô tả mẫu khảo sát

	<b>Phân loại</b>	<b>Tần số</b>	<b>%</b>	<b>% tích lũy</b>
Giới tính	1 Nam	129	38,1	38,1
	2 Nữ	210	61,9	100
Tình trạng cá nhân	1 Đã lập gia đình	104	30,7	30,7
	2 Độc thân	235	69,3	100
Học vấn	1 Dưới THPT	1	0,3	0,3
	2 THPT	9	2,7	2,9
	3 Trung cấp/Cao đẳng	36	10,6	13,6
	4 Đại học	261	77	90,6
	5 Sau đại học	32	9,4	100
Độ tuổi	1 dưới 20	2	0,6	0,6
	2 20 - 29	233	68,7	69,3
	3 30 - 39	86	25,4	94,7
	4 40 - 49	14	4,1	98,8
	5 50 - 59	4	1,2	100
Nhóm thu nhập	1 dưới 5 triệu VNĐ	11	3,2	3,2
	2 từ 5 đến dưới 10 triệu VNĐ	150	44,2	47,5
	3 từ 10 đến dưới 15 triệu VNĐ	97	28,6	76,1
	4 từ 15 đến dưới 20 triệu VNĐ	30	8,8	85
	5 trên 20 triệu VNĐ	51	15	100
Lĩnh vực khảo sát	1 Kế toán	152	44,8	44,8
	2 Kiểm toán	187	55,2	100
Kinh nghiệm	1,00 dưới 5 năm	181	53,4	53,4
	2,00 Trên 5 năm	158	46,6	100
<b>Tổng</b>		<b>339</b>	<b>100</b>	



**4.2. Đánh giá mô hình đo lường**

Mô hình đo lường đánh giá độ tin cậy và giá trị của mô hình được kiểm định thông qua các chỉ số cơ bản như độ tin cậy bên trong Cronbach alpha, độ tin

cậy tổng hợp, chỉ số tổng phương sai trích được trung bình và chỉ số HTMT theo hướng dẫn của Hair và cộng sự (2017). Kết quả đánh giá được minh họa ở bảng 2.

**Bảng 2:** Độ tin cậy và giá trị của các thang đo

Thang đo	Xung đột gia đình - cuộc sống (XĐGĐCV)	Căng thẳng trong công việc (CTCV)	Sự gắn kết tình cảm với tổ chức (GK)	Tính chất công việc chung (TCCV_Nhóm A)	Tính chất công việc của ngành (TCCV_Nhóm B)	Xung đột công việc - gia đình (XĐCVGĐ)
TCCV3				0,768		
TCCV 4				0,861		
TCCV 5				0,872		
TCCV 7					0,794	
TCCV 8					0,862	
TCCV 9					0,857	
XĐGĐCV1	0,826					
XĐGĐCV 2	0,765					
XĐGĐCV 4	0,861					
CTCV1		0,828				
CTCV2		0,782				
CTCV3		0,799				
GK3			0,92			
GK4			0,922			
GK5			0,655			
XĐCVGĐ1						0,795
XĐCVGĐ 2						0,83
XĐCVGĐ 3						0,895
XĐCVGĐ 4						0,82
XĐCVGĐ 5						0,73
XĐCVGĐ 6						0,884
Hệ số tin cậy - Cronbach's Alpha	0,767	0,731	0,815	0,781	0,788	0,907
Hệ số tin cậy tổng hợp - Composite Reliability	0,858	0,751	0,877	0,873	0,876	0,928
Phương sai trích được trung bình - Average Variance Extracted (AVE)	0,669	0,645	0,708	0,697	0,703	0,685

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của các tác giả trích từ phần mềm Smart PLS 3.2.8

Giá trị độ tin cậy nội bộ (chỉ số Cronbach alpha) và độ tin cậy tổng hợp ở bảng 2 cho thấy các chỉ số đều lớn hơn 0,7 và nhỏ hơn 0,9. Các trọng số  $\lambda$  và chỉ số AVE đều lớn hơn 0,7 thỏa điều kiện về giá trị hội tụ (Hair và cộng sự, 2017).

Kết quả bảng 3 - bảng giá trị tiêu chuẩn HTMT cho thấy các giá trị trên đường chéo của bảng HTMT đều nhỏ hơn 0,85, kết quả cho thấy các thang đo lường thỏa điều kiện về giá trị phân biệt.

**5. Thảo luận kết quả, hạn chế của nghiên cứu và hàm ý quản trị cho các doanh nghiệp**

Với  $\beta = 0,516$ ,  $p < 0,05$ , kết quả này cho thấy tính chất công việc kế toán - kiểm toán là yếu tố giải thích cho sự xung đột công việc - gia đình. Kết quả này nhất quán với các nghiên cứu trước, ví dụ như (Bạch và cộng sự, 2020). Kết quả này cho thấy người lao động trong lĩnh vực kế toán - kiểm toán nhận xét công việc mà họ đang làm càng tiêu cực thì

**Bảng 3:** Giá trị tiêu chuẩn HTMT

	Xung đột gia đình - công việc (XĐGĐCV)	Căng thẳng trong công việc (CTCV)	Sự gắn kết tình cảm với tổ chức (GK)	Tính chất công việc chung (TCCV_Nhóm A)	Tính chất công việc của ngành (TCCV_Nhóm B)
Xung đột gia đình - công việc (XĐGĐCV)					
Căng thẳng trong công việc (CTCV)	0,339				
Sự gắn kết tình cảm với tổ chức (GK)	0,16	0,504			
Tính chất công việc chung (TCCV_Nhóm A)	0,223	0,388	0,214		
Tính chất công việc của ngành (TCCV_Nhóm B)	0,093	0,304	0,114	0,529	
Xung đột công việc - gia đình (XĐCVGD)	0,431	0,673	0,373	0,552	0,404

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của các tác giả trích từ phần mềm Smart PLS 3.2.8

**4.3. Kiểm định mô hình nghiên cứu đề xuất**

Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu cho thấy tính chất công việc có tác động đến xung đột công việc - gia đình. Xung đột công việc - gia đình có tác động cùng chiều đến sự căng thẳng trong công việc. Xung đột công việc - gia đình có tác động nghịch chiều đến sự gắn kết cảm xúc và cuối cùng sự căng thẳng trong công việc có tác động nghịch chiều đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức. (hình 2)

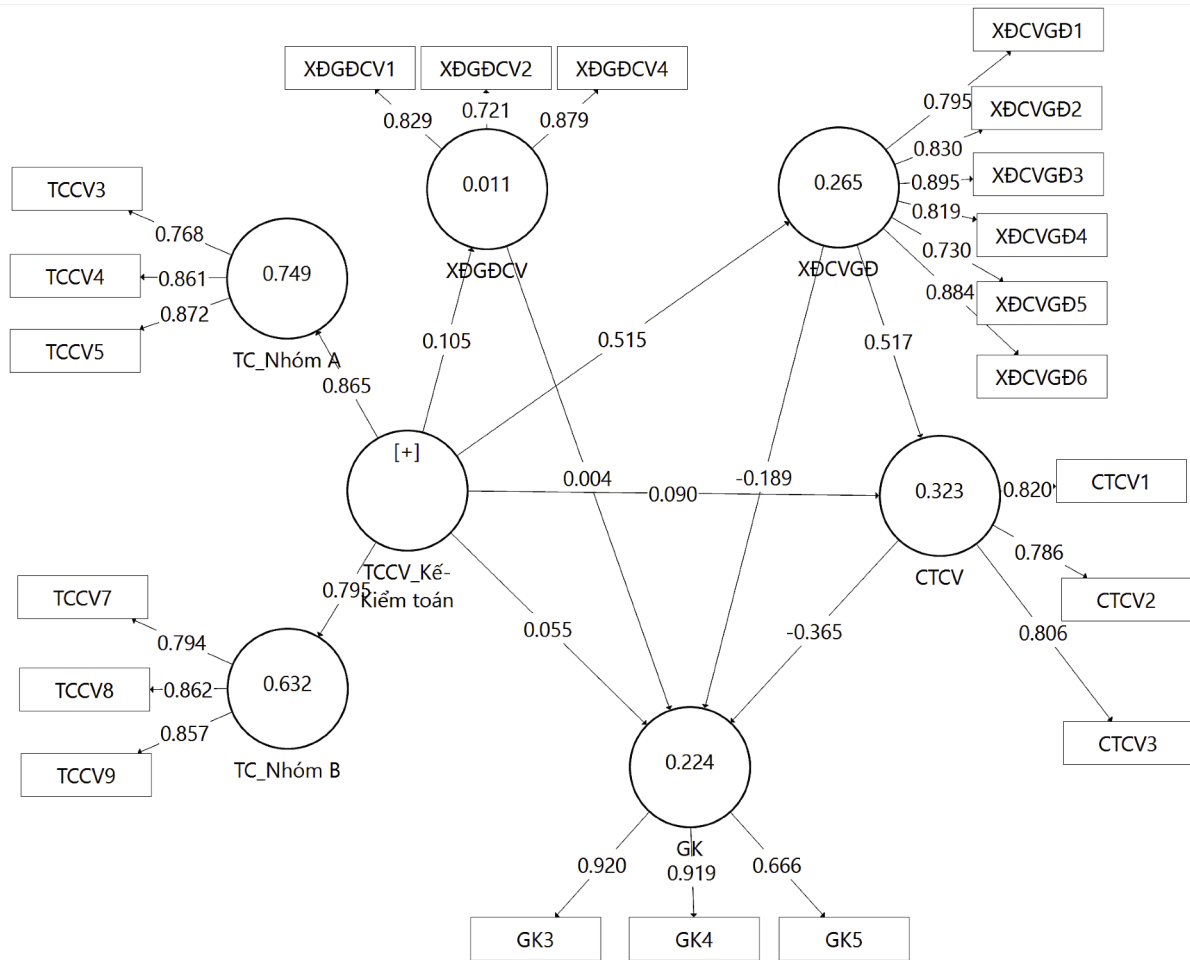
**4.4. Kết quả kiểm định giả thuyết**

Với mẫu được bootstrap lên 5000, kết quả kiểm định giả thuyết ở bảng 4 cho thấy có 4 giả thuyết được chấp nhận gồm (H1, H6, H7, H8), 4 giả thuyết không được chấp nhận gồm (H2, H3, H4, H5)

sự xung đột công việc - gia đình (XĐCVGD) của họ càng tăng lên.

Khi xung đột công việc - gia đình (XĐCVGD) càng tăng thì sự căng thẳng trong công việc càng tăng theo ( $\beta = 0,481$ ,  $p < 0,05$ ). Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Aboobaker và cộng sự (2017). Ngoài ra, xung đột công việc - gia đình (XĐCVGD) cũng tác động nghịch chiều đến sự gắn kết cảm xúc ( $\beta = 0,191$ ,  $p < 0,05$ ) và căng thẳng trong công việc tác động nghịch chiều đến sự gắn kết cảm xúc, các kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Vickovic và Morrow (2020).

Kết quả nghiên cứu không chấp nhận các giả thuyết liên quan đến xung đột gia đình ảnh hưởng đến công việc. Điều này có nghĩa là các áp lực trong gia đình vì lý do nào đó liên quan đến việc nuôi dạy



Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của các tác giả từ phần mềm Smart PLS 3.2.8

**Hình 2:** Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu

**Bảng 4:** Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Mối quan hệ	Trọng số mẫu gốc (O)	Trọng số mẫu trung bình (M)	Độ lệch chuẩn (STDEV)	Giá trị T ( O/STDEV )	Giá trị P	Kết luận
H1	TCCV → XĐCVGD	0,515	0,516	0,043	11,886	0,000	Chấp nhận
H2	TCCV → XĐGĐCV	0,104	0,11	0,077	1,363	0,173	Không chấp nhận
H3	TCCV → CTCV	0,098	0,096	0,06	1,618	0,106	Không chấp nhận
H4	TCCV → GK	0,055	0,056	0,062	0,894	0,371	Không chấp nhận
H5	XĐGĐCV → GK	0,012	0,008	0,06	0,191	0,849	Không chấp nhận
H6	XĐCVGD → CTCV	0,48	0,481	0,057	8,389	0,000	Chấp nhận
H7	XĐCVGD → GK	-0,192	-0,191	0,078	2,459	0,014	Chấp nhận
H8	CTCV → GK	-0,366	-0,368	0,063	5,838	0,000	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của các tác giả từ phần mềm Smart PLS 3.2.8

trẻ, chăm sóc người thân hoặc những phiền muộn từ gia đình thì không ảnh hưởng đến công việc và sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức trong lĩnh vực kế toán - kiểm toán. Có thể nói, mọi sự căng thẳng đều xoay quanh mối quan hệ giữa tính chất công việc, sự xung đột của công việc ảnh hưởng lên gia đình, từ đó sự gắn kết sẽ giảm đi.

Nghiên cứu này có một số hạn chế cần chú ý. Hạn chế đầu tiên liên quan đến mẫu nghiên cứu và phương pháp lấy mẫu. Các nghiên cứu tiếp theo có thể thực hiện với các phương pháp lấy mẫu có tính đại diện cao hơn. Thứ hai, một số yếu tố khác có thể có ảnh hưởng đến sự gắn kết nhưng chưa được đề cập ví dụ như sự tự chủ trong công việc, cảm nhận về lương, phúc lợi, sự tự hào về nghề nghiệp. Đây có thể là các yếu tố giúp nhân viên gắn bó với công việc mà họ đang làm. Ngoài ra, nghiên cứu này chỉ tập trung vào lĩnh vực kế toán - kiểm toán, những lĩnh vực khác cũng có môi trường áp lực không kém như ngân hàng, giáo dục cũng cần có các nghiên cứu tiếp theo điều tra và kiểm định mô hình.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, để gia tăng sự gắn kết mang tính cảm xúc của người lao động, các doanh nghiệp lĩnh vực kế - kiểm toán cần đưa ra các chính sách làm giảm căng thẳng trong công việc và giảm sự xung đột công việc - gia đình của nhân viên. Ngành kế toán - kiểm toán là ngành đòi hỏi chuyên môn, kỹ năng, đạo đức nghề nghiệp. Người làm kế toán, kiểm toán phải thấu hiểu nội dung các thông tư, quy định luật pháp liên quan. Mỗi sai sót xảy ra có thể gây hậu quả nghiêm trọng đối với bản thân người làm nghề và tổ chức mà họ đang làm việc. Do đó, tính chất công việc lĩnh vực kế toán - kiểm toán là nguyên nhân cốt yếu gây ra căng thẳng trong công việc. Tuy nhiên, tính chất công việc là yếu tố có thể rất khó thay đổi vì đây là đặc thù của ngành này. Vì vậy, các nhà quản lý, những người phụ trách nhân sự nên xây dựng một môi trường làm việc cởi mở, khuyến khích mọi người chia sẻ giúp đỡ lẫn nhau trong công việc để họ giảm bớt sự căng thẳng và làm sao để họ cảm nhận được nguồn năng lượng hứng khởi khi về đến nhà. Cảm nhận về sự mệt mỏi, cạn kiệt năng lượng đến nỗi không còn sức lực để vun vén cho gia đình là một trong những hậu quả để lại của một công việc đầy khó khăn, khô khan và áp lực. Do đó, các tổ chức, doanh nghiệp nên ban hành các chính sách động viên để nhân viên kế/kiểm cảm thấy nhiều động lực làm việc. Ngoài ra, việc cập

nhật các phần mềm tích hợp các báo cáo tài chính mới nhất để nhân viên kế - kiểm toán hoàn thành các công việc chính xác cũng là phương án nên cân nhắc để người lao động lĩnh vực kế toán, kiểm toán không mất nhiều thời gian xử lý số liệu, tổng kết và báo cáo. Như vậy, họ sẽ tiết kiệm được thời gian, giảm thiểu sai sót để từ đó họ có nhiều thời gian hơn cho bản thân và gia đình. ♦

**Tài liệu tham khảo:**

1. Aboobaker, N., Edward, M., & Pramatha, K. P. (2017), *Work-family Conflict, Family-work Conflict and Intention to Leave the Organization: Evidences Across Five Industry Sectors in India*, *Global Business Review*, 18(2), 524–536. <https://doi.org/10.1177/0972150916668696>
2. Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A., & Wells, J. (2015), *The Relationship Between Work-Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction*. *Criminal Justice and Behavior*, 42(10), 1066–1082. <https://doi.org/10.1177/0093854815582221>
3. Bạch, N. H. Á., Cao, Q. V., & Phan, Q. T. (2020). *Một số yếu tố chính ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân sự ngành Kế toán - Kiểm toán*. *Tạp Chí Khoa Học Thương Mại*, 146, 50–61.
4. Fogarty, T. J., & Uliss, B. (2014). *Auditor work and its outcomes: An application of the job characteristics model to large public accounting firms*. [https://doi.org/10.1016/S1474-7979\(00\)03025-8](https://doi.org/10.1016/S1474-7979(00)03025-8)
5. 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. <https://doi.org/10.1348/096317905X26769>
6. Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., Granrose, C. S., Rabinowitz, S., & Beutell, N. J. (1989). *Sources of work-family conflict among two-career couples*. *Journal of Vocational Behavior*, 34(2), 133–153. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(89\)90010-9](https://doi.org/10.1016/0001-8791(89)90010-9)
7. Grossi, E. L., Keil, T. J., & Vito, G. F. (1996). *Surviving “The joint”’: Mitigating factors of correctional officer stress*. *Journal of Crime and Justice*, 19(2), 103–120. <https://doi.org/10.1080/0735648X.1996.9721549>

8. Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2<sup>nd</sup> ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
9. Harry Levinson. (1965). *Book Review: Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. by Robert L. Kahn. *Administrative Science Quarterly*, 10(4), 125–129.
10. Hsu, Y. R. (2011). *Work-family conflict and job satisfaction in stressful working environments: The moderating roles of perceived supervisor support and internal locus of control*. *International Journal of Manpower*, 32(2), 233–248. <https://doi.org/10.1108/01437721111130224>
11. Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *The environment, the worker, and illness: psychosocial and physiological linkages*. In *Healthy Work: Stress Productivity And The Reconstruction Of Working Life*.
12. Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). *Workplace social support and work family conflict: a meta-analysis clarifying the influence of general and work-family specific supervisor and organizational support*. *Personnel Psychology*, 64(2), 289–313.
13. Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2007). *The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment*. *Journal of Criminal Justice*, 35(6), 644–656. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.09.001>
14. Lambert, E. G., Hogan, N. L., Paoline, E. A., & Clarke, A. (2005). *The Impact of Role Stressors on Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment among Private Prison Staff*. *Security Journal*, 18(4), 33–50. <https://doi.org/10.1057/palgrave.sj.8340210>
15. Liu, J., Lambert, E. G., Jiang, S., & Zhang, J. (2017). *A research note on the association between work-family conflict and job stress among Chinese prison staff*. *Psychology, Crime and Law*, 23(7), 633–646. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2017.1296148>
16. Luchman, J. N., & González-Morales, M. G. (2013). *Demands, control, and support: A meta-analytic review of work characteristics interrelationships*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 37–52. <https://doi.org/10.1037/a0030541>
17. Masihabadi, A., Rajaei, A., Shams Koloukhi, A., & Parsian, H. (2015). *Effects of stress on auditors organizational commitment, job satisfaction, and job performance*. *International Journal of Organizational Leadership*, 4(3), 303–314. <https://doi.org/10.33844/ijol.2015.60353>
18. Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). *Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review*. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689–725. <https://doi.org/10.1002/job.695>
19. Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). *The measurement of organizational commitment*. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
20. Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). *Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales*. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
21. Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. (2020). *Examining the Influence of Work-Family Conflict on Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Correctional Officers*. *Criminal Justice Review*, 45(1), 5–25. <https://doi.org/10.1177/0734016819863099>

### Summary

This study investigates the relationship between work characteristics, work-family conflicts, family-work conflicts, job stress, and emotional organization engagement working applied to employees in accounting/auditing companies. Findings show that factors affect work stress and emotional organization engagement. The research contributes to the organization's commitment theory, and at the same time, brings some managerial implications for human resource managers and employee motivations.

# TÁC ĐỘNG CỦA VỐN TÂM LÝ TÍCH CỰC ĐẾN HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC THÔNG QUA VAI TRÒ TRUNG GIAN CỦA SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN KINH DOANH Ở DOANH NGHIỆP BẤT ĐỘNG SẢN TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

**Bùi Nhất Vương**

Email: [nhatvuonga1@gmail.com](mailto:nhatvuonga1@gmail.com)

Học viện Hàng không Việt Nam

**Hà Nam Khánh Giao**

Email: [khanhgiaohn@yahoo.com](mailto:khanhgiaohn@yahoo.com)

Học viện Hàng không Việt Nam

**Đỗ Quốc Cường**

Email: [dthanhkho@gmail.com](mailto:dthanhkho@gmail.com)

Học viện Hàng không Việt Nam

Ngày nhận: 18/12/2021

Ngày nhận lại: 04/3/2022

Ngày duyệt đăng: 08/03/2022

**M**ục tiêu của nghiên cứu này là để khám phá ra ảnh hưởng của vốn tâm lý tích cực đến hiệu quả công việc thông qua vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc. Dữ liệu được thu thập từ 317 nhân viên kinh doanh bất động sản tại TP. HCM. Kết quả từ mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất một phần (PLS-SEM) chỉ ra rằng tính thích nghi, sự tự tin, sự hi vọng và sự lạc quan đã ảnh hưởng và có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả công việc. Bên cạnh đó, nghiên cứu này đã đề xuất cách tiếp cận mới để dự đoán hiệu quả công việc thông qua vai trò trung gian của sự hài lòng trong công việc. Cụ thể, các biến sự hi vọng và sự lạc quan chỉ tác động gián tiếp đến hiệu quả công việc; sự tự tin và tính thích nghi đã tác động trực tiếp và gián tiếp đến hiệu quả công việc. Cuối cùng, nghiên cứu cũng đã đề xuất một số hàm ý quản trị để nâng cao vốn tâm lý tích cực, từ đó hiệu quả công việc của nhân viên sẽ được cải thiện.

**Từ khóa:** vốn tâm lý tích cực, sự hài lòng trong công việc, hiệu quả công việc, bất động sản.

**JEL Classifications:** M10, M12, M14.

## 1. Giới thiệu

Bất động sản đã trở thành một lĩnh vực quan trọng trong đời sống kinh tế - xã hội của các quốc gia. Bởi bất động sản đáp ứng nhu cầu càng cao của con người, từ đơn thuần là chỗ ở cho đến việc kết hợp các mục đích khác nhau như: kinh doanh, tìm kiếm thị trường, tài chính, du lịch, tính ngưỡng,... Có thể nói bất động sản đã và đang đóng vai trò

quan trọng đối với mỗi quốc gia và đặc biệt với những vùng có mật độ dân số cao, các trung tâm kinh tế, địa phương phát triển nhanh và dân cư có thu nhập ngày càng cao (Maennig, 2012).

Hiện nay, đại dịch COVID-19 đã lây lan như cháy rừng và để lại tác động chết người trên khắp thế giới. Điều này sẽ gây hại cho các doanh nghiệp nhiều lĩnh vực khác nhau. Giống như các lĩnh vực