

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN KẾ TOÁN TẠI CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SƠN LACà Ngọc Chung^{1*}, Lê Hải Hà², Ưông Thị Ngọc Lan¹¹Trường Đại học Thành Đông²Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ Tài chính – Sở Tài chính tỉnh Hải Dương**Tác giả liên hệ: chungcn@thanhdong.edu.vn***TÓM TẮT**

Mục đích của nghiên cứu nhằm kiểm chứng sự hài lòng trong công việc của nhân viên kế toán thế hệ Z tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Sơn La bằng việc sử dụng bảng câu hỏi cấu trúc để khảo sát và thu thập dữ liệu từ 415 nhân viên thuộc thế hệ Z đang làm việc trong các doanh nghiệp tại tỉnh Sơn La. Dữ liệu thu về được xử lý bằng phần mềm SPSS 26 với các phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, phân tích tương quan và hồi quy tuyến tính. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 9 yếu tố theo mức độ từ cao tới thấp tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên kế toán thế hệ Z tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Sơn La: sức khỏe tinh thần, ghi nhận sự đóng góp của nhân viên, bản chất công việc, điều kiện làm việc, đào tạo và thăng tiến, kỹ năng tin học, triển vọng phát triển doanh nghiệp, lãnh đạo và đồng nghiệp, tiền lương và phúc lợi. Kết quả nghiên cứu là cơ sở quan trọng để đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên kế toán thế hệ Z đang làm việc tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Sơn La.

Từ khóa: sự hài lòng của nhân viên kế toán, thế hệ Z, tỉnh Sơn La.

FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF ACCOUNTANTS AT ENTERPRISES AT SON LA PROVINCE**ABSTRACT**

The study aims to verify the job satisfaction of generation Z accountants working at enterprises in Son La by using a structured questionnaire, data were collected from 415 generation Z employees working at businesses in Son La. The analysis conducted with SPSS 26 software, encompassed Cronbach's Alpha for reliability testing, exploratory factor analysis, correlation analysis, and linear regression. Research results have shown nine factors that impact the satisfaction of generation Z accountants working at enterprises in Son La, ranked from most to least impactful: mental health, recognize employee contributions, nature of work, working conditions, training and advancement, IT skills, development prospects of the company, leader and colleague, salary and benefits. The research results are an important basis to propose some solutions to improve the satisfaction of generation Z accountants working at enterprises in Son La province.

Keywords: accountant satisfaction, generation Z, Son La province.

Ngày nhận bài: 06/06/2024 Ngày nhận bài sửa: 06/08/2024 Ngày duyệt bài đăng: 10/09/2024

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh nền kinh tế hội nhập ngày càng sâu rộng hiện nay một trong những yếu tố then chốt ảnh hưởng đến sự tồn tại, phát triển của các doanh nghiệp chính là gây dựng và duy trì được một đội ngũ lao động có năng

lực muốn gắn bó lâu dài với công việc, để được như vậy thì sự hài lòng của nhân viên đối với công ty chính là mục tiêu mà nhiều doanh nghiệp hướng tới, sự hài lòng của nhân viên đóng vai trò quan trọng trong việc quản lý nguồn nhân lực và được áp dụng vào thực

tế để cải thiện cuộc sống cá nhân cũng như hiệu quả của tổ chức. Đặc biệt là nhân viên kế toán những người nắm rõ các thông tin về kinh tế, tài chính và dòng tiền của doanh nghiệp, kế toán cung cấp những lời khuyên có giá trị giúp doanh nghiệp cải thiện và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ, hệ thống kế toán... Do đó vai trò của lao động hành nghề kế toán là rất quan trọng và để giữ chân được những nhân viên kế toán giỏi gắn bó lâu dài mỗi doanh nghiệp cần phải có những chính sách hợp lý đem lại sự hài lòng cho người lao động nhất là những lao động trẻ.

Theo thống kê tại Việt Nam hiện nay, thế hệ Z chiếm khoảng 25% lực lượng lao động cả nước, tương đương khoảng 15 triệu người trong đó Sơn La là nơi có nhiều thế hệ trẻ đang sinh sống và làm việc tại các doanh nghiệp, theo số liệu thống kê của Cổng thông tin điện tử tỉnh Sơn La năm 2023 toàn tỉnh có 3.444 doanh nghiệp, tăng 21,2% so với năm 2022. Theo thống kê từ LinkedIn năm 2022, thế hệ Z là nhóm có xu hướng “nhảy việc” nhiều nhất với khoảng 59,6% cao hơn 24,8% so với nhóm trung niên, do đó nhân sự thế hệ Z đang trở thành "nỗi ám ảnh bao trùm" ở khắp các doanh nghiệp, với mọi nhà tuyển dụng. Tình trạng xin nghỉ việc, chuyển doanh nghiệp diễn ra thường xuyên, làm xáo trộn và gây ra nhiều khó khăn về nhân lực, thiếu hụt lao động ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh. Bởi vậy, nghiên cứu này mong muốn tìm hiểu và kiểm chứng thực nghiệm “Nhận diện các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên kế toán tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Sơn La – Nghiên cứu trường hợp thế hệ Z” nhằm nhận diện các yếu tố tác động để từ đó doanh nghiệp có được cơ sở điều chỉnh các chính sách đối với nhân viên để nâng cao mức độ hài lòng cho đội ngũ nhân viên kế toán thế hệ Z từ đó tạo sự ổn định nhân sự, tiết kiệm chi phí tuyển dụng, đào tạo, xây dựng văn hóa tổ chức, tạo dựng niềm tin cho nhân viên. Một khi nhân viên hài lòng họ sẽ đóng góp nhiều hơn cho tổ chức, là chìa khóa nâng cao hiệu

suất lao động và tăng sự trung thành với doanh nghiệp.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Khái niệm về thế hệ Z

Theo Kupperschmidt (2000), thế hệ là từ dùng để chỉ một nhóm các cá nhân có sự giống nhau về năm sinh, tuổi, nơi ở và các sự kiện xảy ra trong cuộc sống có ảnh hưởng lớn đến quá trình phát triển của họ. Thế hệ Z là một thuật ngữ được dùng để chỉ nhóm người trẻ thuộc độ tuổi từ 18 đến 28 tuổi, thuật ngữ thế hệ Z xuất hiện lần đầu tiên vào tháng 9 năm 2000 trên tờ Adage (Thời đại quảng cáo). Theo từ điển Oxford mô tả thế hệ Z là nhóm những người được sinh ra từ cuối những năm 1990 đến đầu những năm 2010, tương tự từ điển trực tuyến Merriam - Webster định nghĩa “thế hệ Z là thế hệ của những người sinh ra vào cuối những năm 1990 và đầu những năm 2000”.

Nhìn chung, thế hệ Z là những người trẻ trong độ tuổi lao động, thế hệ đầu tiên có cơ hội tiếp xúc với công nghệ ngay từ nhỏ, chịu nhiều áp lực cạnh tranh về vật chất và danh vọng thế hệ Z được mệnh danh là những công dân của thời đại số hóa, có tư duy và sự nhạy bén về các lĩnh vực trong đời sống ngày càng phát triển hiện nay. Theo các chuyên gia của ACCA (Hiệp Hội Kế toán Công Chứng Anh Quốc) nhân viên kế toán thế hệ Z có những đặc điểm nổi trội về điều hướng dữ liệu trong lĩnh vực kế toán và điều này sẽ giúp các doanh nghiệp phát triển bền vững và lâu dài.

2.2. Sự hài lòng trong công việc

Theo Locke (1976), sự hài lòng trong công việc là trạng thái cảm xúc thoải mái từ phía nhân viên khi đánh giá công việc hiện tại. Các nghiên cứu của Alderfer (1969), Herzberg (1987) đều nhìn nhận sự hài lòng trong công việc có được khi họ bị thôi thúc bởi công việc, công việc đem đến cho họ cơ hội khẳng định và phát triển bản thân hay đơn giản họ yêu thích công việc đang làm nói chung và các khía cạnh liên quan đến công việc đó. Hầu hết các nghiên cứu đều cho rằng

sự hài lòng trong công việc là cảm xúc tích cực đem lại khi họ thực hiện công việc đó hoặc là cảm xúc tổng thể có được khi nhìn nhận công việc đang làm (Nguyễn Danh Nam & Uông Thị Ngọc Lan, 2021). Tuy nhiên, Luddy (2005) nhìn nhận sự hài lòng trong công việc không chỉ đơn giản là cảm xúc thoải mái tổng thể đối với công việc mà còn được mở rộng hơn khi xem xét thêm các yếu tố mang đặc điểm cá nhân của nhân viên và các tác động của doanh nghiệp đến nhận thức của nhân viên về các khía cạnh trong công việc.

Tương tự như sự hài lòng của khách hàng, có thể nhận thấy sự hài lòng nhân viên cũng được coi là sự chênh lệch từ kết quả đánh giá công việc hiện tại với sự kỳ vọng của nhân viên trước khi bắt đầu về công việc đó và được biểu hiện thông qua mức độ cảm xúc tích cực có liên quan đến các khía cạnh của công việc hoặc toàn bộ quá trình làm việc. Sự hài lòng xuất hiện khi sự kết quả đánh giá công việc bằng với sự kỳ vọng về công việc; Sự hài lòng tích cực xuất hiện khi kết quả đánh giá công việc cao hơn sự kỳ vọng về công việc; Sự hài lòng không xuất hiện khi kết quả đánh giá công việc thấp hơn so với kỳ vọng về công việc. Tóm lại, sự hài lòng của nhân viên là một biến liên quan đến thái độ tích cực từ phía nhân viên khi nhu cầu cá nhân và công việc được đáp ứng một cách đầy đủ.

2.3. Các khía cạnh của sự hài lòng trong công việc

Nghiên cứu của Nguyễn Danh Nam và Uông Thị Ngọc Lan (2021) cho thấy sự hài lòng trong công việc được định nghĩa và tiếp cận theo hai hướng chủ yếu bao gồm: sự hài lòng tổng thể trong công việc và sự hài lòng theo các thành phần khác nhau trong công việc. Đa số các nghiên cứu đều chỉ ra việc tiếp cận sự hài lòng trong công việc theo các khía cạnh khác nhau sẽ đem đến góc nhìn cụ thể cho các nhà quản lý trong doanh nghiệp để có thể biết được khía cạnh nào đem lại sự hài

lòng nhiều nhất cho nhân viên và khía cạnh nào chưa mang lại sự hài lòng cho nhân viên.

Mô hình chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith, Kendall, và Hulin (1969) được coi là một trong những thang đo được chấp thuận nhiều trong các nghiên cứu về sau tại nhiều lĩnh vực khác nhau khi nhắc đến các khía cạnh của sự hài lòng trong công việc (Lê Tuấn Lộc, Phạm Thị Minh Lý, & Lê Xuân Lộc, 2015). Thang đo này bao gồm 5 khía cạnh là: Bản chất công việc, Cơ hội đào tạo và thăng tiến; Lãnh đạo; Đồng nghiệp; Tiền lương. Kết thừa mô hình JDI (Smith & cộng sự, 1969) và để phù hợp với bối cảnh khi nghiên cứu sự hài lòng trong công việc tại Việt Nam, Trần Kim Dung (2005) đã kiểm chứng thực nghiệm và đề xuất mô hình AJDI thông qua việc bổ sung thêm 2 khía cạnh: Phúc lợi và Điều kiện làm việc. Ngoài ra, một số nghiên cứu đã đưa ra các mô hình MSQ của Weiss và cộng sự (1988), JSS của Spector (1997) hoặc đề xuất thêm những khía cạnh khác nhau (Phan Thị Minh Lý, 2011; Khan & Jan, 2015; Nguyễn Thị Kim Huệ, 2021) để đo lường sự hài lòng của nhân viên tại những lĩnh vực cụ thể:

3. MÔ HÌNH VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

Trong nghiên cứu này, mô hình đề xuất được xây dựng dựa trên mô hình AJDI (Trần Kim Dung, 2005) kết hợp với một số nghiên cứu trong nước của Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương (2011), Lê Tuấn Lộc và cộng sự (2015), Nguyễn Nam Hải (2018), Nguyễn Danh Nam và Uông Thị Ngọc Lan (2021). Đồng thời, thông qua quá trình quan sát thực tế, trao đổi với một số chuyên gia, lãnh đạo doanh nghiệp và lấy ý kiến một số nhân viên kế toán thế hệ Z đang làm việc tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Sơn La đã thu được kết quả như sau: Một là, cần kết hợp hai khía cạnh Tiền lương, Phúc lợi để thành một khía cạnh “Tiền lương và phúc lợi” để phù hợp với thực tế, do trong quá trình trả lương sẽ bao gồm cả tiền lương cơ bản và thêm các khoản tiền phụ cấp khác như: tiền ăn trưa, tiền đóng bảo hiểm, tiền khen thưởng

hàng tháng... Hai là, kết hợp hai khía cạnh Lãnh đạo, Đồng nghiệp để trở thành một khía cạnh chung “Lãnh đạo và đồng nghiệp” bởi thể hệ Z đều cho rằng hai khía cạnh này đều ám chỉ tập thể nhân viên đều làm cùng trong một doanh nghiệp và được coi là khía cạnh chung thể hiện các mối quan hệ giữa đồng nghiệp trong doanh nghiệp. Ba là, bổ sung thêm bốn khía cạnh mới vào mô hình nghiên cứu đề xuất thông qua quá trình trao đổi bao gồm: “Sức khỏe tinh thần”, “Kỹ năng tin học”, “Triển vọng phát triển của doanh nghiệp” và “Ghi nhận sự đóng góp của nhân viên” để phù hợp với đối tượng và hoàn cảnh nghiên cứu tại địa phương. Trong đó:

Sức khỏe tinh thần là trạng thái cảm xúc tâm lý của nhân viên, theo nghiên cứu của Gallup và Quỹ từ thiện Walton Family thể hệ Z gặp nhiều vấn đề về sức khỏe tinh thần để có những cảm xúc tiêu cực, đặc biệt kế toán là một nghề thường xuyên phải đối mặt với những áp lực từ các con số tài chính, hóa đơn, sổ sách. Một số các nghiên cứu đã nhận thấy rất khó để nhân viên thể hệ Z đạt được sự hài lòng nếu họ cảm thấy môi trường làm việc gò bó, áp lực và Stress. Theo Nguyễn Danh Nam và Uông Thị Ngọc Lan (2023), stress dẫn đến ý định nghỉ việc của nhân viên, Stress làm giảm sự hài lòng trong công việc của nhân viên và Stress khiến nhân viên không muốn gắn kết đối với tổ chức. Đặc biệt thể hệ Z thường có xu hướng nhảy việc khi họ không thoả mãn với môi trường làm việc, ít khả năng chịu áp lực công việc. Như vậy, doanh nghiệp tạo dựng cho nhân viên một sức khỏe tinh thần ổn định thì nhân viên sẽ dễ dàng hài lòng với công việc nhiều hơn.

Kỹ năng tin học là khả năng sử dụng kỹ năng đánh máy, soạn thảo văn bản, nhập dữ liệu, giải nén file, sử dụng thành thạo các tính năng, hệ điều hành window, thực hiện các ứng dụng phần mềm tin học văn phòng Excel, Word, PowerPoint... Chuyên ngành kế toán là một ngành đặc thù liên quan đến sổ sách, hoá đơn, chứng từ và những con số nên bắt buộc phải thực hiện tốt các kỹ năng tin học văn

phòng để thực hiện các công việc như: nhập liệu, lập báo cáo, phân tích dữ liệu. Ngoài ra, kỹ năng sử dụng phần mềm kế toán là một trong những kỹ năng quan trọng nhất đối với kế toán viên trong thời đại công nghệ số hiện nay. Với sự phát triển của công nghệ, các phần mềm kế toán đã trở thành công cụ hỗ trợ đắc lực cho các nhân viên kế toán trong việc xử lý công việc. Do đó, việc thành thạo các phần mềm kế toán là điều cần thiết để đáp ứng yêu cầu công việc, giúp nâng cao hiệu quả làm việc. Tóm lại, đối với nhân viên kế toán việc nắm bắt được đầy đủ kỹ năng tin học thì họ càng có xu hướng hài lòng hơn với vị trí công việc kế toán.

Triển vọng phát triển doanh nghiệp là việc nhân viên nói chung và nhân viên kế toán nói riêng đều nhận thấy sự mở rộng quy mô kinh doanh của doanh nghiệp và từ đó nhân viên nhận thấy bản thân có nhiều cơ hội phát triển, tăng thu nhập và nhận được nhiều lợi ích hơn từ doanh nghiệp, thúc đẩy doanh nghiệp phát triển vững mạnh hơn, bắt nhịp với tốc độ thay đổi của thị trường, gia tăng năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế, vai trò của bản thân đối với doanh nghiệp. Nhân viên nhìn thấy doanh nghiệp phát triển cũng là việc nhìn thấy tương lai làm việc lâu dài, ổn định với doanh nghiệp, họ không muốn bị thất nghiệp và các lý do trên đã cho thấy triển vọng doanh nghiệp ngày càng phát triển thì nhân viên sẽ có sự hài lòng nhiều hơn.

Ghi nhận sự đóng góp của nhân viên là một khía cạnh quan trọng để doanh nghiệp có thể giữ chân, đảm bảo sự ổn định và nâng cao hiệu quả làm việc cho nhân viên. Đối với nhân viên thể hệ Z là những người thích thể hiện bản thân và ưa chuộng theo xu hướng phát triển bản thân, nên họ rất quan tâm và chú trọng sự ghi nhận, đánh giá của người khác. Đặc biệt, khi nhân viên được ghi nhận toàn bộ công sức mà bản thân đã đóng góp cho doanh nghiệp thì bản thân họ cảm nhận được coi trọng, công nhận, với những nhân viên có nhiều thành tích tốt khi được ghi nhận sự đóng góp họ sẽ có được cơ hội thăng tiến

về vị trí cũng như được đào tạo nâng cao để phát triển nghề nghiệp, qua đó sẽ kích thích sự sáng tạo và cam kết của họ đối với công việc và với tổ chức (Nguyễn Thị Bích Vân, 2023). Do đó, doanh nghiệp ghi nhận đóng góp của nhân viên càng nhiều thì sự hài lòng trong công việc của nhân viên càng cao.

Tổng hợp từ các lập luận trên, nhóm tác giả đề xuất mô hình và giả thuyết nghiên cứu như sau:

H1: Bản chất công việc tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

H2: Đào tạo và thăng tiến tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

H3: Điều kiện làm việc tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

H4: Lãnh đạo và đồng nghiệp tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

H5: Tiền lương và phúc lợi tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

H6: Sức khỏe tinh thần tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

H7: Kỹ năng tin học văn phòng tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

H8: Triển vọng phát triển doanh nghiệp tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

H9: Ghi nhận sự đóng góp của nhân viên tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

Từ các giả thuyết trên, mô hình nghiên cứu được đề xuất như Hình 1.

Mô hình nghiên cứu được xác định dưới dạng phương trình:

$$\text{SHL} = \beta_0 + \beta_1 \cdot \text{BC} + \beta_2 \cdot \text{ĐT} + \beta_3 \cdot \text{ĐK} + \beta_4 \cdot \text{LD} + \beta_5 \cdot \text{TP} + \beta_6 \cdot \text{SK} + \beta_7 \cdot \text{KN} + \beta_8 \cdot \text{TV} + \beta_9 \cdot \text{GN} + \varepsilon$$

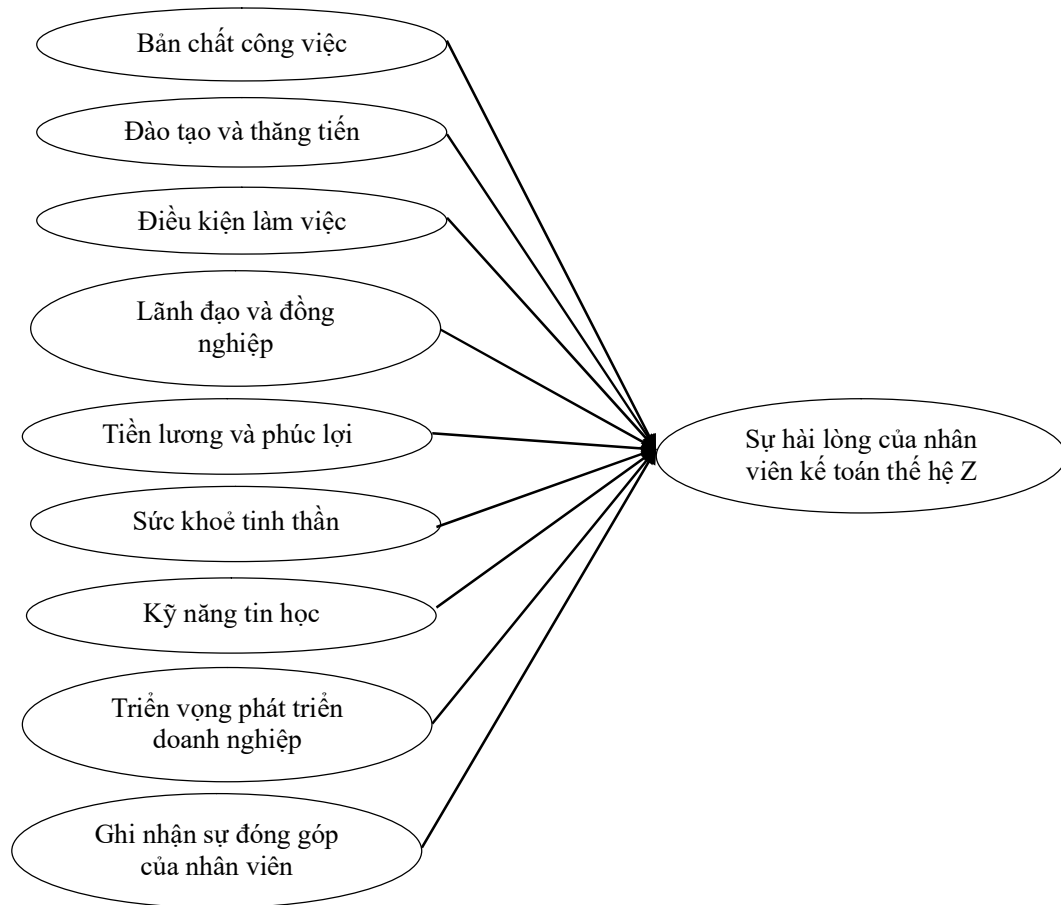
Trong đó:

SHL (biến phụ thuộc): Sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z

Các biến độc lập bao gồm (X_i): Bản chất công việc (BC); Đào tạo và thăng tiến (ĐT); Điều kiện làm việc (ĐK); Lãnh đạo và đồng nghiệp (LD); Tiền lương và Phúc lợi (TP); Sức khỏe tinh thần (SK); Kỹ năng tin học (KN); Triển vọng phát triển doanh nghiệp (TV); Ghi nhận sự đóng góp của nhân viên (GN)

β_k : Hệ số hồi quy ($k = 0, 1, 2, \dots, 9$).

ε : Sai số ngẫu nhiên



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu định lượng: Nghiên cứu sử dụng các phương pháp phân tích bằng phần mềm SPSS 26 để xem xét yếu tố nào trong mô hình nghiên cứu tác động trực tiếp đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ Z và cũng chỉ ra mức độ tác động của từng yếu tố đó.

Cỡ mẫu nghiên cứu: Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ bao gồm từ mức 1 (rất không đồng ý) tới mức 5 (rất đồng ý). Áp dụng tỷ lệ tính cỡ mẫu tối thiểu 5:1 và tốt nhất là 10:1 của Hair và cộng sự (2010) khi phân tích nhân tố khám phá. Nghiên cứu lựa chọn tỷ lệ tốt nhất để đảm bảo tính nguyên vẹn khi phân tích, với tổng số 40 biến quan sát thì theo tỷ lệ tốt nhất số phiếu cần thiết sẽ là $40 \times 10 = 410$ phiếu, tuy nhiên để ngăn ngừa số lượng phiếu không hợp lệ gây ảnh hưởng xấu tới khả năng phân tích trong quá trình làm sạch dữ liệu do

đó nhóm tác giả đã phát ra thực tế 456 phiếu. Thông qua quá trình phát phiếu online trên nền tảng mạng xã hội với phương pháp chọn mẫu là phi xác suất thuận tiện đối với các nhân viên kế toán thuộc thế hệ Z đang làm việc tại phòng kế toán trong các doanh nghiệp khác nhau trên địa bàn tỉnh Sơn La. Kết quả khảo sát thu về 415 phiếu đủ điều kiện trong khoảng thời gian từ 15/10/2023 tới 05/01/2024.

5. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

5.1. Thống kê mô tả mẫu

Đa số đối tượng được khảo sát đều là nữ giới chiếm tỷ lệ 82%, trong đó 42% là người đã có gia đình và tỷ lệ 62,8% đã tốt nghiệp Đại học chuyên ngành Kế toán còn lại là các chuyên ngành khác và trình độ học vấn Sau Đại học. Thu nhập bình quân một tháng nằm trong khoảng từ 11 triệu đồng đến 15 triệu

đồng. Như vậy, mẫu khảo sát đủ điều kiện đại diện cho tổng thể mẫu nghiên cứu trên địa bàn tỉnh Sơn La.

5.2. Kết quả phân tích mô hình nghiên cứu

Kết quả phân tích tại Bảng 1 cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các yếu tố đều lớn hơn 0,751 và hệ số này cũng lớn hơn hệ số Cronbach's Alpha khi loại biến. Ngoài ra, hệ số tương quan biến tổng cũng lớn hơn 0,399 đã cho thấy thang đo chính thức hội tụ đầy đủ giá trị tin cậy, giá trị phân biệt và đáp ứng điều kiện để phân tích nhân tố khám phá (Hair và cộng sự, 2010).

Sau khi phân tích nhân tố khám phá đối với các yếu tố độc lập đã cho thấy 36 biến quan sát được sắp xếp vào 9 yếu tố với tổng phương sai trích đạt 75,501%, chứng tỏ

75,501% sự biến thiên của dữ liệu phân tích đã được giải thích bởi 9 yếu tố độc lập trong mô hình nghiên cứu. Ngoài ra, hệ số KMO nằm trong khoảng từ 0,5 đến 1 với hệ số Sig. của kiểm định Bartlett's là 0,000, hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,701 và hệ số Eigenvalue lớn hơn 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá yếu tố phụ thuộc đã cho thấy 4 biến quan sát đều được trích đầy đủ vào một yếu tố với tổng phương sai trích đạt 80,153%, các hệ số KMO, hệ số Sig. đạt 0,000, hệ số tải nhân tố và hệ số Eigenvalue đều đạt yêu cầu đặt ra (Hair và cộng sự, 2010). Như vậy, kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đều phù hợp để thực hiện các phân tích tiếp theo.

Bảng 1. Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha, EFA của các yếu tố độc lập và phụ thuộc

Các yếu tố	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Tương quan biến tổng nhỏ nhất	Tải nhân tố nhỏ nhất	Nguồn
BC	4	0,795	0,399	0,740	Trần Kim Dung (2005); Nhóm tác giả
ĐT	5	0,751	0,412	0,701	Trần Kim Dung (2005); Nhóm tác giả
ĐK	4	0,821	0,401	0,738	Trần Kim Dung (2005); Nhóm tác giả
LĐ	5	0,771	0,543	0,716	Trần Kim Dung (2005); Nhóm tác giả
TP	4	0,805	0,456	0,767	Trần Kim Dung (2005); Nhóm tác giả
SK	4	0,788	0,423	0,757	Nhóm tác giả
KN	4	0,862	0,498	0,761	Nhóm tác giả
TV	3	0,839	0,422	0,772	Nhóm tác giả
GN	3	0,850	0,419	0,745	Nhóm tác giả
Hệ số KMO = 0,769					
Kiểm định Bartlett's			Giá trị chi bình phương xấp xỉ = 9257,124		
			df = 487		
			Hệ số Sig. = 0,000		
Tổng phương sai trích (%) = 75,501					
SHL	4	0,870	0,533	0,808	Nhóm tác giả
Hệ số KMO = 0,870					
Kiểm định Bartlett's			Giá trị chi bình phương xấp xỉ = 309,234		
			df = 4		
			Hệ số Sig. = 0,000		
Tổng phương sai trích (%) = 80,153					

Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu khảo sát

Kết quả tại Bảng 2 cho thấy mức độ tương quan giữa các yếu tố độc lập với yếu tố phụ thuộc ở mức cao từ 0,583 đến 0,731 tương ứng với lãnh đạo có mối tương quan yếu nhất và điều kiện làm việc có mối tương quan mạnh nhất đến đến sự hài lòng trong

công việc của nhân viên kế toán thể hệ Z. Ngoài ra, hệ số Sig. của các mối tương quan đều nhỏ hơn 0,05 và hệ số r nhỏ hơn 0,3 đã cho thấy các yếu tố độc lập không có sự nghi ngờ về hiện tượng đa cộng tuyến và đủ điều kiện để phân tích hồi quy.

Bảng 2. Kết quả phân tích tương quan Pearson

	SHL	BC	ĐT	ĐK	LĐ	TP	SK	KN	TV	GN
SHL	1									
BC	0,710**	1								
ĐT	0,625*	0,735	1							
ĐK	0,731*	0,255*	0,423	1						
LĐ	0,583**	0,486**	0,376*	0,259*	1					
TP	0,702**	0,273*	0,339**	0,478**	0,363*	1				
SK	0,656*	0,622***	0,515**	0,364*	0,507**	0,731**	1			
KN	0,619**	0,501*	0,234***	0,281**	0,611***	0,452*	0,186**	1		
TV	0,715*	0,751	0,367***	0,350***	0,295**	0,213**	0,274***	0,516*	1	
GN	0,708**	0,389**	0,402*	0,199*	0,303*	0,183*	0,227**	0,390*	0,404**	1

***. Tương quan có ý nghĩa ở mức hơn 0,001; **. Tương quan có ý nghĩa ở mức nhỏ hơn 0,01; *. Tương quan có ý nghĩa ở mức nhỏ hơn 0,05

Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu khảo sát

Kết quả Bảng 3 đã cho thấy hệ số R² lớn hơn hệ số R² hiệu chỉnh đã chỉ ra 9 yếu tố độc lập trong mô hình nghiên cứu đều có tác động lên yếu tố phụ thuộc, đồng thời 9 yếu tố độc lập này cũng giải thích được 76,4% sự thay đổi của yếu tố phụ thuộc hay nói cách khác sự

phù hợp của mô hình đạt tỷ lệ 76,4%. Bên cạnh đó hệ số Sig. của kiểm định F trong kết quả phân tích phương sai bằng 0,000 thỏa mãn yêu cầu bé hơn 0,05 thể hiện sự phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể.

Bảng 3. Kết quả phân tích tóm tắt mô hình hồi quy

Mô hình	R	R ²	R ² Hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Giá trị Durbin- Watson
1	0,812	0,781	0,764	0,342	1,809

Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu khảo sát

Ngoài ra, kết quả phân tích có hệ số Durbin Watson, hệ số VIF và hệ số Sig. của kiểm định t đều đáp ứng yêu cầu đặt ra cho thấy mô hình không xuất hiện hiện tượng đa

cộng tuyến và dữ liệu thu thập hoàn toàn phù hợp với mô hình hồi quy (Hair và cộng sự, 2010). Kết quả hệ số hồi quy được thể hiện thông qua Bảng 4.

Bảng 4. Kết quả phân tích hình hồi quy tuyến tính

Mô hình		Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hoá	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Độ lệch chuẩn				B chuẩn hoá	Dung sai điều chỉnh
1	Hằng số	- 0,593	0,009		- 2,011	0,001		
	BC	0,302	0,033	0,309	2,652	0,000	0,612	1,053
	ĐT	0,285	0,029	0,291	1,685	0,002	0,387	1,107
	ĐK	0,295	0,030	0,304	1,191	0,001	0,628	1,114
	LĐ	0,191	0,032	0,196	2,046	0,000	0,507	1,080
	TP	0,155	0,028	0,168	3,710	0,000	0,399	1,183
	SK	0,271	0,033	0,337	2,332	0,002	0,630	1,209

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	B chuẩn hóa			Dung sai điều chỉnh	VIF
KN	0,328	0,030	0,288	3,627	0,000	0,416	1,135
TV	0,266	0,028	0,272	2,518	0,001	0,585	1,227
GN	0,201	0,027	0,323	2,992	0,001	0,488	1,322

Giá trị $F = 112,965$; Sig. = 0,000; $R^2 = 0,781$; R^2 hiệu chỉnh = 0,764; Durbin-Watson = 1,809
a. Biến phụ thuộc: SHL

Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu khảo sát

Từ kết quả hồi quy tuyến tính trên, mô hình nghiên cứu được viết lại dưới dạng phương trình như sau:

$$\text{SHL} = 0,337 \cdot \text{SK} + 0,323 \cdot \text{GN} + 0,309 \cdot \text{BC} + 0,304 \cdot \text{ĐK} + 0,291 \cdot \text{ĐT} + 0,288 \cdot \text{KN} + 0,272 \cdot \text{TV} + 0,196 \cdot \text{LD} + 0,168 \cdot \text{TP} - 0,593$$

Thông qua phương trình hồi quy tuyến tính đã cho thấy các yếu tố độc lập đều có tác động tích cực đến yếu tố phụ thuộc và mức độ ảnh hưởng của các yếu tố được sắp xếp theo thứ tự từ cao đến thấp như sau: Sức khỏe tinh thần, Ghi nhận sự đóng góp của nhân viên, Bản chất công việc, Điều kiện làm việc, Đào tạo và thăng tiến, Kỹ năng tin học, Triển vọng phát triển doanh nghiệp, Lãnh đạo và đồng nghiệp, Tiền lương và phúc lợi.

6. ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Một là, để nâng cao sự hài lòng của nhân viên kế toán thế hệ Z doanh nghiệp cần quan tâm nhiều hơn đến sức khỏe tinh thần của nhân viên. Bởi khi có một tinh thần thoải mái, ít áp lực nhân viên mới có thể làm việc và cống hiến tất cả năng lực của bản thân, đem lại hiệu suất và kết quả cao trong công việc mà thế hệ Z là những người dễ có những cảm xúc tiêu cực. Doanh nghiệp có thể cải thiện sức khỏe tinh thần cho nhân viên bằng cách tổ chức một số hoạt động ngoại khóa giao lưu văn nghệ, thể thao giúp thư giãn tinh thần sau một năm tài chính hay các tour du lịch, cắm trại, nghỉ dưỡng... Ngoài ra trong phòng làm việc có thể bày trí thêm các câu nói có ý nghĩa truyền động lực của những người nổi tiếng nhằm động viên tinh thần làm việc.

Hai là, để nâng cao sự hài lòng của nhân viên kế toán thế hệ Z lãnh đạo doanh nghiệp cần phải có những cái nhìn công tâm, ghi nhận và tuyên dương những thành quả mà nhân viên đã nỗ lực mang lại cho tổ chức, quan tâm nhiều hơn đến công việc của nhân viên, luôn đảm bảo đối xử công bằng giữa mọi người với nhau tranh việc đối xử thiên lệch với bất kỳ nhân viên nào. Nhà quản lý/ lãnh đạo cần phải không ngừng học hỏi nâng cao năng lực lãnh đạo và kiến thức chuyên môn nhằm xây dựng phong cách và khả năng quản trị tốt

Ba là, bản chất công việc kế toán là một nghề rất đặc thù cần phải tuân thủ chặt chẽ các chuẩn mực kế toán, các công văn và thông tư về tài khoản, mẫu sổ sách, chứng từ... do đó để nâng cao sự hài lòng của nhân viên kế toán thế hệ Z các doanh nghiệp cần đặt ra những tiêu chí công việc cụ thể, cần phân chia rõ ràng mỗi kế toán viên sẽ đảm nhiệm một phần hành kế toán trong doanh nghiệp, tránh để một người làm quá nhiều phần hành sẽ dẫn đến áp lực lớn và dễ xảy ra sai sót. Ngoài ra trong quá trình tuyển dụng doanh nghiệp cần ghi rõ, mô tả đầy đủ vị trí công việc đang cần tuyển, cũng như những kỹ năng cần thiết cho vị trí đó để nhân viên ứng tuyển nắm bắt và tuyển dụng được người phù hợp.

Bốn là, để nâng cao sự hài lòng của nhân viên kế toán thế hệ Z doanh nghiệp cần chú trọng đến điều kiện làm việc của nhân viên. Trang bị đầy đủ các dụng cụ, thiết bị cần thiết, hiện đại tạo cảm giác thoải mái, dễ chịu cho nhân viên khi làm việc, xây dựng một môi

trường văn hóa lành mạnh, tốt đẹp, tôn trọng và ghi nhận những đóng góp của nhân viên.

Năm là, Đào tạo và thăng tiến có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z do đó doanh nghiệp cần tích cực lập kế hoạch và thực hiện tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn và dài hạn theo định kỳ, liên kết với các tổ chức, hiệp hội kế toán, đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tay nghề cho nhân viên, các trung tâm ngoại ngữ nhằm nâng cao hiệu quả giao tiếp giữa nhân viên với lãnh đạo, quản lý và đồng nghiệp trong các doanh nghiệp có người nước ngoài. Hơn nữa, các doanh nghiệp cần chứng minh cho nhân viên thấy những người có năng lực và nỗ lực trong công việc sẽ được tạo điều kiện để thăng tiến, thông qua hoàn thiện hệ thống đánh giá và ghi nhận thành tích, khi có vị trí quản lý trống hay mới trong doanh nghiệp cần ưu tiên xem xét những người đã nỗ lực đóng góp cho doanh nghiệp hơn là tuyển người quản lý mới từ bên ngoài.

Sáu là, Kỹ năng tin học ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z bởi thể hệ Z là một thể hệ bùng nổ của công nghệ thông tin, kỹ thuật số, tin học là một công cụ quan trọng khi hành nghề do đó doanh nghiệp cần có các biện pháp nâng cao kỹ năng tin học cho nhân viên như kiểm tra trình độ thành thạo tin học khi tuyển dụng, tổ chức các buổi tập huấn để cải thiện kỹ năng tin học cho nhân viên vì kế toán là nghề cần sử dụng rất nhiều các thủ thuật tin học như các hàm excel tính toán, lập hồ sơ, chứng từ sổ sách trên word, hay cách hạch toán trên các phần mềm kế toán.

Bảy là, để nâng cao sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z cần xây dựng một bầu không khí thân thiện, hòa đồng giữa đồng nghiệp, lãnh đạo trong công ty. Mối quan hệ tốt đẹp của đồng nghiệp, lãnh đạo sẽ là sức mạnh bền vững để doanh nghiệp hoàn thành mục tiêu, sự hợp tác, hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình làm việc sẽ đem lại một kết quả tốt. Tôn trọng lẫn nhau, sẵn sàng chia sẻ kinh

nghiệm và hỗ trợ nhau khi cần thiết trong tập thể nhân viên nhằm tạo ra văn hóa doanh nghiệp. Doanh nghiệp có thể tổ chức thăm hỏi, động viên đồng nghiệp và thân nhân của họ trong các dịp lễ, tết như: Tặng quà nhân viên nữ nhân ngày 8/3, 20/10; tặng quà, tuyên dương con em của nhân viên có thành tích xuất sắc trong học tập; tổ chức các hoạt động vui chơi cho các cháu trong các dịp 1/6, rằm trung thu....

Tám là, để nâng cao sự hài lòng của nhân viên kế toán thể hệ Z các doanh nghiệp cần chú trọng đến Tiền lương và Phúc lợi. Các chính sách lương thưởng cần đảm bảo sự công bằng, minh bạch, phù hợp với công sức mà nhân viên đã cống hiến đảm bảo khoảng cách tiền lương giữa các vị trí, chức danh công việc tương xứng với trình độ học vấn. Doanh nghiệp cần tham khảo, so sánh thu nhập của nhân viên mình với các doanh nghiệp khác cùng vị trí để đảm bảo luôn giữ vững sự hấp dẫn trong thị trường lao động. Phụ cấp, phúc lợi giúp khuyến khích nhân viên làm việc tốt hơn và thể hiện sự quan tâm của doanh nghiệp để nâng cao sự hài lòng doanh nghiệp nên để nhân viên kế toán trong doanh nghiệp tham gia vào việc bàn bạc và quyết định các vấn đề về phúc lợi, đa dạng các hình thức thưởng, xây dựng các chương trình sẽ chia cuộc sống, giúp đỡ những nhân viên có hoàn cảnh khó khăn, việc khen thưởng nên đúng lúc, kịp thời.

7. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã xác định được các yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên kế toán thuộc thể hệ Z dựa trên mô hình AJDI kết hợp với một số nghiên cứu trong nước. Kết quả nghiên cứu là cơ sở giúp các doanh nghiệp xây dựng chính sách quản trị đưa ra một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của nhân viên kế toán, thúc đẩy nhân viên cống hiến và gắn bó dài lâu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Hà Nam Khánh Giao, & Võ Thị Mai Phương (2011). Đo lường sự thỏa mãn công việc

- của nhân viên sản xuất tại Công ty TNHH Thương mại – Dịch vụ Tân Hiệp Phát. *Tạp chí Phát triển Kinh tế*, 6, 15-21
- Khan, A. S., & Jan, F. (2015). The study of organization commitment and job satisfaction among hospital nurses. A survey of district hospitals of Dera Ismail Khan. *Global Journal of Management and Business Research: Administration and Management*, 15(1), 1-13.
- Lê Tuấn Lộc, Phạm Thị Minh Lý, & Lê Xuân Lộc (2015). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên tại các công ty truyền thông. *Tạp chí Kinh tế & Phát triển*, 220, 67- 75
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Luddy, N. (2005). *Job satisfaction amongst employees at a Public health institution in the Western Cape*. Master Thesis, University of the Western Cape, South Africa.
- Nguyễn Danh Nam, & Uông Thị Ngọc Lan (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc và sự cam kết gắn bó với tổ chức của cán bộ công chức tại cơ quan cung ứng dịch vụ công: Nghiên cứu tại Tổng cục thủy sản Việt Nam. *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế*, 141, 121-142.
- Nguyễn Danh Nam, & Uông Thị Ngọc Lan (2023). Work stress increasing intention to quit healthcare workforce during coronavirus epidemic: Evidence from Hanoi's public hospital, Vietnam. *Tạp chí Phát triển Khoa học & Công nghệ: Kinh tế - Luật và quản lý*, 7(2), 4427- 4438.
- Nguyễn Nam Hải (2018). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của lao động hành nghề kế toán trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh Đồng Nai. *Tạp chí khoa học Đại học Đồng Nai*, 8, 32- 41.
- Nguyễn Thị Bích Vân (2023). Tác động của môi trường làm việc đến lòng trung thành của nhân viên thế hệ Z. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, 19, 56-59.
- Nguyễn Thị Kim Huệ (2021). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên trong ngành khách sạn tại Đà Nẵng. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển*, 130(5A), 151-172.
- Phan Thị Minh Lý (2011). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thừa Thiên - Huế. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng*, 3(44), 186-192.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Trần Kim Dung (2005). Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam. *Tạp chí phát triển khoa học và công nghệ*, 12, 85-91.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. Industrial Relations Center, University of Minnesota, Minneapolis.