Các yếu tố tác động đến động lực làm việc của nhân viên kế toán tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

*Th.S. Lê Vũ Hà – Th.S. Đỗ Văn Lộc**
*Ngô Thế Thành***
*Th.S. Huỳnh Mẫn Kỳ****
**Trường Đại học Lạc Hồng (LHU)*
***Công ty Xăng dầu Đồng Nai*
****Ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh (HDBank)*

Tóm tắt
Nghiên cứu được thực hiện, nhằm đo lường mức độ tác động của các yếu tố đến động lực làm việc của nhân viên kế toán trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng việc khảo sát trực tiếp 350 nhân viên kế toán của các doanh nghiệp (DN) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Các phương pháp và công cụ được sử dụng là: thống kê mô tả, kiểm định thang đo, phân tích EFA, kiểm định CFA, kiểm định SEM bằng phần mềm SPSS và AMOS. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 07 yếu tố gồm: cơ hội phát triển và thăng tiến; lương, thưởng và phúc lợi; quan hệ cấp trên; đánh giá và công nhận thành tích; điều kiện làm việc; bản chất công việc; quan hệ đồng nghiệp tác động đến động lực làm việc của nhân viên kế toán, tại các DN trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.
***Từ khóa**: động lực làm việc, kế toán, Đồng Nai.*
Abstract
The study was conducted to measure the impact of these factors on the work motivation of accounting staff in Dong Nai province. Quantitative research was carried out by directly surveying 350 accountants of enterprises in Dong Nai province. The methods and tools used are descriptive statistics, scale test, EFA analysis, CFA test, SEM test using SPSS and AMOS software. Research results show that there are 7 factors including development and promotion opportunities, salary, bonus and welfare, superior relations, evaluation and recognition of achievements, working conditions, nature of work, and Peer system affects the working motivation of accountants in enterprises in Dong Nai province.
***Keywords:** work motivation, accounting, Dong Nai.*
***JEL**: I12, I23, M21, M40.*

1. Giới thiệu

Động lực làm việc của nhân viên luôn là một chỉ tiêu quan trọng, ảnh hưởng đến sự phát triển và lớn mạnh của bất kỳ DN nào. Nguồn nhân lực luôn được coi là yếu tố cốt lõi quan trọng giúp DN tồn tại, phát triển và mang lại thành công cho DN. Ngay cả khi bước vào Cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 thì vai trò quyết định của con người vẫn không thể phủ nhận. Nguồn nhân lực dù có tốt nhưng động lực làm việc không cao, không hết mình thì không thể có những sáng kiến, những đóng góp giúp DN phát triển được. Người lao động có động lực thì họ làm việc đạt 80 - 90% hiệu suất, tỷ lệ nghỉ việc và nghỉ phép thấp, (Arman, 2009). Quản lý hiệu quả nguồn lực quan trọng này bắt đầu bằng việc thấu hiểu con người, đặt họ vào trọng tâm của sự phát triển và tạo điều kiện để phát huy hết tiềm năng của mỗi cá nhân, để nguồn lực không bị lãng phí và tạo đà cho sự tiến bộ của cá nhân và sự phát triển của tổ chức.

Tỉnh Đồng Nai là vùng có tốc độ phát triển kinh tế cao nhất cả nước, đặc biệt là vùng có tốc độ phát triển công nghiệp cao nhất, với khoảng 32 khu công nghiệp, với hàng ngàn DN. Tỉnh có nguồn nhân lực trẻ, năng động và có năng lực. Dân số trong độ tuổi lao động khoảng 1,9 triệu người, chiếm khoảng 62% dân số toàn tỉnh, (Cục Thống kê tỉnh Đồng Nai, 2021).

Kế toán là một bộ phận không thể thiếu trong mỗi DN. Mọi DN dù ở quy mô nào cũng cần có bộ phận kế toán. Vì vậy, kế toán là một vị trí có tính chất công việc đặc biệt và không một bộ phận nào có thể thay thế được. Bộ phận kế toán đóng vai trò quan trọng, trong việc hỗ trợ hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động tài chính nói riêng. Hoạt động kế toán không chỉ có vai trò quan trọng trong DN mà còn là công cụ hữu hiệu để quản lý nền kinh tế của một quốc gia. Cuộc Cách mạng Công nghệ 4.0 đang diễn ra vô cùng mạnh mẽ và tác động trực tiếp đến hầu hết các lĩnh vực, ngành nghề trong đó có nghề kế toán. Đây là cơ hội và cũng là thách thức đối với nghề kế toán. Đặc biệt, trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 chưa có hồi kết, chuyển đổi kỹ thuật số đóng vai trò quan trọng trong việc thay đổi căn bản thông lệ kế toán DN, giúp hoạt động này được thực hiện nhanh chóng, chính xác, tiết kiệm chi phí, tiết kiệm thời gian và tăng thêm giá trị cho xã hội.

Thông tin kế toán rất cần thiết để các nhà quản lý hoạch định chiến lược và quyết định kinh doanh. Do đó, nếu thông tin kế toán không chính xác dẫn đến các quyết định quản lý không phù hợp, DN có thể gặp khó khăn. Do đó, một hệ thống kế toán mạnh, sổ sách kế toán rõ ràng và phân tích kỹ lưỡng sẽ giúp các nhà điều hành đưa ra các quyết định kinh doanh hiệu quả. Nhận thức được tầm quan trọng của bộ phận kế toán, các DN quan tâm đến việc làm thế nào để phát huy hết tiềm năng và lợi thế? Làm thế nào để họ luôn có động lực đi làm hàng ngày để giải quyết mọi công việc trong DN? Việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên kế toán là ưu tiên hàng đầu, để nâng cao động lực làm việc của nhân viên kế toán. Đây là cơ sở để nhà quản lý hiểu và thúc đẩy nhân viên làm việc và luôn có động lực, trước hết bằng cách đưa ra các chính sách phù hợp để giữ chân nhân viên kế toán tài năng nhằm tạo động lực cho người làm kế toán.

Những nghiên cứu sớm nhất về động lực làm việc bắt đầu từ những năm 1950, đến nay đã được các học giả trên thế giới liên tục bổ sung và phát triển. Tiêu biểu có thể kể đến là: Thuyết Tháp nhu cầu của Maslow, (1943); Thuyết Hai nhân tố của Heizberg, (1958); Thuyết Thúc đẩy của Mc. Clelland, (1961); Thuyết Công bằng của Adam J. Stacy, (1963); Thuyết Thiết lập mục tiêu của Edwin Locke; Thuyết Kỳ vọng của Vroom, (1964), được phát triển bởi nhiều học giả về sau như Porter và Lawler, (1968); Thuyết Tự quyết được phát triển từ thuyết đánh giá nhận thức (CET) của Deci, (1975); Thuyết Đặc điểm công việc của Hackman and Oldman, (1976),… Với các cách tiếp cận khác nhau, các định nghĩa về động lực và mô hình tạo động lực cũng khác nhau nhưng có bổ sung cho nhau, để không ngừng hoàn thiện lý thuyết về động lực phù hợp với các bối cảnh, tình huống khác nhau.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Động lực làm việc (motivation) là một trong những chủ đề được bàn luận nhiều nhất trong hoạt động nghiên cứu và thực tiễn của DN bởi không phải ngẫu nhiên mà các học thuyết về hành vi cá nhân này đã được phát triển từ hơn một thế kỷ qua và tập trung chủ

yếu vào phân tích động lực làm việc từ mọi khía cạnh của nó và theo góc nhìn. Có rất nhiều cách định nghĩa về động lực tùy theo cách tiếp cận của người đưa ra định nghĩa. Paul R. Kleinginna, Lr, Anna M. Kleinginna, (1981), đã tập hợp được hơn 140 định nghĩa khác nhau về động lực. Theo Heizberg, động lực là sự khao khát và tự nguyện của người lao động để tăng cường nỗ lực hướng tới việc đạt các mục tiêu của tổ chức, (Heizberg, 2008). Đây là một trong những định nghĩa phổ biến nhất về động lực được áp dụng trong các công trình nghiên cứu của nhiều tác giả.

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự động lực làm việc của người lao động đối với tổ chức và mỗi nghiên cứu khác nhau thì sự tác động của các yếu tố đó cũng không giống nhau. Từ mô hình nguyên thủy JDI (Job Descriptive Index) gồm 5 thành phần công việc (thu nhập và phúc lợi, đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp, điều kiện làm việc) của Smith và cộng sự, (1969), đây là mô hình sở hữu nội dung tốt, các khái niệm có cơ sở vững chắc và được sử dụng ở nhiều nghiên cứu trước. Ngoài ra, sau khi tìm hiểu nhiều nghiên cứu về tạo động lực làm việc đối với người lao động, tác giả nhận thấy rằng lý thuyết hai nhân tố của Herzberg là một trong những học thuyết được sử dụng rất phổ biến. Bên cạnh đó, sự tham khảo mô hình của Okan Veli Safakli, (2012); Seyed Abdol Rasoul Hosseini, (2014); Sandhe. A và cộng sự, (2017); Moodley. S, Hove. G. và cộng sự, (2018); Giao Hà Quỳnh Uyên, (2015); Phạm Quốc Khánh và cộng sự, (2018); Hà Nam Khánh Giao và cộng sự, (2019); Bùi Văn Trịnh và cộng sự, (2020), cũng đóng góp vai trò quan trọng, trong đề xuất các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Từ các mô hình nghiên cứu của các tác giả trước ở trong và ngoài nước, tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu gồm có 07 yếu tố được xem xét đưa vào mô hình có ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên kế toán tại các DN trên địa bàn Đồng Nai gồm: (1) Bản chất công việc; (2) Cơ hội đào tạo phát triển và thăng tiến; (3) Đánh giá và công nhận thành tích; (4) Lương, thưởng và Phúc lợi; (5) Điều kiện làm việc; (6) Quan hệ cấp trên; (7) Quan hệ đồng nghiệp.

H1: Bản chất công việc có tác động cùng chiều đến động lực làm việc của nhân viên kế toán.

H2: Cơ hội đào tạo phát triển và thăng tiến có tác động cùng chiều đến động lực làm việc của nhân viên kế toán.

H3: Đánh giá và công nhận thành tích có tác động cùng chiều đến động lực làm việc của nhân viên kế toán.

H4: Lương, thưởng và phúc lợi có tác động cùng chiều đến động lực làm việc của nhân viên kế toán.

H5: Điều kiện làm việc có tác động cùng chiều đến động lực làm việc của nhân viên kế toán.

H6: Mối quan hệ với cấp trên có tác động cùng chiều đến động lực làm việc của nhân viên kế toán.

H7: Mối quan hệ với đồng nghiệp có tác động cùng chiều đến động lực làm việc của nhân viên kế toán.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được chia thành hai giai đoạn: giai đoạn đầu là nghiên cứu định tính với 10 chuyên gia thảo luận để hoàn thiện mô hình nghiên cứu và hiệu chỉnh thang đo của các biến quan sát, giai đoạn hai là thực hiện khảo sát 350 nhân viên kế toán. Sau khi thông tin

được thu thập từ bảng câu hỏi, phần mềm AMOS được sử dụng để xử lý dữ liệu và các câu hỏi khảo sát sử dụng thang điểm Likert 5 mức.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Mô tả mẫu khảo sát

Cuộc khảo sát được thực hiện bằng hình thức trực tiếp vào 04/2022. Sau khi loại bỏ những phiếu điều tra không đầy đủ thông tin, đã thu được 342 mẫu khảo sát với đầy đủ thông tin từ các kế toán trưởng, kế toán viên của các DN tại Đồng Nai. Hầu hết những người được hỏi là nữ, chiếm 62,1%; 80,3% có trình độ đại học và trên đại học.

4.2. Kết quả mô hình nghiên cứu

Kết quả kiểm định thang đo Cronbach's Alpha, cho thấy 07 thang đo ACH, MOT, SUR, CON, WOR, SAL, OPP, FRI có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 và hệ số tương quan biến - tổng của từng thang đo > 0,3. Riêng hệ số Cronbach's Alpha của 2 quan sát CON4, SAL4 lần lượt là 0,754; 0,735 nhưng hệ số tương quan biến - tổng là 0,256; 0,154 < 0,3 nên bị loại và phải kiểm tra độ tin cậy của thang đo lần thứ hai, trước khi chuyển sang phân tích EFA.

Phân tích EFA lần hai sau khi loại bỏ biến FRI4 mang lại giá trị KMO = 0,770 > 0,5; Kiểm định Bartlett's = 0,000 < 0,5 có ý nghĩa thống kê, các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan và phù hợp với phân tích EFA. Phân tích nhân tố trích ra 07 nhóm nhân tố có eigenvalue > 1 và tổng phương sai được trích từ 71,047% > 50%.

Phân tích CFA được thực hiện để khẳng định lại tính đơn biến, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của thang đo. Kết quả CFA cho thấy mô hình đạt được độ tương thích với dữ liệu. Trọng số hồi quy của tất cả các biến quan sát đều có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95% (p < 0,05), các khái niệm đều đạt giá trị phân biệt. Trọng số hồi quy sau khi chuẩn hóa đều lớn hơn 0,5; các thang đo đều đạt giá trị hội tụ. Hệ số tin cậy tổng hợp và phương sai trích, sử dụng các số liệu trong bảng Trọng số hồi quy chuẩn hóa và bảng Hệ số tương quan từ các kết quả của CFA .

Bảng 1: Kết quả hệ số tin cậy tổng hợp và phương sai trích

TT	Nhân tố	Ký hiệu	Hệ số tin cậy tổng hợp (CR)	Phương sai trích (AVE)
1	Đánh giá và công nhận thành tích	ACH	0,860	0,606
2	Động lực làm việc	MOT	0,815	0,526
3	Mối quan hệ với cấp trên	SUR	0,821	0,536
4	Điều kiện làm việc	CON	0,851	0,656
5	Bản chất công việc	WOR	0,832	0,554
6	Lương, thưởng và phúc lợi	SAL	0,860	0,671
7	Cơ hội phát triển và thăng tiến	OPP	0,853	0,594
8	Mối quan hệ với đồng nghiệp	FRI	0,761	0,518

(Nguồn: kết quả phân tích từ dữ liệu khảo sát của tác giả, 2022)

Bảng 1 cho thấy, các hệ số tin cậy tổng hợp CR đều lớn hơn 0,6; cho thấy bảng câu hỏi đáng tin cậy. Phương sai trích trung bình AVE đều lớn hơn 0,5; đáp ứng yêu cầu về giá

trị hội tụ. Căn bậc hai của AVE lớn hơn tương quan giữa các biến, tính phân biệt được đảm bảo.

Bảng 2: Kết quả hệ số mô hình hồi quy chuẩn hóa SEM

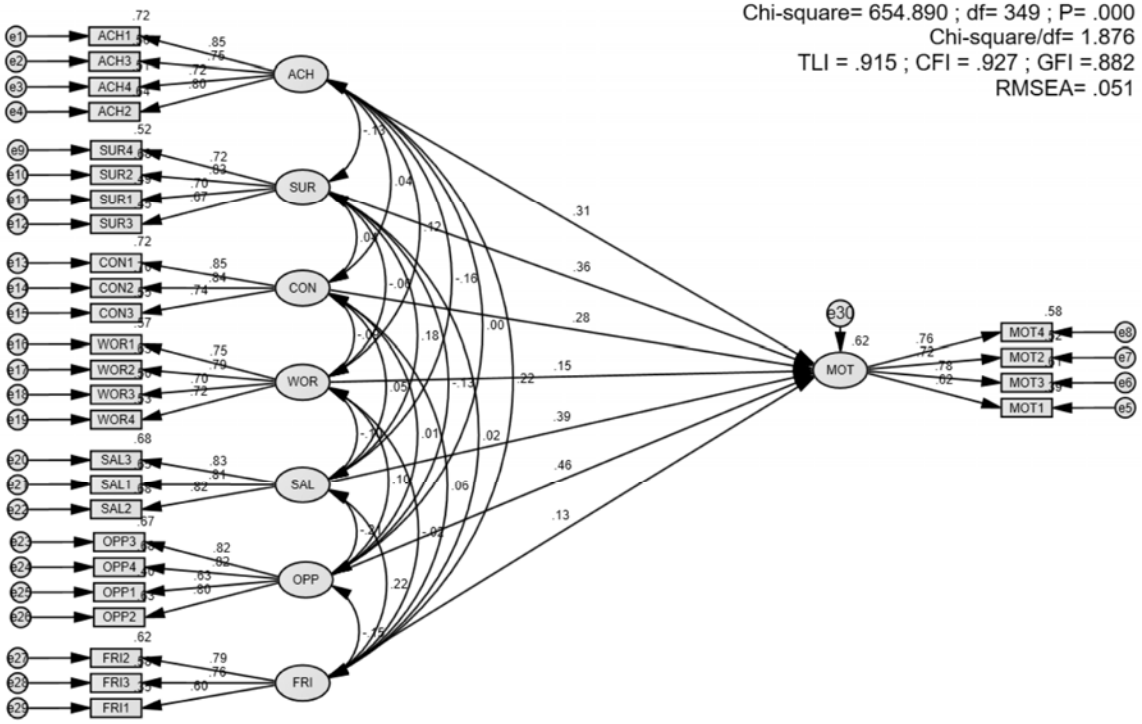
		Giả thuyết	Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	S.E.	C.R.	Giá trị p	Kiểm định giả thuyết
MOT	<--- ACH	H_3	0,306	0,026	5,173	***	Chấp nhận
MOT	<--- SUR	H_6	0,358	0,039	5,821	***	Chấp nhận
MOT	<--- CON	H_4	0,280	0,037	5,087	***	Chấp nhận
MOT	<--- WOR	H_1	0,147	0,029	2,766	0,006	Chấp nhận
MOT	<--- SAL	H_5	0,385	0,031	6,083	***	Chấp nhận
MOT	<--- OPP	H_2	0,461	0,037	7,197	***	Chấp nhận
MOT	<--- FRI	H_7	0,127	0,024	2,177	0,029	Chấp nhận

(Nguồn: kết quả phân tích từ dữ liệu khảo sát của tác giả, 2022)

Bảng 2 cho thấy, các giả định H1, H2, H3, H4, H5, H6 và H7 đều được chấp nhận, với mức độ ảnh hưởng tương ứng là 0,147; 0,461; 0,306; 0,280; 0,385; 0,358; 0,127 ở độ tin cậy 95%.

Mô hình cấu trúc tuyến tính SEM được thực hiện để kiểm tra giả thuyết được đề xuất. Các chỉ số này đều thỏa mãn các yêu cầu lý thuyết, do đó có thể kết luận rằng mô hình phù hợp với dữ liệu thu thập từ thị trường, Hình 1.

Hình 1: Mô hình cấu trúc SEM



(Nguồn: kết quả phân tích từ dữ liệu khảo sát của tác giả, 2022)

5. Kết luận và gợi ý chính sách

Kết quả phân tích cho thấy, các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên kế toán tại DN trên địa bàn tỉnh Đồng Nai bao gồm 07 yếu tố là: Cơ hội phát triển và thăng tiến, Lương, thưởng và phúc lợi, Mối quan hệ với cấp trên, Đánh giá và công nhận thành tích, Điều kiện làm việc, Bản chất công việc, Mối quan hệ với đồng nghiệp. Dựa trên kết quả nghiên cứu, bài viết đưa ra các khuyến nghị chính sách sau:

Thứ nhất, trong thời đại Cách mạng Công nghiệp 4.0, các DN cần chú trọng đào tạo kỹ năng và chuyên môn cho nhân viên hàng năm để nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc. Ngoài việc đào tạo nâng cao nghiệp vụ hàng năm, cũng cần tiến hành đào tạo cá nhân cho những người có trình độ quản lý xuất sắc và nhân sự có năng lực để thúc đẩy sự phát triển của họ lên các vị trí cao hơn.

Thứ hai, tăng lương linh hoạt cho nhân viên: tăng lương theo thâm niên, thời hạn nâng lương được rút ngắn để phù hợp với hiệu quả mà DN đóng góp. Đồng thời, DN nên xem xét xây dựng lại hệ thống bảng lương dựa trên bản mô tả công việc của từng vị trí để đảm bảo trả đúng người, đúng việc.

Thứ ba, DN cần tạo ra bầu không khí tập thể làm việc vui vẻ, hòa đồng, hình thành thái độ nhiệt tình của mọi người đối với công việc, bạn bè, đồng nghiệp và lãnh đạo, tạo sự hài hòa, thống nhất. Ngoài ra, các công ty nên ghi nhận và khen thưởng những nhân viên kế toán giỏi hàng tuần, hàng tháng. Ngoài vấn đề chuyên môn, lãnh đạo DN cũng cần quan tâm đến đời sống của nhân viên, tham gia các hoạt động với nhân viên để tạo sự gắn kết, hiểu nhau hơn và khiến người làm cảm thấy được quan tâm. Các nhà lãnh đạo quan tâm đến con đường sự nghiệp của họ và niềm tin rằng họ sẽ thành công hơn trong tương lai.

Thứ tư, các công ty nên công khai các chính sách và cơ chế rõ ràng của công ty với nhân viên, lắng nghe phản hồi của nhân viên. Đồng thời, để lãnh đạo và nhân viên hiểu rõ và nâng cao niềm tin của họ vào kết quả công việc tốt sẽ được đền đáp xứng đáng, bởi sự đóng góp hiệu quả của công ty.

Thứ năm, DN không ngừng tạo điều kiện để đội ngũ nhân viên kế toán được trang bị đầy đủ và bố trí hợp lý không gian làm việc. Sắp xếp thời gian làm việc trong giờ hành chính, nâng cao hiệu quả trong giờ hành chính, hạn chế tối đa làm việc chủ nhật, làm thêm giờ ảnh hưởng đến đời sống riêng tư của nhân viên kế toán. Thường xuyên phối hợp với nhà cung cấp giới thiệu các phần mềm, máy móc, thiết bị mới để nhân viên kế toán cập nhật, nghiên cứu kịp thời.

Thứ sáu, cần xây dựng bản mô tả công việc cụ thể cho từng chức danh nghề nghiệp, bao gồm trách nhiệm, quyền hạn, quyền lợi, mối quan hệ thực hiện công việc và tiêu chuẩn đánh giá điều kiện làm việc của nhân viên kế toán. Ngoài ra, nếu nhân viên kế toán đảm nhiệm nhiều chức vụ thì mức lương hoặc phụ cấp phù hợp sẽ được xác định lại. Bên cạnh đó, cần thiết lập hệ thống phản hồi tốt hơn để kế toán có thể ghi nhận kết quả thực hiện công việc trong quá trình làm việc và đánh giá đúng chất lượng công việc.

Thứ bảy, cần tăng cường tinh thần đồng đội và tăng cường sự giao tiếp. Ngoài ra, thành lập các nhóm thực hiện các dự án, tổ chức các cuộc thi, sáng tạo các biện pháp đổi mới công nghệ để người lao động hiểu nhau hơn, nâng cao khả năng làm việc nhóm của người lao động trong DN.□

Tài liệu tham khảo

1. Arman, F, (2009), "Employee motivation at Areco India manufacturing private Limited", The M.B.A Degree Course of Bangalore University.
2. Bùi Văn Trịnh và cộng sự, (2020), "Yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên ngân hàng thương mại (NHTM) nhìn từ trường hợp tại Agribank Chi nhánh Cần Thơ", Tạp chí Thị trường Tài chính Tiền tệ, số 14/2020.
3. Giao Hà Quỳnh Uyên, (2015), "Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên văn phòng tại công ty phần mềm FPT Đà Nẵng", Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Đà Nẵng.
4. Hà Nam Khánh Giao và cộng sự, (2019), "Nghiên cứu về động lực làm việc của nhân viên Ngân hàng Eximbank – Chi nhánh Cộng Hòa, Tạp chí Công thương, số 20, 11/2019.
5. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B, (1959), "The Motivation to Work, 2n ed" New York, London, Sydney: John Wiley & Son, Inc.
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, (2005), "Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS", NXB Thống kê, Hà Nội.
7. Kovach, K. A, (1987), "What motivates employees? Workers and supervisors give different answers", Business Horizons, 30, pp. 58-65.
8. Moodley, S., Hove, G. & Karodia, A.M., PhD. 2018. "The factors affecting employee motivation and its impact on organisational performance at an engineering supplies company in Durban, Kwa-zulu natal", Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review, vol. 7, no. 4, pp. 55
9. Nunnally, J.C. (1978), Psychometric theory, New York: McGraw Hill.
10. Okan Veli SAFAKLI (2012), Universality of factors motivating employees in the banking sector of Northern Cyprus and their demographic reflections, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, vol. 2, no.1, pp. 627.
11. Phạm Quốc Khánh, Phạm Hồng Vân (2018), Khảo sát thực trạng động lực khuyến nghị về chế độ đãi ngộ người lao động, Tạp chí Khoa học và Đào tạo ngân hàng số 188-189 năm 2018.
12. Sandhe, A. & Joshi, A. 2017. "An empirical study of motivation and factors affecting motivation for teaching staff in private universities / colleges in Vadodara", Revista de Administração de Roraima, vol. 7, no. 1, pp. 5-16.
13. Seyed Abdol Rasoul Hosseini (2014), Factors Affecting Employee Motivation, Management and Administrative Sciences Review, Vol. 3, Issue. 4 (Special Issue), Pages 713 -723.
14. SHRM (2012), Employee Job Satisfaction and Engagement httt://shrm.org/Research/SurveyFindings/ArTIcles/Pages/2012/JobSatisfactionSurveyReport.aspx.
15. Smith, P.C., Kendall, L.M. and Hulin, C.L. (1969), The measurement of satisfaction in work and retirement, Chicago, Rand McNally.