TÁC ĐỘNG CỦA CÁC PHONG CÁCH LÃNH ĐẠO ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VÀ HIỆU QUẢ LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP NGÀNH NGÂN HÀNG TẠI VIỆT NAM

● TRẦN THÀNH TRUNG - TRẦN THỊ NGỌC LAN

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này được thực hiện với mong muốn kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở khoa học giúp các nhà lãnh đạo ngân hàng tìm ra một phong cách lãnh đạo (PCLĐ) phù hợp giúp truyền cảm hứng và nhận được sự đồng thuận sâu sắc từ nhân viên, từ đó giúp doanh nghiệp đạt được những mục tiêu chiến lược. Ngoài ra, nghiên cứu nhằm xác định tác động của các PCLĐ đến hiệu quả làm việc của nhân viên ngành ngân hàng tại thị trường Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy các PCLĐ như: PCLĐ dân chủ, PCLĐ tự do và PCLĐ chuyển đổi ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc và hiệu quả làm việc của nhân viên ngành ngân hàng. Trong đó, sự hài lòng trong công việc đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa các PCLĐ và hiệu quả làm việc của nhân viên. Đồng thời, PCLĐ độc đoán sẽ không ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng và hiệu quả làm việc của nhân viên ngành ngân hàng cũng được khẳng định qua nghiên cứu này.

Từ khóa: phong cách lãnh đạo, sự hài lòng trong công việc, hiệu quả làm việc, ngân hàng.

1. Đặt vấn đề

PCLĐ là một phương thức và cách tiếp cận của một nhà lãnh đạo để đề ra các phương hướng, thực hiện các kế hoạch và tạo nguồn động lực cho nhân viên. Dưới góc nhìn của nhân viên, phong cách đó thường được thể hiện qua những hành động mang tính chất rõ ràng hoặc ngầm ý từ lãnh đạo của họ (Davis và Newstrom, 1993).

Có thể chia PCLĐ thành nhiều loại khác nhau: PCLĐ độc đoán, PCLĐ dân chủ, PCLĐ tự do, PCLĐ chuyển đổi,... Về bản chất, các PCLĐ này đều được xây dựng thông qua nhận thức, đạo đức và phẩm chất của mỗi nhà lãnh đạo sao cho phù hợp với các chuẩn mực xã hội và trở thành nguồn động lực cho sự phát triển của toàn xã hội. Bên cạnh đó, PCLĐ lại phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố như hoàn cảnh môi trường công tác, môi trường đào tạo, tâm lý của nhà lãnh đạo, trình độ và năng lực của nhà lãnh đạo. Do đó, song song với việc hiểu rõ bản thân, nhà lãnh đạo cần hiểu rõ nhân viên để đưa ra sự lựa chọn PCLĐ phù hợp theo từng tình huống.

Các PCLĐ thường phụ thuộc nhiều vào tính chất của nghề nghiệp, lĩnh vực và môi trường hoạt động khác nhau. Hiện nay, một số tổ chức điển hình trong lĩnh vực ngân hàng chưa có nhận thức sâu sắc về mối quan hệ giữa PCLĐ đến sự hài lòng và hiệu quả làm việc của nhân viên. Từ đó dẫn

đến tình hình hoạt động kém hiệu quả, vì đặc thù môi trường và tính chất công việc của ngành ngân hàng thường có nhiều áp lực về thời gian, công sức,... đến từ cả hai phía nhà lãnh đạo và khách hàng. Do đó, nghiên cứu này được thực hiện với mong muốn rằng kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở khoa học giúp các nhà lãnh đạo ngân hàng tìm ra một PCLĐ phù hợp giúp truyền cảm hứng và nhận được sự đồng thuận sâu sắc từ nhân viên, qua đó giúp ngân hàng đạt được những mục tiêu chiến lược.

2. Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu

Lý thuyết hiện tại (the present theory) và lý thuyết kỳ vọng (expectancy theory) được nhóm tác giả sử dụng làm cơ sở cho nghiên cứu này.

Mối quan hệ giữa PCLĐ độc đoán (autocratic leadership) và sự hài lòng của nhân viên đã được các tác giả nghiên cứu trước đây, như: Iqbal và cộng sự, (2015); Wangithi, 2014; Al-Ababneh và Lockwood, 2010; Omeke và Onah, 2012; Nadeem Bhatti và cộng sự, 2014,...

Mối quan hệ giữa PCLĐ dân chủ (democratic leadership) và sự hài lòng của nhân viên đã được kiểm định trước đây qua các nghiên cứu của: McGregor và cộng sự, 2006; Bhatti và cộng sự, 2012; Raelin, 2012; Jones và cộng sự, 2016; Savery, 1994; Al-Ababneh và Lookwood, 2010; Omeke và Onah, 2012; Mukhles Al-Ababneh, 2013; Nadarasa và Thuraisingam, 2014,...

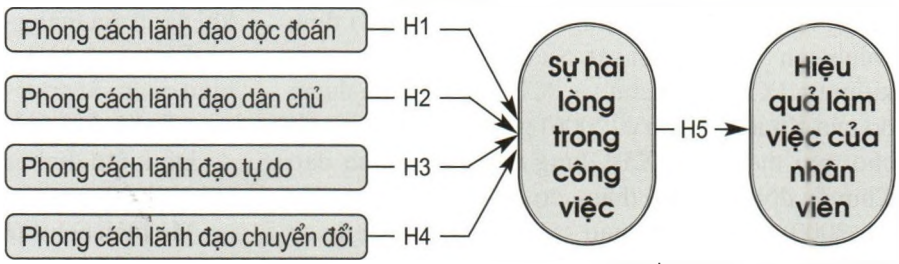
Mối quan hệ giữa PCLĐ tự do (laissez-faire leadership) và sự hài lòng của nhân viên được chứng minh là tiêu cực qua các nghiên cứu của Erkutlu và Chafra, 2006; Fatemeh Hamidifar, (2010); Omeke và Onah, (2012),... Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu của Mukhles Al- Ababneh (2013) cho thấy mối quan hệ này là tích cực.

Mối quan hệ giữa PCLĐ chuyển đổi (transformational leadership) và sự hài lòng của nhân viên được chứng minh qua các nghiên cứu của Sakiru và cộng sự (2013) ở Nigeria; Rothfelder và cộng sự (2013) trong ngành khách sạn ở Đức; Metwally và cộng sự (2014) tại các công ty đa quốc gia ở Ai Cập; Kelsey Dappa và cộng sự (2019) của nhân viên ngành ngân hàng ở North Cyprus,...

Mối quan hệ sự hài lòng trong công việc và hiệu quả làm việc được minh chứng qua các nghiên cứu của: Judge và cộng sự, 2001; Pushpakumari, 2008; Farooqui và Nagendra, 2014; Mirvis và Lawer, 1977; Habib Ahmad và cộng sự, 2015,...

Dựa vào các nghiên cứu trước đó và mục tiêu của nghiên cứu, bài viết đề xuất mô hình nghiên cứu như Sơ đồ 1.

Sơ đồ 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả, 2022

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Nghiên cứu định tính

Mục đích của giai đoạn này phục vụ cho quá trình xây dựng bảng câu hỏi khảo sát với các thang đo liên quan phù hợp với Việt Nam. Dựa theo quy trình chuyển ngữ được đề xuất bởi Craig & Douglas (2005), các thang đo được dịch và kiểm tra đối chiếu sau đó. Bảng câu hỏi nháp được thảo luận với phương pháp thảo luận nhóm (nhóm 10 thành viên) để kiểm tra mức độ dễ hiểu, xúc tích của các phát biểu.

3.2. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu này sử dụng kĩ thuật lấy mẫu thuận tiện. Bảng câu hỏi khảo sát được gửi đến nhân viên các ngân hàng từ tháng 10/2021 - 03/2022. Kích thước mẫu tối thiểu bằng 5 lần tổng số biến quan sát dựa theo chuẩn kinh nghiệm của Hair & cộng sự (2010). Sau khi lọc và rà soát dữ liệu, 270 phiếu trả lời hợp lệ được đưa vào phần mềm SPSS 26.0 để đánh giá các chỉ số độ tin cậy Cronbach's Alpha. Chỉ số Cronbach's Alpha > 0,6 và chỉ số tương quan biến - tổng > 0,3 sẽ được sử dụng để chấp nhận các thang đo và biến quan sát đạt yêu cầu cho các phân tích tiếp theo (Nunnally & Bernstein, 1994). Tiếp theo đó, các thang đo sẽ được đánh giá độ giá trị thông qua kĩ thuật phân tích nhân tố khám phá (EFA) với kĩ thuật trích Principal Axis Factoring kết hợp phép xoay vuông góc Varimax với tiêu chí các biến quan sát có hệ số tải nhân tố < 0,5 sẽ bị loại

(Nunnally & Bernstein, 1994) và tổng phương sai trích phải > 50% (Gerbing & Anderson, 1988).

3.3. Thang đo

Dựa vào kết quả của nghiên cứu định tính với kỹ thuật thảo luận nhóm. Có 6 khái niệm được sử dụng trong nghiên cứu này, đó là: (1) PCLĐ độc đoán; (2) PCLĐ dân chủ; (3) PCLĐ tự do; (4) PCLĐ chuyển đổi; (5) Sự hài lòng trong công việc và (6) Hiệu quả làm việc.

Trong bài nghiên cứu, nhóm đề xuất sử dụng thang đo PCLĐ độc đoán theo (Clark, 2002) điều chỉnh còn 5 biến quan sát. Sử dụng thang đo nhằm kiểm tra PCLĐ dân chủ và PCLĐ tự do theo thang đo của Kandra Cherry (2006) gồm 6 biến quan sát cho mỗi thang đo. Xây dựng thang đo Lãnh đạo Chuyển đổi dựa theo thang đo của Carless và cộng sự (2000) với 7 biến quan sát. Đối với thang đo sự hài lòng trong công việc, nhóm sử dụng thang đo của Brayfield và Rothe (1951) với 5 biến quan sát. Cuối cùng đối với thang đo hiệu quả làm việc, nhân viên nhóm đề xuất sử dụng thang đo theo nghiên cứu của Rego & Cunha (2008) gồm 5 biến quan sát.

4. Phân tích dữ liệu và kết quả

4.1. Kết quả kiểm định thang đo

Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha: Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha từng nhân tố cho thấy tất cả các thang đo đều đạt độ tin cậy và không có biến quan sát nào bị loại khỏi thang đo, kết quả được thể hiện qua Bảng 1.

Thông qua phân tích EFA cho thấy, hệ số KMO (Kaiser Meyer-Olkin) = 0,923 > 0,5, các biến quan sát có sự tương quan đủ lớn để áp dụng phân tích EFA. Đồng thời, kết quả kiểm định Barletts có mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05 thỏa mãn điều kiện các biến quan sát có tương quan với nhau trên tổng thể. Phân tích EFA cho thấy, giá trị tổng phương sai trích = 68,313% > 50% (đạt yêu cầu), khi đó có thể thấy rằng, 4 nhân tố này giải thích được 68,3% sự biến thiên của tập dữ liệu. Giá trị hệ số Eigenvalues của các nhân tố đều cao (> 1). Đây là kết quả chấp nhận được và chứng tỏ việc nhóm các nhân tố lại với nhau là phù hợp. Kết quả cũng cho thấy, các biến đều có hệ số tải nhân tố > 0,5 có ý nghĩa thực tiễn trong phân tích EFA. Như vậy, sau khi đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và EFA, mô hình nghiên cứu vẫn giữ nguyên 34 biến quan sát được đưa vào phân tích hồi quy.

4.2. Kết quả kiểm định mô hình và giả thuyết

Để kiểm định mô hình nghiên cứu đề xuất, hai mô hình hồi quy được ước lượng như sau:

Mô hình (1): $E(HL) = \beta_0 + \beta_1 DD + \beta_2 DC + \beta_3 TD + \beta_4 CD + \varepsilon$

Mô hình (2): $E(HQ) = \beta_0 + \beta_1 HL + \varepsilon$

Kết quả hồi quy hai mô hình (Bảng 2) cho thấy mô hình 1 có hệ số $R^2 = 0,398$; mô hình 2 có hệ số $R^2 = 0,406$; như vậy hệ số R^2 tổng hợp của mô hình: $R^2_M = 1 - (1 - R^2_1).(1 - R^2_2) = 1 - (1 - 0,398).(1 - 0,406) = 0,6424$ (mô hình giải thích được 64,24% sự thay đổi của biến sự hài lòng của nhân viên). Cả 2 mô hình không có hiện tượng tự tương quan thông qua kiểm định hệ số Durbin-Watson (d) khi 1 < d < 3. Bảng 3 cho thấy, hệ số phóng đại phương sai VIF đều < 3, chứng tỏ không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Như vậy các giả thuyết H2, H3, H4, H5 được chấp nhận. Kết quả cho thấy có đủ minh chứng thống kê để kết luận có 3 PCLĐ tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng theo thứ tự giảm dần, như sau: PCLĐ dân chủ, PCLĐ

Bảng 1. Bảng tổng hợp kết quả Cronbach's Alpha

Kiểm định thang đo	Số biến quan sát	Ký hiệu biến	Hệ số Cronbach's Alpha	Kết luận
PCLĐ độc đoán	5	DD	0,892	Có giá trị nghiên cứu
PCLĐ dân chủ	6	DC	0,912	Có giá trị nghiên cứu
PCLĐ tự do	6	TD	0,790	Có giá trị nghiên cứu
PCLĐ chuyển đổi	7	CD	0,948	Có giá trị nghiên cứu
Sự hài lòng trong công việc	5	HL	0,841	Có giá trị nghiên cứu
Hiệu quả làm việc của nhân viên	5	HQ	0,823	Có giá trị nghiên cứu

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả, 2022

Bảng 2. Tóm tắt mô hình hồi quy (1) & (2)

Mô hình	R	R^2	R^2 điều chỉnh	Sai số chuẩn của đo lường	Durbin-Watson
1	0,631a	0,398	0,389	0,49189	1,996
2	0,637a	0,406	0,404	0,44258	1,713

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả, 2022

Bảng 3. Trọng số hồi quy

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
1 - Biến phụ thuộc HL	Hằng số	1,254	0,208		6,030	0,000		
	DD	0,002	0,030	0,003	0,069	0,945	0,915	1,093
	DC	0,261	0,065	0,281	3,979	0,000	0,454	2,203
	TD	0,158	0,055	0,175	2,877	0,004	0,612	1,634
	CD	0,241	0,061	0,274	3,959	0,000	0,473	2,115
2 - Biến phụ thuộc HQ	Hằng số	1,552	0,165		9,382	0,000		
	HL	0,580	0,043	0,637	13,533	0,000	1,000	1,000

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả, 2022

chuyển đổi, PCLĐ tự do. Không có đủ bằng chứng thống kê để chấp nhận giả thuyết H1, vì vậy giả thuyết này bị bác bỏ (Bảng 4).

Bảng 4. Kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết nghiên cứu		Hệ số Beta	Mức ý nghĩa Sig.	Kết quả kiểm định
H1	DD → HL	0,003	0,945	Bác bỏ giả thuyết
H2	DC → HL	0,281	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H3	TD → HL	0,175	0,004	Chấp nhận giả thuyết
H4	CD → HL	0,274	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H5	HL → HQ	0,637	0,000	Chấp nhận giả thuyết

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả, 2022

Phương trình hồi quy dạng chuẩn hóa thể hiện các PCLĐ ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại Việt Nam được viết lại như sau:

$$HL = 0,281\ DC + 0,274\ CD + 0,175\ TD + \varepsilon.$$

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 3 PCLĐ tác động dương đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên đó là PCLĐ dân chủ, chuyển đổi và tự do. Kết quả nghiên cứu này cũng không chứng minh được sự tồn tại của mối quan hệ giữa PCLĐ độc đoán có tác động tích cực đến sự hài lòng và hiệu quả làm việc của nhân viên ngành ngân hàng. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng đã chứng minh sự hài lòng trong công việc tác động thuận chiều đến hiệu quả làm việc của nhân viên.

Ngoài ra, nghiên cứu này vẫn còn tồn tại các hạn chế như: nghiên cứu chỉ bao gồm và tập trung vào tổ chức ngành ngân hàng mặc dù còn có rất nhiều tổ chức, ngành khác hiện nay hoạt động ở Việt Nam và có thể có sự khác biệt giữa các tổ chức khác nhau đến ảnh hưởng đến các PCLĐ khác nhau; nghiên cứu này chỉ tập trung 4 loại PCLĐ, vẫn còn có các PCLĐ khác như: PCLĐ phụng sự, PCLĐ giao dịch,... nghiên cứu tiếp theo nên nghiên cứu sâu hơn về các PCLĐ này và tìm ra PCLĐ phù hợp đóng một vai trò thiết yếu để nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên.

5.2. Hàm ý quản trị

Hiệu quả làm việc và sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại Việt Nam sẽ tăng dần lên khi chuyển từ PCLĐ tự do sang PCLĐ chuyển đổi và PCLĐ dân chủ.

PCLĐ độc đoán có tác động đến sự hài lòng của

nhân viên ngành ngân hàng đã không được minh chứng trong nghiên cứu này. Điều đó chứng tỏ rằng, PCLĐ này không thực sự phù hợp với môi trường ngành ngân hàng tại Việt Nam. Phong cách này chỉ nên được áp dụng cho những nhân viên mới được tuyển dụng vào ngân hàng và đang trong quá trình đào tạo để người giám sát có thể thể hiện vai trò của một người hướng dẫn có đủ kinh nghiệm và trình độ. Từ đó, nhân viên sẽ có động lực để tiếp thu những kỹ năng mới. Đối với các tổ chức ngân hàng trong giai đoạn chưa ổn định hoặc gặp khủng hoảng, có thể nên cân nhắc sử dụng PCLĐ độc đoán. Người lãnh đạo khi đó sẽ thể hiện được vai trò của sự thống nhất và đoàn kết trong tập thể, đặc biệt hiệu quả đối với những nhân viên thiếu trách nhiệm, đùn đẩy công việc. Tuy nhiên, nhà lãnh đạo cũng cần lưu ý áp dụng PCLĐ độc đoán đúng đối tượng, đúng mục đích và trong tình huống cụ thể để tạo được hiệu quả cao trong công việc. Không chỉ tạo được niềm tin cho tổ chức mà còn nhận được sự kính trọng của cấp dưới. Nhân viên cũng sẽ thấy hài lòng hơn với công việc, cảm thấy được học hỏi, tạo cơ hội phát triển và được cống hiến.

PCLĐ tự do đặc trưng cho nhà lãnh đạo thiếu hiệu quả và chỉ phù hợp với môi trường văn hóa hành chính. Chính vì vậy, phong cách này ảnh hưởng yếu nhất đến hiệu quả làm việc và sự hài lòng của nhân viên ngân hàng thông qua nghiên cứu này. Nếu muốn áp dụng PCLĐ này vào môi trường ngành ngân hàng thì nhà lãnh đạo phải biết cách chọn người để giao việc, thể hiện sự tin tưởng từ phía ban lãnh đạo đối với nhân viên. Tuy nhiên, tính chất ít giám sát quá trình nên nhà lãnh đạo theo phong cách này cũng đối mặt với nguy cơ nhận lấy các kết quả không đạt mong đợi và kỳ vọng. Bên cạnh việc chọn đúng người để giao việc còn đòi hỏi nhà lãnh đạo phải xác định rõ ràng mục tiêu và tiến độ ngay từ đầu cho nhân viên. Một nhà lãnh đạo tự do thành công cần phải đánh giá đúng đắn được năng lực của nhân viên trước khi trao quyền và khi người lao động nhận được nhiệm vụ tương xứng với năng lực, họ sẽ có cảm giá được tin cậy và sẵn sàng cống hiến cho tổ chức.

PCLĐ chuyển đổi khá phù hợp với môi trường văn hóa ngành ngân hàng tại Việt Nam, trong nghiên cứu này ảnh hưởng của phong cách này chỉ xếp sau phong cách lãnh đạo dân chủ. Khi áp dụng phong cách này vào môi trường ngành ngân hàng thì nhà lãnh đạo phải có một tầm nhìn rõ ràng, truyền đạt được một sứ mệnh rõ ràng và thuyết phục cho nhân viên của mình. Bên cạnh đó, tích cực động viên và truyền cảm hứng cho nhân viên, liên kết tầm nhìn, sứ mệnh của công ty với sở thích của nhân viên. Sau cùng là xây dựng quan hệ với nhân viên dựa trên niềm tin.

PCLĐ dân chủ là PCLĐ phù hợp nhất với các tổ chức ngân hàng tại Việt Nam theo kết quả của nghiên cứu này. Phần lớn nhân viên ngành ngân hàng đều có trình độ chuyên môn đồng đều và có tinh thần tự giác, ý thức tập thể cao cho nên rất phù hợp với PCLĐ này. Tuy nhiên, nhà lãnh đạo dân chủ cần tránh tình trạng dân chủ giả tạo, tránh các hệ luỵ khi quá tôn trọng ý kiến nhân viên, tốn rất nhiều thời gian khi đưa ra một quyết định, nguy hiểm hơn là khi quá chú tâm vào ý kiến của nhân viên, nhà lãnh đạo sẽ mất đi tiếng nói, ảnh hưởng đến việc đưa ra quyết định cuối cùng.

Tóm lại, nghiên cứu này chứng minh PCLĐ dân chủ và PCLĐ chuyển đổi sẽ phù hợp nhất với nhân viên trong lĩnh vực ngân hàng. Hai phong cách này sẽ giúp cho nhà lãnh đạo truyền cảm hứng và nhận được sự đồng thuận sâu sắc từ nhân viên, từ đó giúp nhân viên giảm bớt một phần áp lực trong công việc và giúp cho tổ chức đạt được những mục tiêu chiến lược đề ra ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Brayfield, A., & Rothe, H. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology,* 35, 307 - 311.

2. Carless, S., Wearing, A., Mann, L. (2000). A short measure of transformational leadership. *Journal of Business and Psychology,* 14, 389-405.

3. Cherry, K. (2006). Leadership styles. http://myweb.astate.edu/sbounds/AP/2%20Leadership%20Styles.pdf

4. Clark, M. E. (2002). *Ways of knowing, ways of leading: Leadership development in women college students.* Chicago: Loyola University Chicago.

5. Craig, C., & Douglas, S. (2005). *International marketing research (3rd ed.).* West Sussex: John Wiley & Son.

6. Davis, K., & Newstrom, J. W. (1993). *Organizational behavior: Human behavior at work.* New York: McGraw-Hill.

7. Gerbing, D., & Anderson, J. (1988). An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment. *Journal of Marketing Research,* 25(2), 186.

8. Hair, J., Babin, B. J., Anderson, R., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.).* Upper Saddle River NJ: Prentice Hall.

9. Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory (3rd ed.).* New York: McGraw - Hill.

10. Rego, A., & e Cunha, M. P. (2008). Authentizotic climates and employee happiness: Pathways to individual performance? *Journal of Business Research,* 61(7), 739-752.

Ngày nhận bài: 10/3/2022
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 6/4/2022
Ngày chấp nhận đăng bài: 16/4/2022

Thông tin tác giả:
1. TRẦN THÀNH TRUNG
2. TRẦN THỊ NGỌC LAN
Trường Đại học Công nghiệp thực phẩm TP. Hồ Chí Minh

IMPACTS OF THE LEADERSHIP STYLES ON THE JOB SATISFACTION AND WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN VIETNAM'S BANKING INDUSTRY

● **TRAN THANH TRUNG**[1]
● **TRAN THI NGOC LAN**[1]
[1]Ho Chi Minh City University of Food industry

ABSTRACT:

This study is expected to serve as a scientific basis to help leaders of banks in Vietnam find suitable leadership styles to inspire and gain deep consensus from their employees, thereby helping banks achieve their strategic goals. This study explores the relationship among the leadership styles, job satisfaction and employee efficiency in the Vietnamese banking sector. The study's results show that Democratic leadership, Transformational leadership, Laissez-faire leadership have positive impacts on the job satisfaction and efficiency of employees in the banking sector. In addition, the job satisfaction play a mediating role in the relationship between the leadership styles and the employee efficiency. Meanwhile, the Autocratic leadership does not influence the job satisfaction and the employee efficiency.

Keywords: leadership styles, job satisfaction, performance, bank.