

The impact of motivation on the job performance, in the banking sector
(in Tbilisi, Georgia, perspective of low and medium level employees)

Lika Gujejiani

*A project/thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology
and Education Business School in fulfillment of the requirements for the academic
degree of Master of Business Administration*

Thesis supervisor: Resani Kikava

Ilia State University

Tbilisi, 2022

Declaration

As the author of this paper, I declare that this thesis presented for the degree of Master of Business Administration is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literature and resources. I also confirm that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

“Some of the work described in this thesis was previously written and submitted as assignments in the courses Research Methods (2022) and Academic Writing for MBA at Ilia State University Business School (2022)”.

Lika Gujejiani

July 2022

Abstract

How to motivate employees is a widespread and common challenge to organizational and employee performance; it is an unavoidable part of working in today's world. Employees in a variety of industries and organizations have different levels of motivation, that is affecting their job performance. Bank employees are among those who also need the motivation to be productive and effective in the work. Motivation contributes to increased organizational performance and increased employee overall performance. Employee motivation especially intrinsic one has a significant impact on job performance, which refers to how well an employee achieves work objectives using acquired or natural abilities and skills. Employee motivation can be increased by intrinsic or extrinsic factors. This paper aims to examine the factors causing job motivation and their impact on job performance in the banking sector in Tbilisi, Georgia. A sample of 410 employees from the Georgian bank's industry was used for this survey, from which 390 were low and medium-level employees, as the study shows the motivation impact on job performance from their perspective. This research will be useful for top management level employees to understand the factors that increase motivation, its correlation and impact on job performance in order to change approaches if needed towards their employees. Our study yields topics such as employee motivation which influence job performance.

The instrument used to elicit information from respondents was a self-completed survey questionnaire. To answer the research questions raised to guide the study, regression analyses were used to analyze the research hypotheses generated for the study. To assess the impact of employee motivation, the motivation-related variables are separated as intrinsic and extrinsic motivation factors. According to the findings of this study, there is a significant relationship between intrinsic motivation and job performance in the banking sector, but rather less significant correlation with extrinsic motivation and job performance. As a result, it was suggested that managers should proactively increase intrinsic motivation by distributing the duties and the

responsibilities of the employees that way, that this job will be interesting for him/her, and can cause positive feelings.

Following a thorough examination of the factors that increase motivation and their effects on employee performance, the study recommends that top-level employees identify and create those motivation factors, as well as observe their impact on employee performance.

Keywords: Job Performance; Banking sector; Georgia; Motivation; Management

აბსტრაქტი

როგორ მოვახდინოთ თანამშრომლების მოტივაცია ფართოდ გავრცელებული და საერთო გამოწვევაა ორგანიზაციებისა და თანამშრომელთა მუშაობისთვის ეფექტურობისთვის; ეს დღევანდელ სამყაროში ეფექტურად მუშაობის გარდაუვალი ნაწილია. სხვადასხვა ინდუსტრიაში და ორგანიზაციაში თანამშრომლებს აქვთ მოტივაციის სხვადასხვა დონე, რაც გავლენას ახდენს მათი სამუშაოს შედეგზე. ბანკის თანამშრომლები არიან მათ შორის, ვისაც ასევე სჭირდება მოტივაცია, რომ იყვნენ პროდუქტიული და ეფექტურად შეასრულონ საქმე. მოტივაცია ხელს უწყობს ორგანიზაციული მუშაობის გაზრდას და თანამშრომლების საერთო ეფექტურობის გაზრდას. თანამშრომელთა მოტივაცია, განსაკუთრებით შინაგანი მოტივაცია, მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს სამუშაოს შესრულებაზე, რაც მიუთითებს იმაზე, თუ რამდენად აღწევს თანამშრომელი სამუშაო მიზნებს შეძენილი ან ბუნებრივი შესაძლებლობებისა და უნარების გამოყენებით. თანამშრომლების მოტივაცია შეიძლება გაიზარდოს შინაგანი ან გარეგანი ფაქტორებით. ეს ნაშრომი მიზნად ისახავს შეისწავლოს სამუშაო მოტივაციის გამომწვევი ფაქტორები და მათი გავლენა საბანკო სექტორში სამუშაოს შესრულებაზე თბილისში, საქართველოში. ამ გამოკითხვისთვის გამოყენებული იქნა ქართული ბანკის ინდუსტრიის 410 თანამშრომლის ნიმუში, საიდანაც 390 იყო დაბალი და საშუალო რგოლის თანამშრომელი, რადგან კვლევა აჩვენებს მოტივაციის გავლენას სამუშაოს შესრულებაზე მათი პერსპექტივიდან. ეს კვლევა სასარგებლო იქნება მენეჯმენტის უმაღლესი რგოლის თანამშრომლებისთვის, რათა გაიგონ ფაქტორები, რომლებიც ზრდის მოტივაციას, მის კორელაციას და გავლენას სამუშაოს შესრულებაზე; რათა შეცვალონ მიდგომები თავიანთი თანამშრომლების მიმართ საჭიროების შემთხვევაში. კვლევა ეხება ისეთ საკითხებს როგორიცაა თანამშრომელთა მოტივაცია, რომელიც გავლენას ახდენს სამუშაოს შესრულებაზე.

რესპონდენტებისგან ინფორმაციის მოსაპოვებლად გამოყენებული ინსტრუმენტი იყო თვითშესავსები კითხვარი. კვლევის დასმულ საკვლევ კითხვებზე პასუხის გასაცემად,

კვლევისთვის გამომუშავებული საკვლევი ჰიპოთეზების გასაანალიზებლად გამოყენებული იქნა რეგრესიული ანალიზი. თანამშრომლების მოტივაციის გავლენის შესაფასებლად მოტივაციასთან დაკავშირებული ცვლადები გამოყოფილია, როგორც შინაგანი და გარეგანი მოტივაციის ფაქტორები. ამ კვლევის შედეგების მიხედვით, არსებობს მნიშვნელოვანი კავშირი საბანკო სექტორში შინაგან მოტივაციასა და სამუშაოს შესრულებას შორის, მაგრამ ნაკლებად მნიშვნელოვანი კორელაცია გარეგან მოტივაციასთან და სამუშაო შესრულებასთან. შედეგად, ვარაუდია, რომ მენეჯერებმა პროაქტიულად უნდა გაზარდონ შინაგანი მოტივაცია თანამშრომლების მოვალეობებისა და პასუხისმგებლობების ისე განაწილებით, რომ ეს სამუშაო მათთვის საინტერესო იყოს და გამოიწვიოს დადებითი გრძნობები, ემოციები.

მოტივაციის გაზრდის ფაქტორების საფუძვლიანი შესწავლის შემდეგ, კვლევა გვიჩვენებს, რომ უმაღლესი დონის თანამშრომლებმა დაადგინონ და შექმნან ეს მოტივაციის ფაქტორები, ასევე დააკვირდნენ მის გავლენას თანამშრომლების შესრულებაზე.

სამიეზო სიტყვები: სამუშაოს შესრულება; საბანკო სექტორი; საქართველო; მოტივაცია; მენეჯმენტი