

AN EVALUATION OF THE ACTIVITIES OF  
PEOPLE'S BANK PROMOTING SATISFACTORY  
SERVICE TO THE PEOPLE. AN ANALYSIS OF  
TOWN BRANCH AND BATTICALOA BRANCH OF  
THE PEOPLE'S BANK.

001.40322.17505493  
PRI

PR

PERMANENT REFERENCE

*Miss. Ponnuthurai Priyanthi*



FCM413



Project Report  
Library - EUSi



*Department of Management  
Faculty of Commerce and Management  
Eastern University  
Sri Lanka.  
2001*

## ஆய்வின் சுருக்கம்

பல இலட்சம் மக்களைத் தங்கள் வாடிக்கையாளராகக் கொண்டிருக்கும் வங்கிகள் உண்மையில் வாடிக்கையாளர்களைத் திருப்திப்படுத்தக்கூடிய சேவையினை வழங்குகிறதா என்பது கேள்விக் குறியாகவேயுள்ளது. இது இவ் ஆய்வின் பிரச்சினையாகக் காணப்படுகின்றது. வங்கியினால் வழங்கப்படும் வேவைத்தரம் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரின் திருப்தி எவ்வாறு உள்ளது என்பதை இவ்வாய்வின் மூலம் அறியக்கூடியதாக இருக்கின்றது. இவ் ஆய்வுக்கான வங்கிகளின் செயற்பாடு தொடர்பான ஊழியரின் நடவடிக்கை வங்கியின் துரிதசேவை, வங்கியினால் தனது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும் சேவையின் பருமன் ஆகியவற்றை 3 பரிமாணங்களைக் கொண்டு இம்மூன்று பரிமாணங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரின் திருப்தி எவ்வாறு உள்ளது என்பதை இவ்வாய்வின் மூலம் அறியப்படுகின்றது.

இவற்றிற்காக மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் உள்ள மக்கள் வங்கிக் கிளைகளில் மட்டக்களப்புக்கிளை, நகரக்கிளை ஆகிய இருகிளைகளையும் தெரிவு செய்து இതിலிருந்து 100 வாடிக்கையாளர்கள் தெரிவுசெய்யப்பட்டு 100 கூற்றுக்கள் வழங்கப்பட்டு வாடிக்கையாளர் திருப்தி அறியப்பட்டது. ஊழியரின் துரிதசேவை, வங்கியானது தனது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும் சேவையின் பருமன் ஆகிய 3 பரிமாணங்களிலும் வாடிக்கையாளன் நடுத்தரமான திருப்தியினைப் கொண்டுள்ளனர் என்பதனை இவ்வாய்வின் மூலம் செய்யப்பட்ட பகுப்பாய்வும் மதிப்பீடும் கட்டிக்காட்டின.

எனவே இவ்விருவங்கிக் கிளைகளிலும் வங்கியின் சேவைத்தரம் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரின் திருப்தி நடுத்தரமாக உள்ளது என்பதுடன் மக்கள் வங்கிக் கிளையின் திருப்தி எவற்றில் குறைவாக உள்ளது என்பதனையும் அவர்களின் எதிர்பார்ப்பு எவ்வாறு உள்ளது என்பதனையும் இவ்வாய்வு வெளிப்படுத்துகின்றது.

எனவே இவற்றினை கருத்தில் கொண்டு மக்கள் வங்கிக் கிளைகள் தங்கள் செயற்பாடுகளில் மாற்றத்தை கொண்டு வருவதன் மூலம் "மக்கள் மனம் அறிந்த வங்கி மக்கள் வங்கி" என்று வாடிக்கையாளர் திருப்தியுடன் கூறும் அளவுக்கு தங்கள் சேவையினை வழங்க முயற்சிக்கலாம் என்பதுடன் இருக்கின்ற வாடிக்கையாளர்களை தக்க வைத்துக்கொள்வதுடன் புதிய வாடிக்கையாளர்களை கவரமுடியும் எனவும் கூறலாம்.

எனவே இவ்வாய்வின் மூலம் வாடிக்கையாளர் தங்கள் எதிர்பார்ப்பினை கூறவும் வங்கிகள் அவர்கள் வழங்கும் சேவைத்தரம் மூலம் வாடிக்கையாளரின் திருப்தியின் அளவு எவ்வாறு உள்ளது என அறிவதுடன் இவ்வாய்வு அனைவருக்கும் பயனளிக்கும் என நம்புகின்றேன்.

## பொருளடக்கம்

	பக்கம்
நன்றியுரை	V
ஆய்வின் சுருக்கம்	Vi
பொருளடக்கம்	VII
வரைபட விபரம்	VIII
அட்டவணை விபரம்	XI
அத்தியாயம் - 1 : அறிமுகம்	1 - 9
1:1 ஆய்வின் நோக்கம்	4
1:2 ஆய்வு மேற்கொள்ளும் முறை	5
1:3 ஆய்விற்கான பிரச்சினைகள்	6
1:4 வரையறைகளும் எடுகோள்களும்	7,8
1:5 எண்ணக்கருவாக்கம்	9
அத்தியாயம் - 2 : நூலாய்வு	10 - 26
2:1 வங்கியும் சேவையும்	11
2:2 வாடிக்கையாளர் திருப்தி	16
2:3 வாடிக்கையாளர் திருப்தி நோக்கிய தந்திரோபயம்	17
அத்தியாயம் - 3 : தரவு முன்வைத்தல்	27 - 48
3:1 தனிநபர் விபரம்	28
3:2 வாடிக்கையாளர் திருப்திப் பரிமாணங்களிலான தரவுகளை முன்வைத்தல்	31
அத்தியாயம் - 4 : தரவுப்படுப்பாய்வு	49 - 66
4:1 தனிநபர் விபரக் பகுப்பாய்வு	50
4:2 வாடிக்கையாளர் திருப்திப் பரிமாணங்களியான தரவுப் பகுப்பாய்வு	55
4:3 ஒரே நோக்கில் மூன்று பரிமாணங்களும்	66
அத்தியாயம் - 5 : தீர்மானமும் சிபார்சுகளும்	66 - 76
5:1 தீர்மானம்	68
5:2 சிபார்சு	70
உகாத்துணை நூல்களும் சஞ்சிகைகளும்	71
இணைப்புக்கள்	72

அத்தியாயம் - 3 ற்ருரிய வரைபட விபரம்

3:1:1	வயது	28
3:1:2	கணக்கு வைத்திருக்கும் காலம்	29
3:1:3	கணக்கின் வகை	30
3:2:1	18 கூற்றுக்கிருக்கும் உரிய படங்கள்	31 - 48

அட்டவணை விபரம்

3:1:1	வயது	28
3:1:2	கணக்கு வைத்திருக்கும் காலம்	29
3:1:3	கணக்கின் வகை	30
3:2:1	18 கூற்றுக் இருக்குமுரிய அட்டவணை	31 - 48

அத்தியாயம் 4 ற்ருரிய வரைபடவிபரம்

4:1	வயது	50
4:2	கணக்கு வைத்திருக்கும் காலம்	51
4:3	கணக்கின் வகைக்குப்பாய்வு	52

4 ற்ருரிய வரைபடவிபரம்

4:1	வயது	50
4:2	கணக்கு வைத்திருக்கும் காலம்	51
4:3	கணக்கின் வகைக்குப்பாய்வு	52