

A STUDY ON CUSTOMER SATISFACTION  
AFTER COMPUTERIZATION OF THE  
PEOPLE'S BANK, CHENKALADY

b28.812.072  
UTH  
PR



MISS. PONNUTHURAI UTHAYAVATHANI



Project Report  
Library - EUSL

DEPARTMENT OF COMMERCE  
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT  
EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA

2002

## ஆய்வின் கருக்கம்

பல இலட்சம் மக்களை தங்கள் வாடிக்கையாளராகக் கொண்டிருக்கும் வங்கிகள் உண்மையில் வாடிக்கையாளர்களைத் திருப்திப்படுத்தக்கூடிய சேவையினை வழங்குவது அவசியமாகும். செங்கலடி பிரதேசத்தில் வாழும் மக்களில் அனேகமானோர் விவசாயத்திலும், கல்வியறிவற்றவர்களாகவும் காணப்படுவதனால் கணனி அறிமுகப்படுத்தப்பட்டும் வங்கியானது திருப்தியான சேவையை வழங்குவதில்லை என கருதுகின்றமை இவ்ஆய்வின் பிரச்சினையாகக் காணப்படுகின்றது. வாடிக்கையாளரின் திருப்தியின்மைக்கான அடிப்படைக் காரணங்களை அடையாளம் காணல் இவ்ஆய்வின் நோக்கமாகும். வாடிக்கையாளர் திருப்தியினை அறிவதற்காக சேவை நேரம், ஊழியர் நடத்தை, சேவையின் தரம், வங்கியின் அடிப்படை வசதிகள் ஆகியவற்றை நான்கு பரிமாணங்களாகக் கொண்டு இவ் நான்கு பரிமாணங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் திருப்தி எவ்வாறு உள்ளது என்பதை இவ் ஆய்வின் மூலம் அறியப்படுகின்றது.

எண்ணக்கருவில் விபரிக்கப்பட்ட பரிமாணங்களை வைத்து கோட்பாட்டு விளக்கங்கள், சிந்தனையாளர்கள், அறிஞர்களினால் முன்வைக்கப்பட்ட கருத்துக்கள் நூலாய்வில் விளக்கப்பட்டுள்ளது.

செங்கலடி மக்கள் வங்கியில் 100 வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கொத்து வழங்கப்பட்டு பகுப்பாய்வும், மதிப்பீடும் செய்யப்பட்டது. எனவே இவ் ஆய்வின் மூலம் சேவை நேரம், ஊழியர்களின் நடத்தை, வங்கியின் அடிப்படை வசதிகள், வாடிக்கையாளரால் மத்திமமாக விரும்பப்படுகின்றது, சேவைத்தரமானது முழுமையாக விரும்பப்படுகின்றது எனும் முடிவினை இவ் ஆய்வின் மூலம் செய்யப்பட்ட பகுப்பாய்வும் மதிப்பீடும் கட்டிக் காட்டுகின்றது. எனவே இவற்றினை கருத்தில் கொண்டு மக்கள் வங்கி தனது செயற்பாடுகளில் மாற்றத்தைக் கொண்டுவரக்கூடியதான சிபார்க்களைக் கையாண்டால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி முழுமையாக விரும்பப்படும் எனக் கூறலாம்.

## பொருளடக்கம்

	பக்கம்
முன்பக்கங்கள்	i
நன்றியுரை	v
ஆய்வின் சுருக்கம்	vi
பொருளடக்கம்	vii
விளக்கப்படங்கள்	ix
அட்டவணைகள்	x
அத்தியாயம் 1	1
ஆய்வு அறிமுகம்	
1.1 ஆய்வுப் பிரச்சினை	3
1.2 ஆய்வின் நோக்கம்	4
1.3 எண்ணக்கரு உருவாக்கம்	5
1.4 ஆய்வு முறையும் மதிப்பீடும்	7
1.5 ஆய்வின் எடுகோள்கள்	12
1.5 ஆய்வின் வரையறைகள்	12
அத்தியாயம் 2	13
நூலாய்வு	
2.1 வங்கியும் சேவைகளும்	14
2.2 வங்கியும் வாடிக்கையாளரும்	19
2.3 வாடிக்கையார் திருப்தி	20
அத்தியாயம் 3	33
தரவுகளின் பகுப்பாய்வும் முன்வைத்தலும் மதிப்பீடும்	
3.1 தனிப்பட்ட தரவுகளும் பகுப்பாய்வும்	31
3.2 வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தி பரிமாணங்களிலான தரவுப்பகுப்பாய்வு	36
3.3 இருமாறிப் பகுப்பாய்வு	42

	பக்கம்
அத்தியாயம் 4	44
கலந்துரையாடல்	
4.1 தனிப்பட்ட தரவுகளது கலந்துரையாடல்	45
4.2 வாடிக்கையாளர் திருப்தி பரிமாணங்களிலான கலந்துரையாடல்	47
4.3 இருமாறிப் பகுப்பாய்வு பற்றிய கலந்துரையாடல்	53
அத்தியாயம் 5	54
முடிவுரைகளும் சிபார்களும் சம்பந்தப்படுத்தலும்	
5.1 முடிவுரைகள்	55
5.2 சிபார்களும்	56
5.3 சம்பந்தப்படுத்தல்	60
பின்னிணைப்புகள்	61
உசாத்துணை நூல்கள்	62
வினாக்கொத்து	64