

**A COMPARATIVE STUDY ON
CUSTOMER SATISFACTION AND
SERVICES OF STATE COMMERCIAL
BANK IN KILINOCHCHI DISTRICT**

AMOS NISHANTHAN



Project Report
Library - EUSL

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT
EASTERN UNIVERSITY
SRI LANKA
2006**

பொருளடக்கம்

	பக்கம்
நன்றியுரை	I
ஆய்வுச் சுருக்கம்	III
அத்தியாயம் 01	01-08
அறிமுகம்	
1.1 ஆய்வுப்பின்னணி	01
1.2 ஆய்வுப்பிரச்சினை	03
1.3 ஆய்வின் நோக்கம்	04
1.4 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்	04
1.5 ஆய்வு முறையும் மதிப்பீடும்.	04
1.6 ஆய்வின் எடுகோள்கள்.	06
1.7 ஆய்வின் வரையறைகள்	07
1.8 ஆய்வின் எண்ணக்கரு உருவாக்கம்.	07
அத்தியாயம் 02	09-33
நூலாய்வு	
2.1 வங்கி	09
2.2 இலங்கையில் நிதியியல் முறைமை.	09
2.2.1 வணிக வங்கிகள்.	10
2.2.3 இலங்கையில் வணிக வங்கிகளின் வளர்ச்சி	11
2.2.4 வணிக வங்கிகளின் வளர்ச்சி போக்கு	15
2.2.5 இலங்கை வங்கியினால் மேற்கொள்ளப்படும் சேவைகள்.	24
2.2.6 மக்கள் வங்கியினால் வழங்கப்படும் சேவைகள்	26
2.3 வாடிக்கையாளர் திருப்தி	27
2.3.1 வாடிக்கையாளர் திருப்தி நோக்கிய தந்திரோபாயங்கள்.	32
2.4 முடிவுரை	33
அத்தியாயம் 03	34-35
எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்	
3.1 அறிமுகம்	34
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்	34
3.3 நடைமுறைப்படுத்தல்	37
3.4 முடிவுரை	38

அத்தியாயம் 04 39-43

ஆய்வு முறைமை

- 4.1 அறிமுகம் 39
4.2 தரவு சேகரிப்பு முறையும் மதிப்பீடும் 39
4.3 தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும். 42
4.4 தரவு மதிப்பீட்டு முறை 42
4.5 முடிவுரை 43

அத்தியாயம் 05 44-53

தரவு முன்வைத்தலும் தரவுப்பகுப்பாய்வும்

- 5.0 அறிமுகம் 44
5.1 தரவு முன்வைத்தல் 44
5.1.2 வடிக்கைகள்களின் திருத்திப் பரிமாணங்களினான யகுப்பாய்வு. 47
5.1.2.6 மொத்தம் யகுப்பாய்வு 52
5.5 முடிவுரை 53

அத்தியாயம் 06 54-63

கலந்துரையாடலும், முடிவுகளும், சிபார்சுகளும்

- 6.0 அறிமுகம் 54
6.1 கலந்துரையாடல்கள் 54
6.2 முடிவுகள் 58
6.3 ஆலோசனைகள் 59
6.4 சுருக்கம். 63

பின்னினைப்பு

விளக்கொத்து

தரவு அட்டவணை

உசாத்துணை நூல்கள்

ஆய்வுச் சுருக்கம்.

இன்றைய உலக ஒழுங்கில் யொருள் வல்லமை எவ்வாறு ஆதிக்கம் செலுத்துகின்றது என்பதை கான்கின்றோம் உலக அரசியலை தீர்மானிக்கின்ற வலுவை பன்னாட்டு வங்கிகள் கொண்டுள்ளன. முக்களின் சேமிப்பு பழக்கத்தை ஏற்படுத்துவதன் மூலம் அவர்களின் வாழ்க்கைத்தரத்தை உயர்த்துவதுடன் நாட்டின் முதலீட்டுத்திறமையையும் மேம்படுத்தவும் முடியும். இந்த வகையில் ஓர் நாட்டின் யொருளாதார வளர்ச்சிக்கும், அபிவிருத்திக்கும் அந் நாட்டின் வங்கித்துறையினால் ஆற்றப்படும் பங்களிப்பானது மிக இன்றியமையாததாகும். அதாவது வங்கியானது வாடிக்கையாளர்களின் தங்கியுள்ளதோடு மட்டுமன்றி அவை தமது இலக்கினை அடைந்துகொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர்களை திருப்திப்படுத்தல் என்பது அவசியமான ஒன்றாகும். வாடிக்கையாளர்களின் வைப்புக்களை கொண்டு தம்மை கட்டியெழுப்பிய வங்கி வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கைக்கு யாத்திரமாகவும் அவை வாடிக்கையாளர்களின் இரகசியங்களை பேணுவதிலும் வாடிக்கையாளர்களின் எதிர்பார்ப்புகளுக்கு ஈடுகொடுத்துவருவதன் மூலம் தனது சேவையனை முழுமைப்படுத்துகின்றது. வாடிக்கையாளர்களின் எதிர்பார்ப்பு யாதெனில் அவர்கள் வங்கியிலிருந்து திருப்திகரமான சேவையினை எதிர்பார்க்கின்றமையாகும்.

அந்த வகையில் கிளிநொச்சி மாவட்ட அரச வணிக வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தி மட்டம் எவ்வாறு உள்ளது என்பதை பற்றிய ஆய்வாக இவ் ஆய்வு காணப்படுகிறது.

இங்கு வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியில் மாறிகளாக பல்வேறு காரணிகள் செல்வாக்கு செலுத்துகின்ற போதும் யொதுவான காரணிகளான சேவை நேரம், ஊழியர்களின் நடத்தை, சேவையின் தரம், வங்கியின் அடிப்படை வசதி, தொழில்நுட்ப உத்திகள் ஆகிய மாறிகள் எடுக்கப்பட்டு அவற்றினூடாக வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தி மட்டம் அளவிடப்படுகிறது. இவ் ஆய்வினை மேற்கொள்வதற்கு வங்கியின் வாடிக்கையாளர்கள் மாதிரி எடுப்பு மூலம் 100 பேர் தெரிவுசெய்யப்பட்டு ஆய்வுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட வினாக்கொத்து மூலம் அவர்களிடமிருந்து தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டு தனிமாறிய பகுப்பாய்வின் அடிப்படையில் ஒவ்வொரு மாறிக்குமான இடைப்பெறுமதி கணிப்பீடு செய்யப்பட்டு யகுப்பாய்வு மேற்கொள்ளப்படுகிறது.

இதன்போது வாடிக்கையாளர்களை பொறுத்தனவில் யெரும்பாலான மாறிகளில் திருப்தியற்ற நிலையே காணப்படுகின்றது. எனவே இங்கு திருப்தியினை ஏற்படுத்துவதற்கு எவ்வாறான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளலாம் என்பதை பற்றியும் இவ் ஆய்வு கட்டுரையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.

- ஆய்வாளன் -