

**AN EVALUATION OF THE CUSTOMER'S
SATISFACTION REGARDING THE SERVICES
OF THE PEOPLE'S BANK IN VAVUNIYA
DISTRICT.**

MISS . SIVAMALAR SIVAKUMARAN.



Project Report
Library - EUSL



**DEPARTMENT OF MANAGEMENT,
FACULTY OF COMMERCE & MANAGEMENT,
EASTERN UNIVERSITY,
SRI LANKA.**

2001.

ஆய்வின் சுருக்கம்

பொருளாதாரத்தில் இன்று வங்கித்துறையின் பங்களிப்பானது அளப்பெரிய சேவையினை ஆற்றி வருகின்றன. அத்துடன் வங்கியானது நவீன விஞ்ஞான தொழில் நுட்ப வளர்ச்சிக்கு ஏற்ப தமது சேவைகள் வழங்குதலில் மாற்றங்களை உள்வாங்கி செயற்படுகின்றன. வங்கித்துறையானது மிகவும் முக்கியத்துவம் வாய்ந்ததுடன் இவை பொருளாதாரக் கொள்கைகளை மேற்கொள்ளவும் ஒரு முக்கிய துறையாகக் காணப்படுகின்றன. இவ்வாறான வங்கிகள் இன்று வாடிக்கையாளரில் தங்கியுள்ளது. ஏன்னெனில் வங்கிச்சேவையினை இன்று வழங்க அரசு, தனியார், வெளிநாட்டுவங்கிகள் போன்றன போட்டி இட்டு வழங்குகின்றன. இதனால் வாடிக்கையாளர்களை ஒவ்வொரு வங்கிகளும் தக்கவைத்துக் கொள்ள பெரும் பிரயத்தனம் செய்கின்றன.

இவ்வாய்வில் வவுனியா மக்கள் வங்கியின் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி எவ்வாறு காணப்படுகின்றது என்றும் அங்கு காணப்படும் சேவைகளின் தரமும் ஆராயப்படுகின்றது. இவ்வாய்வு வாடிக்கையாளர் தேவைகள், எதிர்பார்ப்புகள் என்ன என்பதனை வாடிக்கையாளர் திருப்தியூடாக அறிய முற்படுதலாகும். இவ்வாய்வின் மூலம் வாடிக்கையாளர் எதிர்பார்க்கைகளை வங்கியானது அறியமுடிதல்.

பொருளடக்கம்

நன்றியுரை	i
ஆய்வின் சுருக்கம்	ii
பொருளடக்கம்	iii
அட்டவணைகள் விபரம்	iv
விளக்கப்படவிபரம்	v
	பக்கம்
1. அத்தியாயம் - 01 அறிமுகம்	1
1.1. அறிமுகம்	
1.2. ஆய்விற்கான பிரச்சனை	
1.3. ஆய்வின் நோக்கம்	
1.4. ஆய்வு முறைகள்	
1.5. ஆய்விற்கான எடுகோள்கள்	
1.6. ஆய்விற்கான வரையறைகள்	
1.7. எண்ணக்கருவாக்கம்	
2. அத்தியாயம் - 02 நூலாய்வு	6
2.1. வங்கியும் அதன் சேவைகளும்	
2.2. வங்கியும் வாடிக்கையாளரும்	
2.3. வங்கியின் சேவைகளும், வாடிக்கையாளர் திருப்தியும்	
2.4. வாடிக்கையாளர் திருப்தி நோக்கிய தந்திரோபாயங்கள்	
3. அத்தியாயம் - 03 தரவுமுன்வைத்தல்	24
3.1. அறிமுகம்	
3.2. சுயவிபரங்கள்	
3.3. திருப்திப்பரிமாணங்களின் விபரங்கள்	
4. அத்தியாயம் - 04 தரவுப்பகுப்பாய்வு	35
4.1. அறிமுகம்	
4.2. சுயவிபரப்பகுப்பாய்வு	
4.3. திருப்திப்பரிமாணங்களின் விபரப்பகுப்பாய்வு	
5. அத்தியாயம் - 05 முடிவுரைகளும், சிபார்சுகளும்	49
5.1. அறிமுகம்	
5.2. முடிவுரைகள்	
5.3. சிபார்சுகள்	
5.4. சம்மந்தப்படுத்தல்	
உசாத்துணை நூல்விபரம்	57
பின்னிணைப்பு (வினாக்கொத்து)	58