

**A STUDY ON THE CUSTOMER
SATISFACTION ON THE SERVICES OF
THE NATIONAL SAVINGS BANKS IN
THE BATTICALOA DISTRICT.**

GANESHAMOORTHY PRINS



Project Report
Library - EUSL

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT
EASTERN UNIVERSITY,
SRILANKA
2006.**

ஆய்வுச்சுருக்கம்

பொருளாதாரத்தில் இன்று வங்கித்துறையின் பங்களிப்பானது அளப்பெரிய சேவையினை ஆற்றி வருகின்றது. அத்துடன் வங்கியானது நவீன விஞ்ஞான தொழில்நுட்ப வளர்ச்சிக்கு ஏற்ப தமது சேவைகள் வழங்குதலில் மாற்றங்களை உள்வாங்கி செயற்படுகின்றன. வங்கித்துறையானது மிகவும் முக்கியத்துவம் வாய்ந்ததுடன் இவை பொருளாதார கொள்கைகளை மேற்கொள்ளவும் ஒரு முக்கிய துறையாக காணப்படுகின்றன. வங்கிகள் இன்று வாடிக்கையாளரில் தங்கியுள்ளது. ஏனெனில் வங்கிச்சேவையினை இன்று அரசு, தனியார், வெளிநாட்டு வங்கிகள் போன்றன போட்டி இட்டு வழங்கிக்கொண்டிருக்கின்றன. இதனால் வாடிக்கையாளர்களை தக்க வைத்துக்கொள்ள பெரும் பிரயத்தனம் செய்கின்றன. இவ், ஆய்வில் மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் அமைந்துள்ள தேசிய சேமிப்பு வங்கியின் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி எவ்வாறு காணப்படுகிறது என்றும் அங்கு காணப்படும் சேவைகளின் தரமும் ஆராயப்படுகிறது.

தேசிய சேமிப்பு வங்கியின் சேவைகள் மீதான வாடிக்கையாளர் திருப்தியினை மதிப்பீடு செய்தல், தேசிய சேமிப்பு வங்கியின் சேவைகள் மீதான வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அதிகரிப்பதற்கான சிபாரிசுகளை மேற்கொள்ளள் போன்றன இவ் ஆய்வின் குறிக்கோள்களாகக் காணப்படுகின்றன. இங்கு வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்குரிய மாறிகளாக பல்வேறு காரணிகள் செல்வாக்கு செலுத்துகிற போதும் பொதுவான காரணிகளாக துரித சேவை, நவீன தொழில்நுட்பம், ஊழியர் திறன், புதிய பொருட்கள், மேம்படுத்தல் என்ற 5 மாறிகள் கவனத்தில் எடுக்கப்பட்டு அவற்றின் ஊடாக வாடிக்கையாளரின் திருப்தி அளவிடப்படுகிறது.

இவ் ஆய்வினை மேற்கொள்வதற்காக மட்டக்களப்பு மாவட்ட தேசிய சேமிப்பு வங்கியில் இருந்து சேவையை பெற்றுக்கொள்கின்ற வாடிக்கையாளர்களில் எழுமற்று மாதிரி எடுப்பு மூலம் 100 பேர் தெரிவுசெய்யப்பட்டு ஆய்விற்காக விடிவமைக்கப்பட்ட வினாக்கொத்து மூலம் அவர்களிடமிருந்து தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டு தனிமாற்றிப்பகுப்பாய்வின் அடிப்படையில் ஒவ்வொரு மாறிக்குமான இடைப்பெறுமதி கணிப்பிடப்பட்டு பகுப்பாய்வு மேற்கொள்ளப்படுகிறது. இதன் போது வாடிக்கையாளரைப் பொருத்தளவில் பெரும்பாலான மாறிகளில் சராசரித்திருப்தி நிலையே காணப்படுகிறது. எனவே இங்கு வாடிக்கையாளரின் திருப்தியை ஏற்படுத்துவதற்கு என கருமபீடத்தில் துரிதத் தன்மையை ஏற்படுத்தல், வங்கி நடத்தையினை அதிகரித்தல், அடிப்படை வசதிகளை ஏற்படுத்தல், தொழில்நுட்ப உத்திகளை கையாளல் போன்ற சேவைகளை வாடிக்கையாளர் சார்பாக மேற்கொள்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அதிகரித்துக்கொள்ள முடியும்.

பொருளடக்கம்

நன்றியுரை

ஆய்வுச்சுருக்கம்

பொருளடக்கம்

01. அத்தியாயம் - 01 அறிமுகம்	01 - 03
1.1 ஆய்வுப்பின்னணி.	1
1.2 ஆய்வுப்பிரச்சினை.	2
1.3 ஆய்வின் குறிக்கோள்.	3
1.4 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்.	3
1.5 ஆய்வின் வரையறைகள்.	3
1.6 ஆய்வின் எடுக்கோள்கள்.	3
02. அத்தியாயம் - 02 நூலாய்வு.	04 - 20
2.0 அறிமுகம்.	4
2.1 வங்கியும் சேவையும்.	4
2.2 வங்கி - வாடிக்கையாளர் உறவு.	9.
2.3 வங்கியின் சேவைகளும், வாடிக்கையாளர் திருப்தியும்.	11
2.4 முடிவுரை.	20
03. அத்தியாயம் - 03	
எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்.	21 - 27
3.1 அறிமுகம்.	21
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்.	22
3.3 நடைமுறையாக்கம்.	25
3.4 சுருக்கம்.	27
04. அத்தியாயம் - 04 ஆய்வு முறைமை.	28 - 34
4.1 அறிமுகம்.	28
4.2 தரவு சேகரிப்பு முறைகளும், மதிப்பீடும்.	28
4.3 தரவு முன்வைப்பும், பகுப்பாய்வும்.	33

4.4 தரவு மதிப்பீட்டு முறை.	34
4.5 முடிவுரை.	34

05. அத்தியாயம் - 05

தரவு முன்வைத்தலும் பகுப்பாய்வும்.	35 - 47
5.1 அறிமுகம்.	35
5.2 தனிநபர் விபரங்கள்.	35
5.3 ஆய்வு தொடர்பான தகவல்கள்.	41
5.4 முடிவுரை.	47

06. அத்தியாயம் - 06

கலந்துரையாடல்கள், முடிவுகள், சிபாரிசுகள்	48 - 55
6.1 அறிமுகம்.	48
6.2 கலந்துரையாடல்.	48
6.3 ஆய்வின் முடிவுகள்.	51
6.4 சிபாரிசுகள்.	53
6.5 சுருக்கம்.	55
உசாத்துணை நூல்விபரம்.	56

பின்னிணைப்புகள்.

- வினாக்கொத்து.