IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY DEVELOPMENT ON SPECILIZED BANKS FROM EMPLOYEES' PERSPECTIVE IN THE BATTICALOA DISTRICT

By

BALASUBRAMANIAM MURALITHARAN

REGISTRATION NO.: EU/ES/06/MS/2/05

INDEX NO.: EX/MS/989

A Project Report has been submitted to the Faculty of Commerceand Management, Eastern University, Sri Lanka as a partialFulfillment of the requirements of the Bachelor of BusinessAdministration (External) Degree Programme.

FCM1293

Project Report

Library - EUSL

DEPARTMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT

EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA

சுருக்கம்

இலங்கையில் தகவல் தொழிநுட்பத்தைப் பயன்படுத்தும் துறைகளில் மிகமுக்கியமான இடத்தை வகிப்பது வங்கித்துறையாகும். தகவல் தொழிநுட்பமானது கடந்த சில தசாப்தங்களாக வங்கித் துறையில் பாரியளவான தாக்கங்களை ஏற்படுத்தியுள்ளது. விசேட வங்கிகளானது தகவல் தொழிநுட்பத்தின் முக்கியத்துவத்தை நன்கு அறிந்து தமது செயற்பாடுகளை மேற்கொண்டு வருகின்றன.

இவ் ஆய்வின் நோக்கமானது மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் காணப்படும் விசேட வங்கிகளில் ஊழியர்களின் கண்ணோட்டத்தில் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கம் பற்றி ஆராய்தலாகும். விசேட வங்கிகளில் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கமானது வாடிக்கையாளர்களை மாத்திரமன்றி வங்கிச் செயற்பாடுகளிலும் வங்கி ஊழியர்களது தனிப்பட்ட காரணிகளிலும் தாக்கங்களை ஏற்படுத்தியுள்ளன.

விசேட வங்கிகளின் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கத்தை அறிவதற்கு முக்கியமான பரிமாணங்களான வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்கல், வங்கிச் செயற்பாடுகள், வங்கித் தொடர்பாடல்கள், வங்கித் தீர்மானமெடுத்தல் என்பவற்றின் மூலமாக ஆராயப்பட்டுள்ளதுடன் ஆய்வின் மொத்தப் பரப்பானது மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் காணப்படும் 156 விசேட வங்கி ஊழியர்களாகும் இதிலிருந்து மாதிரி எடுப்பாக எடுக்கப்பட்ட 100 ஊழியர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட தகவல்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு ஆய்வானது மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது.

விசேட வங்கி ஊழியர்களிடமிருந்து பெற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தகவல்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு தகவல் தொழிநுட்ப விருத்தியானது விசேட வங்கிகளில் பாரியளவான சாதகமான தாக்கங்களை ஏற்படுத்தியுள்ளதென்பது மொத்த ஆய்வு மீடிறன் 94% சாதகமான தாக்கத்தின் மூலமாக வெளிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. விசேட வங்கிகளின் ஊழியர்களின் வேலைகளை இலகுவாக்குவதுடன் அதிகளவான வாடிக்கையாளர்களையும் பெற்றுக்கொள்ளக் கூடியதாகவுள்ளது. எதிர் காலத்தில் விசேட வங்கிகள் தமது தகவல் தொழிநுட்பத்தை மேலும் வங்கித் தொடர்பாடலை மேம்படுத்துவதனூடாகவும் வாடிக்கையாளர் தேவைகளிற்கேற்ப விருத்திகளை மேற்கொள்வதனூடாக வங்கி செயற்பாடுகளை மேலும் இலகுவாக்கிக்கொள்ளக் கூடியதாகவிருக்கும்.

ஆய்வாளர்

உள்ளடக்கம்		பக்கங்கள்

நன்றியுரை i

சுருக்கம் ii

அட்டவணை உள்ளடக்கம் iii

அட்டவணைப் பட்டியல் ix

உருக்களின் பட்டியல் x

அத்தியாயம் - 1

அறிமுகம்

1.1. ஆய்வுப் பின்னனி 1

1.2. ஆய்விற்கான பிரச்சினை 4

1.3. ஆய்வு வினாக்கள் 5

1.4. ஆய்வின் நோக்கம் 6

1.5. ஆய்வின் முக்கியத்துவம் 6

1.6. ஆய்வு விசாலம் 7

1.7. ஆய்வின் வரையறைகள் 7

அத்தியாயம் - 2

நூலாய்வு

2.1 அறிமுகம் 8

2.2 தகவல் தொழிநுட்பம் 8

தகவல் தொழிநுட்பத்தின் வரைவிலக்கணம் 8

தனிநபர் தகவல் தொழிநுட்பத்தினைப் பயன்படுத்தும் போது செல்வாக்குச் செலுத்தும் காரணிகள் 9

பால் நிலையும் தகவல் தொழிநுட்பப் பயன்பாடும் 9

வருமானமும் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் பயன்பாடும் 9

கல்வி மற்றும் தொழிற்துறையில் தகவல் தொழிநுட்பப் பயன்பாடும் கல்வித்துறை (Education) 10

வயது மற்றும் தகவல் தொழிநுட்பப்பயன்பாடும் 11

இடம் மற்றும் தகவல் தொழிநுட்பப் பயன்பாடும் 11

நிறுவனங்களும் தகவல் தொழிநுட்பமும் 11

	பரிமாற்றங்களைச் சேமித்தல்	12
	தீர்மானம் எடுத்தல்	12
	திட்டமிடல் மற்றும் நடைமுறைப்படுத்தல்	12
	செயற்திறன் அளவிடல்	12
	கட்டுப்படுத்தல்	13
	தொடர்பாடல்	13
2.3	நிறுவனங்களில் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கங்கள்	13
	நிறுவனக்கட்டமைப்பில் ஏற்படுத்தும் தாக்கம்	13
	நிறுவனங்களின் சமமான முகாமை ஒழுங்கமைப்பு	13
	நிறுவனத்தின் நிலமையும் அதிகாரப்பகிர்வு	14
	வேலை மற்றும் வேலைச் சூழல்	14
	வேலை உள்ளடக்கம்	14
	தொழில் அபிவிருத்தி	15
	வேலைச் செய்முறை	15
	இலத்திரனியல் வேலைக்குழு	15
	தொழிற்பாட்டு பகுதிகள்	16
	தரவு சேகரிப்பு, தரவு சேமிப்பு	16
	இலத்திரனியல் வங்கிச்சேவை	16
	தொழிநுட்ப ரீதியான மட்டங்கள்	16
	தீர்மானமெடுத்தலில் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கம்	16
2.4	நிறுவனங்களில் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கம் - தொழிநுட்ப ரீதியான பார்வையில்	17
	இலக்குகள்	17
	தொழிநுட்பம்	17
	கலாச்சாரம்	17
2.5	தகவல் தொழிநுட்ப அபிவிருத்தியும் கட்டமைப்பும்	18
2.6	வங்கித் துறையில் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கங்கள்	18
	செலவுகள் மீதான தாக்கம்	18
	வங்கிக் கொடுக்கல் வாங்கல்கள்	19

	வங்கிகளின் நேரம் மற்றும் விரைவுத்தன்மையில் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கம்	19
	வங்கிகளின் தீர்மானமெடுத்தலும் தகவல் தொழிநுட்பமும்	20
	வங்கியின் உள்ளகச் செயற்பாடுகளில் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கம்	21
	வங்கித்துறையின் கட்டமைப்பில் தகவல் தொழிநுட்பத்தின் தாக்கம்	21
	இடர் வங்கிகளில் ஏற்படுத்தும் தாக்கம்	22
	தந்திரோபாய இடர்	22
	செயற்பாட்டு இடர்	22
	கடன் மற்றும் சந்தை தொடர்பான இடர்	22
	வங்கிகளின் தொடர்பாடலும் தகவல் தொழிநுட்பமும்	22
2.7	நூலாய்வுச் சுருக்கம்	23

அத்தியாயம் - 3

எண்ணக்கருவாக்கமும் செயற்திட்ட அமுலாக்கலும்

3.1	அறிமுகம்	24
3.2	எண்ணக்கருவாக்கம்	25
3.2.1	வாடிக்கையாளர் சேவையும் தகவல் தொழிநுட்பமும்	26
3.2.2	வங்கிச் செயற்பாடுகளும் தகவல் தொழிநுட்பமும்	26
3.2.4	வங்கிகளின் தொடர்பாடலும் தகவல் தொழிநுட்பமும்	26
3.2.5	வங்கிகளின் தீர்மானமெடுத்தலும் தகவல் தொழிநுட்பமும்	26
3.3	தகவல் தொழிநுட்ப அமுலாக்கல்	27
3.3.1	எண்ணக்கருவாக்கச் சுருக்கம்	28

அத்தியாயம் - 4

ஆய்வு முறைமை

4.1	அறிமுகம்	29
4.1.1	மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் காணப்படும் விசேட வங்கிகளில் ஊழியர்களின் கண்ணோட்டத்தில் தகவல் தொழிநுட்ப விருத்தி ஏற்படுத்தியுள்ள தாக்கத்தினை அளவிடல்	29
4.1.2	மதிப்பீட்டு முறை	30
4.1.3	மாறிகள் பற்றிய விளக்கம்	30
4.2	ஆய்வு முறைகளும் தரவு சேகரிப்பு முறையும்	31

4.2.1	ஆய்வு நடைமுறைகள்	31
4.2.2	தரவு சேகரிப்பு முறைகள்	32
4.3	தரவுகளை ஆய்வு செய்தல்	33
4.4	ஆய்வு முறைமைச் சுருக்கம்	34

அத்தியாயம் - 5

தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்

5.1	அறிமுகம்	35
5.2	தனிநபர் தகவல்கள்	35
5.2.1	பால்	35
5.2.2	வயது	36
5.2.3	கல்வித்தகமைகள்	37
5.2.4	மாதாந்த வருமானம்	38
5.2.5	வேலை அனுபவம்	39
5.2.6	வங்கிகளால் மேற்கொள்ளப்படும் தகவல் தொழிநுட்பம் பற்றிய பயிற்சிகள்	40
5.3	வாடிக்கையாளர் நாளாந்த இடநெரிசல்	41
5.3.1	வாடிக்கையாளர் கோரிக்கைகளை நிறைவேற்றுதல்	42
5.3.2	கணணிகள் மூலமாக நிகழ்நேரத்(Online) தரவுகளின் கிடைப்பனவுத் தன்மை	43
5.3.3	வாடிக்கையாளர் வழிகாட்டல் இலகுபடுத்தப்படல்	44
5.3.4	வாடிக்கையாளர் ஊழியர் இடையிலான தொடர்பாடல்	45
5.3.5	ஊழியர்கள் கடமைகளை நிறைவேற்றுவதில் வளர்ச்சி	46
5.3.6	வங்கிக் கொடுக்கல் வாங்கல்களிற்கான நேரம்	47
5.3.7	வங்கிகளிற்கிடையிலான பணப்பரிமாற்றங்கள்	48
5.3.8	உள்ளக செயற்பாடுகள்	49
5.3.9	வங்கி செயற்பாடுகளில் ஏற்படுத்தப்படும் தவறுகள்	50
5.3.10	வங்கி ஊழியர்களின் வேலை ஈடுபாடு	51
5.3.11	வங்கிகளின் பரிமாற்றங்களிலான பாதுகாப்புத்தன்மை	52
5.3.12	ஊழியர்களின் வேலைப் பழு	53
5.3.13	ஆவணப்படுத்தல் செலவுகள்	54

5.3.14	தீர்மானமெடுத்தல் அதிகாரப்பரவலாக்கம் மற்றும் பொறுப்புக்கள்	55
5.3.15	தகவல் தொழிநுட்ப அமுல்படுத்துகையும் தீர்மானமெடுத்தலும்	56
5.3.16	தீர்மானமெடுத்தல் தகவல்கள்	57
5.3.17	ஊழியர் வேலை நேரம்	58
5.4	விளக்கப் புள்ளியியல்	59
5.4.1	தனிப்பட்ட தகவல்கள் பற்றிய விளக்கப் புள்ளியியல்	60
5.4.2	வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்கலில் தாக்கம் செலுத்தும் காரணிகள்	60
5.4.3	வங்கிச் செயற்பாடுகளில் தாக்கம் செலுத்தும் காரணிகள்	61
5.4.4	வங்கித் தொடர்பாடலில் தாக்கம் செலுத்தும் காரணிகள்	62
5.4.5	வங்கித் தீர்மானமெடுத்தலில் தாக்கம் செலுத்தும் காரணிகள்	62
5.5	ஊழியர்களது தனிப்பட்ட தகவல்களும் மொத்த முடிவுகளும்	63
5.5.1	பால்	63
5.5.2	வயது	64
5.5.3	கல்வித்தகமைகள்	64
5.5.4	மாதாந்த வருமானம்	65
5.5.5	வேலை அனுபவம்	66
5.5.6	வங்கிகளால் மேற்கொள்ளப்படும் தகவல் தொழிநுட்பம் பற்றிய பயிற்சிகள்	66
5.6	சுருக்கம்	67

அத்தியாயம் - 6

கலந்துரையாடல்

6.1	அறிமுகம்	68
6.2	தனிப்பட்ட தகவல்கள் பற்றிய கலந்துரையாடல்	68
6.3	ஆய்வு மாறிகள் பற்றிய கலந்துரையாடல்	69
6.3.1	வங்கி நாளாந்த வாடிக்கையாளர் நெருக்கடி	69
6.3.2	வாடிக்கையாளர் கோரிக்கைகளை நிறைவேற்றுதல்	69
6.3.3	கணணிகள் மூலமாக நிகழ்நேரத்(Online) தரவுகளின் கிடைப்பனவுத் தன்மை	70

6.3.4	வாடிக்கையாளர் வழிகாட்டல் இலகுபடுத்தப்படல்	70
6.3.5	ஊழியர்கள் கடமைகளை நிறைவேற்றுவதில் வளர்ச்சி	70
6.3.6	வங்கிக் கொடுக்கல் வாங்கல்	70
6.3.7	வங்கிகளிற்கிடையிலான பணப்பரிமாற்றங்கள்	71
6.3.8	வங்கி செயற்பாடுகளில் ஏற்படுத்தப்படும் தவறுகள்	71
6.3.9	உள்ளக செயற்பாடுகள்	71
6.3.10	வங்கி ஊழியர்களின் வேலை ஈடுபாடு	71
6.3.11	வங்கிகளின் பரிமாற்றங்களிலான பாதுகாப்புத்தன்மை	71
6.3.12	ஊழியர்களின் வேலைப் பளு	72
6.3.13	வாடிக்கையாளர் ஊழியர் இடையிலான தொடர்பாடல்	72
6.3.14	ஊழியர் வேலை நேரம்	72
6.3.15	ஆவணப்படுத்தல் செலவுகள்	72
6.3.16	தீர்மானமெடுத்தலும் அதிகாரப்பரவலாக்கல் மற்றும் பொறுப்புக்கள்	73
6.3.17	தகவல் தொழிநுட்ப அமுல்படுத்துகையும் தீர்மானமெடுத்தலும்	73
6.3.18	தீர்மானமெடுத்தலும் தகவல்களும்	73
6.4	ஆய்வுச் சுருக்கம்	73

அத்தியாயம் - 7

முடிவுகளும் சிபாரிசுகளும்

7.1	அறிமுகம்	74
7.2.1	முடிவுரை	74
7.2.2	சிபாரிசுகள்	75
7.3	எதிர்கால ஆய்விற்கான ஆலோசனைகள்	76
7.3.1	ஆய்வு வரையறைகள்	76
7.4	உட்கிடைகள்	77

பின்இணைப்புக்கள்

1. வினாக்கொத்துக்கள் xiii-xv

2. குறிப்புக்கள் xvi-xvii