

**1289**

**A COMPARATIVE STUDY ON SERVICE QUALITY OF THE  
DEVELOPMENT AND INVESTMENT BANKS IN THE  
BATTICALOA DISTRICT**

**CHARULATHA KOUSTHUPAMANY**



FCM1289



Project Report  
Library - EUSL

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

2013

## ஆய்வுச்சுருக்கம்

இன்றைய போட்டதன்மை மிகக் குறைவில் வங்கிகளானது தொடர்ச்சியான போட்டி அடுத்தங்கள், புதிய நொடில்லூப்ப மாற்றங்களாலும் பல விதமான சவால்களை எதிர்நோக்கியிருக்கின்றன. இதனை வெற்றிக்கரமாக எந்தெந்தோர் சேவைத்தரமானது முக்கியமான தந்திரோபாய் நடைமுறையாக திகழ்கிறது. இந்த வகையில் அபிவிருத்தி மற்றும் முதலிட்டு வங்கிகளும் தமது வாடிக்கைபாளர்களை தக்கவைப்பதற்கும், நீண்ட கால நிலைத்திருப்பிற்கும் வங்கிகளின் தருத்தினை பேணுவது அவசியமான ஒன்றாகும். இதன் அடிப்படையில் மட்டக்கள்படி பிரதேசத்தில் உள்ள அபிவிருத்தி மற்றும் முதலிட்டு வங்கிகளான DFCC வங்கி, சங்க வங்கி, வங்காடுதர வங்கி, SMI வங்கிகளின் சேவைத்தரத்தினை ஒப்பிட்டுத்திடில் மதிப்பீடு செய்ய இந்த ஆய்வு மேற்கொள்ளப்படுகின்றது.

இந்த ஆய்விற்கான வண்ணக்கருவாக்கத்தில் Parasuraman et al 1985 அவர்கள் பரிந்துரைக்கப்பட ஸெர்வ்யூல் Modelஇன் மாற்றிகளை நம்பகத்தன்மை, பொறுப்பு, தோற்றுப்பாடு, உறுதிப்பாடு, புரிந்துணர்வு என்பன பயன்படுத்தப்பட்டுள்ளன. இந்த ஆய்விற்கான முதலமாற்ற தரவுகள் விவாக்கொத்துக்கள் ரூலம் சேகரிக்கப்பட்டுள்ளது. இங்கு ஆய்வு குடித்தொகையில் 200 வாடிக்கையாளர்கள் எழுநோற்று மாதிரி அனுஷாக கொண்டப்பட்டுள்ளப்பட்டு தரவு சேகரிக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த தரவுகள் ஏகமாறி புள்ளி விபரத்தை பயன்படுத்தி பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளது.

இந்த ஐந்து மாற்றங்கள் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டதன் அடிப்பண பில் வங்கிகளின் சேவைத்தரங்கள் மதிப்பிடப்பட்டு கலந்துரையாடல் செய்யப்பட்டுள்ளது. இதன்பீடு அனைத்து வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர்களும் ஒரளவு திருப்பு மட்டத்தினையே கொண்டுள்ளது. இந்த ஆய்விற்கான DFCC வங்கி ஏனையவங்கிகளை விட காடிய இடைப்பெறுமதி கொண்டு முன்னிலையில் வகைக்கின்றது. அடுத்தாக SMI வங்கியும், முன்றாவதாக சங்க வங்கி, இருதியாக வங்காடுதர வங்கியும் சேவைத்து திருப்பு மட்டங்களை கொண்டுள்ளது. வங்கிகளின் சேவைத்தரத்தில் மாற்றகள் மட்டுமல்ல வருமான மட்டங்களும், கல்வித்தகமைகளும், வயது மட்டங்களும், செல்வாக்கு செலுத்துகின்றன. இந்த வங்கிகளானது சேவைத்தரத்தை அதிகரிப்பதற்கு எவ்வகையான நடைமுறைகளை, புதிய தந்திரோபாயங்களையும் பின்துறை வேண்டும் என்பதை ஆய்வின் சிபாரிக்கள் விளக்கின்றன. இவ்வாறு வங்கிகள் பின்னராறுவந்து மூலம் சேவைத்துத்தினை அதிகரித்து வாடிக்கையாளர் திருப்புவையும் அதிகரிக்க முடியும். இதன் மூலம் போட்டி சுந்தையில் நிலைத்து நின்று தமக்கான இடத்தினை தக்கவைக்க முடியும்.

ஆய்வாளர்,

## உ\_ள்ளடக்கம்

பகுதி இலக்கம்

நன்றியறை	iii
அழுப்புச் சுருக்கம்	iii
உ_ள்ளடக்கம்	iii
வண்டில்	vi
அடி_வண்ணத்துளி	vi
அத்தியாயம் - 01: அறிமுகம்	01-06
1.1 அழுப்பு பீணங்கள்	1
1.2 அழுப்பு பிரச்சினை	3
1.3 அழுப்பு விளாக்குள்	4
1.4 அழுப்பு குறிக்கோள்	4
1.5 அழுப்பின் முக்கீயத்துறை	5
1.6 அழுப்பின் விசாலம்	5
1.7 அழுப்பின் ஏடுகோள்கள்	6
1.8 அழுப்பின் வண்பறைகள்	6
1.9 சுருக்கம்	6
அத்தியாயம் - 02: நுரையெலு	07-17
2.1 அறிமுகம்	7
2.2 சேலை	7
2.3 தரம்	8
2.4 சேலைத் தரம்	9
2.5 சேலைத்தரத்தினை நீரமானிக்கும் காரணிகள்	12
2.6 வங்கிகளின் சேலைத்தரம்	15
2.7 சுருக்கம்	17

3.1 அறிமுகம்	18
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்	18
3.2.1 நம்பகத்தன்மை	19
3.2.2 பொறுப்புத்தன்மை	19
3.2.3 தெரியும்படி	20
3.2.4 உறுதிப்படி	20
3.2.5 பிந்துணர்வு	20
3.3 நலைமுறையாக்கம்	21
3.4 கருக்கம்	22

## அத்தியாயம் - 04: அய்வு முறைகளைம் 23-25

4.1 அறிமுகம்	23
4.2 மாதிரி பரம்பாலும் எடுப்பும்	23
4.2.1 மாதிரி பரம்பல்	23
4.2.2 மாதிரி எடுப்பு	23
4.3 நரவு சேகரிப்பு முறை	23
4.3.1 முதல்நிறுத்தவு	24
4.3.1.1 வினாக்கொத்து	24
4.3.2 இரண்டாம்நிறுத்த நரவு	24
4.4 நரவு முன்னெப்படுமிற்றும் பகுப்பாய்வு	24
4.5 நரவு மதிப்பிடு	25
4.6 கருக்கம்	25

## அத்தியாயம்- 05: நரவு முன்னெப்படும் பகுப்பாய்வும் 26-45

5.1 அறிமுகம்	26
5.2 துவிப்பாட்டு தகவல்	26
5.2.1 பாலினம்	26
5.2.2 வயது	27

5.2.3 கல்வித்துறைகளைம்	28
5.2.4 மாதாந்த வருமானம்	28
5.3 ஆப்பீற் தகவல்கள்	29
5.3.1 நம்பகத்துறைம்	29
5.3.2 பொறுப்புத்துறைம்	32
5.3.3 தொற்றுப்பாடு	35
5.3.4 சூரதிப்பாடு	38
5.3.5 புரிந்துணர்வு	41
5.4 கருக்கல்	45
<b>அந்தியாயம்- 06:கலந்துரையாடல்</b>	<b>46-53</b>
6.1 அறிமுகம்	46
6.2 தனிப்பட்ட தகவலின் கலந்துரையாடல்	46
6.2.1 பாவினம்	46
6.2.2 வயது	46
6.2.3 கல்வித்துறைம்	47
6.2.4 மாதாந்த வருமானம்	47
6.3 ஆப்பீற் தகவலின் கலந்துரையாடல்	47
6.3.1 நம்பகத்துறைம்	47
6.3.2 பொறுப்புத்துறைம்	49
6.3.3 தொற்றுப்பாடு	50
6.3.4 சூறாதிப்பாடு	51
6.3.5 புரிந்துணர்வு	52
6.4 கருக்கல்	53
<b>அந்தியாயம்-07: முடிவுகளும் சிபாரிக்களும்</b>	<b>54-57</b>
7.1 அறிமுகம்	54
7.2 முடிவுகள்	54
7.3 சிபாரிக்கள்	54
7.3.1 நம்பகத்துறைம்	55
7.3.2 பொறுப்புத்துறைம்	55

7.3.3 தோற்றுப்பாடு	55
7.3.4 உருக்கிப்பாடு	56
7.3.5 புரிந்துவேண்டும்	56
7.4 தடிக்கம்	57

<u>உ_சாத்துவைகள்</u>	1
பின் இனைப்படுக்கள்	III-V
விளாக்கொத்துக்கள்	III

### வாரைப்பட்டம்

3.2 எண்ணீக்கநூலாகக் கூட்டு வாக்கம்	19
------------------------------------	----

### அட்டவணைகள்

3.3 நன்மை(முறைப்பாக்கம்	21
5.1 பாஸ்	27
5.2 வழாது	27
5.3 கல்வி	28
5.4 வருமானம்	29
5.5 உ_பிரெஞ்சு சேவை வழங்கல்	30
5.6 பிரச்சனை தீவிரத்துகான் ஆய்வும்	30
5.7 வழுக்களற்ற பதிவேடுகள்	31
5.8 வாக்குறுதி சேவை	31
5.9 நம்பகத்தங்கைம்	32
5.10 அந்திலிக்கப்பட்ட சேவை நேரம்	33
5.11 நாமதமற்ற உ_டி வாடி சேவை	33
5.12 உ_தவி செய்ய உள்ள தயார்ந்தல்	34