

**A STUDY ON FACTORS INFLUENCING ON THE
ADOPTION OF SELF SERVICE TECHNOLOGY BY
CUSTOMERS OF COMMERCIAL BANKS IN
BATTICALOA DISTRICT**

SOMASUNDARAM NIRAINJALA



Project Report
Library - EU/SL

**External Degree Programme
Faculty of Commerce and Management
Eastern University, Sri Lanka**

2013

ஆய்வுச் சுருக்கம்

இவ் ஆய்வானது வங்கிகளில் சுயசேவை தொழிநுட்ப அடிப்படையிலான வங்கிச் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர் பாவனையினை ஆய்வு செய்வதற்காக மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் உள்ள வர்த்தக வங்கிகளின் 100 வாடிக்கையாளர்களிடையே மேற்கொள்ளப்பட்டது. ஆய்வுக்கான எண்ணக்கருவாக்கமானது உணரப்பட்ட பாவனை இலகு மற்றும் பாவனை உபயோகம், உணரப்பட்ட பாதுகாப்பு, வாடிக்கையாளர் நடத்தையும் கருத்தும், உணரப்பட்ட பாவனை செலவுகள் என்ற நான்கு மாறிகளிலிருந்து தெரிவு செய்யப்பட்டது. வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தரவுகள் மற்றும் ஆய்வுக்கான தரவுகளானது வினாக்கொத்தினை பயன்படுத்தி மேற்கொள்ளப்பட்டது. வாடிக்கையாளர்களிடையே திரட்டப்பட்ட தனிப்பட்ட மற்றும் ஆய்வுக்கான தரவுகளானது SPSS முறையின் மூலம் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டது. ஆய்வுக்காக தெரிவு செய்யப்பட்ட நான்கு மாறிகளுக்குமான ஐந்து வினாக்களின் இடை மற்றும் நியமவிலகல் பெறுமதிகள் மூலம் குறைந்த பாவனை, நடுத்தர பாவனை மற்றும் நிறைவான பாவனை என்ற அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களின் பாவனை மட்டம் மதிப்பிடப்பட்டது. குறித்த ஆய்வின் பிரதான நோக்கமாக சுயசேவை தொழிநுட்ப வங்கிச் சேவையில் வாடிக்கையாளர் திருப்திமட்டம் எந்தளவில் உள்ளது, சுயசேவை தொழிநுட்ப பாவனையில் அதிகளவு செல்வாக்கு செலுத்தும் காரணிகள் எவை மற்றும் சுயசேவை தொழிநுட்ப பாவனை வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட பண்புகளுக்கிடையே எவ்வாறு உள்ளது என்பதை கண்டறிவதாகவே அமைந்தது.

இவ் ஆய்வின் முடிவிலிருந்து சுயசேவை தொழிநுட்ப வங்கிச் சேவைப் பயன்பாட்டில் வாடிக்கையாளர்களிடையே உணரப்பட்ட பாவனை இலகு மற்றும் பாவனை உபயோகம், வாடிக்கையாளர் நடத்தையும் கருத்தும் என்ற விடயங்கள் தொடர்பாக கூடிய திருப்தியும், உணரப்பட்ட பாவனை செலவுகள் தொடர்பாக குறைவான திருப்தியும் காணப்படுகின்றது. மேலும் சுயசேவை வங்கிச் சேவையில் அதிகளவு செல்வாக்கு செலுத்தும் காரணிகளை நோக்கும் போது உணரப்பட்ட பாவனை இலகு மற்றும் பாவனை உபயோகம், வாடிக்கையாளர் நடத்தையும் கருத்தும் என்ற விடயங்கள் சாதகமாகவும், உணரப்பட்ட பாதுகாப்பு மற்றும் உணரப்பட்ட பாவனை செலவுகள் சாதகமான தாக்கத்தினை ஏற்படுத்துவதாகவும் கண்டறியப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர்களது தனிப்பட்ட பண்புகளை நோக்கும் போது குறைந்த வயது, கூடிய கல்வியறிவு மற்றும் அதிக வருமானம் என்பன செல்வாக்கு செலுத்தும் காரணிகளாக கண்டறியப்பட்டுள்ளது. சுயசேவை வங்கிச் சேவை பாவனை தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கான அறிவூட்டல்களை மேற்கொள்ளல், வங்கிக் கட்டணங்களைக் குறைத்தல் மற்றும் வங்கிகள் தமது வியாபார விருத்திக்காக பயன்படுத்துவதுடன் பாவனையின் போது வாடிக்கையாளர்களிற்கு ஏதேனும் நஸ்டங்கள் ஏற்படுமாயின் உரிய தீர்வினை பெற்றுக் கொடுக்க வேண்டும் போன்ற சிபாரிசுகள் இவ் ஆய்வில் முன்வைக்கப்பட்டுள்ளன.

உள்ளடக்கங்கள்

| உள்ளடக்கம் | பக்க இல. |
|---|----------|
| நன்றியுரை | i |
| ஆய்வுச் சுருக்கம் | ii |
| அட்டவணைகள் | iii - iv |
| வரைபடங்கள் | v - vi |
| அத்தியாயம் 01 - அறிமுகம் | |
| 1.1 ஆய்வின் அறிமுகம் | 1 - 3 |
| 1.2 ஆய்வுப் பிரச்சினை | 4 |
| 1.3 ஆய்வு வினாக்கள் | 5 |
| 1.4 ஆய்வின் குறிக்கோள்கள் | 5 |
| 1.5 ஆய்வு முக்கியத்துவம் | 5 - 6 |
| 1.6 ஆய்வு வீச்சு | 6 |
| 1.7 சுருக்கம் | 6 |
| அத்தியாயம் 02 - நூலாய்வு | |
| 2.1 இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையின் அறிமுகம் | 7 - 9 |
| 2.2 வங்கிகளின் மத்தியிலான இலத்திரனியல் பாவனை | 9 - 11 |
| 2.3 புதிய தொழிநுட்பத்தை ஏற்றுக் கொள்வது தொடர்பான தத்துவம் | 12 - 15 |
| 2.4 சுருக்கம் | 15 |
| அத்தியாயம் 03 - எண்ணக்கருவாக்கம் மற்றும் நடைமுறையாக்கம் | |
| 3.1 அறிமுகம் | 16 |
| 3.2 எண்ணக்கருவாக்க சட்டவாக்கம் | 16 - 18 |
| 3.3 நடைமுறையாக்கம் | 19 - 20 |
| 3.4 சுருக்கம் | 20 |
| அத்தியாயம் 04 - ஆய்வு முறைமை | |
| 4.1 ஆய்வு முறைமையின் அறிமுகம் | 21 |
| 4.2 தரவு சேகரித்தல் முறை | 21 |
| 4.3 மாதிரி அளவு | 22 - 23 |

| | |
|--|---------|
| 4.4 அளவீட்டு முறை | 23 - 24 |
| 4.5 மதிப்பீட்டு முறை | 25 - 26 |
| 4.6 சுருக்கம் | 26 |
| அத்தியாயம் 05 - தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும் | |
| 5.1 அறிமுகம் | 27 |
| 5.2 தனிப்பட்ட தகவல்கள் | 27 - 35 |
| 5.3 ஆய்வுத் தரவுகள் | 35 - 36 |
| 5.3.1 உணரப்பட்ட பாவனை இலகு மற்றும் பாவனை உபயோகம் | 36 - 41 |
| 5.3.2 உணரப்பட்ட பாதுகாப்பு | 42 - 48 |
| 5.3.3 வாடிக்கையாளர் நடத்தையும் கருத்தும் | 48 - 54 |
| 5.3.4 உணரப்பட்ட பாவனை செலவுகள் | 54 - 60 |
| 5.4 அட்டவணைப்படுத்தல் (Crosstabulation) | 60 - 63 |
| 5.4 சுருக்கம் | 63 |
| அத்தியாயம் 06 - கலந்துரையாடல் | |
| 6.1 அறிமுகம் | 64 |
| 6.2 தனிப்பட்ட தகவல்கள் பற்றிய கலந்துரையாடல் | 64 - 66 |
| 6.3 ஆய்வு வினாக்கள் தொடர்பான கலந்துரையாடல் | 66 - 73 |
| 6.4 ஆய்வுச் சுருக்கம் | 73 |
| அத்தியாயம் 07 - முடிவுகளும் சிபாரிசுகளும் | |
| 7.1 அறிமுகம் | 74 |
| 7.2 முடிவுரை | 74 - 75 |
| 7.3 சிபாரிசுகள் | 75 - 76 |
| 7.4 ஆய்வு விரையறைகள் | 76 - 77 |
| 7.5 சுருக்கம் | 77 |
| பின் இணைப்புகள் | |
| வினாக்கொத்து | 78 - 81 |
| உசாத்துணை நூல்கள் | 82 - 83 |