

முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் நிதிச்சேவை நிறுவனங்களினால்
வழங்கப்படும் சேவைகளின் தரமும், வாடிக்கையாளர்
நிலைத்திருத்திருக்கும் தன்மையும் தொடர்பான ஆய்வு



நடனலிங்கம் சுஜீபன்

1619



FCV1619



Project Report
Library - IEUSL

முகாமைத்துவத் துறை,

வணிக முகாமைத்துவப் பீடம்,

கிழக்குப் பல்கலைக்கழகம்,

இலங்கை.

2016

ஆய்வுச் சுருக்கம்

நிதித்துறையில் ஏற்பட்ட துரித வளர்ச்சி காரணமாக இன்று சந்தையில் பல்வேறுபட்ட போட்டித் தன்மை அதிகரித்துள்ளது. அந்த வகையில் முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் கடந்த காலங்களில் ஏற்பட்ட உள்நாட்டு யுத்தத்தின் பின்னரான அபிவிருத்தியில் நிதிநிறுவனங்களின் வருகை அதிகரித்துள்ளன குறிப்பிடத்தக்கது. அந்தவகையில் LOLC, Peoples Leasing, Appico Finance, Assetline Finance, Commercial Credit and Finance என்பன முல்லைத்தீவில் இயங்கிவருகின்றன. இங்கு இவற்றின் சேவைத்தரம் எவ்வாறு காணப்படுகின்றது என ஆராய்ந்து, அதன் பின்னரான முடிவுகளைக் கொண்டு வாடிக்கையாளர் நிலைத்திருத்தலுக்கு சேவைத்தரம் எவ்வாறு உதவுகின்றது என்பதனை ஆராய்வதே இவ்வாய்வின் முக்கிய நோக்கமாகும்.

இவ் ஆய்வின் முதன்மை நோக்கத்தினை அடைவதற்கு, பின்வரும் நோக்கங்கள் உதவுகின்றன. முல்லைத்தீவு மாவட்டத்திலுள்ள நிதிநிறுவனங்களை சேவையின் தரத்தின் நிலையினையும் வாடிக்கையாளரை தக்கவைப்பதற்கான நிலையினை இனங்காணுதல், நிதிநிறுவனங்களின் சேவையின் தரத்தினூடான வாடிக்கையாளரை தக்கவைத்தலின் நிலையினை கண்டறிதலும் வாடிக்கையாளரை தக்கவைத்தலினை உறுதிப்படுத்த எவ்வாறான யரிந்துரைகளை முன்வைக்க முடியுமெனவும் ஆராய்தல் போன்றனவாகும்.

அந்தவகையில், சேவைத்தரத்தினை கண்டறிவதற்கு உறுதியாக, நம்பகத்தன்மை, தொட்டுரைக் கூடியவை, மற்றவர்களின் நிலைக்குள்ளாகுதல் மற்றும் பொறுப்புடையந்த தன்மை போன்ற காரணிகளும், வாடிக்கையாளர் நிலைத்திருத்தலினைக் கண்டறிய போட்டிசார் நன்மை, வாடிக்கையாளர் திருப்தி, நிறுவன பெயர், மாறுபாடற்ற தடைகள் மற்றும் நுகர்வோர் விகிதாசம் போன்ற காரணிகளும் பயன்படுத்தப்பட்டன.

ஆய்வின் முடிவினை ஆராய்வகையில் முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் உள்ள நிதிநிறுவனங்களின் சேவைத்தரம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் நிலைத்திருத்தல் என்பன தொடர்பில் வாடிக்கையாளர் மத்தியில் நடுத்தர நிலை காணப்படுவதுடன், இவை இரண்டிற்கும் இடையில் நடுத்தர நிலையான நேர்த்தொடர்பினைக் காட்டுகின்றமை குறிப்பிடத்தக்கது.

எனவே சேவைத் தரத்தினை மேம்படுத்துவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களை மூலம் ஒரு நிலையான வாடிக்கையாளர்களை கொண்டு போட்டி நிதி நிறுவனங்களை வெற்றிகரமாக எதிர்கொண்டு முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் சந்தையில் தனக்கென ஒரு இடத்தினை தக்கவைப்பதற்கு இவ்வாய்வு உதவும்.

8

திறவுச்சொற்கள் : சேவைத் தரம், வாடிக்கையாளர் தக்கவைத்தல், வாடிக்கையாளர் திருப்தி

பொருளடக்கம்

நன்றியுரை	i
ஆய்வுச் சுருக்கம்.....	ii
பொருளடக்கம்	iii
அட்டவணைகள்	vi
படங்கள்.....	viii
அத்தியாயம் - 01 அறிமுகம்	1 - 6
1.1 அறிமுகம்	1
1.2 ஆய்வுபிள்ளை	2
1.3 ஆய்வுபிரச்சனை	2
1.4 ஆய்வு தொடர்பான வினாக்கள்	3
1.5 ஆய்வின நோக்கம்	4
1.6 ஆய்வின முக்கியத்துவம்	4
1.7 ஆய்வு விசாலம்	5
1.8 ஆய்வின எடுகோள்கள்	5
1.9 ஆய்வின வரையறை	6
1.10 சுருக்கம்.....	6
அத்தியாயம் 02 நூலாய்வு	7- 17
2.1 அறிமுகம்	7
2.2 சேவையும் சேவைத் தரமும்.....	7
2.2.1. சேவைத்தரத்தினை தீர்மானிக்கும் காரணிகள்	9
2.2.2. சேவைத்தரத்தை அளவிடுவதற்காக SERVQUAL அமைப்பு	12
2.3 வாடிக்கையாளர் நிலைத்திருத்தல்	14
2.4 சுருக்கம்	17
அத்தியாயம் - 03 எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்	18 - 26
3.1 அறிமுகம்	18
3.2 எண்ணக்கருவாக்க மாதிரி	18
3.3 சேவையின் தரம்	19
3.4 வாடிக்கையாளர் நிலைத்திரு தன்மை	21
3.5 நடைமுறையாக்கம்	24
3.6 சுருக்கம்	26

அத்தியாயம் -04 ஆய்வு முறைமை.....	27 - 32
4.1 அறிமுகம்.....	27
4.2 தரவு மூலங்கள்.....	27
4.2.1 முதல் நிலைத்தரவுகள்.....	27
4.3.1 விளக்ககொத்தின் அமைப்பு.....	28
4.4 மாதிரி பரம்பல்.....	29
4.5 தரவு பகுப்பாய்வு முறையும் மதிப்பீடும்.....	30
4.6 தரவு முன்வைத்தல்.....	31
4.7. உள்வமதித்தன்மை - Reliability Statistics.....	32
4.8 ஆய்வுச் சுருக்கம்.....	32

அத்தியாயம்- 05 தரவுமுன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்.....	33 - 54
5.1 அறிமுகம்.....	33
5.2 தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கான பகுப்பாய்வு.....	33
5.2.1 பால்.....	33
5.2.2 வயது.....	34
5.2.3 கல்விநிலை.....	34
5.2.4 தொழில்.....	35
5.2.5 தொழில்புரியும் இடம்.....	35
5.2.6 நிதிநிறுவனங்கள்.....	36
5.2.7 நிதிநிறுவனங்களின் சேவைகள்.....	36
5.2 ஆய்வுத் தகவல்களுக்கான பகுப்பாய்வு.....	37
5.4 இணைப்பு.....	51
5.5 Cross tabulation.....	53
5.4 ஆய்வு முடிவுரை.....	54

அத்தியாயம் 06 முடிவுகளின் கலந்துரையாடல்.....	55 - 61
6.1 அறிமுகம்.....	55
6.2 தனிப்பட்ட தகவல்கள்.....	55
6.3 நோக்கம் 01 : முல்லைத்தீவு மாவட்டத்திலுள்ள நிதிநிறுவனங்களது சேவையின் தரத்தின் நிலையினை இளங்காணுதல்.....	56
6.4 நோக்கம் 02 : முல்லைத்தீவு மாவட்டத்திலுள்ள நிதிநிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளரை தக்கவைப்பதற்கான நிலையினை இளங்காணுதல்.....	58
6.5 நோக்கம் 03 : முல்லைத்தீவு மாவட்டத்திலுள்ள நிதிநிறுவனங்களின் சேவையின் தரத்தினூடான வாடிக்கையாளர் நிலைத்திருக்கும் நிலையினைக் கண்டறிதல்.....	60
6.6 சுருக்கம்.....	61

அத்தியாயம் - 07 பிரச்சனைகளும் விதப்புகளும்.....	62 - 66
7.1 அறிமுகம்.....	62
7.2 தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கான விதப்புகள்.....	62
7.3 ஆய்வுத் தகவல்களுக்கான பிரச்சனைகளும் விதப்புகளும்.....	63
7.6 ஆய்வு முடிவுரை.....	66

உசாத்துணைகள்.....	67 - 68
-------------------	---------

இணைப்புகள் - விளக்கொத்து.....	69 - 72
-------------------------------	---------