

CUSTOMER SATISFACTION AND SERVICE QUALITY OF BANKS

PERMANENT REFERENCE

001.40232
VIT

Miss NADARAJAH VITHYAMATHE



232

Library - EUSL

35368

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT
EASTERN UNIVERSITY
SRI LANKA
1999**

ஆய்வின் சுருக்கம்

பல இலட்சம் மக்களைத் தங்கள் வாடிக்கையாளராகக் கொண்டிருக்கும் வங்கிகள் உண்மையில் வாடிக்கையாளர்களைத் திருப்திப்படுத்தக்கூடிய சேவையினை வழங்குகின்றதா என்பது கேள்விக்குறியாகவே உள்ளது. இதுவே இவ் ஆய்வின் பிரச்சினையாகக் காணப்படுகின்றது. வங்கிகளினால் வழங்கப்படும் சேவைத்தரம் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரின் திருப்தி எவ்வாறு உள்ளது என்பதை இவ் ஆய்வின் மூலம் அறியக்கூடியதாக இருக்கின்றது. இவ் ஆய்வுக்காக வங்கிகளின் செயற்பாடு தொடர்பான ஊழியரின் நடவடிக்கை, வங்கியின் தூரித சேவை, வங்கியினால் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் சேவையின் பருமன் ஆகியவற்றை 3 பரிமாணங்களாகக் கொண்டு இம் 3 பரிமாணங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரின் திருப்தி எவ்வாறு உள்ளது என்பதை இவ் ஆய்வின் மூலம் அறியப்படுகின்றது.

இவற்றிற்காக மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் உள்ள 7 மக்கள் வங்கிகளைகளிலும் இருந்து 100 வாடிக்கையாளர்கள் தெரிவு செய்யப்பட்டு 100 கூற்றுக்கள் வழங்கப்பட்டு வாடிக்கையாளர் திருப்தி அறியப்பட்டது. ஊழியரின் நடவடிக்கை வங்கியின் தூரிதசேவை, வங்கியானது தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் சேவையின் பருமன் ஆகிய 3 பரிமாணங்களிலும் வாடிக்கையாளர்கள் நடுத்தரமான திருப்தியினையே கொண்டுள்ளனர் என்பதை இவ் ஆய்வின் மூலம் செய்யப்பட்ட பகுப்பாய்வும் மதிப்பீடும் சுட்டிக்காட்டின.

எனவே மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் உள்ள 7 மக்கள் வங்கிகளைகளிலும் வங்கியின் சேவைத்தரம் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரின் திருப்தி நடுத்தரமானதாக உள்ளது என்பதுடன் மக்கள்வங்கிக் கிளைகளின் வாடிக்கையாளர் திருப்தி எவற்றில் குறைவாக உள்ளது என்பதையும் அவர்கள் எதிர்பார்ப்புக்கள் எவ்வாறு உள்ளது என்பதையும் இவ் ஆய்வு வெளிப்படுத்துகின்றது. எனவே இவற்றினைக் கருத்தில் கொண்டு மக்கள்வங்கிக் கிளைகள் தங்கள் செயற்பாடுகளில் மாற்றத்தைக் கொண்டுவருவதன் மூலம் “மக்கள் மனம் அறிந்த வங்கி மக்கள் வங்கி” என்று வாடிக்கையாளர் திருப்தியுடன் கூறும் அளவுக்கு தங்கள் சேவையினை வழங்க முயற்சிக்கலாம் என்பதுடன் இருக்கின்ற வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்வதுடன் புதிய வாடிக்கையாளர்களை கவரவும் முடியும் எனக் கூறலாம்.

எனவே இவ் ஆய்வின் மூலம் வாடிக்கையாளர் தங்கள் எதிர்பார்ப்புக்களை கூறவும் வங்கிகள் அவர்கள் வழங்கும் சேவைத்தரம் மூலம் வாடிக்கையாளரின் திருப்தியின் அளவு எவ்வாறு உள்ளது என்பதை அறிவதுடன் இவ்ஆய்வு அனைருக்கும் பயனளிக்கலாம் என நம்புகின்றேன்.

பொருளடக்கம்

பக்கம்

நன்றியுரை	v
ஆய்வின் கருக்கம்	vi
பொருளடக்கம்	vii
வரைபட விபரம்	viii
அட்டவணை விபரம்	viii
அத்தியாயம் - 1 : அறிமுகம்	1-13
1.1 ஆய்வின் பொதுவான பிரச்சினைகள்	3
1.2 ஆய்வின் குறிப்பிட்ட பிரச்சினைகள்	4
1.3 ஆய்விற்கான வினா	4
1.4 ஆய்வின் நோக்கங்கள்	5
1.5 எண்ணக்கருவாக்கம்	5
1.6 ஆய்வுமுறை	7
1.6.1 தகவல் சேகரிப்பு	7
1.6.2 பகுப்பாய்வின் வகை	9
1.6.3 மதிப்பீடு செய்யப்படும் முறை	10
1.7 வரையறைகளும் எடுகோள்களும்	12
அத்தியாயம் - 2 : நூலாய்வு	14-27
2.1 வங்கியும் சேவையும்	15
2.2 வாடிக்கையாளர் திருப்தி	17
2.3 வாடிக்கையாளர் திருப்தி நோக்கிய தந்திரோபாயங்கள்	19
அத்தியாயம் - 3 : தரவுப்பகுப்பாய்வும் மதிப்பீடும்	28-39
3.1 தனிநபர் விபரப்பகுப்பாய்வு	29
3.2 வாடிக்கையாளர் திருப்திப்பரிமாணங்களிலான பகுப்பாய்வு	32
3.3 தனிநபர் பூரண திருப்திக்கான பகுப்பாய்வு	38
3.4 மொத்த மாதிரிகளின் பகுப்பாய்வு	39
அத்தியாயம் - 4 : விதந்துரைப்பு	40-48
4.1 தனிநபர் தகவல் விதந்துரைப்பு	41
4.2 வாடிக்கையாளரின் திருப்தி பரிமாணங்களில் இருந்தான விதந்துரைப்பு	43
4.3 தனிநபர் பூரண திருப்திக்கான விதந்துரைப்பு	47
4.4 முழுமாதிரிக்கான விதந்துரைப்பு	48
அத்தியாயம் - 5 : தீர்மானமும் சிபார்சும்	49-54
5.1 தீர்மானம்	50
5.2 சிபார்சு	51
5.3 IMPLICATION	54
உசாத்துணை நூல்களும் சஞ்சிகைகளும்	55-56
இணைப்புக்கள்	57-60

வரைபட விபரம்

3.1	வயது	30
3.2	கணக்குவைத்திருக்கும் காலம்	31
3.3	கணக்கின் வகை	32
3.4	பரிமாணம் 1 (D_1) வங்கி ஊழியர்களின் நடவடிக்கை	33
3.5	பரிமாணம் 2 (D_2) வங்கியின் தூரித சேவை	34
3.6	பரிமாணம் 3 (D_3) வங்கியானது தனது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும் சேவையின் பருமன்	36
3.7	மூன்று பரிமாணங்களின் இடை, நியமவிலகல்	37
3.8	மூன்று பரிமாணங்களின் திருப்தி நிலை	38
3.9	தனிநபர் பூரண திருப்தி	39

அட்டவணை விபரம்

3.1	வயதுப் பகுப்பாய்வு	29
3.2	கணக்கு வைத்திருக்கும் காலப் பகுப்பாய்வு	30
3.3	கணக்கின் வகைப்பகுப்பாய்வு	31
3.4	பரிமாணம் 1 (D_1) வங்கி ஊழியர்களின் நடவடிக்கை	33
3.5	பரிமாணம் 2 (D_2) வங்கியின் தூரித சேவைப்பகுப்பாய்வு	34
3.6	பரிமாணம் 3 (D_3) வங்கியானது தனது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும் சேவையின் பருமன்	35
3.7	மூன்று பரிமாணங்களின் இடை, நியமவிலகல்	36
3.8	மூன்று பரிமாணங்களின் திருப்தி நிலை	37
3.9	தனிநபர் பூரண திருப்தி	39