

**THE IMPACT OF SERVICE RECOVERY ON CUSTOMER
SATISFACTION A COMPARATIVE STUDY BETWEEN STATE AND
PRIVATE BANKS IN BATTICALOA DISTRICT**



SINTHUGA GOPALAPILLAI
REGISTER NO: EU/EX/07/MS/79
INDEX NO: EU/EX/1142

**A Project Report submitted to the Faculty of Commerce and Management,
Eastern University, Sri Lanka as a partial fulfillment of the requirements of
the Bachelor of Business Administration (External) Degree Programme.**



FCM2622

Project Report
Library - EUSL

DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT
EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA

PROCESSED
MAIN LIBRARY, EUSL

ஆய்வுச் சுருக்கம்

சேவை வழங்கலில் ஏற்படும் தவறுகளின் போது எடுக்கப்படும் சேவைமீட்பு மற்றும் அது குறித்தான வாடிக்கையாளர் திருப்தி இங்கு ஆராயப்படுவது போதுமானதாக இல்லை. அதனடிப்படையில் இங்கு அரச மற்றும் தனியார் வங்கிகள் தமது சேவை வழங்கலில் ஏற்படும் தவறுகளின் போது எடுக்கப்படும் சேவைமீட்பு மற்றும் அது குறித்தான வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆராயப்படுகின்றது. இதனை அடிப்படையாகக் கொண்டு இவ் ஆய்வின் நோக்கங்கள் பின்வருமாறு உருவாக்கப்பட்டுள்ளன. அவை மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் அரச மற்றும் தனியார் வங்கிகளில் வங்கியால் மேற்கொள்ளப்படும் சேவைமீட்பு நடவடிக்கைகள் குறித்து சேவைத்தரம் எவ்வாறு உள்ளது என்பதனைக் கண்டறிதல் மற்றும் மேற்கொள்ளப்படும் சேவைமீட்பு நடவடிக்கைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர் திருப்தி எவ்வாறு உள்ளது என்பதனைக் கண்டறிதல் போன்றனவாகும்.

இதனைக் ஆராய்வதற்கு இங்கு மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் உள்ள அரச வங்கிகளாக இலங்கை வங்கி மற்றும் மக்கள் வங்கி என்பனவும், தனியார் வங்கிகளாக கொமர்ஷல் வங்கி மற்றும் ஹட்டன் நசனல் வங்கி என்பவை தெரிவுசெய்யப்பட்டு, 200 வாடிக்கையாளர்கள் மாதிரிகளாக எடுத்துக் கொள்ளப்பட்டு ஆய்வுக்குட்படுத்தப்பட்டனர்.

இவ் ஆய்வின் முடிவாக மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் அரச மற்றும் தனியார் வங்கிகளில் சேவை தவறுகள் ஏற்படுமிடத்து வங்கியால் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகள் குறித்து, மாறிகளின் அடிப்படையில் தொட்டுணருதல், பொறுப்புணர்வு, உறுதிப்பாடு போன்றவை தொடர்பில் தனியார் வங்கி சார்பில் ஒப்பீட்டளவில் கூடிய சேவைத் தரமானது காணப்படுவதுடன், நம்பகத்தன்மை, புரிந்துணர்வு போன்றவை தொடர்பில் அரச வங்கி சார்பில் ஒப்பீட்டளவில் கூடிய சேவைத் தரமானது காணப்படுகின்றமை குறிப்பிடத்தக்கது. எனினும் முடிவுகளின் படி சேவைத்தரம் இரு வங்கிப் பிரிவுகளிலும் நடுத்தர நிலையினை கொண்டுள்ளது. மேலும் மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் அரச மற்றும் தனியார் வங்கிகளில் சேவை தவறுகள் ஏற்படுமிடத்து வங்கியால் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர் மத்தியில் நடுத்தர நிலைத் திருப்தியும் உணரப்பட்டுள்ளமை குறிப்பிடத்தக்கது. எவ்வாறாயினும் அரச வங்கி வாடிக்கையாளர்கள் தனியார் வங்கி வாடிக்கையாளர்களினை விடவும் அதிகமான இடைப் பெறுமானத்தினைப் பெற்று கூடிய திருப்தியினை பெறும் வங்கியாக அரச வங்கிகள் தெரிவு செய்யப்பட்டுள்ளமை குறிப்பிடத்தக்கதாகும்.

முதன்மை சொற்கள்: சேவைத் தரம், சேவைத் தவறுகள், வாடிக்கையாளர் திருப்தி.

உள்ளடக்கம்

நன்றியுரை.....	i
ஆய்வுச் சுருக்கம்	ii
உள்ளடக்கம்.....	iii
அட்டவணைகள்	vi
படங்கள்	vii
அத்தியாயம் 01	
அறிமுகம்.....	8
1.1 அறிமுகம்.....	8
1.2 ஆய்வுபிரச்சினை.....	9
1.3 ஆய்வின் நோக்கம்	10
1.4 ஆய்வு வினாக்கள்	10
1.5 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்	10
1.6 ஆய்வு விசாலம்	11
1.7 ஆய்வின் எடுகோள்கள்.....	11
1.8 ஆய்வின் வரையறை	11
1.9 ஆய்வுச் சுருக்கம்.....	12
அத்தியாயம் 02	
இலக்கிய மீளாய்வு.....	13
2.1 அறிமுகம்.....	13
2.2 வங்கி.....	13
2.2.1 வங்கியும் வாடிக்கையாளரும்	14
2.3 சேவை	15
2.3.1 சேவைத் தரம்.....	15
2.3.2 சேவைத் தரத்தின் முக்கியத்துவம்.....	16
2.3.3 சேவைத்தரத்தினைத் தீர்மானிக்கும் காரணிகள்	16
2.4 சேவை மீட்பு	19
2.4.1 சேவை மீட்பிற்கான உபாயங்கள்	21
2.5 வாடிக்கையாளர் திருப்தி	22

2.6 வாடிக்கையாளர் திருப்தி தொடர்பான நடவடிக்கைகள்	24
2.7 வாடிக்கையாளர் திருப்தி நோக்கிய தந்திரோபாயங்கள்	25
2.8 ஆய்வுகளின் கலந்துரையாடல்	28
2.9 அத்தியாயச் சுருக்கம்	31
அத்தியாயம் 03	
எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்	32
3.1 அறிமுகம்	32
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்	32
3.2.1 தொட்டுணருதல் (Tangibles)	33
3.2.2 நம்பகத்தன்மை (Reliability)	33
3.2.3 பொறுப்புணர்வு (Responsiveness)	33
3.2.4 உறுதிப்பாடு (Assurance)	33
3.2.5 புரிந்துணர்வு (Empathy)	33
3.2.6 வாடிக்கையாளர் திருப்தி (Customer Satisfaction)	34
3.3 நடைமுறையாக்கம்	34
3.4 அத்தியாயச் சுருக்கம்	36
அத்தியாயம் 04	
ஆய்வு முறைமை	37
4.1 அறிமுகம்	37
4.2 தரவு மூலங்கள்	37
4.2.1. முதல் நிலைத்தரவுகள்	37
வினாக்கொத்தின் அமைப்பு	38
4.2.2 இரண்டாம் நிலைத் தரவுகள்	39
4.3 மாதிரிபரம்பல்	39
4.4 தரவுப் பகுப்பாய்வு முறையும் மதிப்பீடும்	40
4.5 தரவு முன்வைத்தல்	40
4.6 வங்கிகளில் சேவை தவறுகள் ஏற்படுமிடத்து வங்கிகளால் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகளிற்கும் வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கும் இடையிலான தொடர்பிணக்கண்டறிதல்	41
4.7 அத்தியாயச் சுருக்கம்	42

அத்தியாயம் 05

தரவுமுன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்.....	43
5.1 அறிமுகம்.....	43
5.2 தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கான பகுப்பாய்வு.....	43
5.3 ஆய்வுத் தகவல்களுக்கான பகுப்பாய்வு	49
5.4 சுருக்கம்.....	63

அத்தியாயம் 06

முடிவுகளின் கலந்துரையாடல்	64
6.1 அறிமுகம்.....	64
6.2 தனிப்பட்ட தகவல்கள்	64
6.3 ஆய்வுத் தகவல்கள்.....	65
6.4 சுருக்கம்.....	73

அத்தியாயம் 07

பிரச்சனைகளும் விதப்புரைகளும்	74
7.1 அறிமுகம்.....	74
7.2 பிரச்சினைகள் மற்றும் அதற்கான விதப்புரைகள்	74
7.3 எதிர்கால ஆய்வுக்கான முன்மொழிவு.....	77
7.4 சுருக்கம்.....	78
உசாத்துணைகள்.....	79
வினாக்கொத்து	81