

**A STUDY ON SERVICE QUALITY AND CUSTOMER  
SATISFACTION OF DIVINEGUMA COMMUNITY BASED  
BANK IN SANTHIVELY, KIRAN DIVISIONAL SECRETARIAT  
DIVISION**



Project Report  
Library - EUSL



**ARASARETNAM VITHURIYA**  
**REGISTRATION NO: EU/ES/10/MS/45**  
**INDEX NO: EX/MS/1205**

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

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

**2020**

**PROCESSED**  
**MAIN LIBRARY, EUSL**

## ஆய்வுச் சுருக்கம்

கிரான் பிரதேச செயலகப் பிரிவிற்குட்பட்ட வாழ்வின் எழுச்சி சமுதாய அடிப்படை வங்கியினால் வறிய மக்களுக்கு பல்வேறு சேவைகள் வழங்கப்படுகின்றது. இருந்தபோதும் பயனாளிகளால் உரிய நேரத்தில் சேவைகளை பெற்றுக்கொள்ள முடிவதில்லை. இதேவேளை வங்கி உத்தியோகத்தர்களுக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையில் சுமுகமான தொடர்பு காணப்படவில்லை, வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு போதிய அறிவு இன்மை மற்றும் வங்கி உத்தியோகத்தர்கள் வங்கி நடவடிக்கைகள் தொடர்பாக விடும் அதிகமான கவலையீனப் பிழைகள் என்பன பிரச்சனைகளாக இனங்காணப்பட்டமையினால் வங்கியானது போதிய இட வசதியை கொண்டிராமையினாலும் கிரான் பிரதேச செயலகப் பிரிவிற்குட்பட்ட வாழ்வின் எழுச்சி சமுதாய அடிப்படை வங்கியின் சேவைத்தரத்திற்கும் வாடிக்கையாளரின் திருப்தி நிலைக்குமிடையில் எவ்வாறான தொடர்பு காணப்படுகின்றது எனும் தலைப்பிலே இவ்ஆய்வு முன்னெடுக்கப்பட்டது. இவ் ஆய்வின் நோக்கங்களாக வாழ்வின் எழுச்சி சமுதாய அடிப்படை வங்கியின் சேவைத்தரத்தினை அளவீடு செய்தல், இவ் வங்கியின் வாடிக்கையாளர் திருப்தியினை அளவீடு செய்தல் மற்றும் இவ் வங்கியின் வாடிக்கையாளர் திருப்தியில் ஏற்படுத்தும் தாக்கத்தினை அளவீடு செய்தல் என்பன கொள்ளப்பட்டு முன்வைக்கப்பட்டது. இதற்காக கிரான் பிரதேச செயலகத்திற்கு உட்பட்ட 17 கிராமசேவகர் பிரிவினிலே மொத்தமாக 3889 சமூர்த்தி பயனாளிகள் காணப்பட்டகின்றனர் இவர்களில் ஒவ்வொரு பிரிவிலும் இருந்து சராசரியாக 5% மான பயனாளிகளை தொரிவுசெய்யும் நோக்குடன் இவ்ஆய்வின் மாதிரிகளாக 197 சமூர்த்தி பயனாளிகள் எழுமாறாக உட்படுத்தப்பட்டனர்.

இவ்வாறு ஆய்வுக்கு உட்படுத்தப்பட்டவர்களிடம் பொருத்தமான கூற்றுக்களைக்கொண்டு தயாரிக்கப்பட்ட வினாக்கொத்து மூலம் தரவுகள் திரட்டப்பட்டு, திரட்டப்பட்ட தரவுகள் 5 licet முறையில் SPSS மென்பொருளின் மூலம் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டது. இவ்வாறு பகுப்பாய்வு மேற்கொண்டதற்கு அமைவாக இவ் ஆய்வில் 48 ஆண்களும் 149 பெண்களும் உட்படுத்தப்பட்டுள்ளனர். 54.8% மானேர் 21-40 வயதுக்கு உட்பட்டவர்களாக காணப்பட்டனர். ஆய்வுக்கு உட்படுத்தப்பட்டவர்களில் அதிகமாக 43.1% மானேர் ரூபா 5000.00 - ரூபா 10000.00 க்கு உட்பட்ட வருமானத்தை பெறுவோரே. வாழ்வின் எழுச்சி சமுதாய அடிப்படை வங்கியின் சேவைத்தரத்தினை அறிவதற்காக கட்புலனாகும் தன்மை, நம்பகத்தன்மை, அக்கறை, உத்தரவாதம் மற்றும் உள்ளக்கிளர்ச்சி ஆகிய குறிகாட்டிகளைக்கொண்டு பகுப்பாய்வு செய்த போது இதற்கான இடைப்பெறுமானம் முறையே 3.236, 3.369, 3.387, 3.706, 2.889 ஆக காணப்பட்டது. வாழ்வின் எழுச்சி வங்கியின் சேவைத்தரம் 3.317 எனும் இடைப்பெறுமானத்தை காட்டியதனால் சேவைத்தரம் மத்திம நிலையில் உள்ளது. இதனால் சேவைத்தரத்தை உயர் மட்டத்திற்கு கொண்டுவருவதற்கான பரிந்துரைகளும் இங்கு முன்வைக்கப்பட்டுள்ளன.

**திறவுச் சொற்கள்:-** சந்திவெளி வாழ்வின் எழுச்சி சமுதாய அடிப்படை வங்கி, சேவைத்தரம், வாடிக்கையாளர் திருப்தி, Correlation, சமூர்த்தி பயனாளிகள்

## உள்ளடக்கம்

நன்றியுரை .....	I
ஆய்வுச் சுருக்கம் .....	II
உள்ளடக்கம் .....	III
அட்டவணைகள் .....	VII
வரைபடங்கள்.....	VIII

### அத்தியாயம் 01 – அறிமுகம்.....1-6

1.1 ஆய்வுப் பின்னணி.....	1-3
1.2 ஆய்வுப் பிரச்சனை.....	3
1.3 ஆய்வு வினாக்கள் .....	3
1.4 ஆய்வின் நோக்கங்கள்.....	4
1.5 ஆய்வு விசாலம் .....	4
1.6 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்.....	5
1.7 ஆய்வின் வரையறைகள்.....	5
1.8 ஆய்வுச் சுருக்கம்.....	6

### அத்தியாயம் 02 – நூலாய்வு.....7-18

2.1 அறிமுகம் .....	7
2.2 சேவை.....	7
2.3 சேவைத்தரம்.....	8
2.3.1 அறிமுகம்.....	8
2.3.2 சேவைத்தரத்தினை முகாமை செய்தல்.....	9
2.3.3 சேவைத்தர பரிமாணங்கள்.....	10
2.4 சேவைத்தர மாறிகள்.....	10
2.4.1 சேவைத்தரத்தை அளவிடுவதற்கான SERVQUAL அமைப்பு.....	12
2.5 Five critical aspect of service quality .....	14
2.6 வாடிக்கையாளர் திருப்தி.....	15
2.6.1 திருப்தி .....	15
2.6.2 வாடிக்கையாளர் திருப்தி .....	16
2.6.2.1 வாடிக்கையாளர் திருப்தியின் நன்மைகள்.....	17
2.7 சேவைத்தரம் - வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆகியவற்றிடையிலான தொடர்பு நிலை...17	
2.8 முடிவுரை .....	18

**அத்தியாயம் 03 – எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்.....19-24**

3.1 அறிமுகம் .....	19
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்.....	19
3.2.1 கட்புலனாகும் தன்மை .....	20
3.2.2 நம்பகத் தன்மை .....	20
3.2.3 அக்கறை .....	21
3.2.4 உத்தரவாதம்.....	21
3.2.5 உள்ளக்கிளர்ச்சி .....	22
3.2.6 வாடிக்கையாளர் திருப்தி .....	22
3.3 நடைமுறையாக்கம்.....	23

**அத்தியாயம் 04 – ஆய்வு முறைமை.....25-28**

4.1 அறிமுகம் .....	25
4.2 தரவு சேகரிப்பும் மதிப்பீட்டு முறையும் .....	25
4.2.1 தரவின் வகைகள் .....	26
4.2.2 தரவு மூலங்கள் .....	26
4.3 வினாக்கொத்து அமைப்பு முறை .....	26
4.4 மாதிரிப்பரம்பல் .....	27
4.5 தரவு முன்வைத்தல் மற்றும் தரவுப்பகுப்பாய்வு முறைகள் .....	28
4.6 தரவு மதிப்பீடு.....	28
4.6.1 கிரான் வாழ்வின் எழுச்சி வங்கியின் சேவைத்தரத்தின் மட்டம் .....	28
4.6.2 கிரான் வாழ்வின் எழுச்சி வங்கியின் பயனாளிகளின் வங்கி தொடர்பாக திருப்தி..28	
4.7 முடிவுரை .....	28

**அத்தியாயம் 05 – தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்.....29-46**

5.1 அறிமுகம் .....	29
5.2 தனிப்பட்ட தரவுகள்.....	29
5.2.1 கிராம சேவகர் பிரிவு.....	29
5.2.2 பால்.....	31
5.2.3 வயது.....	31
5.2.4 மாதாந்த வருமானம்.....	32
5.3 ஆய்வுத் தகவல்கள்.....	33
5.3.1 சேவைத்தரம் .....	33
5.3.1.1 கட்புலனாகும் தன்மை .....	33

5.3.1.2 நம்பகத் தன்மை .....	35
5.3.1.3 அக்கறை .....	36
5.3.1.4 உத்தரவாதம் .....	38
5.3.1.5 உள்ளக்கிளர்ச்சி .....	39
5.3.1.6 சேவைத்தரம் .....	41
5.3.2 வாடிக்கையாளர் திருப்தி .....	41
5.3.3 சேவைத்தரத்திற்கும் வாடிக்கையாளர் திருப்திக்குமிடையிலான தொடர்பு.....	43
5.4 முடிவுரை .....	46

## அத்தியாயம் 06 – கலந்துரையாடல் .....47-52

6.1 அறிமுகம் .....	47
6.2 சேவைத்தரம் .....	47
6.2.1 கட்டிலனாகும் தன்மை .....	47
6.2.2 நம்பகத் தன்மை .....	48
6.2.3 அக்கறை .....	48
6.2.4 உத்தரவாதம் .....	49
6.2.5 உள்ளக்கிளர்ச்சி .....	50
6.2.6 சேவைத்தரம் .....	50
6.3 வாடிக்கையாளர் திருப்தி .....	51
6.4 கிரான் பிரதேச செயலகப் பிரிவிற்குட்பட்ட வாழ்வின் எழுச்சி சமுதாய அடிப்படை வங்கியின் சேவைத்தரத்திற்கும் வாடிக்கையாளரின் திருப்தி நிலைக்குமிடையிலான தொடர்பு .....	51
6.5 முடிவுரை.....	52

## அத்தியாயம் 07 – முடிவுகளும் பரிந்துரைகளும் .....53-56

7.1 அறிமுகம் .....	53
7.2 முடிவுகள்.....	53
7.3 பரிந்துரைகள் .....	54
7.3.1 வாழ்வின் எழுச்சி சமுதாய அடிப்படை வங்கிக்கு .....	54
7.3.2 வங்கி ஊழியர்களுக்காக .....	56

பின்னிணைப்புகள்.....	57-63
உசாத்துணை நூல்கள் .....	57
முன் நேர்காணல் படிவம் .....	59
வினாக்கொத்து .....	60
ஆய்விற்கான தரவுகள் கோரல் விண்ணப்பம் .....	63