

EFFECTIVENESS OF ELECTRONIC BANKING SERVICE COMPARATIVE
STUDY ON PEOPLE'S BANK AND SAMPATH BANK



திரு.சபாபதி அருணந்த்
பதிவு இல: EU/ES/07/MS/19
சுட்டெண்: EX/MS/1082



Project Report
Library - EUSL

இவ்வாய்வுக் கட்டுரையானது வணிக நிர்வாக பாடநெறியின் இறுதி வருடப் பரீட்சையின் ஒரு பகுதியாக வணிக முகாமைத்துவப் பீடம், கிழக்குப் பல்கலைக்கழகத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்பட்டது.

முகாமைத்துவ துறை

வணிகமுகாமைத்துவ பீடம்

கிழக்குப் பல்கலைக்கழகம், இலங்கை.

2020

ஆய்வு சுருக்கம்

இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையின் விளைதிறன்: மக்கள் வங்கி மற்றும் சம்பத் வங்கி மீதான ஒப்பீட்டு ஆய்வு தொடர்பாக முன்னைய ஆய்வாளர்களினால் மேற்கொள்ளப்பட்ட ஆய்வில் முரண்பாடுகள் காணப்படுகின்றன. அதேவேளை குறிப்பாக இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையின் விளைதிறனை அறிந்து கொள்வதில் பலரும் ஆர்வம் காட்டியுள்ளனர். எனவே இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையின் விளைதிறனை அறிந்து கொள்வது இவ்வாய்வின் நோக்கமாகும்.

இதற்கென மட்டக்களப்பு பிராந்தியத்தில் உள்ள மக்கள் வங்கி மற்றும் சம்பத் வங்கியில் உள்ள 100 வாடிக்கையாளர்களை ஆய்வு மாதிரியாகக் கொண்டு வினாக்கொத்து மூலம் பெறப்பட்ட தரவுகளை SPSS 22.0 இன் மூலம் பகுப்பாய்வு செய்து விபரிப்பு புள்ளிவிபரம் (Descriptive Statistics) மூலம் விளக்கப்பட்டது.

இவ்வாய்வின் பெறுபேறுகளின்படி ஆய்விற்குட்பட்ட மக்கள் வங்கி மற்றும் சம்பத் வங்கியின் இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையின் விளைதிறன் உயர்ந்த மட்டத்தில் காணப்படுவதாக விபரிப்பு புள்ளிவிபரங்கள் (Descriptive Statistics) மூலம் உறுதிப்படுத்தப்பட்டுள்ளன. அத்தோடு பிற்செலவு ஆய்வின் மூலம் வங்கிகளின் இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையினது விளைதிறனில் செல்வாக்குச் செலுத்தும் காரணிகளாக இலகுவாக அணுகுதல் (Accessibility), செளகரியம் (Convenience), நம்பகத்தன்மை (Reliability), பாதுகாப்பு (Security), வடிவமைப்பு (Design) மற்றும் கட்டணம் (Charges) ஆகியவை போன்று மேலும் பலகாரணிகள் உள்ளதாகவும் அறியப்பட்டது. வங்கிகள் வாடிக்கையாளர் தொடர்பாக இரகசியத் தன்மையினைப் பேணுவதில் எப்பொழுதும் ஆர்வம் காட்டுவதன் காரணமாக Josep (2019) இல் குறிப்பிட்டதனைப் போன்று இவ் ஆய்வில் வசதியான மாதிரி எடுப்பு முறையினைப் (Convenience Sampling Method) பயன்படுத்தி மாதிரிகள் தெரிவு செய்யப்பட்டு ஆய்விற்குட்படுத்தப்பட்டன. இதற்கமைய முறையே மக்கள் வங்கி மற்றும் சம்பத் வங்கி ஆகியவற்றில் இருந்து அவர்களது இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையினைப் பெறவரும் வாடிக்கையாளர்களுள் எவரேனும் வசதியான வாடிக்கையாளர்களாக தலா 50 வாடிக்கையாளர்கள் வீதம் மொத்தமாக 100 வாடிக்கையாளர்கள் மாதிரியாகத் தெரிவு செய்யப்பட்டு அவர்களிடம் வினாக்கொத்துக்கள் வழங்கப்பட்டு ஆய்விற்குரிய தகவல்கள் சேகரிக்கப்பட்டன

முதன்மை சொற்கள்: இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவை, விளைதிறன்

பொருளடக்கம்

விடயம்	பக்கம்
நன்றியுரை	i
ஆய்வுச் சுருக்கம்	ii
பொருளடக்கம்	iii
அட்டவணைகள்	vi
வரைபடங்கள்	vii
அத்தியாயம் - 1 அறிமுகம்	
1.1 ஆய்வுப் பின்னணி	1
1.2 ஆய்வுப் பிரச்சினைக் கூற்று	3
1.3 ஆய்வு வினாக்கள்	4
1.4 ஆய்வின் நோக்கங்கள்	5
1.5 ஆய்வு விசாலம்	5
1.6 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்	5
1.7 அத்தியாய ஒழுங்கமைப்பு	6
அத்தியாயம் - 2 நூலாய்வு	
2.1 அறிமுகம்	8
2.2 இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவை	9
2.3 இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையின் விளைதிறன்கள்	11
2.3.1 இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையினால் வங்கி சார்பாக ஏற்பட்ட விளைதிறன் தாக்கம்	
2.3.2 இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையினால் வாடிக்கையாளர் சார்பாக ஏற்பட்ட விளைதிறன் தாக்கம்	12
2.4 கடந்த கால ஆய்வுகளின் முடிவுகள்	13
2.5 அத்தியாய சுருக்கம்	18

அத்தியாயம் - 3 எண்ணக்கருவாக்கமும் மற்றும் நடைமுறையாக்கமும்

3.1 அறிமுகம்	19
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்	19
3.3 நடைமுறையாக்கம்	23
3.4 சாராம்சம்	24

அத்தியாயம் - 4 ஆய்வு முறைமை

4.1 அறிமுகம்	25
4.2 ஆய்வு வடிவமைப்பு	25
4.3 ஆய்வு குடித்தொகை	25
4.4 மாதிரி அளவு	25
4.5 தரவு சேகரிப்பு முறை	26
4.5.1 முதலாம்தர தரவுகள்	
4.5.1.1 வினாக்கொத்துக்கள்	26
4.6 தரவுப் பகுப்பாய்வு	27
4.7 தீர்மானம் எடுத்தல் முறைமை	27
4.8 முடிவுரை	28

அத்தியாயம் - 5 தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்

5.1 அறிமுகம்	29
5.2 தனிப்பட்ட தரவுகள்	29
5.2.1 சேவை பெறும் வங்கி	29
5.2.2 வயது	30
5.2.3. பால்	32
5.2.4 மாதாந்த வருமானம்	33

5.2.5 பாவனை செய்யும் இடம்	34
5.2.6 பாவனை செய்யும் வேளை	35
5.2.7 பாவனை செய்யும் நோக்கம்	37
5.3 ஆய்வுத் தகவல்கள்	38
5.3.1 நம்பகத்தன்மை பகுப்பாய்வு	38
5.3.2 மாறிகளுக்கான விபரிப்பு புள்ளிவிபரவியல்	39
5.3.3 பிரதான மாறிகளின் விபரிப்பு புள்ளிவிபரவியல்	39
5.4 சாராம்சம்	40

அத்தியாயம் - 6 முடிவுகளின் கலந்துரையாடல்கள்

6.1 அறிமுகம்	41
6.2 ஆய்வு வினாக்களுக்கான கலந்துரையாடல்	41
6.2.1 மக்கள் வங்கியினது இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையின் விளை	41
6.2.2 சம்பத் வங்கியினது இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையின் விளை	42
6.3 சாராம்சம்	43

அத்தியாயம் - 7 முடிவுகளும் சிபாரிசுகளும்

7.1 அறிமுகம்	44
7.2 முடிவுரை	44
7.3 சிபாரிசுகள்	45
7.4 எதிர்கால ஆய்வுக்கான பரப்புக்கள்	45