



සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති උපාධි පාඨමාලාව

MScSM 08 - පර්යේෂණ නිබන්ධනය

ඩිජිටල් බැංකුකරණ සේවා ගුණත්වය
ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තෘප්තිමත්භාවය
කෙරෙහි සිදුකරන බලපෑම අධ්‍යයනය.
(ABC බැංකුව ඇසුරින්)

නම: වි. ජේ. මුණසිංහ

ලියාපදිංචි අංකය: IHRA/MScSM(S)/04/30

විභාග අංකය: MSM/S/346

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය

කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

පටුන

ප්‍රකාශය	i
පිළිගැන්වීම.....	ii
පටුන	iii
වගු පටුන	viii
රූප සටහන් පටුන	ix
ප්‍රස්ථාර පටුන	ix
සාරාංශය	x
පළමු පරිච්ඡේදය : හැඳින්වීම.....	1
1.1 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	1
1.2 පර්යේෂණ පසුබිම	1
1.3 පර්යේෂණයේ වැදගත්කම.....	3
1.4 පර්යේෂණ ගැටලුව පිළිබඳ ප්‍රකාශය	4
1.5 පර්යේෂණ ගැටළුව / ප්‍රශ්න.....	5
1.6 පර්යේෂණයේ ප්‍රධාන අරමුණ.....	6
1.7 පර්යේෂණයේ විශේෂිත අරමුණු.....	6
1.8 පර්යේෂණය පිළිබඳ උපකල්පනය	7
1.9 පර්යේෂණයේ සීමා කිරීම්.....	7
1.10 නිබන්ධනය මෙහෙයවීම	7
දෙවන පරිච්ඡේදය : සාහිත්‍ය විමර්ශනය.....	8
2.1 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	8
2.2 ඩිජිටල් බැංකුකරණය.....	8
2.3 ඩිජිටල් බැංකුකරණයේ ඉතිහාසය.....	9

2.4 ඩිජිටල් බැංකුකරණයේ භාවිතය	9
2.5 ශ්‍රී ලංකාවේ ඩිජිටල් බැංකුකරණය	10
2.6 තාක්ෂණය පාදක කරගත් ඩිජිටල් බැංකුකරණ අනාගතය.....	11
2.7 ඩිජිටල් බැංකුකරණය සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය	11
2.8 ඩිජිටල් බැංකු නාලිකා	12
2.9 අන්තර්ජාල බැංකුකරණය	12
2.10 ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර (ATM)	13
2.11 ජංගම දුරකථන බැංකු කටයුතු	13
2.12 විකුණුම් වෙළඳ ස්ථාන ටර්මිනල්ස් (POS Terminals(.....	15
2.13 මුදල් තැන්පත් යන්ත්‍ර (CDM) / මුදල් ප්‍රතිචක්‍රකරණ යන්ත්‍ර (CRM).....	16
2.14 පොදු කාඩ්පත් සහ ගෙවීම් මාරු කිරීම (CCAPS)	16
2.15 පොදු ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර භාවිතය (CAS).....	16
2.16 නැගී එන ඩිජිටල් බැංකුකරණ තාක්ෂණයන්.....	17
2.17 ඩිජිටල් බැංකුකරණයේ වාසි.....	19
2.18 ඩිජිටල් බැංකුකරණයට ඇති බාධක	20
2.19 ඩිජිටල් බැංකුකරණය මගින් ලබා ගන්නා ප්‍රතිලාභ.....	21
2.20 සේවා ගුණත්වය	21
2.21 සාම්ප්‍රදායික සේවා ගුණාත්මකභාවය.....	25
2.22 අන්තර්ජාල සේවා ගුණාත්මකභාවය	29
2.23 අන්තර්ජාල සේවා ගුණාත්මකභාවයේ නිරූපණය	32
2.24 පාරිභෝගික තෘප්තිය.....	33
2.25 පාරිභෝගික තෘප්තිය අර්ථ දැක්වීම	33
2.26 තෘප්තිමත් වීම /තෘප්තිය ගොඩනැගීම	34
2.27 පාරිභෝගිකයින්ගේ තෘප්තිමත්භාවය නිර්ණය කිරීම.....	35

2.28 සේවා ගුණාත්මක සහ ඩිජිටල් බැංකුකරණ තුළින් පාරිභෝගිකය තෘප්තිමත් වීම	38
තුන්වන පරිච්ඡේදය : පර්යේෂණ ක්‍රමවේදය	40
3.1 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	40
3.2 පර්යේෂණ ගොඩනැගීම	40
3.3 පාරයත්ත විචල්යය - පාරිභෝගික තෘප්තිමත්භාවය	40
3.4 ස්වයත්ත විචල්යය - සේවා ගුණාත්මකභාවය	40
3.5 උපකල්පිත	41
3.6 ඩිජිටල් බැංකුකරණ සේවා ගුණාත්මකභාවය (H ₁)	41
3.7 ගනුදෙනු වල කාර්යක්ෂමතාව (H ₂)	41
3.8 විශ්වසනීයත්වය (H ₃)	42
3.9 සේවා අන්තර්ගතය (H ₄)	42
3.10 පාරිභෝගික සහය (H ₅)	42
3.11 භාවිතයේ පහසුව (H ₆)	43
3.12 ආරක්ෂාව හා සුරක්ෂිතභාවය (H ₇)	43
3.13 නිරවද්‍යතාවය (H ₈)	43
3.14 ආකර්ශනීයභාවය (H ₉)	44
3.15 ප්‍රජා විද්‍යාත්මක සාධක	44
3.16 සංකල්පමය ආකෘතිය	45
3.17 නිර්වචනය	46
3.18 මෙහෙයවීමේ ක්‍රමවේදය	46
3.19 පර්යේෂණ ක්‍රමවේදය	51
3.20 පර්යේෂණ සාරාංශය	51
3.21 දත්ත මූලාශ්‍ර	51

3.22 සම්පත් භාවිතය	51
3.23 නියැදිමේ ක්‍රමය සහ ප්‍රමාණය	52
3.24 නියැදි තෝරාගැනීම	52
3.25 දත්ත එකතු කරන ක්‍රමය	52
3.26 දත්ත විශ්ලේෂණය ක්‍රමය	53
3.27 ප්‍රශ්නාවලිය	53
3.28 අධ්‍යයනය සාධාරණීකරණය කිරීම	53
3.29 අධ්‍යනය පිළිබඳ ආචාර ධර්ම	54
3.30 අධ්‍යනය සඳහා උපකල්පනයන්	54
හතරවන පරිච්ඡේදය : දත්ත ඉදිරිපත් කිරීම සහ විශ්ලේෂණය	55
4.1 හැඳින්වීම	55
4.2 දත්ත ඉදිරිපත් කිරීම සහ විශ්ලේෂණය සඳහා SPSS භාවිතය	55
4.3 සංඛ්‍යාත හඳුනා ගැනීම (Frequencies)	55
4.4 අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව (Coefficient alpha / Cronbach's alpha)	58
4.5 සංඛ්‍යාත විචල්‍යත් පැහැදිලි කිරීම (Frequencies Variables)	63
4.6 විස්තරාත්මක සංඛ්‍යාතය පැහැදිලි කිරීම (Descriptive Statistics)	65
4.7 ගවේෂණය පැහැදිලි කිරීම (Explore)	66
4.8 සහසම්බන්ධතා (Correlation) සහ නිර්ණන සංගුණකය (Determination)	69
4.9 සහසම්බන්ධතා (r) විශ්ලේෂණය (Correlation Analysis)	70
4.10 නිර්ණන සංගුණකය (Determination) (R-squared) (r^2)	74
4.11 ප්‍රතිපායන විශ්ලේෂණය (Regression Analysis)	76
4.12 රේඛීයතා පරීක්ෂාව	81
4.13 දත්ත විශ්ලේෂණය වාර්තා කිරීම	82
4.14 උපකල්පිත පිළිබඳව සාරාංශය	83

පස්වන පරිච්ඡේදය : ප්‍රතිඵල සාකච්ඡා කිරීම, නිර්දේශ සහ නිගමනය	85
5.1 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	85
5.2 ප්‍රතිඵල සාකච්ඡා කිරීම	85
5.3 සාරාංශය	87
5.4 නිගමනය සහ නිර්දේශ	88
5.5 සීමාවන්	90
5.6 අනාගත පර්යේෂණයන් සඳහා යෝජනා.....	90
මූලාශ්‍ර	vii
ඇමුණුම්.....	xiii
ඇමුණුම් අංක: 01	xiii
ඩිජිටල් බැංකුකරණයේවා පිළිබඳ ප්‍රශ්නාවලිය.....	xiii
ඇමුණුම් අංක: 02	xvii
මාතෘකාව අනුමත කිරීම.....	xvii
අධීක්ෂණ වාර්තාව	xviii
ඇමුණුම් අංක: 03	xviii

වගු පටුන

වගු අංක 2.1 - සේවා ගුණත්වය අර්ථ දැක්වීම	21 -22
වගු අංක 2.2 - සාම්ප්‍රදායික සේවා ගුණාත්මකභාවය	26
වගු අංක 2.3 - පාරිභෝගික තෘප්තිය අර්ථ දැක්වීම	33
වගු අංක 2.4 - සාර්ථකත්ව ප්‍රමිතික	37
වගු අංක 2.5 - නවීකරණය කරන ලද SERVAQAL මානයන්	38
වගු අංක 3.1 - මෙහෙයුම් ආකෘතිය	48
වගු අංක 4.1 - SPSS සංඛ්‍යා ලේඛනය	54
වගු අංක 4.2 - SPSS ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවයට අදාළ සංඛ්‍යා ලේඛනය	54
වගු අංක 4.3 - SPSS ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවයට අදාළ සංඛ්‍යා ලේඛනය	55
වගු අංක 4.4 - SPSS අධ්‍යාපනයට අදාළ සංඛ්‍යා ලේඛනය	55
වගු අංක 4.5 - SPSS අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂා ප්‍රතිපල සාරාංශය	57
වගු අංක 4.6 - SPSS අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂා වේ විශ්ලේෂණීයත්වය	57
වගු අංක 4.7 - SPSS මධ්‍යස්ථය සහ සම්මත අපගමනය	58
වගු අංක 4.8 - SPSS සමස්ථ පරිමාණ	58
වගු අංක 4.9 - SPSS අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව, උපකල්පිත අනුව	59
වගු අංක 4.10 - උපකල්පිත වලට අදාළ Cronbach's alpha අගය	60
වගු අංක 4.11 - SPSS සංඛ්‍යාන විචල්‍යත්ව	61
වගු අංක 4.12 - SPSS විස්තරාත්මක සංඛ්‍යාන	63
වගු අංක 4.13 - SPSS විස්තරාත්මක සංඛ්‍යාන තුළ ගවේෂණය	64
වගු අංක 4.14 - SPSS ගවේෂණය - ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය සහ ගනුදෙනු වල කාර්යක්ෂමතාව	65
වගු අංක 4.15 - SPSS සහසම්බන්ධතා (r) විශ්ලේෂණය	69
වගු අංක 4.16 - උපකල්පිත වලට අදාළ සහසම්බන්ධතාවය	72
වගු අංක 4.17 - උපකල්පිත වලට අදාළ නිර්ණන සංගුණකය	73
වගු අංක 4.18 - SPSS ප්‍රතිපායන විශ්ලේෂණය	74
වගු අංක 4.19 - SPSS උපකල්පිත අතර සහසම්බන්ධතාවය	75
වගු අංක 4.20 - SPSS සමස්ථ ප්‍රතිපායන	76

වගු අංක 4.21 - SPSS ANOVA සටහන	76
වගු අංක 4.22 - පරායත්ත විචල්යය සහ ස්වාධීන විචල්යයන් අතර සම්බන්ධතාවය	77

රූප සටහන් පටුන

රූප සටහන 2.1 - මූලාශ්‍රය: තාක්ෂණික හා ක්‍රියාකාරී තත්ව ආකෘතිය	24
රූප සටහන 2.2 - මූලාශ්‍රය: සේවා පරතර ආදර්ශය රාමුව	25
රූප සටහන 2.3 - මූලාශ්‍රය: SERVQUAL ආකෘතිය	27
රූප සටහන 2.4 - මූලාශ්‍රය: කාර්ය සාධක ප්‍රවේශ ක්‍රමය SERVPERF ආකෘතිය	28
රූප සටහන 2.5 - මූලාශ්‍රය: සේවා ගුණත්වය පිළිබඳ පරිපූර්ණ ආදර්ශ	28
රූප සටහන 2.6 - මූලාශ්‍රය: අන්තර්ජාල බැංකුකරණය පිළිබඳ ප්‍රත්‍යක්ෂ සේවා ගුණාත්මක පිළිබඳ මූලික ආදර්ශය	32
රූප සටහන 2.7 - මූලාශ්‍රය: තෘප්තිමත් වීම	34
රූප සටහන 2.8 - මූලාශ්‍රය: සයිබර් වෙළඳසැල් තුළ පාරිභෝගිකයින්ගේ තෘප්තිමත්භාවය පර්යේෂණ කරන ආකෘති	35
රූප සටහන 2.9 - මූලාශ්‍රය: IS සාර්ථකත්ව ආදර්ශය	36
රූප සටහන 2.10 - මූලාශ්‍රය: නවීකරණය කරන ලද SERVQUAL මානයන්	39
රූප සටහන 3.1 - අධ්‍යයනයට අදාළව සකස් කරන ලද සංකල්පය ආකෘතිය	45

ප්‍රස්ථාර පටුන

ප්‍රස්ථාර අංක 4.1 - spss මධ්‍යානය, සම්මත අපගමනය සහිත histogram ප්‍රස්ථාර	62
ප්‍රස්ථාර අංක 4.2 - SPSS වයස අවුරුදු 26 සහ 35 අතර ගනුදෙනු වල කාර්යක්ෂමතාවය	66
ප්‍රස්ථාර අංක 4.3 - SPSS අධ්‍යාපන මට්ටම අනුව ගනුදෙනු වල කාර්යක්ෂමතාවය	67
ප්‍රස්ථාර අංක 4.4 - SPSS ගනුදෙනු වල කාර්යක්ෂමතාව සහ තෘප්තිමත්භාවය අතර සම්බන්ධතාවය	71
ප්‍රස්ථාර අංක 4.5 - පරායත්ත විචල්යය සහ ස්වාධීන විචල්යයන් අතර සම්බන්ධතාවය	78

සාරාංශය

පසුගිය වසර කිහිපය තුළ අන්තර්ජාල සේවා පාදක කරගත් ඩිජිටල් බැංකුකරණ සේවාවන් විශාල වශයෙන් වර්ධනය වී ඇති අතර සාම්ප්‍රදායික බැංකුකරණ සේවාවන් ප්‍රවර්ධනය කිරීම වෙනුවට ඩිජිටල් බැංකුකරණ සේවාවන් ප්‍රවර්ධනය කිරීමට වැඩි නැඹුරුවක් බැංකුක්ෂේත්‍රයේ තුළ දැක ගත හැකිය. සේවා සැපයුම් නාලිකාවන් කිහිපයකින් සැදුම්ලත් ඩිජිටල් බැංකුකරණ සේවාවන් මුහුණ දෙන එක් ප්‍රධාන අභියෝගයක් වන්නේ ගනුදෙනුකරුවන් තෘප්තිමත්භාවයට පත්කිරීමයි. ඒ සඳහා ඉතා වැදගත් වන සේවා ගුණත්වයක් පවත්වාගැනීම, කළමනාකරණය කිරීම ඉතාමත් වැදගත් කාර්යකි. මෙම පර්යේෂණයේ අරමුණ වූයේ පාරිභෝගිකයන්ගේ දෘෂ්ටිකෝණයෙන් ඩිජිටල් බැංකු ක්ෂේත්‍රයේ පාරිභෝගික තෘප්තියට බලපාන සේවා ගුණාත්මකභාවය පිළිබඳව වඩා හොඳ අවබෝධයක් ලබා ගැනීමයි. ඒ අනුව සවිස්තරාත්මක සාහිත්‍ය විමර්ශනයක් මත පදනම්ව, සංකල්පනාත්මක රාමුවක් නිර්මාණය කරන ලදී. ඩිජිටල් බැංකු ක්ෂේත්‍රයේ සේවයේ ගුණාත්මකභාවය හා පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර සම්බන්ධය විමර්ශනය කිරීම සඳහා සාහිත්‍ය විමර්ශනය මත පදනම්වූ මෙම සංකල්පනාත්මක රාමුව තුළින් ගැටලුව පිළිබඳව වඩා හොඳ අවබෝධයක් ලබා ගැනීම වැඩි අවස්ථාවක් ලැබුණු අතර, මෙම ගුණාත්මක අධ්‍යයනයෙන් ලබාගත් ප්‍රතිඵලවලට සහයෝගය දැක්වීම සඳහා කුඩා ප්‍රමාණයේ සමීක්ෂණයක් ද සිදු කරන ලදී. ඒ සඳහා ප්‍රශ්නාවලියක් යොදා ගනිමින් පුද්ගලයන් 105 දෙනෙකුගෙන් දත්ත එක්රැස් කොට සමීක්ෂණයක් පවත්වන ලදී. දත්ත ඉදිරිපත් කිරීම සහ විශ්ලේෂණය සිදු කරන ලද්දේ පර්යේෂණ ප්‍රශ්න හා සංකල්පනාත්මක රාමුව සම්බන්ධව ය. ඒ අනුව අවසාන පරිච්ඡේදයේදී පර්යේෂණ ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු සැපයීමෙන් හඳුනාගත් සොයා ගැනීම් සහ නිගමන වලට අවධානය යොමු කෙරිණි. මෙම නිබන්ධනය තුළ ඩිජිටල් බැංකුකරණයේදී සේවා ගුණාත්මකභාවය සඳහා මාන 8 ක් (එනම් ගනුදෙනු වල කාර්යක්ෂමතාව, විශ්වසනීයත්වය, සේවා අන්තර්ගතය, පාරිභෝගික සහාය, භාවිතයේ පහසුව, ආරක්ෂාව හා සුරක්ෂිතභාවය, නිරවද්‍යතාවය සහ ආකර්ශනීයභාවය) හඳුන්වාදී ඇත. ඒ අතුරින් පාරිභෝගිකයින්ගේ තෘප්තිමත් භාවය කෙරෙහි ප්‍රබල බලපෑමක් ඇති කල හැකි මාන ලෙස ගනුදෙනු වල කාර්යක්ෂමතාව, විශ්වසනීයත්වය, භාවිතයේ පහසුව, ආරක්ෂාව සහ සුරක්ෂිතභාවය සහ නිරවද්‍යතාවය ඇති බව සොයා ගෙනඇත. අවසාන වශයෙන් තාක්ෂණික යාවත්කාලීන කිරීම සහ තාක්ෂණික සහාය ගනුදෙනුකරුවන්ට ලබාදීම වැදගත් බව නිගමනය කර ඇත.