



ශ්‍රී ලංකාවේ කොළඹ දිස්ත්‍රික්කයේ තාක්ෂණය පදනම් කරගත්
ස්වයං සේවා බැංකුකරණය හා රාජ්‍ය වාණිජ බැංකු වල
ගුණාත්මකභාවය සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය
අතර සබඳතාව පිළිබඳ අධ්‍යනය

LE 3719

ශ්‍රම අධ්‍යාපනවේදී උපාධියේ සුදුසුකම් සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා ඉදිරිපත් කරනු
ලබන ව්‍යාපෘති වාර්තාව

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය

කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

කොළඹ 07

2022 - සැප්තැම්බර්

විධායක සාරාංශය

පසුගිය වසර කිහිපයේ සිට තාක්ෂණයේ දියුණුව ව්‍යාපාරික ලෝකයේ ද මිනිස් ජීවිතයේ තීරණාත්මක සාධකයක් බවට පත්ව ඇත. ආයතන තම පාරිභෝගිකයාට වඩා හොඳ සේවා සැපයීමට තාක්ෂණය භාවිතා කරන අතර පාරිභෝගිකයා විවිධ පහසු සේවා ලබා ගැනීමට කැමතියි. වර්තමානයේ බැංකු කර්මාන්තය ඔවුන්ට සහ පාරිභෝගිකයින්ට පහසු වන තාක්ෂණය පදනම් කරගත් ස්වයං සේවා සැපයීමට උත්සාහ කරයි. බැංකු සේවකයින්ගේ ඕනෑම අන්තර්ක්‍රියාවක් හැර, විවිධ විද්‍යුත් තාලිකා භාවිතා කරමින් ස්වයං සේවා ආකාරයෙන් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ප්‍රතිලාභ ස්වයංක්‍රීය බැංකු සේවා සඳහා එය යොමු කරයි. බැංකුකරුවන්ගේ එක් අභියෝගයක් වන්නේ පාරිභෝගික තෘප්තිය වැඩි කරන අතරම ඔවුන්ගේ තාක්ෂණය පදනම් කරගත් තාලිකාවල සේවා තත්ත්වය කළමනාකරණය කරන්නේ කෙසේද යන්නයි. එබැවින්, මෙම අධ්‍යයනය ශ්‍රී ලංකාවේ කොළඹ දිස්ත්‍රික්කයේ රාජ්‍ය වාණිජ බැංකු වල තාක්ෂණය පදනම් වූ ස්වයං සේවා (TBSS) බැංකුකරණ ගුණාත්මක පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර සම්බන්ධය විමර්ශනය කරයි. ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර, මාර්ගගත බැංකුකරණය සහ ජංගම බැංකුකරණය සම්බන්ධයෙන් SERVQUAL ආකෘතියට අනුව මෙම සම්බන්ධතාවය ගවේෂණය කිරීමට TBSS තත්ත්ව මානයන් හතරක් භාවිතා කරන ලදී. පහසුව, විශ්වසනීයත්වය සහ ආරක්ෂාව, ජරනිවාර දැක්වීම සහ පුද්ගලීකරණය ඇත. යථාතත්වය සාහිත්‍ය සමාලෝචනයක් මත පදනම්ව සමුද්දේශ රාමුවක් සකස් කරන ලදී.

දත්ත රැස් කිරීම සඳහා අතීත අධ්‍යයනයන් මත පදනම්ව එක් එක් මානයන්හි ගුණාංග හඳුනා ගැනීමෙන් ප්‍රමාණාත්මක පර්යේෂණ ප්‍රවේශය භාවිතා කරන ලද අතර ව්‍යුහගත ප්‍රශ්නාවලියක් සකස් කරන ලදී. ලංකා බැංකුවේ සහ මහජන බැංකුවේ ශාඛාවල ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් පහසු නියැදීමේ ක්‍රමය හරහා දත්ත රැස් කරන ලදී. ප්‍රතිචාර දැක්වූවන්ගේ හඳුනාගත් ජන විකාශන සාධක සඳහා විස්තරාත්මක විශ්ලේෂණය සිදු කෙරේ. ගවේෂණාත්මක සාධක විශ්ලේෂණය (EFA) හඳුනාගත් TBSS බැංකුකරණයේ ගුණාත්මක භාවය සහ පාරිභෝගික තෘප්තිමත් මානයන් සහ SPSS භාවිතා කිරීම මගින් පරීක්ෂා කරන ලද විශ්වසනීයත්වය සහ වලංගුභාවය. බහු ප්‍රතිභාමි විශ්ලේෂණය (MRA) උපකල්පන පරීක්ෂා කිරීමට භාවිතා කරයි. විශ්ලේෂණවල ප්‍රතිඵලය හතර මානයන් සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර ධනාත්මක සබඳතාවයක් පෙන්නුම් කරයි. එසේම පුද්ගලීකරණය අනෙකුත් සාධකවලට වඩා ශක්තිමත් සහසම්බන්ධයක් ඇත. අවසාන වශයෙන්, ශ්‍රී ලංකාවේ කොළඹ දිස්ත්‍රික්කයේ රජයේ වාණිජ බැංකුවල TBSS බැංකුකරණයේ ගුණාත්මක භාවය සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර ධනාත්මක සම්බන්ධයක් ඇති බව එය නිගමනය කළේය. මෙම අධ්‍යයනය මගින් බැංකුවල පාරිභෝගික තෘප්තිය ඉහළ නැංවීමට හේතු වන සේවා තත්ත්වය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා TBSS සම්බන්ධ ඔවුන්ගේ උපාය මාර්ග සැකසීමට බැංකු කළමනාකාරීත්වයට උපකාර විය හැක.

ප්‍රධාන වචන: තාක්ෂණය පදනම් වූ ස්වයං සේවා (TBSS), සේවාවේ ගුණාත්මකභාවය, පාරිභෝගික තෘප්තිය

පටුන

1.	01 වන පරිච්ඡේදය	
1.1	හැඳින්වීම	6
1.2	පසුබිම	7
1.3	පර්යේෂණ ගැටලුව	9
1.4	පර්යේෂණ අරමුණ සහ ප්‍රශ්නය	9
1.5	පර්යේෂණයේ වැදගත්කම	10
1.5.1	අධ්‍යයන වැදගත්කම	10
1.5.2	ප්‍රායෝගික වැදගත්කම	11
2.	02 පරිච්ඡේදය: සාහිත්‍ය විමර්ශනය	
2.1	හැඳින්වීම	12
2.2	ආනුභවික සමාලෝචනය	12
2.3	න්‍යායික සමාලෝචනය	19
3.	03 වන පරිච්ඡේදය: ක්‍රමවේදය	
3.1	හැඳින්වීම	21
3.2	පර්යේෂණ ප්‍රවේශය	21
3.3	උපකල්පන සංවර්ධනය	22
3.4	සංකල්පීය රාමුව	22
3.5	මෙහෙයුම් නිර්වචනය	23
3.6	ජනගහනය සහ නියැදීම	25
3.7	දත්ත මැනීම	25
3.8	දත්ත විශ්ලේෂණ ක්‍රමය	25
4.	04 වන පරිච්ඡේදය: දත්ත ඉදිරිපත් කිරීම සහ විශ්ලේෂණය	
4.1	විස්තරාත්මක විශ්ලේෂණය	27
4.2	ගවේෂණාත්මක සාධක විශ්ලේෂණය	29
4.2.1	නියැදි ප්‍රමාණවත් බව	29
4.2.2	විශ්වසනීයත්වය සහ වලංගුභාවය	30
4.2.2.1	විශ්වසනීයත්වය	31
4.2.2.2	වලංගුභාවය	32
4.3	සාමාන්‍ය පරීක්ෂාව	32
4.4	බැංකු ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තෘප්තියට TBSS බැංකු තත්ත්ව මානයන්ගේ බලපෑම	33
4.4.1	සහසම්බන්ධතා විශ්ලේෂණය	33
4.4.2	බහු ප්‍රතිගාමී විශ්ලේෂණය	33
4.4.3	සහසම්බන්ධතාවය සහ බහු ප්‍රතිගාමී විශ්ලේෂණ ප්‍රතිඵලය කල්පිතය පරීක්ෂා කිරීම	
5.	සාකච්ඡාව	37
6.	05 වන පරිච්ඡේදය: නිගමන සහ යෝජනා	40
7.	06 වන පරිච්ඡේදය: ආශ්‍රිත ග්‍රන්ථ	43