



INSTITUTE OF HUMAN RESOURCE ADVANCEMENT

University of Colombo

MASTER OF SCIENCE IN SERVICE MANAGEMENT

MSM 6600 - THESIS

බැංකු සේවා අසාර්ථක වීමේ දී පසු ප්‍රතිසාදන කෘෂ්ණියට සන්ඡානනික
යුක්තියේ බලපෑම, ABC බැංකුව ඇසුරින්.

THIS THESIS IS SUBMITTED AS A PARTIAL FULFILMENT OF THE

MASTER OF SCIENCE IN SERVICE MANAGEMENT

IN THE

INSTITUTE OF HUMAN RESOURCE ADVANCEMENT

University of Colombo

NAME: S.Wijesooriya

REGISTRATION NO: IHRA/MScSM/S/05/28

INDEX NO: MSM/S/599

DATE OF SUBMISSION: 28.04.2024

Abstract

ව්‍යාපාර පරිසරය තුළ සේවා අසාර්ථක වීම සැමවිටම දැකිය හැක. එය කළමනාකරණය කරන ආකාරය කෙසේ වෙතත් ව්‍යාපාරයේ සාර්ථකත්වයට එය ඉතා වැදගත් වේ. දුර්වල සේවා සැපයීම හේතුවෙන් ශ්‍රී ලංකාවේ සේවා සඳහා ඇති ඉල්ලුමේ අඩු වීමක් දක්නට ලැබේ. බැංකු කර්මාන්තය වැනි අංශවල සේවා සපයන්නන් දුර්වල සේවා සපයන අය ලෙස පාරිභෝගිකයින් තුළ මතයක් පවතී. වඩා හොඳ සේවා සඳහා පාරිභෝගිකයින්ගේ ඉල්ලුම බැංකු සේවා සපයන්නන් සහ ගනුදෙනුකරුවන් අතර අවශ්‍යය අන්තර්ක්‍රියා මට්ටම ඉහළ නංවා ඇති නමුත් මෙම අන්තර්ක්‍රියා සේවාව නිවැරදිව ලබා නොදෙන්නේ නම් කලකිරීම් සහ නිෂේධාත්මක හැඟීම් මට්ටම් වැඩි කිරීමට හේතු විය හැක. එබැවින් මෙම අධ්‍යයනයේ අරමුණ වන්නේ පාරිභෝගික පසුප්‍රතිසාධන තෘප්තිය, සේවා ප්‍රතිසාධනය සහ පාරිභෝගික රඳවා තබා ගැනීම කෙරෙහි අවධානය යොමු කරන වඩාත් උපාය මාර්ගික අලෙවිකරණ උපාය මාර්ග සංවර්ධනය කිරීමේදී බැංකුවලට සහාය විය හැකි බැංකු කේෂත්‍රයේ සේවා අසාර්ථක වීමෙන් පසු ගනුදෙනුකරුවන් අත්විඳින හැඟීම් කෙරෙහි සේවා අසාර්ථකත්වයේ බලපෑම හඳුනා ගැනීමයි. මෙම අධ්‍යයනය මගින් බැංකු ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තෘප්තිමත් මට්ටමට සහ ඔවුන්ගේ හැසිරීම් අභිප්‍රායන් මත සේවා ප්‍රතිසාධනය සඳහා වූ සාධාරණත්වයේ ගනුදෙනු විමර්ශනය කරයි. ශ්‍රී ලංකාවේ පහසු නියැදීමක් භාවිතා කරමින් ABC බැංකුව සමඟ සේවා අසාර්ථකත්වයකට මුහුණ දුන් අධි ශ්‍රේණි ශාඛා 5ක ගනුදෙනුකරුවන් 100 දෙනෙකුගෙන් ව්‍යුහගත ප්‍රශ්නාවලියක් සඳහා දත්ත රැස්කර ඇත. මෙම සොයාගැනීම් යුක්ති සහගත කරන්නේ කාර්ය සාධන පටිපාටි , අන්තර් ක්‍රියාකාරී සහ බෙදාහැරීමේ තෘප්තිය, පසු ප්‍රතිසාධන තෘප්තියට ධනාත්මක ලෙස බලපායි. හැසිරීම් වෙනතාවන් කෙරෙහි තෘප්තිය ප්‍රබල බලපෑමක් ඇති කරන බව ද සොයා ගන්නා ලදී. කිසියම් සේවා අසාර්ථක වීමක් පාරිභෝගිකයින්ගේ සාමාන්‍යමය හැඟීම් සැලකිය යුතු ලෙස වැඩි කරන බවයි. බොහෝ අවස්ථාවලදී, ගනුදෙනුකරුවන් කෝපය, කලකිරීම සහ අසතුට වැනි ඔවුන්ගේ බැංකුවේ සේවා අසාර්ථකත්වය අත්විඳීමෙන් පසු බාහිර සහ තත්ත්වමය හැඟීම් අත්විඳිති. අධ්‍යයනය බැංකු අලෙවිකරුවන්ට සේවා අසාර්ථක වීමක් ගනුදෙනුකරුවන් අතර නිෂේධාත්මක හැඟීම් ඇති කරන බවට ආනුභවික සාක්ෂි සපයයි. මෙය පසුව පාරිභෝගිකයින්ගේ තෘප්තිමත් මට්ටම් කෙරෙහි අහිතකර ලෙස බලපෑ හැකිය. එබැවින් බැංකු අලෙවිකරුවන් සමාව අයැදීම , වන්දි ලබා දීම හෝ අසාර්ථකත්වය අනාගතයේදී නැවත සිදු නොවීමට වගබලා ගැනීම වැනි ඔවුන්ගේ සේවා ප්‍රතිසාධන ක්‍රමෝපායන් තුළ ගනුදෙනුකරුවන් අත්විඳින නිෂේධාත්මක හැඟීම් සලකා බැලිය යුතුය. මෙම සොයාගැනීම් මගින් පෙන්නාදෙනුයේ සේවා අසාර්ථකත්වය හැසිරවීම සඳහා සාධාරණ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාත්මක කිරීමේ බැංකුවලට ඉතා අත්‍යවශ්‍ය කරුණකි. ප්‍රකෘතිමත් සේවාවකදී තම ගනුදෙනුකරුවන්ට හොඳින් සලකනු ලැබේ , ගනුදෙනුකරුවන්ට සාධාරණ ප්‍රචාරණය සඳහා ඔවුන් උත්සාහ කිරීමටත් බැංකු සහතික විය යුතුය.

පටුන

පළමු පරිච්ඡේදය	1
1. හැඳින්වීම	1
1.0 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	1
1.1 පර්යේෂණ පසුබිම	1
1.1.1 ආයතනික පසුබිම.....	3
1.2 ගැටලු ප්රකාශය.....	5
1.3 පර්යේෂණ අරමුණු.....	9
1.4 පර්යේෂණ ප්රශ්න.....	9
1.5 පර්යේෂණ විෂයපථය	9
1.6 පර්යේෂණයේ වැදගත්කම	11
1.7 පර්යේෂණයේ සීමාවන්.....	13
1.8 පර්යේෂණයේ පෙළගැස්ම.....	13
1.9 ප්‍රධාන නිර්වචන.....	15
1.10 පරිච්ඡේද සාරාංශය.....	16
දෙවන පරිච්ඡේදය	17
2. සාහිත්‍යය විමර්ශනය	17
2.0 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	17
2.1 අධ්‍යයනයට අදාළ කර්මාන්තයේ පසුබිම.....	17
2.2 සේවාව.....	18
2.2.1 සේවාව අර්ථ දැක්වීම	18
2.2.2 සේවාවක ලක්ෂණ.	19
2.3 ගනුදෙනුකරුවා	19
2.3.1 ගනුදෙනුකර සබඳතා	20
2.4 සේවා අසාර්ථකත්වය	20
2.4.1 සේවා අසාර්ථකත්වය හැඳින්වීම.	20
2.4.2 සේවා අසාර්ථකත්වයේ වර්ග සහ ක්ෂේත්‍ර	22
2.4.3 සේවා අසාර්ථකත්වයේ විශාලත්වය -The Magnitude of Service Failure	22
2.4.4 සේවා අසාර්ථකත්වය සහ පාරිභෝගික වටිනාකම.....	22
2.4.5 සේවා පාරිභෝගිකයාගේ සෘණාත්මක හැඟීම්.....	23
2.4.6 සේවා අසාර්ථකත්වය සඳහා පාරිභෝගික ප්‍රතිචාර.	24
2.5 සේවා ප්‍රතිසාධනය.....	24

2.5.1	සේවා ප්‍රතිසාධනය හැඳින්වීම.....	24
2.5.2	බැංකුවේ සේවා ප්‍රතිසාධන උපාය මාර්ග.....	25
2.5.3	සේවා ප්‍රතිසාධනයේ වැදගත්කම.....	26
2.5.4	යුක්තිය සහ සාධාරණත්වය පිළිබඳ අපේක්ෂාවන්.....	27
2.5.5	පාරිභෝගික සමාව.....	27
2.5.6	පාරිභෝගික හැසිරීම.....	27
2.5.7	සේවා ප්‍රතිසාධන කළමනාකරණය.....	27
2.5.8	වන්දි ගෙවීම, සමාව අයැදීම.....	28
2.5.9	ප්‍රතිවාරයේ වේගය සහ ධනාත්මක අවසානය.....	28
2.6	සේවා ප්‍රතිසාධන තේරීම.....	28
2.7	සංජානනික යුක්තිය (Perceived Justice).....	29
2.8	ව්‍යාප්ති යුක්තිය (Distributive Justice).....	31
2.9	අන්තර් ක්‍රියාකාරී යුක්තිය (Interactional Justice).....	32
2.10	පටිපාටිය යුක්තිය (Procedural Justice).....	33
2.11	සංජානනික යුක්තිය සහ පසු ප්‍රතිසාධන තෘප්තිය Perceived Justice and post recovery satisfaction.....	35
2.12	ව්‍යාප්ති යුක්තිය සහ පසු ප්‍රතිසාධන තෘප්තිය Distributive justice and Post Recovery Satisfaction.....	36
2.13	අන්තර් ක්‍රියාකාරී යුක්තිය සහ පසු ප්‍රතිසාධන තෘප්තිය.....	37
2.14	පටිපාටිය යුක්තිය සහ පසු ප්‍රතිසාධන තෘප්තිය.....	37
2.15	ගනුනූකාර තෘප්තිය නිර්වචනය කිරීම.....	38
2.16	පසු ප්‍රතිසාධන තෘප්තිය)Post Recovery Satisfaction(.....	38
3	වන පරිච්ඡේදය.....	41
	පර්යේෂණ ක්‍රමවේදය.....	41
3.0	හැඳින්වීම.....	41
3.1	අධ්‍යනය සංගහනය.....	41
3.2	අධ්‍යනයේ නියැදිය.....	42
3.2.1	නියැදියේ ප්‍රමාණය.....	42
3.2.2	නියැදි ශිල්ප ක්‍රම- Sampling techniques.....	42
3.3	දත්ත රැස් කිරීම.....	42
3.3.1	ප්‍රාථමික දත්ත.....	43
3.3.2	ද්විතීක දත්ත.....	44
3.4	දත්ත විශ්ලේෂණ ශිල්ප ක්‍රම - Data analysis techniques.....	45
3.5	සංකල්පනාත්මක රාමුව.....	46

3.6 පර්යේෂණ කල්පිත Research Hypothesis	46
3.7 විචල්‍යයන්ගේ මෙහෙයුම්කරණය	47
3.8 ප්‍රශ්නාවලිය මෙහෙයුම්කරණය	47
3.9 සාරාංශය	50
සිව්වන පරිච්ඡේදය.....	51
4. දත්ත විශ්ලේෂණය කිරීම.....	51
4.0 හැඳින්වීම.....	51
4.1 ජීව දත්ත විශ්ලේෂණය.....	51
4.1.1 ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය පිළිබඳ වූ දත්ත විශ්ලේෂණය.	51
4.1.2 වයස් කාණ්ඩය පිළිබඳ වූ දත්ත විශ්ලේෂණය.	52
4.1.3 විවාහක අවිවාහක බව / පිළිබඳ වූ දත්ත විශ්ලේෂණය.....	53
4.1.4 කොපමණ කාලයක් ඔබ මෙම බැංකුව සමග ගනුදෙනු කරන්නේද ?.....	54
4.1.5 අධ්‍යාපන සුදුසුකම්.....	55
4.1.6 මෙම බැංකුවෙහි සේවා බිඳවැටීම සම්බන්ධව අත්දැකීමක් පවතීද ?.....	56
4.2 අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව.....	57
4.3 විචල්‍යයන්ගේ ස්වභාවය හඳුනාගැනීම	57
4.4 විචල්‍යයන් අතර පවතින සම්බන්ධතාවය හඳුනා ගැනීම	58
4.5 විචල්‍යයන් අතර පවතින සම්බන්ධතාවයේ ප්‍රමාණය හා දිශාව හඳුනා ගැනීම.	60
4.5.1 ආකෘති සාරාංශය	60
4.5.2 ANOVA විශ්ලේෂණය.....	61
4.5.3 පෞද්ගලික වශයෙන් සාධක වල බලපෑම විශ්ලේෂණය කිරීම.....	62
4.6 දෝෂ පරීක්ෂා කිරීම	63
5 වන පරිච්ඡේදය.....	64
අධ්‍යයන සාරාංශය,බලපෑම, නිගමන හා නිර්දේශයන්.....	64
5.0 හැඳින්වීම	64
5.1 අධ්‍යයනයේ සාරාංශය.....	64
5.2 අධ්‍යයන සොයාගැනීම් සාරාංශය	65
5.2.1 විචල්‍යයන්ගේ ස්වභාවය	65
5.2.2 විචල්‍යයන් අතර පවතින සම්බන්ධතාවය	65
5.2.3 විචල්‍යයන් අතර පවතින සම්බන්ධතාවයේ ප්‍රමාණය හා දිශාව	66
5.3 අධ්‍යයන සොයා ගැනීම්හි බලපෑම.....	68
5.4 නිර්දේශයන්.....	70
5.5 නිගමනය	71

References.....	73
ප්‍රශ්නාවලිය	76