



INSTITUTE OF HUMAN RESOURCE ADVANCEMENT

University of Colombo

MASTER OF SCIENCE IN SERVICE MANAGEMENT

MSM 6600 - THESIS

TOPIC

සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග පාරිභෝගික තෘප්තියට ඇති කරන බලපෑම;

(ABC බැංකුව ඇසුරෙන්)

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: C K W Wijewantha

REGISTRATION NO: IHRA/MScSM/S/05/29

INDEX NO: MSM/S/600

DATE OF SUBMISSION: 30/11/2023

Abstract - අන්තර්ගතය

සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග තම පාරිභෝගිකයින් තෘප්තිමත් කිරීමට බලපාන ආකාරය මෙහිදී අධ්‍යයනය කරයි. (ABC බැංකුව ඇසුරින්). ඒ සඳහා සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග ලෙස කාර්යක්ෂමතාවය, නිවර්තනාවය, රැඳී සිටීමේ කාලය කළමනාකරණය, ප්‍රවේශවීමේ හැකියාව ස්වායත්ත විචල්‍ය ලෙස යොදා ගත් අතර පාරිභෝගික තෘප්තිය පරායත්ත විචල්‍ය ලෙස යොදා ගන්නා ලදී. ABC බැංකුව තුළ ඇති ATM අන්තර්ජාල බැංකුකරණය, Mobile App, ප්‍රමිතිකාරක විචල්‍ය ලෙස භාවිතා කර ඇත.

මීට පෙර අධ්‍යයන තුළින් මේ ගුණාංග සම්බන්ධයෙන් පරීක්ෂණ සිදුවී තිබුනද ඒවායින් සේවා බෙදා හැරීමේ සඳහා කාර්යක්ෂමතාවය යොදා ගත් ආකාරය බහුල වශයෙන් විස්තර කරයි. නමුත් සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වලින් පාරිභෝගික තෘප්තිය වැඩි කිරීමට ඒවායේ ගුණාංග වල බලපෑම් විස්තර නොකරයි. ABC බැංකුවට අදාළව සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග පාරිභෝගික තෘප්තියට කෙසේ බලපෑම් කරන්නේදැයි පිළිබඳ අධ්‍යයන සිදු වී නැත.

මෙම අධ්‍යයනය තුළින් මෙම ගැටළුවට විසදුමක් සෙවීමට බලාපොරොත්තු වේ. තවද, මෙතරම් කලක් බැංකු ආශ්‍රයෙන් සිදු කළ පර්යේෂණ බහුතරයක් සොයා ගැනීම් තුළ ප්‍රමිතිකාරක විචල්‍ය ලෙස සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති ප්‍රභවය ATM, අන්තර්ජාල බැංකුකරණය, හා Mobile App භාවිතා කිරීම අවමය. බොහෝ පර්යේෂණ සිදු කර ඇත්තේ ප්‍රමිතිකාරක විචල්‍ය ලෙස වයස හෝ ස්ත්‍රී පුරුෂ බව යොදා ගෙනය. ඒවාද වාර්ගික දත්ත ගනයට අයත් වේ (categorical).

මෙම පර්යේෂණය සඳහා සංගහනය ලෙස අධ්‍යයනය කරන ලද්දේ ABC බැංකුවේ A,B,C,D ලෙස වර්ගීකරණය වූ පාරිභෝගික පදනම වැඩිම කොළඹ ප්‍රදේශයේ ශාඛා 4න් එක් ශාඛාවකින් ගනුදෙනුකරුවන් 25 බැගින් ශාඛා 4 න් ගනුදෙනුකරුවන් 102 දෙනෙකු නියැදියේ ප්‍රමාණය සඳහා යොදා ගන්නා ලදී. පහසු නියැදීමේ ක්‍රමය යොදා ගෙන ඔවුන්ට ප්‍රශ්නාවලියක් ඉදිරිපත් කර ඒ ඔස්සේ ප්‍රාථමික දත්ත එකතු කර SPSS තාක්ෂණය ඔස්සේ විස්තරාත්මක විශ්ලේෂණය, සහසම්බන්ධතා විශ්ලේෂණය, ප්‍රතිපායන විශ්ලේෂණය ඔස්සේ අධ්‍යයනය කර කල්පිත පරීක්ෂා කරන ලදී.

සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර සැලකිය යුතු සම්බන්ධයක් තිබේද යන්න පරීක්ෂා කිරීමේදී ABC බැංකුවේ පාරිභෝගික තෘප්තිය කෙරෙහි සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග සැලකිය යුතු ධනාත්මක බලපෑමක් ඇති කරන බව අධ්‍යයනය නිගමනය කරයි. ABC බැංකුව තම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තෘප්තිය වැඩි කිරීම සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල පොදුවේ කාර්යක්ෂමතාවය සහ රැඳී සිටීමේ කාලය කළමනාකරණය වැඩි දියුණු කළ යුතුය. ATM පද්ධතිය සඳහා පෞද්ගලික වශයෙන් රැඳී සිටීමේ කාලය කළමනාකරණයත්, අන්තර්ජාල බැංකුකරණය සඳහා පෞද්ගලික වශයෙන් රැඳී සිටීමේ කාලය කළමනාකරණය හා ප්‍රවේශ වීමත්, Mobile Pay App සඳහා පෞද්ගලික වශයෙන් නිරවද්‍යතාවය සහ රැඳී සිටීමේ කාලය කළමනාකරණය වැඩි දියුණු කළ යුතුය.

පටුන

Abstract - අන්තර්ගතය.....	5
ගැටළු ප්‍රකාශය.....	10
1. Chapter 1	11
1.0 හඳුන්වාදීම.....	11
1.1 අධ්‍යයනයේ පසුබිම	11
1.1.1 පසුබිම	11
1.1.1.1 න්‍යායාත්මක රාමුව - SERVQUAL.....	14
1.1.2 ආයතනයේ පසුබිම	15
1.2 ගැටළු ප්‍රකාශය	16
1.3 පර්යේෂණ අරමුණු	18
1.4 පර්යේෂණ ප්‍රශ්න	18
1.5 කල්පිත/ උපන්‍යාස.....	18
1.6 පර්යේෂණයේ වැදගත්කම	19
පර්යේෂණ විෂය පථය	19
1.7 අධ්‍යයන සංවිධානය.....	21
1.8 අධ්‍යයනයේ සීමා.....	22
1.9 පරිච්ඡේද සාරාංශය	23
2. සාහිත්‍ය සමාලෝචනය.....	24
2.0 හැඳින්වීම.....	24
2.1 බැංකු හා මූල්‍ය සේවාව	25
2.2 සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග	26
2.3 ATM.....	28
2.4 ජංගම බැංකුකරණය - Mobile App	32
2.5 E-Banking - අන්තර්ජාල බැංකුකරණය.....	35
2.6 පාරිභෝගික තෘප්තිය	38
2.7 සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර බලපෑම.....	40
2.7.1 සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග ලෙස නිරවද්‍යතාවය, කාර්යක්ෂමතාවය , රැඳී සිටීමේ කාලය කළමනාකරණය, ප්‍රවේශය සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර බලපෑම.....	42
2.8.. H 2 - සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර ඇති බලපෑමට සේවා පද්ධති වර්ගයේ සබඳතාවයක් ඇති කරයි.	45

2.8.1	ATM පද්ධතියේ ගුණාංග සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර බලපෑම.....	45
2.8.2	ජංගම බැංකුකරණය (Mobile App) පද්ධතියේ ගුණාංග සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර බලපෑම.....	46
2.8.3	අන්තර්ජාල බැංකුකරණයේ ගුණාංග සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර බලපෑම.....	47
3.	පර්යේෂණ ක්‍රමවේදය	48
3.0	හැඳින්වීම	48
3.1	සංකල්පීයකරණය	48
3.1.1	සංකල්පීය ආකෘතිය	49
3.1.2	මෙහෙයුම්කරණය	50
3.1.2.1	විචල්‍යන්ගේ මෙහෙයුම්කරණය	50
3.1.2.2	ප්‍රශ්නාවලියේ මෙහෙයුම්කරණය	50
3.1.3	මූලික පද අර්ථ දැක්වීම.....	58
3.2	පර්යේෂණ නිර්මාණය	60
3.2.1	පර්යේෂණ දර්ශනය	60
3.2.2	පර්යේෂණ ක්‍රම.....	60
3.3	ක්‍රමවේදය	61
3.3.1	ජනගහනය, නියැදිය සහ නියැදි නිර්මාණය	61
3.3.2	දත්ත එකතු කිරීම.....	61
3.3.3	දත්ත විශ්ලේෂණ ක්‍රම	62
3.3.4	සඳාචාරාත්මක සැලකීම.....	63
4.	දත්ත ඉදිරිපත් කිරීම , විශ්ලේෂණය, ප්‍රතිඵල සහ සොයා ගැනීම්	64
4.0	හැඳින්වීම.....	64
4.1	දත්ත ඉදිරිපත් කිරීම සහ විශ්ලේෂණය.....	64
4.2	ප්‍රතිචාර දක්වන්නන්ගේ පැතිකඩ	65
4.3	විස්තරාත්මක විශ්ලේෂණය	66
4.3.1	ATM පද්ධතියේ ගුණාංග ඇසුරින් ගණනය කිරීම.	67
4.3.2	අන්තර්ජාල බැංකුකරණ පද්ධතියේ ගුණාංග ඇසුරින් ගණනය කිරීම.	68
4.3.3	Mobile App පද්ධතියේ ගුණාංග ඇසුරින් ගණනය කිරීම.....	68
4.4	Inferential Statistics/Hypothesis Testing	69
4.4.1	අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව	69
4.4.1.1	ATM යන්ත්‍රය, අන්තර්ජාල බැංකුකරණ පද්ධති, Mobile App පද්ධති වල සම්බන්ධයෙන් පේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති වල ගුණාංග හා පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර බලපෑම අධ්‍යයනය කිරීම.....	70
4.4.2	සහසම්බන්ධතා විශ්ලේෂණය	70

4.4.2.1 ATM සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර පියර්සන්ගේ සහසම්බන්ධතා විශ්ලේෂණය.....	71
4.4.2.2 අන්තර්ජාල බැංකුකරණ සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධති සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර පියර්සන්ගේ සහසම්බන්ධතා විශ්ලේෂණය.....	71
4.4.2.3 Mobile App පද්ධති සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය අතර පියර්සන්ගේ සහසම්බන්ධතා විශ්ලේෂණය.....	72
4.4.3 පාරිභෝගික තෘප්තිය පිළිබඳ ප්‍රතිපායන විශ්ලේෂණය- Regression Analysis.....	74
4.4.3.1 ATM පද්ධතිය ආශ්‍රයෙන් ප්‍රතිපායන විශ්ලේෂණය.....	78
4.4.3.2 අන්තර්ජාල බැංකුකරණ පද්ධති ආශ්‍රයෙන් ප්‍රතිපායන විශ්ලේෂණය.....	81
4.4.3.3 Mobile Pay App පද්ධති ආශ්‍රයෙන් ප්‍රතිපායන විශ්ලේෂණය.....	85
4.4.4 කල්පිත පරීක්ෂාව.....	89
4.5 සාකච්ඡා ගැනීම.....	93
5. Chapter 5.....	96
5.0 හැඳින්වීම.....	96
5.1 අධ්‍යයනයේ සාරාංශය.....	96
5.2 නිර්දේශ.....	97
5.3 නිගමනය.....	98
5.4 යෝජනා.....	99
5.4.1 හැඳින්වීම.....	99
5.4.2 මේ සඳහා යොමු කරන යෝජනා.....	100
5.4.3 අනාගත පර්යේෂකයන් සඳහා නිර්දේශ.....	102
5.5 අධ්‍යයනයේ සීමා.....	102
Annex.....	103
References.....	107