# வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்கலில் இணையவங்கி முறைமையின் வினைத்திறன் : மட்டக்களப்பு மாவட்ட தாண்டவன்வெளி ஹற்றன் நஷனல் வங்கி கிளை பற்றிய விசேட நோக்கு


**ஆய்வுச்சுருக்கம்**

பொருளாதார வளர்ச்சியில் பொதுவாக வங்கிகள் வைப்புக்களை ஏற்று நாணய ஸ்திரத்தன்மையை பேணல், சேமிப்பை முதலீடாக்குதல், கடன் வழங்குதல், மேலதிகப் பற்று வசதிகளை வழங்குதல் போன்ற செயற்பாடுகள் மூலம் தமது பங்களிப்பை வழங்கி வருகின்றன. இவ்வாறு பொருளாதார வளர்ச்சிக்கு பங்களிப்பு செய்யும் வங்கியானது தகவல் தொழில்நுட்பத்தை தன்னோடு இணைத்துக்கொண்டு வர்த்தகத்துறையில் பாரிய வளர்ச்சி அடைந்துகொண்டு வருகின்றது. நவீன வங்கித்துறையின் தகவல் தொழில்நுட்பமானது பொருளாதாரம் வளர்ச்சியடைவதற்கும் வங்கிகளிடையே போட்டியை ஏற்படுத்துவதற்கும் ஒரு ஆயுதமாக காணப்படுகின்றது. பாரம்பரிய விநியோக நுட்பங்களை பயன்படுத்துவதை விட தொழில்நுட்ப முன்னேற்றத்தால் இணையம் விரிவான வளர்ச்சி கண்டுள்ளதோடு, இதன் பயன்பாடு வங்கிகளிலும் ஏனைய துறை நிறுவனங்களிலும் ஒரு விரிவான மாற்றத்தை ஏற்படுத்தியுள்ளன. இதன் விளைவாக இலத்திரனியல் வங்கிச்சேவையினுள் ஒன்றாக செயற்படுத்தப்படுகின்ற இணையவங்கிச் சேவையானது ஒரு நவீனத்துவமான சேவையாக காணப்படுகின்றது. இணைய வங்கி பயன்பாட்டால் இன்று வங்கிகளிடையே போட்டி நிலை அதிகரித்துக் கொண்டு வருவதோடு, வாடிக்கையாளர்களும் தொழில்நுட்பத்துடன் இணைந்த சேவையை பெற ஆர்வம் காட்டுகின்றார்கள். ஆய்வுப்பிரதேசமான மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தின் மண்முனை வடக்கு பிரதேச செயலாளர் பிரிவிலுள்ள ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளிகிளை இப்பிரதேச ஹற்றன் நஷனல் வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு வினைத்திறனான இணைய வங்கிச்சேவையினை வழங்குகின்றதா? மேலும் இவ்வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கி வருகின்ற இச்சேவையின் மூலம் வாடிக்கையாளர்களால் விரைவாக நிதிப் -பரிமாற்றங்களை மேற்கொண்டு உயர்வான சேவைத்தரத்தினை பெற்று திருப்தியடையக்கூடியதாக உள்ளதா? எனும் ஆய்வு பிரச்சனைகளை கொண்டமைந்ததாக இவ்வாய்வானது காணப்படுகின்றது. மட்டக்களப்பு மாவட்ட தாண்டவன்வெளி ஹற்றன் நஷனல் வங்கிகிளையின் இணைய வங்கிச்சேவையின் வினைத்திறனை ஆராய்தலையும், இச்சேவையின் வாடிக்கையாளர் திருப்தியை மதிப்பிடுதலையும் நோக்கங்களாகக் கொண்டு இவ்வங்கியில் இணைய வங்கிச் சேவையைப் பெற்று மண்முனை வடக்குப் பிரதேச செயலக பிரிவில் இணையவங்கியியலினைப் பயன்படுத்தும் வாடிக்கையாளா்களில் 50 நபரை எழுமாறாக தெரிவுசெய்து, கட்டமைக்கப்பட்ட வினாக்கொத்துக்களை பிரதான ஆய்வு கருவியாகக் கொண்டு தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டது. சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகள் சமூக விஞ்ஞான புள்ளி விபரத்தொகுப்பு (Statistical pakage for the social sciences) கணினி மென்பொருளைப் பயன்படுத்தி likert scale rating மூலம் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளதோடு ஆய்வு முடிவுகளின்படி இணைய வங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு, இணைய வங்கியியலின் சேவைத்தரம், இணையவங்கிச் சேவை நோக்கிய நுகர்வோர் மனப்பாங்கு போன்ற சாரா மாறிகளின் சராசரி இடைப் பெறுமானம் உயர்மட்ட அளவில் காணப்படுகின்றது. இதன் மூலம் சாரா மாறிகளினூடாகக் மதிப்பிடப்பட்ட ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளையின் இணைய வங்கிச்சேவையின் வினைத்திறன் உயர்மட்ட அளவில் காணப்பட்டதனால், இவ்வங்கி கிளையின் இணைய வங்கிச்சேவை வினைத்திறனாக உள்ளது எனும் முடிவு பெறப்பட்டுள்ளதுடன், வினைத்திறனான சேவையினூடாக வாடிக்கையாளர்களும் திருப்தி அடைகின்றனர்.



**திறவுச் சொற்கள்**: இணைய வங்கியியல், ஹற்றன் நஷ னல் வங்கி, வினைத்திறன், சேவைத்தரம