

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

கஜேந்தினி கணேசமூர்த்தி  
பொருளியல் கற்கை அலகு, கலைகலாசாரபீடம்,  
கிழக்குப் பல்கலைக்கழகம், இலங்கை  
vpkaji@gmail.com

## ஆய்வுச்சுருக்கம்

பொருளாதார வளர்ச்சியில் பொதுவாக வங்கிகள் வைப்புக்களை ஏற்றுநாணய 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 வளர்ச்சி யடைவதற்கும் வங்கிகளிடையே போட்டியை ஏற்படுத்துவதற்கும் ஒரு ஆயுதமாக காணப்படுகின்றது. பாரம் பரிய விநியோக நுட்பங்களை பயன்படுத்துவதை விட தொழில்நுட்ப முன்னேற்றத்தால் இணையம் விரிவான வளர்ச்சி கண்டுள்ளதோடு, இதன் பயன்பாடு வங்கிகளிலும் ஏனைய துறை நிறுவனங்களிலும் ஒரு விரிவான மாற்றத்தை ஏற்படுத்தியுள்ளன. இதன் விளைவாக இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையினுள் ஒன்றாக செயற்படுத்தப்படுகின்ற இணையவங்கிச் சேவையானது ஒரு நவீனத்துவமான சேவையாக காணப்படுகின்றது. இணைய வங்கி பயன்பாட்டால் இன்று வங்கிகளிடையே போட்டி நிலை அதிகரித்துக் கொண்டு வருவதோடு, வாடிக்கையாளர்களும் தொழில் நுட்பத்துடன் இணைந்த சேவையை பெற ஆர்வம் காட்டுகின்றார்கள். ஆய்வுப்பிரதேசமான மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தின் மண்முனை வடக்கு பிரதேச செயலாளர் பிரிவினுள்ள ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளை இப்பிரதேச ஹற்றன் நஷனல் வங்கி வாடிக்கை

யாளர்களுக்கு விளைத்திறனான இணைய வங்கிச் சேவையினை வழங்குகின்றதா? மேலும் இவ்வங்கி அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கி வருகின்ற இச் சேவையின் மூலம் வாடிக்கையாளர்களால் விரைவாக நிதிப் -பரிமாற்றங்களை மேற்கொண்டு உயர்வான சேவைத்தரத்தினை பெற்று திருப்தியடையக்கூடியதாக உள்ளதா? எனும் ஆய்வு பிரச்சனைகளை கொண்டமைந் ததாக இவ்வாய்வானது காணப்படுகின்றது. மட்டக்களப்பு மாவட்ட தாண்டவன்வெளி ஹற்றன் நஷனல் வங்கி கிளையின் இணைய வங்கிச் சேவையின் விளைத் திறனை ஆராய்தலையும், இச்சேவையின் வாடிக்கை யாளர் திருப்தியை மதிப்பிடுதலையும் நோக்கங்களாகக் கொண்டு இவ்வங்கியில் இணைய வங்கிச் சேவையைப் பெற்று மண்முனை வடக்குப் பிரதேச செயலக பிரிவில் இணையவங்கியியலினைப் பயன்படுத்தும் வாடிக்கை யாளர்களில் 50 நபரை எழுமாறாக தெரிவுசெய்து, கட்டமைக்கப்பட்ட வினாக்கொத்துக்களை பிரதான ஆய்வு கருவியாகக் கொண்டு தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டது. சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகள் சமூக விஞ்ஞான புள்ளி விபரத் தொகுப்பு (Statistical package for the social sciences) கணிணி மென்பொருளைப் பயன்படுத்தி likert scale rating மூலம் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளதோடு ஆய்வு முடிவுகளின்படி இணைய வங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு, இணைய வங்கியியலின் சேவைத்தரம், இணைய வங்கிச் சேவை நோக்கிய நுகர்வோர் மனப்பாங்கு போன்ற சாரா மாறிகளின் சராசரி இடைப் பெறுமானம் உயர்மட்ட அளவில் காணப்படுகின்றது. இதன் மூலம் சாரா மாறிகளினுடாகக் 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 நஷனல் வங்கி, வினைத்திறன், சேவைத்தரம்

### 1. ஆய்வு அறிமுகம்

பாரம்பரிய விநியோக நுட்பங்களை பயன்படுத்துவதை விட தொழில்நுட்ப முன்னேற்றத்தால் இணையம் விரிவான வளர்ச்சி கண்டுள்ளதோடு, இதன் பயன்பாடு வங்கிகளிலும் ஏனைய துறை நிறுவனங்களிலும் ஒரு விரிவான மாற்றத்தை ஏற்படுத்தியுள்ளது. இதன் விளைவாக வங்கிகளில் இணைய வங்கியிலானது ஒரு நவீனத்துவமான சேவையாக காணப்படுகின்றது. முற்காலத்தில் பெரும்பாலான வங்கிகளின் செயற்பாடுகள் புத்தகப்பதிப்பு முறையில் நடைபெற்றது. மேலும் கடதாசிகள், கோப்புக்கள், தபால் என அலுவலக சேவைகள் பாரம்பரிய முறையிலேயே மேற்கொள்ளப்பட்டது. அதற்காக நீண்ட நேரமும், அதிக இடப்பரப்பும், அதிக மனித வலுவும் தேவைப்பட்டதுடன் முதலீடும் அதிகம் செலவிடப்பட்டது. இதனால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு திருப்தியளிக்க கூடிய வினைத்திறனான சேவையை வங்கிகளால் வழங்க முடியாமல் போனது மட்டுமன்று வாடிக்கையாளர்கள் வங்கிகளின் மீது கொண்டுள்ள மதிப்பு தன்மை குறைந்த நிலையிலே காணப்பட்டதுடன் வங்கிகள் தங்களது இலக்கை அடையவும் தவறியது. ஆனால் தகவல் தொழில்நுட்ப புரட்சியால் வங்கித்துறை மரபு முறைச்சேவையிலிருந்து விடுபட்டு தற்போது தனது வங்கிச் சேவைகளை இணைய வங்கி மூலம் விரிவுபடுத்தி நடைமுறைப்படுத்தி வருகின்றது. தற்காலத்தில் இணைய வங்கியியலானது தவிர்க்க முடியாத ஒன்றாக திகழ்கின்றது. அதற்கு முக்கிய காரணம் வங்கித்துறைகளிடையே போட்டித்தன்மை அதிகரித்து கொண்டு செல்கின்றமையாகும். வங்கிகள் நிலைத்து நின்று வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவை வழங்கி தனது இலக்கை அடைய ஒரு ஆயுதமாக இன்று இணைய வங்கிச் சேவை உள்ளது.

இவ்வாறு பொருளாதார வளர்ச்சிக்கு பங்களிப்பு செய்யும் வங்கியானது கடந்த 20 ஆண்டுகளாக தகவல் தொழில்நுட்பத்தை தன்னோடு இணைத்துக்கொண்டு வர்த்தகத்துறையில் பாரிய வளர்ச்சி அடைந்து வருகின்றது. இவ்வளர்ச்சி உலகம் முழுவதும் பாரிய புரட்சியை ஏற்படுத்தி

யுள்ளதோடு, இதன் விளைவாக இணையப் பாவனையும் ஆரம்பமாகியது. இதன்படி உலகில் 75 சதவீதத்திற்கு அதிகமான நாடுகளில் உள்ள வங்கிகளில் இணைய வங்கிச்சேவையானது விரிவடைந்துள்ளது[1]. மேலும் இணைய வங்கிப்பாவனையானது 2008 இல் 5.8 வீதத்திலிருந்து 2011 இல் 15 வீதமாக அதிகரித்து வந்துள்ளது (உலகவங்கி அறிக்கை, 2012).

அபிவிருத்தி அடைந்த நாடுகளின் பொருளாதார வளர்ச்சியில் நவீன தொழில்நுட்ப பயன்பாடு செல்வாக்கு செலுத்துவதோடு நவீன தொழில்நுட்பத்தினை பயன்படுத்தாத நாடுகள் இன்னும் அபிவிருத்தியில் பின்னடைந்தே காணப்படுகின்றது. அதாவது 2013 இல் இணையப்பாவனையானது ஜப்பான், ஜேர்மனி, அவுஸ்ரேலியா, போன்ற நாடுகளில் முறையே 86.3 வீதம், 84 வீதம், 83 வீதம் ஆகவும் பாகிஸ்தான், அங்கோலா, வங்காளதேசம், இலங்கை போன்ற நாடுகளில் முறையே 10.9 வீதம், 19.1 வீதம், 6.5 வீதம், 21.9 வீதம் ஆகவும் காணப்பட்டது (உலக வங்கி, 2013). உலகவங்கியின் புள்ளிவிபரத் தகவல்களின் படி அபிவிருத்தியடைந்த நாடுகளில் இணையப் பாவனை அதிகமாகவும், அபிவிருத்தியடைந்து வரும் நாடுகளில் இணையப்பாவனை குறைவாகவும் காணப்படுகின்றமையை அவதானிக்க முடிகின்றது. அத்துடன் இக்காரணிகளின் பாதிப்பு அபிவிருத்திக்கு பங்கம் விளைவிப்பதோடு இந்நாடுகள் அபிவிருத்தியடைந்து வரும் நாடுகளுடன் ஒப்பிடும்போது அபிவிருத்தியில் பின்னடைந்து காணப்படுகின்றன. இதேவேளை அபிவிருத்தியில் இணைய வங்கியியலின் ஊடாக சேவைத்துறையில் பங்களிப்புச் செய்வதில் வங்கிகள் முக்கிய பங்காற்றுகின்றன. இதன்பொருட்டு இணையவங்கிச் சேவையானது நாடளாவிய ரீதியில் விரிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளதோடு அனைத்து வங்கிகளிலும் நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டு வருகின்றது. அதேபோல் ஆய்வுப்பிரதேசமான மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தின் மண்முனை வடக்கு பிரதேச செயலாளர் பிரிவினாள்ள தாண்டவன் வெளி ஹற்றன் நஷனல் வங்கியிலும் இச்சேவையினை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கி வருகின்றது. இவ்வாய்வானது இப்பிரதேச மக்களுக்கு வழங்கும் வினைத்திறனான இணைய வங்கிச் சேவையினை இப்பிரதேச இணையவங்கிப் பாவனையாளரை ஆராய்வதனூடாக எத்தகைய சேவையினை வழங்குகின்றது என்பதனை நோக்குவதாக இவ்வாய்வு அமைந்துள்ளது.

## 2. ஆய்வப்பிரச்சனை

இணைய வங்கி பயன்பாட்டால் இன்று வங்கிகளின் டையே போட்டி நிலை அதிகரித்துக் கொண்டு வருவதோடு, வாடிக்கையாளர்களும் தொழில்நுட்பத்துடன் இணைந்த சேவையை பெற ஆர்வம் காட்டுகின்றார்கள். அத்துடன் இவ்வாய்வுப் பிரதேச ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளையும்கூட இணைய வங்கிச் சேவையினை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கி வருகின்றது. இவ்வாய்வானது இச்சேவையின் மூலம் இப்பிரதேச ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளிகிளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வினைத்திறனான இணைய வங்கிச் சேவையினை வழங்குகின்றதா?, இச்சேவையின் மூலம் வாடிக்கையாளர்களால் விரைவாக நிதிப்பரிமாற்றங்களை மேற்கொண்டு உயர்வான சேவைத் தரத்தினை பெற்று திருப்தியடையக்கூடியதாக உள்ளதா? எனும் ஆய்வு பிரச்சனைகளை கொண்டமைந்ததாக காணப்படுகின்றது.

## 3.ஆய்வின் நோக்கம்

ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் இணைய வங்கிச் சேவையின் வினைத்திறனை மதிப்பிடுதல்.

இணைய வங்கிச் சேவையில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியை மதிப்பிடுதல்.

## 4.நூலாய்வு

இணைய வங்கிச் சேவையின் வினைத்திறனை ஆராயும் முகமாக பல்வேறு நாடுகளிலும் மேற்கொள்ளப்பட்ட ஆய்வுகளில் எவ்வாறான ஆய்வு முடிவுகள் பெறப்பட்டுள்ளன என்பதனை இந்நூலாய்வில் ஆராய்வதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

Olga [2] என்பவரின் கருத்துப்படி இலத்திரனியல் வங்கிச்சேவை தொடர்பாக பெறப்படுகின்ற நன்மைகள் வங்கி, வாடிக்கையாளர்கள், பொருளாதாரம் என மூன்று வகையாகும். மேலும் இலத்திரனியல் வணிகத்தின் முக்கிய கூறுகளாக வங்கியும் வாடிக்கையாளர்களுமே காணப்படுகின்றமையால் இலத்திரனியல் வங்கிச்சேவையின் வினைத்திறன் மட்டமானது வாடிக்கையாளர் நோக்கிலும், வங்கியின் நோக்கிலும் மாத்திரமே வரையறுக்கப்படுகின்றது என்கின்றார்.

Mugardiga [3], என்பவர்களால் இணைய வங்கியியலை இணைத்துக் கொள்வதில் செல்வாக்கு

செலுத்தும் காரணிகளினை மதிப்பிடலை நோக்கமாக கொண்டு, இந்நோனேஷியாவில் Partial Least Square முறையைப் பயன்படுத்தி மேற்கொள்ளப்பட்ட ஆய்வின் படி இணைய வங்கியியலில் பல்வேறு காரணிகள் செல்வாக்கு செலுத்துகின்றமையானது பின்வருமாறு நோக்கப்பட்டுள்ளது. சாரா மாறிலிகளான நுகர்வோர் மனப்பாங்கு, பயன்பாடு, பாதுகாப்பு என்பவற்றுள் பாதுகாப்பு முக்கியப்படுத்தப்படுகின்றதுடன் இணைய வங்கியை பின்பற்றுவதில் இணையவங்கி குறித்த பாதுகாப்பு பொருண்மைத் தன்மையுடையது எனும் முடிவு கண்டறியப்பட்டுள்ளது.

Shahram [4] என்பவர்கள் இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவையின் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மீது தாக்கம் செலுத்தும் காரணிகளை மதிப்பீடு செய்வதனை நோக்கமாக கொண்டு “இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மீது பயனுள்ள காரணிகளை மதிப்பிடல்” என்ற ஆய்வு தலைப்பில் ஈரானில் மேற்கொள்ளப்பட்ட இவ்வாய்வில் பல்மாறி பிற்செலவு அணுகுமுறையினைப் பயன்படுத்தி இணைய வங்கியினுடைய பாதுகாப்பானது இலத்திரனியல் வங்கிச் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மீது 81% பொருண்மைத் தன்மையுடையது எனும் முடிவு பெறப்பட்டுள்ளது.

அவுஸ்ரேலியாவில் Horst [5], என்பவர்களால் மேற்கொள்ளப்பட்ட ஆய்வில் இணையவங்கி தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்கள் எவ்வாறான மதிப்பினை வைத்திருக்கிறார்கள் என்பதையே நோக்காக கொண்டு Structural equation Modeling பயன்படுத்தி இவ்வாய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. இவர்களின் கருத்தின்படி இணைய வங்கியின் வாடிக்கையாளர் விசுவாசத்திற்கும் இணைய வங்கியின் சேவைத்தரத்திற்கும் இடையே நேர்கணிதத் தொடர்புடையதான, பொருண்மைத்தன்மை உடையதாக காணப்படுவதுடன் வங்கிகள் இணைய வங்கிச் சேவையினை பாரம்பரிய வங்கி முறைக்கு பதிலாக பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர் விசுவாசத்தை ஊக்குவிக்கின்றது எனவும் குறிப்பிட்டுள்ளனர்.

Mohamad etal [6] என்பவர்களால் “இணைய வங்கியியல் வினைத்திறனை இணையவங்கி விளம்பரம் பாதிக் கிறதா?” என்ற ஆய்வுத்தலைப்பின் கீழ் இணையவங்கியின் வினைத்திறனை நோக்கமும் அதில் விளம்பரப்படுத்தல் எத்தகைய தாக்கத்தை ஏற்படுத்துகின்றது என்பதை நோக்கமாக கொண்டு ஆய்வு மேற்

கொள்ளப்பட்டது. இவர்கள் Alpha coefficient முறை மூலம் தரவுகளை பகுப்பாய்வு செய்து இணையவங்கி வினைத்திறனில் சேவைத்தரம் 81% நேர்கணியத் பொருண்மைத்தன்மையுடையது என்னும் முடிவினை முன் வைத்துள்ளனர்.

Ibok மற்றும் Iko [7] என்பவர்கள் இணையவங்கிச் சேவையுடனான வாடிக்கையாளர் திருப்தியை தீர்மானிக்கும் காரணிகள் தொடர்பாக நைஜீரியாவில் likert scale பகுப்பாய்வினை பயன்படுத்தி ஆய்வினை மேற்கொண்டனர். இவ் ஆய்வின் ஊடாக வாடிக்கையாளர் திருப்தியில் செல்வாக்குச் செலுத்தும் காரணிகளைக் கண்டறிந்ததுடன், தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள் இணையவங்கிச் சேவையில் பங்குபற்றுவதன் ஊடாக தொழிநுட்பத் திறனை வளர்த்துக்கொள்ளலாம் எனவும் பரிந்துரைத்துள்ளனர்.

Rajeskumar [8] என்பவர் இணைய வங்கி பாவனை மீது வாடிக்கையாளர் உள்ளூரணர்வில் நுகர்வோர் மனப்பாங்கானது ஊக்கப் படுத்தல் வேண்டும் என்றும் இது ஒரு உறுதியான தொடர் பினை கொண்டுள்ளது என்றும் குறிப்பிட்டுள்ளனர். மற்றும் Anton[9] என்பவரின் கருத்தின்படி இலங்கையில் இலத்திரனியல் வங்கி முறையின் வினைத்திறனில் நுகர்வோர் மனப்பாங்கானது நேர்கணிய தொடர்பினை கொண்டுள்ளது.

இவ்வாறு முன்னர் செய்யப்பட்டுள்ள ஆய்வுகளில் இலத்திரனியல் வங்கி முறையின் வினைத்திறனில் இணையவங்கி குறித்த பாதுகாப்பு, சேவைத்தரம், நுகர்வோர் மனப்பாங்கு என்பன நேர்கணிய தொடர்பினை கொண்டுள்ளது.

## 05. ஆய்வு முறையியல்

இணையவங்கிச் சேவையின் வினைத்திறனையும், இணையவங்கிச் சேவையில் வாடிக்கையாளரின் திருப்தியினையும் ஆராய்வதை நோக்காகக் கொண்ட இவ் ஆய்விற்காக முதலாம்நிலைத் தரவுகள் மற்றும் இரண்டாம் நிலைத் தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டது. குறிப்பாக மண்முனை வடக்கு பிரதேச செயலக பிரிவினை ஆய்வுப் பிரதேசமாக கொண்டமைந்துள்ளது. இப் பிரதேச செயலகப் பிரிவில் அமைந்துள்ள ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளையினை ஆதாரமாகக் கொண்டு இவ் ஆய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது (ஹற்றன் நஷனல் வங்கி, 2014).

இவ் ஆய்வுடன் தொடர்புடைய முன்னைய ஆய்வுகளில் மேற்கொண்டதுபோல் கட்டமைக்கப்பட்ட வினாக் கொத்தினை ஆய்விற் கான பிரதான கருவியாகக் கொண்டு ஆய்விற் கான முதலாம்நிலைத் தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டுள்ளது. இவ்வினாக்கொத்தானது ஆய்வின் நோக்கத்தினை அடையக் கூடியவகையில் வடிவமைக்கப்பட்டது. இதன்படி இவ் ஆய்வில் இணையவங்கிச் சேவை வினைத்திறன் சார் மாறியாகவும், இணையவங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு, இணையவங்கியிலின் சேவைத்தரம், இணையவங்கிச் சேவை நோக்கிய நுகர்வோர் மனப்பாங்கு என்பன இணையவங்கிச் சேவை வினைத்திறனில் செல்வாக்குச் செலுத்தும் சாரா மாறிகளாகவும் காணப்படுகின்றது. மாறிகளை பிரதிபலிக்கக் கூடியவகையில் இம் மாறிகளுடன் தொடர்புடையதான கூற்றுக்களை உள்ளடக்கியதாக வினாக் கொத்து வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

வினாக்கொத்தின் முதலாம் பகுதி தனிப்பட்ட விடயங்களைக் கொண்டுள்ளதுடன், இரண்டாம் பகுதி இணையவங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பினை பிரதிபலிக்கக்கூடியவகையில் உண்மைத்தன்மை, இரகசியத்தன்மை, தனித்தன்மை, சுதந்திரத்தன்மை, உறுதியான தொடர்நதேர்ச்சியான சேவை போன்ற விடயங்களை தெளிவுபடுத்தக்கூடியவகையிலான கூற்றுக்களைக் கொண்டதாக அமைந்துள்ளது.

வினாக்கொத்தின் முன்றாம் பகுதி நம்பகத்தன்மை, பொறுப்புணர்வு, பச்சாதாபம் (empathy), தரப்படும் உறுதிமொழி (assurance), செலவுக் குறைப்பு என்பனவற்றை அறியக் கூடியவகையிலான கூற்றுக்களைக் கொண்டமைந்து இணையவங்கியிலின் சேவைத்திறனை கண்டறியும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

இணையவங்கிச் சேவை தொடர்பான நுகர்வோர் மனப்பாங்கினை கண்டறியும் வகையில் அதனுடன் தொடர்புடையதான சேவையின் கிடைப்பனவின் தன்மை, ஏற்றுக்கொள்ளல், ஒப்பீட்டுநன்மை, இலகுவான பாவனை, நேர விளைதிறன் போன்றவற்றை பிரதிபலிக்கக் கூடியதான கூற்றுக்களை வினாக்கொத்தின் நான்காம் பகுதி கொண்டமைந்துள்ளது. இவ்வாறு வடிவமைக்கப்பட்ட வினாக்கொத்தின் ஊடாக இணையவங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு, இணையவங்கியிலின் சேவைத்தரம், இணையவங்கிச் சேவை நோக்கிய நுகர்வோர் மனப்பாங்கு என்பன அறியப்பட்டு ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளை வழங்கும் இணையவங்கிச் சேவையின் வினைத்திறன் கண்டறியப்பட்டுள்ளது.

### 5.1 மாதிரி தெரிவு

ஆய்விற்கான தரவு எழுமாற்று ரீதியில் மாதிரி தெரிவினை கொண்டதோடு மாதிரிகள் ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளையில் இணையவங்கிச் சேவையினைப் பெறுகின்ற வாடிக்கையாளர்களில் 50 பேர் மாதிரியாக தெரிவுசெய்யப்பட்டு அவர்களிடமிருந்து கட்டமைக்கப்பட்ட வினாக்கொத்துக்கள் மூலம் தகவல்கள் பெறப்பட்டுள்ளது.

இவ் ஆய்விற்கான மாதிரித் தெரிவானது வாடிக்கையாளர்கள் அனைவரையும் பிரதிபலிக்கக்கூடியவாறு அனுமானிக்கப்பட்டுள்ளது. ஏனெனில் ஆய்வினை மேற்கொள்ளும்போது ஆய்வுடன் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து நபர்களையும் உள்ளடக்கியதாக மேற்கொள்ள முடியாதுள்ளது. காரணம் வங்கிகளை பொறுத்தவரையில் இரகசியத்தன்மை காணப்படுவதனாலும் வாடிக்கையாளர்கள் வெவ்வேறு பிரதேசங்களில் காணப்படுவதனாலும் அவர்கள் அனைவரையும் ஆய்வுக்கு உட்படுத்த முடியாதுள்ளது.

### 5.2 தரவு பகுப்பாய்வு முறை

இணையவங்கிச் சேவையின் வினைத்திறனை மதிப்பிடுவதற்காக சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகள் likert scale rating மூலம் சமூக விஞ்ஞான புள்ளிவிபரத்தொகுப்பு கணினி மென்பொருளைப் பயன்படுத்தி (Statistical package for the social sciences) பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளது.

### 5.3 தரவு மதிப்பீட்டு முறை

likert scale பகுப்பாய்விற்காக இணையவங்கியிலின் வினைத்திறனில் வாடிக்கையாளர் உள்ளூணர்வு தொடர்பாக ஆய்வுக்குட்படுத்தப்படும் சாராமாதிரிகளான இணையவங்கிச் சேவையின் சேவைத்தரம், இணையவங்கி குறித்த பாதுகாப்பு, நுகர்வோர் மனப்பாங்கு, என்பன தொடர்பான கூற்றுக்களை உள்ளடக்கியதான தரவுகள் பின்வருமாறு அளவிடப்பட்டுள்ளது.

1. பூரண திருப்தியின்மை
2. திருப்தியின்மை
3. ஓரளவு திருப்தி
4. திருப்தி
5. பூரண திருப்தி

மேலும் சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகளின் இடைப்பெறுமானம் குறைவு மட்டம், மத்திய மட்டம், உயர் மட்டம் என்ற வீச்சில்

கணிப்பிடப்பட்டுள்ளது.

Nkanikpo Ibok மற்றும் Moses Ikoh [7] என்பவர்களின் கருத்திற்கமைய எந்தவொரு ஆய்விற்கும் சேகரிக்கப்பட்ட சரியான தரவுகளினது நம்பகத்தன்மை 0.60 போதுமானது. இதன்படி அனைத்து மாறிகளினுடைய நம்பகத்தன்மையின் துணிவுக் குணகம் 0.70 இற்கு குறைவடையாமல் இருந்தல் வேண்டும். ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளை வழங்கும் இணைய வங்கிச் சேவையின் வினைத்திறனை மதிப்பிடும் இவ் ஆய்விலும் நம்பகத்தன்மையினை மதிப்பிடுவதற்காக Cronbach's Alpha துணிவுக்குணகம் கணிப்பிடப்படுகின்றது.

### 6. ஆய்வின் முடிவுகள்

இணையவங்கிச் சேவையின் வினைத்திறனை மதிப்பிடுவதற்காக சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகளின் பகுப்பாய்வு likert scale rating மூலம் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டது.

பகுப்பாய்வின்படி இவ் அளவீட்டின் நம்பகத்தன்மை (Reliability Statistics) Cronbach's Alpha coefficient மூலம் அளவிடப்பட்டது. இவ் ஆய்வில் அளவீட்டின் நம்பகத்தன்மையின் துணிவுக்குணகமானது பின்வருமாறு காணப்படுகின்றது.

நம்பகத்தன்மை தொடர்பான முடிவுகளிலிருந்து இணையவங்கியின் சேவைத்தரம், இணையவங்கிச் சேவையின் வினைத்திறனில் இணையவங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு, இணையவங்கிச் சேவை தொடர்பான நுகர்வோர் மனப்பாங்கு என்பனவற்றிற்கான இவ் அளவீட்டானது உயரளவிலான நம்பகத்தன்மை உடையதாக உள்ளது. மேலும் இவ் மாறிகள் அனைத்திற்குமான நம்பகத்தன்மையும் 0.886 (அட்டவணை 2) ஆக காணப்படுகின்றது. இதன்படி இவ் அளவீட்டானது மிகவும் பொருத்த முடையதாக காணப்படுகின்றமையினை அறியலாம்.

இணையவங்கியிலின் சேவைத்தரம், இணையவங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு, நுகர்வோர் மனப்பாங்கு என்பன தொடர்பான ஆய்வு தரவு மதிப்பீட்டு முடிவுகளின் திருப்தி நிலை தொடர்பான சராசரி இடைப் பெறுமானம், நியம விலகல் என்பவற்றை பின்வரும் அட்டவணை-1 விளக்குகிறது.

வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்கலில் இணையவங்கிச் சேவையின் சேவைத்தரம் தொடர்பான கூற்றுக்களின் முடிவுகளிலிருந்து கிடைக்கப்பெற்ற சராசரி இடைப்பெறுமானம் 4.31 (அட்டவணை 3) ஆக

அமைந்துள்ளமையால் இணைய வங்கி சேவையின் சேவைத்தரமானது உயர்மட்ட நிலையில் உள்ளதனை வெளிப்படுத்துகின்றது. இதன்படி ஹற்றன் நஷனல் வங்கி யானது உயர்மட்ட வினைத்திறனுடன் இணைய வங்கிச் சேவையினை வழங்கி வருவதை அறியலாம்.

இணைய வங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களிடையே வழங்கப்பட்ட கூற்றுக்களின் முடிவுகளிலிருந்து கிடைக்கப்பெற்ற சராசரி இடைப் பெறுமானம் 4.23 ஆகும். இவ் உயர் இடைப் பெறுமானம் இணைய வங்கி சேவை தொடர்பான பாதுகாப்பானது உயர்மட்ட நிலையில் உள்ளதனை வெளிப்படுத்துகின்றது.

இணைய வங்கிச் சேவை தொடர்பான நுகர்வோர் மனப்பாங்கு தொடர்பாக வழங்கப்பட்ட கூற்றுக்களிலிருந்து பகுப்பாய்வு செய்து பெற்ற சராசரி இடைப்பெறுமானம் 4.21 ஆக காணப்படுகின்றது. இதன்படி இணைய வங்கிச் சேவை தொடர்பான நுகர்வோர் மனப்பாங்கானது வாடிக்கையாளர்களிடையே நேர்கணியமாக உயர்ந்த மட்டத்தில் காணப்படுவதனை இவ் ஆய்வு முடிவுகள் புலப்படுத்துகின்றன.

இவ் ஆய்வு முடிவுகளின்படி ஆய்வுக்கு எடுத்துக் கொள்ளப்பட்ட சாரா மாறிகளான இணைய வங்கியின் சேவைத்தரம், இணையவங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு, நுகர்வோர் மனப்பாங்கு என்பவற்றின் சராசரி இடைப் பெறுமானம் உயர்மட்ட அளவில் காணப்படுகின்றது. இவற்றின் ஊடாக ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளை சேவைத்தரம், பாதுகாப்பு, நுகர்வோர் மனப்பாங்கு என்பவற்றின் உயர் செயற்றிறனின் விளைவால் இணையவங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு வினைத்திறனான இணைய வங்கிச் சேவையினை வழங்குகின்றது. அத்துடன் Shanka[4] என்பவரின் கருத்தின்படி வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அளவிடுவதற்கான முக்கியமான கருவியாக சேவைத்தரம் காணப்படுகின்றதுடன் அனுபவரீதியான ஆய்வுகளின்படி பெரும்பாலும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியை வழங்கக்கூடியதான தன்மையுடன் தொடர்புடையதாக சேவைத்தரம் அமைந்துள்ளது. எனவே இவ் ஆய்வினும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியில் சேவைத்தரமானது உயர் மட்டத்தில் காணப்படுவதனால் ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளை வாடிக்கையாளர்கள் இணைய வங்கிச் சேவையில் உயர்வான சேவைத்தரத்தினை பெற்று திருப்தியடையுகின்றனர்.

## 7. முடிவுரை

இணைய வங்கியின் வினைத்திறன் தொடர்பாக மேற்கொள்ளப்பட்ட இவ்வாய்வானது ஆய்வின் நோக்கங்களை அடைந்துள்ளதுடன், இவ்வாய்வின் முடிவுகளின்படி ஹற்றன் நஷனல் வங்கியின் தாண்டவன்வெளி கிளை அவ்வங்கியின் மண்முனை வடக்கு பிரதேச செயலக பிரிவினிலுள்ள இணையவங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு உயர்தரத்துடன் இணைய வங்கிச் சேவையினை வழங்குவதுடன், இச்சேவையானது மிகுந்த பாதுகாப்பு டனும் காணப்படுகின்றது. மேலும் இணைய வங்கிச் சேவையினை பெற்றுக் கொள்வது தொடர்பாக நுகர்வோர் மனப்பாங்கானது சிறந்த நிலையில் காணப்படுகின்றது.

## உசாத்துணை மூலங்கள்

- [1] Saleh, M. Nsouli. Schaechter, A. "Challenges of the E-Banking Revolution" 7.2002.
- [2] Ibok, N, Ikoh, M. "Determinants of Customers Satisfaction with Internet Banking Services". British Journal of Arts and Social Sciences, 2011.
- [3] Anton, A. "Investigation in to Effectiveness of E-Banking in srilanka". pp 1-95, 2006.
- [4] Mohammad, T. "The Role of Organizational Behavior Factors in Effectiveness of Internet Banking Services case Study: Banking Industry of Iran". Proceeding of 3rd Asia Pacific Business Research Conference Kuala Lumpur, 2013.
- [5] Okiro, K. Ndungu, J. "The Impact Of Mobile And Internet Banking On Performance Of Financial Institutions In Kenya". European Scientific Journal, vol 09. 2013.
- [6] Rajesh, K, S. "Customer's perception on usage of internet banking" 3(4), 2007.
- [7] Shanka, S. "Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector". Journal of Business Administration and Management Sciences Research Vol. 1(1), pp. 001-009, 2012.
- [8] Akram, J. "Evaluating the impacts of online banking factors on motivating the process of e-banking".

Journal of Electronic Commerce Research, 7 pp 90-105, 2011.

- [9] Vijay Anand, S. Selvaraj M. “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Indian Banking Sector: An Empirical Study through SERVPERF”. Int. J. Manag. Bus. Res., 2 (2), 151-163, 2012.
- [10] Virlanuta, F. Buhociu, F. Moga, L. “ The Role and Efficiency of Internet Banking in Romania”. 2009.

**அட்டவணைகள்**

**அட்டவணை: 1** தரவு கணிப்பீட்டு முறை

அளவு	தரம்
$1.0 \leq M < 2.5$	குறைவு மட்டம்
$2.5 \leq M < 3.5$	மத்திய மட்டம்
$3.5 \leq M < 5.0$	உயர் மட்டம்

மூலம்: ஆய்வுத்தகவல், 2014

**அட்டவணை: 2** ஆய்வின் முடிவுகள்

மாறிகள்	(Reliability Statistics) Cronbach's Alpha
இணையவங்கியியலின் சேவைத்தரம்	0.886
இணையவங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு	0.885
இணைய வங்கிச் சேவை தொடர்பான நுகர்வோர் மனப்பாங்கு	0.867

மூலம்: ஆய்வுத்தகவல், 2014

**அட்டவணை: 3** ஆய்வின் முடிவுகள்

சாராமாறிகள்	சராசரி இடை	நியம விலகல்
இணையவங்கியியலின் சேவைத்தரம்	4.31	0.790
இணையவங்கிச் சேவையின் பாதுகாப்பு	4.23	0.820
இணையவங்கிச் சேவை தொடர்பான நுகர்வோர் மனப்பாங்கு	4.21	0.832

மூலம்: ஆய்வுத்தகவல், 2014