

චේරකේ, ඩබ්.එම්.එම්.එස්.  
PAPER

පෞද්ගලික බැංකුවලට සාපේක්ෂව රාජ්‍ය බැංකු විසින් සපයන අනුග්‍රාහක සේවාවන්ගේ කාර්යක්ෂමතාවයක් පවතීද යන්න පිළිබඳ සංසන්දනාත්මක අධ්‍යයනයක්  
ඩබ්.එම්.එම්.එස්.චේරකේ, ආර්ථික විද්‍යා අධ්‍යයනාංගය, කැලණිය විශ්ව විද්‍යාලය

නවීන ආර්ථිකය තුළ සේවා අංශය ඉමහත් කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි. අධ්‍යාපන සේවා , සෞඛ්‍ය සේවා, මූල්‍ය සේවා, සන්නිවේදන සේවා ඒ අතර ප්‍රමුඛ වේ. රටක සංවර්ධන කාර්යයේදී මූල්‍ය සේවාවන්ගේ වැදගත්කම සුළු ලෙස දැක්විය නොහැක. ආර්ථික සංවර්ධනය සඳහා බැංකුවල දායකත්වයෙහි වැදගත්කම රඳා පවතිනුයේ වැඩිවන ආර්ථික කටයුතුවලට පහසුකම් සලසනු පිණිස බැංකු මගින් සිය ගනුදෙනුකරුවන්ට සපයනු ලබන නොයෙක් ආකාරයේ සේවාවන් මතය. බැංකුවල සම්ප්‍රදායික ඉලක්කය වී ඇත්තේ ගනුදෙනුකරුවන් තෘප්තිමත් භාවයට පත්වන අයුරින් කාර්යක්ෂමව සේවය කිරීමයි. බැංකු කටයුතු දියුණුවෙන් දියුණුවට පත්වෙද්දී රාජ්‍ය බැංකුවල කටයුතු අභිබවා යමින් පෞද්ගලික බැංකු කටයුතු වර්ධනය වෙමින් පවත්නා තත්වයක් දක්නට ලැබුණි.

මෙහිදී පර්යේෂණ ගැටළුව බවට පත්වූයේ පෞද්ගලික බැංකුවලට සාපේක්ෂව රාජ්‍ය බැංකුවල අනුග්‍රාහක සේවාවන්ගේ කාර්යක්ෂමතාවයක් පවතින්නේද යන්න සොයා බැලීමයි. බැංකු විසින් සලසනු ලබන සේවාවේ ස්වාභාවය හා ගුණාත්මක අගය පිළිබඳ සොයා බැලීමත් ගනුදෙනුකරුවන් අපේක්ෂා කෙරෙනුයේ කුමන අන්දමේ සේවාවන් දැයි අවබෝධයක් ලබා ගැනීමත් මෙම පර්යේෂණයෙන් අරමුණු කෙරේ. පර්යේෂණයට අදාළ ප්‍රාථමික දත්ත ලෙස රාජ්‍ය බැංකු 3 ක් හා පෞද්ගලික බැංකු 3 ක් ගෙන ඒවායේ ගිණුම් හිමි ගනුදෙනුකරුවන් 150 දෙනෙකුගෙන් ප්‍රශ්නමාලාවට අදාළ තොරතුරු ලබා ගන්නා ලදී. ද්විතීක දත්ත ලබා ගැනීමේදී පොත්පත්, වාර ප්‍රකාශන, නිල වෙබ් අඩවි යොදා ගැනිණි.

ලබාගත් දත්ත විශ්ලේෂණය කිරීමෙන් පැහැදිලි වූයේ පෞද්ගලික බැංකුවලට සාපේක්ෂව රාජ්‍ය බැංකු සපයන සේවා කාර්යක්ෂම අයුරින් හා සුභද්‍රැස්ථි අයුරින් සිදුනොවන බවයි. ඒ නිසා රාජ්‍ය බැංකු විසින් සපයන සේවාවන් ජනතාව තෘප්තිමත් වන අයුරින් ඉතා ඉක්මනින් කාර්යක්ෂමව ඉටු කර දීමේ වැඩ පිළිවෙලක අවශ්‍යතාව ඉස්මතු වී ඇත.