

S.I.Nimsith ⁽¹⁾ , MS. Ismiya Begum ⁽²⁾ , FHA.Shibly ⁽³⁾

“மரபுரீதியான நிதி நிறுவனங்களில் தொழிற்படக்கூடிய இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகளின் சேவைத்தரமும் வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்களும்: அம்பாறை மாவட்டத்தை மையப்படுத்திய ஓர் ஆய்வு”

1. Lecturer in Accountancy & Finance, Department of Arabic Language, South Eastern University of Sri Lanka, E-mail: sinimsith@gmail.com
2. Asst. Lecturer in Islamic Studies, Department of Islamic Studies, South Eastern University of Sri Lanka, E-mail: izzahis123@gmail.com
3. Lecturer in Information Technology, Department of Arabic Language, Faculty of Islamic Studies and Arabic Language, South Eastern University of Sri Lanka, shiblymis@gmail.com

ஆய்வுச்சுருக்கம்

மரபுரீதியான நிதி நிறுவனங்களில் தொழிற்படக்கூடிய இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகளின் சேவைத்தரமும் வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்களும்: அம்பாறை மாவட்டத்தை மையப்படுத்திய ஓர் ஆய்வு என்ற தலைப்பில் இவ்வாய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. இவ்வாய்வுக்காக அம்பாறை மாவட்டத்தில் உள்ள அல்-ஸயாஇ அல்-பலாஹ், அந்நூர் போன்ற மரபுரீதியான வங்கிகளிலுள்ள இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகள் தெரிவு செய்யப்பட்டு அந்த நிதிப்பிரிவுகளின் சேவைத்தரமும் வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலையும் ஆய்வுக் உட்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

இஸ்லாமிய நிதிப் பிரிவுகளினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்களுக்கு பொருந்துகின்றதா? அவற்றின் சேவைத்தரம் தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்கள் மத்தியில் சரியான பூர்த்தி நிலை காணப்படுகின்றதா? மற்றும் வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்கள், எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலை என்வற்றுக்கிடையில் இடைவெளிகள் காணப்படுகின்றதா? என்பன தொடர்பாகவே இவ்வாய்வு ஆராய்கின்றது. மேலும் இவ்வாய்வானது முதலாம், இரண்டாம் நிலைத்தரவுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. இத்தரவுகள் அடிப்படையாகக் கொண்டு தரவு மதிப்பீட்டிற்கு உட்படுத்தப்பட்டுள்ளது. மரபுரீதியான வங்கிகளின் இஸ்லாமிய வங்கிப் பிரிவுகளின் சேவைத் தரம் தொடர்பிலான வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்களுக்கும் அவர்களது பூர்த்தி நிலைக்கும் இடையில் குறிப்பிட்ட இடைவெளியானது மறைப் பெறுமானத்தில்

அல்லது எதிர்கணியப் பெறுமானத்தில் காணப்படுகின்றமை இவ்வாய்வில்

நிரூபிக்கப்பட்டுள்ளது. இவ்வாறு மறைப் பெறுமானத்தில் காணப்படுகின்றமையானது மரபுரீதியான நிதி நிறுவனங்களின் இஸ்லாமிய வங்கிப் பிரிவுகள் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும் சேவைத்தரம் முழுமையான ஒரு அடைவினை அடையவில்லை என்பதனை எடுத்துக் காட்டுகின்றது.

மேலும் சேவைத் தரம் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலை அவர்களது எதிர்பார்ப்புக்களின் திருப்தி நிலையை விட குறைந்த மட்டத்தில் காணப்படுகின்றமை அவற்றுக்கிடையிலான மறைப் பெறுமானமானம், சேவைத்தர மட்டம் என்பன திருப்தியற்ற நிலையில் காணப்படுகின்றன என்பதனை இவ்வாய்வு எடுத்துக்காட்டுகின்றது.

குறிச்சொற்கள்:

இஸ்லாமிய வங்கிகள், சேவைத்தரம், வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்பு, வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலை

ஆய்வின் அறிமுகம்

“வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவையான நிதிகளை பெற்றுக் கொள்ளுதல் மற்றும் மேலதிகமான நிதியினை முதலீடு செய்தல் தொடர்பான நிதி ரீதியான இடைத்தரகர்களே மரபு ரீதியான நிதி நிறுவனங்கள் எனப்படும்.”

மரபுரீதியான நிதி நிறுவனங்களில் பங்களிப்பானது நாட்டின் பொருளாதாரத்திற்கு இன்றியமையாததாகும். இந்நிறுவனங்களில்

ஆரம்பத்தில் இஸ்லாமிய ஷரீஆ நடைமுறையில் இருக்கவில்லை.

இன்றைய பொருளாதாரத் துறையில் பாரிய தாக்கத்தைச் செலுத்தக்கூடிய நிதித்துறையோடு நெருங்கிய உறவை கொண்டிருக்கக்கூடிய ஒரு நிதி நிறுவனமாக வங்கிகள் காணப்படுகின்றன. இன்று இஸ்லாமிய வங்கிகள் உலகளாவிய ரீதியில் பொருளாதாரத் துறைக்கும் நிதித்துறைக்கும் பாரிய பங்களிப்பைச் செய்து வருகின்றன.

“இஸ்லாமிய வங்கி” என்பதனை வரைவிலக்கணப்படுத்துவதில் பல்வேறு கருத்துக்கள் நிலவுகின்றன. 1983 ஆம் ஆண்டு மலேசிய வங்கிச் சட்டத்தின் படி இஸ்லாமிய வங்கி என்பது வர்த்தகத் துறையை எடுத்துச் செல்லக் கூடிய (இஸ்லாமிய ஷரீஆவினால் அனுமதிக்கப்படாத எந்தவொரு தத்துவத்தையும் உட்கொண்டிராத) ஒரு வர்த்தக நிறுவனம் எனப்படுகின்றது.

இலங்கையைப் பொருத்தவரையில் 70 பில்லியன் தொடக்கம் 100 பில்லியன் ரூபா வரையான மூலதனச்சந்தையில் சந்தை மதிப்பு கொண்ட இஸ்லாமிய வங்கித் துறையில் முழுமையான இஸ்லாமிய நிதியியல் செயற்பாடுகளைக் கொண்ட தனியான வங்கியமைப்பு மற்றும் பாரம்பரிய வங்கியினூடாக இஸ்லாமிய நிதிச்சேவையினை வழங்குகின்ற இஸ்லாமிய நிதிப் பிரிவுகள் ஆகிய இரண்டு முறைமைகள் காணப்படுகின்றன.

இஸ்லாமிய நிதிநிறுவனங்களின் நீண்டகால நிலைத்திருக்கும் அபிவிருத்தியை தீர்மானிக்கின்ற ஒர் காரணியாக சேவைத் தரம் காணப்படுகின்ற அதேவேளை நிதி நிறுவனங்களுக்கிடையிலான போட்டி ரீதியான நன்மைகளை அடைவதற்கும் இது துணைபுரியும். அச்சேவைச் சந்தைப்படுத்தலில் ஈடுபடும் நிறுவனங்களின் தொடர்ச்சியான வெற்றியும் இ நீண்ட கால நிலைத்திருக்கும் தன்மையும் நிறுவனங்கள் எந்தளவு வாடிக்கையாளர் மத்தியில் அதிகரித்து வரும் எதிர்பார்ப்பினை உயர்ந்த தரத்தில் பூர்த்தி செய்கின்றன என்பதில்தான் தங்கியுள்ளது. எனவே சேவைத் தரமானது இன்றைய போட்டி நிறைந்த சூழலில் ஒரு நிறுவனத்தின் வெற்றியில் செல்வாக்குச் செலுத்துகின்ற முக்கியமான ஒரு காரணியாக அமைகின்றது.

இந்த வகையில் நடைமுறையில் உள்ள நிதிச் சந்தைகளில் மரபுரீதியான நிதிநிறுவனங்களின் சேவைத்தரம் தொடர்பான விடயத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் எவ்வாறான மனப்பாங்கினை கொண்டுள்ளனர் என்பதை அறிய அதிக கவனம் செலுத்துதல் வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களின் சேவை தொடர்பான எதிர்பார்ப்புக்களுக்கும் அவர்களுக்கும்

வழங்கப்பட்ட சேவை தொடர்பான எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலைக்கும் இடையிலான உறவின் மீது கவனம் செலுத்துவதும் அவசியமாகும். சேவைத் தரம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்திநிலை என்பவற்றை அறிந்து கொள்ள வாடிக்கையாளர் எதிர்பார்ப்புக்கள் வழிவகுக்கின்றன.

இலங்கையைப் பொருத்தவரை மரபுரீதியான வங்கிகளிலுள்ள இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகளின் சேவைத்தரம் தொடர்பான ஆய்வுகள் அரிதாகவே உள்ளன. இந்த வகையில் இவ்வாய்வானது இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகளின் உற்பத்தி, சேவைத்தரம் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்கள் மற்றும் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலை என்பவற்றை அடிப்படையாகக் கொண்டு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது.

ஆய்வுப் பிரச்சினை

வங்கிகளிலுள்ள இஸ்லாமிய நிதிப் பிரிவுகளில் வாடிக்கையாளர்களது சேவைத்தரம் தொடர்பான ஆய்வுகள் உலகளாவிய ரீதியில் பரவலாக இடம் பெற்று போதும் இலங்கையைப் பொறுத்தவரை இவ்வாறான ஆய்வுகள் மிக அரிதாகும். அதேவேளை மரபுரீதியான நிதிநிறுவனங்களில் இஸ்லாமிய நிதிப் பிரிவுகளின் வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்களுக்கும் சேவைத்தரத்திற்கும் இடையில் வேறுபாடுகள் கண்டறியப்படவில்லை. இத் தேவையே இவ்வாய்வுக்கான தூண்டுதலாக அமைந்தது.

ஆய்வுக் கேள்வி

இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகளினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்களுக்கு பொருந்துகின்றதா? அவற்றின் சேவைத் தரம் தொடர்பில் வாடிக்கையாளர்கள் மத்தியில் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலை காணப்படுகின்றதா? என்பன இவ் ஆய்வுக்கான கேள்விகளாக கொள்ளப்படுகின்றன.

இவ்வாய்வுக் கேள்வியினை அடையும் பொருட்டு ஆய்வாளர்கள் பின்வரும் இரு நோக்கங்களை முன்வைக்கின்றனர்.

ஆய்வின் நோக்கம்

1. பாரம்பரிய நிதி நிறுவனங்களில் இஸ்லாமிய வங்கிப் பிரிவு மற்றும் அவற்றின் நிதிப்பிரிவுகளின் சேவைத் தரம் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களின் எதிர்பார்ப்புக்களை இனங்காணல்.
2. பாரம்பரிய நிதி நிறுவனங்களில் இஸ்லாமிய வங்கிப் பிரிவின் வாடிக்கையாளர்களின் எதிர்பார்ப்புக்கும் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி

நிலைக்கும் இடையில் காணப்படுகின்ற வேறுபாடுகளை இனங்காணல்.

ஆய்வு முறைமை

அம்பாறை மாவட்டத்தில் உள்ள அல்-ஸபா, அல்-பலாஹ், அந்நூர் போன்ற மரபுரீதியான வங்கிகளிலுள்ள இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகள் தெரிவு செய்யப்பட்டு அந்த நிதிப்பிரிவுகளின் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் சேவைத்தரம் மற்றும் அவர்களின் எதிர்பார்ப்பும் ஆய்வுக்குட்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

இவ்வாய்வுக்காக முதலாம் நிலைத் தரவுகளும் இரண்டாம் நிலைத்தரவுகளும் பயன்படுத்தப்பட்டுள்ளன. ஆய்வாளர்கள் அம்பாறை மாவட்டத்தில் உள்ள தெரிவு செய்யப்பட்ட மரபுரீதியான வங்கிகளின் இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகளில் நிதிச்சேவைத் தொடர்பினை வைத்திருக்கும் வாடிக்கையாளர்களை வங்கிப் பிரிவுகளில் நேரடியாக சந்தித்தும் வினாக்கொத்துக்களை வழங்கியும் தகவல்களைத் திரட்டினர். ஒவ்வொரு இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகளிலும் உள்ள வாடிக்கையாளர்களிடம் மொத்தமாக 100 வினாக்கொத்துக்கள் வழங்கப்பட்டு பெறப்பட்ட தகவல்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு இவ்வாய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. அவற்றுள் 75% ஆன வினாக்கொத்துக்களே பூர்த்தி செய்யப்பட்டு தகவல்கள் பெறப்பட்டன. மற்றும் இரண்டாம் நிலைத்தரவுகளாக இவ்வாய்வுத் தலைப்புடன் தொடர்பான ஏற்கனவே எழுதப்பட்ட ஆய்வுக்கட்டுரைகள், நூல்கள், சஞ்சிகைகள், இணையத்தள ஆக்கங்கள் மூலமாகவும் பெறப்பட்டன. இவ்வாய்வினை மதிப்பிடுவதற்கான ஆய்வு மாறிகள் ஆக ஷரீஆ இணக்கப்பாடு, நிறுவனம் மீதான நம்பிக்கை, நிதிப் பிரிவின் நம்பகத் தன்மை, மற்றும் பொறுப்பளிக்கும் தன்மை என்பன காணப்படுகின்றன.

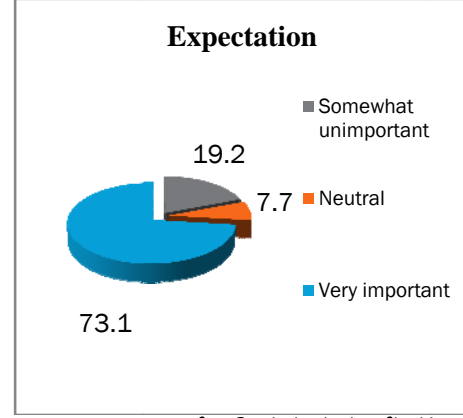
இவ்வாய்வுக்காகப் பெறப்பட்ட தரவுகளானது மைக்ரோசொப்ட் விரிதாள், சமூக விஞ்ஞான புள்ளிவிபரவியல் மென்பொருள் 16.0 ஆகிய கணணி மென்பொருட்களை பயன்படுத்தி பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளன.

தரவுகள் முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்

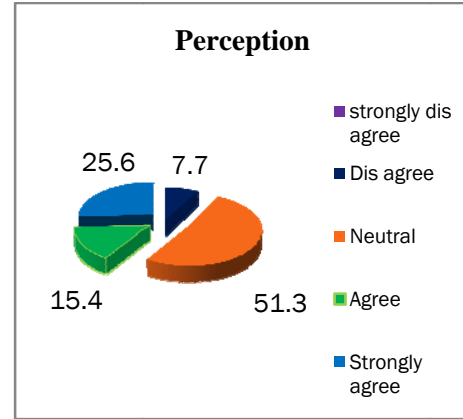
மரபுரீதியான வங்கிகளின் இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகளில் ஷரீஆ இணக்கப்பாடு, நிறுவனம் மீதான நம்பிக்கை, நிதிப் பிரிவின் நம்பகத் தன்மை, மற்றும் பொறுப்பளிக்கும் தன்மை ஆகிய மாறிகளின் அடிப்படையாகக் கொண்டு தரவுகள் ஆய்வுக்குட்படுத்தப்பட்டுள்ளன.

1. ஷரீஆ இணக்கப்பாடு

இவ்வாய்வு மாறியானது இஸ்லாமிய வங்கிப்பிரிவு மற்றும் நிதிப்பிரிவானது இஸ்லாமிய கொள்கைகள் சட்டங்களுக்கு உட்பட்டிருத்தல் வேண்டும் என்ற எண்ணக்கருவை மையமாக வைத்து ஆய்வுக்குட்படுத்தப்பட்டுள்ளது.



வரைபட:1 ஷரீஆ இணக்கப்பாட்டின் எதிர்பார்ப்பு

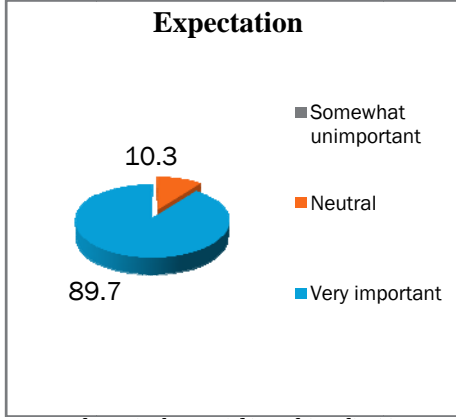


வரைபட:2 ஷரீஆ இணக்கப்பாட்டின் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலை

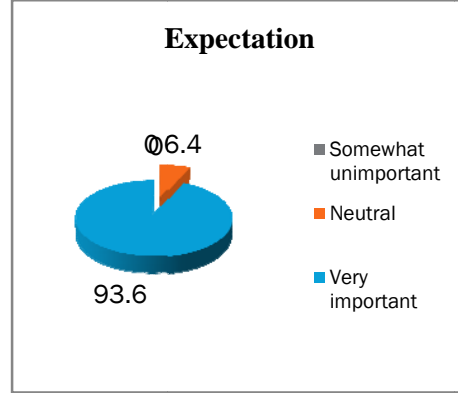
மேலுள்ள இரு அட்டவணைகளையும் வைத்துப்பார்க்கும் போது இஸ்லாமிய வங்கிப்பிரிவு மற்றும் நிதிப்பிரிவானது இஸ்லாமிய கொள்கைகள் சட்டங்களுக்கு உட்பட்டிருக்க வேண்டும் என்பது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பு 19.2% ஆன வாடிக்கையாளர்களிடம் ஓரளவு முக்கியமில்லை என்பதாகவும் 73.1% ஆனவர்களுக்கு மிக முக்கியமானதாகவும் காணப்படுகிறது. மேலும் அது தொடர்பில் 51.3% ஆனோர் நடுநிலையான எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலையும் 25.6% ஆனோர் மிகைத்திருப்தியினையும் வெளிப்படுத்தி உள்ளார்.

2. நிறுவனம் மீதான நம்பிக்கை

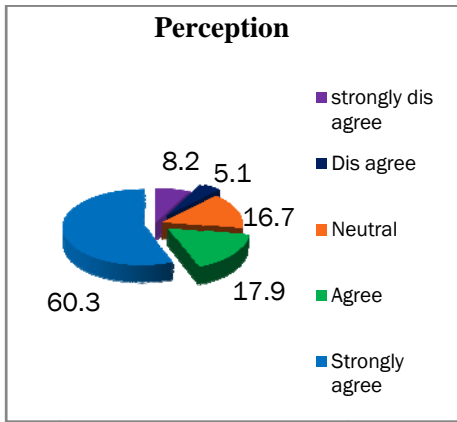
இவ்வாய்வு மாறியானது நிதிப்பிரிவின் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் மரியாதையாகவும் நட்புறவுடனும் நடந்து கொள்தல் வேண்டும் என்ற எண்ணக்கருவை மையமாக வைத்து ஆய்வுக்குட்படுத்தப்பட்டுள்ளது.



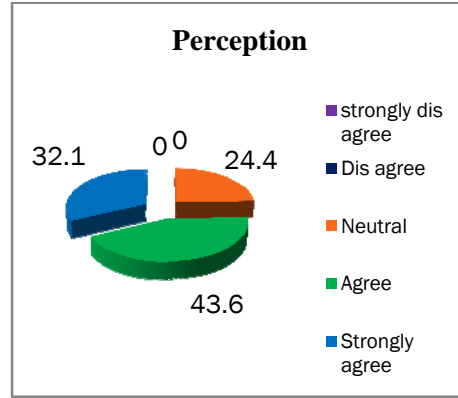
வரைபட:3 நிறுவனம் மீதான நம்பிக்கையின் எதிர்பார்ப்பு



வரைபட:5 நிதிப்பிரிவின் நம்பகத்தன்மையின் எதிர்பார்ப்பு



வரைபட:4 நிறுவனம் மீதான நம்பிக்கையின் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலை



வரைபட:6 நிதிப்பிரிவின் நம்பகத்தன்மையின் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலை

நிதிப்பிரிவின் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் மரியாதையாகவும் நட்புறவுடனும் நடந்து கொள்வது அவசியம் என்பது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பில் 89.7% ஆனோர் மிக முக்கியம் எனவும் 10.3% ஆனோர் ஓரளவு முக்கியமில்லை எனவும் கருதுகின்றனர். அதேவேளை அது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலை 60.3% ஆனோர் மிகைத்திருப்தியினையும் 8.2% ஆனோர் மிகவும் திருப்தியின்மையையும் 16.7% ஆனோர் நடுநிலையினையும் கொண்டுள்ளனர்.

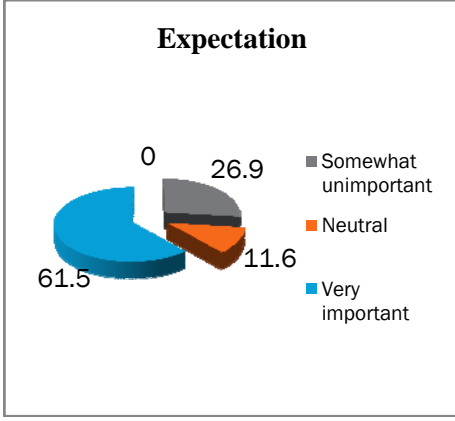
3. நிதிப் பிரிவின் நம்பகத் தன்மை

இவ்வாய்வு மாறியானது வங்கிப்பிரிவினது வாடிக்கையாளரின் பரிமாற்று நடவடிக்கைகள் தொடர்பான இரகசியத்தினை பாதுகாப்பாகப் பேணல் வேண்டும் என்ற எண்ணக்கருவை மையமாக வைத்து ஆய்வுக் உட்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

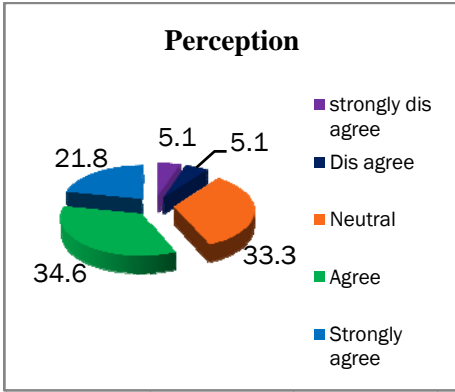
வங்கிப்பிரிவினது பரிமாற்று நடவடிக்கைகளை பாதுகாப்பாகப் பேணல் வேண்டும் என்பது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பில் 93.6% ஆனோர் மிகமுக்கியம் எனவும் அது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலையில் 43.6% ஆனோர் திருப்தி நிலையினையும் 32.1% ஆனோர் மிகைத் திருப்தியினையும் கொண்டுள்ளனர்.

4. பொறுப்பளிக்கும் தன்மை

இவ்வாய்வு மாறியானது இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகள் வாடிக்கையாளர்களது தேவைகளை குறைந்த நேரத்தில் தரமானதாக நிறைவு செய்ய துணைபுரிய வேண்டும். அதாவது கருமபீட்ச சேவைகள் விரைவானதாகவும் வினைத்திறன்மிக்கதாகவும் காணப்படல் வேண்டும் என்ற எண்ணக்கருவை மையமாக வைத்து ஆய்வுக்கு உட்படுத்தப்பட்டுள்ளது.



வரைபடி 7 பொறுப்பாளிக்கும் தன்மையின் எதிர்பார்ப்பு



வரைபடி 8 பொறுப்பாளிக்கும் தன்மையின் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலை

கருமபீடச் சேவைகள் விரைவானதாகவும் வினைத்திறன் மிக்கதாகவும் காணப்படல் வேண்டும் என்பது தொடர்பிலான எதிர்பார்ப்பில் 61.5% ஆனோர் மிக முக்கியமில்லை எனவும் 26.9% ஆனோர் ஓரளவு முக்கியம் எனவும் கருதுகின்றனர். அதேவேளை அது தொடர்பிலான எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலையில் 33.3%ஆனோர் நடுநிலையினையும் 34.6% ஆனோர் திருப்தியினையும் 21.8% ஆனோர் மிகைத் திருப்தியினையும் கொண்டுள்ளனர்.

முடிவுரை

மேற்படி தரவுகள் பகுப்பாய்வுக்கமைய நோக்கும் போது இஸ்லாமிய கொள்கைகள் சட்டங்களுக்கு உட்பட்டிருக்க வேண்டும் என்பது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பு 73.1% மிக முக்கியமானதாகக் காணப்பட இ மேலும் அது தொடர்பிலான நடுநிலையான புரிதல் 51.3% ஆகவும் காணப்படுகின்றது. இந்த அடிப்படையில் நோக்கும் போது வாடிக்கையாளர்களது சேவை தொடர்பான எதிர்பார்ப்புக்கும் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலைக்கும் பாரிய இடைவெளி காணப்படுகின்றது.

நிதிப் பிரிவின் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர் களுடன் மரியாதையாகவும் சிறந்த உறவுடனும் நடந்து கொள்வது அவசியம் என்பது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பில் 89.7% ஆன மிக முக்கியமான எதிர்பார்ப்பினையும் அது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலையில் 60.3% ஆனோர் மிகைத்திருப்தி நிலையும் கொண்டுள்ளனர். இதுவும் வாடிக்கையாளர்களது சேவை தொடர்பான எதிர்பார்ப்புக்கும் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலைக்கும் இடையில் பாரிய இடைவெளியைக் காட்டுகிறது.

இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவானது பரிமாற்று நடவடிக்கைகளைப் பாதுகாப்பாகப் பேணல் வேண்டும் என்பது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பில் 93.6% ஆனோர் மிகமுக்கியமான எதிர்பார்ப்புடனும் அது தொடர்பான எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலையில் 43.6% ஆனோர் திருப்தி நிலையும் கொண்டுள்ளனர். இதுவும் வாடிக்கையாளர்களது சேவை தொடர்பான எதிர்பார்ப்புக்கும் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலைக்கும் இடையில் பாரிய இடைவெளியைக் காட்டுகிறது.

கருமபீடச் சேவைகள் விரைவானதாகவும் வினைத்திறன் மிக்கதாகவும் காணப்படல் வேண்டும் என்பது தொடர்பிலான எதிர்பார்ப்பில் 61.5% ஆனோர் மிக முக்கியம் எனவும் அது தொடர்பிலான எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலையில் 33.3% ஆனோர் நடுநிலையினையும் 34.6% ஆனோர் திருப்தியினையும் கொண்டிருக்கின்றமை வாடிக்கையாளர்களது சேவை தொடர்பான எதிர்பார்ப்புக்கும் எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்தி நிலைக்கும் இடையில் பாரிய இடைவெளி காணப்படுவதனைக் காட்டுகின்றது மரபுத்தியான வங்கிகளின் இஸ்லாமிய வங்கிப் பிரிவுகளின் சேவைத் தரம் தொடர்பிலான வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்களுக்கும் அவர்களது எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலைக்கும் இடையில் குறிப்பிட்ட இடைவெளியானது மறைப் பெறுமானத்தில் காணப்படுகின்றது என்பது நிரூபிக்கப்படுகின்றது. இவ்வாறு மறைப் பெறுமானத்தில் காணப்படுகின்றமையானது அந்நிறுவனங்கள் இன்னும் சேவைத்தரம் தொடர்பான முழுமையான ஓர் அடைவினை எய்தவில்லை என்பதனை எடுத்துக் காட்டுகின்றது. மேலும் இஸ்லாமிய வங்கிப் பிரிவுகள் அவர்களது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் சேவைத் தரத்தினை அதிகரிக்கும் நோக்கில் பல்வேறுபட்ட தந்திரோபாயங்களையும் வியூகங்களையும் அமுல்படுத்த வேண்டும். மேலும் சேவைத்தரம் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்பு அவர்களது எதிர்பார்ப்புக்களின் திருப்தி நிலையை விட குறைந்த மட்டத்தில் காணப்படுகின்றது.

அத்துடன் அவற்றுக் கிடையிலான சேவைத் தரத்தின் எதிர்கணியப் பெறுமானமானது திருப்தியற்ற நிலையில் உள்ளதை எடுத்துக்காட்டுகின்றது. எனவே இஸ்லாமிய நிதிப்பிரிவுகள் மற்றும் வங்கிப்பிரிவுகளின் சேவைத்தரம் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களது எதிர்பார்ப்புக்களுக்கும் அவர்களது எதிர்பார்ப்பின் பூர்த்திநிலைக்கும் இடையிலான வேறுபாட்டினை ஏற்படுத்துவதற்கான காரணிகளைக் கண்டறிய காலத்துக்குக் காலம் ஆய்வுகளை மேற்கொண்டு அவற்றினை மேம்படுத்துவதற்கான நடவடிக்கைகளை இவ் வங்கிப்பிரிவுகள் மேற்கொள்ள வேண்டும்.

உசாத்துணைகள்

1. Abed Abedniya, Majid Nokhbeh Zaeim, (2011), "Measuring the perceive service Quality in the Islamic Banking System in Malaysia", International Journal of Business and Social Science, Vol. 2, No. 13, Special Issue - July 2011.
2. Ali Joma Khafafa and Zurina Shafii, (2013), "Customer Satisfaction and Islamic Banking Awareness in the Islamic Banking Window System in Libya", IDOSI Publications.
3. Ali Joma Khafafa and Zurina Shafii, (2013), "Measuring the Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in Islamic Bank Windows in Libya Based on Structural Equation Modelling (SEM)", Universiti Sains Islam Malaysia, Malaysia.
4. Daing Maruak Sadek, Azyyati Anuar, Noor Saliza Zainal, Ahmad Rozaini Ali Hassan, Nazni Noordin, "A Comparative Study on Service Quality in Bank Islam (BIMB): Sungai Petani, Kedah, International Review of Business and Social Sciences, Vol. 1, No. 7
5. Izah Mohd Tahir Nor Mazlina Abu Bakar and Wan Zulqurnain Wan Ismail, "Customer Expectations and Perceptions of Service Quality in Islamic Banking: Evidence from Malaysia", Journal of Islamic Economics.
6. Mohd-Sharriff, Ros, Aniza and Binti, (2013), "Service Quality in Islamic and Conventional Banks in Malaysia: An Explorative and Comparative Analysis", Durham University.
7. Norafifah Ahmad and Sudin Haron, (2000), "Corporate Customer Perceptions of Islamic Banking Products and Services", Center for Middle Eastern Studies, Harvard University.
8. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. (1985), "A conceptual model of SQ and its implications for future research," Journal of Marketing, Vol. 49.
9. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. (1988) "servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". Journal of Retailing Vol.64.
10. Parasuraman. A., Berry L. and Zeithmal V., (1991), "Perceived Service Quality as a Customer-based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model". Human Resource M