



සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති උපාධි පාඨමාලාව

MScSM08 - පර්යේෂණ නිබන්ධනය

සේවා ගුණත්වය හා ගනුදෙනුකාර තෘප්තිය
අතර ඇති සම්බන්ධතාවය පිළිබඳව
අධ්‍යයනයක් ශ්‍රී ලංකාවේ **ABC** පොදුගලික
රෝහල ඇසුරින්

නම : කේ. පී. ජේ.පී. කේ.රත්නායක

විභාග අංකය : **MSM/S/361**

මානව සම්පත් අතිවර්ධන ආයතනය
කොළඹ විශ්ව විද්‍යාලය

විධායක සාරාංශය

මූහාම ව්‍යාපාරික කටයුත්තකදී ලාභය උපරිම කර ගැනීමේ වේගනාව ප්‍රමුඛත්වය ගනී. ලාභ උපරිම කර ගැනීමට නම් එම ව්‍යාපාරය සමග ගනුදෙනු කිරීමට පිරිසක් සිටිය යුතුය. ගනුදෙනුකිරීමට පිරිසක් සිටියද එය ප්‍රමාණවත් නොවන අතර අළුතින් ගනුදෙනුකරුවන් තව තවත් අද්දවා ගත යුතුයේම දැනට ව්‍යාපාරය වේග ආකාරීභාවය වී ඇති පිරිස් රදවා තබා ගැනීමටද කටයුතු කළයුතුය.

මේ අනුව බලන කල ව්‍යාපාරික කටයුත්තක් ලාභ ලැබීමේ වේගනාවෙන් සිදු කිරීම ලෙහෙසි පහසු කාර්යයක් නොවන්නේ එම ව්‍යාපාරයේ එම රටේ ඇති එකම ඒකාධිකාර ව්‍යාපාරය නොවන බැවිනි. මක් නිසාද යත් සෑම ව්‍යාපාරයකටම ඒහා සාමාන්‍යකම් ඇති බොහෝ තරඟ කරුවන් පිරිසක් සිටීමයි.

මෙම කටයුතු වලින් යම් තරමක හෝ සහනයක් ලබා ගැනීමට විවිධ වෙළඳ උපක්‍රම යෙදවූද පැමිණෙන ගනුදෙනු කරුවා තෘප්තිමත් නොවෙතම් කිසිදු එම ව්‍යාපාරය සමග රැඳී නොසිටිනවා පමණක් නොව ඔහු දන්නා අදහන අයද එම ව්‍යාපාරයෙන් විකර්ෂනය කිරීම සඳහා කටයුතු සලසනු ඇත. එසේ වන්නේ කටවචනයෙන් තෘප්තියේ ඇති පහත් බව ප්‍රකාශ කිරීම මගින් වුවද එම ව්‍යාපාරය හැරයන පිරිස් සුළු පටු නොවීමයි.

මේ අනුව බලන කල මෙම ගැටළුවට යම් කාලයකදී යොදන පිළියම් ඉතා සුළු කාලයකදී වෙනස් වීමට ලක් වී මෙය අර්බුදයක් බවට පත්වන්නේ ගනුදෙනුකරුවාගේ සිතූම් පැතුම් සහ ආශාවන් ඉතා ඉක්මනින් වෙනස් වන බැවිනි.

ඔහු ද ප්‍රචාරණය වැනි කටයුතු වලදී ඊට හසුව පාවෙන තත්වයට පත්වීම මත ඔහුගේ සිතූම් පැතුම් ආශාවන් ආකල්ප ආදිය මොහොතින් මොහොත වෙනස් වේ. එසේම නව තාක්ෂණය මගින් ලබාදෙන තොරතුරු මතද මෙම වෙනස්වීම බලපැවැත්වෙන අතර නව තාක්ෂණයේ දියුනුව මත දිනෙන් දින නව උපකරණ හා ක්‍රමවේද ප්‍රතිකර්ම වීදී ඖෂධ වර්ග වෙළඳ පොලට පැමිණීම මතද ගනුදෙනුකරුවා අන්ද මන්ද වන තත්වයක් මත ව්‍යාපාරයටද එවැනිම තත්වයකට පත් වේ.

මෙම සෑම ක්‍රියාකාරකමක්ම පිළිබඳව බැලීමේදී කුමන තත්වයක් තිබුනද ගනුදෙනුකරුවා නිරන්තරයෙන් සේවාවක ගුණාත්මකභාවය පිළිබඳ විශේෂයෙන්ම සැලකිලිමත් වේ.

ඒ අනුව ගනුදෙනුකාර තෘප්තිය උපරිමය ලැබෙන්නේ සේවා ගුණවය මතද යන්න පිළිබඳ විවිධ පර්යේෂණ සිදුකර මේ සඳහා විවිධ ආකෘති උපයෝගී කරගන්නා අතර

මෙම සිද්ධි අධ්‍යයනය සඳහා භාවිතා කර ඇත්තේ සේවා ගුණත්ව ආකෘතියයි. ඒ අනුව වර්ථමානයේ ශීතෘම රටක ජනතාවට අත්‍යාවශ්‍යය සේවාවක් වූ සෞඛ්‍යය සේවාවේ වඩාත් ආකර්ෂණය වූ පෞද්ගලික රෝහල් සේවාව පිළිබඳ සිද්ධි අධ්‍යයනයන්ට සිදු කිරීමට අදහස් කර අතර වර්තමානයේ මාතෘ හා ලමා සෞඛ්‍යය සඳහා ශ්‍රී ලංකාවේ ඇති එකම පෞද්ගලික රෝහල වන ABC පෞද්ගලික රෝහලේ ගනුදෙනුකරුවන් හට එහි සේවා ගුණත්වය ඔහුන්ගේ තෘප්තිය කෙරෙහි කෙසේ බලපාන්නේද යන්න පිළිබඳ සිද්ධි අධ්‍යයනය සිදු කරන ලදී.

ඒ සඳහා එම රෝහලේ නේවාසිකව ප්‍රතිකාර ලැබ පිටව යන ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් උදායන 06 සිට නවය සවස 05 දක්වා පිටවයන ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් සෑම දිනකම මුල් පස්දෙනා බැගින් දින 10 ක් තුළ 50 දෙනකුගේ නියැදියක් තෝරා ගනිමින් පරීක්ෂණ අරමුණු මුදුන් පමුණවා ගැනීමට ප්‍රාථමික දත්ත එක් රැස් කිරීම සිදු කළ අතර එහි මෙවලම ලෙස ප්‍රශ්නාවලියක් ලබාදෙන ලදී.

ලබාගත් දත්ත විශ්ලේෂනය කිරීම SPSS -16 පරිඝනක මෘදුකාංගය උපයෝගී කරගෙන සිදු කළ අතර ප්‍රශ්නාවලියහි අනුකූලතාවය අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව මගින් ලබාගන්නා ලදී. මධ්‍යස්ථය සම්මත අපගමනය කුටිකතාව හා වක්‍රිමය යොදාගනිමින් සේවා ගුණත්වය පාරිභෝගික තෘප්තිය කෙරෙහි ඇති කරන බලපෑම මට්ටම සොයා ගන්නා ලදී. බහුගුණ සහ සම්බන්ධතා ආකෘතිය භාවිතා කරමින් සේවා ගුණත්වය හා ගනුදෙනුකරු තෘප්තිය අතර සම්බන්ධතාව විමසා බලන ලදී. සේවා ගුණත්වයෙහි ඇති විචල්‍යයන්ගෙන් කුමන විචල්‍යයක් ගනුදෙනුකරු තෘප්තිය කෙරෙහි වැඩිපුර සම්බන්ධතාවයක් දක්වන්නේදැයි විශ්ලේෂනය කරනලදී.

පමහිඳි ප්‍රතිචාරාත්මක බව ශ්‍රී ලංකාවේ ABC පෞද්ගලික රෝහලේ තෘප්තිය කෙරෙහි වැඩිම බලපෑමක් සිදුකරන බව සොයා ගන්නා ලදී. එසේම ඒ ඒ සේවා ගුණාත්මක සාදකයන් ගනුදෙනුකරු තෘප්තිය කෙරෙහි දක්වන ධන සම්බන්ධතාවයේ ප්‍රමාණයන්ද සොයා ගන්නා ලද අතර ඒ අනුව අවසන් වශයෙන් නිගමනය ඊට අධාරව ශ්‍රී ලංකාවේ පෞද්ගලික රෝහල් වල ගුණාත්මක භාවය වැඩි කර පාරිභෝගික තෘප්තිය ඉහළ නැංවීමට යෝජනාද ඉදිරිපත් කරන ලදී.

කේ. පී.ජේ.පී.කේ. රත්නායක

පටුන

මාතෘකාව	පිටු අංකය
පරිශීලනය කිරීමේ අවසරය	i
ස්තූතිය	iv
විධායක සාරාංශය	v
පටුන	vii
වගු පටුන	x
රූප සටහන් පටුන	xi
ප්‍රස්ථාර පටුන	xii
පළමු පරිච්ඡේදය	
1.1 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	01
1.2 අධ්‍යයනයේ පසුබිම	01
1.3 අධ්‍යයනයේ ගැටළුව	02
1.4 අධ්‍යයනයේ අරමුණු	04
1.5 අධ්‍යයනයේ ප්‍රශ්න	04
1.6 අධ්‍යයනයේ වැදගත් කම	04
1.7 පරිච්ඡේද පෙළගැස්ම	05
දෙවන පරිච්ඡේදය	
2.1 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	07
2.2 සේවා අලෙවිකරණය සහ එහි ලක්ෂණයන්	07
2.2.1 සේවාවක් යනු කුමක්දැයි හැඳින්වීම	08

2.2.2	සේවා ගුණත්ව වර්ගීකරණය	12
2.2.3	සේවා අලෙවිකරණය යනු කුමක් ද ?	13
2.2.4	සේවා අලෙවිකරණ උපාය මාර්ග සහ ගුණාත්මක අගයන්	18
2.2.5	සේවා අලෙවිකරණයේ උපාය මාර්ග	21
2.3	සේවා ගුණත්වය	21
2.3.1	සේවා ගුණත්වය හැඳින්වීම	21
2.3.2	සේවා ගුණාත්මක ආකෘතියේ පරතරයන්	33
2.4	පාරිභෝගිකයා	35
2.4.1	පාරිභෝගික තෘප්තිය	36
2.4.2	පාරිභෝගික තෘප්තියේ නිර්වචනය	36
2.4.3	පාරිභෝගික තෘප්තිය හඳුනා ගැනීම	39
2.4.4	තෘප්තිය හා ගුණාත්මකභාවය	40
2.4.5	පාරිභෝගික තෘප්තියේ හා සේවා ගුණාත්මකභාවයේ වාසි	41
2.5	පාරිභෝගික අතෘප්තිය	41
2.5.1	පාරිභෝගික අතෘප්තිමත් භාවය මැන බලන සාදක	42
2.5.2	පාරිභෝගික රඳවා ගැනීමට තෘප්තිමත්භාවය උපකාරීවීම	42
2.5.3	පාරිභෝගිකයා තෘප්තිමත් කිරීම හා එහි අපේක්ෂාවන්	44
2.5.4	පාරිභෝගිකයින් තෘප්තිමත්ව තබා ගැනීම හා සේවාවේ ගුණාත්මක බව	45
2.5.5	පාරිභෝගික තෘප්තිමත් බව හා කට්ටවනය	46
2.5.6	පාරිභෝගික හැරයාම සඳහා තෘප්තියේ බලපෑම	46
2.5.7	පාරිභෝගිකයා තෘප්තිමත්ව ගැනීම හා සේවා ගුණාත්මක	

	භාවයේ වාසි	47
2.6	අපේක්ෂාවන්	47
2.7	පාරිභෝගික තෘප්තිය හඳුනා ගැනීම	48
2.8	සේවාවේ ගුණාත්මක බව වෙනස්වීම	48
2.9	සෞඛ්‍යය සේවාව තුළ සේවා ගුණාත්මක හා ගනුදෙනුකාර තෘප්තිය පිළිබඳ සිදුකර ඇති පර්යේෂණයන්	54
2.10	ශ්‍රී ලංකාවේ සෞඛ්‍යය සේවාවේ ඉතිහාසය සහ පෞද්ගලික සෞඛ්‍යය සේවා බිහිවීම හා ප්‍රගමනය	54
2.11	ශ්‍රී ලංකාවේ පෞද්ගලික රෝහල් පිළිබඳ පර්යේෂණ වාර්ථාවන	57
2.12	ABC රෝහල හැඳින්වීම	59

භූගෝලීය පරිච්ඡේදය

3.1	පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	61
3.2	අධ්‍යයනය සැලසුම් කිරීම	61
3.3	සංගහනය	61
3.4	නියඳිය	61
3.5	සංකල්පනාත්මක රාමුව	61
3.6	සංකල්පනාත්මක රාමුව රූප සටහන	62
3.7	මෙහෙයුම්කරණය	63
3.8	කල්පිත ගොඩනැගීම	65
3.9	පර්යේෂණයේ උපාය මාර්ග	65
3.10	දත්ත රැස් කිරීම	65
3.10.1	ප්‍රාථමික දත්ත රැස් කිරීම	65

3.11	ප්‍රශ්නාවලිය නිර්මාණය කිරීම	66
------	-----------------------------	----

3.12.2	දත්ත විශ්ලේෂණය	66
--------	----------------	----

ආකර්මක පරිච්ඡේදය

4.1	පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	67
-----	---------------------	----

4.2	නියදියේ පිට දත්ත විශ්ලේෂණය	67
-----	----------------------------	----

4.3	අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව	71
-----	-----------------------------	----

4.4	වස්තූත්මක සංඛ්‍යානය	71
-----	---------------------	----

4.5	පිට විද්‍යාත්මක සාදක වල බලපෑම හඳුනා ගැනීම	73
-----	---	----

පශ්චාත්ත පරිච්ඡේදය

5.1	පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	77
-----	---------------------	----

5.2	නිගමන	78
-----	-------	----

5.3	යෝජනා	80
-----	-------	----

ආශ්‍රිත ග්‍රන්ථ නාමාවලිය	81
--------------------------	----

ඇමුණුම

1.	ප්‍රාරම්භක සම්බන්ධතා ප්‍රශ්නාවලිය	86
----	-----------------------------------	----

2.	ප්‍රශ්නාවලියේ දෙවන කොටස	88
----	-------------------------	----

3.	ප්‍රශ්නාවලියේ තුන්වන කොටස	90
----	---------------------------	----

වගු පටුන

මාතෘකාව	පටුන
3.1 මෙහෙයුම් කරණය	63
4.1 අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව	71
4.2 විස්තරාත්මක සංඛ්‍යානය	71
4.3 ආකෘති සාරාංශය	72
4.4 Anova විශ්ලේෂණය	73
4.5 සාධකයන්ගේ පුද්ගලික බලපෑම විශ්ලේෂණය කිරීම	75
4.6 විචල්‍යතා විශ්ලේෂණය	76
4.7 Anova විශ්ලේෂණය	77

රූපසටහන් පටුන

මාතෘකාව	පටුන
2.1 සේවාවක ප්‍රධාන ලක්ෂණ හා ඒවා අතර ඇති අන්‍යෝන්‍යය සම්බන්ධතාව	11
2.2 අලෙවිකරණයේ සංඝටක	20
2.3 කාර්ය සාදක ප්‍රවේශ ආකෘතිය	24
2.4 කාර්ය සාදක ඇගයීමේ ආකෘතිය	25
3.1 සංකල්පනාත්මක රාමුව	62

ප්‍රස්ථාර පටුන

මාතෘකාව	පිටු අංකය
4.9.1 හියද්දියේ ග්‍රාමීය හා නාගරීය බව	68
4.9.2 හියද්දියේ වයස් ව්‍යුහය	69
4.9.3 හියද්දියේ අධ්‍යාපන මට්ටම	70
4.9.4 හියද්දියේ සෞඛ්‍යය මට්ටම	71