



සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති උපාධි පාඨමාලාව

MScSM - 08 පර්යේෂණ නිබන්ධනය

සේවා ගුණාත්මක තහවුරු කිරීමට කළමනාකරුවන්ගේ
කැපවීම බලපාන අයුරු ABC බැංකුවේ මධ්‍යම හා
පහළ කළමනාකරුවන්ගේ දැක්ම ඇසුරින්

නම : හයනා දිල්ලක්ෂි සමරතුංග

විභාග අංකය : MSM /S/363

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය

කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

සංක්ෂිප්තය

තරඟකාරී පරීක්ෂණයක් තුළ ව්‍යාපාරික කටයුතු වල නිරතවෙමින් තම අරමුණු සාක්ෂාත් කර ගැනීමට දරන උත්සාහයේදී පාරිභෝගිකයන් වෙත සේවා ගුණාත්මකයන් යුතු සේවාවක් ලබා දීම වර්තමානයේදී නිරන්තරම සාධකයක්ව ඇත. එබැවින් ABC බැංකුවේ වර්තමානයේ පවතින ගැටළුවක් වන අක්‍රිය ණය අනුපාතය ඉහළ යාම පදනම්ව ආයතනයේ සේවා ගුණාත්මක තහවුරු කිරීමට ඉහළ කළමනාකරුවන්ගේ කැපවීම මධ්‍යම හා පහළ මට්ටමේ කළමනාකරුවන්ගේ දැක්ම ඇසුරින් විශ්ලේෂණය කිරීම මෙම පර්යේෂණයේදී සිදු කරන ලදී.

ABC බැංකුවේ මධ්‍යම හා පහළ මට්ටමේ කළමනාකරුවන් 120 දෙනෙකුගෙන් යුතු නියැලියක් මෙම පර්යේෂණය සඳහා භාවිතා කරන ලද අතර, ඔවුන් වෙත ව්‍යුහගත ප්‍රශ්නාවලියක් ලබාදී එමගින් දත්ත එක් රැස් කරන ලදී. එම දත්ත SPSS මෘදුකාංගය භාවිතයෙන් විශ්ලේෂණය කරන ලදී.

මෙම පර්යේෂණයේ ප්‍රතිඵල පහත පරිදි සාරාංශගතව විස්තර කළ හැක.

පර්යේෂණයේ ප්‍රතිඵල අනුව කළමනාකරුවන්ගේ කැපවීමේ මට්ටම හා සේවා ගුණාත්මක පවතින මට්ටම විශ්ලේෂණය කිරීමේදී සේවා ගුණාත්මක තහවුරු කිරීම සඳහා ඉහළ කළමනාකරුවන්ගේ කැපවීම සම්බන්ධයෙන් මධ්‍යම හා පහළ කළමනාකරුවන් යාණාත්මක ප්‍රතිචාරයන් දක්වා ඇත. එසේ නමුත් මධ්‍යම හා පහළ කළමනාකරුවන් තමන් විසින් ආයතනයේ සේවා ගුණාත්මක පවත්වා ගැනීමට කටයුතු කිරීම සම්බන්ධයෙන් ධනාත්මක ප්‍රතිචාර දක්වා ඇත. තවද මෙම පර්යේෂණයේ දත්ත විශ්ලේෂණයේදී කළමනාකරුවන්ගේ කැපවීම හා සේවා ගුණාත්මක අතර සම්බන්ධතාවය කුමක්ද යන්න ද සැලකිල්ලට ගන්නා ලද අතර, එහිදී ලද ප්‍රතිඵලයන් අනුව පැහැදිලි වනුයේ සේවක පුහුණුව සමඟ ඉහළ සම්බන්ධතාවයක් පෙන්නුම් බවයි. තවද සේවකයන් වෙත අවශ්‍ය බලතල ලබාදීම සම්බන්ධයෙන් සහ ඔවුන් ආරක්ෂා කිරීම සම්බන්ධයෙන් ඉහළ කළමනාකාරීත්වය දක්වන කැපවීම පිළිබඳව සැහිල්ලට පත්වන තත්ත්වයක් දක්වා ඇත. නමුත් ප්‍රතිදාන සම්බන්ධයෙන් සලකා බැලීමේදී නිරීක්ෂණය වූයේ ඉහළ කළමනාකරුවන් ආයතනයේ සේවා ගුණාත්මක වැඩි කිරීම සම්බන්ධයෙන් මධ්‍යම හා පහළ කළමනාකරුවන් ඉටු කරන සේවාව ඇගයීමට ලක්කර ප්‍රතිදාන ලබාදීමට කටයුතු නොකරන තත්ත්වයකි. ඒ අනුව මෙම පර්යේෂණයන්හි සමස්ථ ප්‍රතිඵලය සලකා බැලීමේ දී තහවුරුවන්නේ සේවකයන් වෙත ලබාදෙන පුහුණුව සාප්පවම ආයතනයක කාර්ය සාධනයන් වැඩි කිරීමට ඉවහල් වන බවයි. එමෙන්ම වැඩි විවලතාවයක් සේවක පුහුණුවීම මගින් පෙන්නුම් කර ඇත.

ඒ අනුව ABC බැංකුවේ සේවා ගුණාත්මක තහවුරු කිරීම සඳහා සිදු කරන ලද මෙම පර්යේෂණයේදී අඛණ්ඩව පුහුණු වැඩසටහන් වල වැදගත්කම, සේවකයන් වෙත අවශ්‍ය බලතල ලබාදීම හා ප්‍රතිදාන ලබා දීමේදී සේවා ගුණාත්මක වැඩි කිරීම සම්බන්ධයෙන් මධ්‍යම හා පහළ කළමනාකරුවන් ඉටු කරන සේවාව ඇගයීමට ලක් විය යුතු බව අවධාරණය වී ඇත.

මූල පද

සේවා ගුණාත්මක

කළමනාකරණ කැපවීම

සේවක පුහුණුව

සේවක බලගන්වීම

සේවක ප්‍රතිදාන

පටුන

අපේක්ෂකයාගේ සහ සුපරීක්ෂකගේ ප්‍රකාශය	i
අපේක්ෂකයාගේ ප්‍රකාශය හා සුපරීක්ෂකගේ සහතිකය	ii
ස්තූතිය	iii
සංකෂිප්තය	iv
පටුන	vii
පරිච්ඡේදය 01 - හැඳින්වීම	
1.0 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	01
1.1 පර්යේෂණයේ පසුබිම	01
1.1.1 සේවා ගුණාත්මක	04
1.1.2 කළමනාකරණ කැපවීම	05
1.2 පර්යේෂණ ගැටළුව	06
1.3 පර්යේෂණයේ අරමුණ	09
1.4 පර්යේෂණයේ වැදගත්කම	10
1.4.1 කැමැත්ත ඇති කිරීමේ සාධකය	12
1.4.2 හැකියාව පිළිබඳ සාධකය	12
1.5 පර්යේෂණ ක්‍රමවේදය	14
1.6 පර්යේෂණයේ සීමා	15
පරිච්ඡේදය 02 - සාහිත්‍ය විමර්ශන	
2.0 පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම	16
2.1 සේවාවක් යනු කුමක්ද?	16
2.1.1 අස්පෘශ්‍යතාවය	16
2.1.2 අවිශේෂ්‍යතාවය	18
2.1.3 විෂමජාතියතාවය	18
2.1.4 නශ්‍යතාවය	18
2.2 බැංකු සේවාවක් යනු කුමක්ද?	20
2.3 ගුණාත්මක යනු කුමක්ද?	21
2.4 සේවා ගුණාත්මක	21
2.4.1 සේවා ගුණාත්මක මානක	23
2.5 සේවා ගුණාත්මක පිළිබඳ මූලිකාංග	26
2.5.1 ස්පෘශ්‍යතාවය	26
2.5.2 විශ්වාසනීයත්වය	27
2.5.3 ප්‍රතිචාරාත්මක බව	27
2.5.4 සහතික වීම	28
2.5.5 සහකම්පනය	28

2.6	සේවා පරතරය	29
2.6.1	සේවා පරතර ආකෘතිය	29
2.6.1.1	පැනුම පිළිබඳ පරතරය	31
2.6.1.2	සම්මතකරණය පිළිබඳ පරතරය	31
2.6.1.3	බෙදා හැරීමේ පරතරය	32
2.6.1.4	සන්නිවේදන පරතරය	32
2.6.1.5	සේවා තත්ත්ව පරතරය	32
2.6.2	Servqual ආකෘතිය	34
2.6.3	සේවා ගුණත්වය සම්බන්ධයෙන් ඉදිරිපත් කර ඇති පර්යේෂණ පත්‍රිකා	35
2.7	කළමනාකරණ කැපවීම	38
2.7.1	සේවක පුහුණුව	40
2.7.1.1	පුහුණු වැඩසටහනකදී අවධානය යොමු විය යුතු කරුණු	41
2.7.1.2	පුහුණු කිරීමේ ක්‍රමවේද	42
2.7.1.3	පුහුණු වැඩ සටහනක කාර්ය සාධනය ඇගයීම	43
2.7.2	සේවක බල ගැන්වීම Employee Empowrment	45
2.7.2.1	ව්‍යුහාත්මක ප්‍රවේශය	46
2.7.2.2	මනෝ විද්‍යාත්මක ප්‍රවේශය	46
2.7.3	ප්‍රතිදාන	49
2.7.3.1	ප්‍රතිදාන වර්ග	47
2.7.3.2	ප්‍රතිදාන සම්බන්ධයෙන් බිහිවී ඇති න්‍යාය හා ආකෘති	49
පරිච්ඡේදය 03 - පර්යේෂණ ක්‍රමවේදය		
3.0	පරිච්ඡේදය හැඳින්වීම.	53
3.1	ආයතනය පිළිබඳ හැඳින්වීම.	53
3.2	පර්යේෂණයේ ජනගහනය	59
3.3	නියැදියේ ප්‍රමාණය (Sample Size)	60
3.4	පර්යේෂණ දත්ත	61
3.4.1	ද්විතියික දත්ත	61
3.4.2	ප්‍රාථමික දත්ත	62
3.4.3	ප්‍රාථමික දත්ත රැස් කිරීමේ උපකරණ	62

වග්ග නාමාවලිය

වග්ග අංක 1:1	බැංකු අංශයේ වත්කම් හා වගකීම් සංයුතිය	02
වග්ග අංක 2:1	සේවාවන් හා භාණ්ඩයන් අතර පවතින විෂමතාවයන්	19
වග්ග අංක 2:2	පර්යේෂණ නිගමන	36
වග්ග අංක 2:3	පුනුක් කිරීමේ ක්‍රමවේද	43
වග්ග අංක 3:1	ප්‍රශ්නාවලිය පිළිබඳ තොරතුරු	63
වග්ග අංක 4:1	අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව	67
වග්ග අංක 4:2	නියැදියේ ව්‍යාප්තිය ස්ත්‍රී පුර්ෂ භාවය අනුව	68
වග්ග අංක 4:3	නියැදියේ ව්‍යාප්තිය සේවා කාලය අනුව	69
වග්ග අංක 4:4	නියැදියේ ව්‍යාප්තිය වාර්තමාන ශ්‍රේණිය අනුව	70
වග්ග අංක 4:5	නියැදියේ ව්‍යාප්තිය අධ්‍යාපන සුදුසුකම් අනුව	72
වග්ග අංක 4:6	නියැදියේ ව්‍යාප්තිය කළමනාකරුවන්ගේ වයස අනුව	73
වග්ග අංක 4: 7	විස්තරාත්මක සංඛ්‍යාතය	74
වග්ග අංක 4: 8	කළමනාකරුවන්ගේ කැපවීම සහ සේවා ගුණත්වය අතර සම්බන්ධතාවය	76
වග්ග අංක 4: 9	ආකෘති සාරාංශය	77
වග්ග අංක 4:10	ප්‍රතිපායන විචල්‍යතා විශ්ලේෂණය	77
වග්ග අංක 4:11	පෞද්ගලික බීටා අගයන්	78
වග්ග අංක 4:12	විචල්‍යතා විශ්ලේෂණ ප්‍රතිඵල	80
වග්ග අංක 4:13	කළමනාකරුවන්ගේ වර්තමාන ශ්‍රේණියේ බලපෑම	80
වග්ග අංක 4:14	බහුගුණ සංසන්දන ප්‍රතිඵල	81
වග්ග අංක 4:15	ශ්‍රේණිය අනුව විස්තරාත්මක සංඛ්‍යාතය	82