සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති උපාධි පාඨමාලාව

MScSM 08 - පර්යේෂණ නිබන්ධනය

සේවා පරිසරය සේවා ගුණත්වය කෙරෙහි සිදුකරනු

ලබන බලපෑම XYZ ඇඟළුම් කර්මාන්තශාලාව ඇසුරින්

අධ්‍යයනය කිරීම

නම : කේ.ආර්.ජේ. ප්‍රනාන්දු

විභාග අංකය : MSM / S/ 324

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය

කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

විධායක සාරාංශය

XYZ ඇඟළුම් ආයතනයේ සේවා පරිසරය සේවක රැකියා සේවා ගුණත්වය කෙරෙහි සිදුකරන බලපෑම අධ්‍යයනය කිරීම සඳහා පර්යේෂකයා නිගාමී තර්කන ක්‍රමය යටතේ පර්යේෂනය සැලසුම්කර සාහිත්‍ය විමර්ශනයෙන් පසු අධ්‍යයනයේ අරමුණුවලට ගැළපෙන පරිදි සංකල්පනාත්මක රාමුව ගොඩනඟා ඒ අනුව යමින් කල්පිත ගොඩනඟාගන්නා ලදී. අධ්‍යයනයේ ප්‍රාථමික දත්ත රැස්කිරීම සමීක්ෂණයක් ලෙස සිදුකරන ලදී. මෙහිදී ප්‍රශ්නාවලියක් භාවිතා කරමින් රැස්කරගනු ලැබූ තොරතුරු SA 16.0 පරිගණක පද්ධතිය හරහා සංඛ්‍යා ශිල්ප ක්‍රමයක් භාවිතා කරමන් පහත නිගමනය හා යෝජනා කකර එළඹිනි. XYZ ආයතනයේ සේවා ගුණත්වය කෙරෙහි කළමනාකාරිත්වය අධීක්ෂණය සම සේවකයින් න සාදක බලපෑම කරනු ලැබේ. සේවා ගුණත්වය කෙරෙහි රැකියා පරිසසරය, අධීක්ෂණය, සම සේවකයින්, වැටුප් හා දීමනා, කළමනාකරණය අධීක්ෂණය, සම සේවකයින්, වැඩ පරිසරය, ගෙවීම්, යන සාධක සේවා ගුණත්වය කෙරෙහි පුද්ගලිකව බලපෑමක් සිදුකරයි. සේවා ගුණත්වය වර්ධනයය කිරීමේදී රැකියා පරිසරය හා වැටුප් දීමනා කෙරෙහි අවධානය යොමුකළ යුතු වේ. ගෙවීම් පිළිබඳව සේවකයන්ගේ මධ්‍යයනය අඩුවීම කෙරෙහි වැටුප, බෝනස් හා පැමිණීමේ දීමනා බලපා ඇති නිසා මෙවා වර්ධනය කළ යුතු වේ. වැඩ පරිසරය යන සාදක කෙරෙහි අවධානය යොමු කිරීමේදී බිම් සැකැස්ම, ආලෝකය, වාතාශ්‍රය, සනීපාරක්ෂක පහසුකම් පිළිබඳව කළමනාකාරිත්වයේ අවධානය යොමුකර වර්ධනය කළ යුතුවේ. සේවා ගුණත්වය කෙරෙහි අධීක්ෂණය, රැකියා පරිසරය, රැකියා තෘප්තිය ඒකාබද්ධ වන පුද්ගලිකව බලපෑම් කරනු ලැබේ. මෙ නිසා ඉහළ අවධානයක් මෙම සාදක 5 කෙරෙහි කළමනාකාරිත්වය යොමු කළ යුතු වේ. මෙහිදි අධීක්ෂකයින් විසින් සේවා ගුණත්වය මත කාර්යක්‍ෂමතාවය මැනීම හා අධීක්ෂකයින්ගේ මඟ පෙන්වීම වර්ධනය කිරීම සිදු කිරීම මඟින් සේවා ගුණත්වය වර්ධනය කළ හැකි අතර අධීක්ෂණය, රැකියා තෘප්තිය, වැඩ පරිසරය, අධීක්ෂණය, සම සේවකයින් යන සාදක ඒකාබද්ධව බලපෑමක් හා ධන සහසම්බන්ධතාවයක් පෙන්නුම් කරනු ලබන නිසා මෙම සාධක කෙරෙහි අවධානය යොමුකර ජුකි මැෂින් ක්‍රියාකරවන්නන්ගේ සේවා ගුණත්වය වර්ධනය කළ හැකි වේ. ජුකි මැෂින් ක්‍රියාකරවන්නන්ගේ සේවා ගුණත්වයට දක්වන කැපවීම, නිර්මාණශීලි

බව, දෝෂ අවම කිරීම අනෙකුත් සේවකයන්ගේ සේවා ගුණත්වය කෙරෙහිද බලපෑම් කරනු ලබන නිසා මෙම සම සේවකයන්ගේ දෝෂ අවම කිරීමට, සේවා ගුණත්වය පවත්වාගෙන යාමට කළමනාකාරිත්වවය ඔවුන්ව දිරිමත් කළ යුතු වේ. සේවා ගුණත්වය පවත්වාගෙන යාමට කළමනාකාරිත්වය ඔවුන්ව දිරිමත් කළ යුතු වේ. සේවා ගුණත්වය පවත්වාගෙන යාම සඳහා කළමනාකාරිත්වයේ කැපවීම, පෙළඹවීම හා කළමනාකාරිත්වයේ මනා මඟ පෙන්වීම වර්ධනය කළ යුතු වේ. මේ සඳහා අවශ්‍ය පුහුණුව හා සංවර්ධන වැඩසටහන් ආකල්ප වෙනස් කිරීම ආදිය කළ යුතු වේ.

පටුන

පිටුව

පළමු පරිච්ඡේදය - හැඳින්වීම

1.1	හැඳින්වීම	1
1.2	පර්යේෂණ පසුබිම	1
1.3	පර්යේෂණ ගැටළුව	3
1.5	පර්යේෂණ අරමුණු	4
1.6	පර්යේෂණ ප්‍රශ්න	4
1.7	පර්යේෂණයේ වැදගත්කම	5
1.8	පරිච්ඡේද පෙළගැස්ම	6

දෙවන පරිච්ඡේදය - සාහිත්‍ය විමර්ශණය

2.1	හැඳින්වීම	8
2.2	සේවා පරිසරය	8
2.3	රැකියා තෘප්තිය	10
2.4	රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි	12
2.5	රැකියා තෘප්තිය හා සේවා පරිසරය	15
2.6	සේවා ගුණත්වය	18
2.7	වර්තමානයේ	19
2.7.1.	පූර්ණ ගුණත්ව කළමනාකරණය (TQM)	19
2.7.2	Servqual ආකෘති	22
2.7.3	RSQS ආකෘතිය	23
2.8	රැකියා තෘප්තිය හා සේවා ගුණත්වය	24

තුන්වන පරිච්ඡේදය - පර්යේෂණ ක්‍රමවේදය

3.1	හැඳින්වීම	26
3.2	අධ්‍යයනය සැලසුම් කිරීම	26
3.3	සංග්‍රහණය	26
3.4	නියදිය	26
3.5	සංකල්පනාත්මක රාමුව	27
3.6	මෙහෙයුම්කරණය	28
3.7	කල්පිත ගොඩනැඟීම	29
3.8	XYZ ඇගළුම් ආයතනය පිළිබඳ හැඳින්වීමක්	29
3.9	දත්ත රැස්කිරීම	31
3.9.1	ප්‍රාථමික දත්ත රැස්කිරීම	31
3.9.2	ද්විතියික දත්ත රැස්කිරීම	35
3.10	දත්ත විශ්ලේෂණය	35

හතරවන පරිච්ඡේදය - දත්ත විශ්ලේෂණය කිරීම හා ඉදිරිපත් කිරීම

4.1	හැඳින්වීම	36
4.2	ජීව දත්ත විශ්ලේෂණය	36
4.3	අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්ෂාව	40
4.4	XYZ ඇගළුම් ආයතනයේ සේවා පරිසරය කුමන සාදක සේවා ගුණත්වය කෙරෙහි බලපායිද යන්න හඳුනාගැනීම	41
4.6	XYZ ඇගළුම් ආයතනයේ සේවා පරිසරය සේවා ගුණත්වයට සිදුකරන බලපෑම හඳුනා ගැනීම.	44
4.7	ආකෘතියේ දෝෂ පරීක්ෂා කිරීම.	47

පස්වන පරිච්ඡේදය- නිගමන හා යෝජනා

5.1	හැඳින්වීම	48
5.2	නිගමන	48
5.3	යෝජනා	50

ආශ්‍රිත ග්‍රන්ථ නාමාවලිය **51**

ඇමුණුම් - ප්‍රශ්නාවලිය **59**

වගු නාමාවලිය

			පිටුව
3.1	වගුව	- මෙහෙයුම්කරණය	28
3.2	වගුව	- ප්‍රශ්නාවලියට අදාල මෙහෙයුම්කරණය	32
4.1	වගුව	- නියදියේ ස්ත්‍රී පුරුෂභාවය	36
4.2	වගුව	- නියදියේ අධ්‍යාපන විශ්ලේෂණය	37
4.3	වගුව	- නියදියේ ආදායම් විශ්ලේෂණය	38
4.4	වගුව	- නියදියේ විවාහක අවිවාහකභාවය	39
4.5	වගුව	- අභ්‍යන්තර අනුකූලතා පරීක්‍ෂාව	40
4.6	වගුව	- විස්තරාත්මක සංඛ්‍යාතය	41
4.7	වගුව	- සහසම්බන්ධතා විශ්ලේෂණය	43
4.8	වගුව	- ආකෘති සාරාංශය	45
4.9	වගුව	- ප්‍රතිපායන ආනෝවා විශ්ලේෂණය	45
4.10	වගුව	- විචල්‍යයන්ගේ පුද්ගලික බලපෑම	46

ප්‍රස්තාර නාමාවලිය

			පිටුව
4.1	ප්‍රස්තාරය	- නියදියේ ස්ත්‍රී පුරුෂභාවය	37
4.2	ප්‍රස්තාරය	- නියදියේ අධ්‍යාපන විශ්ලේෂණය	38
4.3	ප්‍රස්තාරය	- නියදියේ ආදායම් විශ්ලේෂණය	39
4.4	ප්‍රස්තාරය	- නියදියේ විවාහක අවිවාහකභාවය	40
4.5	ප්‍රස්තාරය	- දෝෂ පරීක්ෂා කිරීම	47

රූප සටහන් නාමාවලිය

			පිටුව
2.1	රූප සටහන	- පූර්ණ ගුණත්ව කළමනාකරණය	22