

**A STUDY ON SERVICE QUALITY OF INTERNET  
CAFES IN MANMUNAI NORTH DIVISIONAL  
SECRETARIAT OF BATTICALOA**

**1345**

**SHANMUGANATHAN MAYURAN**

**Regd No:- EU/ES/05/MS/2/18**

**Index No:- EX/MS/858**

**A Project Report Submitted to the Faculty of Commerce and  
Management, Eastern University, Sri Lanka as a partial fulfillment  
of the requirements of the Bachelor of Business Administration  
(External) Degree Programme.**



FCV1345



Project Report  
Library - EUSL

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT  
EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA**

## ஆய்வுச் சுருக்கம்

இவ்வாய்வானது மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தின் மன்றமுனை வடக்கு பிரதேச செயலகம் பிரிவில் உள்ள, தனிநபர் இணையச் சேவை நிலையங்களின் சேவைத் தரத்தினை அளவிட்டு செய்வதை நோக்காகக் கொண்டுள்ளது. இந்நோக்கத்தினை அடையும் பொருட்டு, குறித்த பிரதேசத்தில் உள்ள இணையச் சேவை நிலையங்களில் இருந்து சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளும் இருநூறு வாடிக்கையாளர்கள் மத்தியில், அளவாய்வு (Survey) என்றும் ஆய்வுத் தந்திரோபாயத்தின் அடிப்படையில், வினாக்கொத்து மூலமான தரவு சேகரிப்பு முறையின் ஊடாக தரவுகள் திரட்டப்பட்டு, விபரணப் யுள்ளிவியரவியல் பகுப்பாய்வு முறையை உபயோகித்து தரவும் பகுப்பாய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது.

இணையச் சேவை நிலையங்களின் சேவைத் தரத்தினை அளவிட்டு செய்வதில், இந்த ஆய்வானது பிரதானமாக ஐந்து மாறிகளை பயன்படுத்தியுள்ளது. அவையாவன: தெளிவாக தெரியக்கூடியதும் தோட்டு உரைக்கூடியதுமான தன்மை (Transparency), அக்கறைபுடனான பதிலளிப்புத்தன்மை (Responsiveness), உண்மைத்தன்மை (Reliability), உத்தவாதத்தன்மை (Assurance), உணர்வுகளை புரிந்துகொள்ளல் மற்றும் யகிர்ந்துகொள்ளல்தன்மை (Empathy) என்பனவாகும். இதில், முதல் மூன்று அளவிட்டு மாறிகளின் முடிவானது மத்திய நிலையிலும், இறுதி இரு அளவிட்டு மாறிகளின் முடிவானது உயர்ந்த நிலையிலும் காணப்படுகின்றது. இவ்விரு மாறிகளும் உள் ரீதியான திருப்தியை வாடிக்கையாளருக்கு அதிகம் கொடுத்துள்ளது என்பது தெரியவந்துள்ளது. பொதுவாக இங்கு வாடிக்கையாளர்கள் தமது தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கான பாதுகாப்பு, சேனகரியமான இடவசதி, தம் மீதான மரியாதை, அறவிடப்படும் கட்டணங்கள், சேவையை பெறக்கூடிய காலம் மற்றும் நேரம் தொடர்பில் அதிக அக்கறை கொண்டவர்களாக காணப்பட்டுள்ளனர்.

இவ்வாறான எதிர்பார்க்கைகளின் ஊடாக கிடைக்கப்பெற்ற ஒட்டுமொத்தப் பெறுபெறுகளின் அடிப்படையில், மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தின் மன்றமுனை வடக்குப் பிரதேச செயலகம் பிரிவில் உள்ள தனிநபர் இணையச் சேவை நிலையங்களின் சேவைத் தரமானது உயர்ந்த நிலையில் உள்ளது என்றும் முடிவினை மேற்கொள்ளக்கூடியதாக இருப்பதுடன், இந்நிலைமையினை மேலும் மேம்படுத்துவதற்கும், நிலைநிறுத்துவதற்கும் மேற்கொள்ளப்பட்ட வேண்டிய முன்மொழிவுகளையும் இவ்வாய்வு யரிந்துரை செய்துள்ளது.

ஆய்வாளர்.

# பொருளடக்கம்

பக்கம்

நன்றியுரை	v
ஆய்வுச்சுருக்கம்	vi
பொருளடக்கம்	viii
அட்டவணை விபரங்கள்	x
உருக்கள் விபரம்	x

## அத்தியாயம் 1. ஆய்வு அறிமுகம்

1.1. ஆய்வின் பின்னணி	1
1.2. ஆய்வுப் பிரச்சினை	3
1.3. ஆய்வு நோக்கம்	3
1.4. ஆய்வின் முக்கியத்துவம்	4
1.5. ஆய்வின் வரையறைகள்	4
1.6. அத்தியாயச் சுருக்கம்	4

## அத்தியாயம் 2. நூலாய்வு

2.1. அறிமுகம்	5
2.2. சேவை	5
2.3. சேவைத்தரம்	5
2.3.1. சேவைத் தரத்தின் முக்கியத்துவம்	6
2.3.2. சேவைத்தர இடைவெளி	7
2.4. சேவைத்தர அளவீடு	7
2.4.1. பயன்பாட்டு சாதனங்கள்	7
2.4.2. எதிர்பார்ப்புகள்	8
2.4.3. அறிவுபெற்ற தொழிலாளர்கள்	8
2.4.4. மறுமொழி	8
2.4.5. தேவைகள், விருப்பங்கள் நிறைவேற்றப்படல்	9
2.5. சேவைத்தர அளவீட்டுக் கருவி - SERVQUAL	10
2.6. தொடர்புடைய சேவையும் அதனுடைய போக்குகளும்	11
2.6.1. கையடக்கத் தொலையேசி	11
2.6.2. இணையம்	14
2.6.2.1. இணையம் யாவனையின் முக்கியத்துவம்	15
2.6.2.2. இணைய சேவை வழங்குதல்	19

2.7. தனிநபர் இணைய சேவை வழங்கும் நிசையம் (Internet cafe)	20
2.7.1. தனிநபர் இணைய சேவை நிசையத்தின் பண்பு	21
2.7.2. தனிநபர் இணைய சேவை நிசையம் மூலமான பயன்கள்	21
2.7.3. சேவை வழங்கும் நிசையத்தின் இயக்கம்	22
2.8. அத்தியாயச் சுருக்கம்	25

### அத்தியாயம் 3. எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்

3.1. அறிமுகம்	26
3.2. எண்ணக்கருவாக்கம்	27
3.2.1. தெளிவாக தெரியக்கூடியதும் தொட்டு உளரக்கூடியதுமான தன்மை	28
3.2.2. அக்கறையுடனான பதிலளிப்புத்தன்மை	28
3.2.3. நம்பகத்தன்மை	28
3.2.4. உத்தரவாதத்தன்மை	28
3.2.5. உளர்வுகளை யுரிந்துகொள்ளல் மற்றும் யகிர்ந்துகொள்ளல்தன்மை	28
3.3. நடைமுறையாக்கம்	29
3.4. அத்தியாயச் சுருக்கம்	30

### அத்தியாயம் 4. ஆய்வு முறைமை

4.1. அறிமுகம்	31
4.2. ஆய்வுப் பிரதேசம்	31
4.3. மாதிரிப் பரம்பலும் மாதிரி எடுப்பு முறையும்	31
4.4. தரவு சேகரிப்பு முறைகள்	32
4.5. தரவு மதிப்பீட்டு முறை	33
4.6. தரவுப் பகுப்பாய்வு முறைகள்	33
4.7. அத்தியாயச் சுருக்கம்	33

### அத்தியாயம் 5. தரவு பகுப்பாய்வும், முன்னவப்பும்

5.1. அறிமுகம்	34
5.2. தனிப்பட்ட தகவல்கள்	34
5.3. ஆய்வு தொடர்பான தகவல்கள்	35
5.3.1. தெளிவாக தெரியக்கூடியதும் தொட்டு உளரக்கூடியதுமான தன்மை	36
5.3.1.1. சாதனங்களது தயார்நிலை	36
5.3.1.2. சாதனங்கள் யுதுப்பிக்கப்படுதல்	37
5.3.1.3. ஊழியர்களது தயார்நிலை	38
5.3.1.4. சாதனத்தின் வேகம்	38

5.3.2. அக்கறையுடனான பதிலளிப்புத்தன்மை	39
5.3.2.1. உதவிபெறும் வகை	40
5.3.2.2. நெளிவுபடுத்தல்	40
5.3.2.3. ஒத்துழைப்பு வழங்குதல்	41
5.3.2.4. அக்கறை	42
5.3.3. நம்பகத்தன்மை	42
5.3.3.1. உறுதி வழங்கல்	43
5.3.3.2. சரியான சேவை	44
5.3.3.3. நம்பகத்தன்மை	44
5.3.3.4. நியாயத்தன்மை	45
5.3.4. உத்தரவாதத்தன்மை	46
5.3.4.1. திறமை, தகுதி	46
5.3.4.2. யாதுகாப்பு	47
5.3.4.3. மரியாதை	48
5.3.4.4. நம்பிக்கைத்தன்மை	48
5.3.5. உணர்வுகளை புரிந்துகொள்ளல் மற்றும் பகிர்ந்துகொள்ளுதன்மை	49
5.3.5.1. செயற்பாட்டுத்தன்மை	50
5.3.5.2. புரிந்துகொள்ளல்	50
5.3.5.3. விசேட கோரிக்கைகள் நிறைவேற்றம்	51
5.3.5.4. வசதியான, சௌகரியத்தன்மை	52
5.4. சேவைத்தரம் தொடர்பான மொத்தம் யதும்பாய்வு	52
5.5. அத்தியாயச் சுருக்கம்	53

#### அத்தியாயம் 6. கலந்துரையாடல்கள்

6.1. அறிமுகம்	54
6.2. என்னக்கரு மாறிகள் தொடர்பான கலந்துரையாடல்	54

#### அத்தியாயம் 7. முடிவுரையும், சிபார்சுகளும்

7.1. அறிமுகம்	57
7.2. ஆய்வின் முடிவுரை	57
7.3. சிபார்சுகள்	62

வினாக்கொத்து 66

உசாத்துணை நூல்கள் 68