

**STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICE PROVIDER'S  
SERVICE QUALITY OF NON-COMMUNICABLE DISEASES UNIT IN  
ERAVUR BASE HOSPITAL**



**MOHAMED MUSTHAFFA SITHY NALEERA**



FCM1507



Project Report  
Library - EUSL

**1507**

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

**2014**

## ஆய்வுச் சுருக்கம்

ஏறாவூர் ஆதார வைத்தியசாலையில் தொற்றாத நோய்களுக்குரிய சிகிச்சை வழங்குனர்களின் சேவை தரம் மீதான சேவை பெறுனர்களின் திருப்திநிலை

வைத்திய சேவையானது மனிதனது ஆரோக்கியத்துடன் தொடர்புடைய ஒரு சேவையாகும். அதே வேளை இன்றை கால கட்டத்தில் மனிதர்கள் எதிர்கொள்ளும் பாரிய பிரச்சினையாக இருப்பது இத் தொற்றா நோய்களாகும். உயிராயத்தை விளைவிக்கக் கூடிய இந்நோய்களுக்காக வைத்தியசாலைகளால் வழங்கப்படும் சேவையானது தரமானதாகவும் சேவை பெறுநரைத் திருப்திப்படுத்தக் கூடியதாகவும் இருத்தல் வேண்டும். ஆகையால் இவ்வாய்வானது தொற்றா நோய் சிகிச்சைப் பிரிவின் சேவை வழங்குனர்களது சேவைத் தரம் மீதான சேவை பெறுநர்களின் திருப்தி நிலையினை அளவிடுவதற்காக மேற்கொள்ளப்பட்டது.

இதற்கமைய ஆய்வுப் பிரச்சினையானது “ஏறாவூர் தொற்றா நோய் சிகிச்சைப்பிரிவில் சிகிச்சை வழங்குனர்களின் சேவைத் தரமானது சேவை பெறுனர்கள் திருப்தியை பெறும் வகையில் வழங்கப்படுகின்றதா” என்பதாகும். இதழம்படையில் சேவை பெறுனர்களின் திருப்திநிலையில் செல்வாக்குச் செலுத்தும் சேவைத் தரத்தின் பரிமாணங்களான தொட்டுரைக்கூடிய தன்மை(Tangibility), நம்பகத்தன்மை (Reliability), அறியுத்திறன் (Empathy), எதிர்குறிப்பு உரைத்துதல் (Responsiveness), நம்பிக்கை(Assurance) போன்ற காரணிகளின் அடிப்படையில் ஆய்வு மேற்கொள்ளப்படுகிறது. இவ்வொவ்வொரு பரிமாணமும் சேவை பெறுநர்களால் திருப்தியான முறையில் பெறப்பட்டதா என கண்டறிதல் ஆய்வின் நோக்கமாகும்.

ஏறாவூர் ஆதார வைத்தியசாலையில் தொற்றாத நோய்களுக்குரிய சிகிச்சைப் பிரிவில் அனைத்து வகையான தொற்றா நோய்களுக்கும் சிகிச்சைக்காக வருகை தரும் நோயாளர்களின் எண்ணிக்கையை அடிப்படையாகக் கொண்டு 100 சேவை பெறுநர்கள் எழுமாறாக வினாக்கொத்து வழங்கல் மூலமாக ஆய்விற்கு உட்படுத்தப்பட்டார்கள். இதனை கணிப்பிடுவதற்கு SPSS Version 16 பயன்படுத்தப்பட்டது.

இதற்கமைய நம்பகத் தன்மை, எதிர்குறிப்பு உரைத்துதல், நம்பிக்கை, அறியுத் திறன், தொட்டுரைக் கூடிய தன்மை பரிமாணமத்திற்கான இடைகளானது முறையிய 2.9576, 3.4874, 3.3807, 3.2000, 3.8020 ஆகும்.

இவ்வாய்வின் மூலமாக ஐந்து பரிமாணங்களினதும் ஒப்பீட்டிற்கமைய மொத்த இடையானது 3.3656 மத்திய மட்ட திருப்தி நிலையரை 2.5 <  $\bar{X}_i$  ≤ 3.5 வீச்சிற்கிடையிலுள்ளமை அறியப்பட்டது.

இவ்வாய்வின் இறுதி நோக்கமானது சேவைத் தரத்தினை உயர்த்துவதற்காக சேவையின் சரியான தன்மையை சேவை பெறுநர்களுக்கு உதவி யறிவதற்கான விருப்பம் அல்லது தயார் நிலையும், பொருத்தமான நேரத்தில் சேவை வழங்கவும், சேவை பெறுநர்கள் மீது தனிப்பட்ட வகையில் கவனமெடுத்து சேவைகளை வழங்கல், நோயாளிகளினது பிரச்சினைகளை கையாளுவதற்கான இயலுமை, பௌதீக வசதிகளின் தோற்றப்பாடுகள் போன்றவற்றை முன்னேற்றுவதற்கான மேற்கொள்ளப்பட வேண்டிய முன்னெடுப்புகள் பற்றியும் பொருத்தமான சிபாரிசுகளையும், பரிந்துரைகளையும் உள்ளடக்கிக் இவ்வாய்வு காணப்படுகின்றது.

## உள்ளடக்கம்

உள்ளடக்கங்கள்	பக்க இலக்கம்
நளரியுரை	I
ஆய்வுச் சருக்கம்	II
உள்ளடக்கம்	III
அட்டவணைகள் பட்டியல்	IV
வரைபடங்கள் பட்டியல்	V
அத்தியாயம் - 01: அறிமுகம்	1-8
1.1 ஆய்வுப்பின்னணி	1-3
1.2 ஆய்வுப்பிரச்சனை	3-5
1.3 ஆய்வு வினாக்கள்	5-6
1.4 ஆய்வின் நோக்கங்கள்	6
1.5 ஆய்வு விசாலம்	7
1.6 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்	7
1.7 ஆய்வின் வளையறைகள்	7
1.8 ஆய்வின் எடுகோள்கள்	8

அத்தியாயம் - 02 நூலாய்வு	9 - 27
2.1 அறிமுகம்	9
2.2 தொற்றா நோய்கள்	9
2.2.1 இலங்கையில் தீராத தொற்றாத நோய்களின் இன்றைய நிலை	9 - 10
2.2.2 தொற்றா நோய்களின் வகைகள்	10 - 12
2.2.3 தீராத தொற்றாத நோய்களுக்குரிய முதன்மையான ஆபத்துக் காரணிகள்.	13 - 14
2.3 இலங்கையில் தீராத தொற்றாத நோய்களினதை தடுப்பதற்கும் கட்டுப்படுத்துவதற்கும் சுகாதார அமைச்சுக் அதனோடு இணைந்த நிறுவனங்களும் எடுத்துள்ள நடவடிக்கைகள்	15 - 16
2.4 தொற்றா நோய்கள் சிகிச்சைப் பிரிவு	17
2.5 சேவைத் தரம்	18 - 20
2.5.1 சேவைத் தரத்தின் விளைவுகள்	21
2.5.2 சேவைத் தரத்தை அளவிடல்	21 - 22
2.6 சேவைத் தரத்தின் இடைவெளி மாதிரி	22 - 23
2.7 திருப்தி	24
2.7.1 வாடிக்கையாளர் திருப்தி	24 - 26
2.7.2 சேவைத் தரம் வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அளவிடுவதன் நன்மைகள்	27
2.8 முடிவுரை	27

அத்தியாயம் - 03 எண்னக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்	28 - 34
3.1 அறிமுகம்	28
3.2 எண்னக்கருவாக்கம்	28
3.2.1 தொட்டுளரக் கூடியது (Tangibility)	29
3.2.2 நம்பகத்தன்மை (Reliability)	30
3.2.3 அறியுந்திறன் (Empathy)	30 - 31
3.2.4 எதிர்குறிப்பு உளர்த்துதல் (Responsiveness)	31
3.2.5 நம்பிக்கை (Assurance)	31 - 32
3.3 நடைமுறையாக்கம்	32 - 33
3.4 முடிவுரை	34

அத்தியாயம் - 04 ஆய்வு முறைமை	35 - 39
4.1 அறிமுகம்	35
4.2 மாதிரிப்பரம்பலும் மாதிரி எடுப்பு முறையும்	35 - 36
4.3 தரவு சேகரிப்பு முறை	36
4.3.1 முதன்மைத் தரவுகள்	37
4.3.2 இரண்டாம் தரவுகள்	37
4.3.3 விளக்ககொத்து அமைப்பு முறை	37 - 38
4.4 தரவு மதிப்பீட்டு முறை	38
4.5 தரவு முன்வைத்தல் மற்றும் தரவுப்பகுப்பாய்வு முறைகள்	39
4.6 முடிவுரை	39

5.1 அறிமுகம்	40
5.2 தனிப்பட்ட தகவல்கள்	40
5.2.1 பால்	40 - 41
5.2.2 வயது	41
5.2.3 குடியியல் நிலைமை	42
5.2.4 கல்வி	42 - 43
5.2.5 தொழில்	43 - 44
5.2.6 மாத வருமானம்	44 - 45
5.2.7 சிகிச்சை பெற்றுள்ள தடவைகள்	45 - 46
5.3 ஆய்வு தகவல்கள்	46
5.3.1 நம்பகத்தன்மை (Reliability)	46 - 47
5.3.2 எதிர்குறிப்பு உணர்தகுதல் (Responsiveness)	47 - 48
5.3.3 நம்பிக்கை (Assurance)	48 - 49
5.3.4 தொட்டுணரக் கூடியது (Tangibility)	49 - 50
5.3.5 அறியுந்திறன் (Empathy)	50 - 51
5.4 மொத்தமாக சேவைத் தரம் மீதான திருப்தி நிலை	51 - 52
5.5 தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கும் சேவைத் தரம் மீதான திருப்திநிலைக்குமிடையிலான குறுக்கு அட்டவணை	52
5.5.1 பால் * சேவைத் தரம் மீதான திருப்திநிலை	52
5.5.2 வயது * சேவைத் தரம் மீதான திருப்திநிலை	53

5.5.3 குடியியல் நிலைமை* சேவைத் தரம் மீதான திருப்திநிலை	53 - 54
5.5.4 கல்வி* சேவைத் தரம் மீதான திருப்திநிலை	54
5.5.5 தொழில் * சேவைத் தரம் மீதான திருப்திநிலை	55
5.5.6 மாத வருமானம் * சேவைத் தரம் மீதான திருப்திநிலை	56
5.2.7 சிகிச்சை பெற்றுள்ள தடவைகள் * சேவைத் தரம் மீதான திருப்திநிலை	57

5.6 முடிவுரை	58
--------------	----

அத்தியாயம்- 06 முடிவுகளின் கலந்துரையாடல்	59 - 73
--	---------

6.1 அறிமுகம்	59
6.2 குனிப்பட்ட தகவல்கள்	59
6.2.1 பால்	59
6.2.2 வயது	60
6.2.3 குடியியல் நிலைமை	60
6.2.4 கல்வி	61
6.2.5 தொழில்	61
6.2.6 மாத வருமானம்	62
6.2.7 சிகிச்சை பெற்றுள்ள தடவைகள்	62
6.3 ஆய்வுத் தகவல்கள்	63
6.3.1 நம்பகத்தன்மை (Reliability)	63 - 65



6.3.2 எதிர்குறிப்பு உளர்த்துதல் (Responsiveness)	65 - 67
6.3.3 நம்பிக்கை (Assurance)	67 - 69
6.3.4 தொட்டுரைக் கூடியது (Tangibility)	69 - 71
6.3.5 அறியுந்திறன் (Empathy)	71 - 73
6.4 சுருக்கம்	73
<b>அத்தியாயம் - 07 முடிவுகளும் சிபார்களும்</b>	<b>74 - 82</b>
7.1 அறிமுகம்	74
7.2 முடிவுகள்	74 - 76
7.2.1 சேவைத் தர நிலையும் சேவை பெறுநர்களது திருப்தி நிலையும்	76 - 77
7.3 சிபாரிசுகள்	77
7.3.1 நம்பகத்தன்மை (Reliability)	77 - 78
7.3.2 எதிர்குறிப்பு உளர்த்துதல் (Responsiveness)	78 - 79
7.3.3 நம்பிக்கை (Assurance) -	80
7.3.4 அறியுந்திறன் (Empathy)	81
7.3.5 தொட்டுரைக் கூடியது (Tangibility)	81 - 82
<b>உசாத்துணைகள்</b>	<b>VI</b>
<b>பிள்ளிணைப்பு = வினாக்கொத்து</b>	<b>-VII</b>