

**SERVICE QUALITY OF THE DIVISIONAL SECRETARIAT  
MANMUNAI SOUTH AND ERUVIL PATTU**

**THARSIGA KANAPATHIPILLAI**



Project Report  
Library - EUSL

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT**

**FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT**

**EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA**

**2014**

## ஆய்வுச் சுருக்கம்

இவ்வாய்வானது மண்முனை தென் எருவில் பற்று பிரதேச செயலகத்தின் சேவைத்தரம் எவ்வாறு காணப்படுகிறது என்பதாகும். இப்பிரதேச செயலகம் மக்களுக்கு தரமான சேவைகளை வழங்குகின்றதா? அவ்வாறு தரமான சேவை வழங்காத போது அதற்கான காரணம் யாது? எவ்வாறான வழிகளின் ஊடாக தரமான சேவைகளை மக்களிற்கு வழங்கலாம். இதற்கேற்ற விதத்தில் அத்தியாயம் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.

இதன் படி மண்முனை தென் எருவில் பற்று பிரதேச செயலக பிரிவுக்குட்பட்ட சனத்தொகையில் 100 பேருக்கு வினாக்கொத்து வழங்கப்பட்டு தரவுகள் சேகரிக்கப்படுகிறது. தரவுகள் அட்டவணை , வரைபடங்கள் மூலம் முன்வைக்கப்படுவதுடன் (SPSS 20) இல் உட்புகுத்தி இடை, நியமவிலகல் , சதவீதம் போன்ற வெளியீடுகள் பெறப்படுகின்றன.

இங்கு மண்முனை தென் எருவில் பற்று பிரதேச செயலகத்தின் சேவைத்தரத்தை தீர்மானிக்கின்ற மாறிகளாக நம்பகத்தன்மை, பொறுப்புத்தன்மை, தோற்றப்பாடு, உறுதிய்பாடு, புரிந்துணர்வு என்பன காணப்படுகிறது. இவற்றினது இடைப்பெறுமதிகள், நியமவிலகல்கள் மதிப்பிடப்படுகிறது. இவற்றில் கூடிய பங்களிப்பினை வழங்கும் கூடியாக தோற்றப்பாடு காணப்படுகிறது. தோற்றப்பாட்டுடன் ஒப்பிடும் போது மற்றைய மாறிகளது இடைப்பெறுமதி மத்திமமான மட்டத்தில் காணப்படுகின்றது. பிரதேச செயலக உத்தியோகத்தர்களுக்கு முறையான பயிற்சிகள், ஊக்குவிப்புக்கள், சலுகைகள் என்பனவற்றை வழங்குவதன் மூலம் குறைவான வினைத்திறனுடைய மாறிகளையும் அதிகரிக்கலாம் என்ற சிபாரிசுகளும் ஆய்வாளரால் வழங்கப்படுகிறது.

அந்த வகையில் ஆய்வுக்கு எடுத்துக் கொள்ளப்பட்ட சேவைத்தரத்தை தீர்மானிக்கின்ற மாறிகளுக்கான இடை, நியம விலகல் மதிப்பிடப்பட்டு மண்முனை தென் எருவில் பற்று பிரதேச செயலக சேவைத்தரம் மத்திமமான வினைத்திறனாக காணப்படுகின்றது என்ற முடிவு கிடைக்கின்றது. மண்முனை தென் எருவில் பற்று பிரதேச செயலகத்தின் சேவைத்தரத்தினை மேலும் எவ்வாறு அதிகரிக்கலாம் என்பதற்குரிய சிபாரிசும் வழங்கப்படுகிறது.

# பொருளடக்கம்

பக்கங்கள்

நன்றியுரை

i

ஆய்வுச் சுருக்கம்

ii

பொருளடக்கம்

iii

அட்டவணைகள்

vi

வரைபடங்கள்

viii

அத்தியாயம் 01 அறிமுகம்

1.1 ஆய்வுப் பின்னணி

01

1.2 ஆய்வுப் பிரச்சனை

01

1.3 ஆய்வு வினா

02

1.4 ஆய்வின் நோக்கம்

02

1.5 ஆய்வு விலாசம்

02

1.6 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்

03

1.7 ஆய்வின் எடுகோள்

03

1.8 ஆய்வின் வரையறை

03

1.9 ஆய்வுச்சுருக்கம்

04

அத்தியாயம் 02 நூலாய்வு

2.1 அறிமுகம்

05

2.2 சேவை

05

2.3 தரம்

08

2.4 சேவைத்தரம்

08

2.5 சேவைத்தரத்தை தீர்மானிக்கும் காரணிகள்	13
2.6 சேவைத்தரத்தை அளவிடுவதற்கான SERVQUAL அமைப்பு	16
2.7 சேவைத்தர மாதிரி	17
2.8 சேவைத்தர இடைவெளி மாதிரி	17
2.9 ஆய்வின் சுருக்கம்	19
அத்தியாயம் 03 எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்	
3.1 அறிமுகம்	20
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்	20
3.3 நடைமுறையாக்கம்	22
3.4 சுருக்கம்	24
அத்தியாயம் 04 ஆய்வு முறைமை	
4.1 அறிமுகம்	25
4.2 மாதிரிப்பரம்பலும் மாதிரி எடுப்பு முறையும்	25
4.3 தரவு சேகரிப்பு முறை	26
4.4 அளவீட்டு முறைகள்	27
4.5 தரவுப் பகுப்பாய்வு மற்றும் மதிப்பீட்டு முறை	27
4.6 சுருக்கம்	28
அத்தியாயம் 05 தரவு முன்வைப்பும் தரவுப் பகுப்பாய்வும்	
5.1 அறிமுகம்	29
5.2 தனிப்பட்ட தகவல்கள்	29
5.3 ஆய்வுத்தகவல்	34
5.4 சுருக்கம்	60

அத்தியாயம் 06 கலந்துரையாடல்

6.1 அறிமுகம்	61
6.2 ஆய்வுத்தகவல் பற்றிய கலந்துரையாடல்	61
6.4 சுருக்கம்	66

அத்தியாயம் 07 முடிவுகளும் சிபாரிசுகளும்

7.1 அறிமுகம்	67
7.2 முடிவுகளும் சிபாரிசுகளும்	67

பின்னிணைப்புகள்

உசாத்துணைகள்	71
வினாக்கொத்து	72