

மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் ஆயுள்வேத வைத்திய  
சேவைகளின் தரம் மீதான ஆய்வு

19 SEP 2016  
EASTERN UNIVERSITY

கிருஷ்ணபிள்ளை கிருஷ்ணராஜ்

1764



FCM1764



Project Report  
Library - EUSL

முகாமைத்துவத்துறை,  
வணிக முகாமைத்துவப் பீடம்,  
கிழக்குப் பல்கலைக்கழகம்,  
இலங்கை

2016

## ஆய்வுச் சுருக்கம்

சேவைத்தரம் என்பது உலகமயமாக்கலில் வாடிக்கையாளர்களினால் பெரிதும் கண்காணிக்கப்படுகின்ற விடயமாகும். அந்தவகையில் வாடிக்கையாளரது எதிர்பார்ப்புக்கு ஏற்ப சேவை காணப்படுகையில் அங்கு சேவைத் தரம் உயர்வாகவும், அவ்வாறல்லாதவிடத்து, சேவைத்தரம் குறைவாகவும் கணிப்பிடப்படுகின்றது. அந்தவகையில் இவ்வாய்வில் மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் காணப்படும் ஆயுள்வேத வைத்தியசாலைகளின் சேவைத்தரம் ஆராயப்படுகின்றது. இதற்கு காரணம் மக்கள் மத்தியில் அதன் தரம் தொடர்பில் தெளிவற்ற நிலை காணப்படுவதுடன் அதன் நன்மதிப்பு மற்றும் பிரபல்யம் குறைவாகவுள்ளது.

எனவே பிரச்சினையினை தீர்க்கும் வகையில், சேவைத்தரத்தினை அளவிடும் வகையில் நோக்கங்கள் உருவாக்கப்பட்டது. அவை மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் ஆயுள்வேத வைத்திய சேவைகள் தொடர்பான உத்தரவாதம், தொட்டுணருதல், நம்பக் கூடிய தன்மை, பொறுப்புணர்ச்சி, மற்றும் மற்றவர் உணர்வினை அறிதல் தொடர்பில் அதன் தரம் எவ்வாறு உள்ளது என்பதை மதிப்பிடல் என்பனவாகும்.

மேலும் சேவைத்தரம் தொடர்பில் மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் காணப்படுகின்ற ஆயுள்வேத வைத்தியசாலைகளில் சிகிச்சைபெறுகின்ற நோயாளர்களில் 100 பேரை எழுமாற்று மாதிரி முறை மூலம் தெரிவு செய்து, ஆய்வின் அடிப்படையில் உத்தரவாதம் மற்றும் மற்றவர் உணர்வினை அறிதல் தொடர்பில் குறைநிலை சேவைத்தரமும், ஏனைய காரணிகளான தொட்டுணருதல், நம்பக்கூடிய தன்மை, பொறுப்புணர்ச்சி போன்றவை தொடர்பில் நடுத்தரநிலை சேவைத்தரமும் காணப்படுகின்றதுடன், இவற்றில் காணப்படும் குறைபாடுகளை நிவர்த்தி செய்வதன் மூலம் எதிர்காலத்தில் மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் ஆயுள்வேத வைத்திய சேவையின் தரம் அதிகரிப்பதுடன், அது தொடர்பிலான நன்மதிப்பும் மக்கள் மத்தியில் அதிகரிக்கும்.

திறவுச் சொற்கள் : ஆயுள்வேத வைத்தியசாலை, சேவைத்தரம்

## உள்ளடக்கம்

நன்றியுரை.....	i
ஆய்வுச் சுருக்கம்.....	ii
உள்ளடக்கம்.....	iii
அட்டவணைகள்.....	vi
படங்கள்.....	vii
அத்தியாயம் 01.....	8
அறிமுகம்.....	8
1.1 ஆய்வுப் பின்னணி.....	8
1.2 ஆய்வுப் பிரச்சினை.....	10
1.3 ஆய்வு வினாக்கள்.....	10
1.4 ஆய்வின் நோக்கங்கள்.....	11
1.5 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்.....	11
1.6 அத்தியாயச் சுருக்கம்.....	12
அத்தியாயம் 02.....	13
நூலாய்வு.....	13
2.1 அறிமுகம்.....	13
2.2 சுகாதாரம்.....	13
2.2.1 சுகாதாரத்தில் எதிர்நோக்கும் சவால்கள்.....	14
2.2.2 சுகாதாரத்தில் வைத்தியசாஸ்திரியின் பங்களிப்பு.....	15
2.3 சேவை.....	15
2.3.1 சேவைத் தரம்.....	16
2.3.2 சேவைத் தரத்தின் முக்கியத்துவம்.....	16
2.3.3 சேவைத்தர இடைவெளி.....	18
2.3.4 சேவைத்தரத்தினைத் தீர்மானிக்கும் காரணிகள்.....	18
2.4 வாடிக்கையாளர் திருப்தி.....	21
2.5 அத்தியாயச் சுருக்கம்.....	24
அத்தியாயம் - 03.....	25
எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்.....	25
3.1 அறிமுகம்.....	25
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்.....	25
3.2.1 தொட்டுணருதல் (Tangibles).....	26
3.2.2 நம்பக் கூடிய தன்மை (Reliability).....	26
3.2.3 பெறுப்புணர்ச்சி (Responsiveness).....	27
3.2.4 உத்தரவாதம் (Assurance).....	27
3.2.5 மற்றவர் உணர்வினை அறிதல் (Empathy).....	27



3.3 நடைமுறையாக்கம்.....	27
3.4 அத்தியாயச் சுருக்கம்.....	29
அத்தியாயம் - 4.....	30
ஆய்வு முறைமை.....	30
4.1 அறிமுகம்.....	30
4.2 தரவு சேகரிக்கும் முறை.....	30
4.3 மாதிரி எடுப்பு.....	31
4.3.1 மாதிரி அளவு.....	32
4.3.2 மாதிரியின் முறை.....	32
4.4 தரவு மதிப்பீடு.....	33
4.5 தரவுப் பகுப்பாய்வு.....	34
4.6 தரவு முன்வைத்தல்.....	34
4.7 அத்தியாயச் சுருக்கம்.....	34
அத்தியாயம் 5.....	35
தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்.....	35
5.1 அறிமுகம்.....	35
5.2 தனிப்பட்ட தகவல்கள்.....	35
5.2.1 பால்.....	35
5.2.2 வயது.....	36
5.2.3 திருமண நிலை.....	37
5.2.4 கல்வித் தரம்.....	37
5.2.5 பதவி.....	38
5.2.6 வருமான நிலை.....	39
5.2.7 சுகாதார நிலை.....	40
5.2.8 வைத்திய சேவை பெறும் வைத்தியசாலை.....	41
5.3 ஆய்வுத் தகவல்களுக்கான பகுப்பாய்வு.....	42
5.3.1 உத்தரவாதம்.....	42
5.3.2 தொட்டுணருதல்.....	44
5.3.3 நம்பக்கூடிய தன்மை.....	45
5.3.4 பொறுப்புணர்ச்சி.....	46
5.3.5 மற்றவர் உணர்வினை அறிதல்.....	48
5.3.6 முழுமையான பகுப்பாய்வு.....	49
5.4 அத்தியாயச் சுருக்கம்.....	50
அத்தியாயம் 06.....	51
முடிவுகளின் கலந்துரையாடல்.....	51
6.1 அறிமுகம்.....	51
6.2 தனிப்பட்ட தகவல்கள்.....	51

6.3 ஆய்வுத் தகவல்கள் .....	52
6.3.1 உத்தரவாதம் .....	52
6.3.2 தொட்டுணருதல் .....	53
6.3.3 நம்பக் கூடிய தன்மை .....	54
6.3.4 பொறுப்புணர்ச்சி .....	54
6.3.5 மற்றவர் உணர்வினை அறிதல் .....	55
6.4 அத்தியாயச் சுருக்கம் .....	55
அத்தியாயம்- 07 .....	56
முடிவுகளும் சிபாரிசுகளும் .....	56
7.1 அறிமுகம் .....	56
7.2 முடிவுகளும் சிபாரிசுகளும் .....	56
7.2.1 உத்தரவாதம் .....	56
7.2.2 தொட்டுணருதல் .....	57
7.2.3 நம்பக் கூடிய தன்மை .....	57
7.2.4 பொறுப்புணர்ச்சி .....	58
7.2.5 மற்றவர் உணர்வினை அறிதல் .....	59
7.3 ஆய்வின் வரையறைகள் .....	60
7.4 அத்தியாயச் சுருக்கம் .....	60
உசாத்துணைகள் .....	61
இணைப்புகள் - .....	63
இணைப்பு -I வினாக்கொத்து .....	63
இணைப்பு -II .....	66
மேற்கத்தைய (ஆங்கில) முறைப்படி சிகிச்சையளிக்கும் வைத்தியசாலைகளுக்கு சிகிச்சை பெற்றுக்கொள்ளவரும் நோயாளிகள் பற்றிய அறிக்கை - 2016 .....	66
இணைப்பு -III .....	66
ஆயுள்வேத (சுதேச) முறைப்படி சிகிச்சையளிக்கும் வைத்தியசாலைகளுக்கு சிகிச்சை பெற்றுக்கொள்ளவரும் நோயாளிகள் பற்றிய அறிக்கை - 2016 .....	67