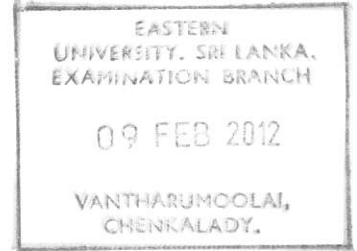




**SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN
SRILANKAN RAILWAY WITH SPECIAL REFERENCE TO
THE BATTICALOA DISTRICT**

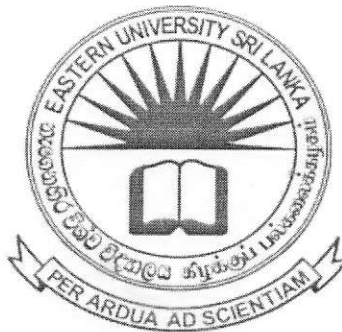


SUBMITTED BY

MR.MURUGAMOORTHY JEYAKUMAR

REGISTRATION NUMBER – EU/IS/2006/AC/49

INDEX NUMBER – CS 2744



**DISPLINE OF ECONOMICS
FACULTY OF ARTS & CULTURE
EASTERN UNIVERSITY
SRILANKA
2011**

PROCESSED
Main Library, EUSL

ஆய்வுச் சுருக்கம்

“மட்டக்களப்பு மாவட்ட புகையிரதச் சேவைத் தரமும் வாடிக்கையாளரின் திருப்தியும்” எனும் தலைப்பில் மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் உள்ள புகையிரத நிலையங்களிலிருந்து வினாக்கொத்துக்கள், கலந்துரையாடல், பேட்டிகாணுதல், பங்குபற்றுதல் மூலமாக தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டு ஆய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. அந்தவகையில் இவ்வாய்வு ஆறு அத்தியாயங்களைக் கொண்டுள்ளது.

முதலாம் அத்தியாயம் ஆய்வு பற்றிய ஓர் அடிப்படை அறிமுகத்தினை உள்ளடக்கியிருப்பதுடன், இரண்டாம் அத்தியாயம் நூலாய்வு தொடர்பான விளக்கத்தைக் கொண்டுள்ளது. மூன்றாம் அத்தியாயம் எண்ணக்கருவாக்கம், ஆய்வு முறையியல் பற்றிய விளக்கங்களைக் கொண்டமைந்துள்ளது.

நான்காம் அத்தியாயம் மட்டக்களப்பு மாவட்ட புகையிரத நிலையங்களிலிருந்து பெறப்பட்ட தகவல்களை அடிப்படையாகக் கொண்ட ஆய்வுப் பகுப்பாய்வாக அமைகின்றது. ஐந்தாம் அத்தியாயம் ஆய்வுப் பகுப்பாய்வினை அடிப்படையாகக் கொண்ட கலந்துரையாடலாக அமைவதோடு, ஆறாம் அத்தியாயம் இவ்வாய்வுக்கான முடிவுகளும், சிபார்சுகளுமாக அமைந்துள்ளது.

இந்தவகையில் இவ்வாய்வானது மட்டக்களப்பு மாவட்ட புகையிரதச் சேவையின் மூலம் பயணிகள் பெற்றுக் கொள்ளும் திருப்தி மட்டத்தினைக் கூறுவதுடன் இதற்கான காரணங்களையும், உயர்திருப்தி, ஆய்வில் பெற்றுக் கொள்ளப்பட்ட திருப்திக்கு மிடையிலான இடைவெளி, இவ் இடைவெளியினை பூர்த்தி செய்வதற்கு மேற்கொள்ள வேண்டிய நடவடிக்கைகள் ஆகியவற்றினைக் கூறுவதாக உள்ளது.

ஆய்வாளன்

பொருளடக்கம்

ஆய்வுச் சுருக்கம்.....	i
உறுதியுரை.....	iii
நன்றியுரை.....	iv
பொருளடக்கம்.....	v
அட்டவணைகள்.....	x
வரைபடங்கள்.....	xi

அத்தியாயம் - 01

ஆய்வு அறிமுகம்

1.1 ஆய்வுப் பின்னணி.....	1
1.2 ஆய்வுப் பிரச்சினை.....	4
1.3 ஆய்வின் நோக்கம்.....	4
1.3 ஆய்வு வினாக்கள்.....	5
1.5 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்.....	5
1.6 ஆய்வின் வரையறை.....	6

அத்தியாயம்- 02

நூலாய்வு

2.0 அறிமுகம்.....	07
2.1 போக்குவரத்து வசதிகளின் விருத்தி.....	07
2.2 உலகின் புகைவண்டிப் போக்குவரத்தின் வளர்ச்சி.....	09
2.3 இலங்கையின் புகைவண்டிப் போக்குவரத்து.....	09
2.4 இலங்கையின் புகையிரத சேவைத்தரம் தாழ்வான மட்டத்துக்கான பின்னணிகள்.....	12
2.5 போக்குவரத்து துறையை நெறிப்படுத்துவதற்கான கொள்கைத் தெரிவுகள்.....	13
2.6 போக்குவரத்துத் துறையில் சந்தைத் தோல்வி.....	13
2.6.1 ஏழைகளின் தேவைகள்.....	14
2.6.2 வெளிவாரிக் காரணிகள்.....	15
2.7 சிறந்த போக்குவரத்தினை கடைபிடிப்பதற்கான கொள்கைகள்.....	16
2.7.1 விலைக் கொள்கை.....	16
2.7.2 உரித்தூரிமை மீளக்கட்டமைப்புக் கொள்கை.....	17
2.7.3 போட்டிக் கொள்கை.....	18
2.7.4 மாதிரி முன்னிர்மைக் கொள்கை.....	19
2.8 நுகர்வோன் திருப்தி.....	21
2.9 சேவைத் தரம்.....	26
2.10 முடிவுரை.....	31

அத்தியாயம் - 03

எண்ணக்கருவாக்கமும், ஆய்வுமுறையியல்

3.0 அறிமுகம்.....	32
3.1 நுகர்வோன் திருப்தியில் புகையிரதச் சேவைத் தரம்.....	34
3.2 அரசு கொள்கை.....	35
3.3 பாதுகாப்பு.....	36
3.4 நேர அட்டவணை.....	37
3.5 ஊழியர் நடத்தை.....	37
3.6 முடிவுரை.....	38
3.7 அறிமுகம்.....	39
3.7.1 ஆய்வு வடிவம்.....	39
3.7.2 ஆய்வு மாதிரி.....	39
3.7.2.1 மாதிரித் தெரிவு.....	39
3.7.2.1 எழுமாற்று மாதிரி.....	40
3.8 தரவு சேகரித்தல்.....	40
3.8.1 தரவு சேகரிக்கும் முறைகள்.....	41
3.9 வினாக்கொத்துக் கட்டமைப்பு.....	41
3.10 தரவுப் பகுப்பாய்வு.....	42
3.11 தரவு மதிப்பீட்டு முறை.....	43

அத்தியாயம் -04
ஆய்வுப் பகுப்பாய்வு

4.0 அறிமுகம்.....	44
4.1 தனிநபர் பற்றியதகவல்.....	44
4.1.1 வயதுப் பிரிவு.....	44
4.1.2 பால் நிலை.....	46
4.1.3 மாதவருமானம்.....	47
4.1.4 பயணிகளின் பயணநோக்கம்.....	48
4.1.5 புகையிரத நிலையங்களின் அடிப்படையில் வழங்கப்பட்ட வினாக்கொத்து.....	50
4.1.6 தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட பயணிகளின் வகுப்புகள்.....	51
4.2 ஆய்வுத் தகவல் பகுப்பாய்வு.....	52
4.2.1 அரசு கொள்கை.....	52
4.2.2 பாதுகாப்பு.....	55
4.2.3 நேர அட்டவணை.....	56
4.2.4 ஊழியர் நடத்தை.....	58
4.2.5 பயணிகளின் மொத்தத் திருப்தி மட்டம்.....	60
4.3 முடிவுரை.....	62

அத்தியாயம் -05

கலந்துரையாடல்

6.0 அறிமுகம்.....	63
6.1 தனிநபர் பற்றியதகவல்.....	63
6.1.1 வயதுப் பிரிவு.....	63
6.1.2 பால் நிலை.....	64
6.1.3 மாதவருமானம்.....	64
6.1.4 பயணிகளின் பயணநோக்கம்.....	65
6.1.5 பயணிகளின் பயண வகுப்புக்கள்.....	65
6.2 ஆய்வுத் தகவல் பகுப்பாய்வு.....	65
6.2.1 அரசுகொள்கை.....	66
6.2.2 பாதுகாப்பு.....	70
6.2.3 நேர அட்டவணை.....	72
6.2.4 ஊழியர் நடத்தை.....	75
6.2.5 பயணிகளின் மொத்தத் திருப்திமட்டம்.....	76
6.3 முடிவுரை.....	78

அத்தியாயம் -06

முடிவுரையும் சிபார்சுகளும்

6.0 அறிமுகம்.....	79
6.1 முடிவுரை.....	79
6.2 சிபார்சுகள்.....	81
6.2.1 அரசுகொள்கை.....	81
6.2.2 பாதுகாப்பு.....	82