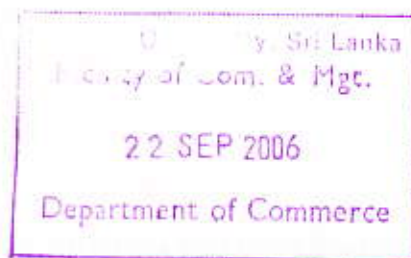


**AN EVALUATION OF THE CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS
THE SERVICES OF SRI LANKA TELECOM LTD IN THE
VAVUNIYA DISTRICT.**



PATHMAPRIYAH MAHENDRAN



FCM792



Project Report
Library - EUSL

**DEPARTMENT OF COMMERCE
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT
EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA
2006.**

ஆய்வுச் சுருக்கம்

இவ்வாய்வு முறையானது வாடிக்கையாளரினுடைய திருப்தியை வலுவியா மாவட்டத்திலுள்ள ஸ்ரீலங்கா ரெலிக்கோம் நிறுவனத்தினூடாக மதிப்பீடு செய்வதாகும். இவ்வாய்வு பகுப்பாய்வானது 06 அத்தியாயங்களை உள்ளடக்கியது. ஒவ்வொன்றும் தனித்துவம் உடையது. முதலாவது அத்தியாயமான அறிமுகம் முக்கியமாக ஆய்வுப் பிரச்சினையுடன் தொடர்புபட்டதாகும். ஆய்வுப் பிரச்சினைக்கான பின்னணி என்பது வாடிக்கையாளரின் திருப்தி நிலையில் ஏற்படும் தாக்கத்தினை ஸ்ரீலங்கா ரெலிக்கோம் நிறுவனத்தின் சேவையின் மதிப்பீட்டின் மூலம் இனங் காணலாகும். இவ்வாய்வுக் கற்கையின் பிரதான நோக்கமானது வாடிக்கையாளரின் திருப்தி நிலையினை அளவிடுவதும், வாடிக்கையாளரின் திருப்தி நிலையில் செல்வாக்குச் செலுத்தும் பிரதான காரணிகளைக் கண்டறிவதும், அத்துடன் வாடிக்கையாளருடைய திருப்தியை அதிகரிக்கும் வகையில் வழிகளையும், வழிமுறைகளையும் சிபார்சு செய்தலாகும்.

இவ்வாய்வு ஆராய்ச்சியானது எண்ணக்கருவாக்கத்தை அடிப்படையாகக் கொண்டு வாடிக்கையாளருடைய திருப்தியை மதிப்பீடு செய்வதற்கு திட்டமிட்டு எடுக்கப்பட்டதாகும் இங்கு விலை என்பது கட்டணங்களையும், சலுகைகளையும் உள்ளடக்கியது. நம்பகத் தன்மையானது சேவையின் உத்தரவாதத்தையும், திருத்திய தன்மையையும் கொண்டது. வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய கவனம், புதிய உபாயம், விசுவாசத் தன்மை அத்துடன் ஸ்ரீலங்கா ரெலிக்கோம் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் இங்கு பரிமாணங்களாகக் கொள்ளப்படுகின்றன. இவ்வாய்வானது வலுவியா மாவட்டத்திலுள்ள ஸ்ரீலங்கா ரெலிக்கோம் நிறுவனத்தில் எடுத்துக் கொள்ளப்பட்டதாகும். இவ்வாய்வு நோக்கத்திற்காக ஒவ்வொரு கிராம சேவையாளர் பிரிவிலிருந்தும் ஒழுங்காக எழுமாற்றான அடிப்படையில் 200 வாடிக்கையாளர்கள் மாதிரியாக தெரிவு செய்யப்பட்டு தகவல்கள் சேகரிக்கப்பட்டது. Univariate முறையில் திரட்டப்பட்ட தகவல்கள் பகுப்பாய்விற்காக பயன்படுத்தப்பட்டது. The central theorem Tendency பகுப்பாய்வானது அனைத்து மாறிகளுக்கும் செய்யப்பட்டது சேகரிக்கப்பட்ட தகவல்கள் அட்டவணைகளாகவும், ஒழுங்கான வரைபட அமைப்புக்களாகவும் கையளிக்கப்பட்டது.

முடிவுகளிலிருந்து ஸ்ரீலங்கா ரெலிக்கோம் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளரினுடைய திருப்தியை நிறுவனத்தினுடைய சட்டங்களும், நிபந்தனைகளும் கூடியளவில் செல்வாக்குச் செலுத்துகின்றன. விலை, நம்பகத் தன்மை, வாடிக்கையாளருக்கும் ஊழியர்களுக்குமிடையிலான உறவு முறை, நிறுவனத்தினுடைய சட்டங்கள், நிபந்தனைகள் போன்ற மாறிகள் ஸ்ரீலங்கா ரெலிக்கோம்மின் சேவைவுடன் திருப்தியடையவில்லை. ஆனால் மேம்படுத்தல் புதுமைப் படைப்பிற்கான மாறிகள் ஸ்ரீலங்கா ரெலிக்கோம்மின் சேவையில் ஓரளவான திருப்தியை அடைகின்றன. ஆனாலும் நிறுவனத்தின் சட்டங்கள் நிபந்தனைகள் ஏனைய மாறிகளை விட மிகவும் கூடுதலான அளவில் வாடிக்கையாளருடைய திருப்தியில் தாக்கத்தை ஏற்படுத்துகின்றன என்ற முடிவுக்கு வரமுடிகின்றது. ஆகவே இக்கற்கையானது ஸ்ரீலங்கா ரெலிக்கோம் நிறுவனமானது கூடியளவில் அவர்களுடைய சட்டதிட்டங்களில் கவனம் செலுத்த வேண்டும் என்ற முடிவை வலியுறுத்துகிறது. ஆகவே இவ்வாய்வானது ஸ்ரீலங்கா ரெலிக்கோம் ஆனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு கூடுதலான இணக்கமுள்ள நிபந்தனையும், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட கருத்தரங்குகளையும் வழங்குவதன் மூலம் சிபார்சு செய்கிறது.

ஆய்வாளன்

➤ Contents

Contents	Pages
➤ Acknowledgement	I
➤ Abstract	II
➤ Contents	III-IV
➤ List of tables	V
➤ List of Figure	VI
• Chapter 1: Introduction	
1.1 Introduction	1-2
1.2 Problem statement	3
1.3 Objective of the study	4
1.4 Assumption	4
1.5 Limitation	4
• Chapter 2: Review of literature	
2.1 Introduction	5
2.2 Body of the literature	6-30
2.3 Summary	31
• Chapter 3: Conceptualization and Operationalization	
3.1 Introduction	32
3.2 Conceptualization	33-41
3.3 Operationalization	42-43

• Chapter 4: Methodology	
4.1 Introduction	44
4.2 Population and sample selection	45
4.2.1 Sample	45
4.2.2 Data collection	46-47
4.2.3 Structure of questionnaire	48
4.2.4 Data analysis & Data presentation	49
4.2.5 Method of evaluation	50
4.3 Summary	51
• Chapter 5:	
5.1 Introduction	52
5.2 Personal data	53-56
5.3 Research data	57-67
5.4 Overall analysis	68
5.5 Summary	69
• Chapter 6	
6.1 Introduction	70
6.2 Discussion on research data	71-79
6.3 Overall analysis	80
6.4 Conclusion and Recommendation	81-85
6.5 Implication	86
• References	VII-VIII
• Appendix	IX
Questionnaire in English	X-Xiii
Questionnaire in Tamil	XIV-XVII