

[09]

සංවිධාන කැපවීම රැකියා තෘප්තියට බලපානුයේ කෙසේද?

කේ. ඒ. ඩී. එන්. කුරුප්පුආරච්චි, එන්. පී. ෆොන්සේකා, එම්. ඩී. පී. ද කොස්තා, ජේ. සී. ගුණරත්න,  
ජී. ටී. එම්. විජේරත්න

හැඳින්වීම

කිසියම් සංවිධානයක් හෝ ආයතනයක් යම් මෙහෙයුම් කටයුත්තක් සිදු කරනු ලබන්නේ කිසියම් අරමුණක් හෝ අරමුණු රාශියක් ළඟා කරගැනීමේ අපේක්ෂාවෙනි. ‘සම්පත් පදනම මත දැක්ම’ අනුව ආයතනයකට අත්‍යවශ්‍ය සම්පත් ප්‍රධාන වශයෙන් කොටස් තුනකට බෙදිය හැකිය (Anis et al., 2011).

- ආයතනික ප්‍රාග්ධනය
- මානව ප්‍රාග්ධනය
- භෞතික ප්‍රාග්ධනය

මානව සම්පතෙහි ඇති සුවිශේෂී ලක්ෂණ හේතුවෙන් මෙහි ආයතනයකට ඇති වැදගත්ම සම්පත ලෙස හැඳින්විය හැකි අතර මානව ප්‍රාග්ධනය ගොඩනැගෙන්නේ මානව සම්පතෙහි ඇති සංවර්ධනය තුළිනි (Opatha, 2010). මානව සම්පත් කළමනාකරණයෙහි මූලික පරමාර්ථය වන්නේ ආයතනික අරමුණු ළඟාකරගැනීම සඳහා සිය උපරිම දායකත්වය ලබාදෙන යෝග්‍ය හා තෘප්තිමත් සේවක පිරිසක් ආකර්ෂණය කරගැනීම හා රඳවා ගැනීමයි (Opatha, 2010). මෙම විග්‍රහය පිළිබඳව සලකා බලන කල, එවන් වූ සේවක පිරිසක් ආකර්ෂණය හා රඳවා ගැනීම සඳහා කුමන සාධක බලපාන්නේදැයි යන්න නිරායාසයෙන්ම නැගෙන පැණයකි.

මානව සම්පතෙහි ඇති ඉතාමත් සුවිශේෂී අගය වන්නේ එයට ඇති සිතීමේ විමසීමේ හා එ මගින් නිගමන වලට එළඹීමේ හැකියාව බව තර්ක කළ හැකිය. මේ සියල්ල රඳා පවතිනුයේ පුද්ගලයාගේ මනස හා ඒ ආශ්‍රිත ආකල්පයන්ට අනුගත වන පරිදිය (Secord and Backman, 1969). කිසියම් පුද්ගලයෙකු ජීවත් වන පාරිසරික අවකාශය හරහා ජනිත වන උපනතීන් ඔස්සේ ක්‍රියා කිරීමට එකී පුද්ගලයාගේ සිතිවිලි සහ හැඟීම් මෙහෙයවන මානසික ක්‍රියාදාමයක් ලෙස ආකල්ප යන්න හඳුනා ගත හැකිය (Arnold et al., 2005). මෙම ආකල්ප පුද්ගලයාගෙන් පුද්ගලයාට වෙනස් වන අතර කිසියම් ආයතනයක ක්‍රියාකාරීත්වය කෙරෙහි එහි මානව සම්පත මගින් ජනිත වන්නාවූ ආකල්පයන් අවශ්‍යයෙන්ම බලපානු ලබයි. මෙම විවිධ හා විෂම ආකල්ප අතරින් සංවිධාන කැපවීම සහ රැකියා තෘප්තිය යන ආකල්ප ආයතනික සන්දර්භය තුළ වඩාත් එලදායී භූමිකාවක් නිරූපනය කරනු ලබයි (Arnold et al., 2005; Secord and Backman, 1969).

ආයතනික අරමුණු සාක්ෂාත් කරගැනීම සඳහා සේවකයන් විසින් දරන්නා වූ පරිශ්‍රමය සමඟ සම්මිශ්‍රනය වූ ආයතනික පක්ෂපාතීත්වය සංවිධාන කැපවීම ලෙස සරලව හඳුනා ගත හැකිය (Kim et al., 2005 cited in Anis et al., 2011). සංවිධාන කැපවීම පෙන්වුම් කෙරෙන සාධක අතර:

- ආයතනික අරමුණු හා අගනාකම් පිලිගැනීම.
- ආයතනයේ අභිවෘද්ධිය උදෙසා සිය උත්සාහය දැරීමෙහිලා දක්වන කැමැත්ත.
- ආයතනික සාමාජිකත්වය තුළින් ජනිත වන්නා වූ අනන්‍යතාවය ඇගයීමට ලක් කිරීම.

යන කරුණු විශේෂ කොට දැක්විය හැකිය (Arnold et al., 2005).

ඇතැම් ශාස්ත්‍රීය පර්යේෂකයින් සඳහන් කරන අන්දමට සංවිධාන කැපවීම යනු සංවිධානයේ අරමුණු හා අගනාකම් කෙරෙහි අනුගත බව, සංවිධානය අරභයා සිදුකරන වර්ගාත්මක ආයෝජනය සහ සංවිධානයේ සාමාජිකයෙකු ලෙස කටයුතු කිරීමට ඇති නොමඳ කැමැත්ත මගින් පිලිඹිබු වන්නා වූ සංවිධානය කෙරෙහි ඇති දැඩි මානසික බැඳියාවයි (Joo and Park, 2009). මෙම විවිධාකාර වූ නිර්වචනයන් හා බුද්ධිමය මතවාදයන් ඔස්සේ විමසා බලන කල, සංවිධාන කැපවීම යන සංකල්පය තුළින් ආයතනික මට්ටමේ සහ රැකියා මට්ටමේ විවිධ පැතිකඩයන් විග්‍රහ කළ හැකි බව නිගමනය කල හැකිය.

සංවිධාන කැපවීම නැමැති පුද්ගල ආකල්පය මගින් බලපෑම් ඇති කරනු ලබන, නැතහොත් සංවිධාන කැපවීමෙහි ප්‍රතිඵලයක් ලෙස ජනිත වන්නා වූ පුද්ගල ආකල්ප අතරින් ‘රැකියා තෘප්තිය’ විශේෂය. එයට මූලික හේතුව ලෙස දැක්විය හැක්කේ රැකියා තෘප්තිය ආයතනික වශයෙන් ඉහළ කාර්ය සාධනයටත්, කාර්යක්ෂම හා සඵලදායී ලෙස අරමුණු ඉටුකර ගැනීමටත්, සමස්තයක් වශයෙන් මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ මූලික පරමාර්ථයටත් සෘජුවම බලපාන්නා වූ බැවිනි (Opatha, 2010).

රැකියා තෘප්තිය නැමැති සකල්පය කළමනාකරණ ක්ෂේත්‍රයේ ශාස්ත්‍රීය පර්යේෂණ රාශියකම වස්තූ විෂය වී තිබේ. පොදු වශයෙන් ගත් කල, රැකියා තෘප්තිය යන්නෙහි සරල අර්ථය වන්නේ යම් පුද්ගලයෙකුගේ මනස තුළ තමන් සිදු කරන රැකියාව පිළිබඳව ඇතිවන තෘප්තිමත් සහ ප්‍රීතිමත් ස්වභාවයයි. තමන්ගේ ජීවන අවශ්‍යතා නිසි පරිදි සපුරා ගැනීමට සිය රැකියාව තුළින් ඉඩප්‍රස්තා ලැබේයැයි කිසියම් සේවා නියුක්තිකයෙකු තුළ ඇතිවන සංජානනයේ ප්‍රතිඵලයක් ලෙස එම රැකියාව කෙරෙහි තෘප්තිමත් ස්වභාවයක් ඔහුගේ හෝ ඇයගේ සිත තුළ ඇතිවේ (Opatha, 2010). Anis සහ අන් අය (2011) ට අනුව රැකියා තෘප්තිය යනු, තම අවශ්‍යතා කොපමණ ප්‍රමාණයක් සිය රැකියාව තුළින් සපුරාගත හැකිද යන්න මත තීරණය වන තෘප්තිමත් ස්වභාවයකි.

සැබැවින්ම මෙය පුද්ගල සන්නානයේ ජනිත වන ආකල්පයකි. ඉහත නිර්වචනයන් සහ මතවාදයන් පිළිබඳව විග්‍රහ කර බැලීමේදී පැහැදිලි වන කරුණ නම් සමස්තයක් වශයෙන් ගත් කල රැකියා තෘප්තිය යනු කිසියම් සේවකයෙකු හෝ සේවිකාවකගේ අවශ්‍යතා තෘප්තිමත් කිරීමට කිසියම් රැකියාවකට ඇති හැකියාවෙහි ශ්‍රිතයක් බවයි. එමෙන්ම රැකියා තෘප්තිය යන ආකල්පය කෙරෙහි වැටුප් හා වේතන, රැකියා පරිසරය, තීරණ ගැනීමේ ස්වාධීනත්වය, මනා සන්නිවේදනය මෙන්ම ආයතනික කැපවීමද බලපානු ලබයි (Xie and Johns, 2002).

සංවිධාන කැපවීම සහ රැකියා තෘප්තිය අතර සෘජු සම්බන්ධතාවයක් ඇති බව ශාස්ත්‍රීය පසුබිමක් සහිත පර්යේෂණ ගණනාවක ප්‍රවීණ ඇසුරින් පෙන්වා දී ඇත. Meyer සහ අන් අය (2002) ට අනුව රැකියා තෘප්තිය සංවිධාන කැපවීමෙහි නිර්ණායකයකි. එමෙන්ම රැකියා තෘප්තිය පුරෝකථනය කළ හැකි වැදගත් සාධකයක් ලෙස සංවිධාන කැපවීම නැමැති පුද්ගල ආකල්පය හඳුනා ගත හැකිය (Malik et al., 2010). එපමණක් නොව, සංවිධාන කැපවීම තුළින් රැකියාවෙහි ඉහළ කාර්යඵල ජනිත වන අතර එමගින් රැකියා තෘප්තිය ඇති වන බව Arnold සහ අන් අය (2005) තර්ක කරනු ලබයි. එම රචකයන් විසින් එහිදී තව දුරටත් තර්ක කරනු ලබන්නේ කිසියම් පුද්ගලයෙකු සිය රැකියාව තුළදී කොතරම් සාර්ථකත්වයක් ලඟා කර ගනු ලබයිද, ඒ මත ඔහුට හෝ ඇයට එම රැකියාව කෙරෙහි ඇල්මක් හා තෘප්තිමත් භාවයක් ඇති වන බවයි.

**ආයතනික කැපවීම**

ඔනෑම ආයතනයක සංවර්ධනය කෙරෙහි බලපානු ලබන වැදගත් සාධකයක් ලෙස සේවකයා තුළ ආයතනය කෙරෙහි පවතින කැපවීම දැක්විය හැකිය. ඒ මන්ද යත් එවන් කැපවීමක් ඇති සේවකයා තුළ ආයතනය පිළිබඳව ඇති මනෝවිද්‍යාත්මක ඇල්ම, පුද්ගල ඵලදායීතාවය, යහපත් සේව්‍යය - සේවක සබඳතා යන කරුණු කෙරෙහි බලපා අවසානයේදී සමස්ත ආයතනික දිගුකාලීන රඳා පැවැත්ම කෙරෙහිම බලපානු ලබන බැවිනි. ආයතනය පිළිබඳව කැපවීමක් සහිත පුද්ගලයා සැමවිටම ආයතනයට සම්පතකි. එලෙසම එය භාණ්ඩ සහ ශ්‍රම වෙළඳපොළ යන දෙකෙහිම තරඟකාරී වාසිය අත්පත් කරගැනීමට රුකුල් සපයන්නෙකු ලෙස ක්‍රියාකරනු ලබයි.

Joo සහ Parke (2009) අනුව ආයතනික කැපවීම යනු සේවකයා තුළ සමස්ත ආයතනය පිළිබඳව ඇති යහපත් හැඟීමවේ. එමෙන්ම එය නිරතුරු සේවක තෘප්තිය මෙන් වෙනස්වීම්වලට බඳුන්වන්නක් නොවන බවද ඔහු එම පරීක්ෂණවලින් පෙන්වාදී තිබේ.

Allen සහ Meyer (1991) අනුව ආයතනය සහ සේවකයා අතර පවතින මානසික සබඳතාවය ආයතනික කැපවීම වේ. මෙම මානසික බැඳීම ආයතනයේ ස්ථිරසාර සංවර්ධනයට උරදෙන වැදගත්ම සාධක වලින් එකක් බව ඔහු විසින් වැඩිදුරටත් පෙන්වා දී තිබේ.

වර්තමාන වෙළඳපොළ තුළ පවතින දැඩි තරඟකාරීත්වය හේතුවෙන් සේවකයන් ආයතනය තුළ රඳවාගැනීම පහසුවෙන් කළ නොහැක්කකි. එයට හේතුව වන්නේ ආයතනයේ ඉදිරි පැවැත්මට හැකියාවන්ගෙන් පිරිපුන් ශ්‍රමය අවශ්‍ය බැවින් සෑම සේවයෝජකයෙක්ම උත්සාහ කරනුයේ ඉහළ මිලකට හෝ දක්ෂ සේවකයින් බඳවා ගැනීමටය. එවන් තත්ත්වයක් තුළ යමෙකුට සේවකයන් ආයතනය තුළ රඳවා ගැනීමට නම් ඉහළ කැපවීමක් සහිත පිරිසක් ආයතනය තුළ සිටිය යුතුය. එබැවින් ආයතනය තුළ එවන් පිරිසක් බිහි කිරීමේ වැදගත් බව ආයතන ප්‍රධානීන් විසින් අවබෝධ කර ගත යුතු වේ.

මේතාක් දුරට උද්දීපනය කර ඇති කරුණු සියල්ලෙන්ම පෙනීයන්නේ "ආයතනික කැපවීම" යන්න සෑම ආයතනයකම දියුණුවට බලපාන අත්‍යවශ්‍ය කරුණක් බවය. විශේෂයෙන්ම ආයතනික ඵලදායී වැඩකටයුතු කෙරෙහි මානව සම්පතෙහි දායකත්වය ඉතා වැදගත්වන අවස්ථාවලදී උදාහරණයක් ලෙස බැංකු ක්ෂේත්‍රය තුළ මෙම ආයතනික කැපවීම යන්න ඉතා වැදගත් තීරණාත්මක සාධකයක් ලෙස පරීක්ෂකයන් හඳුනාගෙන ඇත. ඉතා සීග්‍රයෙන් වර්ධනයවන මූල්‍යය වෙළඳපොළ තුළ මතුවී

තියෙත තරගකාරීත්වය තුළ සියලු බැංකුකරුවන් තම අවධානය යොමු කරනු ලබන්නේ වඩාත් සේවයට කැපවූ දක්ෂ සේවකයන් පිරිසක් තම ආයතනයෙහි සේවයෙහි යෙදවීම සඳහා වේ. ඒ සඳහා ඔවුන් තරගකාරී ශ්‍රම වෙළඳපොළ තුළින් එකිනෙක පරයමින් ශ්‍රමයට වැඩි මිලක් නියම කිරීමට උත්සුක වේ. එවන් තත්ත්වයක් තුළ” දක්ෂයින් තම ආයතනය තුළ රඳවා ගැනීමට මේ දක්වා ආයතනය තුළ ගොඩනගාගෙන ඇති ආයතනික කැපවීම” යන්න ඉතා වැදගත්වේ.

බැංකු සේවකයින්ගේ ආයතනික කැපවීම හීන වීමට කාර්ය බහුලත්වය තුළින් මතුවන ආතතිමය තත්ත්වය බලපාන බව පරීක්ෂකයන් සොයාගෙන ඇත. බැංකු සේවකයන් 50 දෙනෙකු යොදාගෙන ඉස්ලාමාබාද් නුවර අන්තර්ජාතික ඉස්ලාම් විශ්වවිද්‍යාලයෙන් කරන ලද පරීක්ෂණයකට අනුව දීර්ඝ කාලයක් වැඩෙහි නිරත වීමට සිදුවීම සහ ඵලදායී නොවන ලෙස තාක්ෂණය භාවිතා කිරීම යන කරුණු බැංකු සේවකයන්ගේ ආයතනික කැපවීම හීන වීමට හේතුවන ප්‍රධාන බාධා දෙකක් ලෙස හඳුනාගෙන ඇත. එබැවින් ඔවුන් නිරතුරුවම රැකියා තෘප්තිය ඉහළ නැංවීම තුළින් ආයතනික කැපවීම ලඟා කරගැනීමට උත්සහ දරනු ලබයි. ඒ සඳහා පහසු වැඩ පරිසරය, රැකියාවෙහි ස්ථිරත්වය, ඉහළ ප්‍රතිලාභ, තීරණ ගැනීමට ඇති ඉඩහසර යන කරුණු බලපාන බව මෙම පරීක්ෂණයේදී ඔවුන් වැඩිදුරටත් අනාවරණය කරගෙන ඇත.

**සංවිධාන කැපවීමෙහි මිනුම් දඩු**

බොහෝ පර්යේෂකයින්ගේ සොයා ගැනීම් අනුව සංවිධාන කැපවීමෙහි ප්‍රධාන මිනුම් දඩු තුනක් දක්නට ලැබේ. සමහර පර්යේෂකයින් එම මිනුම් දඩු සංරචක ලෙසද හඳුන්වා තිබේ. ඒවා පහත පරිදි වේ.

1. චිත්තවේගික සංරචකය
2. නිරන්තර සංරචකය
3. ප්‍රාමාණික සංරචකය

බොහොමයක් පරිශීලක ග්‍රන්ථවලට අනුව ඉහත සඳහන් සංවිධාන කැපවීමෙහි සංරචක ගොඩ නගා ඇත්තේ මේයර් සහ ඇලන් විසින් නිර්මාණය කරන ලද ආකෘතිය අනුවය.

**1. චිත්තවේගික සංරචකය**

චිත්තවේගී සංරචකයෙන් අදහස් වන්නේ සේවකයාට ආයතනය කෙරෙහි පවතින ධනාත්මක චිත්තනයයි. මෙම චිත්තවේගික සංරචකය, සංවිධාන කැපවීමෙහි “අභිමත” සංරචකය වේ. සංවිධානය කෙරෙහි චිත්තවේගික කැපවීමක් ඇති සේවකයෙකු සංවිධානයෙහි අරමුණු හොඳින් හඳුනා ගන්නා අතරම ආයතනයෙහි රැඳී සිටීමට කැමැත්තක් දක්වයි. මෙම සේවකයින් ආයතනය කෙරෙහි කැපවීමක් පෙන්නුම් කරන්නේ ඔහුට හෝ ඇයට ඒ සඳහා අවශ්‍යතාවයක් ඇති බැවින් (Bambacas, 2010; Briscoe & Finkelstein, 2009; Sturges et al., 2005; Bozionelos, 2008).

වයස, නිල කාලය, අධ්‍යාපන මට්ටම, යන විවිධ ජනවිකාස ලක්ෂණ මෙම කැපවීම කෙරෙහි බලපානු ලැබේ. නමුත් මෙම බලපෑම් බලවත් වන්නේ හෝ ඒකාකාරී ඒවා හෝ නොවේ. මෙම ලක්ෂණ වල ගැටලුව වන්නේ මේවා දැකිය හැකි නමුත් පැහැදිලිව අර්ථකථනය කල නොහැකි වීමයි. මෙය නිදසුනක් ලෙස දක්වන්නේ නිල කාලය සහ කැපවීම අතර ධනාත්මක සම්බන්ධතාවයක් පවතින්නේ නිලයට අදාළ රැකියා තත්ත්වයේ සහ රැකියා ගුණාත්මක භාවයේ වෙනස්කම් නිසා බවය. මෙම සංකල්පය නිර්මාණය කිරීමේදී මේයර් සහ ඇලන්, මොව්ඩේ, පොටර් සහ ස්ටියර් යන පර්යේෂකයන්ගේ කැපවීමේ සංකල්පය උකහා ගෙන තිබේ.

**2. නිරන්තර සංරචකය**

නිරන්තර කැපවීම යනු සංවිධාන කැපවීමෙහි අවශ්‍යතා සංරචකය වේ. එසේත් නැතහොත් ආයතනයක සේවය කිරීමේදී ලැබෙන ලාභ සහ අලාභ යනුවෙන්ද හැඳින්විය හැකිය. ආයෝජන සහ මුදල් යට කිරීම්, පුද්ගලයෙකුට ආයතනයෙහි රැඳෙනවාද නැතහොත් හැර යනවාද යන්න තීරණය කළ හැකි සාධක ලෙස හැඳින්විය හැකිය. පුද්ගලයෙකු ආයතනයේ සාමාජිකත්වය අභිමිච්ච ඉමහත් පාඩුවක් ලෙස දකී නම් ඔහු/ඇය ආයතනය කෙරෙහි දැඩි කැපවීමක් පෙන්නුම් කරයි. පර්යේෂක බෙකර්ගේ සයිඩ් බෙට් සිද්ධාන්තයට අනුව ආර්ථික පිරිවැය (විශ්‍රාමික අරමුදල්) සහ සමාජ පිරිවැය (සේවකයන් අතර ඇති මිත්‍රත්වය) යනාදිය අභිමිච්ච තුළින් ඇතිවන පිරිවැය ආයතනයේ සාමාජිකත්වය හැර යාමෙන් ඇති වන පිරිවැය ලෙසයි (Bambacas, 2010; Briscoe & Finkelstein, 2009; Sturges et al., 2005; Bozionelos, 2008). සංවිධානයක සේවය කරන පුද්ගලයෙකුට හිමිවන යහපත් ප්‍රතිඵල පමණක් සංවිධානයේ රැඳී සිටීමට ප්‍රමාණවත් වේ යයි සිතිය නොහැක. විකල්පයන් සහිත වීම (වෙනත් ආයතන), බිඳ වැටුණ පුද්ගල සම්බන්ධතා සහ අනෙකුත් සාධකද සැලකිල්ලට ගත

යුතු වේ. මෙහිදී පවතින ප්‍රධානතම ගැටලුව වන්නේ මෙම සාධක එක්වරම හට ගන්නා ඒවා නොවන අතර ඒවා වයස සහ සේවා කාලයත් සමගම එකතු වීමයි.

3. ප්‍රමාණික සංරචකය

මෙහිදී සේවකයා ආයතනයත් සමග රැඳී සිටීමට කැපවෙනුයේ ආයතනයත් සමග බැඳීමක් තිබෙනවා යන හැඟීම නිසාය (Bambacas, 2010; Briscoe & Finkelstein, 2009; Sturges et al., 2005; Bozionelos, 2008). මෙම හැඟීම සේවකයා සංවිධානයට සම්බන්ධ වීමට පෙර සහ සම්බන්ධ වූ පසුව උපද්දීමට ඉඩ ඇත. උදාහරණයක් වශයෙන්, යම් සංවිධානයක් සේවක පුහුණුව සඳහා සැලකිය යුතු සම්පත් ප්‍රමාණයක් යොදවා ඇත්නම්, එම සංවිධානයේ සේවය කරන සේවකයෙකුට එම "ණය ගෙවා දැමීම" සඳහා සංවිධානයේ රැඳී සිට සේවය කිරීමේ සඳාචාරාත්මක වගකීමක් දැරීමට ඉඩ තිබේ. සේවකයා තම සංවිධානයට පක්ෂපාති වීම ඔහු/ඇය සංවිධානයට සම්බන්ධ වීමට පෙර පවුල් පරිසරයෙන් හෝ සමාජ වටපිටාවෙන් උරුම වන ඇතුළත්තයෙන් පැමිණෙන සම්මතයක් විය හැකිය. මෙහිදී සේවකයා ආයතනයත් සමග රැඳී සිටින්නේ ඔහු/ඇය එසේ කළ යුතු නිසාය. නමුත් සාමන්‍යයෙන් පුද්ගලයෙක් වැඩි ප්‍රමාණයක් ආයතනයෙහි ආයෝජනය කරන්නේ නම් ඔහුට හෝ ඇයට මහත් ප්‍රතිලාභ ලැබේ.

රැකියා තෘප්තිමත්භාවය

රැකියා තෘප්තිමත්භාවය යනු තමාගේ රැකියාව පිළිබඳව සේවකයා සැඟීමකට පත්වීමයි. තවද යම් රැකියාවකින් ඔහුගේ හෝ ඇයගේ අවශ්‍යතා හා උවමනා ඉටුවේ නම් එම පුද්ගලයාගේ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය ඉහළ අගයක් වනු ඇත. මානව සම්පත් කළමනාකරණය තුළින් අපේක්ෂා කරනුයේ සේවකයාගේ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය ඉහළ නැංවීමයි (Opatha, 2010). රැකියා තෘප්තිමත්භාවය යන කරුණ සේවකයා ඔහුගේ/ ඇයගේ රැකියාව පිළිබඳ ඇති කැමැත්ත හෝ අකැමැත්ත පෙන්වයි (Opatha, 2010).

Antonic සහ Antonic (2011) අනුව Spector (1997) සේවක තෘප්තිමත්භාවය යනුවෙන් අදහස් වන්නේ යම් පුද්ගලයෙක් තමාගේ රැකියාව කෙරෙහි දක්වන කැමැත්තෙහි සාපේක්ෂ අගයයි. තවද රැකියා තෘප්තිමත්භාවය යන්නෙන් පුද්ගලයෙකුට තම රැකියාව කෙරෙහි ඇති හැඟීම හා ආකල්ප අදහස් වේ. එහිදී ධනාත්මක හැඟීම් හා ධනාත්මක ආකල්ප වැඩිවීම, රැකියා තෘප්තිමත්භාවය ඉහළ අගයක් ගැනීමට හේතුවක් වේ.

Arnold (2005) අනුව Locke (1976) දක්වනුයේ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය යනු යම්කිසි රැකියාවක් තුළ පුද්ගලයෙකුගේ කාර්යසාධනය පිළිබඳ කරනු ලබන ධනාත්මක ඇගයීමක් ලෙසද නිර්වචනය කළ හැක. රැකියා තෘප්තිමත්භාවය ප්‍රධාන කරුණු 2ක් නිසා වැදගත් වේ.

1. එය පුද්ගලයෙකුගේ ශාරීරික හා මානසික යෝග්‍යතාව පිළිබඳ මිනුමක් ලෙස වැදගත් වේ. බොහෝවිට රැකියාවේ අසතුටෙන් පසුවන පුද්ගලයෙක් සාමාන්‍යය ජීවිතයේදී සතුටෙන් සිටීමට ඇති අවස්ථාව අඩුය. එම නිසා රැකියාවේ නිරත වීමේදී පුද්ගලයාගේ තෘප්තිමත්භාවය ඇති කිරීම කෙරෙහි බොහෝ විට ආයතන වැඩි අවධානයක් යොමු කරයි.
2. දෙවැනි කාරණය වන්නේ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය පුද්ගලයෙකු තුළ අභිප්‍රේරණය ඇතිකිරීමට හා එම පුද්ගලයාගේ කාර්යසාධන මට්ටම ඉහළ නැංවීමෙහිලා වැදගත් වීමයි.

Arnold (2005) ට අනුව පුද්ගලයෙකුගේ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය කෙරෙහි බලපාන සාධක කිහිපයක් ඇත. එනම්,

- ලබන වැටුප කෙරෙහි ඇති ආකල්පය
- රැකියාවේ ස්වභාවය
- ප්‍රධානියා හා අන් සහකරුවන්
- රැකියා අපේක්ෂාව
- රැකියාවේ ඇති අනෙකුත් නියත සාධක

Armstrong (1928) ට අනුව රැකියා තෘප්තිමත්භාවය ඇතිවීම සඳහා බලපාන මූලික අවශ්‍යතා කිහිපයකි. එනම්,

- සාපේක්ෂව ඉහළ වැටුප
- සමානාත්මතාවයෙන් යුතු වැටුප් ක්‍රමය
- උසස් වීම් ලැබීමේ අවස්ථා
- සහභාගිත්ව කළමනාකරණය

- රැකියාව තුළදී ඇතිවන සමාජ සම්බන්ධතා
- ඒකාකාරී නොවන කාර්යයන් වල නිරත වීමට ලැබෙන අවස්ථා

Antoncic සහ Antoncic (2011) ට අනුව සමස්තයක් ලෙස රැකියා තෘප්තිමත්භාවය හා රැකියා තෘප්තිමත්භාවය කෙරෙහි බලපාන සාධක, යම් සංවිධානයක කළමනාකරණය හා සංවර්ධනය/පැවැත්ම කෙරෙහි බලපාන ප්‍රධාන සාධක ලෙස හැඳින්විය හැක. සේවයන්ගේ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය ඉහළ නැංවීම යම් ආයතනයක වර්ධනය කෙරෙහි මෙන්ම ලභාදායීත්වය ඉහළ නැංවීම කෙරෙහිද බලපායි.

සාමාන්‍යයෙන් ව්‍යාපාරයක ප්‍රධානම සම්පත් ලෙස සලකන්නේ මානව සම්පතයි. එහිදී ව්‍යාපාරයක සේවකයන් එහි අභ්‍යන්තර ගනුදෙනුකරුවන් වන අතර රැකියා පරිසරය පිළිබඳ ඔවුන් තෘප්තිමත් වීමෙන්, ව්‍යාපාර අරමුණු හා ඉලක්කයන් ඉටුකර ගැනීමේදී ඔවුන් සැලකිය යුතු දායකත්වයක් සපයයි. තම රැකියාව පිළිබඳ තෘප්තිමත් සේවකයන් පිරිසක් සිටීම තරගකාරී වෙළඳපලක් තුළ සාර්ථක වීමට ව්‍යාපාරයකට අවශ්‍ය මූලික කරුණකි. රැකියා තෘප්තිමත්භාවය කෙරෙහි බලපාන තවත් මූලික සාධකයක් වනුයේ සේවක ප්‍රතිලාබයි. එමෙන්ම තෘප්තිමත් සේවකයන් පිරිසක් සිටීම ව්‍යාපාරය කෙරෙහි පාරිභෝගිකයන්ගේ ධනාත්මක ආකල්ප වැඩි දියුණු කිරීමට බලපායි. ඒ අනුව රැකියා තෘප්තිමත්ව පවත්වා ගැනීමට වැදගත් කරුණු හතරක් Antoncic සහ Antoncic (2011) සඳහන්කර ඇත. ඒවා නම්,

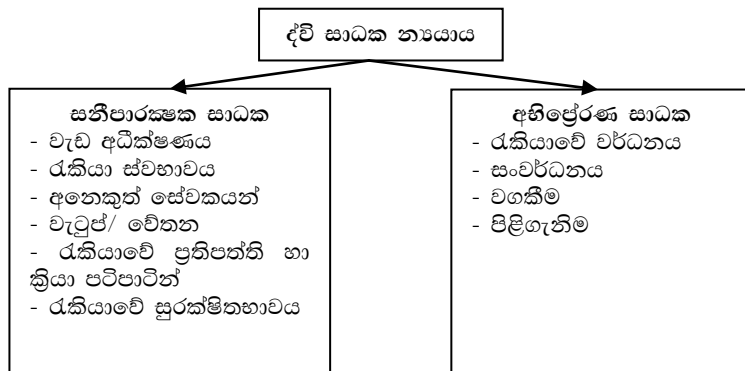
- සේවකයාගේ කාර්ය සාධනය
- සේවයට නොපැමිණීම
- රැකියා පිරිවැටුම් අනුපාතය
- සේවකයාගේ මානසික මට්ටම

Antoncic සහ Antoncic (2011) ට අනුව රැකියාව පිළිබඳ අතෘප්තිමත් සේවකයන් පිරිසක් සිටීම සේවකයන්ගේ නොපැමිණීම හා සේවක පිරිවැටුම් අනුපාතය ඉහළ යාම කෙරෙහි බලපායි. එමෙන්ම එයට අදාළ වන පිරිවැය ලෙස පහත වියදම් දැරීමටද ආයතනයට සිදු වේ.

- සේවකයන් බඳවා ගැනීමේ පිරිවැය
- පුහුණු කිරීමේ පිරිවැය
- පුහුණු වීමට ගත වන කාලය පිළිබඳ පිරිවැය
- පාරිභෝගිකයන්ගේ ප්‍රමාණයේ අඩුවීම

එම නිසා රැකියා තෘප්තිමත්භාවය, ව්‍යාපාරයේ ඵලදායීතාව හා ලාභදායීත්වය කෙරෙහි බලපාන ප්‍රධාන සාධකයක් බව පැහැදිලි වේ.

Antoncic සහ Antoncic (2011) ට අනුව Herzberg දක්වන පරිදි රැකියා තෘප්තිමත්භාවය කෙරෙහි බලපාන කරුණු විවිධ පදනම් යටතේ වර්ග කළ හැක.



එසේම යහපත් වැඩ පරිසරයක් තිබීම සේවකයන්ගේ ධනාත්මක ආකල්ප වැඩි දියුණු වීමට උපකාරී වන අතර එම නිසා ඔවුන්ගේ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය ද ඉහළ මට්ටමක් ගනී.

Antoncic සහ Antoncic (2011) ට අනුව Adams (1963) Vecchio (1982) "සමානාත්මතා න්‍යායය" මගින් සේවකයා තම රැකියා තෘප්තිමත්භාවය මනිනු ලබන්නේ, තම පෞද්ගලිකව රැකියාව සඳහා යොදවන

ශ්‍රමය, කාලය, සමාජ පිළිගැනීම, රැකියා අවස්ථා සහ සංවර්ධනය වීමට ලැබෙන අවස්ථා යන සියල්ලටම අනුපාතිකවය.

**රැකියා තෘප්තිමත්භාවය කෙරෙහි බලපාන ප්‍රධාන සාධක**

Armstrong (1928) ට අනුව රැකියා තෘප්තිමත්භාවය රදාපවතිම සඳහා බලපාන සාධක ලෙස අභ්‍යන්තර හා බාහිර පෙලඹවීම්, සුපරීක්ෂණ තත්ත්වයේ ප්‍රමිතිය, වැඩ කණ්ඩායම් අතර සමාජ සම්බන්ධතා සහ සේවකයා රාජකාරියේදී දක්වන කුසලතා දක්වා ඇත. ඔහුට අනුව ඉහළ මට්ටමක සේවක තෘප්තියක් ඇති විට ඇතිවන ස්ව කැමැත්තෙන් සේවක පෙලඹවීම හා කැපවීම යන වර්ගවන් අයතයයේ සාර්ථකත්වය සඳහා දායකත්වය ලබාදෙයි. ඔහුගේ පර්යේෂණයට අනුව සේවක තෘප්තිමත්භාවය සඳහා බලපාන ප්‍රධාන සාධක වනුයේ රැකියා අවස්ථා රැකියාව තුළ ඇති බලපෑම් කිරීමට ඇති හැකියාව, කණ්ඩායම් වැඩ සහ රැකියා අභියෝග වේ.

Arnold (2005) අනුව ගෝලීය රැකියා තෘප්තිමත්භාවය සඳහා බලපාන ප්‍රධාන සාධක විනුත්පන්න වන්නේ එම රැකියාව තුළම වූ අභ්‍යන්තර සාධක තුළින්ය. Arnold(2005) දක්වන පරිදි මේවා වැඩි වශයෙන් පදනම් වී ඇත්තේ Hackman සහ Oldman (1976) ගේ හර සංකල්ප වන කුසලතා විවිධත්වය, කාර්යය විවිධත්වය, කාර්යය අනන්‍යතාව, කාර්යය වැදගත්කම, ස්වාධීපත්‍යක හා ප්‍රතිචාර මතය. එම සංකල්පයන් Hackman සහ Oldman (1976) ගේ නිර්වචනයන් අනුව;

- කුසලතා විවිධත්වය: කොතරම් දුරට කාර්යයන් සඳහා විවිධ කුසලතා අවශ්‍ය වන්නේ ද යන්න
- කාර්යය අනන්‍යතාව: කොතරම් දුරට සේවකයාට සම්පූර්ණ කාර්යයක් නිම කිරීමේ හැකියාව තිබේද යන වග. මෙය වැඩ කොටසක් කිරීමේ හැකියාව හා සසඳා බලනු ලැබේ.
- කාර්යය වැදගත්කම: යම් කාර්යයක් අන් අයගේ ජීවිත වලට බලපෑම් කිරීමට ඇති හැකියාව.
- ස්වාධීපත්‍ය: කාර්යය කෙසේ කරන්නේද යන්න පිළිබඳව සේවකයාට තීරණ ගැනීමට ඇති නිදහස.
- ප්‍රතිචාර: සේවක කාර්යක්ෂමතාවය පිළිබඳ නිවැරදි තොරතුරු වාර්තා කිරීමට ඇති හැකියාව.

Griffin සහ Bateman (1986) ගේ අදහස් වල අමතරව Arnold (2005) නිරීක්ෂණය කළ කරුණක් වන්නේ පොදුවේ ගත් කල අධ්‍යයනවලින් තහවුරු වන්නේ නායකත්ව වර්ගවන්, උදාහරණ ලෙස සැලසුම් නිර්මාණය කිරීමේදී හා විවරණයේදී හා තෘප්තිමත්භාවය අතර දැඩි ධනාත්මක සම්බන්ධතාවක් පවතින බවයි. එම නිසා නායකත්ව වර්ගවන් රැකියා තෘප්තිමත්භාවය තුළින් රැකියා අවබෝධය ඇති වීමේ ඉහළ සම්බන්ධතාවක් ඇත. සමහර පුද්ගලයන්ට ඔවුන්ගේ ඉහළ නිලධාරීන් විසින් වැඩ, සිත් ඇදගන්න ආකාරයෙන් පවරා දී ඇති නිසා හෝ ඔවුන් තම තමුන්ගේ රැකියා පිළිබඳ අන් යට වඩා ධනාත්මකව ශ්‍රේණි ගත කර ඇති නිසා හෝ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය ඇති වී ඇත. Wong සහ අන් අය (1998) විසින් වසර 2ක් දත්ත නිරීක්ෂණය කිරීමෙන් රැකියාවේ අපේක්ෂිත ලක්ෂණ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය සඳහා හේතු වන බවත් එය ප්‍රතිවිරුද්ධ ආකාරයටද සිදු විය හැකි බවත් සොයා ගෙන ඇත.

Antoncic සහ Antoncic (2011) ට අනුව සේවක තෘප්තිමත්භාවය සඳහා බලපාන වැදගත් සාධක වන්නේ;

- සාමාන්‍ය සේවක තෘප්තිමත්භාවය
- සේවක සබඳතා
- වැටුප්, ප්‍රතිලාභ හා ආයතනයේ සංස්කෘතිය
- සේවක පක්ෂපාතිත්වය

සාමාන්‍යයෙන් සේවක තෘප්තිමත්භාවය සඳහා බලපාන සාධක ආයතනයේ සංවර්ධනය සඳහා බලපෑම් කළ හැකි මට්ටමේ වැදගත් කමක් ඇති ආයතනික සාධක වේ.

**රැකියා තෘප්තිමත්භාවය හා කාර්යය සාධනය**

Armstrong (1928) ට අනුව ඉහළ රැකියා තෘප්තිය කාර්ය සාධනය ඉහළ නැංවීමට ඉවහල් වේ යන මතය හේතු සහිතව පොදුවේ දරන ලද මතයක් වේ. එනමුත් පර්යේෂණවලින් රැකියා තෘප්තිය හා කාර්ය සාධනය අතර ශක්තිමත් ධනාත්මක සම්බන්ධතාවයක් ඇති බව සනාථ කර නැත. Armstrong (1928) ට අනුව Brayfield සහ Crocett ගේ පුළුල් ශාස්ත්‍රීය විමර්ශනයකින් තීරණය කර ඇත්තේ සේවක ආකල්ප හා කාර්ය සාධනය අතර සරල හෝ සම්බන්දතාවක් අත්තේ ඉතා සුළු වශයෙන් බවය.

Armstrong (1928) අනුව තෘප්තිමත්භාවය නිසා ඉහළ කාර්ය සාධනයක් ඇති නොවන නමුත් ඉහළ කාර්ය සාධනය හේතුවෙන් තෘප්තිමත් භාවය ඇති වන බවත් එමෙන්ම තෘප්තිමත් සේවකයා අනිවාර්යයෙන්ම ඵලදායී සේවකයෙක් නොවන බවත් ඵලදායී සේවකයා අනිවාර්යයෙන්ම තෘප්තිමත් සේවකයෙක් නොවන බවත් ලෙස කෙනෙකුට තර්ක කළ හැකි බව පෙන්වා දී ඇත. එමෙන්ම ඔහු යෝජනා කරන්නේ මිනිසුන්ට අරමුණු ඉටුකර ගැනීම සඳහා පෙලඹවීමක් ඇති බවත් ඔවුන් එම අරමුණු ඵලදායීව ඉටුකරගතහොත් තෘප්තිමත් වන බවත්ය. ඔවුන්ට ඒ වෙනුවට බාහිර පිළිගැනීමක් ලැබුනොත් හෝ අභ්‍යන්තර වශයෙන් ජයග්‍රහණයක් ලෙස හඳුනාගතහොත් ඔවුන් තව දුරටත් තෘප්තිමත් වනු ඇත.

**රැකියා තෘප්තිමත්භාවය හා වර්ධනය**

Antonci සහ Antonci (2011) ට අනුව සේවක තෘප්තිමත්භාවය, ආයතනික කාර්යය සාධනය හා වර්ධනය අතර සම්බන්ධතාවක් ඇත. මානව සම්පත් කළමනාකරණය තුළින් ගෙවීම්, ප්‍රතිලාභ, අධ්‍යාපනය හා අඛණ්ඩ සේවා නියුක්තිය මගින් සේවක අභිප්‍රේරණය හා ඔවුන්ගේ හැකියාව තුළ ආයෝජනය කිරීමට ඇති කැමැත්ත වර්ධනය කිරීම කළ හැක. එසේම විශ්වාසය, ආයතනික ලැදියාව හා ක්‍රමානුකූලව දියුණු වූ සේවක යෙදවුම කළමනාකරණය තුළින් ස්ථාන ගත කිරීමේ තෘප්තිමත්භාවය වැඩි කිරීමට, සේවක තෘප්තිමත්භාවය ඉවහල් වේ. සේවක තෘප්තිමත්භාවය කෙරෙහි වූ ඉහළ කළමනාකරණයේ අවධානය මගින් සේවක කාර්යය සාධනය හා ආයතනික ඵලදායීතාව ඉහළ නැංවීමටත් එමගින් ආයතනික වර්ධනය කෙරෙහි දායක වන්නටත් හැකිවනු ඇත.

Antonci සහ Antonci (2011) හා Judge සහ අන් අය (2001) ට අනුව, සේවක තෘප්තිමත්භාවය හා කාර්යය සාධනය යන කරුණු හොඳින් සම්බන්ධ කළ හැක. සේවක තෘප්තිමත්භාවය වැඩි දියුණු කිරීමට බලපාන ක්‍රියාපටිපාටීන්, සේවක කාර්යය සාධනය වැඩි දියුණු කිරීමටත් ආයතනික වර්ධය වැඩි කිරීමටත් බලපානු ඇත. එම නිසා රැකියා තෘප්තිමත්භාවය හා ආයතනික වර්ධනය අතර බලාපොරොත්තු වූ සම්බන්ධතාවය ධන අගයක් ගනී.

**රැකියා තෘප්තිය මැනීම**

රැකියා තෘප්තිය මැනීම සඳහා විවිධ මිනුම් යොදා ගනී. උදාහරණයක් ලෙස රැකියා විස්තර දර්ශකය (Smith, 1969), රැකියා තෘප්ති පරිමාණය (Warr, 1979) සහ රැකියා ආතතිය ඇගවීමේ හා රැකියා තෘප්තිය මැනීමේ දර්ශකය (Cooper, 1987) සඳහන් කළ හැකිය.

මෙම සියලුම සේවකයින් ඔවුන්ගේ රැකියාව පිළිබඳ සමස්තයක් ලෙස සිතන ආකාරය සහ වෙනත් විශේෂ පැතිකඩයන් වන ගෙවීම, රැකියා පරිසරය, රැකියා අපේක්ෂාවන්, වැඩ අධීක්ෂකවරුන් හා එකට වැඩ කරන්නන් අතර ඇති බැඳීම පිළිබඳ සලකා බලන මිනුම් වේ (Arnold, 2005).

රැකියා තෘප්තිය යනු පුද්ගලයෙකු කොපමණ රැකියා කටයුතුවලින් තෘප්තිමත්භාවයට පත්වනවාද යන්නට වඩා වැඩි දෙයකි. පුද්ගලයෙකුට තම රැකියාව කෙතරම් වැදගත්ද, එය ඔහුගේ දිගු කාලීන අරමුණු සමග කෙතරම් ගැලපෙන්නේද යන්න මත එය රඳා පවතී (Arnold, 2005). රැකියා තෘප්තිය ආකල්ප සමීක්ෂණ භාවිතයෙන් මැනිය හැකිය (Armstrong, 1928). මේ සඳහා ක්‍රම 4ක් පවතී.

**1. ව්‍යුහාත්මක ප්‍රශ්නාවලි භාවිතය**

මෙය සියලුම සේවකයින්ට හෝ නියැදියකට ලබා දිය හැක. මෙම ප්‍රශ්නාවලි සම්මතයකට අනුව සකස් කරන ලද හෝ ආයතනයට විශේෂිත ලෙස සලකන ලද ඒවා විය හැක. සම්මත ලෙස සකසන ලද ප්‍රශ්නාවලියක ප්‍රයෝජනවත් බව වන්නේ ගැඹුරින් අධ්‍යයනය කර ප්‍රතිඵල සැසඳිය හැකි ලෙස සකසා තිබීමයි. ආයතනයට අදාළ විශේෂිත ප්‍රශ්නද මෙම සම්මත ප්‍රශ්නාවලියට ඇතුළත් කළ හැකිය. විශේෂිත අරමුණක් වෙනුවෙන් සකසන ලද ප්‍රශ්නාවලි විශේෂ ප්‍රශ්න අවධානයට ලක් කිරීම සඳහා භාවිත කළ හැකිය.

**2. සම්මුඛ සාකච්ඡා භාවිතය**

මෙම ක්‍රමය විවෘත සාකච්ඡා ලෙස හෝ ගැඹුරින් සිදු කළ හැක. එසේත් නැතහොත් අර්ධ ව්‍යුහාත්මක ලෙස සිදු කළ හැක. සම්මුඛ සාකච්ඡාව මෙහෙය වන්නෙකුගේ අරමුණ වන්නේ සාකච්ඡාව අවශ්‍යය කරන මාතෘකා වලට අදාළව අවංක සහ විවෘත මත ලබාගැනීම වුවත් කලාතුරකින් ඉතා ව්‍යුහාත්මක සාකච්ඡාවලදී ලබා දෙන ප්‍රශ්නාවලියට ඉතා සමාන පිළිතුරු වලින් සමන්විත වේ. තනි පුද්ගල සම්මුඛ සාකච්ඡාවලින් වැඩි ප්‍රතිඵල ලබා ගත හැකි වුවත් මේ සඳහා අධික මිලක් හා වැඩි කාලයක් ගතවේ.

3. සම්මුඛ සාකච්ඡා හා ප්‍රශ්නාවලි භාවිතය

මෙම ක්‍රමය ඉතා ප්‍රයෝජනවත් වේ. මෙහිදී ප්‍රශ්නාවලි භාවිතයෙන් සංඛ්‍යාත්මක දත්ත සහ සාකච්ඡා මගින් ගුණාත්මක දත්ත ලබා ගත හැක. මෙහිදී ලබා ගන්නා නියැදිය කුඩා වුවත් ප්‍රශ්නාවලියක් සමඟ ගැඹුරින් සිදු කරන ලද සාකච්ඡාවන් පැවැත්වීම ඉතා උචිතය. තවත් විකල්ප ක්‍රමයක් වන්නේ ප්‍රශ්නාවලිය කණ්ඩායමක් අතර ලබා දී එක් එක් ප්‍රශ්නයට ලබා දෙන ලද පිළිතුරු වෙත වෙනම සාකච්ඡා කිරීමයි.

4. කේන්ද්‍රගත කණ්ඩායම් භාවිතය

මෙමගින් අදහස් වන්නේ ආයතනයේ ප්‍රශ්න හා වැඩ කටයුතු පිළිබඳ ආකල්ප සහ මතවාද ලබා ගැනීම සඳහා යොදා ගන්නා නියෝජිත නියැදියකි. කේන්ද්‍රගත කණ්ඩායමක ලක්ෂණයක් වන්නේ ව්‍යුහාත්මක භාවය, අවිධිමත්බව, රහසිගත බව සහ ප්‍රයෝජනවත් භාවයයි.

රැකියා තෘප්තිය මැනීමේ සමීක්ෂණයක දුර්වලතා මග හරවා ගන්නේ කෙසේද?

සමහර රැකියා තෘප්තිය මැනීමේ සමීක්ෂණවලින් ආයතනයට වැඩි ප්‍රයෝජනයක් ලබා නොදීම නිසා මෙය සම්පත් තෘප්ති විමක් වේ. නමුත් නිසි ලෙස කළමනාකරණය කරන ලද රැකියා තෘප්තිය මැනීමේ සමීක්ෂණයක් මගින් කළමනාකරන තොරතුරු ලබා ගත හැක. එමගින් කාර්යක්ෂමතාවය, ඵලදායීතාවය සහ ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තෘප්තිය ඉහළ නංවයි. එමෙන්ම මෙ මගින් වෙළඳපොළ කොටස සහ ලාභයද ඉහළ නැංවීමට ඉවහල් වේ.

මෙවැනි සමීක්ෂණයකදී කළමනාකරණ ශිල්ප ක්‍රමයන්ගෙන් ප්‍රයෝජන ලබා ගැනීම සඳහා අන් අයගේ අත්දැකීම් තුළින් ප්‍රයෝජන ගැනීම මෙන්ම කළ යුතු සහ නොකළ යුතු දේ පිළිබඳව මනා අවබෝධයකින් කටයුතුකළ යුතුය.

1. විධායක මණ්ඩලයේ කැපවීම ලබා ගැනීම

සමීක්ෂණයකින් වැඩි ප්‍රතිඵල ලබා ගැනීම සඳහා ඉහළ කළමනාකරණයේ සහයෝගය ලබා ගැනීම ඉතා වැදගත්ය. සමීක්ෂණ මගින් ආයතනය තුළ වෙනසක් ඇති නොවේ නම් එය කිසිදු ප්‍රයෝජනයක් නොමැති වේ. මේ නිසා සාර්ථක සමීක්ෂණයක් සිදු කිරීමට ඉහළ කළමනාකරණයේ සහයෝගය මේ සඳහා ලබා ගත යුතුය.

2. සන්නිවේදනය

සමීක්ෂණයකින් වැඩි ප්‍රතිඵල ලබා ගැනීම සඳහා ප්‍රශ්නාවලිය හා එමගින් ආයතනය තුළ ඇති කල හැකි වෙනස පිළිබඳව සේවකයන්ට හා ඉහළ කළමනාකරණයට සන්නිවේදනය කළයුතුය. මෙමගින් ප්‍රතිචාර දක්වන්නන්ට ඒ පිළිබඳ උනන්දුවක් හා එමගින් ආයතනය තුළ වෙනසක් ඇති වේ යන්න පිළිබඳ බලාපොරොත්තුවක් ඇතිවේ .

3. ප්‍රශ්නාවලිය නිර්මාණය කිරීම

ප්‍රශ්නාවලිය අවශ්‍යය තොරතුරු ලබා ගැනීම සඳහා වැඩි දියුණු කළ යුතු අතර එය ඉතා අවබෝධයෙන් නිර්මාණය කළ යුතුය. එමෙන්ම ප්‍රතිචාර වර්ගීකරණය කළ හැකි ලෙස ප්‍රශ්න අඩංගු කිරීම හා ප්‍රශ්නාවලිය නිර්මාණය කළ යුතුය. සමීක්ෂණයේ වැඩි ප්‍රතිඵල ලබා ගත හැක්කේ කණ්ඩායම් අතර හෝ කාල පරාසයන් අතර ප්‍රතිඵල සැසඳිය හැකි නම් පමණි. මේ සඳහා ගැලපෙන ප්‍රශ්න ඉදිරිපත් කල යුතුය.

4. රහසිගත බව

ප්‍රතිචාර දක්වන්නන්ට සියලු තොරතුරු ලබා දිය හැකි බවටත් ඒවා රහසිගත බවටත් තහවුරු කළ යුතුය. මෙම තොරතුරු ඉහළ කළමනාකරණය වෙත සමස්ත ප්‍රතිඵලයක් ලෙස මිස පුද්ගල තොරතුරු ලබා නොදෙන බව තහවුරු කළ යුතුය.

එමෙන්ම සමීක්ෂණය මගින් ලබා ගන්නා ලද තොරතුරු ඉක්මනින් කළමනාකරණය වෙත ලබා දිය යුතුය. තොරතුරු ලබා දීම දැඩි ලෙස ප්‍රමාද වීමෙන් ඒවා යල් පැනගිය තොරතුරු ලෙස කළමනාකරණය ප්‍රතික්ෂේප කළ හැකිය.

සමීක්ෂණයෙන් ලබා ගන්න ප්‍රතිඵල නිල වශයෙන් ප්‍රකාශයට පත්කිරීම වැදගත්ය. විශේෂයෙන් ඉහළ කළමනාකරණය මගින් ඉදිරිපත් කරන ලද තොරතුරු වඩා විශ්වාසදායක ලෙස සේවකයින් පිළිගනී. මේ නිසා නිල වශයෙන් තොරතුරු ලබා දිය යුතුය. එමෙන්ම ප්‍රතිඵල සේවකයින්ට ප්‍රචාරය කළ යුතුය. සමීක්ෂණයක අරමුණ දත්ත රැස් කිරීම පමණක් නොවේ. එය ආයතනය තුළ වෙනසක් ඇති කිරීමට යොදා ගත යුතුය.



**රැකියා තෘප්තිය වෘත්තීය ජීවිත කාලය පුරා වෙනස් වේද?**

සමහර පර්යේෂණවලින් සොයාගෙන ඇති ආකාරය අනුව රැකියා තෘප්තිය වෘත්තීය ජීවිත කාලය පුරා ඉහළ යන බව දක්වයි. මේ සඳහා විවිධ හේතු බලපායි. වයසින් වැඩි පුද්ගලයින් රැකියා උසස්වීම් ලබා තිබීම, ඔවුන්ගේ අනාගත රැකියා අපේක්ෂාවන් අඩු මට්ටමක තිබීම, තමා යටතේ පිරිසක් සේවය කිරීම, අතෘප්තිමත් සේවකයින් කලින් සේවය අතහැර ගොස් සිටීම වැනි හේතු නිසා වයසින් වැඩි පුද්ගලයින් බොහෝ විට තෘප්තිමත් වේ. නමුත් මෑතකදී සිදු කරන ලද පරීක්ෂණ වලට අනුව තරුණ පරපුරේ සේවකයින් අතර ද රැකියා තෘප්තියේ ඉහළ නැගීමක් දක්නට ඇති බව සඳහන් වේ (Arnold, 2005).

**සංවිධාන කැපවීම හා රැකියා තෘප්තිය අතර ඇති සබඳතාවය**

ඉහත දැක්වූ පරිදි සංවිධාන කැපවීම හා රැකියා තෘප්තිය යන සංකල්පයන් දෙක පිළිබඳව වෙන වෙනම සාකච්චා කළ අතර එම සංකල්පයන් දෙක අතර පවතින සබඳතාවය පිළිබඳව සාකච්චා කිරීම මෙ මගින් බලාපොරොත්තු වේ.

සංවිධාන කැපවීම හා රැකියා තෘප්තිය යන සාධකයන් ආයතනයේ සාර්ථකත්වය සඳහා සෘජු බලපෑමක් ඇති කරන සාධකයන්ය. එම සංකල්පයන් දෙක එකිනෙකට බැඳී පවතින අතර සංවිධාන කැපවීම, රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි බලපාන බවත් රැකියා තෘප්තිය සංවිධාන කැපවීම කෙරෙහි බලපාන බවත් බොහෝ දාර්ශනිකයන් හා පර්යේෂකයන් විසින් තහවුරු කර ඇත (Ting, 1997). එසේම එම පර්යේෂකයින් ප්‍රකාශ කර සිටින්නේ සංවිධාන කැපවීම බොහෝ සෙයින් රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි බලපාන බවයි. කොවැච් (1977) නැමැති දාර්ශනිකයාට අනුව රැකියා තෘප්තිය යනු සංවිධාන කැපවීමේ එක් පැතිකඩකි. එසේම සංවිධාන කැපවීම යනු රැකියා තෘප්තිය පුරෝකථනය කිරීම සඳහා යොදාගත හැකි යෝග්‍ය සාධකයක් වේ. කෙසේ නමුත් එම මතයට වෙනස් ම වූ මතයක් ඉදිරිපත් කරමින් ලොප (1997) නැමැති පර්යේෂකයා ප්‍රකාශ කරන්නේ සේවකයින්ගේ රැකියා තෘප්තිය, සංවිධාන කැපවීම පුරෝකථනය කිරීම සඳහා යොදා ගත හැකි වැදගත් සාධකයක් බවයි.

එසේම රැකියා තෘප්තියේ එක් එක් පැතිකඩයන් භාවිතා කරමින් සේවකයන්ගේ යම් යම් හැසිරීම් රටාවන් පුරෝකථනය කළ හැකි බව බොහෝ දාර්ශනිකයන්, කතුවරුන් හා පර්යේෂකයන් විසින් ප්‍රකාශ කර ඇත (Dienhart & Gregoire, 1993). තවද චින්තවේගික සංවිධාන කැපවීම, සේවකයන්ගේ නෛසර්ගික හා බහිරස්ථ රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි බලපෑම් ඇති කරනු ලබයි (Markovits, Davis, & Dick, 2007). රැකියා තෘප්තිය පළමුවෙන්ම සංවිධාන කැපවීම හා සෘජුව සම්බන්ධවන අතර දෙවනුව සේවක පිරිවැටුම කෙරෙහි බලපායි (Brown & Peterson, 1993). එසේම විවිධ පර්යේෂකයන් හා දාර්ශනිකයන් මෙම සංකල්පයන් දෙක විවිධ අයුරින් නිර්වචනය කර ඇති අතර එම නිර්වචනයන් පදනම් කරගෙන ඔවුන්ගේ අධ්‍යයනයන් සිදු කර ඇත. බොහෝ අවස්ථා වලදී රැකියා තෘප්තිය යන සංකල්පය පුළුල් අයුරින් විග්‍රහ කර ඇති අතර එම පුළුල් පුරෝකථනයන් තුළින් තම අදහස් ප්‍රකාශ කිරීමට උත්සාහ දරා ඇත. එහිදී එම දාර්ශනිකයන් හා පර්යේෂකයන් ප්‍රකාශ කරන්නේ රැකියා තෘප්තියෙහි විවිධ පැතිකඩයන්, සංවිධාන කැපවීමත් සමඟ විවිධ අයුරින් සබඳ තා පවතින බවයි (Boles, Ramana, Brian, & John, 2007).

බොලේස් නැමැති පර්යේෂකයා, ඔහුගේ පර්යේෂණ තුළින් ලබා ගත් තොරතුරු පදනම් කර ගනිමින් ප්‍රකාශකර සිටින්නේ රැකියා තෘප්තිය හා සංවිධාන කැපවීම අතර ඇති සම්බන්ධතාවය අදාළ සේවකයාගේ ස්ත්‍රී/පුරුෂ භාවය අනුව වෙනස් වන බවයි. එසේම බොහෝ ආයතනික කළමනාකරුවන් හා පර්යේෂකයින්, සේවකයන්ගේ සංවිධාන කැපවීමේ මට්ටම පිළිබඳව දැඩි ලෙස අවධානය යොමු කර සිටින්නේ එම කැපවීමේ මට්ටම සේවකයන්ගේ නිවාඩු ගැනීමට හා රැකියාව හැරයාමට ඉහළ සම්භාවිතාවයක් ඇති බැවිනි. අවසාන වශයෙන් සඳහන් කළ හැක්කේ ඇතැම් දාර්ශනිකයන් හා පර්යේෂකයන් සංවිධාන කැපවීම, රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි බලපාන බව ප්‍රකාශ කර සිටින අතර ඇතැම් පාර්ශවයන් එයට විරුද්ධ අදහසක් ප්‍රකාශ කරමින් කියා සිටින්නේ රැකියා තෘප්තිය, සංවිධාන කැපවීමට බලපාන බවයි (Jai & Naval, 2010).

**සාරාංශය**

මෙම සවිස්තරාත්මක ලිපිය තුළින් සංවිධාන කැපවීම සහ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය යන සංකල්පයන් පිළිබඳව පුළුල් විවරණයක යෙදී ඇත. මූලික වශයෙන් මෙම ලිපිය තුළින් සංවිධාන කැපවීම යන සංකල්පය පුද්ගල ආකල්පයක් ලෙස ආයතනික සන්දර්භය තුළ සාකච්චා කෙරුණි. එහිදී විවිධ ශාස්ත්‍රීය පර්යේෂකයන් සහ කතුවරුන් විසින් සංවිධාන කැපවීම නිර්වචනය කර ඇති ආකාරයන් ඉදිරිපත් කරන ලදී. තවද ශාස්ත්‍රීය පර්යේෂණයන්හි විග්‍රහ කර ඇති පරිදි සංවිධාන කැපවීම යන සංකල්පය තුළ හඳුනා ගත හැකි විවිධ සංරචක සහ මිනුම් දඬු හඳුන්වා ඒවා පිළිබඳව විග්‍රහයක් ඉදිරිපත් කර තිබේ.

එයින් අනතුරුව මෙම ලිපිය මගින් ආයතනික සන්දර්භය තුළ සහ මානව සම්පත් කළමනාකරණ විෂය ක්ෂේත්‍රය තුළ විශාල වැදගත්කමක් උසුලන රැකියා තෘප්තිය පිළිබඳව විග්‍රහයක් ඉදිරිපත් කර ඇත. එහිදී ශාස්ත්‍රීය මතවාදයන්, තර්ක විතර්කයන් සහ අදහස් දැක්වීම් ඔස්සේ එම සකල්පය නිර්වචනය කරන ලදී. එහිදී රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි බලපාන සාධක සහ රැකියා තෘප්තිය ඇතිකිරීමේදී පැවතිය යුතු ආයතනික සහ රැකියාමය අවශ්‍යතා කවරේද යන්න ඉදිරිපත් කරන ලදී. එමෙන්ම තව දුරටත් විග්‍රහය ඉදිරියට ගෙන යමින්, රැකියා තෘප්තිය යන සකල්පය සමග සේවක කාර්ය සාධනය සහ වර්ධනය පිළිබඳවද සාකච්ඡා කරන ලදී.

ඉන් පසුව රැකියා තෘප්තිය ආයතනික වශයෙන් මනිනු ලබන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳවත්, ඒ සඳහා භාවිතා කළහැකි ක්‍රමෝපායන් පිළිබඳවත්, ඇතිවිය හැකි දුර්වලතා මගහරවාගන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳවත් කරුණු ඉදිරිපත් කර ඇත. ඒ අතරම රැකියා තෘප්තිය වෘත්තීය ජීවිතය පුරාවට වෙනස් වීමක් සිදුවන්නේද යන්න පිළිබඳවද විවරණයක් ඉදිරිපත් කර ඇත. අවසාන වශයෙන් සංවිධාන කැපවීම සහ රැකියා තෘප්තිය අතර ඇති සහ සම්බන්ධය පිළිබඳවත් සංවිධාන කැපවීම රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි බලපානු ලබන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳවත් ශාස්ත්‍රීය පර්යේෂණ සහ මතවාදයන් ඔස්සේ විග්‍රහ කර ඇත. මෙම සියලු විග්‍රහයන් පිළිබඳව සලකා බලන කල, සංවිධාන කැපවීම රැකියා තෘප්තිය සඳහා ධනාත්මක ලෙස බලපානු ලබන බව සහ සංවිධාන කැපවීම තුළින් රැකියා තෘප්තිය ඇති කර ගත හැකි බව පැහැදිලි වේ.

**ආශ්‍රිත ග්‍රන්ථ**

- [1.] Armstrong, M. (2006). *A handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- [2.] Arnold, J. (2005). *Work Psychology*.
- [3.] Bambacas, M. (2010). Organizational handling of careers influences managers' organizational commitment. *Journal of management Development* , 29 (9), 807-827.
- [4.] Boles, J., Ramana, M., Brian, R., & John, A. (2007). The relationship of facets of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment. *Journal of Business & Industrial Marketing* , 22 (5), pp. 311-321.
- [5.] Bozionelos, N. (2007). Intra-organizational network resources: how they relate to career success and organizational commitment. *Personnel Review* , 37 (3), 249-263.
- [6.] Briscoe, J. P., & Finkelstein, L. M. (2009). The 'new career' and organizational commitment. *Career Development International* , 14 (3), 242-260.
- [7.] Brown, S., & Peterson, R. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research* , 30 (1), pp. 63-77.
- [8.] Clarke, A. L. (2006). Long term trends in eutrophication and nutrients in the coastal zone. *American Society of Limnology and Oceanography* .
- [9.] Dessler, G. (2009). *Human Resource Management* (11 ed.). New Jersey.
- [10.] Dienhart, J. R., & Gregoire, M. B. (1993). Job satisfaction, job involvement, job security, and customer focus of quick-service restaurant employees. *Hospitality Research Journal* , 16 (2), pp. 29-44.
- [11.] Jai, P., & Naval, B. (2010). Organizational Commitment and its Impact on Job Satisfaction of Employees: A Comparative Study in Public and Private Sector in India. *International Bulletin of Business Administration* (9), pp.7-19.
- [12.] Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* , 1297-1343.
- [13.] Lusty, D. (2007). How to avoid pitfalls of employee satisfaction surveys. *Human Resource Management International Digest* , 15 (6), 3-6.
- [14.] Markovits, Y., Davis, A., & Dick, R. V. (2007). Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees. *International Journal of Cross Cultural Management* , 7 (1), pp.21-40.
- [15.] Opatha, H. (2010). *Human Resource Management*. Colombo: Author.
- [16.] Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement.
- [17.] Spector, P. E. Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences. *Advanced Topics in Organizational Behaviour* , 3.
- [18.] Ting, Y. (1997). Determinants of job satisfaction of federal government employees. *Public Personnel Management* , 26 (3), pp.313-334.
- [19.] Tony, H. (2008). *A Shared Digital Future*.
- [20.] Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for measurement of some work attitudes and aspects of psychological well being. *Journal of Occupational Psychology* , 52, 129-148.