DOI: https://doi.org/10.4038/kalyani.v37i1.72
KALYĀṆĪ: Journal of the University of Kelaniya, ISSN - 2012-6859, Volume XXXVII (Issue I), 2023

A Social-Philosophical Study on Working Environment and Job Satisfaction

P.P.G. Chamila Siriwardene[1]

Abstract

Employees with quality, skills and knowledge are essential in the global market. It is often noted that quality human resources act as a prerequisite for the competitive advantage and competitive edge of any organization. Accordingly, the study focused on the job satisfaction and work environment of garment workers employed in the Free Trade Zones (FTZs), where Sri Lanka earns a large amount of foreign exchange. The literature has examined how the working environment and job satisfaction interact, particularly in industries such as garment manufacturing, which rely heavily on manual labour. The main objective of this study was to investigate the relationship between the working environment and job satisfaction among garment workers in Sri Lanka's Free Trade Zones. The Free Trade Zones of Sri Lanka, key economic hubs that generate substantial foreign exchange for the country, have often been chosen as research settings. The methodology employed in this study was secondary data collection, utilizing a comprehensive review and analysis of existing academic literature, organizational reports, and philosophical texts related to the concepts of working environment and job satisfaction. The relationship between the working environment and job satisfaction was comparatively analysed in the article, and it was examined socially philosophically using theories related to the concepts of the working environment and job satisfaction. It was found that not only the work

environment but also the performance of the individual, the enhancement of the employer-employee relationship and other factors have an impact on job satisfaction. The existing literature highlights that job satisfaction is influenced by multiple factors beyond the physical working environment. Accordingly, personal achievement, growth opportunities, and the quality of relationships between employers and employees are significant contributors. Studies consistently show that fostering strong employer-employee relationships, promoting personal achievement, and offering professional development opportunities enhance job satisfaction, which in turn boosts organizational performance.

Keywords: employee relations, free trade zones, job satisfaction, personal achievement, working environment

[1]Department of Philosophy, Faculty of Social Sciences, University of Kelaniya
chamilas@kln.ac.lk, https://orcid.org/0000-0002-6032-6227

වැඩ පරිසරය හා රැකියාවේ තෘප්තිමත්භාවය පිළිබඳ සමාජ දාර්ශනික විමර්ශනයක්

හැඳින්වීම

කම්කරුවන්ගේ රැකියා තෘප්තිය පිළිබඳ සංකල්පය සැලකිය යුතු ලෙස වර්ධනය වූයේ 1920 හා 1930 දශකයන්හි චිකාගෝහි බටහිර විදුලි සමාගම් කම්හලක් වන හෝත්‍රෝන්හි එල්ටන් මායෝ විසින් සිදු කරන ලද අධ්‍යයනයෙනි. සේවකයන්ගේ වැඩ කිරීමේ චර්යාවන් ඔවුන්ගේ හැඟීම්වලට බලපෑම් කළ හැකි බව අධ්‍යයනයේ ප්‍රතිඵල මඟින් හෙළි වූ බව 1933 දී ප්‍රකාශයට පත් කරන ලද The Human Problems of an Industrial Civilization කෘතියෙන් සනාථ වේ. සමාජ අන්තර්ක්‍රියා යනු පුද්ගලයකුගේ මනෝවිද්‍යාත්මක සාධක සමඟ රැකියාවේ දී සෑහීමකට පත් වීම හෝ, තමන් විසින් සිදු කරනු ලබන කාර්යයේ තෘප්තිය සහ කාර්ය මණ්ඩලයේ කාර්යක්ෂමතාව යි. මෙම අධ්‍යයනයන් අවසානයේ පෙන්නුම් වූයේ සේවා කොන්දේසිවල නව වෙනස්කම් තාවකාලික ව නැතහොත් කෙටිකාලීන ව ඵලදායිතාව වැඩි කරන බව යි. හෝත්‍රෝන්හි සිදු කරන ලද අධ්‍යයනය මඟින් තාවකාලික ව ඇති වන ඵලදායිතාව ඉහළ යෑම නව කොන්දේසිවලින් නොව නිරීක්ෂණය කළ දැනුමෙන් බව පසු ව සොයාගන්නා ලදි. මෙම අධ්‍යයනයේ සොයාගැනීම් අනුව මිනිසුන් වැටුප් (pay/ salary) හැර වෙනත් අරමුණු සඳහා වැඩ කරන බවට ප්‍රබල සාක්ෂි පවතින අතර, පර්යේෂකයන්ට රැකියා තෘප්තියේ (job satisfaction) වෙනත් සාධක විමර්ශනය කිරීමට එය මඟපෑදී ය. රැකියා තෘප්තිය අර්ථ දැක්වෙන්නේ කෙනෙකුගේ රැකියාව තක්සේරු කිරීමෙන් ලැබෙන ප්‍රීතිමත් චිත්තවේගීය තත්ත්වයක් ලෙසත්, රැකියාව සඳහා වන ඵලදායි ප්‍රතික්‍රියාවක් ලෙසත්, කෙනකුගේ රැකියාව කෙරෙහි වන ආකල්පයක් ලෙසත් ය. රැකියා තෘප්තිය ආකල්පයක් වන නමුත්, පර්යේෂකයන් පෙන්වාදෙන්නේ එය හැඟීම් (feelings), විශ්වාසයන් (beleief) සහ හැසිරීම් (behaviours) කෙරේ බලපාන බව යි. මෙම අර්ථ දැක්වීමෙන් ඇඟවෙන්නේ පුද්ගලයාගේ හැඟීම්, විශ්වාසයන් සහ හැසිරීම් සැලකිල්ලට ගනිමින් ඔහු කෙරේ රැකියාව පිළිබඳ ඇති වන ආකල්ප (attitudes) සකස් කරන බව යි. "ප්‍රීතිමත් සේවකයකු කාර්යක්ෂම සේවකයකු වේ" යන පැරණි මතය, වර්තමාන ලෝකයේ රැකියා තෘප්තිය සහ ඵලදායිතාව අතර ඇති සංකීර්ණ සම්බන්ධතාව පැහැදිලි නොකරන බව ද තවදුරටත් සඳහන් කළ හැකි

ය. සම්ප්‍රදායික ව ඉහළ රැකියා තෘප්තිය මඟින් ඵලදායිතාව වැඩි දියුණු කිරීම, පිරිවැටුම අඩු වීම සහ දිගු කාලීන ව අඩු ආතතියක් ඇති කිරීමට බලපාන බව පැවසුණ ද, රැකියා තෘප්තිය සහ ඵලදායිතාව අතර සම්බන්ධතාව නිශ්චිත ව ස්ථාපිත වී නොමැත. පුද්ගලයකුගේ සේවා පළපුරුද්ද හෝ ඔවුන්ගේ සේවා ජීවිතයේ ගුණාත්මකභාවය කෙරෙහි බලපාන ගැටලු පරාසය පිළිබඳ පුළුල් සන්දර්භයක දී රැකියා තෘප්තිය ද දැකිය හැකි ය. සාමාන්‍ය යහපැවැත්ම, රැකියාවේ ආතතිය, රැකියාවේ පාලනය, නිවසේ වැඩ අතුරු මුහුණත සහ සේවා කොන්දේසි වැනි අනෙකුත් ප්‍රධාන සාධක සමඟ ඇති සම්බන්ධතා අනුව ද රැකියා තෘප්තිය තේරුම්ගත හැකි ය (Amin, 2016, pp. 166–170).

රැකියා තෘප්තිය සඳහා සේවා පරිසරයේ ඇති වැදගත්කම අවතක්සේරු කළ නොහැකි ය. සේවකයන්ගේ රැකියා තෘප්තිය සහ කාලානුරූපීභාවය අතර සම්බන්ධතාව සොයා බැලීම සඳහා අධ්‍යයන කිහිපයක් සිදු කරනු ලැබ ඇත. පළමු ව, රැකියා තෘප්තියත් (job satisfaction) දෙවනු ව වැඩ පරිසරයත් (working enviourment) සේවක කාර්යසාධනය (job performence) සඳහා පොදුවේ බලපාන බව හඳුනාගෙන ඇති අතර, ඒ අනුව සේවක තෘප්තිය සේවකයන්ගේ සේවා පරිසරය හා සමපාත වන බව දැක්විය හැකි ය. කර්මාන්තකරුවන්, වගකිවයුතු සේවකයන්, සමාජ සේවකයන්, කාර්මික හා ආයතනික මනෝවිද්‍යාඥයන් ඇතුළු බොහෝ දෙනාගේ කාර්යසාධනය ප්‍රධාන වශයෙන් මෙහි දී අවධානයට ලක් වී තිබේ (Smits, 1972, pp. 512–517).

වැඩ පරිසරය යනු තෘප්තියේ මට්ටමට මෙන් ම, එහි සේවකයන්ගේ අභිප්‍රේරණයට ද බලපාන අතිශය තීරණාත්මක සාධකයකි. සාධනීය වැඩ පරිසරය සමාජීය, සංවිධානාත්මක හා භෞතික සාධක කර්තව්‍ය හා ක්‍රියාකාරකම් සඳහා පෙළඹවීමක් වන අතර, එය ඍජුව ම සේවකයන්ගේ ක්‍රියාකාරිත්වයට බලපායි (Strong et al., 1999, p. 86). සේවකයන්ගේ ඵලදායිතාව ඔවුන් වැඩ කරන පරිසරය අනුව අධික ලෙස තීරණය වේ. සංවිධානයක පිරිහෙන සේවා කොන්දේසි පෙන්නුම් කරන අතිශයින් වැදගත් ආනුභවික සාක්ෂි, කප්පාදු කරන ලද රැකියා තෘප්තිමත්භාවයේ අනුපාතය සමඟ සන්සන්දනාත්මක ව සම්බන්ධ වේ (Job Satisfaction of the Librarians in the Developing Countries, 2020).

වැඩ පරිසරය (working environment) යනුවෙන් භෞතික තත්ත්වයක් අර්ථ ගැන්වුවත්, සේවක රැකියා තෘප්තිය සඳහා වැඩ පරිසරයේ වැදගත්කම තේරුම්ගැනීමට බොහෝ ව්‍යාපාර අසමත් වී ඇති බැවින් ව්‍යාපාරහට බොහෝ දුෂ්කරතාවන්ට මුහුණ දීමට සිදු වී ඇති බව හඳුනාගත හැකි ය. එවැනි වූ ව්‍යාපාර අභ්‍යන්තර ව දුර්වල බැවින්, තරඟකරුවන් අබිබවා යාම සඳහා වන නව්‍ය නිෂ්පාදන වෙළෙඳපොළට හඳුන්වාදිය නොහැකි තතත්වයක් ද පවතී. සාධනීය වැඩ පරිසරයක සේව්‍ය-සේවක සබඳතා පවත්වාගෙන යෑමේ දී අනුගමනය කරනු ලබන උපායමාර්ගික සැලසුම් (statergical plans) පිළිබඳ ව ද අවධානය යොමු කළ යුතු වේ. සේවකයා යනු ව්‍යාපාරයක මෙහෙවර හා දැක්ම සාක්ෂාත් කරගැනීමේ ක්‍රියාවලියේ අත්‍යවශ්‍ය අංගයකි. සේවකයන් ඔවුන්ගේ කාර්යයේ ගුණාත්මකභාවය (quality) සහ ප්‍රමිතීන් (standards) සහතික කිරීම සඳහා සංවිධානය සකසා ඇති පූර්ණ හැකියාවන් හඳුනාගත හැකි වන ආකාරයේ කාර්යසාධන නිර්ණායක (performance indicator) තක්සේරුකරණයක් කිරීමෙන්, ගැටලු නොමැති නිදහස් හා සාධනීය වැඩ පරිසරයක් නිර්මාණය වන බවත්, එවැනි සාධනීය වැඩ පරිසරයක් සේවක රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි ඍජු බලපෑමක් ඇති කරන බවත් සඳහන් කළ හැකි ය (Aiken et al., 2002, p. 87).

ආකර්ශනීය සහ සහායක සේවා පරිසරයක් රැකියා තෘප්තිය සඳහා ඉතා වැදගත් වේ. වැඩ කරන පරිසරයෙහි ශාරීරික හා මානසික යහපැවැත්මට (physical and psychological welbeing) බලපෑම් කළ හැකි ගුණාංග රාශියක් ඇත. කම්කරුවන්ට/සේවකයන්ට ඔවුන්ගේ විවිධ කාර්යයන් කරගෙන යාමට හා ඵලදායී ලෙස වැඩ කිරීමට ගුණාත්මක සේවා ස්ථානයක පැවැත්ම මූලික වේ. යහපත් සේවා ස්ථානයක් තරගකාරී වැටුප්, සේවකයන් හා කළමනාකරණය අතර සම්බන්ධතාව විශ්වාස කිරීම, සැමට සාධාරණත්වය සහ අභියෝගාත්මක නමුත් අත් කරගත හැකි ඉලක්ක සහිත සංවේදී වැඩ බරක් වැනි ලක්ෂණ මඟින් එය පරීක්ෂා කරනු ලැබේ. මෙම සියලු කොන්දේසිවල සංයුක්තයක් මඟින් සේවකයන්ට ඉහළ මට්ටමේ තෘප්තියකින් යුතු ව වැඩ කිරීමට අවශ්‍ය පරිසරය නිර්මාණය කරදෙයි. ලාභ අරමුණු කරගත් සංවිධානයක් ලෙස, තෘප්තිමත් සේවකයන් සඳහා සක්‍රිය වටපිටාවක් නිර්මාණය කිරීම අත්‍යවශ්‍ය වේ. වැඩ පරිසරයේ ස්වභාවය කාර්යයන් අනුව එකිනෙකට වෙනස් නමුත් එකිනෙකට බැඳී ඇති ආකාර තුනකට බෙදිය හැකි ය. එනම්, භෞතික වැඩ පරිසරය

(physical working environment), මානසික වැඩ පරිසරය (psychological working environment) සහ සමාජ වැඩ පරිසරය (social working environment) වශයෙනි. සහායක සේවා පරිසරයන් කම්කරුවන්ට සාමාන්‍ය රාජකාරි වඩාත් ඵලදායි ලෙස ඉටු කිරීමට උපකාරී වන අතර, උසස් තත්ත්වයේ සේවාවන් සැපයීම සඳහා ඔවුන්ගේ දැනුම (konowledge), කුසලතා (skills) සහ නිපුණතා පවතින සම්පත් උපරිම ලෙස භාවිත කිරීමට අවශ්‍ය පසුබිම සකස් කොටදෙයි (Leshabari et al., 2008, pp. 30–36).

අධ්‍යයන ක්‍රමවේදය

මෙම අධ්‍යයනය ද්විතීයික දත්ත රැස් කිරීමේ ක්‍රමවේදය පදනම් සිදු කෙරිණි. පර්යේෂණයට අදාළ පවතින දැනුම සහ ප්‍රකාශිත තොරතුරු විධිමත් ලෙස විමර්ශනය කිරීම සහ විශ්ලේෂණය කිරීම කෙරෙහි මූලික අවධානය යොමු විය. වැඩ පරිසරය සහ රැකියා තෘප්තිය යන මූලික සංකල්පවල සම්බන්ධතාව අවබෝධ කර ගැනීම සඳහා වඩාත් විස්තීර්ණ මූලාශ්‍රයයන් තාර්කික ව සමාලෝචනය කරන ලදි. විශ්ලේෂණයට ලක් වූ ප්‍රධාන මූලාශ්‍රයයන් ලෙස අධ්‍යයන සාහිත්‍යය, එනම්, පිළිගත් පර්යේෂණ පත්‍රිකා හා ප්‍රකාශන, විද්‍යාත්මක සඟරා ලිපි, සහ අදාළ විෂයයන් පිළිබඳ ප්‍රධාන පෙළේ ශාස්ත්‍රීය ග්‍රන්ථ මෙන් ම ආයතනික වාර්තා, එනම්, අධ්‍යයන වාර්තා, සමීක්ෂණ වාර්තා සහ ක්ෂේත්‍ර වාර්තා ද පරිශීලනය කරන ලදි. මානව සම්පත් කළමණාකරණය (human resources management) සහ සංවිධානාත්මක චර්යාව (organizational behaviour) යන ක්ෂේත්‍රවල මූලික දාර්ශනික පදනම, න්‍යායයන් සහ ආකෘති ඉදිරිපත් කරන ලේඛන මෙහි දී භාවිත කරන ලදි.

ද්විතීයික දත්ත විචාරාත්මක ව විශ්ලේෂණයෙන්, වැඩ පරිසරය රැකියා තෘප්තියට බලපාන ආකාරය පිළිබඳ ව පවතින න්‍යායයන් ආකෘති සහ සොයාගැනීම් ඉදිරිපත් කරන අතර, සොයාගැනීම් සංසන්දනය කිරීම සහ තර්කානුකූල ව තුලනය කිරීමෙන් රැකියාවේ තෘප්තිමත්භාවය හා වැඩ පරිසරය යන සංකල්ප දෙකෙහි සම්බන්ධතාව සහ ගුණාත්මකභාවය පිළිබඳ ව ගැඹුරු සහ ස්ථාවර අවබෝධයක් ලබා ගැනීම සිදු විය.

වැඩ පරිසරය පිළිබඳ නිර්වචන හා අර්ථකථන

ව්‍යාපාරයක, සංවිධානයක හෝ කර්මාන්ත ආයතනයක සේව්‍ය-සේවක (employer-employee) තත්ත්ව විස්තර කිරීම සඳහා මෙන් ම, මානව හා භෞතික සම්පත්හි එකතුවක් අර්ථ ගැන්වීම සඳහා පොදුවේ වැඩ පරිසරය යන යෙදුම භාවිත වන බව දැක්විය හැකි ය. එය තවදුරටත් වැඩ ක්‍රියාවලි හෝ ක්‍රියා පටිපාටි වැනි සාධක සමඟ ද සම්බන්ධ වේ. වැඩ පරිසරයෙහි සම වයසේ කණ්ඩායම්, මිතුරන්, පහළ පෙළ හා ඉහළ පෙළ නිලධාරීන් මෙන් ම, කළමනාකාරිත්වය හා පරිපාලන නිලධාරීන් සමඟ ද අන්තර්සබඳතා පවත්වාගනිමින් ඔවුන් සමඟ යහපත් සමාජ සබඳතා පැවැත්වීමේ හැකියාව ද නිර්මාණය වන බව දැක්විය හැකි ය. මෙයාකාරයේ වූ යහපත් සමාජ අන්තර්ක්‍රියාකාරීත්වයෙන් පොදුවේ සහ පනවන ලද සීමාවන්හි සංවිධානය හෝ ව්‍යාපාරය හෝ කර්මාන්ත ආයතනයක සේවකයන්හට හිරිහැරවලින් තොර වැඩ පරිසරයකට හිමිකම් කීමට හැකියාව ලැබේ. සේවක රැකියා අතෘප්තිය (job dissatisfaction) ඇති කරන අනිසි බලපෑම් කිරීම හෝ ආක්‍රමණශීලි ක්‍රියාකාරිත්වයන් ඇති පරිපාලනයක් හෝ බිය ගැන්වීම් ඇති කිරීම් වැනි ක්‍රියාකාරීත්වයන් මඟින් නිෂේධනීය වැඩ පරිසරයක් (negative working enviorment) ඇති වීම කෙරෙහි ඍජු බලපෑමක් ඇති කරයි. වැඩ පරිසරයෙහි සියල්ල ඇතුළත් වැඩ පරිසරය සහ සන්දර්භය යනුවෙන් පුළුල් මානයන් දෙකකින් සමන්විත වේ. එහි දී කිසියම් සංවිධානයක, ව්‍යාපාරයක හෝ කර්මාන්ත ආයතනයක රැකියාවක් සිදු කිරිමේ දී රැකියා තෘප්තිය යනුවෙන් අර්ථ ගැන්වෙන්නේ එම රැකියාව සම්පූර්ණ කිරිම සඳහා රැකියාවේ විවිධ ලක්ෂණ හඳුනාගැනීම, ක්‍රියාකාරකම්, පුහුණුව, රැකියා ආශ්‍රිත ක්‍රියාකාරකම් පාලනය කිරීම, රැකියාවෙන් ජයග්‍රහණයක් ලබාගැනීමේ හැඟීමක්, කාර්යයන් ඇගයීම හා නිසි පරිදි කාර්යයන් සම්පූර්ණ කිරීම, අවධානය යොමු කිරීම යනාදිය වේ. වැඩ පරිසරය සහ රැකියාවේ තෘප්තිමත්භාවය අතර ධනාත්මක සම්බන්ධයක් ඇති බව පෙනී යන අතර, රැකියා තෘප්තිය ඇති කිරිමේ මීළඟ මානය වන්නේ ව්‍යාපාරික, සංවිධානයක හෝ කර්මාන්ත ආයතනයක භෞතික වශයෙන් ඇති කරනු ලබන සේවා කොන්දේසි හා සමාජ සුභසාධන කොන්දේසි වේ (Buhai et al., 2008).

වැඩ පරිසරයෙහි වැටුප්, වැඩකරන වේලාවන්, සේවකයන්ට ලබාදී ඇති ස්වාධීනත්වය වැනි විවිධ සාධක මෙන් ම, ආයතනික ව්‍යූහය, සේවකයන් හා

කළමනාකරණය අතර සන්නිවේදනය ආදිය ද රැකියා තෘප්තියට බලපාන බවත්, ඔවුන්ට ලැබිය යුතු ගෞරවය ලබානොදෙන අධීක්ෂකවරුන් සමඟ ගැටලුකාරී තත්ත්ව ඇතිවීම මෙන් ම, එවැනි අධීක්ෂකවරුන් ද රළු බව පෙන්වීම හේතුවෙන් ඇති වන, යහපත් සබඳතා ඔස්සේ කාලීන සහ නව්‍ය අදහස් බෙදාගැනීමට පහසු නොවන තත්ත්වයක දී සේවකයන්ගේ හැසිරීම් ද අයහපත් වන බවත් සඳහන් වේ (Arnetz, 1999).

වැඩ පරිසරය යනු ප්‍රධාන උපපරිසර තුනක එකතුවකි. එනම්, තාක්ෂණික පරිසරය, මානව පරිසරය සහ ආයතනික පරිසරය යනාදිය යි. තාක්ෂණික පරිසරය යනු මෙවලම්, උපකරණ, තාක්ෂණික යටිතල පහසුකම් සහ වෙනත් භෞතික හෝ තාක්ෂණික අංගයන්ගෙන් සමන්විත පරිසරය යි. මානව පරිසරය සේවකයන් සම්බන්ධ කරුණු, කණ්ඩායම් සහ වැඩ කණ්ඩායම්, අන්තර්ක්‍රියාකාරී ගැටලු, නායකත්වය සහ කළමනාකරණය යන අංගයන්ගෙන් සමන්විත වන අතර, මෙම පරිසරය සැලසුම් කරනු ලැබ ඇත්තේ අවිධිමත් ලෙස දිරිමත් වන අයුරිනි. එහි දී දැනුම හුවමාරු කරගැනීමට සහ පුහුණුව හුවමාරු කරගැනීමට අවස්ථාව ලැබෙන පරිදි රැකියා ස්ථානයේ අන්තර් ක්‍රියාකාරිත්වය සඳහා වන අදහස් වැඩි දියුණු කළ හැකි ය. ආයතනයක උපරිම ඵලදායිතාව ළඟා කරගැනීමට මෙය පදනමකි. ආයතනික පරිසරය පද්ධති, ක්‍රියා පටිපාටි, භාවිතයන්, සාරධර්ම සහ දැක්ම හා මෙහෙවර යනාදියෙන් සමන්විත වේ. එහි දී වැදගත් කරුණ වන්නේ ආයතනික පරිසරය පාලනය කිරීමට කළමනාකාරීත්වයට පවතින හැකියාව යි (Zarate, 2006, p. 181).

වැඩ පරිසරයක් යනු පුද්ගලයා කාර්යය ඉටු කරන පසුබිම, සමාජ ලක්ෂණ සහ භෞතික තත්ත්වයන් ය. මෙම අංග මඟින් සේව්‍ය-සේවක යහපැවැත්ම, සේවා ස්ථාන අතර සබඳතා, සහයෝගිතාව, කාර්යක්ෂමතාව සහ සේවක සෞඛ්‍යය යන හැඟීම් කෙරෙහි බලපෑම් කළ හැකි ය. වැඩ පරිසරයක වැදගත් අංශ කිහිපයක් සඳහන් කළ හැකි ය. එනම්,

- භෞතික පරිසරය - සේවා ස්ථානයක ප්‍රමාණය, පිරිසැලසුම සහ පිහිටීම, ගෘහස්ථ ව හෝ එළිමහනේ වැඩ කටයුතු සිදු කිරීම, සේවා ස්ථානයක ලබාදී ඇති පහසුකම් සහ වැඩ කරන විට භාවිත කරන ගෘහ භාණ්ඩ මෙයට ඇතුළත් වේ.

- සමාගම් සංස්කෘතිය - සමාගමක් සහ එහි සේවකයන් ක්‍රියාත්මක වන ආකාරය, විවිධ මට්ටම්වල කාර්ය මණ්ඩලය අතර ඵලදායී සන්නිවේදනයක් පෙනෙන්නේ කෙසේ ද, සමාගම් නායකයන්ගේ සහ සේවකයන්ගේ ඉදිරි දර්ශනය, සමාගමේ අරමුණු සහ සංවිධානයේ වටිනාකම් මොනවා ද යන්න මෙයට ඇතුළත් වේ.
- සේවා කොන්දේසි - වැටුප් අනුපාතය, රැකියා කොන්ත්‍රාත්තුව සහ වැඩ කරන දින ගණන වැනි, කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයන් බඳවාගැනීමේ දී අදාළ වන විධිමත් කොන්දේසි මෙම අංගයට ඇතුළත් වේ. සෞඛ්‍ය සම්පන්න සේවා ස්ථානයක් ප්‍රවර්ධනය කිරීම සඳහා විනෝදාත්මක ක්‍රියාකාරකම් සහ වෙනත් මුල පිරීම් ද එයට ආවරණය කළ හැකිය
- ව්‍යාපාරයක, සංවිධානයක හෝ කර්මාන්ත ආයතනයක අභ්‍යන්තරික ව සේව්‍ය-සේවක ගැටලු ඇති නොවන ආකාරයෙන් මෙහෙයුම් ඉතා සූක්ෂ්ම ව හා සුමට ව කළ යුතු වන අතර, එහි දී ඒ සඳහා නිවැරදි අයුරින් තොරතුරු සන්නිවේදනය කිරීම ආයතනික අරමුණු කරා සේවකයන් මෙහෙයවීමේ දී වඩාත් වැදගත් වන බව සඳහන් කළ හැකි ය. වැඩ පරිසරය සහ සේවක රැකියා තෘප්තිය අතර සම්බන්ධතාව තීරණය කිරීමේ දී වැඩ පරිසරය ප්‍රධාන වශයෙන් ආකාර දෙකකින් දැක්විය හැකි ය. එනම්,

1. ධනාත්මක වැඩ පරිසරය (positive working environment)
2. නිශේධනාත්මක වැඩ පරිසරය (negative working environment) යනුවෙනි.

ධනාත්මක වැඩ පරිසරය

ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක් යනු සේවකයන්ගේ ආරක්ෂාව, වර්ධනය සහ ඉලක්ක සපුරාගැනීම ප්‍රවර්ධනය කරන සේවා ස්ථානයකි. මෙම පරිසරයන් සාර්ථක ශ්‍රම බලකායකට වඩාත් හිතකර වන්නේ ඔවුන් තම ඉහළ ම හැකියාව අනුව කටයුතු කිරීමට සේවකයන් දිරිමත් කරන බැවිනි. සමාගම්වලට ඔවුන්ගේ සමස්ත සංස්කෘතිය කෙරෙහි අවධානය යොමු කිරීමෙන්, සේවක වර්ධනයට

සහාය වීමෙන් සහ සේවකයන්ට ආරක්ෂිත සහ සුවපහසු හැඟීමක් ඇති කිරීමෙන් ධනාත්මක සේවා පරිසරයක් ළඟා කරගත හැකි ය.

පුද්ගලයාට තමන්ගේ රැකියාව කෙරෙහි හැඟෙන ආකාරය කෙරෙහි වැඩ පරිසරය ඍජු ව ම බලපායි. මේ හේතුවෙන්, ධනාත්මක වාතාවරණයක් පෝෂණය කරන සහ නිරන්තරයෙන් දිරිමත් කරන සේවා යෝජකයකු යටතේ රැකියාව සිදු කිරීම වැදගත් ය. පුද්ගලයා සඳහා ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක් ඇති විට, එමගින් සේවා ස්ථානයෙහි සතුට වැඩිදියුණු කිරීමට, ඵලදායිතාව වැඩි කිරීමට සහ එයාකාරයෙන් රැකියාව සිදු කිරීමට අවශ්‍ය පරිසරය කරා තමන් සහ තමා වටා සිටින පිරිස පෙලඹවිය හැකි ය. ධනාත්මක වැඩ පරිසරය සේවකයන්ට සහ සේවා යෝජකයන්ට ප්‍රතිලාභ ගණනාවක් ළඟා කරදෙන බව පැවසිය හැකි ය. එනම්, ධනාත්මක වැඩ පරිසරය පෞද්ගලික සහ වෘත්තීය වශයෙන් සේවකයන්ගේ සාර්ථකත්වයට හා සන්තුෂ්ටියට හේතු විය හැකි බැවිනි. ශ්‍රම බලකායෙහි ධනාත්මක සේවා පරිසරයක් ඇති වීමෙන් ලැබෙන ප්‍රතිලාභ කිහිපයක් පහත පරිදි දැක්විය හැකි ය.

- ආයතනික වශයෙන් වන ඵලදායිතාව වැඩි කරයි
- සේව්‍ය-සේවක මානසික තත්ත්ව වර්ධනය ඇති කරයි
- රැකියා ප්‍රවර්ධනය කෙරෙහි අනුබල දෙයි
- සහයෝගිතාව ප්‍රවර්ධනය කරයි

ඒ අනුව, ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක් තිබීමෙන්, වැඩ නිමැවුම ඵලදායී ව හා කාර්යක්ෂම ව සිදු කළ හැකි වේ. එවැනි තත්ත්වයක දී, යහපත් මානසික සෞඛ්‍යයකින් යුතු ව රැකියාව සිදු කිරීමට අවශ්‍ය ආකල්ප හා චිත්ත ධෛර්ය ද ඇති වන අතර, එය රැකියා ස්ථානයෙහි අනෙකුත් සේවකයන් හා කටයුතු කිරීම ද පහසු කරවනු ඇත. එමෙන් ම, එය රැකියාවෙහි ප්‍රවර්ධනයක් ඇති කිරීම සඳහා වන අනුබලය සපයන අතර, වෘත්තිය ජීවිතයෙහි සාර්ථකත්වය ළඟා කරගැනීම සඳහා වන අනුබලය ද සපයයි. ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක මූලික වශයෙන් සේව්‍ය-සේවක සහයෝගිතාව ප්‍රවර්ධනය වීම ද නිරායාසයෙන් සිදු වන්නකි. එවැනි තතත්වයක දී, ආයතනික කෙටිකාලීන හා දිගු කාලීන අරමුණු ඵලදායී ව හා කාර්යක්ෂම ව සාක්ෂාත් කරගැනීමේ හැකියාව ඉහළ මට්ටමක පවතින බව ද සඳහන් කළ හැකි ය (Taylor, 1911, p. 25).

ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක කැපී පෙනෙන සාධක කිහිපයක් තිබේ. එහි දී ඵලදායී අවකාශයක පැවැත්ම, සන්නිවේදනය, කණ්ඩායම් සහයෝගීත්වය, වර්ධක අවස්ථා මෙන් ම ධනාත්මක සිතුවිලිවල පැවත්ම මෙන් ම, පෞද්ගලික හා රැකියා ජීවිතයේ සමතුලිතභාවය පවත්වාගැනීමෙන් ද සේව්‍ය-සේවක සබඳතා පිළිබිඹු කිරීම වැදගත් වන බව පෙන්වාදිය හැකි ය. ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක් නිර්මාණය කිරීම සේවකයන්ගේ රැකියාවේ ස්ථාවරත්වය, සහායකයන් සමඟ සහයෝගීත්වය, කාර්යසාධන මට්ටම් සහ ඵලදායීතාව කෙරෙහි දක්වන ආකල්ප කෙරෙහි බෙහෙවින් බලපායි. ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක් සැපයීම ආයතනික සංස්කෘතිය හා නායකත්වය ද ඇතුළත් කිරීමට සැබෑ අවකාශයට වඩා ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක සේවක සතුට ඇති කරයි. දිගු කාලීන අසනීප නිවාඩු වළක්වාගැනීම හෝ අඩු කිරීම, ඵලදායීතාව, නිර්මාණශීලිත්වය සහ ලාභ ඉපයීම ඉහළ නංවාලීම සඳහා වැඩ පරිසරයේ බලපෑම පවතී. ඒ අනුව, ධනාත්මක වැඩ පරිසරය සේවක පිරිවැටුම අඩු කරයි; සමාගමේ ආදායම වැඩි කරයි. ප්‍රතිලාභ සහිත ධනාත්මක සේවා පරිසරයක් නිර්මාණය කිරීම අඛණ්ඩ ආයතනික උපායමාර්ගයේ අත්‍යවශ්‍ය අංගයක් විය යුතු ය. ධනාත්මක වැඩ පරිසරය සේවකයන් ආයෝජනය කිරීම සඳහා හොඳ ම උපක්‍රමය වන එයින්, සේවකයන්ගෙන් උපරිම කාර්යක්ෂමතාවෙන් හා ඵලදායී ව සේවය ලබාගැනීමට වගබලාගැනීම ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක් ඇති කිරීමෙන් අපේක්ෂා කෙරේ.

නිෂේධනාත්මක වැඩ පරිසරය

නිශේධනීය වැඩ පරිසරයක් යනු සේවකයන්ට, රැකියාව හෝ සමාගමක සංස්කෘතිය හා සාරධර්ම විසින් නිර්මාණය කරන ලද සේවා ස්ථානයේ අහිතකර වාතාවරණයක් ඇති වීම ලෙස දැක්විය හැකි ය. නිශේධනාත්මක වැඩ පරිසරයක් සේවකයන්ට නැඹුරු සමාගම්වල පවා වර්ධනය විය හැකි අතර, එය සමඟ කටයුතු කිරීම සැබවින් ම අභියෝගාත්මක විය හැකිය. නිශේධනාත්මක වැඩ පරිසරයක පහත සඳහන් ලක්ෂණ හඳුනාගත හැකි ය. එනම්,

- සන්නිවේදන හිඩැස් (communication gap)
- වැඩ ජීවිත අසමතුලිතතාව (work life imbalance)
- දුර්වල නායකත්වය (poor leadership)
- වර්ධනය සඳහා විභවයක් නොමැත (no potential for growth)

- අඩු සේවක නියුක්ත වීම හෝ අධි තරගකාරීත්වය (low employee engegement/ hypercompetition)
- අහිතකර/විෂ සහිත සේවා ස්ථාන හැසිරීම (toxic work place behavior)

නිෂේධනීය වැඩ පරිසරයක සේව්‍ය-සේවක සබඳතා පවත්වාගෙන යෑමේ දී ඉහත ආකාරයේ වූ ගැටලුවලට මුහුණ පෑමට සිදු වන අතර, සංවිධානයෙහි නොදැනුවත් ව වුව ද මෙවැනි වැඩ පරිසරයක් නිර්මාණය විය හැකි ය. මෙවැනි වූ වැඩ පරිසරයක සේවකයන් නිරන්තරයෙන් කෝපයෙන්, ආක්‍රමණශීලි අයුරින් ක්‍රියා කරන අතර, තම සේවා ස්ථානය පිළිබඳ අතෘප්තියෙන් පසු වීම සුලබ වේ. මේ හේතුවෙන්, අකාර්යක්ෂම, දුර්වල ඵලදායීත්වයකින් යුතු, අභිප්‍රේරිත නොවූ සේවා ස්ථානයක් නිර්මාණය වන බව දැක්විය හැකි ය (Badgujar, 2021).

ඒ අනුව, නිෂේධනාත්මක වැඩ පරිසරයක වැඩ කරන බවට හඳුනාගත හැකි සාධක කිහිපයක් පහත පරිදි දැක්විය හැකි ය.

- රෝගී සේවක පිරිස් (sick employees)‍: නිශේධනාත්මක වැඩ පරිසරයන්හි සේවකයන්හට දැඩි ආතතිය හේතුවෙන් ඔවුන් කායික වශයෙන් දුර්වල තත්ත්වයකට පත් වීම දැක්විය හැකි ය. එහි දී සේවකයන් ක්ෂණික අනතුරුවලට භාජන වීම, අධික වෙහෙසකාරී බවට සහ විවිධාකාරයේ කායික, මානසික රෝගාබාධවලට ලක් වීම හඳුනාගත හැකි ය.
- කෲර නායකත්වය (narcissistic leadership)‍: වැඩ පරිසරයෙහි ඉහළ පෙළ නිලධාරීන් සැම විට ම ඔවුන් සමඟ එකඟ විය යුතු බවත්, ඔවුන් නිවැරදි යැයි ඔවුන්ට පැවසිය යුතු බවත්, ඔවුන් නීතිරීතිවලට වඩා ඉහළින් සිටින බවත් හැඟවීම සඳහා නායකත්වය අයුතු ලෙස භාවිත කරමින් සේවකයන් පීඩාවට පත් කිරීම මෙයින් අදහස් වේ.
- උද්‍යෝගයක් නොදැක්වීම (lack of enthusiasm)‍: වැඩ පරිසරයෙහි සේව්‍ය-සේවක සබඳතා පැවැත්වීමේ දී නිරන්තරයෙන් ඔවුන් කනස්සල්ලෙන් පසු වෙත් නම් එවැනි වැඩ පරිසරයක් අතෘප්තිකර වේ. එවැනි පරිසරයක සේවකයා උද්‍යෝගීමත් නොවන අතර, ඔහු අසතුටෙන් රැකියාවේ නියුතු වේ.

- නිෂේධනීය සන්නිවේදනය (negative communication)ඃ සේවකයන් ධනාත්මක ප්‍රතිපෝෂණයක් සහ පිළිගැනීමක් නොමැති ව රැකියාවේ නියුතු වන අතර, නිවැරදි ව සේව්‍ය-සේවක සන්නිවේදනය නොපැවැත්වීමෙන් ගැටලු රාශියක් පැනනඟියි. ඉහළ පෙළ නිලධාරියාගේ සිට පහළ පෙළ කම්කරුවා දක්වා මනා සන්නිවේදනයක් පවත්වාගෙන යෑම අත්‍යවශ්‍ය වන අතර, එසේ නොවීම නිශේධනීය වැඩ පරිසරයක් නිර්මාණය කිරීමට හේතු වේ.
- ඉහළ පිරිවැටුම (high turnover)ඃ රැකියා පරිසරය අතෘප්තිකර වීමෙන් සේවකයන් වෙනත් රැකියා කරා යොමු වීමේ ප්‍රවණතාවක් මතු වීම වළක්වාගත නොහැකි ය. කිසියම් රැකියා ස්ථායක සේවකයන් ඉහළ පිරිවැටුම් අනුපාතයක් (rapid employee turnover) පෙන්නුම් කරත් නම්, එවැනි වූ රැකියා පරිසරයක් නිෂේධනීය රැකියා පරිසරයක් ලෙස හඳුනාගත හැකි ය. එහි දී සේවකයන් විවිධ හේතු පදනම් ව ස්වේච්ඡාවෙන් ආයතනයෙන් ඉවත් වීම හෝ එය අතහැර යෑම රැකියා ස්ථානය විසින් සේවාවන් සපයනු ලැබීමේ හැකියාව සම්බන්ධයෙන් ඍණාත්මක ව බලපායි.
- ඕපාදූප සහ කටකතා (gossips and rumors)ඃ මෙය නිෂේධනීය රැකියා පරිසරයක නිරන්තරයෙන් දැකගත හැකි තත්ත්වයකි. එහි දී ඉහළ පෙළ නිලධාරින්ගේ සිට පහළ පෙළ කම්කරුවා දක්වා ගැටුම්, ආරවුල් නිර්මාණය කිරිමෙහි ලා පදනම් විරහිත ඕපාදූප හා සහ කටකතා බලපායි. දුර්වල සන්නිවේදනය මේ සඳහා ප්‍රබල ඉඩප්‍රස්තාවක් සපයන අතර, ආයතනික අරමුණු සාක්ෂාත් කිරීමෙහි ලා මෙන් ම, රැකියා ස්ථානයෙහි ඵලදායීතාව ඉහළ නැංවීමෙහි ද ඍණාත්මක ව බලපෑමක් ඇති කොට කාර්යක්ෂමතාව දුර්වල කරයි (Badgujar, 2020).

කෙසේ වෙතත්, වැඩ පරිසරය නිෂේධනාත්මක වීමට බලපාන හේතු හඳුනාගනිමින් ඒවා අවම කිරීම සඳහා වන පිළියම් නිවැරදි උපායමාර්ගික සැලසුම් ඔස්සේ ක්‍රියාත්මක කිරීමෙන් ව්‍යාපාරයට, සංවිධානයට හෝ කර්මාන්ත ආයතනයට එවැනි තත්ත්වයක් ඇති වීම වළක්වාගත හැකි ය.

රැකියා තෘප්තිමත්භාවය පිළිබඳ නිර්වචන හා අර්ථකථන

රැකියාවේ තෘප්තිය යනු පුද්ගලයකු තමන් සිදු කරන රැකියාව හා රැකියාවේ

විවිධ අංශ කෙරෙහි දක්වන කැමැත්ත යි. පුද්ගලයා තමන්ගේ රැකියාවට ඇති කැමැත්ත හෙවත් තෘප්තිය (satifaction) හා රැකියාවට ඇති අකමැත්ත හෙවත් අතෘප්තිය (dissatisfaction) ප්‍රමාණාත්මක ව තීරණය වන බව සඳහන් කළ හැකි ය. රැකියාවේ තෘප්තිය ආකල්පමය විචල්‍යයක් (attitudenal varible) වශයෙන් හඳුන්වනු ලැබ ඇත. අතීතයේ දී රැකියාවේ තෘප්තිය යනුවෙන් හඳුන්වනු ලැබ ඇත්තේ අවශ්‍යතා සම්පූර්ණ කිරීමක් (need fulfillment) වන බවත්, එහි දී රැකියාවෙහි සේවකයාගේ ශාරීරික හෝ මානසික අවශ්‍යතා සම්බන්ධයෙන් අවධානය ලක් ව නොමැති බවත් වැඩිදුරටත් සඳහන් වේ. මෙහි දී, වැඩි දුරටත් රැකියා තෘප්තිය පිළිබඳ සමීක්ෂණ මඟින් ප්‍රධාන කරුණු කිහිපයක් සම්බන්ධයෙන් අවධානය යොමු ව ඇත. එනම්, වැටුප් (salaries), උසස් වීම් (promotoions), අධීක්ෂණය (supervision), ප්‍රතිලාභ (benefits), අඛණ්ඩ වරප්‍රසාද (contingent rewards) මෙහෙයුම් කොන්දේසි (operating conditions), සහායකයන් (co-workers), රැකියාවේ ස්වභාවය (nature of work), සන්නිවේදනය (communication) යනාදිය වේ (Spector, 1997, pp. 2–8).

රැකියා තෘප්තිය යනු සේවකයන්ගේ කාර්යභාරය කෙරෙහි ඇති වන හැඟීම් දිශානතියකි. එය සේවක අභිප්‍රේරණය සඳහා අත්‍යවශ්‍ය අංගයකි. වඩා හොඳ කාර්ය සාධනයක් සඳහා දිරිගැන්වීම ලෙස රැකියා තෘප්තිය අර්ථ දක්වනු ලැබ ඇත. රැකියා තෘප්තිය අර්ථ දැක්වෙන්නේ මනෝවිද්‍යාත්මක, කායික හා පාරිසරික සාධක ඒකාබද්ධ වූ සමූහයක් ලෙස ය. තම රැකියා පිළිබඳ ව සෑහීමකට පත් වන බව හෝ සතුටින් සිටින බව පිළිගැනීමට සේවකයන් දිරිමත් කරන කොන්දේසි මඟින් රැකියා තෘප්තිය යන්න අර්ථ ගැන්විය හැකි ය (Hoppock and Spiegel, 1938, pp. 636–643).

සේවකයන් තමන්ට පවරනු ලැබ ඇති කාර්යය පිළිබඳ ව සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් ඔවුන් සිය රැකියාව සම්බන්ධයෙන් අවිනිශ්චිතතාවකින් පසු වන බව සඳහන් කළ හැකි ය. එවැනි තත්ත්වයක දී සේවක අයිතිවාසිකම් උල්ලංඝනය වීම, නොගැළපෙන සේවා කොන්දේසි හා රැකියාවේ අනාරක්ෂිතභාවය පැවතීම, සම සේවකයන්/සගයන් සමඟ සහයෝගී නොවීම, ආයතනික අරමුණු හා ප්‍රතිඵල සම්බන්ධයෙන් සැලකිලිමත් නොවීම, ආයතනික

වශයෙන් ගනු ලබන තීන්දු තීරණ සම්බන්ධයෙන් නොසලකා හැරීම යනාදිය සිදු වන බව දැක්විය හැකිය. ඒ ඔස්සේ සේවකයන් සේවයෙන් පහ කිරීම හා සේවක පිරිවැටුම ඉහළ යන තත්ත්වයක් උද්ගත වීම වළක්වාලිය නොහැක. එබැවින්, නව සේවකයන් බඳවාගැනීම සඳහා වන අමතර වියදමක් දැරීමට ආයතනයට සිදු වේ. මෙවැනි වූ තත්ත්වයක් ඇති වීම වළක්වාලීම සඳහා සේවකයන් සිය ආයතනයේ/සංවිධානයේ කොටසක් ලෙස ගෙන වඩාත් නම්‍යශීලි හා සාධනීය වැඩ පරිසරයක් නිර්මාණය කිරීමෙන් සේවක කායික මානසික ක්‍රියාකාරීත්වය වර්ධනය කිරීම සඳහා වන පහසුකම් සැපයීම මඟින් සේවක තෘප්තිය ඉහළ නංවාලිය හැකි වන බව සඳහන් වේ (Clark, 1997, pp. 341–372).

පොදුවේ ගත් කල, බොහෝ නිර්වචන මඟින් සේවකයාට තම රැකියාව කෙරෙහි ඇති වන හැඟීම රැකියා තෘප්තිය යනුවෙන් හැඳින්වේ. එය පොදුවේ රැකියාව හෝ එහි නිශ්චිත අංශ කෙරෙහි සේවකයාගේ ආකල්ප විය හැකි ය. තම සහයකයන්/සගයන්, වැටුප් හෝ සේවා කොන්දේසි යනාදිය ද රැකියා තෘප්තිය සඳහා බලපායි (Lu, While and Louise Barriball, 2005, p. 211). වැඩ පරිසරය සහ රැකියා තෘප්තිය අතර ඇති සම්බන්ධතාව අවබෝධ කරගැනීම සඳහා ගෝලීය වශයෙන් විවිධාකාරයේ අධ්‍යයන වසර ගණනාවක් පුරා සිදු වෙමින් පවතී. එහි දී මූලික වශයෙන් පෙනී යන කරුණක් වන්නේ රැකියා තෘප්තිය සඳහා සාධනීය/ධනාත්මක වැඩ පරිසරයක් නිර්මාණය වීම ඉතා වැදගත් වන බව යි. ඒ අනුව, ආයතනික මට්ටමින් කාර්යක්ෂමතාව ඉහළ නංවාලමින් ඵලදායීතාව වර්ධනය කරමින් යහපත් සේව්‍ය-සේවක සබඳතා ඔස්සේ ආයතනික දැක්ම හා මෙහෙවර අගයමින් ආයතනික අරමුණු කරා ඉතා පහසුවෙන් දිශානතිගත වීමේ විභවතාව වර්ධනය කරගත හැකි වේ.

සේවක අභිප්‍රේරණය හා රැකියා තෘප්තිමත්භාවය

සේවක අභිප්‍රේරණය (employee motivation) හා රැකියා තෘප්තිමත්භාවය (job satisfaction) අතර අන්‍යෝන්‍ය සබඳතාවක් පවතී. එහි දී සංවිධාන ව්‍යුහය, මානව සම්පත් කළමණාකරණ ක්‍රියාවලිය ඇතුළු සමස්ත වැඩ පරිසරය හා සම්බන්ධ සංකල්ප දෙකක් වශයෙන් ද හඳුනාගත හැකිය. අභිප්‍රේරණය (motivation) යනු, යම් විශේෂිත වූ අරමුණක් සඳහා පුද්ගලයන්ගේ චර්යාව මෙහෙයවන්නා වූ පුද්ගලයන්ගේ පවතින්නා වූ බලවේගයක් විග්‍රහ කිරීම යි. එහි

දී අභිප්‍රේරණය යන්න සෘජු ව ම සිදු වන ආකාරය නිරීක්ෂණය කළ හැකි දෙයක් නොවේ. එය පුද්ගලයන්ගේ චර්යාව මත පදනම් ව උපකල්පනය කළ හැකි තත්ත්වයක් වන අතර, සේවක කාර්යසාධනය (performance), අවශ්‍යතා (needs) හා ඉලක්ක (goals) දිශානතිගත වීම හා සමඟ වෙනස් වීමට ලක් වේ (Wexley and Yukl, 1977, p. 75).

අභිප්‍රේරණය යනු යම් පුද්ගලයකු යම් කාර්යයක් සඳහා දිරි ගැන්වීම සඳහා වන මානසික ක්‍රියාවලිය යි. එහි දී අවශ්‍යතා (needs), ප්‍රේරණ (drive/motive), ක්‍රියාමාර්ග (action) සහ තෘප්තිය (satisfactory) වැදගත් වේ. සේවක අභිප්‍රේරණයේ දී සේවකයන් ස්වේච්ඡාවෙන් පෙළඹවීම වැදගත් වන අතර, කිසි විටෙකත් එය බලෙන් පටවන්නක් හෝ පවරන්නක් නොවිය යුතු ය. මෙහි දී ස්වයං වෙනස් වීමක් (self change) අවශ්‍ය වේ. සේවකයා සතු ව වෙනස් වීම සඳහා සූදානමක්, කැමැත්තක් හා හැකියාවක් පැවතිය යුතු ය. මෙහි දී ඒක පුද්ගල ශක්තිය (individual personal strengths), පුද්ගල වටිනාකම් හා චර්යාව අතර පවතින විෂමතාව හඳුනාගත යුතු ය. පුද්ගල චර්යාවේ වෙනස් වීමේ ක්‍රියාවලිය තේරුම්ගත යුතු ය. එමෙන් ම, වෙනස් වීම සඳහා කැපවීමක් පැවතිය යුතු ය. වෙනස් වීම රේඛීය ව සිදු වන්නක් නොවේ. වෙනස් වීම සඳහා අභිප්‍රේරණයක් (motivation) පැවතිය යුතු ය. වෙනස් වීම වඩාත් හොඳින් සිදු වන්නේ ඒ සඳහා පුද්ගලයා ආභ්‍යන්තරික වශයෙන් අභිප්‍රේරණය කිරීම හෙවත් පෙළඹවීම ඔස්සේ ය. එහි දී සේවක අභිප්‍රේරණය සඳහා පුද්ගලයා සතු ව පැවතිය යුතු ලක්ෂණ කිහියකි. එනම් පූර්ව පරිකල්පනය (pre contemplation), මානසික ඒකාග්‍රතාව (contemplation), සූදානම (preparation), ක්‍රියාව (action), ක්‍රියාව දිගින් දිගටම පවත්වාගන යෑම (maintenance) යනාදිය යි.

අභිප්‍රේරණය මූලික වශයෙන් මට්ටම් දෙකකින් සිදු කළ හැකි ය. එනම්, ආයතනික මට්ටමින් (organizational level) සහ පෞද්ගලික මට්ටමින් (personal level) යනුවෙනි. සංවිධාන ව්‍යූහයක අභිප්‍රේරිත සේවකයන් සිටින බවට හඳුනාගත හැකි ලක්ෂණ ගණනාවක් දැක්විය හැකි ය. රැකියාවේ තෘප්තිය හෝ රැකියාව සඳහා වන අභිප්‍රේරණය සපයන අවශ්‍ය ම සාධකය ලෙස වැටුප/මුදල් සැලකුණ ද, ඊට අමතර ව සාධක ගණනාවක් සේවක අභිප්‍රේරණය සඳහා එලදායී මෙවලම් ලෙස හඳුනාගත හැකි ය. එනම්, කාර්යසාධනය සඳහා

පවතින අභියෝගාත්මක බව, වගකීම් දැරීමට ඇති කැමැත්ත, තෘප්තිය හෙවත් වින්දනය හා රැකියාවේ ඉහළ තනතුරු කර යෑමේ අපෙක්ෂාව (assigned a challenging, gives a sense of achievement, responsibility, growth, enjoyment and a promotion prospect), ආයතනික වශයෙන් හා පෞද්ගලික මෙන් ම මහජනයාගේ පිළිගැනීම හා අගය කිරීම (recognized and appreciated by the management and the public), තමන් කෙරෙහි වන විශ්වාසය හා අනුබලය (receive the trust and full support), තමන් විසින් තමන්ගේ කාර්යයන් සම්පූර්ණ කරගනු ලැබීම සහ සහජීවනයෙන් යුත් සේවා ස්ථානයක රැකියාවෙහි නියුතු වීම (complete a job by themselves; and they are placed in a harmonious working environment) යනාදිය ද ඉතා වැදගත් වන බව සඳහන් වේ. අභිප්‍රේරණය වූ කාර්ය මණ්ඩලයක් තමන්ගේ ක්‍රියාවෙන්, එනම් චර්යාවෙන් හෙවත් හැසිරීමෙන් ප්‍රශංසනීය වන බව ද සඳහන් කළ යුතු ය. ඒ අනුව, ඔවුන් ශක්තිමත් වීම හා කාර්යයන් සඳහා පූර්ණ වශයෙන් මූලිකත්වය ගැනීම, සේවක ප්‍රජාව රැකගැනීම සඳහා කැපවීම, ආයතනික මෙහෙය අගයමින් ඒ අනුව නිරන්තරයෙන් ක්‍රියා කිරීම, අභියෝග හඳුනාගනිමින් ඒ සඳහා සාර්ථක ව මුහුණදීම, ශක්‍යතාව වර්ධනය කරගැනීම සඳහා වන අවස්ථා සොයා බැලීමල ගැටලු විසඳීම සඳහා වඩාත් ආරක්ෂිත හා ධනාත්මක ක්‍රම අනුගමනය කිරීම, වෙනස් යමක් කිරීම සඳහා (නව්‍යකරණය වීම) සඳහා දායක විය හැකි බවට විශ්වාසයක් පැවතීම, රැකියා ඉලක්ක ළඟා කරගැනීම සඳහා තමන් විසින් ම තමන්ට අභියෝග කරගනු ලැබීමට හැකි බව පිළිගැනීම යනාදියෙන් සංවිධානයේ සහ සේවකයන්ගේ අරමුණු සාධනයෙහි ලා පිටුබලයක් සපයනු ලැබේ. සංවිධානයක සේවක අභිප්‍රේරණය වළකාලන සාධක කිහිපයක් හඳුනාගත හැකිය. එනම්, සංවිධාන දේශපාලනය (organizational politics) සෑම විටම පුනරුක්තියක් සහිත සාමාන්‍ය සරල කාර්ය භාරයන් (repetitive, simple tasks all the time), අපහැදිලි උපදෙස් (unclear instructions), ආයතනික දැක්ම, මෙහෙවර හා වටිනාකම් සම්බන්ධයෙන් පැහැදිලිව හඳුනාගෙන නොසිටීම (not clearly identifying the organizational vision, mission and values), දූෂමාන හා සංදිග්ධතාවෙන් යුතු, එකිනෙකට පරස්පර විරෝධී උපදෙස් (vague and contradicting instructions), අනවශ්‍ය නීති සහ රෙගුලාසි (unnecessary rules and regulations), නිෂ්ඵල/නිෂ්ප්‍රයෝජන රැස්වීම්

(unproductive meeting), අසාධාරණකම් (unfairness), තොරතුරු හිඟ වීම (lack of information), ප්‍රතිචාරයන් අධෛර්යවත් කිරීම (discouraging responses), දුර්වල කාර්ය සාධනය ඉවසීම (tolerance of poor performance), අධිපාලනය (over-controlling) යනාදිය යි (Anderson et al., 2001, pp.79–83). අභිප්‍රේරණය සෑම විට ම යම් අභිමතාර්ථයක් හෙවත් පුද්ගලයා විසින් අත්පත් කර ගනු ලැබිය යුතු යැයි සැලකෙන නිශ්චිත ප්‍රතිඵලයක් දෙසට යොමු වී පවතියි. එවැනි පුද්ගල අභිමතාර්ථයන් සාක්ෂාත් කරගැනීම සඳහා සේවා ස්ථානයක ආයතනික මට්ටමින් සහ පෞද්ගලික මට්ටමින් අභිප්‍රේරණ පැවතිය යුතු වන අතර, ඒ ඔස්සේ ආයතනික අරමුණු හා පෞද්ගලික ව පුද්ගලයා සතු අරමුණු සඵලදායී ව ළඟා කරගත හැකි ය.

රැකියාවේ තෘප්තිමත්භාවය හා වැඩ පරිසරය සම්බන්ධ න්‍යායයන්

රැකියා තෘප්තිමත්භාවය සහ වැඩ පරිසරය අතර නොබිඳිය හැකි සබඳතාවක් පවතී. ඒ හේතුවෙන් ම, වර්තමානය වන තුරු ඒ හා සම්බන්ධයෙන් බොහෝ පර්යේෂණ සිදු වනවා පමණක් නොව න්‍යායාත්මක පරිකල්පන මෙන් ම සංකල්පීය මතවාද ද සමාජගත ව පවතී. බොහෝමයක් මිනිසුන් ඔවුන්ගේ සමස්ත ජීවිතය ම රැකියාව වෙනුවෙන් කැප කර ඇත. ඔවුන් එමඟින් උත්සාහ ගනුයේ තම ජීවන තත්ත්ව වර්ධනය කරගැනීමට ය. එමෙන් ම, තම යහ පැවැත්ම උදෙසා තෘප්තිමත් ජීවිතයක් ගත කිරීමට ය. ඔවුන් තමන් නිරත වන රැකියා තත්ත්ව මඟින් අතෘප්තියකට පත් වන්නේ නම් බොහෝ විට එකී රැකියාවේ තවදුරටත් රැඳී නොසිටිනු ඇත. එහෙයින්, තෘප්තිමත් රැකියාවක් ඔස්සේ තෘප්තිමත් ජීවිතයක් ගත කිරීමට නම් යහපත් වැඩ පරිසරයක් පැවතීම අවශ්‍ය යැයි තර්ක කළ හැකි ය. කෙසේ වුව ද, පුද්ගලයන්ගේ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය වැඩ පරිසරය මත පමණක් තීරණය වේ යැයි ලඝු කොට දැක්විය නොහැක. එසේ හෙයින්, පරිසරාත්මක කරුණු මෙන් ම පුද්ගලමය කරුණු කෙරෙහි ද අවධානය යොමු වීම වැදගත් ය. මෙකී කරුණු පදනම් ව ගොඩනැඟුණු පර්යේෂණ හා න්‍යායයන් බොහෝමයක් මෙම අධ්‍යයනයේ ශාස්ත්‍රීය තක්සේරුව වර්ධනය කිරීම උදෙසා භාවිතයට ගැනෙනු ඇත.

කාර්මික සමාජවිද්‍යාවේ පියා වශයෙන් හඳුනාගනු ලබන එල්ටන් මායෝගේ අධීක්ෂණය යටතේ කරනු ලැබූ 'හෝත්‍රෝන් අධ්‍යයනයන්' (Hawthrone Studies) මඟින්, සේවකයන්ට කර්මාන්තශාලාවන්හි දී සැපයෙන භෞතික

පහසුකම්වල තත්ත්වය වර්ධනය කිරීම ඔවුන්ගේ ඵලදායිතාව ඉහළ නැංවීම කෙරෙහි කොතරම් දුරට බලපවත්වන්නේ ද යන්න විද්‍යාත්මක ක්‍රම මඟින් පරීක්ෂාවට ලක් කෙරුණි. කළමනාකරණයේ දී සංවිධාන ව්‍යූහයට වඩා එහි මිනිසුන් ගැන සැලකීමේ වැදගත්කම මායෝ පෙන්වාදී තිබේ. එමෙන් ම, ඒ ඔස්සේ ඵලදායිතාව හා වැඩ පරිසරය අතර සම්බන්ධතාවක් පවතී ද යන්න ඇගයීමට භාජන කරනු ලැබ ඇත. එසේ ම, සේවාවල ඇති ඒකාකාරීභාවය සහ වෙහෙස, ඵලදායිතාව කෙරෙහි බලපාන්නේ කෙසේ ද යන්න හා එවැනි දේ විවේක කාල, සේවා පැය ගණන, රැකියා ස්ථානයේ උෂ්ණත්වය හා ආර්ද්‍රතාව වැනි සාධක මඟින් පාලනය කළ හැකි ද යන්න අධ්‍යයනය කිරීම එමඟින් සිදු විය. කෙසේ වුව ද, මෙම අධ්‍යයනය මඟින් භෞතික සාධකයන්ට මූලිකත්වය ලබාදී ඇති අතර, පුද්ගල මනෝභාවයන්, ආකල්ප කෙරෙහි වැඩි අවධානයක් යොමු ව නොමැත. රැකියා තෘප්තිමත්භාවය හුදු කාර්යඵල වර්ධනය වීමක් යැයි අර්ථකතනය කිරීම මඟින් සේවකයන්ට තම පුද්ගලිකත්වය අහිමි වී යන බවක් මෙන් ම, සංවිධානමය දෘෂ්ටියෙන් එකී කරුණු වැදගත් සාධකයන් බවට පත් වී ඇති ආකාරයක් හඳුනාගත හැකි ය (Mayo, 1933).

සංකල්පමය වශයෙන් හඳුනාගැනුණු රැකියා තාප්තිමත්භාවය හා වැඩ පරිසරය සම්බන්ධයෙන් වන න්‍යායයන් පිළිබඳ අධ්‍යයනය කිරීම මඟින් මෙම පර්යේෂණය පිළිබඳ විශ්වසනීයත්වය වඩාත් තහවුරු කළ හැකි ය. ඒ අනුව, පහත සඳහන් න්‍යායයන් සම්බන්ධයෙන් වැඩි අවධානයක් යොමු කරනු ලබයි.

- හර්ස්බර්ග්ගේ ද්වි සාධක න්‍යායය (Dual Factor theory/Two Factor Theory)
- ඒබ්‍රහම් මාස්ලෝගේ අව්‍යශ්‍යතා ධූරාවලිය (Abraham Maslow's Hicherachey of Needs)
- රැකියා ලක්ෂණ ආකෘතිය (The Job Characteristics Model - JCM)

හර්ස්බර්ග්ගේ ද්විසාධක න්‍යාය

හර්ස්බර්ග්ගේ ද්වි සාධක (අභිප්‍රේරණ-ස්වස්ථතා) න්‍යායය (Dual Factor Theory/Two Factor Theory) අනුව, රැකියා තෘප්තිය සහ අතෘප්තිය එක ම අඛණ්ඩයේ ප්‍රතිවිරුද්ධ අන්ත දෙකක් නොව, වෙන් වූ හා ඇතැම් විට

සම්බන්ධයක් නොමැති සංකල්ප දෙකක් වේ. සේවකයකු රැකියාවෙන් සෑහීමකට පත් වීම සඳහා වැටුප් හා ප්‍රතිලාභ, පිළිගැනීම සහ ජයග්‍රහණය වැනි පෙලඹවීමේ සාධක සපුරාලිය යුතු ය. අනෙක් අතට, ස්වස්ථතාව සඳහා වන සාධක (සේවා කොන්දේසි, සමාගම් ප්‍රතිපත්ති සහ ව්‍යුහය, රැකියා සුරක්ෂිතතාව, සගයන් සමඟ අන්තර්ක්‍රියාකාරිත්වය සහ කළමනාකරණයේ ගුණාත්මකභාවය වැනි) රැකියා අතෘප්තිය සමඟ සම්බන්ධ වේ. 1966 දී ප්‍රකාශයට පත් කරන ලද Work and the Nature of Man යන කෘතිය ඔස්සේ හර්ස්බර්ග් විසින් රැකියා අභිප්‍රේරණය පිළිබඳ ද්වි සාධක න්‍යායය ඉදිරිපත් කරනු ලැබ ඇත.

මෙහිදී ස්වස්ථතා සාධක (hygiene factors) වශයෙන්, ආයතනික වශයෙන් පුද්ගලයාට හිමි වන, මාසික වැටුප් වේතන හා අනෙකුත් වරප්‍රසාද, ආයතනික ප්‍රතිපත්ති හා පරිපාලනය, යහපත් අන්තර්පුද්ගල සබඳතා, අධීක්ෂණ හැකියා, රැකියාවේ සුරක්ෂිත බව, රැකියා කොන්දේසි, රැකියා ජීවිතයේ සමතුලිත බව යනාදි වරප්‍රසාද දැක්විය හැකි ය. ඒ ඔස්සේ, ආයතනික වශයෙන් රැකියාව සම්බන්ධයෙන් පොදු තෘප්තිමත්භායක් ඇති වන අතර රැකියාව අතෘප්තකර වීම වළක්වාලනු ලබයි.

අභිප්‍රේරණ සාධක (motivator factors) වශයෙන්, පෞද්ගලික ව පුද්ගලයාට හිමි වන, අරමුණු සාධනය සඳහා වන සන්වේදනය, සමාජ තත්ත්වය, සමාජ පිළිගැනීම, අභියෝගාත්මක/උත්තේජනයක් සහිත වැඩ, වගකීම්සහගත බව, අභිවර්ධනය සඳහා අවස්ථා සලසාදීම, රැකියාවේ උසස් වීම්, වර්ධක යනාදි වරප්‍රසාද දැක්විය හැකි ය.

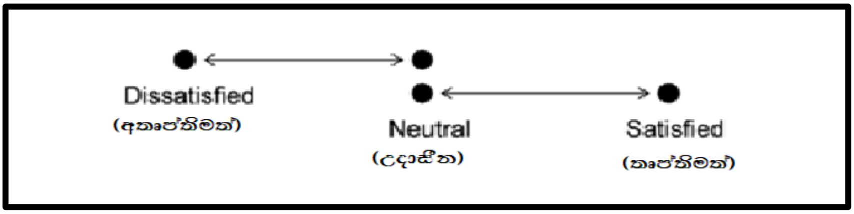
මේ සාධක වර්ධනය කිරීමෙන් රැකියාව සම්බන්ධයෙන් ඉහළ අභිප්‍රේරණයක් පුද්ගලයා කෙරේ ඇති වන අතර, රැකියාව සම්බන්ධයෙන් හා සේවා ස්ථානය සම්බන්ධයෙන් ද ඉතා ඉහළ තෘප්තියක් ඇති වී සේවය සම්බන්ධයෙන් වන කැපවීම ද ඉහළ අගයක් ගනී.

සාම්ප්‍රදායික ව විශ්වාස කරනු ලබන ආකාරයට, තෘප්තිය යන්නෙහි විරුද්ධ ස්වරූපය අතෘප්තිය නොවන බවත්, එය තෘප්තියක් නොමැති වීම බවත් හර්ස්බර්ග් විසින් ප්‍රකාශ කරන ලදි. එවිට, අතෘප්තිය යන්නෙහි විරුද්ධ ස්වරූපය අතෘප්තිය නොමැති වීම යි. තෘප්තියක් හෝ අතෘප්තියක් නොමැති අවස්ථාව උපේක්ෂාව යි. මේ අනුව, අතෘප්තිය ඉවත් කිරීමෙන් සේවකයා තෘප්තිමත්

නොවන බව ඔහු පෙන්වාදුන්නේ ය. එබැවින් රැකියා අතෘප්තියක් ඇති කිරීමට බලපාන සාධක සහ රැකියා තෘප්තියක් ඇති කිරීමට බලපාන සාධක එකිනෙකට වෙනස් වේ. මෙසේ රැකියා තෘප්තිය තීරණය වීමට බලපාන සාධක තෘප්තිකාරක ලෙසත්, අතෘප්තිය තීරණය වීමට බලපාන සාධක අතෘප්තිකාරක හෙවත් ස්වස්ථතා ලෙසත් නම් කරන ලදි. සරලත්වය සහ ප්‍රායෝගිකත්වය අතින් මාස්ලෝගේ න්‍යායයට වඩා මෙම න්‍යායය ඉහළ ස්ථානයක පිහිටන නමුත්, මෙහි හඳුනාගත හැකි දුර්වලතා කිහිපයකි. මෙම අධ්‍යයනය අනුව විශේෂයෙන් ම ආයතනයක පහළ මට්ටමේ සේවකයන්ගේ අවශ්‍යතා මේ ඔස්සේ පිළිබිඹු නොවීම හඳුනාගත හැකි ය. එසේ ම, සමාජීය හා සංස්කෘතික විෂමතා සැලකිල්ලට නොගැනීම ද මෙහි ඇති දුර්වලතාවකි (Herzberg et al., 2010).

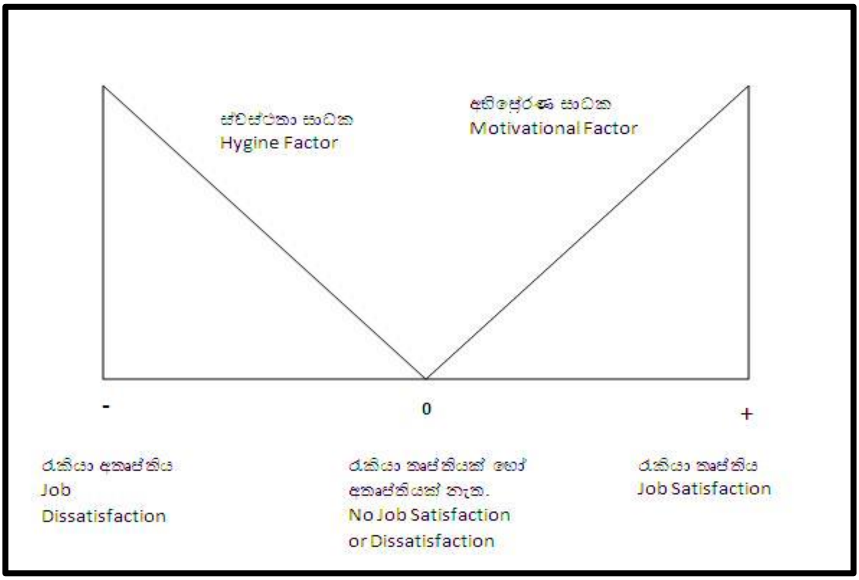
ස්වස්ථතා සහ අභිප්‍රේරණ සාධක දෙක ම ස්වාධීන යැයි සැලකෙන හෙයින්, සේවකයන් සෑහීමකට පත් නොවී හෝ සෑහීමකට පත්විය නොහැකි ය. මෙම න්‍යායය අනුව, ස්වස්ථතා සාධක අඩු වූ විට සේවකයා සෑහීමකට පත් නොවන නමුත්, මෙම සාධක ඉහළ මට්ටමක පවතින විට (රූප සටහන 1), එයින් අදහස් වන්නේ සේවකයා සෑහීමකට පත් නොවන (හෝ උදාසීන) තත්ත්වයක අවශ්‍යයෙන් ම සෑහීමකට පත් නොවන බව යි. සේවකයකු සෑහීමකට පත් වේ ද නැද්ද යන්න රඳා පවතින්නේ අභිප්‍රේරණ සාධක මත ය.

රූප සටහන 1 - සේවක තෘප්තිමත්භාවය හා අතෘප්තිමත්භාවය ඇති වන ආකාරය



(Hassard et al., 2018)

රූප සටහන 2 - හර්ස්බර්ගේ ද්විසාධක න්‍යායය



(Hassard et al., 2018)

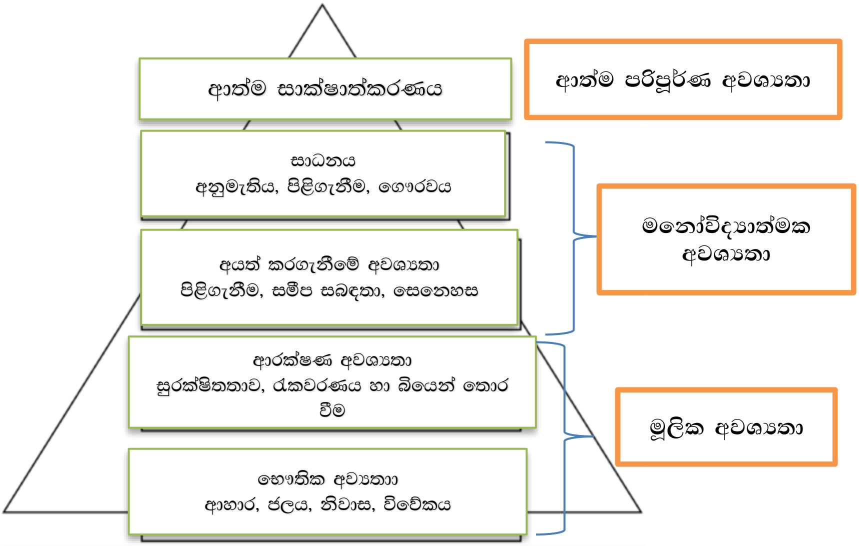
එපමණක් නොව, අභිප්‍රේරකයන් හමු වූ විට සේවකයා සෑහීමකට පත් වේ යැයි සිතනු ලැබේ. මෙම වෙන් වීම සේවකයාගේ හැඟීම්වල සංකීර්ණතාව ගණනය කිරීමට උපකාරී වේ. ඔවුන්ට එක වර තෘප්තියක් හා අතෘප්තියක් දැනීම මෙයට හේතුව යි. රැකියා තෘප්තිය මුලින් අතෘප්තියෙන් වෙන් කර හඳුනාගැනීමේ දී අභිප්‍රේරක/ස්වස්ථතා න්‍යායය තීරණාත්මක වුවත්, එම සිද්ධාන්තයට ම ආනුභවික සහයෝගයක් ලැබී නැත. හර්ස්බර්ග්ගේ මුල් අධ්‍යයනය දුර්වල ක්‍රමවේදයකින් සිදු ව ඇති බවට විවේචනයට ලක් විය (Ewen, 1964, p. 161).

ඒබ්‍රහම් මාස්ලෝගේ අවශ්‍යතා ධූරාවලිය

ඒබ්‍රහම් මාස්ලෝ විසින් 1954 දී රචිත එදඑසඩ්එසදබ 'ඕා ඡැරිදබ්කසඑහ (අභිප්‍රේරණය සහ පෞරුෂය) යන කෘතිය ඔස්සේ, වැදගත්කම අනුව ධූරාවලියක් සේ අනුපිළිවෙළින් පිහිටන අවශ්‍යතා තෘප්තිමත් කිරීමෙන් මිනිසා අභිප්‍රේරණය කළ හැකි බව පෙන්වා දෙනු ලැබ තිබේ. මෙය ඒබ්‍රහම් මාස්ලෝගේ අවශ්‍යතා ධූරාවලිය (Abraham Maslow's Hierarchy of Needs) යි. මෙයට අදාළ වන්නේ භෞතික අවශ්‍යතා, ආරක්ෂක අවශ්‍යතා, අයත් කරගැනීමේ අවශ්‍යතා, සාධන අවශ්‍යතා සහ ආත්ම පරිපූර්ණ අවශ්‍යතා යනාදිය යි. ඒවා ප්‍රධාන වශයෙන් කොටස් 03කට බෙදා දැක්විය හැකිය. එනම්, මූලික අවශ්‍යතා

(basic needs), මනෝවිද්‍යාත්මක අවශ්‍යතා (psychological needs) හා ආත්ම පරිපූර්ණ අවශ්‍යතා (self-fuillfillment needs) වශයෙනි (රූප සටහන 3). මෙහි දී සැලකිල්ලට ගත යුතු කරුණක් නම් සේවකයා වරකට එක අවශ්‍යතාවක් සඳහා පමණක් අවධානය යොමු කරමින් ධුරාවලියේ පහළ සිට ඉහළට ක්‍රමික ව ගමන් කරන බව යි.

රූප සටහන 3 - ඒබ්‍රහම් මාස්ලෝගේ අවශ්‍යතා ධුරාවලිය



(Maslow, 1954)

ඒ අනුව, සේවකයා ඉහළ අවශ්‍යතාවක් පිළිබඳ සිතනුයේ ඊට පහළ අවශ්‍යතාව තෘප්තිමත් වී ඇත්නම් පමණි. කෙසේ වුවත්, නූතන ප්‍රවණතාව වනුයේ රැකියා තෘප්තිමත්භාවය සම්බන්ධ එළඹුම්හි දී ප්‍රධාන වශයෙන් ඉලක්ක කරගනු ලබනුයේ මූලික අවශ්‍යතා පිළිබඳ තත්ත්වයන්ට වඩා ප්‍රජානන (cognitive) ක්‍රියාවලීන් කෙරෙහි ය. එහෙයින්, සමාජීය සහ සංස්කෘතික විවිධත්වයන් සහිත වර්තමාන ව්‍යාපාරික ආයතනයක විශාල සේවක මණ්ඩලයක් සඳහා මෙය ප්‍රායෝගික ව යොදාගැනීම අපහසු ය. එමෙන් ම, සේවකයකු අභිප්‍රේරණය කිරීම සඳහා, නැතහොත් තෘප්තිමත් බවක් ඇති කිරීම සඳහා ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා

තෘප්තිමත් කිරීම පමණක් ප්‍රමාණවත් නොවන බව පෙන්වාදිය හැකි ය (Huber, 2006, pp. 201–202).

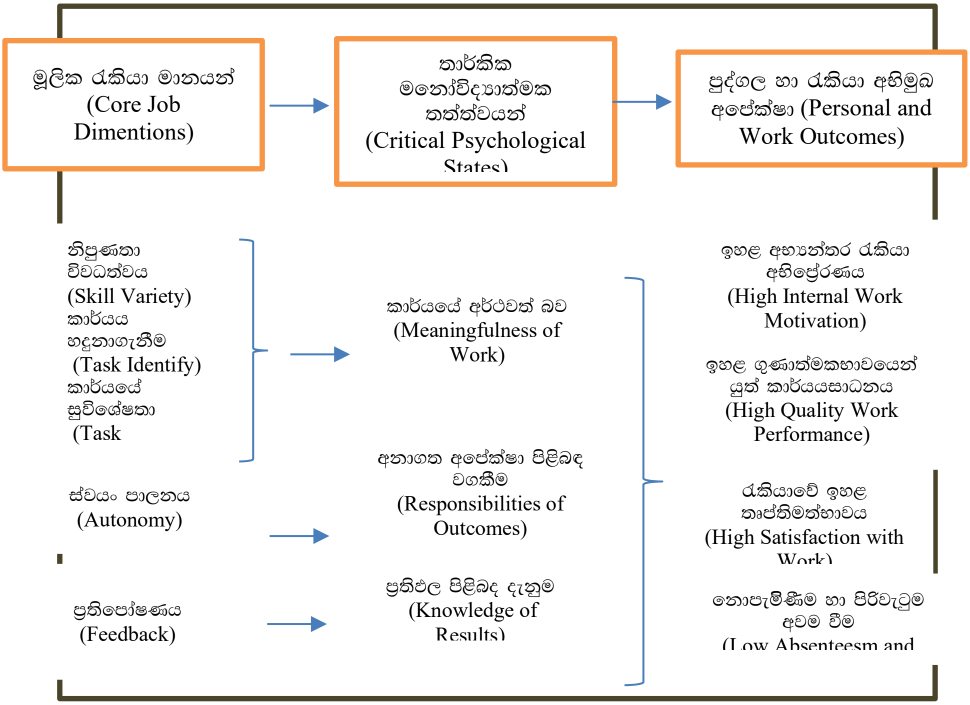
රැකියා ලක්ෂණ ආකෘතිය

මෙම ආකෘතිය 1976 දී හැක්මන් සහ ඕල්ඩ්හැම් විසින් නිර්මාණය කරන ලද අතර, 1980 දී යාවත්කාලීන කරන ලද ආකෘතියක් වශයෙන් රැකියා ලක්ෂණ ආකෘතිය (the Job Characteristics Model - JCM) හඳුන්වාදීමට පුළුවන (රූප සටහන 4). රැකියා තෘප්තිය (job Satisfaction) ඇතුළු ව, රැකියාවේ අනාගත අපේක්ෂා (job outcomes) කෙරෙහි විශේෂිත රැකියා ලක්ෂණ බලපාන්නේ කෙසේ ද යන්න පිළිබඳ අධ්‍යයනය කිරීම සඳහා රාමුවක් ලෙස මෙය පුළුල් ලෙස භාවිත කරනු ලබයි. එහි දී රැකියාවෙහි මූලික සුවිශේෂ ලක්ෂණ පහක් ඔස්සේ විග්‍රහ කෙරේ. එනම්, නිපුණතා විවිධත්වය (skill variety), කාර්යය හඳුනාගැනීම (task identify), කාර්යයේ සුවිශේෂතා (task significances), ස්වයං පාලනය (autonomy) සහ ප්‍රතිපෝෂණය (feedback) යන්න යි (Hackman and Oldham, 1975, p. 161). මෙම මූලික රැකියා ලක්ෂණ පහ සමඟ ඒකාබද්ධ වී රැකියාවක සේවක ආකල්ප (Attitudes) හා චර්යාවන් හෙවත් හැසිරීම (behaviours) රැකියාවට කෙතරම් දුරට බලපාන්නේ ද යන්න ගණනය කිරීම සඳහා වන අභිප්‍රේරණ විභවතා ලකුණු (Motivating Potential Score - MPS) සකස් කරගත හැකි වන බව ද සඳහන් කළ හැකි ය. රැකියා තෘප්තිය යනු පුද්ගලයකු සතු ව ඔහුගේ රැකියාවේ ස්වභාවය සම්බන්ධයෙන් ඇති වන හැඟීමක් හෝ මනසේ ඇති වන තත්ත්වයක් වශයෙන් පෙන්වාදිය හැකි ය. රැකියා තෘප්තිය සඳහා එකිනෙකට වෙනස් සාධක ගණනාවක් බලපෑ හැකි ය. එනම්, වැඩ අධීක්ෂක සමඟ පවතින සබඳතාවේ ගුණාත්මකභාවය, වැඩ පරිසරයෙහි භෞතික පරිසරයේ ගුණාත්මකභාවය, කාර්යය පරිපූර්ණ කිරීමේ මට්ටම යනාදිය වේ.

රූප සටහන 4 - රැකියා ලක්ෂණ ආකෘතිය

(Hackman and Oldham, 1975, p. 161)

වැඩ පරිසරයෙහි සහජයෙන් ම අභිප්‍රේරණය වන ලක්ෂණ දිරිගන්වන විට රැකියා තෘප්තිය ඇති වන බව මෙම න්‍යායය මඟින් ඉදිරිපත් කෙරෙන ප්‍රධාන



කරුණ යි. එබැවින්, ආයතනික දෘෂ්ටි කෝණයෙන් බලන කල, මූලික රැකියා මානයන් වැඩිදියුණු කිරීමෙන් පසු ව වඩා හොඳ වැඩ පරිසරයක රැකියා තෘප්තිය ඉහළ යනු ඇතැයි අපේක්ෂා කළ හැකි ය. එමෙන් ම, මෙම න්‍යායය වඩාත් ආනුභවික ප්‍රතිඵල අත් කරදෙන බවත්, ඒ ඔස්සේ වඩාත් තීරණාත්මක, ප්‍රායෝගික හා න්‍යායාත්මක කාර්යභාරයක් ඉටු ව ඇති බවත් සඳහන් කළ හැකි ය (Judge, Locke and Durham, 1997, p. 151).

මීට අමතර ව, රැකියා තෘප්තිමත්භාවය සම්බන්ධයෙන් න්‍යායයන් ගණනාවක් ඉදිරිපත් වී ඇති බව ශාස්ත්‍රීය ගවේෂණයෙන් හඳුනාගත හැකි ය. එනම්,

- ඉටු කරගැනීමේ න්‍යායය (The Fulfillment Theory)
- විෂමතා න්‍යායය (The Discrepancy Theory)
- සමානාත්මතා න්‍යායය (The Equity Theory)

ඉටු කරගැනීමේ න්‍යායය මඟින් රැකියාවේ තෘප්තිමත්භාවය හා වැඩ පරිසරය සම්බන්ධයෙන් තහවුරු කරන ලද දැනුමක් ගොඩනගනු ලැබ ඇත. සේවකයා ලබාගන්නා වූ වරප්‍රසාදයන් හා ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා නිසි පරිදි සම්පූර්ණ වීමෙන් ද, සිය අභිමතය පරිදි වැඩ කිරිමට අවශ්‍ය පරිසරය නිර්මාණය වීමෙන් ද තෘප්තිමත්භාවයට පත් වන බව සඳහන් වේ.

විෂමතා න්‍යායය මඟින් පෙන්වාදෙනු ලබන ආකාරයට, රැකියා තෘප්තිය තීරණය වන්නේ සේවකයා ලබාගැනීමට අපේක්ෂා කරන දේ සහ සත්‍ය ලෙස ම ඔහුට හිමි වන දේ අතර පවතින විෂමතාව සැලකිල්ලට ගැනීමෙනි. එමෙන් ම, එම තත්ත්වයන් රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි බලපාන බව සඳහන් වේ. අපේක්ෂිත තත්ත්වය හා සැබෑ තත්ත්වය අතර විෂමතාව සේවක අතෘප්තියට හා අසතුටට බලපාන බව මෙම න්‍යායය මඟින් පැහැදිලි කෙරෙන බව ද තවදුරටත් පෙන්වාදිය හැකිය.

සමානාත්මතා න්‍යාය මඟින් පැහැදිලි කරන ආකාරයට, සේවකයා රැකියාවේ දී ඔහුගේ දායකත්වය හා රැකියාවෙන් උපයන දේ සන්සන්දනාත්මක ව විමසා බලයි. ඇතැම් විට, සේවකයා සපයන දායකත්වයේ ප්‍රමාණයට වඩා වැඩියෙන් යමක් රැකියාවෙන් ලැබෙන විට, ඔහු කෙරේ ඒ පිළිබඳ වැරදි සහගත හැඟීමක් ජනිත වේ. අනෙක් අතට, ඔහු විසින් සිදු කරනු ලැබූ කාර්යයට වඩා අඩුවෙන් උපයන විට ඔහු අසාධාරණයට ලක් වූයේ යැයි යන හැඟීම ජනිත වන බව මෙම න්‍යායයෙන් පෙන්වාදෙනු ලබයි. රැකියාවේ තෘප්තිමත්භාවය ඇති කිරීම සඳහා සිදු කරනු ලබන කාර්යය හා සපයන ලද දායකත්වය සමතුලිත මට්ටමකින් පැවතිය යුතු බව ද එමඟින් පැහැදිලි කරනු ලබයි (Siew Mun et al., 2017).

වැඩ පරිසරය හා රැකියා තෘප්තිය පිළිබඳ කාල් මාක්ස්ගේ විග්‍රහය

කර්මාන්ත බිහි වීම පිළිබඳ විවේචනය කරන කොමියුනිස්ට්වාදීහු මෙකී කර්මාන්ශාලාවන්හි සංවිධානගත වන කම්කරුවන් සංවිධානගත වූ කාර්මික සේනාවේ සෙබළුන්ට සමාන කර දක්වති. එහි දී, කාර්මික සේනාවේ උසස් නිලධාරීන්ගේ සහ සාජන්ට්වරුන්ගේ අණ දීම් යටතේ ඉතා සම්පූර්ණ ධුරාවලියකට යටත් කොට අර්ථ ගැන්වේ. ඔවුන්ගේ අණදීම්වලට යටත් ව දිනපතා, පැයක් පාසා යන්ත්‍රයේත්, පාලකයාගේත් පමණක් නොව ධනවාදී නිෂ්පාදන යන්ත්‍රයේ වහලුන් බවට පත් වන බව දැක්වේ. මෙහි දී කායික ශ්‍රමය

සඳහා වන නිපුණත්වය හා කායික ශක්තිය අඩු වන තරමට, එනම් නූතන කර්මාන්තයන් සංවර්ධනය වන තරමට ම පුරුෂයන්ගේ ශ්‍රමයේ ස්ථානය කාන්තාවන්ගේ ශ්‍රමය විසින් දරනු ලබන බවත්, කම්කරුවන්ගේ වයස් භේදය සඳහා පවතින භේදයන් හෝ ස්ත්‍රීපුරුෂභාවය මත පදනම් වූ භේදයන් හෝ වටිනාකම් තවදුරටත් බලනොපාන අතර, ඔවුන් සියලු දෙනා ම වයස හා ලිංග භේදය අනුව අඩු හෝ වැඩි වියදමින් පාවිච්චි කරනු ලබන ශ්‍රම උපකරණයක් පමණක් වන බවට සඳහන් වේ (මාක්ස් සහ එංගල්ස්, 2002, පිටු. 52).

කාර්ල් මාක්ස් ධනවාදී සමාජ ක්‍රමයක දී නිෂ්පාදන සාධකය දෙස අවධානය යොමු කරමින් රැකියා තෘප්තිය පිළිබඳ විශ්ලේෂණය ආරම්භ කර ඇත. නිපදවන දේ බොහෝ විට නිෂ්ඵල හා භයානක බව ඔහුගේ මතය යි. නිෂ්පාදන බොහෝ විට පදනම් වන්නේ මහජන ප්‍රතිලාභයට වඩා ආයතනික ලාභය මත ය. ඔහුගේ යෙදුම් භාවිත කිරීමට, ධනවාදය තුළ වඩාත් ආධිපත්‍යය දරන්නේ භාවිත වටිනාකමට වඩා විනිමය වටිනාකම වන බව ඔහු තවදුරටත් පවසයි. නිෂ්පාදනය කිරීමේ පදනම් විය යුත්තේ විනිමය වටිනාකම වැනි දුරාචාර නිර්ණායක නොව, වෛෂයික සදාචාරාත්මක නිර්ණායක ය. කුඩා පරිමාණ ලාභ අපේක්ෂා වෙනුවෙන් ස්වභාවධර්මය සූරාකෑමට ලක් වන තත්ත්වයක දී රැකියා තෘප්තිය ළඟා කරගත නොහැකි ය. ජලය හා වායුව ප්‍රජාවගේ අරමුණු හා අපේක්ෂා වෙනුවෙන් භාවිතයට ගත යුතු ය. ධනවාදයෙහි දී කාර්ල් මාක්ස් තරගකාරිත්වය හා ආත්මාර්ථකාමීත්වය සම්බන්ධයෙන් අවධාරණය කරන අතර, මිත්‍රත්වය යනු අසාමාන්‍ය දෙයක් බව පවසයි. රැකියා තෘප්තිය සඳහා සදාචාරාත්මක පදනමක් ඇති අතර, ප්‍රයෝජනවත් භාණ්ඩ හා සේවා නිෂ්පාදනය, ධාරිතා උත්තේජනය, අර්ථවත් සබඳතා ගොඩනගාගැනීම, ස්වාභාවික සම්පත් ප්‍රයෝජනවත් අරමුණු සඳහා උපයෝගී කරගැනීමෙන් සදාචාරාත්මක පදනමක් ඔස්සේ රැකියා තෘප්තිය ළඟා කරගත හැකි ය (Karl Marx in McLellan, 1977, pp. 75–96).

රැකියා ප්‍රතිවිරෝධතාවෙන් රැකියාවෙහි වන සමාජ කොන්දේසි අරමුණු කරන අතර, සේවක මතය හෝ අදහස මත රඳා නොපවතියි යන්න ගම්‍ය කරයි. ප්‍රතිවිරෝධතාවකින් තොර ව රැකියා සන්තුෂ්ටිය පිළිබඳ සහතික විය නොහැකි බව සැලකේ. ධනවාදයේ දී ජනතාව විසින් වන්දි ගෙවනු ලැබේ. ඔවුන්ට රැකියාව පිළිබඳ තෘප්තිමත් විය නොහැක. සේවකයාට තමන් පිළිබඳ හැඟෙන්නේ මනුෂ්‍ය කාර්යයන් සිදු කරන නමුත් තිරිසන් සතුන් වැනි හැඟීමකි.

එනම්, ඔහු ආහාර, ජලය හා ප්‍රජානනය වැනි මූලික අවශ්‍යතා සපුරාගනිමින්, ඇඳුම් ඇඳ, නිවාසයක් තුළ ජීවත් වීමෙන් පමණක් තිරිසන් සතුන්ගෙන් වෙනස් වන බව යි. මනුෂ්‍යත්වයේ කොටසක් ලෙස සතුට පුද්ගලයාගේ එක ම අභිප්‍රායය වන අතර, එය පුද්ගලයා හා නිරන්තරයෙන් බැඳී පවතින්නකි. ආහාරපාන සහ ලිංගිකත්වය ජීවිතයේ ආධිපත්‍යය දරන විට ධනපතියා සේවකයාගේ පුළුල් හැකියා නොසලකා හරින බැවින්, පුද්ගල මනුෂ්‍යත්වය පිළිබඳ හැඟීමෙන් බැහැර වේ. සේවකයා සතු පුළුල් හැකියා මඟහරිමින් මනුෂ්‍ය ගුණාංගයන් අවතක්සේරු කරමින් හුදෙක් ආහාරපාන හා ලිංගිකත්වය මත පමණක් පදනම් වූ ජීවිතයක් පමණක් භුක්ති විඳිය යුතු බවට අපේක්ෂා කෙරේ. අතෘප්තිකර සේවය වුව ද ඉහළ ඵලදායිතාවෙන් යුතු විය හැකි බව මාක්ස් සඳහන් කර තිබේ. පුද්ගලයා දරිද්‍රතාවෙන් මිදීමට නම් අතෘප්තිකර රැකියාවන් ඉවසිය යුතු බවත් මෙහි දී දැක්වේ (Karl Marx in McLellan, 1977, pp. 75–96).

මෙහි දී වෙළෙඳපොළ ක්‍රමයේ දී ගොඩනැගෙන ශ්‍රමය මත පදනම් වූ වැටුප සම්බන්ධයෙන් මාක්ස් විවේචනය කර තිබේ. රැකියා තෘප්තියේ වැදගත් ම සාධකය වන වැටුප යන්න තීරණය වන්නේ ශ්‍රමය මත පදනම් ව වන බවත්, එය සූරා කෑමේ යාන්ත්‍රණයෙන් ප්‍රධාන අංගයක් වන බවත් ඔහු පවසයි. ප්‍රාග්ධනයත් වැටුපත් අතර විශාල පරතරයක් ඇති බවත්, දේපොළ නිර්මාණය කරනු ලබන්නේ ප්‍රාග්ධනය හා වැටුප් ශ්‍රමය මත පවතින ප්‍රතිවිරෝධතාව පදනම් ව වන බවත් කොමියුනිස්ට් ප්‍රකාශනයේ සඳහන් වේ. වැටුප් සම්බන්ධයෙන් පවසන විට, වැටුප් ශ්‍රමයේ සාමාන්‍ය මිල නම් අවම වැටුප යි. එනම්, කම්කරුවා හුදු කම්කරුවකු ලෙස පමණක් ජීවත් කොට තබාගැනීමට අවශ්‍ය නිරපේක්ෂ යැපුම් මාධ්‍යයන්ගේ සමස්තය යි. එබැවින්, වැටුප් ශ්‍රමිකයා තම ශ්‍රමය මඟින් අයත් කරගන්නේ තම ජීවිත දිග්ගැස්සීමට හා එය ප්‍රතිනිෂ්පාදනය කිරීමට අවශ්‍ය අවම ප්‍රමාණයක් පමණක් වන බව සඳහන් වේ (මාක්ස් සහ එංගල්ස්, 2002, පිටු. 61).

නිදහස් වෙළෙඳාමෙන් තවතවත් ප්‍රාග්ධනය ඉපයීම සිදු වන බව සඳහන් කළ හැකි ය. එහි දී වැඩි වාසිය අත් වන්නේ කර්මාන්තශාලා හිමියාට වේ. ඒ අනුව, කොමියුනිස්ට්වාදීන් විසින් මෙම තත්ත්වය යටතේ, හුදෙක් කම්කරුවා යනු වෙළෙඳ භාණ්ඩයක් පමණක් වන බවට සඳහන් කරමින් විවේචනය කරනු ලබයි. ප්‍රාග්ධනය වැඩෙන්නේ යම් ප්‍රමාණයකට ද, එම ප්‍රමාණයට සමානුපාතික ව එයට සරිලන ප්‍රමාණයට කම්කරු පංතිය ද වර්ධනය වන බව සඳහන් කළ හැකි

ය. එහි දී මෙම කම්කරුවන් වෙළෙඳාමට තබා ඇති භාණ්ඩ හා සමාන කරමින්, වෙළෙඳ පොළ ඇති අන් සෑම භාණ්ඩයක් සේ ම කම්කරුවා ද සියලු ජය පරාජයන්ට මුහුණ දෙමින් උච්චාවචනයන්ට ගොදුරු වන බව මාක්ස්වාදයේ දී පැවසේ. යන්ත්‍රසූත්‍ර විස්තීර්ණ ලෙස වැඩි වැඩියෙන් පාවිච්චි කිරීම නිසාත්, කම්කරුවන්ගේ ශ්‍රමයෙහි පෞද්ගලික ස්වාධීන ස්වරූපය අතුරුදහන් වී යන බවත්, ඒ අනුව වැඩ සඳහා පවතින වශීකරණය (ආසාව/තෘප්තිය) නැති වී යන බවත්, කම්කරුවා යන්ත්‍රයේ සරල උපාංගයක් ලෙසින් පමණක් සලකනු ලබන බවත් පෙන්වාදෙනු ලැබේ. කම්කරුවා ශ්‍රමය සඳහා වන වැටුප පූර්ණ වශයෙන් ම ඔහුගේ ජීවන යැපුම් මාධ්‍යයන් සඳහාත් ඔහුගේ වර්ගයාගේ පැවැත්ම සඳහාත් සීමා වන බව සඳහන් වේ. කෙසේ වෙතත්, යන්ත්‍ර සූත්‍ර භාවිතය හා ශ්‍රම විභජනය අනුව වැඩ කරනු ලබන ශ්‍රම පැය ප්‍රමාණය තීරණය කිරීම ධනපති අපේක්ෂාවන් මත තීරණය වන බව සඳහන් කළ හැකි ය (මාක්ස් සහ එංගල්ස්, 2002, පිටු. 51).

ඒ අනුව, මාක්ස් වැටුප් සහ ශ්‍රම විභජනය මත පිහිටා ඔහුගේ අදහස් ඉදිරිපත් කොට ඇති අතර, කර්මාන්ත හිමියාගේ ප්‍රාග්ධන පැවැත්මේ ප්‍රධාන ම කොන්දේසිය වන්නේ කම්කරුවා හා වැටුප් ශ්‍රමය යි. වැටුප් ශ්‍රමය මුළුමනින් ම රඳා පවතින්නේ කම්කරුවන් අතර පවතින තරඟය මත වේ. කම්කරුවන් අතර සූක්ෂ්ම ව තරඟකාරිත්වයක් ඇති කිරීමට කර්මාන්ත හිමියා කටයුතු කරන අතර, ඒ හේතුවෙන් කම්කරුවන් අතර තරඟකාරීත්වයක් ඇති වේ. එසේ ඇති කරනු ලබන තරඟය ඔස්සේ ඇති වන අසමඟිය හේතුවෙන් ධනපති පන්තිය කඩා වැටී කම්කරු පන්තිය ජයග්‍රහණ අත් කරගන්නා බව සඳහන් වේ. (මාක්ස් සහ එංගල්ස්, 2002, පිටු. 57-58).

කොමියුනිස්ට් ප්‍රකාශය මඟින් එ ආකාරයේ අර්ථ නිරූපණයක් කර තිබුණ ද, ප්‍රායෝගික ව කම්කරුවන් අතර ඇති වන්නා වූ අසමඟිය පදනම් ව ඔවුනොවුන් අතර තරඟකාරීත්වයක් ඇති වන අතර, ඒ අනුව ඔවුන් වඩ වඩාත් නිෂ්පාදන හිමියා තෘප්තිමත් කිරීමෙන් තම අපේක්ෂා සාධනයෙහි ලා කටයුතු කරන ආකාරයක් හඳුනාගත හැකි ය. එවැනි තත්ත්වයක දී වැඩි වැඩියෙන් මහා පරිමාණ කර්මාන්ත ශාලා බිහි කරමින් එය රටක සංවර්ධන අභිමතාර්ථයන් වෙනුවෙන් යොදාගනිමින් මහජන සුභසිද්ධිය සහ යහපැවැත්ම යනාදි වූ සාධක මත විග්‍රහ කරමින් තවදුරටත් කම්කරු ශ්‍රමය සූරාකෑමට ලක් කරනු ලබන බව පෙනී යයි. එහි දී රැකියා තෘප්තිය, වැඩ පරිසරය, රැකියා ප්‍රවර්ධනය, රැකියා

කාර්යසාධනය, පුද්ගල සාධනය, සේව්‍ය-සේවක සම්බන්ධතා, වැටුප් සහ දීමනා මෙන් ම සුභසාධනය යනාදි වූ සංකල්ප මත පිහිටා තවදුරටත් ශ්‍රමය විභජනයට ලක් කරමින් සූරා කෑමට ලක් වන බව සඳහන් කළ හැකි ය.

සමාලෝචනය

රැකියා තෘප්තිය සඳහා සේවා පරිසරයේ ඇති වැදගත්කම අවතක්සේරු කළ නොහැකි ය. සේවකයන්ගේ රැකියා තෘප්තිය සහ කාලානුරූපීභාවය අතර සම්බන්ධතාව සොයාබැලීම සඳහා අධ්‍යයන කිහිපයක් පවත්වනු ලැබ ඇත. පළමු ව රැකියා තෘප්තියත් (job satisfaction), දෙවනු ව වැඩ පරිසරයත් (working environment) සේවක කාර්යසාධනය (job performance) සඳහා පොදුවේ බලපාන බව හඳුනාගෙන ඇති අතර, ඒ අනුව සේවක තෘප්තිය සේවකයන්ගේ සේවා පරිසරය හා සමපාත වන බව දැක්විය හැකි ය. කර්මාන්තකරුවන්, වගකිවයුතු සේවකයන්, සමාජ සේවකයන්, කාර්මික හා ආයතනික මනෝවිද්‍යාඥයන් ඇතුළු බොහෝ දෙනාගේ කාර්යසාධනය ප්‍රධාන වශයෙන් මෙහි දී අවධානයට ලක් වේ. වැඩ පරිසරය යනු තෘප්තියේ මට්ටමට මෙන් ම, එහි සේවකයන්ගේ අභිප්‍රේරණයට බලපාන අතිශය තීරණාත්මක සාධකයකි. සාධනීය වැඩ පරිසරය සමාජීය, සංවිධානාත්මක හා භෞතික සාධක කර්තව්‍ය හා ක්‍රියාකාරකම් සඳහා පෙලඹවීමක් වන අතර, එය ඍජු ව ම සේවකයන්ගේ ක්‍රියාකාරීත්වයට බලපායි. තව ද, සේවකයන්ගේ ඵලදායිතාව ඔවුන් වැඩ කරන පරිසරය අනුව අධික ලෙස තීරණය වේ.

වැඩ පරිසරය (working environment) යනුවෙන් භෞතික තත්ත්වයක් අර්ථ ගැන්වුණ ද, සේවක රැකියා තෘප්තිය සඳහා වැඩ පරිසරයේ වැදගත්කම තේරුම්ගැනීමට බොහෝ ව්‍යාපාර අසමත් වී ඇති බැවින්, ව්‍යාපාරයන් සඳහා බොහෝ දුෂ්කරතාවන්ට මුහුණ දීමට සිදු වී ඇති බව හඳුනාගත හැකි ය. එවැනි වූ ව්‍යාපාර අභ්‍යන්තර ව දුර්වල බැවින්, තරඟකරුවන් අබිබවා යාම සඳහා වන නව්‍ය නිෂ්පාදන වෙළෙඳ පොළට හඳුන්වාදිය නොහැකි තත්ත්වයක් ද පවතී. සාධනීය වැඩ පරිසරයක සේව්‍ය-සේවක සබඳතා පවත්වාගෙන යෑමේ දී අනුගමනය කරනු ලබන උපායමාර්ගික සැලසුම් (strategical plans) පිළිබඳ ව ද අවධානය යොමු කළ යුතු වේ. සේවකයා යනු ව්‍යාපාරයක මෙහෙවර හා දැක්ම සාක්ෂාත් කරගැනීමේ ක්‍රියාවලියේ අත්‍යවශ්‍ය අංගයකි. සේවකයන් (employers) ඔවුන්ගේ කාර්යයේ ගුණාත්මකභාවය (quality) සහ ප්‍රමිතීන්

(standards) සහතික කිරීම සඳහා සංවිධානය විසින් සකසනු ලැබ ඇති පූර්ණ හැකියා හඳුනාගත හැකි වන ආකාරයේ කාර්යසාධන නිර්ණායක (performance indicators) තක්සේරුකරණයක් කිරීමෙන්, ගැටලු නොමැති නිදහස් හා සාධනීය වැඩ පරිසරයක් නිර්මාණය වන බවත්, එවැනි සාධනීය වැඩ පරිසරයක් සේවක රැකියා තෘප්තිය කෙරෙහි ඍජු බලපෑමක් සිදු කරන බවත් සඳහන් කළ හැකි යග ආකර්ශනීය සහ සහායක සේවා පරිසරයක් රැකියා තෘප්තිය සඳහා ඉතා වැදගත් වේ. වැඩ කරන පරිසරයෙහි ශාරීරික හා මානසික යහපැවැත්මට (physical and psychological wellbeing) බලපෑම් කළ හැකි ගුණාංග රාශියක් ඇත. කම්කරුවන්ට හෝ සේවකයන්ට ඔවුන්ගේ විවිධ කාර්යයන් කරගෙන යාමට හා ඵලදායී ලෙස වැඩ කිරීමට ගුණාත්මක සේවා ස්ථානයක පැවැත්ම මූලික වේ. යහපත් සේවා ස්ථානයක් තරගකාරී වැටුප්, සේවකයන් හා කළමනාකරණය අතර සම්බන්ධතාව විශ්වාස කිරීම, සැමට සාධාරණත්වය සහ අභියෝගාත්මක නමුත් අත් කරගත හැකි ඉලක්ක සහිත සංවේදී වැඩ බරක් වැනි ලක්ෂණ මඟින් එය පරීක්ෂා කරනු ලැබේ. මෙම සියලු කොන්දේසිවල සංයුක්තයක් මඟින් සේවකයන්ට ඉහළ මට්ටමේ තෘප්තියකින් යුතු ව වැඩ කිරීමට අවශ්‍ය පරිසරය නිර්මාණය වේ. ලාභ අරමුණු කරගත් සංවිධානයක් ලෙස, තෘප්තිමත් සේවකයන් සඳහා සක්‍රිය වටපිටාවක් නිර්මාණය කිරීම අත්‍යවශ්‍ය වේ. වැඩ පරිසරයේ ස්වභාවය කාර්යයන් අනුව එකිනෙකට වෙනස් නමුත්, එකිනෙකට බැඳී ඇති ආකාර තුනකට බෙදිය හැකි ය. එනම්, භෞතික වැඩ පරිසරය (physical), මානසික වැඩ පරිසරය (psychological) සහ සමාජ වැඩ පරිසරය (social) යනාදි වශයෙනි. සහායක සේවා පරිසරයන් කම්කරුවන්ට සාමාන්‍ය රාජකාරි වඩාත් ඵලදායී ලෙස ඉටු කිරීමට උපකාරී වන අතර, උසස් තත්ත්වයේ සේවාවන් සැපයීම සඳහා ඔවුන්ගේ දැනුම (konowledge), කුසලතා (skills) සහ නිපුණතා පවතින සම්පත් උපරිම ලෙස භාවිත කිරීමට අවශ්‍ය පසුබිම සකස් කොටදෙන බව සඳහන් කළ හැකි ය.

ග්‍රන්ථ

Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J., & Silber, J. H. (2002). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *JAMA*, *288*(16), 1987–1993.

Amin, Z. (2016). The relationship between working environment and employee performance (A case study of Business School, University of Central Punjab). *International Journal of Human Resource Studies*, *6*(2), 166–170.

Anderson, N., Ones, D. S., Sinangil, H. K., & Viswesvaran, C. (Eds.). (2001). *Handbook of industrial, work and organizational psychology*. SAGE.

Arnetz, B. B. (1999). Staffing and the quality of care: A study of nursing homes. *Quality Management in Health Care*, *7*(4), 34–42.

Badgujar, V. (2020, November 20). *How to deal with a negative work environment.* Time Doctor. https://www.timedoctor.com/blog/negative-work-environment/

Buhai, S., Cottini, E., & Nielsen, N. (2008). *The impact of workplace conditions on firm performance* (Working Paper No. 08-13). Aarhus School of Business. http://www.hha.dk/nat/wper/08-13_sebu.pdf

Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics, 4*(4), 341–372. https://doi.org/10.1016/S0927-5371(97)00010-9

Ewen, R. B. (1964). Some determinants of job satisfaction: A study of the generality of Herzberg's theory. *Journal of Applied Psychology*, *48*(3), 161–163. https://doi.org/10.1037/h0048308

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, *60*(2), 159–170.

Hassard, J., Teoh, K., & Cox, T. (2018). *Job satisfaction: Theories and definitions*. OSHwiki. https://oshwiki.eu/wiki/Job_satisfaction:_theories_and_definitions

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2010). *The motivation to work* (12th ed.). Transaction Publishers.

Hoppock, R., & Spiegel, S. (1938). Job satisfaction. *Occupations: The Vocational Guidance Journal, 16*(7), 636–643. https://doi.org/10.1002/j.2164-5892.1938.tb02019.x

Huber, D. (2006). *Leadership and nursing care management* (3rd ed.). Saunders Elsevier.

Siew Mun, C., Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, *19*, 151–188.

Leshabari, M. T., Muhondwa, E. P., Mwangu, M. A., & Mbembati, N. A. (2008). Motivation of health care workers in Tanzania: A case study of Muhimbili National Hospital. *East African Journal of Public Health*, *5*(1), 30–36.

Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: A review of literature. *International Journal of Nursing Studies*, *42*(2), 211–227.

Marx, K. (1977). Alienated labour. In D. McLellan (Ed.), *Karl Marx: Selected writings* (pp. 75–96). Oxford University Press.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Brothers.

Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. Macmillan Co.

Siew Mun, C., Tan, C., Ying, H., Lew, S., Xin, T., Tay, W., & Ning, Y. (2017). *The relationship between work environment and job satisfaction*

in hotel industry (Group 17). [Unpublished manuscript]. Universiti Tunku Abdul Rahman.

Smits, S. (1972). Counselor job satisfaction and employment turnover in state rehabilitation agencies: A follow-up study. *Journal of Counseling Psychology*, *19*(6), 512–517.

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences.* SAGE.

Strong, M., Jeanneret, P., McPhail, S., & Bleckley, B. (1999). *Work context, taxonomy and measurement of the work environment*. American Psychological Association.

Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.

Wexley, K. N., & Yukl, G. A. (1977). *Organizational psychology and personnel psychology*. Richard D. Irwin.

Zarate, C. (2006). *Organizational behavior and management in Philippine organizations*. Rex Book Store.

මාක්ස්, කාල්., සහ එංගල්ස්, ෆ්‍රෙඩ්රික්., 2002, *කොමියුනිස්ට් පක්ෂයේ ප්‍රකාශනය*, කුරුළු පොත් ප්‍රකාශකයෝ.