ශ්‍රී ලංකාව සමෘද්ධිමත් කිරීමට මිනිස් සම්පත්, භාණ්ඩ සහ සේවාවල තත්ත්වය උසස් කිරීම

එච්.සී.එස්. පීරිස් මහතා
ජාත්‍යන්තර ප්‍රමිති උපදේශක

පෙර දවසකට වඩා අද සමාජය තත්ත්වය කෙරෙහි මහත් අවධානයක් යොමු කරයි. මෙම ලිපියෙහි අරමුණ තත්ත්වය පිළිබඳව විශේෂයෙන් නිෂ්පාදන සහ සේවා ව්‍යාපාරවලත්, පොදුවේ සියළු දෙනා අතරත් වැඩි උනන්දුවක් ඇතිකරමින්, ව්‍යාපාර වල ජගත් ප්‍රමිති තත්ත්වයන් ස්ථාපිත කිරීමට උනන්දු කිරීමත්ය.

වර්ෂ දෙදහස් ගණනකට පෙර සිටම අප රටෙහි නොයෙක් භාණ්ඩ සහ ගොඩනැගිලි උසස් තත්ත්වයෙන් නිර්මාණයකර තිබූ බැව්, දැනට පවතින දාගැබ්, විහාර, සහ පුරාවස්තු මැනවින් පෙන්නුම් කරයි. ඊජිප්තුවේ පවතින පිරමිඩ, චීනයෙහි පිහන් භාණ්ඩද මෙවැනි තවත් නිදසුන් වේ. මෙම ගොඩනැගිලි සමග භාණ්ඩ සෑදීමේදී, රාජකාරී මට්ටමෙන්, තත්ත්ව පරීක්ෂකවරු සිටි බව මනාව පැහැදිලි වේ. අවුරුදු දහස් ගණන් නොයෙක් සෘතු විපර්යාසයන්ට මුහුණ දෙමින් මෙම නිර්මාණ පැවතීමට හේතුව එකල සිටි දක්ෂ ගෘහ නිර්මාණ ශිල්පීන් සහ නොයෙක් මට්ටමේ මිනිස් සහ ශ්‍රම සම්පත්ය.

මෙම ගොඩනැගිලි සෑදීමේදී භාවිතා කළ අමුද්‍රව්‍ය ආදිය අනිවාර්යයෙන්ම යම් තත්ත්වයකින් නොතිබුනේ නම් නිමි ගොඩනැගිලිවල සහ භාණ්ඩවල තත්ත්වය මෙසේ පැවතිය නොහැකිය. එමනිසා ඉංග්‍රීසි බසින් "කොලිටි" (quality) යනුවෙන් හැඳින්වෙන තත්ත්වය යන සංකල්පය ආදී අතීතයේ සිට විශේෂයෙන් ශිෂ්ඨාචාර සමාජවල මුල් බැස තිබූ බව පැහැදිලිය.

ඔවුහු වඩ වඩාත් තත්ත්වය පිළිබඳව දැඩි සැලකිල්ලක් දක්වති. උසස් තත්ත්වයෙන් යුත් භාණ්ඩ මිළදී ගැනීමට දැඩි උනන්දුවක් දක්වන අතර, තත්ත්වයෙන් අඩු භාණ්ඩ මිළදී ගැනීම ප්‍රතික්ෂේප කෙරේ. එමනිසා තත්ත්වයෙන් උසස් සේවා සහ නිෂ්පාදනවලට ලෝක වෙළඳපොළෙහි වැඩි වැඩියෙන් ඉල්ලුම ඇතිවේ. දියුණු සහ පොහොසත් රටවල් මේ පිළිබඳව විශේෂ උනන්දුවක් දක්වති. මෙහිදී තත්ත්වය පුළුල් විෂයයක් වුවද සරල අන්දමින් අර්ථකථනයක් කිරීම සුදුසු වේ.

විසිවන ශත වර්ෂයේ තත්ත්වය පිළිබඳව විශේෂඥයින් ලෙස සලකන අය අතර, පහත සඳහන් නම් විශේෂ ස්ථානයක් ගන්නා ගනී. ඔවුන් විසින් ඉදිරිපත් කළ අදහස් සරල ලෙසින් මෙසේය.

1. ආචාර්ය ජෝශප් එම්. ජුරාන් පවසන අන්දමට "තත්ත්වය යනු පාවිච්චියට හෝ පරිභෝජනයට සුදුසු බවයි." ගොඩනැගිලි, වාහන සහ අප උපයෝගී කරන ද්‍රව්‍ය පාවිච්චියට සුදුසු විය යුතු අතර, පරිභෝජනය කරන ආහාර, බෙහෙත් ද්‍රව්‍ය, ජලය වාතය ආදිය තත්ත්වයෙන් යුක්ත විය යුතුය.

2. ආචාර්ය පිලිප් ක්‍රොස්බි පවසන්නේ, "තත්ත්වය යනු භාණ්ඩ හෝ සේවා ප්‍රමිති තත්ත්වයන්ට අනුකූල විය යුතු බවය." ප්‍රමිති යනු භාණ්ඩවල තිබිය යුතු ගුණාත්මක සහ ප්‍රමාණාත්මක ලක්ෂණය. එම පිරිවිතර ජාතික, ජාත්‍යාන්තර, විශ්ව හෝ ප්‍රාන්ත අනුව පනවන ප්‍රමිති විය හැකිය. මෙහි අන්තර්ගතවන භෞතික, රසායනික සහ ජෛව ගුණාංග අදාල පරිදි එම භාණ්ඩවල ගුණාත්මක මෙන්ම ප්‍රමාණාත්මක පිරිවිතර ප්‍රමිතීන්වලට ඇතුළත් වේ. මෙම ප්‍රමිතීන් මගින් ඒ ඒ ද්‍රව්‍ය පරිහරණයට හෝ පරිභෝජනයට සුදුසු බව තහවුරු කෙරේ.

3. ආචාර්ය එඩ්වඩ් ඩෙමින්ගේ අදහස අනුව "තත්ත්වය මගින් පාරිභෝගිකයා සෑහීමකට පත් කළ යුතුයි. එය එක් වරක් නොව දිගින් දිගටම පාරිභෝගිකයා සෑහීමකට පත්කළ යුතුය."

ඉහත සඳහන් අර්ථකථනයන් සියල්ලම තත්ත්වය හා බැඳී ඇති බැව්, අප මිළදී ගන්නා භාණ්ඩ සහ සේවා පිළිබඳව කල්පනා කරන විට පැහැදිලි වනු ඇත. ව්‍යාපාර වානිජ මට්ටමින් සලකා බලනවිට භාණ්ඩ හා සේවාවල තත්ත්වය ද විශේෂයෙන් බලපායි. අප සියළු දෙනාම තත්ත්වයෙන් හොඳ භාණ්ඩ හා සේවා පිළිබඳව දැනුමක් ඇත්තන් වෙමු. කෙසේවෙතත් එම තත්ත්වයෙන් යුත් නිෂ්පාදන හෝ සේවා ලබාගැනීම අප සතුව ඇති මුදල් ප්‍රමාණය අනුවද රඳා පවතී. සමහරු තත්ත්වයෙන් උසස් භාණ්ඩ ලබා ගැනීමට ණය පහසුකම් ගැනීමටද පෙළඹේ.

එමනිසා තත්ත්වය යනු පාරිභෝගිකයින්ගේ සිත් තුළ ඇතිවන සිතුවිලි ධාරාවක් හා බැඳී පවතී. භාණ්ඩ හෝ සේවාවන් ලබාදීමේදී ව්‍යවසායකයන් තත්ත්වය මෙන්ම මිළ සහ සැපයීම නිසි අයුරින් සිදු කිරීම ආදිය සම්බන්ධවද, වෙළඳ පොළ ජය ගැනීම පිළිබඳවද ඉතා විමසිලිමත් විය යුතුය. කාලයත් සමඟ ඈත අතීතයේ සිට භාණ්ඩවල තත්ත්වය රැකගැනීමට නොයෙක් ක්‍රම යොදාගන්නා ලදී.

ඒවා නම්,

තත්ත්ව පරීක්ෂාව (Quality Inspection)

ශරීර ඉන්ද්‍රියයන් තත්ත්ව පරීක්ෂාව සඳහා බහුල වශයෙන් යොදාගනී. මීට අමතරව සරල පරීක්ෂණ ක්‍රමද යෙදාගනී.

- ඇස් වලින් වර්ණය, හැඩය, ස්වභාවය ආදිය මැන ගැනීම
- දිවෙන් ආහාර ද්‍රව්‍යවල රස මැන ගැනීම
- නාසයෙන් සුවඳ බැලීම
- යම් ද්‍රව්‍ය එකිනෙකට ගැටීමෙන් හෝ තට්ටු කිරීමෙන් නිකුත් කරන ශබ්දයට කන්දීම
- අත් වලින් යම් භාණ්ඩ ස්පර්ශ කර මැන ගැනීම
- පාදවලින් යම් භාණ්ඩ පයින් තෙරපා ශක්තිය පිළිබඳව යම් දැනුමක් ලබාගැනීම. නිදර්ශන: ගඩොල්, උලු ඇස්බැස්ටර් ෂීට් වැනි දෑය.

තත්ත්ව පාලනය

මෙහිදී තත්ත්ව පරීක්ෂාව සහ තාක්ෂණික පරීක්ෂණ වලින් ප්‍රමිතීන් සොයා බලා සුදුසු ද්‍රව්‍ය වෙළඳපොළට යැවීමත්, නුසුදුසු දෑ ඉවත් කිරීමත් සිදු කෙරේ.

මෙයින් ආයතනයට පාඩු සිදුවිය හැකිය. පරීක්ෂණ සඳහා ඉතා උසස් තාක්ෂණයෙන් යුත් උපකරණද දැන් යොදාගනී.

තත්ත්ව සුරැකුම

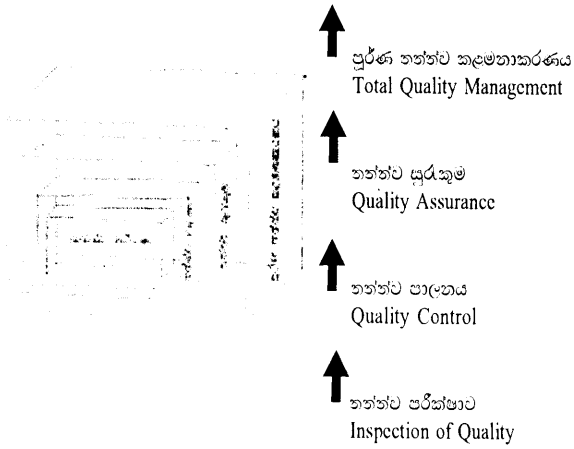
ඒ ඒ ආයතනය තත්ත්වයට අදාල සියළු ක්‍රියාවලියන් පාලනයකර සියළු නිෂ්පාදන ද්‍රව්‍යවල තත්ත්වය උසස් කිරීමට දැඩි ප්‍රයත්නයක් දරයි. මෙහිදී පරීක්ෂා සහ තත්ත්ව පාලනයද සිදුකෙරේ. මීට අමතරව වෙනත් තත්ත්ව සුරැකුම් ක්‍රියාදාමයන්ද අනුගමනය කරනු ලැබේ. මේ සඳහා (Quality Assurance Procedures) ISO 9000 වැනි තත්ත්ව කළමණාකරන පද්ධති උපයෝගී කෙරේ.

පූර්ණ තත්ත්ව කළමනාකරණය

මෙහිදී සියළුදෙනාම කණ්ඩායම් ලෙස එක්වී තත්ත්වය පූර්ණ ලෙස සුරැකීමට ඇප කැපවී ක්‍රියා කරති.

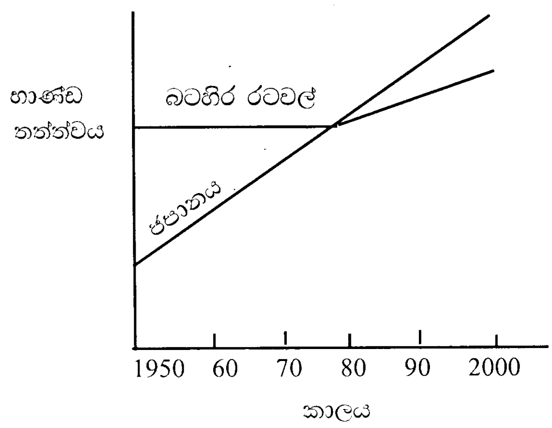
මින් ඔබ්බට යන ක්‍රියාදාමයන්ද අනාගතයේ බිහිවිය හැකිය.

තත්ත්වය කළමනාකරණය වර්ධනය වූ අන්දම මෙයින් සටහන් වේ.



මෙසේ තත්ත්වයෙන් යුත් භාණ්ඩ නිපදවීමෙන් විශ්ව ගම්මානයේ වෙළඳ ලෝකය ජයගැනීම අප හමුවේ ඇති විශේෂ අභියෝගයකි. රටක් තුළ උසස් තත්ත්වයෙන් සාධාරණ මිළකට සපයන නිෂ්පාදන සහ සේවා කර්මාන්ත ජය ගන්නා මෙන්ම බාහිර ලෝකයේද එවැනි ව්‍යාපාර ජය ගනී. එම නිසා විශ්ව ගම්මානයේ රටවල් අතරට වඩා විශ්ව ගම්මානයේ ඇති ව්‍යාපාර අතර තරඟය පවත්නා බැවි පැහැදිලි විය යුතුය. මනා කළමනාකරණයට ලක් කළ කර්මාන්ත මෙන්ම, එනයින් ඒ රටවල්ද පොහොසත් රටවල් බවට පත්වේ. තත්ත්වය විග්‍රහ කිරීමේදී එම භාණ්ඩ සහ සේවාවල පූර්ණ ලක්ෂණ රාශියක් ඇගයීමට ලක්වේ. වර්ෂ 1950 මුල් භාගයේදී ඇමරිකන් ජාතික ආචාර්ය එඩ්වඩ් ඩෙමින් වැනි අය තත්ත්වය පිළිබඳව කරුණු අලලා ජපානයේ දේශන පවත්වන ලදී. මෙම දේශන ජපන් ජාතිකයින් පිළිගත් අතර, ඒවා ක්‍රියාත්මක කිරීමෙන් සීඝ්‍ර දියුණුවක් ඔවුන් හට ලබාගත හැකි විය. ලෝකයේ කර්මාන්ත යෝධයින් ලෙස 1950 වර්ෂ වලට ප්‍රථමව සිටද සැලකූ යුරෝපීය රටවල් ඇතුළු ඇමරිකාව ද පරදවා අද කර්මාන්ත ක්ෂේත්‍රයේ පතාක යෝධයා ලෙස නැගී සිටීමට ජපානයට හැකිවී ඇත. මෙම පරිවර්තනයන්ට පෙර, ලෝකයා එම බටහිර රටවල් පැරදවීමට නොහැකි ලෙස සිතූහ. එහෙත් තත්ත්ව සංකල්ප මනා කළමනාකාරිත්වයකට භාජනයකර එම දියුණුව ලබාගෙන ඇත. එම දියුණුව සිදුවූ ආකාරය ප්‍රස්ථාරයෙන් පෙන්නුම් කෙරේ.

තත්ත්වය පිළිබඳව ලෝක තරඟය



80 දශකයේ සිට මෙය අන්දුටු බටහිර රටවල් ද තත්ත්වය කෙරෙහි දැඩි අවධානයක් යොමු කළ අතර, එම තරඟය නවමත් පවතී. ප්‍රමිතීන් මගින් භාණ්ඩ සහ සේවාවල පැවතිය යුතු ගුණාත්මක හා ප්‍රමාණාත්මක ලක්ෂණයන්ගෙන් ස්ථාපිතකර ඇත. මෙම ප්‍රමිතීන් නීති පනත් ලෙස හෝ ප්‍රමිති තත්ත්ව (Quality Standards) ලෙස පවතී. රටක් තුළ පනත් මගින් නීතිගත කළ ප්‍රමිති තත්ත්වයන් අනිවාර්යයෙන්ම පිළිපැදිය යුතුය. මනුෂ්‍ය වර්ගයාගේ උසස් ජීවන රටා සහ ජීවන තත්ත්වයන් සඳහා හිතකර පරිසරයක්, හිතකර ආහාරපාන, බෙහෙත් ද්‍රව්‍ය, වෛද්‍ය විද්‍යාත්මක ක්‍රම, ගොඩනැගිලි සහ වෙනත් උපයෝගීතාවන් මනා තත්ත්වයකින් පැවතිය යුතුය. එසේ නොමැති වුවහොත්, නොයෙක් උපද්‍රව වලට ඔහු ගොදුරු වේ. පාරිභෝගිකයින් නොදැනුවත්වම අවම තත්ත්වයන්ට අනුකූල නොවන විශේෂයෙන් අහාර හා අපිරිසිදු ජලය සහ ඖෂධ පරිභෝජනය කිරීමට ගොදුරු වේ. එමෙන්ම වෙසෙන පරිසරයේ වාතයද අපිරිසිදුය.

මෙසේ තත්ත්වය ලක්ෂණ රාශියකින් සමන්විත වන අතර, එය විහිදී ඇති පරාසයන්ද අතිවිශාලය. මෙම හේතුවෙන් මෙම උසස් ජීවන රටා සහ තත්ත්වය උසස් කිරීමට, සියළුදෙනාගෙම සාමූහික කණ්ඩායම් වශයෙන් කටයුතු කළ යුතුය. 19 වන ශතවර්ෂයේ මැද භාගයේ (1850 දී පමන) බ්‍රිතාන්‍යයේ අලෙවිකරණ එළවලුවල වර්ණය ආකර්ශනීය වන අන්දමින් පාරිභෝගිකයා ඇදගැනීම සඳහා කොපර්සල්ෆේට් (පල්මානික්කම්) සහ පන් කුඩුවල වර්ණය ආරක්ශණීය වන ලෙස ලෙඩ් ඩයොක්සයිඩ් යොදාගෙන තිබූ බැව්, එය පිළබඳව පරීක්ෂණ පැවැත්වූ රසායන විද්‍යාඥයින්ට දැනගන්නට ලැබිණ. මෙම ද්‍රව්‍යයන් කුඩා ප්‍රමාණයෙන් පරිභෝජනය කිරීම වුවද විෂවීමට හේතුවේ. එම නිසා මරණය පවා සිදුවිය හැක.

මෙවැනි තත්ත්වයන් අනාවරණය වීම හේතුවෙන් 20 වන ශතවර්ෂය මුලදී ආහාර සහ ඖෂධ පනත බිහි විය. එමගින් ආහාර සහ ඖෂධවල තත්ත්වය සුරැකීමට විශිෂ්ඨ කර්තව්‍යයක් සිදුකර ඇත. 1939 දී පමණ සිට එය ලංකාවේද පනතක් ලෙස ක්‍රියාත්මක වූ අතර, එම පනත 1980 අංක 26 දරණ පනත මගින් ආහාර පනතක් ලෙස ආහාර සම්බන්ධව වෙනම ක්‍රියාත්මක කරන ලදී. ඖෂධ සහ විලවුන් වලින් මුල් පනත සංශෝධනය විය. මෙම පනත ජනතාවගේ සෞඛ්‍ය සහ සමෘද්ධිය ඇති කිරීමට ඉවහල් වේ.

මෙමගින් තත්ත්වය සුරැකීම සඳහා විශේෂ මෙහෙයක් සිදුවී ඇත. තත්ත්වය කෙරෙහි රාජ්‍යයන්ගේ මෙන්ම ජනයාගේද වැඩි අවධානය මෙතයින් යොමු විය. ප්‍රමිති තත්ත්වයන් බිහි කිරීමට මෙන්ම ඒවා පිළිබඳව අවධානය යොමු කිරීමට ශ්‍රී ලංකා ප්‍රමිති ආයතනය සහ සෞඛ්‍ය අමාත්‍යාංශය මූලිකව කටයුතුකර ඇත. උසස් තත්ත්වයේ භාණ්ඩ හා සේවා පරිහරණය කිරීමෙන් ලෝක ජනගහනයේ මෙන්ම ශ්‍රී ලංකාවේ ජනගහනයේද, ජීවන රාට සහ ජීවන තත්ත්වය දියුණු විය.

වර්ෂ 1850 දී මිලියන දෙකක් පමණ වූ ශ්‍රී ලංකාවේ ජනගහනය වර්ෂ 2000 දී මිලියන විස්සක් පමණ හෙවත් සියයට එක් දහසක් (1000%) පමණ වර්ධනයක් විය. වර්ෂ 1850 සිට ලෝක ජනගහනය සියයට හයසියයක (600%) වර්ධනයක් විය. ඉතා දියුණු ශිෂ්ටාචාර සහ ජනගහනයක් පැවති ලෝකයේ රටවල් 1850 සිට වර්ෂ 2000 දක්වා වූ වර්ෂ 150 ක් වැනි වූ කෙටි කාලයක් ඇතුළත වර්ධනය වී ඇති ප්‍රමාණය අතිමහත්ය. මෙහි සෑම පරසායක්ම විහිදුවා මනා කළමනාකරණයකින් ක්‍රමවත් දියුණුවක් ඇති කිරීම මිනිසා සතුවේ.

මිනිස් වර්ගයාගේ පැවැත්ම පිළිබඳ මිනිස් සිත් තුළ උසස් තත්ත්ව සංකල්ප වඩ වඩාත් ඇතිවිය යුතුය. විශේෂයෙන්ම ලෝක නායකයින් මෙන්ම රාජ්‍ය නායකයින්ගේ අවදානය සහ කැපවීම අත්‍යාවශ්‍යය. මෙහිදී රටවල් තම වෙළඳපොළවල් මෙන්ම ආර්ථික ආරක්ෂාව තහවුරුවන අන්දමට නොයෙක් සම්මුති ඇතිකරගෙන ඇත. එය කෙසේවෙතත් බාල තත්ත්වයෙන් යුත් මෙන්ම ශරීරයට අගුණ ද්‍රව්‍ය මිනිසුන් විසින් ප්‍රතික්ෂේප කරන අතර, ඉතා උසස් තත්ත්වයේ භාණ්ඩ මිළ අධික වීම නිසා ප්‍රතික්ෂේප වේ. එම නිසා මෙම සියල්ල සැලකිල්ලට ගෙන පාරිභෝගිකයා තෘප්තිමත් කරන අන්දමින් භාණ්ඩ සහ සේවා සැපයීම අත්‍යාවශ්‍යය.

බාල තත්ත්වයේ මෙන්ම ඉතා උසස් තත්ත්වයේ භාණ්ඩ වලට සමාජයට පාඩු සිදුකළ හැකිය. තත්ත්වය පිළිබඳව අවධානය යොමු කිරීමේදී 5 S, SLS ප්‍රමිති, ISO 9000 සහ 14001, SA 8000, HACCP වැනි නිෂ්පාදන උසස් මට්ටමකට ගෙන ඒමට හේතුවන සංකල්ප ප්‍රමිති සහ තත්ත්ව පද්ධති ඉතා වැදගත් වේ.