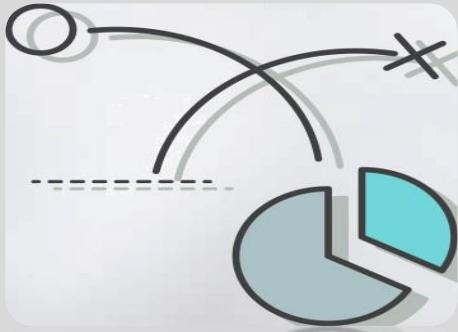




“Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ
Судалгаа, хөгжил, чанарын удирдлагын төв



2022 он

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН



УЛААНБААТАР 2022

АГУУЛГА

НЭГ. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА.....	2
ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ.....	3
ГУРАВ. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН АВСАН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН.....	5
3.1 Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн.....	5
3.2 Техник хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн.....	8
3.3 Зорчигч үйлчилгээний төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн.....	11
ДӨРӨВ. ҮЙЛДВЭРИЙН ГАЗРЫН АЖИЛТНУУДААС АВСАН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН	14
ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ	18

НЭГ. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ТАНИЛЦУУЛГА

“Автотээврийн үндэсний төв” төрийн өмчит үйлдвэрийн газар Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газартай байгуулсан контактын гэрээний биелэлтийг хангуулах зорилгоор 2017 оноос хойш үйлдвэрийн газрын ажилтан болон үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг жилд 1 удаа авч байна.

Үйлдвэрийн газрын үйл ажиллагааны чиглэлийн хүрээнд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчид болон үйлдвэрийн газрын ажилтан албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн судалгааг өөрийн салбарын онцлогт тохируулан нэгдсэн аргачлал, асуулгаар судлах замаар үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, байгууллагын соёл, ажлын нөхцөл сахилга хариуцлагыг дээшлүүлэх, нотолгоонд тулгуурласан төлөвлөлт хийх, байгууллагын хяналт шинжилгээ үнэлгээнд ашиглах нь энэхүү ажлын үндэслэл болж байна.

1.1 СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

2018 он

- Ажилтан, албан хаагч: - 38 салбар нэгжийн 312 ажилтан
- Үйлчлүүлэгч: - 955

2019 он

- Ажилтан, албан хаагч: - 38 салбар нэгжийн 268 ажилтан
- Үйлчлүүлэгч: - 1055

2020 он

- Ажилтан, албан хаагч: - 38 салбар нэгжийн 202 ажилтан
- Үйлчлүүлэгч: - 960

2021 он

- Ажилтан, албан хаагч: - 38 салбар нэгжийн 336 ажилтан
- Үйлчлүүлэгч: - 350

1.2 ЗОРИЛГО

Үйлдвэрийн газрын ажил үйлчилгээг авч буй үйлчлүүлэгч болон үйлдвэрийн газрын ажилтан албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох судалгааны мэдээлэл цуглуулахад оршино.

1.3 ЗОРИЛТ

- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлан, судалгаанд үндэслэн бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах
- Үйлдвэрийн газрын ажилтнуудын сэтгэл ханамжийг судлах
- Үйлчлүүлэгчдээс авсан санал асуулгын дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулах, хэрэгжүүлэх

1.4 ҮР ДҮН

- Төрийн өмчийн бодлого зохицуулалтын газар, үйлдвэрийн газрын захиралтай байгуулсан контактын гэрээний хэрэгжилт хангагдана.
- Судалгаанд тулгуурлан цаашид ажил үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдал, удирдлага, зохион байгуулалтыг оновчтой тодорхойлох боломж бүрдэнэ.

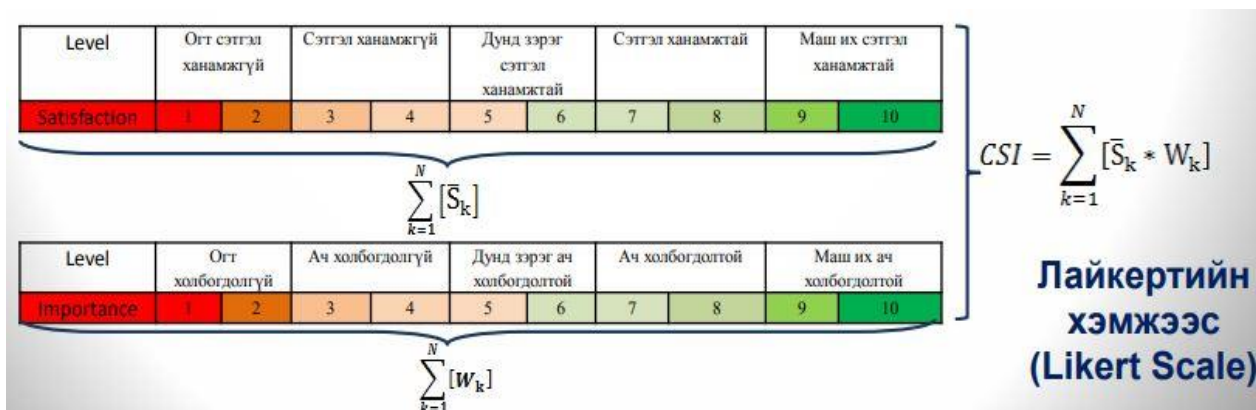
ХОЁР. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

Судалгааны аргачлал:

Үйлдвэрийн газрын ажил үйлчилгээг авч буй үйлчлүүлэгчийн судалгааг 12 хэмжигдэхүүн, ажилтан албан хаагчдын судалгааг 6 хэмжигдэхүүн бүхий тоон судалгааны аргаар тусгайлан боловсруулсан асуумжаар утсаар холбогдон судалгааны мэдээллийг цуглуулсан болно. Судалгааны асуулгад 1 асуудлыг нээлттэй бөглөхөөр оруулсан. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийг олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдсөн арга зүй болох ServQual model-ийг ашиглан тооцно.

Сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох “ServQual model” арга:

Хэрэглэгч, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индексийг олон улсад өргөн хэрэглэгддэг “ServQual Model”-ийг ашиглан тооцлоо. Уг аргын гол онцлог нь сэтгэл ханамжийн индексийг хэрэглэгчдийн хүлээлт буюу ач холбогдлын түвшинг одоогийн сэтгэл ханамжийн бодит нөхцөл байдалтай уялдуулан тооцдог юм.



Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI)-г тооцох арга зүй:

Сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI) нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг нэг тоогоор, ихэвчлэн хувиар илэрхийлж байдаг тоон үзүүлэлт юм. Энэ нь тодорхой цаг хугацаанд байгууллагын гүйцэтгэл нь хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг хэрхэн бий болгож буйг харуулдаг. Үүнийг хэрэглэгчдийн чухалчлах зүйлсийн дундаж үнэлгээ буюу ач холбогдлын түвшин, гүйцэтгэлийн үнэлгээний тусламжтайгаар бодож гаргадаг.

- Сэтгэл ханамжгүй (0-5.9),
- Дундаас дээгүүр (6-7.9),
- сэтгэл хангалуун (8-8.9),
- маш сэтгэл хангалуун (9-10) гэж үздэг.

Томьёолбол: $CSI = \frac{\sum \bar{D}_n}{\sum p_n}$; $p_n = 5$

Ач холбогдолын түвшинг тооцох арга зүй :

Ач холбогдлын түвшин нь тухайн зүйлсийг үйлчлүүлэгчид чухалчлах байдлыг илэрхийлдэг бөгөөд сэтгэл ханамжийн түвшинтэй харьцуулснаар судалгааны үр дүн, цаашид анхаарах зүйлсийг тодорхой болгох юм. Үүний тулд нийт үзүүлэлтүүдийн ач холбогдлын түвшин болон арифметик дундаж, мөн үзүүлэлт тус

бүрд ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджийг тооцох шаардлагатай болдог. Ач холбогдлын 1-д суурилсан үнэлгээг үзүүлэлт нэг тус бүрийг дундаж үзүүлтэд харьцуулж олно.

Судалгааны хамрах хүрээ:

Үйлдвэрийн газрын нийт ажилтан, албан хаагч болон үйл ажиллагааны үндсэн чиглэлийн хүрээнд үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгчид

Судалгааны нэгж, түүвэрлэлтийн тоо:

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны түүврийн тоог тогтоохдоо тухайн үйл ажиллагааны чиглэлийн хүрээнд 1 жилд үйлчлүүлсэн хүний тооноос 1 өдөрт үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн тоог тооцоолон эх олонлогоор авлаа.

Нийт ажилтан, албан хаагчийн түүврийн тоог тогтоохдоо орон нутаг болон Улаанбаатар хотын салбар төвүүдийн ажилтны тоог эх олонлогоор авлаа.

Түүврийн тоог үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр тооцоолсон бөгөөд энэхүү түүвэрлэлт нь 95%-ийн үнэн магадлалаар 1%-ийн алдааны хязгаартайгаар тогтоов.

$$\text{Томьёолбол: } n = \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})^2}{e} \right)$$

Мэдээ, мэдээллийг боловсруулах:

Мэдээллийг SPSS – 20.0 болон Excel программуудыг ашиглан статистикийн энгийн шинжилгээний аргыг ашиглан, үр дүнгийн шинжилгээ хийсэн.

ГУРАВ. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН АВСАН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

3.1 Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн

Үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдээс анкетын аргаар санамсаргүй түүвэрлэн нийт 100 үйлчлүүлэгчийг судалгаанд хамруулсан. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, ач холбогдлын түвшин гэсэн хоёр бүлэгт нийт 13 асуумжийн хүрээнд сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлсон бөгөөд олон улсын **ServQual** аргыг ашиглан тооцсон.

1. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ болон сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ:

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг нийт хамрагдагсдын тоонд (100) харьцуулж сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ гаргана. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ болон дундаж үнэлгээг дараах хүснэгтэд тооцсон болно. Энд сэтгэл ханамжийн үнэлгээ - А, сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээг - S гэж тэмдэглэлээ.

Хүснэгт 1. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	0	4	9	20	140	48	63	80	171	160	695	6.95
2	Ур чадвар, найрсаг байдал	2	2	0	20	35	66	63	208	189	180	765	7.65
3	Улсын дугаар онлайн хэлбэрээр сонгох	0	0	21	16	65	108	21	128	90	290	739	7.39
4	Төвийн тохижилт	3	4	27	8	50	90	77	96	153	190	698	6.98
5	Байгууллагуудын уялдаа холбоо	3	4	15	32	45	66	112	64	171	190	702	7.02
6	Хаяг байршил болон ажиллах хуваарь	1	0	6	16	35	66	63	112	225	270	794	7.94

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгч, хэрэглэгчид байгууллагын хаяг байршил болон ажиллах хуваарь хамгийн өндөр буюу 7.94 үнэлгээ өгсөн бол мэдээллийн хүртээмжтэй байдалд хамгийн бага үнэлгээ 6.95 үнэлгээг өгсөн байна.

2. Ач холбогдлын түвшинг тооцох:

Ач холбогдлын түвшин нь тухайн зүйлсийг үйлчлүүлэгчдэд чухалчлах байдлыг илэрхийлдэг бөгөөд сэтгэл ханамжийн түвшинтэй харьцуулснаар судалгааны үр дүн мөн цаашид анхаарах зүйлсийг тодорхой болгож өгдөг. Энд ач холбогдлын үнэлгээ - В, Ач холбогдлын 1-д суурилсан үнэлгээ - I хэмээн тэмдэглэлээ.

Хүснэгт 2. Ач холбогдлын үнэлгээ болон 1-д суурилсан дундаж үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B	I
1	Мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	0	6	6	0	0	0	77	104	171	530	894	1.08
2	Ур чадвар, найрсаг байдал	6	4	0	0	0	0	21	80	81	700	892	1.07
3	Улсын дугаар онлайн хэлбэрээр сонгох	2	12	3	4	50	12	49	216	162	260	770	0.93
4	Төвийн тохижилт	4	4	0	0	45	36	70	112	99	380	750	1.09
5	Байгууллагуудын уялдаа холбоо	4	0	0	4	20	96	147	184	72	230	757	0.92
6	Хаяг, байршил болон ажиллах хуваарь	1		9	0	25	0	56	72	81	650	894	1.08
Нийт=∑ B												4957	$I = \frac{B}{\bar{B}}$
Дундаж $\bar{B} = \frac{\sum B}{6}$												826	

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дундаж нь 1-ээс илүү үнэлгээ гарвал тухайн үзүүлэлтийг үйлчлүүлэгчид илүү чухал гэж үздэг, харин 1-ээс бага үнэлгээтэй тохиолдолд үйлчлүүлэгчид их чухалчилдаггүй болно. Судалгаагаар бидний сонгож авсан үзүүлэлтүүдээс улсын дугаар онлайн хэлбэрээр сонгох, байгууллагуудын уялдаа холбоо гэсэн хоёр үзүүлэлтийг үйлчлүүлэгчид чухалчилж үздэггүй бол мэдээллийн хүртээмжтэй байдал, ажилтны ур чадвар, найрсаг байдал, үйлчилгээний заалны зай талбай, суудлын тооны хүртээмжтэй байдал болон хаяг байршил, цагийн хуваарийг чухалчилж үздэг болох нь судалгааны үр дүнгээс буюу ач холбогдлын нэгд суурилсан дундаж үнэлгээгээр тогтоогдсон байна.

3. Сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI)-г тооцох:

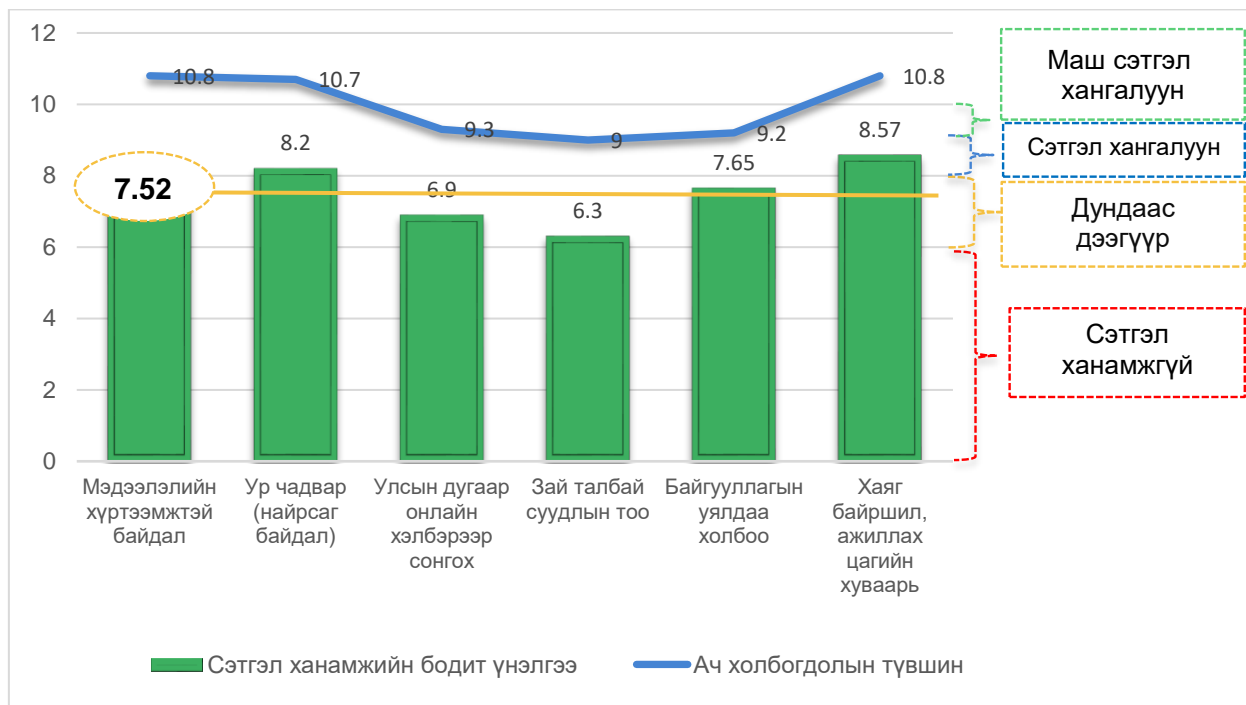
Сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI)-г сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээний арифметик дунджаар тооцно. Сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээ (C) гэдэг нь сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээг (S) болон ач холбогдлын 1-д суурилсан үнэлгээ (I)-ний үржвэрээр илэрхийлэгдэнэ. Дараах хүснэгтэд сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээ болон түвшин (CSI)-г тооцооллоо. Энд сэтгэл ханамжгүй (0-5.9), дундаас дээгүүр (6-7.9), сэтгэл хангалуун (8-8.9), маш сэтгэл хангалуун (9-10) гэж үзнэ..

Хүснэгт 3. Сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээ болон түвшин (CSI)

№	Үнэлгээ	S	I	C= S* I
1	Мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	6.95	1.08	7.5
2	Ур чадвар, найрсаг байдал	7.65	1.07	8.2
3	Улсын дугаар онлайн хэлбэрээр сонгох	7.39	0.93	6.9
4	Зай талбай, суудлын тоо	6.98	0.90	6.3
5	Байгууллагуудын уялдаа холбоо	7.02	0.92	7.65
6	Хаяг, байршил болон ажиллах хуваарь	7.94	1.08	8.57
Нийт бодит үнэлгээ				45.12
$CSI = \frac{\sum D_n}{\sum p_n}; p_n$				7.52

Сэтгэл ханамжийн түвшинг нийт 10 оноогоор үнэлдэг бол манай үйлдвэрийн газрын тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсээр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **7.52** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.

График 1. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн хэлтсээр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин



Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин **7.52** байгаа нь 2021 оны үзүүлэлт (6.2)-ээс өссөн хэдий ч дундаас дээгүүр үнэлгээтэй байгаа тул бид үйлчилгээгээ сайжруулах шаардлагатай гэж үзэж байна. Энд үзүүлэлтүүдийг өмнөх онтой /2021/ харьцуулж үзэхэд мэдээллийн хүртээмжтэй байдал, ур чадвар, найрсаг байдал, зай талбай, суудлын тоо, бусад байгууллагуудын уялдаа холбоо гэсэн үзүүлэлтүүд нь 0.02-1.35-аар өссөн бол улсын дугаар сонгон авах боломж нь 1.31-ээр буурсан үзүүлэлттэй байна.

Нээлттэй асуулт: *Танд манай үйлчилгээтэй холбоотой санал хүсэлт байна уу?*

- Бүрдүүлэх материалын тухай рекламдаа нэмж оруулах
- Ашиглагдаагүй удсан, хасалт хийлгэсэн тээврийн хэрэгсэлд татвараас чөлөөлж хасалт хийх
- Бүх салбарт татварын байцаагч суулгах /3/
- Таван ган салбарт гэрэгэ, коск машин байхгүй учир банканд удаан оочирлож байна.
- Орчин муухай засвар хийх-Хөсөг трейд
- Хаана үйлчлүүлэх нь тодорхойгүй
- Цагийн хуваарь уртасгах
- Лавлах үйлчилгээ утсаа авдаггүй

3.2 Техник хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн

Үйлдвэрийн газрын ажил үйлчилгээг авч буй үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох зорилгоор техникийн хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдээс анкетын аргаар санамсаргүй түүвэрлэн нийт 150 үйлчлүүлэгчийг судалгаанд хамруулсан бөгөөд Баянгол ТХҮТ-өөр 50 үйлчлүүлэгч, Баянзүрх ТХҮТ-өөр 50 үйлчлүүлэгч, Сонгинохайрхан ТХҮТ-өөр 50 үйлчлүүлэгч тус тус судалгаанд хамрагдсан байна. Энэхүү судалгаа нь сэтгэл ханамжийн түвшин, ач холбогдлын түвшин гэсэн хоёр бүлэг нийт 13 асуумжийн хүрээнд сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлсон бөгөөд сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох олон улсын ServQual аргыг ашиглан тооцож гаргасан.

1. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ болон сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ:

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг нийт хамрагдагсдын тоонд (150) харьцуулж сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ гаргана. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ болон дундаж үнэлгээг дараах хүснэгтэд тооцсон болно. Энд сэтгэл ханамжийн үнэлгээ - А, сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээг – S гэж тэмдэглэлээ.

Хүснэгт 4. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Үйлчилгээний чанар	5	4	0	36	105	30	91	80	171	660	1182	7.88
2	Ажилтны ур чадвар	5	6	12	20	125	42	70	104	162	600	1146	7.64
3	Үзлэгийн төвийн тохижилт	13	14	36	36	130	54	42	88	171	380	964	6.42
4	Хяналтын үзлэгийн шийдвэр	2	6	18	20	40	84	77	96	180	690	1213	8.08
5	Хаяг байршил болон ажиллах хуваарь	12	6	18	16	160	60	63	24	171	520	1050	7.0

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид инженерүүдийн техникийн хяналтын үзлэгийн шийдвэрт хамгийн өндөр буюу 8.08 сэтгэл хангалуун гэсэн үнэлгээ өгсөн бол үзлэгийн төвд байрлах суух боломжтой суудлын тоо эсвэл зогсох зай талбай, тохижилтод хамгийн бага үнэлгээ 6.42 үнэлгээг өгсөн байна.

2. Ач холбогдлын түвшинг тооцох:

Ач холбогдлын түвшин нь тухайн зүйлсийг үйлчлүүлэгчдэд чухалчлах байдлыг илэрхийлдэг бөгөөд сэтгэл ханамжийн түвшинтэй харьцуулснаар судалгааны үр дүн мөн цаашид анхаарах зүйлсийг тодорхой болгож өгдөг. Энд ач холбогдлын үнэлгээ - В, Ач холбогдлын 1-д суурилсан үнэлгээ - I хэмээн тэмдэглэлээ.

Хүснэгт 5. Ач холбогдлын үнэлгээ болон 1-д суурилсан дундаж үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B	I
1	Үйлчилгээний чанар	16	0	0	0	30	0	14	16	18	1220	1314	1
2	Ажилтны ур чадвар	17	0	0	0	15	0	14	16	18	1240	1320	1.09
3	Үзлэгийн төвийн тохижилт	28	0	0	0	25	0	14	16	18	1110	1211	1
4	Хяналтын үзлэгийн шийдвэр	39	0	0	0	30	0	21	32	18	960	1100	0.91
5	Хаяг байршил болон ажиллах хуваарь	38	0	0	0	30	0	28	24	18	970	1108	0.91
НИЙТ=Σ B												6053	$I = \frac{B}{\bar{B}}$
Дундаж $\bar{B} = \frac{\Sigma B}{6}$												1210.6	

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дундаж нь 1-ээс илүү үнэлгээ гарвал тухайн үзүүлэлтийг үйлчлүүлэгчид илүү чухал гэж үздэг, харин 1-ээс бага үнэлгээтэй тохиолдолд үйлчлүүлэгчид чухалчилдаггүй болно.

Судалгаагаар бидний сонгож авсан үзүүлэлтүүдээс инженер, техникийн ажилтны түргэн шуурхай болон найрсаг байдал, тав тухтай үйлчлүүлэх боломж, үйлчилгээний мэдээлэл авах боломж гэсэн гурван үзүүлэлтийг үйлчлүүлэгчид чухалчилж үздэг бол байршил, цагийн хуваарь гэсэн хоёр үзүүлэлтийг чухалчилж үздэггүй болох нь судалгааны үр дүнгээс буюу ач холбогдлын нэгд суурилсан дундаж үнэлгээгээр тогтоогдсон байна.

3. Сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI)-г тооцох:

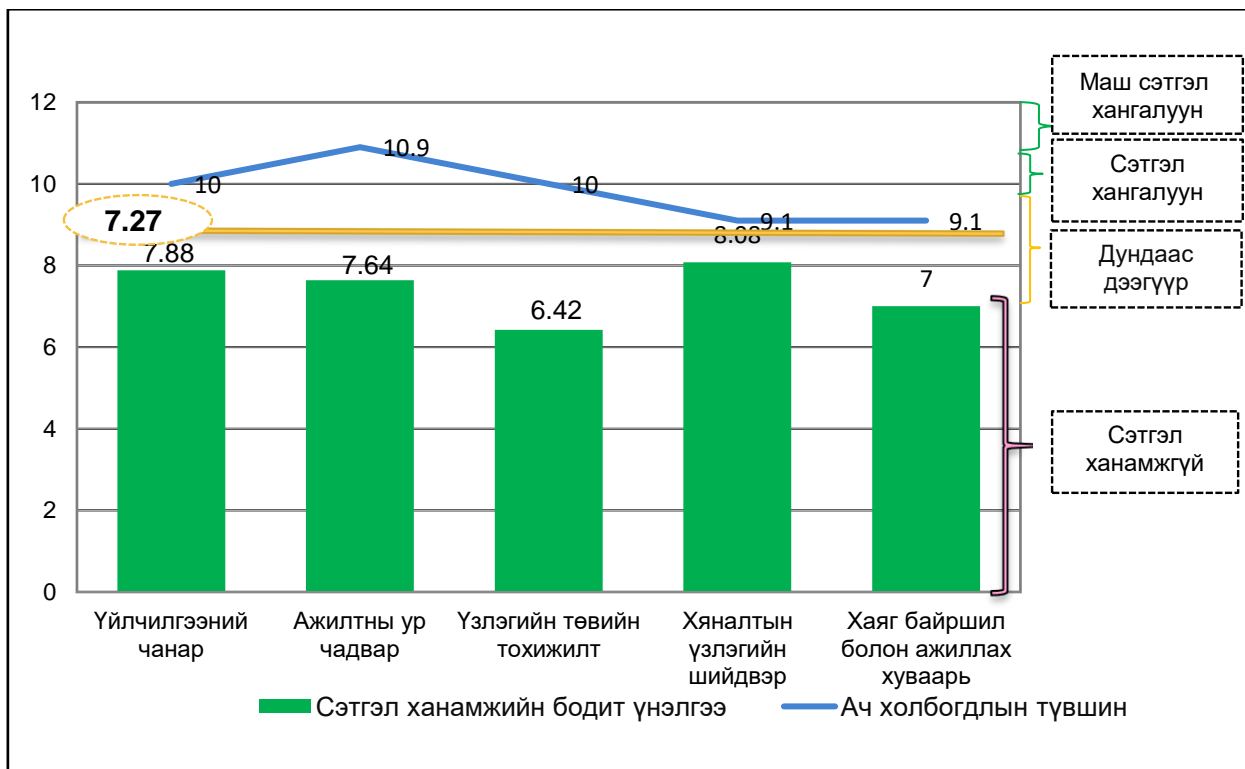
Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджаар сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээг тооцдог. Өөрөөр хэлбэл ач холбогдлын нэгд суурилсан үнэлгээг сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээгээр үржүүлж тооцно. Харин сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI)-г тооцохдоо бодит үнэлгээнүүдийн арифметик дунджаар гаргана. Дараах хүснэгтэд сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээ болон түвшин (CSI)-г тооцооллоо. Энд ач холбогдлын үнэлгээ-B, Ач холбогдлын 1-д суурилсан үнэлгээ – I хэмээн тэмдэглэлээ. Сэтгэл ханамжгүй (0-5.9), дундаас дээгүүр (6-7.9), сэтгэл хангалуун (8-8.9), маш сэтгэл хангалуун (9-10) гэж үздэг.

Хүснэгт 6. Сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээ болон түвшин (CSI)

№	Үнэлгээ	S	I	C= S* I
1	Үйлчилгээний чанар	7.88	1	7.88
2	Ажилтны ур чадвар	7.64	1.09	8.33
3	Үзлэгийн төвийн тохижилт	6.42	1	6.42
4	Хяналтын үзлэгийн шийдвэр	8.08	0.91	7.35
5	Хаяг байршил болон ажиллах хуваарь	7.0	0.91	6.37
Нийт бодит үнэлгээ				36.35
$CSI = \frac{\Sigma D_n}{\Sigma p_n}; p_n$				7.27

Сэтгэл ханамжийн түвшинг нийт 10 оноогоор үнэлдэг бол үйлдвэрийн газрын техникийн хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **7.27** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна. Сэтгэл ханамжийн түвшинг график 1-т дүрслэн харууллаа.

График 2. Улаанбаатар хотын ТХҮТ-өөр үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж



Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин **7.27** байгаа нь 2021 оны үзүүлэлт (7.52)-ээс буурсан үнэлгээтэй байгаа тул бид үйлчилгээгээ сайжруулах шаардлагатай гэж үзэж байна.

Энд үзүүлэлтүүдийг өмнөх онтой /2021/ харьцуулж үзэхэд тав тухтай үйлчлүүлэх боломж, үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах боломж гэсэн үзүүлэлтүүд нь 0.37-1.95-аар өссөн бол байршил, цагийн хуваарь нь 1.24-өөр буурсан үзүүлэлттэй байна.

Мөн танд манай үйлчилгээтэй холбоотой санал хүсэлт байна уу? гэсэн нээлттэй асуултад дараах санал хүсэлтүүдийг өгсөн байна. Үүнд:

1. Оношлогооны талаар мэдээлэл авахаар лавлах руу залгасан утсаа авдаггүй.
2. Карт уншдаггүй
3. Зөв боловсон харьцах
4. Орчинд анхаарах
5. Зогсоол муу /Баянзүрх/
6. Талбай муутай /Баянзүрх/
7. Түргэн шуурхай байх
8. Сайн ажилладаг.
9. Орчноо сайжруулах
10. Үйлчилгээ сайн
11. Орчин муу

12. Оношлогоонд орох цаг, дарааллыг цахимаар авдаг байх
13. Хүнд сурталтай
14. Оочер ихтэй зохицуулах
15. Зогсоол, зай талбай хөгжүүлэх
16. Орох гарах хөдөлгөөн хүндрэлтэй /Баянзүрх/
17. Орчин муу, орц гарц буруу /Баянзүрх/
18. Тав тухтай орчин бүрдүүлэх

3.3 Зорчигч үйлчилгээний төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн

Бид “Төрийн үйлчилгээг иргэд, ААН-д ойртуулах, хүнд сурталгүй зохион байгуулах чиглэлээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох суурь судалгааг” Сонгинохайрхан ЗТТ, Баянзүрх ЗТТ-үүдээр үйлчлүүлсэн нийт 100 зорчигчоос санал асуулгын хуудас ашиглан авлаа . Санал асуулгыг авахдаа

- Сэтгэл ханамжийн түвшин 7 асуулттай
- Ач холбогдлын түвшин 5 асуулттайгаар авсан.

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, ач холбогдлын түвшин гэсэн хоёр бүлэгт нийт 13 асуумжийн хүрээнд сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлсон бөгөөд олон улсын **ServQual** аргыг ашиглан тооцсон.

1. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ болон сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ:

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг нийт хамрагдагсдын тоонд (100) харьцуулж сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ гаргана. Судалгаанд хамрагдсан аж ахуй нэгжийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ болон дундаж үнэлгээг дараах хүснэгтэд тооцсон болно. Энд сэтгэл ханамжийн үнэлгээ - А, сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээг - S гэж тэмдэглэлээ.

Хүснэгт 7. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	S
1	Мэдээ мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	1	0	0	4	30	30	35	48	126	620	894	8.94
2	Ажилтны ур чадвар	4	2	3	12	40	48	21	56	72	570	828	8.28
3	Цагийн хуваарийн сонголт	1	0	0	0	35	54	14	56	54	680	894	8.94
4	Зорчигч үйлчилгээний төвийн тохижилт	4	0	0	0	35	18	7	32	90	710	819	8.19
5	Онлайн тасалбар захиалга	8	0	0	4	35	36	7	48	63	620	819	8.19
6	Хаяг байршил, ажиллах хуваарь	3	2	0	4	35	24	42	24	90	640	864	8.64

2. Ач холбогдлын түвшинг тооцох:

Ач холбогдлын түвшин нь тухайн зүйлсийг үйлчлүүлэгчид чухалчлах байдлыг илэрхийлдэг бөгөөд сэтгэл ханамжийн түвшинтэй харьцуулснаар судалгааны үр дүн, цаашид анхаарах зүйлсийг тодорхой болгох юм. Энд ач холбогдлын үнэлгээ - В, Ач холбогдлын 1-д суурилсан үнэлгээ - I хэмээн тэмдэглэлээ.

Хүснэгт 8. Ач холбогдлын үнэлгээ болон 1-д суурилсан дундаж үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	В	I
1	Мэдээ мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	6	0	0	0	10	0	7	8	0	900	931	0.9
2	Ажилтны чадвар ур	10	0	0	4	10	0	0	0	0	870	894	0,9
3	Цагийн хуваарийн сонголт	4	0	0	0	15	0	0	0	0	930	949	1
4	Зорчигч үйлчилгээний төвийн тохижилт	3	4	0	0	0	0	0	0	0	950	957	1
5	Хаяг байршил болон ажиглах хуваарь	7	0	0	0	10	0	0	0	0	910	927	0.9
Нийт= $\sum B$												6053	$I = \frac{B}{\bar{B}}$
Дундаж $B = \frac{\sum B}{6}$												1210.6	

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дундаж нь 1-ээс илүү гарвал тухайн үзүүлэлтийг үйлчлүүлэгчид илүү чухалчилж үздэг ба 1-ээс бага гарвал тухайн үзүүлэлтийг үйлчлүүлэгчид нэг их чухалчилж үздэггүй байна. 2022 оны судалгааны үр дүнгээс харахад цагийн хуваарь, тав тухыг илүү чухал ач холбогдолтой гэж үзсэн нь дээрх хүснэгтээс харагдаж байна.

3. Сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI)-г тооцох:

Сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI) нь хэрэглэгчид чиглэсэн ямар нэгэн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлсний дараа хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн өсөлт, бууралтыг эсвэл аль хэсэгт өөрчлөлт бий болсон үгүйг хэмжих боломжийг олгодог. Сэтгэл ханамжгүй (0-5.9), дундаас дээгүүр (6-7.9), сэтгэл хангалуун (8-8.9), маш сэтгэл хангалуун (9-10) гэж үздэг.

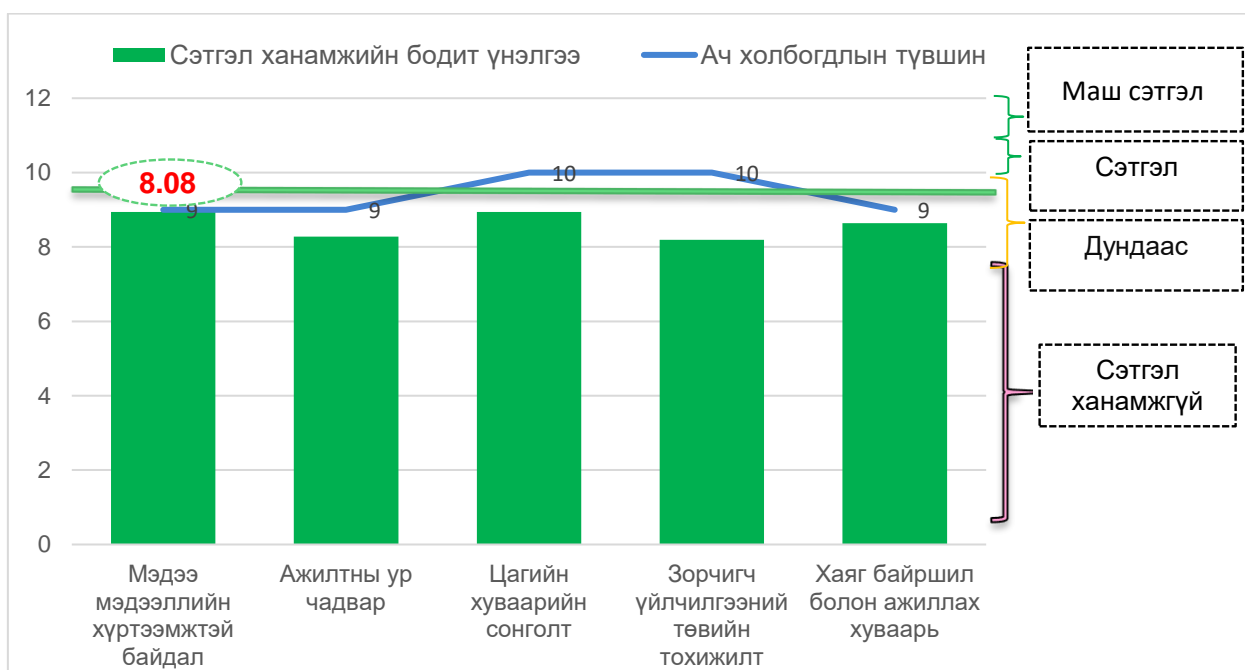
Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджаар сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээг тооцдог. Өөрөөр хэлбэл ач холбогдлын нэгд суурилсан үнэлгээг сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээгээр үржүүлж тооцно. Харин сэтгэл ханамжийн түвшин (CSI)-г тооцохдоо бодит үнэлгээнүүдийн арифметик дунджаар гаргана. Дараах хүснэгтэд сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээ болон түвшин (CSI)-г тооцооллоо. Энд ач холбогдлын үнэлгээ - В, Ач холбогдлын 1-д суурилсан үнэлгээ - I хэмээн тэмдэглэлээ.

Хүснэгт 12. Сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээ болон түвшин (CSI)

№	Үнэлгээ	S	I	C= S* I
1	Мэдээ мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	8.94	0.9	8.04
2	Ажилтны ур чадвар	8.28	0.9	7.45
3	Цагийн хуваарийн сонголт	8.94	1	8.94
4	Зорчигч үйлчилгээний төвийн тохижилт	8.19	1	8.19
5	Хаяг байршил болон ажиллах хуваарь	8.64	0.9	7.77
Нийт бодит үнэлгээ				40.4
$CSI = \frac{\sum D_n}{\sum p_n}; p_n$				8.08

Сэтгэл ханамжийн түвшинг нийт 10 оноогоор үнэлдэг бол Улаанбаатар хотын ТХҮТ-өөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **8.08** буюу дундаас дээгүүр үнэлгээтэй байна. Сэтгэл ханамжийн түвшинг график 4-т дүрслэн харууллаа.

График 3. Сэтгэл ханамжийн бодит үнэлгээ болон түвшин (CSI)



Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **8.08** байгаа нь дундаас дээгүүр үнэлгээтэй байгаад задалж шинжилж харвал “Тав тухтай орчин”, “Үйлчилгээний ажилтны харилцаа”, “Цаг баримтлах” зэрэг үзүүлэлтүүд Сэтгэл хангалуунаас –Маш сэтгэл хангалуун үнэлгээтэй байгаа ч “Мэдээ мэдээлэл”, “Хаяг байршил. Ажиллах цагийн хуваарь” гэсэн үзүүлэлтүүд Сэтгэл ханамжгүй гэсэн үнэлгээтэй байгаа нь ерөнхий үнэлгээнд нөлөөлсөн байна. “Мэдээ мэдээлэл”, “Хаяг байршил. Ажиллах цагийн хуваарь” гэсэн үзүүлэлтүүд Сэтгэл ханамжгүй гэсэн үнэлгээтэй байгаагийн гол шалтгаан нь онлайнар үйлчилгээ авах хүний тоо нэмэгдсэнтэй холбоотойгоор авто вокзалаар үйлчлүүлэх хүний тоо багассан нь асуулга авах явцад ажиглагдсан.

Нэмэлтээр хэлэх санал, хүсэлт, гомдол гэсэн хэсэгт 8 хүн хариулсан бол бусад хүмүүс хариулт өгөөгүй байна.

- 7 хоногт 2 удаа явж баймаар байна гэж 1 хүн хариулсан. / Увс- Зүүнговь /
- Пос машинаар үйлчилдэггүй, заавал бэлэн мөнгөөр үйлчилдэг нь одоо цагт тохиромжгүй байна гэж 6 хүн
- Халуун дулааны улиралд гадаа суух, хүлээх суудал, талбай байхгүй гэж 1 хүн хариулт өгсөн байна.

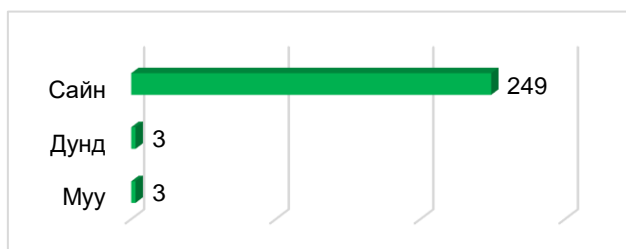
- ✓ Мэдлэг, боловсрол, ур чадвар нь уг албан тушаалыг хашихад хангалттай эсэх
- ✓ Шинэ санал, санаачлагыг дэмжиж, нэвтрүүлдэг үү?
- ✓ Ёс зүй, биеэ авч яваа байдал, хувь хүний соёл төлөвшилт ямар вэ?
- ✓ Ажиллагсдын санал хүсэлтийг хэрхэн шийдвэрлэдэг талаар

ДӨРӨВ. ҮЙЛДВЭРИЙН ГАЗРЫН АЖИЛТНУУДААС АВСАН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Үйлдвэрийн газрын удирдлагын удирдах арга барилыг үнэлэх зорилгоор үйлдвэрийн газрын нийт ажилчдаас сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан. Судалгааг <https://docs.google.com/forms/> ашиглан онлайн хэлбэрээр нийт 336 хүн хамрагдсан бөгөөд дараах үр дүн гарсан байна. Үйлдвэрийн газрын захирлын удирдах арга барилд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

1. Үйлдвэрийн газрын захирлын удирдах арга барилд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

График 4. Захирлын удирдах арга барил



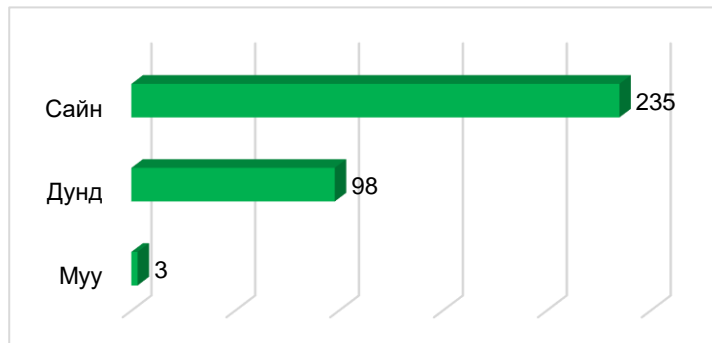
Үйлдвэрийн газрын захирлын удирдах арга барилд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг эсэхийг тодруулахад: судалгаанд хамрагдсан 336 ажилтан, албан хаагчдын **249 (74%) нь сайн, 84 (25%) нь дунд, 3 (1%) нь муу** гэсэн

үнэлгээг тус тус өгсөн байна. Энэ нь захирлын удирдах арга барилд сэтгэл ханамжтай байгааг харуулж байна.

2. Үйлдвэрийн газрын захирлын манлайлал, үлгэр дууриалалд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

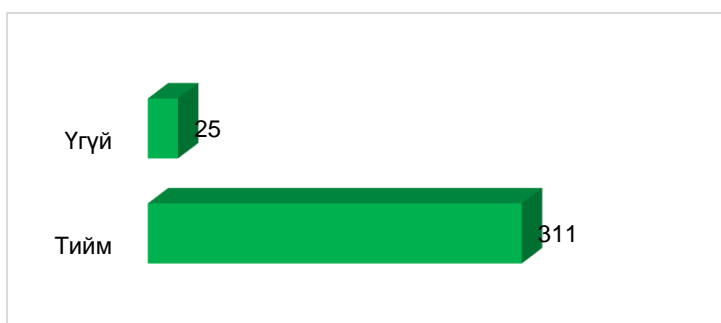
График 5. Манлайлал, үлгэр дууриалал

Үйлдвэрийн газрын захирлын манлайлал, үлгэр дууриалалд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ? гэсэн асуултанд судалгаанд оролцогчдын **235 (70%) нь сайн, 98 (29%) нь дунд, 3 (1%) нь муу** гэж тус тус хариулжээ. Хариултаас үзэхэд захирлын манлайлал, үлгэр дууриалалд судалгаанд хамрагдсан албан хаагчид сэтгэл ханамжтай байдаг гэж үзэж байна.



3. Үйлдвэрийн газрын захирлын мэдлэг, боловсрол, ур чадвар нь уг албан тушаалыг хашихад хангалттай эсэх

График 6. Боловсрол, ур чадвар

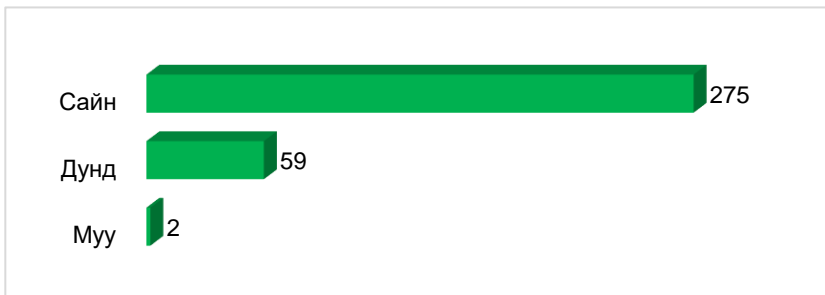


Захирлын мэдлэг, боловсрол, ажлын ур чадвар, туршлага нь уг албан тушаалыг хашихад хангалттай эсэхийг тодруулахад: судалгаанд хамрагдсан 336 албан хаагчийн **311 (93%) нь тийм, үлдсэн 25 (7%) нь үгүй** гэж хариулсан байна.

4. Үйлдвэрийн газрын захирлын ёс зүй, биеэ авч яваа байдал, хувь хүний соёл төлөвшилтөд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

График 7. Үйлдвэрийн газрын захирлын ёс зүй

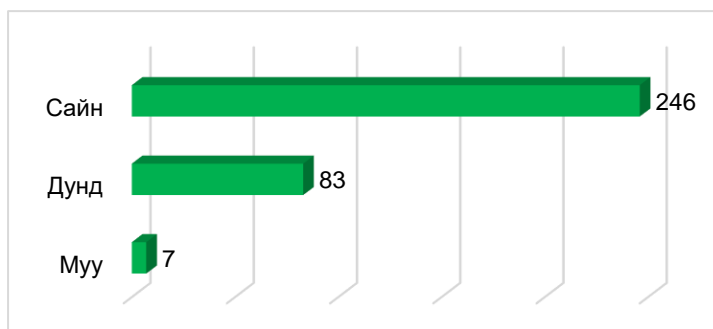
Үйлдвэрийн газрын захирлын ёс зүй, биеэ авч яваа байдал, хувь хүний соёл төлөвшилд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ? гэсэн асуултанд судалгаанд оролцсон албан хаагчдын дийлэнх



нь буюу **275 (82%) нь сайн, 59 (17%) нь дунд, 2 (1%) нь муу** гэж тус тус үнэлжээ. Дээрхээс харахад захирлын ёсзүй, биеэ авч яваа байдал, хувь хүний соёл төлөвшилд судалгаанд оролцсон албан хаагчид сэтгэл ханамжтай байдаг гэж үзэж байна.

5. Үйлдвэрийн газрын захирлын заавар зөвлөгөө өгөх, сонсох ур чадварт та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

График 8. Зөвлөгөө өгөх, сонсох ур чадвар



Үйлдвэрийн газрын захирлын заавар зөвлөгөө өгөх, сонсох ур чадварт та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ? гэсэн асуултанд судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын дийлэнх нь буюу **246 (73%) нь сайн** гэсэн үнэлгээг өгсөн, **83 (25%) нь дунд, 7 (2%) нь**

муу гэж үнэлсэн байна. Дээрх асуултанд судалгаанд оролцсон албан хаагчдын ихэнх нь сайн гэсэн үнэлгээг өгсөн байна.

6. Санал сэтгэгдлийн хэсэг:

Судалгааны асуулгын төгсгөлд ажилтан, албан хаагчдаас санал сэтгэгдлийг авсан болно. Санал сэтгэгдлийн хувьд: дийлэнх нь санал хүсэлт байхгүй, амжилт хүссэн байх бөгөөд цөөн тохиолдолд ажилтнуудын нийгмийн асуудал, сургалтанд хамруулах, туршлага солилцох гэх мэт саналуудыг ирүүлжээ. Тэдгээрээс дурьдвал:

- *Орон нутгийн ажилтан, албан хаагчидтай ярилцаж санал сэтгэгдэл, санал санаачилга сонсож байх*
- *Төв албаны бүтэц орон тоо хэт нүсэр байна.*
- *Драгон төвийн хараат байдлаас СХЗТТ-ийг салгаж өгнө үү*
- *Орон нутаг болон УБ хотод ажиллах ажилтан, албан хаагчдыг солилцон ажиллах, туршлага солилцох ажлыг зохион байгуулмаар байна.*
- *Ажилтан, албан хаагчдын нийгмийн асуудлыг шийдэх тал дээр үйлдвэрийн газраас дэмжлэг өгөх хэрэгтэй байна.*
- *Удирдлагуудтай тэр болгон шууд харилцаж ажилладаггүй болохоор сайн мэдэхгүй байна.*

- *Ажилчдын тоног төхөөрөмжийг сайжруулах*
- *Цалин нэмэх саналтай байна.*
- *Албан хаагчдынхаа төлөө эрүүл мэндийн асуудал дээр анхаарах*
- *Мерит буюу өсөн дэвших зарчим алдагдсан сэлгэн ажиллуулах сайн боловч ажлаа сайн мэддэг болтол цаг хугацаа алдах тохиолдол гарч иргэдэд чирэгдэл учирч байгаа ажиглагдаж иргэд бухимдах*
- *Орон сууц дэмжлэгээ дахин эхлүүлэх*
- *2018 оноос хойш цалин нэмэгдээгүй*
- *Удирдлагуудыг залуужуулах*
- *Салбар нэгжийн ажилчдын орон тооны асуудал /цомхтгол/ ажилчдын сэтгэл санааг тогтворгүй болгодог*
- *Ажлын хувцастай болгомоор байна.*

ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ

Судалгаанд орон нутаг болоод нийслэлийн 38 салбар нэгжийн 336 ажилтан, албан хаагч хамрагдсан. Судалгаанд хамрагдсан ажилчид үйлдвэрийн газрын захирлын удирдах арга барил, ур чадварт нь 249 ажилтан буюу 74% нь сайн, үлгэр дууриалал манлайлалд 235 ажилтан буюу 70% нь сайн, заавар зөвлөгөө өгөх, сонсох ур чадварт дийлэнх хувь буюу 73% сайн гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ-аар үйлчлүүлж буй нийт 350 үйлчлүүлэгчээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авсан. Нийт үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс дундаас дээгүүр (7.26-8.08) байна. Иймд бид үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг жилд нэг удаа бус тогтмол хийж хангалтгүй үнэлгээ авсан үйл ажиллагааны чиглэлээр тухай бүр тодорхой ажил сайжруулах төлөвлөгөө гарган үйлчилгээний чанарыг байнга сайжруулж ажиллах шаардлагатай байна.

График. Нийт үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс

