



АВТОТЭЭВРИЙН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

Алтан шар зам тань өлзийтэй байх болтугай

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН



АГУУЛГА

ГРАФИКАН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ	2
ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ	2
БҮЛЭГ НЭГ. СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА.....	0
БҮЛЭГ ХОЁР. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ	
2.1 Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий мэдээлэл	0
БҮЛЭГ ГУРАВ. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН ТООН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН	
3.1 ТЭЭВРИЙН ХЭРЭГСЛИЙН БҮРТГЭЛ	2
3.2 ТЕХНИКИЙН ХЯНАЛТ	4
3.3 ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВ	
БҮЛЭГ ДӨРӨВ. АЖИЛЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН.....	15
4.1 Үйлдвэрийн газрын ажилтан, албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн	16
4.1.1 Ажлын байры сэтгэл ханамжийн байдал	16
4.1.2 Сургалт, хөгжил	17
4.1.3 Нээлттэй асуулга	18
БҮЛЭГ ТАВ. ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ.....	21

ГРАФИКАН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ

График 1. Насны бүлэг, үйлчлүүлэгчийн тоо	0
График 2. Үйлчлүүлэгчдийн боловсролын түвшин.....	0
График 3. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээг авдаг давтамж	1
График 4. Үйлчилгээг авдаг давтамж.....	2
График 5. Үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээл	2
График 6. Үйлчилгээнд зарцуулах хугацаа /үйлчлүүлэгчийн тоо /.....	3
График 7. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж	3
График 8. Шинээр нэвтрүүлэх үйлчилгээний санал.....	3
График 9. Мэдлэг, ойлголт.....	4
График 10. Инженер, техникийн ажилчдын заавар зөвлөгөө өгөх ур чадвар	4
График 11. Үйлчилгээний хүлээлтийн хугацаа	0
График 12. Үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацаа	0
График 13. Мэдээллийн эх сурвалж.....	14
График 14. Тэмдэг, тэмдэглэгээ	14
График 15. Шинээр нээгдсэн ТХҮТ-үүдийн тааларх мэдлэг, ойлголт	15
График 16. Цахим гэрчилгээний хүртээмж	15
График 17. Үйлчилгээнд өгөх сэтгэл ханамж.....	15
График 18. Үйлчлүүлж буй давтамж.....	16
График 19. Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар мэдээлэлтэй эсэх	16
График 20. Үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээл.....	17
График 21. Хүлээлгийн талбайн тохилог, цэвэр байдал	17
График 22. Үйл ажиллагааны талаар мэдээлэлтэй эсэх	18
График 23. Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар мэдээлэлтэй эсэх	18
График 24. Үйлчлүүлэгчдийн тасалбар захиалах хэлбэр.....	18
График 25. Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний хүчин зүйлс ..	Error! Bookmark not defined.

ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Судлагдсан байдлын тойм.....	1
Хүснэгт 2. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн тоо, дүүрэг	4
Хүснэгт 3. Чанарын үнэлгээ.....	14
Хүснэгт 4. Ажилтан, албан хаагчийн санал сэтгэгдэл	18

БҮЛЭГ 1

СУДАЛГААНЫ ТАНИЛЦУУЛГА



ХУРААНГУЙ

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж гэдэг нь үйлчилгээний чанарыг илтгэх чухал шалгуур үзүүлэлтийн нэг бөгөөд манай байгууллагын үйл ажиллагааг түүгээр үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчийн өгсөн үнэлгээгээр дүгнэн, цаашид сайжруулах шаардлагатай хүчин зүйлсийг илрүүлэхэд ашигладаг.

Төрийн өмчийн бодлого зохицуулалтын газар, “Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ-ын захиралтай байгуулсан гэрээнд тусгагдан 2018 оноос хойш жил бүр тогтмол судалгаа хийж, үр дүнгийн тайланг ТӨБЗГ.т хүргүүлдэг билээ.

Энэ удаад бид декриптив судалгааны нэг шат ахиулан эмпирик судалгаа хийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг тодорхойлохоор оролдлоо. Судалгаанд нийт 11 салбар төвийн 900 үйлчлүүлэгч, 254 ажилтан нийт 1154 хүн хамрагдсан. Тооцооллыг эрэмбэт ложит (ordered logit) моделийг ашиглан EXCELL программ дээр хийлээ.

Тооцооллын үр дүнд үйлдвэрийн газрын үйл ажиллагааны чиглэлийн хүрээнд үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамжийн дундаж оноо 3.6 буюу 78 хувь, ажилчдын ерөнхий сэтгэл ханамжийн дундаж оноо 3.9 буюу 79 хувь байна. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжид хамгийн их хамааралтай хүчин зүйлс нь нэгдүгээрт үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэх, хоёрдугаарт үйлчлүүлж буй байгууллагын гадаад дотоод орчин байна. Ажилчдын сэтгэл ханамжид хамгийн их хамааралтай хүчин зүйлс нь нэгдүгээрт ажлын байрны аюулгүй ээлтэй орчин, хоёрдугаарт дэмжлэгт удирдлага байна.

Дээрх үр дүнд үндэслэн үйл ажиллагааны чиглэлийн хүрээнд үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгч төдийгүй ажилчдынхаа сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхийн тулд ойрын хугацааны төлөвлөлтөндөө нэн тэргүүнд үйлчилгээгээ тасалдалгүй бүрэн үзүүлэх боломжийг бүрдүүлэх.

Мөн үйлдвэрийн газрын гадаад, дотоод орчныг сайжруулах, ажлын байрны тав тух, тохижилт, агааржуулалт, хувцас багаж хэрэгслийн хангамж зэргийг сайжруулахын зэрэгцээ түүнд шаардлагатай хөрөнгө, санхүү болон арга зүйн дэмжлэгээр ханган ажиллахыг шийдвэр гаргагчдад зөвлөж байна.

1.1 СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

Энэхүү сэтгэл ханамжийн судалгааг 2018 оноос хойш тогтмол явуулж үр дүнг үйлдвэрийн газрын захирал болон бусад холбогдох албан тушаалтанд тайлагнаж байна.

Хүснэгт 1. Судлагдсан байдлын тойм

Судалгаа явуулсан он	Судалгаанд хамрагдсан ажилтан, албан хаагчийн тоо	Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн тоо
2018	312	955
2019	268	1055
2020	202	960
2021	327	348
2022	350	336
2023	333	516

1.2 ЗОРИЛГО

Үйлдвэрийн газрын ажил үйлчилгээг авч буй үйлчлүүлэгч болон үйлдвэрийн газрын ажилтан албан хаагчдын сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлснээр үйлдвэрийн газрын удирдлага, бодлого боловсруулагч нарыг мэдээллээр хангаж үйлчилгээний чанараа сайжруулах санал, зөвлөмж өгөхөд оршино.

1.3 ЗОРИЛТ

- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг судлан, судалгаанд үндэслэн бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх түвшинд нотолгоонд суурилсан мэдээллээр хангах
- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг илрүүлэх
- Үйлдвэрийн газрын ажилтнуудын сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох
- Судалгааны үр дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулах

1.4 ҮР ДҮН

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

1.5 СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ:

Үйлдвэрийн газрын ажил үйлчилгээг авч буй үйлчлүүлэгчийн судалгааг 11 хэмжигдэхүүнээр анкетын аргаар, ажилтан албан хаагчдын судалгааг 11 хэмжигдэхүүн бүхий асуулгыг www.drive.google.com вэбсайтад байршуулан цахим байдлаар судалгааны мэдээллийг цуглуулсан болно. Судалгааны асуулгад 1 асуудлыг нээлттэй бөглөхөөр оруулсан.

ЭМПИРИК АРГАЧЛАЛ¹

Энэхүү судалгаагаар үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж болон түүнд нөлөөлөх хүчин зүйлс хоорондын хамаарлыг илрүүлэх зорилгоор эрэмбэт ложит (ordered logit) буюу шугаман бус регрессийн загварыг ашигласан бөгөөд нэмэгдэж буй тоогоор илэрхийлсэн утга авч байгаатай холбоотойгоор энэ загварыг сонголоо. Дараах моделийг ашиглан тооцоов.

$$Y_j = \beta_0 + \beta_1 EnV_j + \beta_2 Person_j + \beta_3 Service_j + X_j \beta_4 + U_j$$

Үүнд:

Y_j - хамаарагч хувьсагч буюу үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж,

EnV_j – эмнэлгийн гадаад, дотоод орчин, тэмдэг тэмдэглэгээ, хүлээгдэл, ачаалалд өгсөн байдал, ур чадвар;

$Service_j$ - үйлчилгээгээ бүрэн авсан эсэх, мэдээллийн ил тод байдал, санал гомдлоо илэрхийлэх боломжтой эсэхэд өгсөн үнэлгээ;

X_j - бусад хянах хувьсагчид болох нас хүйс, үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр үйлчлүүлсэн тоо, тогтмол үйлчлүүлэгч эсэх бөгөөд

U_j - алдаа

Ажилчдын сэтгэл ханамжийн судалгааны боловсруулалтыг дараах загварыг ашиглан тооцов.

$$Y_j = \beta_0 + \beta_1 Manage_j + \beta_2 Hr_j + \beta_3 Person_j + \beta_4 Org_j + \beta_5 Care_j + X_j \beta_6 + U_j$$

Үүнд:

Y_j - хамаарагч хувьсагч буюу үйлчлүүлэгчийн ерөнхий сэтгэл ханамж,

$Manage_j$ - дэмжлэгт удирдлага

Hr_j - хүний нөөцийн хөгжих боломж

$Person_j$ – ажилчдын ёс зүй

Org_j - байгууллагын соёл, ажлын байрны аюулгүй дэмжлэгт орчин

X_j - бусад хянах хувьсагчид болох нас хүйс, байгууллагад ажилласан жил

U_j – алдаа

¹ ЭМПИРИК СУДАЛГАА гэдэг нь “талбар” дахь шууд ажиглалт эсвэл туршлага дээр үндэслэн анхдагч өгөгдлийг цуглуулах, дүн шинжилгээ хийх явдал юм.

Сэтгэл ханамжийн индексийн утга:

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэхдээ Лайкертын хэмжүүрийн утгыг ашигласан бөгөөд тус үнэлгээг 1-5-ын хооронд утга авахаар сонгосон. Үнэлгээний утга нь 5-руу дөхөх тусам сэтгэл ханамжийн түвшин нэмэгдэж байгааг илтгэж байгаа бол эсрэгээр 1-рүү дөхөх тусам сэтгэл ханамжийн түвшин буурч байгааг илэрхийлдэг. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн утга нь дараах үр дүнг илэрхийлдэг. Үүнд:

- **4.00 ≤ CSI ≤ 5.00** бол Үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамж маш өндөртэй , үйлчлүүлэгчидтэй холбоотой үзүүлэлтүүдийг энэ хэвээр нь хадгалах шаардлагатай
- **3.00 ≤ CSI ≤ 3.99** бол Үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамжтай, гэхдээ үйлчлүүлэгчтэй холбоотой зарим үзүүлэлтүүдийг сайжруулах шаардлагатай
- **2.00 ≤ CSI ≤ 2.99** бол Үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамж муутай, үйлчлүүлэгчтэй холбоотой нэлээд олон үзүүлэлтүүдийг сайжруулах шаардлагатай
- **1.00 ≤ CSI ≤ 1.99** бол Үйлчлүүлэгч огтхон ч сэтгэл ханамжгүй, цаашид хэрэглэгчтэй холбогдож байгаа бүхий л хэсэг дээрх анхаарч ажиллах шаардлагатай.

1.6 СУДАЛГААНЫ ХАМРАХ ХҮРЭЭ:

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

1.7 СУДАЛГААНЫ ЭХ ОЛОНЛОГ:

Улаанбаатар хотын Баянгол, Баянзүрх Сонгинохайрхан, Сүхбаатар, Чингэлтэй, Хан – Уул дүүргүүдэд үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр сард үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгч, Орон нутаг болон Нийслэлийн салбар төвийн 780 ажилтан, албан хаагч тус тус болно.

Судалгааны түүврийн хэмжээг тогтоох:

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 хэмжээг тогтоохдоо 1970 онд Крежси, Морган нарын санал болгосон арга зүйг ашигласан.Түүврийн тоог үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр тооцоолсон бөгөөд энэхүү түүвэрлэлт нь 95%-ийн үнэн магадлалаар 1%-ийн алдааны хязгаартайгаар тогтоов.

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

Түүврийн хэмжээг тогтоох онлайн тооцоолуур гарсан байх тул судалгаанд <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html> ашигласан болно.

Result

Sample size: **300**

This means 300 or more measurements/surveys are needed to have a confidence level of 95% that the real value is within $\pm 5\%$ of the measured/surveyed value.

Confidence Level: ?	95%	▼	
Margin of Error: ?	5	%	
Population Proportion: ?	50	%	Use 50% if not sure
Population Size: ?	1356		Leave blank if unlimited population size.
Calculate		▶	Clear

Энэ нь бодит утга нь $\pm 5\%$ Маржингийн алдаа, 95% итгэх түвшинтэйгээр хэмжин үзэхэд судалгаанд төлөөлөх чадвартай түүврийн тоо **300** байхаар тооцоологдлоо.

Хүснэгт 2. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн тоо, дүүрэг

№	Дүүрэг	Нийт үйлчлүүлэгчийн тоо			Нийт ажилтны тоо	
		ТХҮТ	ТХБХ	ЗТТ	Нийслэл	Орон нутаг
1	Хан - Уул	-	30	-	160	94
2	Баянзүрх	105	80	25		
3	Баянгол	95	30	-		
4	Сүхбаатар	-	40	-		
5	Чингэлтэй	-	70	-		
6	Сонгинохайрхан	100	50	275		
7	НИЙТ ДҮН	300	300	300		

1.8 Судалгааны зохион байгуулалт:

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг 2024 оны 02 дугаар сарын 28-ны өдрөөс 03 дугаар сарын 05 хүртэлх хугацаанд гүйцэтгэж, судалгааны үр дүн нэгтгэн боловсруулж тайлан бичих, тайланг хянах, эцэслэх ажлыг 03-р сарын 07-ноос 03-р сарын 12-ний өдрүүдэд зохион байгууллаа.

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

БҮЛЭГ 2

СУДАЛГААНД ХАМРАГДАГСАДЫН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ



2.1 СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

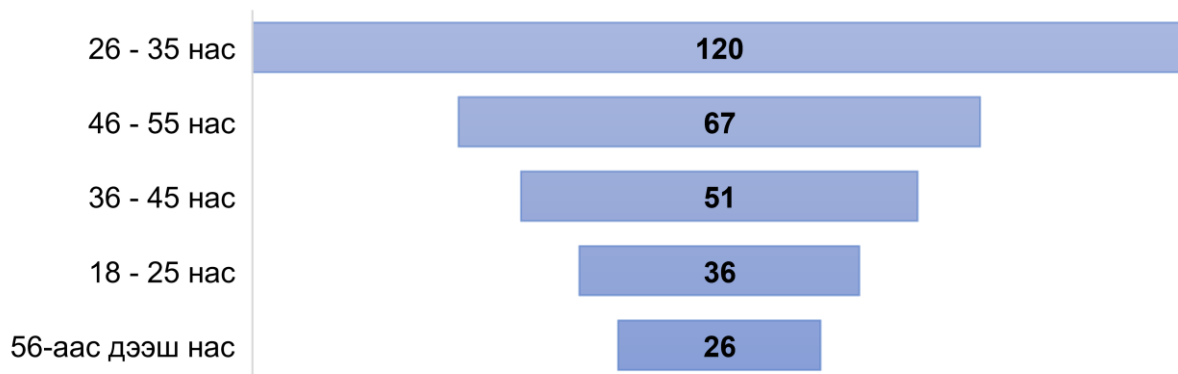
Энэ бүлэгт судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчийн ерөнхий шинж байдал, насны бүлэг, хүйс, боловсролын түвшин зэргийг тодорхойлон судаллаа. Судалгаанд 69% нь эрэгтэй, 31% нь эмэгтэй үйлчлүүлэгч, насны бүлгийн хувьд дийлэнх буюу 40% нь 26-35 настай, 50.6% нь дээд боловсролтой үйлчлүүлэгч хамрагдсан.

Хүйс:



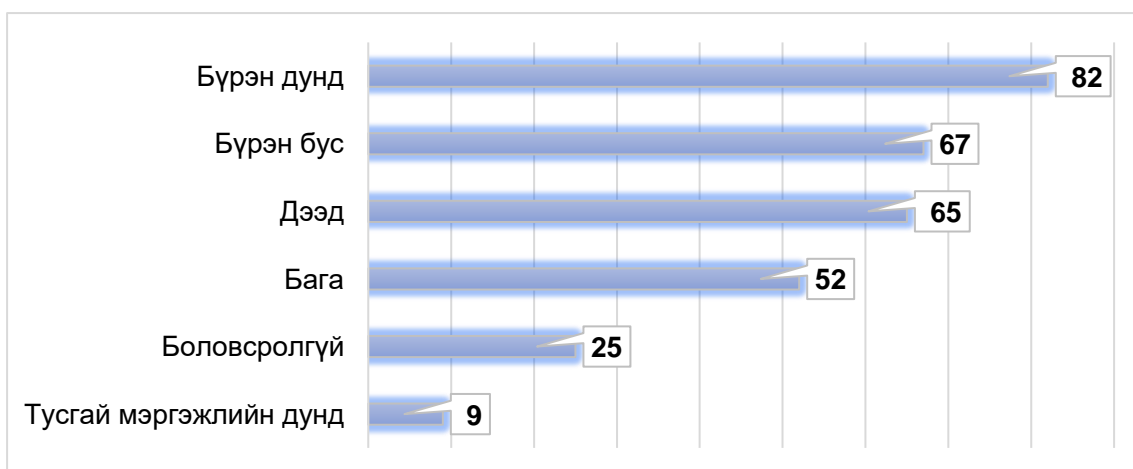
Насны бүлэг:

График 1. Насны бүлэг, үйлчлүүлэгчийн тоо



Боловсролын түвшин:

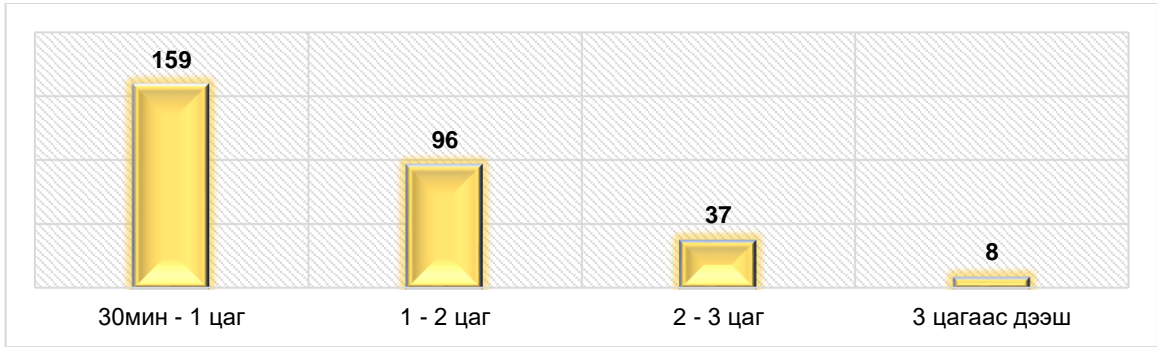
График 2. Үйлчлүүлэгчдийн боловсролын түвшин



БҮЛЭГ 3
СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН
ТООН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН



График 6. Үйлчилгээнд зарцуулах хугацаа /үйлчлүүлэгчийн тоо /



4. Та тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хаанаас авдаг вэ? /олон сонголттой байж болно/

Судалгаанд оролцогчид тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээг олон нийтийн цахим сүлжээ, лавлах утас мэдээллийн ажилтан, байгууллагын цахим хуудас, найз нөхөд эргэн тойрны хүмүүсээс голчлон авдаг гэсэн дарааллаар авдаг нь харагдаж байна.

График 7. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийг авдаг эх сурвалж



4. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээнд шинээр нэвтрүүлэх үйлчилгээнээс алийг нь та дэмжиж байна вэ?

Судалгаанд хамрагдсaдын 144 (48%) нь тээврийн хэрэгслийн шилжилт хөдөлгөөнийг цахим болгох, 61 (20.3%) нь тээврийн хэрэгслийн хасалтыг цахим болгох хэмээн хариулсан.

График 8. Шинээр нэвтрүүлэх үйлчилгээний санал



Бүлгийн дүгнэлт:

Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин **3.8** байгаа нь 2023 оны үзүүлэлт (1.2)-ээс өссөн хэдий ч дундаас дээгүүр үнэлгээтэй байгаа тул бид үйлчилгээгээ сайжруулах шаардлагатай гэж үзэж байна. Энд үзүүлэлтүүдийг өмнөх онтой /2023/ харьцуулж үзэхэд мэдээллийн хүртээмжтэй байдал, ур чадвар, найрсаг байдал, зам талбай, бусад байгууллагуудын уялдаа холбоо гэсэн үзүүлэлтүүд нь 0.02-1.35-аар буурсан бол улсын дугаар сонгон авах боломж нь 1.5-аар өссөн үзүүлэлттэй байна. Иймд бүртгэлийн салбаруудын заал танхимын тохижилт, мэдээллийн самбар, видео танилцуулга зэрэг дутмаг байна.

3.2 ТЕХНИКИЙН ХЯНАЛТ

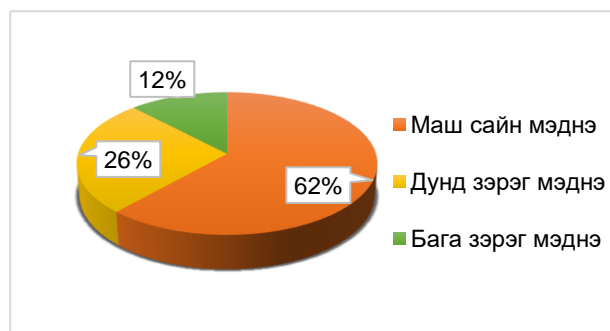
Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйл ажиллагаанд өгсөн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ буюу судалгааны үр дүнг дэлгэрэнгүй тусгалаа.

Судалгаанд техникийн хяналтын салбар төвүүдээр үйлчлүүлж буй **300** үйлчлүүлэгчийг түүвэрлэн судалгаанд хамрууллаа.

1. Техникийн хяналтын үзлэгийн үйл ажиллагааны талаар хэр сайн мэдэх вэ?

График 9. Мэдлэг, ойлголт

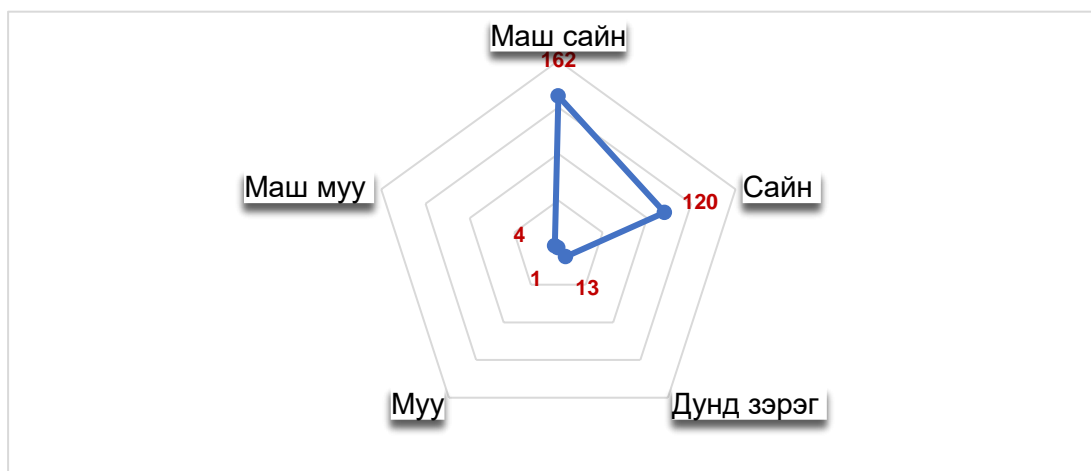
Судалгаанд хамрагдсаны техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйл ажиллагааны талаар үйлчлүүлэгчдийн мэдлэг ойлголтыг асуухад 183 (62%) нь Маш сайн мэднэ, 26% нь Дунд зэрэг мэднэ, 12% нь Бага зэрэг мэднэ хэмээн хариулсан байна.



2. Инженер, техникийн ажилтны заавар, зөвлөгөө өгөх ур чадварт та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

Үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх буюу 162 (54%) нь Сэтгэл ханамжтай гэсэн хариултыг өгсөн. Харин хангалтгүй хариултыг 18 (6%) нь Маш муу болон Муу гэсэн үнэлгээ өгсөнг дараах графикт харууллаа.

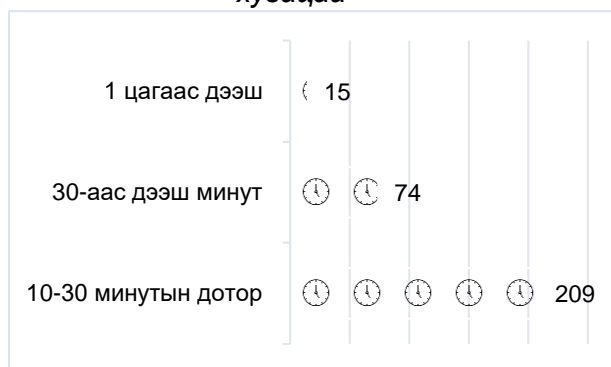
График 10. Инженер, техникийн ажилчдын заавар зөвлөгөө өгөх ур чадвар



3. Үйлчилгээ авахад таньд ямар хугацааны хүлээлт үүссэн бэ?

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 209 (70%) нь “10-30 минутын дотор”, 74 (25%) нь 30-аас дээш минут, 15 (5%) 1 цагаас дээш хугацааг зарцуулдаг хэмээн хариулсан байна.

График 11. Үйлчилгээний хүлээлтийн хугацаа

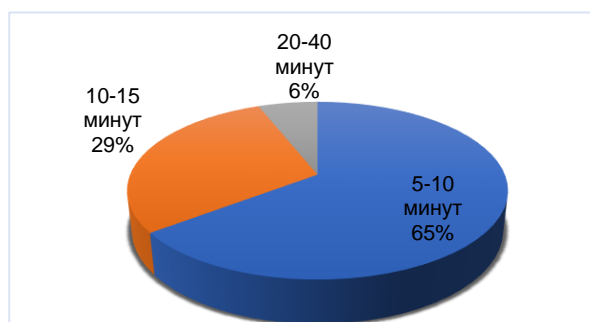


4. Таны тээврийн хэрэгсэлд үзлэг хийхдээ инженер, техникч нар хэдий хугацааг зарцуулсан бэ?

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 194 (65%) нь “5-10 минут”, 88 (29%) нь 10-15 минут, 18 (6%) нь 20-40 минутыг тээврийн хэрэгслээ оношлуула

хад зарцуулдаг байна.

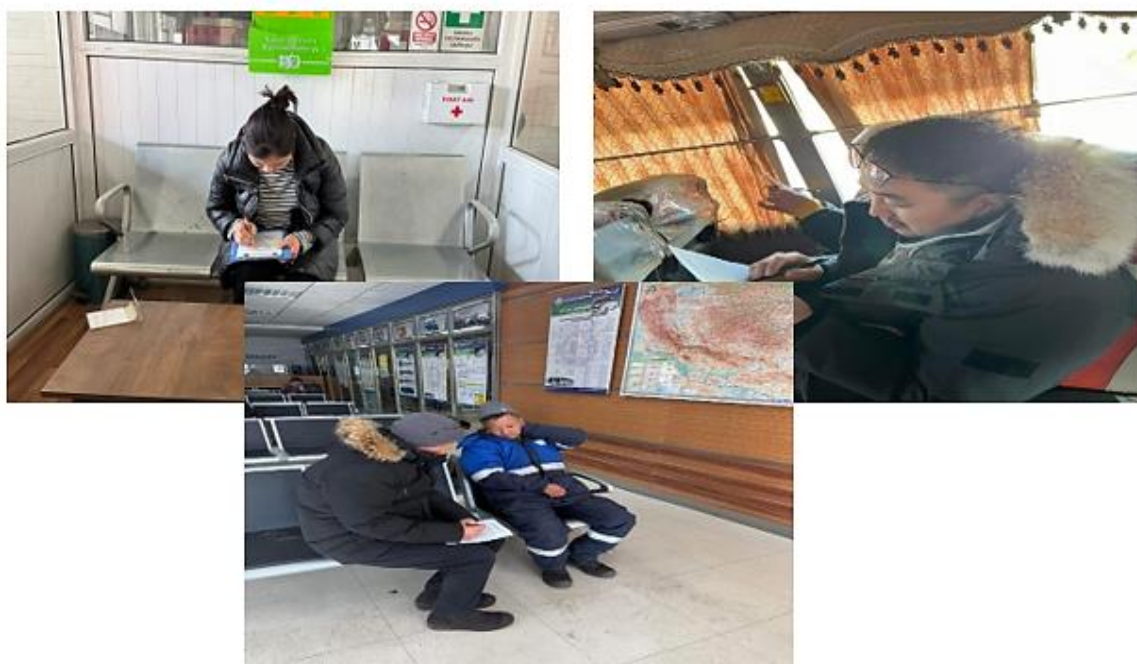
График 12. Үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацаа



Техникийн хяналтын үзлэгийн төвөөс үйлчилгээ авах дундаж хугацаа 10-30 минут очирлон, 5-10 минут тээврийн хэрэгсэлдээ үзлэг авдаг болох нь судалгааны явцад ажиглагдсан. Зарим тохиолдолд тээврийн хэрэгслийн төрөл, загвараас хамаарч үйлчилгээ үзүүлэх хугацаа 20 - 40 минут үргэлжилдэг байна.

Жишээ нь: Том оврын ачааны автомашин/автобус зэрэг тээврийн хэрэгсэл юм.

Зураг 1. Мэдээлэл цуглуулах үйл явц



5. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг вэ?

Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг талаар тодруулахад 79 (26%) нь “Олон нийтийн цахим сүлжээ, мэдээний сайт”, 72(24%) нь “Байгууллагын цахим хуудас”, 70 (23.3%) нь “Лавлах утас, мэдээллийн ажилтан”, 67 (22%) нь “Найз нөхөд эргэн тойрны хүмүүсээр дамжуулан авдаг” бол Телевиз радио, фм-ээс төдийлөн авдаггүй байна.

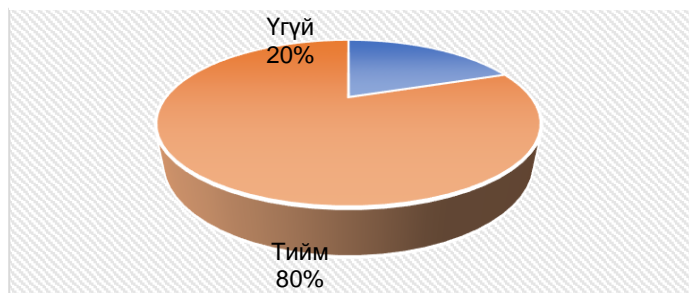
График 13. Мэдээллийн эх сурвалж



6. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн байршил, орц гарц, тэмдэг тэмдэглэгээ ойлгомжтой байж чаддаг уу?

График 14. Тэмдэг, тэмдэглэгээ

Техник хяналтын үзлэгийн төвийн байршил, орц гарц, тэмдэг тэмдэглэгээ ойлгомжтой байдлыг тодруулахад 241(80%) үйлчлүүлэгч “Тийм”, 59(20%) нь “Үгүй” гэсэн хариултыг өгсөн.



7. Доорх шинээр нээгдсэн техникийн хяналтын үзлэгийн төвүүдийн талаар та мэдэх үү?

Шинээр нээгдэн үйл ажиллагаа явуулж буй техникийн хяналтын үзлэгийн төвүүдийн талаарх мэдээлэл авсан эсэхийг тодруулахад судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 167 (56%) нь “Баянгол ТХҮТ /Хөсөг трейд/ “Мэддэг”, 176 (58%) нь Хан-Уул /5 богд/ салбарыг төдийлөн сайн “Мэддэггүй” гэсэн хариулт өгсөн нь үйлчлүүлэгчдэд мэдээлэл хүрээгүй байгаа нь харагдаж байна.

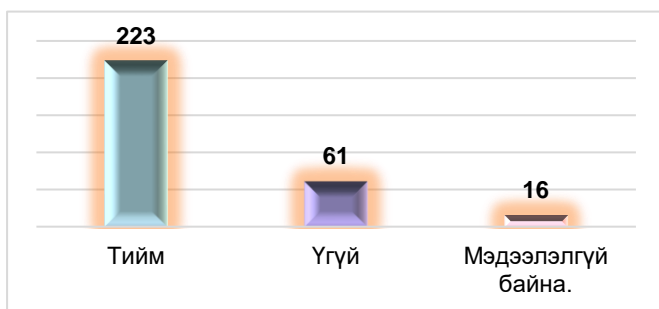
График 15. Шинээр нээгдсэн ТХҮТ-үүдийн тааларх мэдлэг, ойлголт



8. Та цахим гэрчилгээгээ авсан уу?

Судалгаанд оролцогчдын 223(74%) үйлчлүүлэгч цахим гэрчилгээгээ авсан “Тийм”, 61(20%) “Үгүй”, 16(6%) үйлчлүүлэгч цахим гэрчилгээний талаар “Мэдээлэлгүй” байгаа нь доорх судалгааны үр дүнгээс харагдаж байна.

График 16. Цахим гэрчилгээний хүртээмж

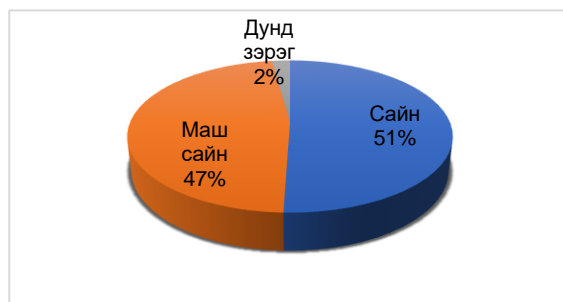


Да хүрээ техникийн хяналтын үзлэгийн төвөөр өдөрт 70-100 тээврийн хэрэгсэл үйлчлүүлдэг байна. Тус төвөөр үйлчлүүлсэн тээврийн хэрэгслийн цахим гэрчилгээний мэдээлэл бага байдаг нь гаалийн бичигтэй, номер дугаар аваагүй тээврийн хэрэгсэл ихэвчлэн ордогтой холбоотой юм.

9. Та техник хяналтын үзлэгийн төвийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

Тус үзлэгийн төвийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг эсэхийг тодруулахад 275(92%) үйлчлүүлэгч, “Маш сайн болон Сайн”, 24(8%) оролцогч Дунд зэрэг, 1 оролцогч Маш муу гэсэн хариултыг өгсөн байна.

График 17. Үйлчилгээнд өгөх сэтгэл ханамж



Бүлгийн дүгнэлт:

Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин **3.8** байгаа нь 2023 оны үзүүлэлт (4.2)-ээс буурсан үнэлгээтэй байгаа тул бид үйлчилгээгээ сайжруулах шаардлагатай гэж үзэж байна.

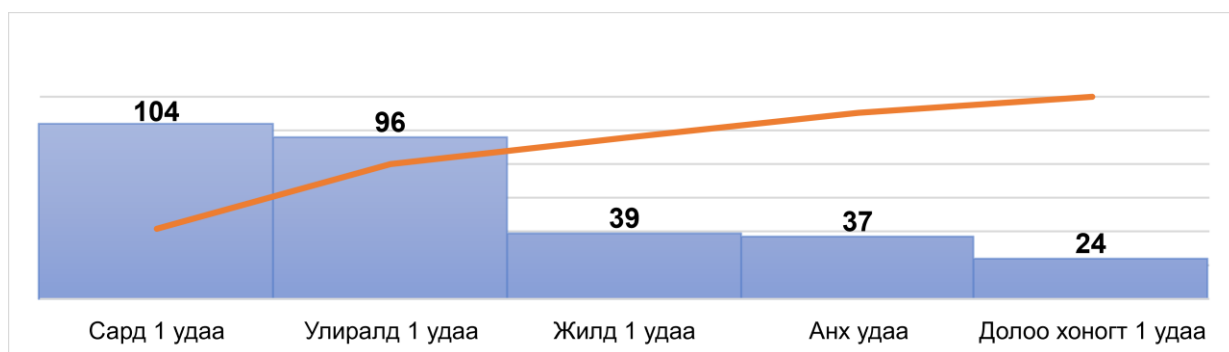
Энд үзүүлэлтүүдийг өмнөх онтой /2023/ харьцуулж үзэхэд тав тухтай үйлчлүүлэх боломж, үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах боломж гэсэн үзүүлэлтүүд нь 0.37-1.95-аар өссөн бол байршил, цагийн хуваарь нь 1.24-өөр буурсан үзүүлэлттэй байна.

3.3 ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВҮҮД

1. Зорчигч тээврийн төвөөр үйлчлүүлж буй давтамж?

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн үйлчлүүлж буй давтамжийг тодорхойлоход 104 (35%) нь сард 1 удаа, 96 (32%) нь улиралд 1 удаа үйлчлүүлдэг байна.

График 18. Үйлчлүүлж буй давтамж

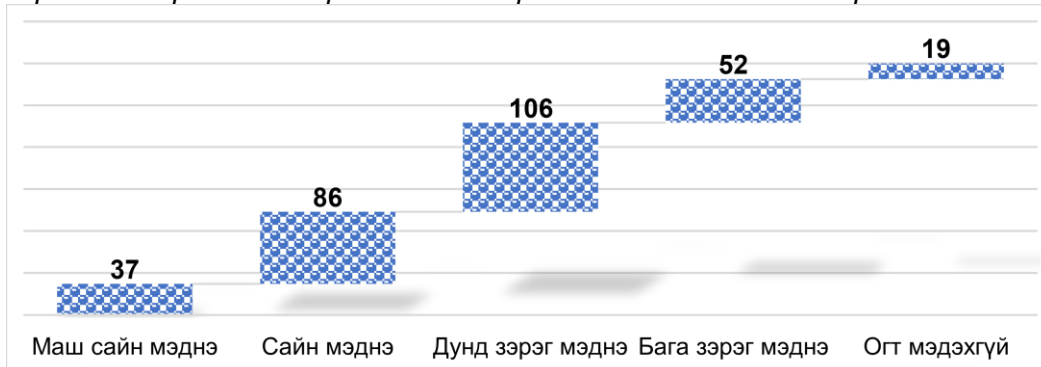


2. Та Зорчигч тээврийн үйл ажиллагааны талаар хэр сайн мэдэх вэ?

Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар хэр сайн мэддэг талаар тодруулахад судалгаанд оролцсон үйлчлүүлэгчдийн 106(36%) нь “Дунд зэрэг мэднэ”, 86 (29%) нь “Сайн мэднэ”, 52 (17%) нь “Бага зэрэг мэднэ”, 37 (12%) нь “Маш сайн мэднэ” 19 (6%) нь “Огт мэдэхгүй” гэж тус тус хариулсан байна.

Үүнээс үзэхэд мэдээллийн хүртээмж, тархалтыг цаашид сайжруулах шаардлагатай байгаа нь харагдаж байна.

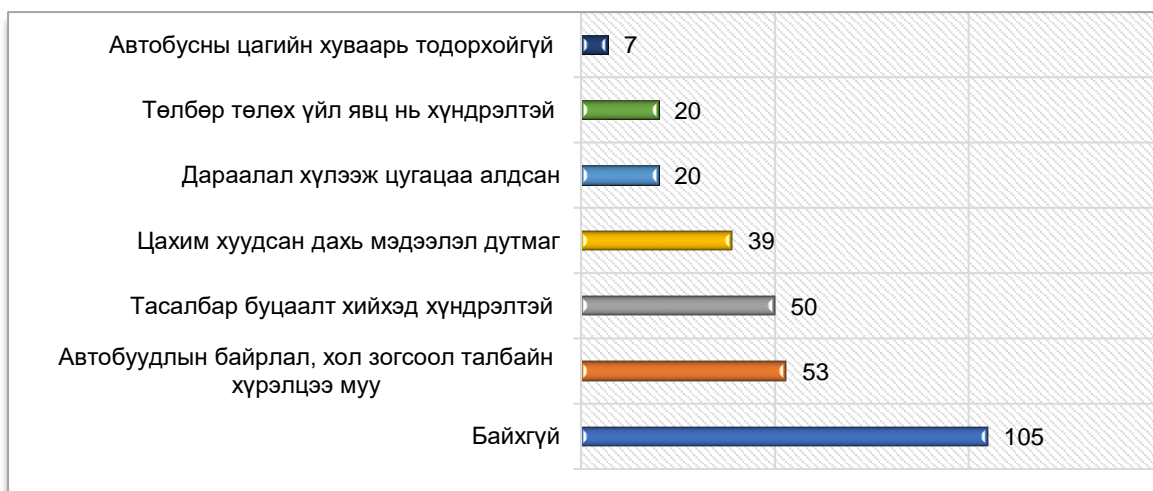
График 19. Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар мэдээлэлтэй эсэх



3. Зорчигч тээврийн төвөөс үйлчилгээ авахад ямар нэгэн бэрхшээл тулгарч байсан уу?

Зорчигч тээврийн төвөөс үйлчилгээ авахад ямар нэгэн бэрхшээл тулгарч байсан талаар тодруулахад хамгийн их буюу 105 (36%) нь ямар нэгэн хүндрэл байхгүй, 53 (18%) нь Автобуудлын байрлал хол, зогсоол талбайн хүрэлцээ муу, 50 (17%) нь тасалбар буцаалт хийхэд хүндрэлтэй, 39 (13%) нь цахим хуудсан дахь мэдээлэл дутмаг, 20 (7%) нь төлбөр төлөх явц хүндрэлтэй, 20 (7%) нь үйлчлүүлэгч дараалал хүлээж удаан зогсдог гэсэн хариултуудыг өгсөн байна.

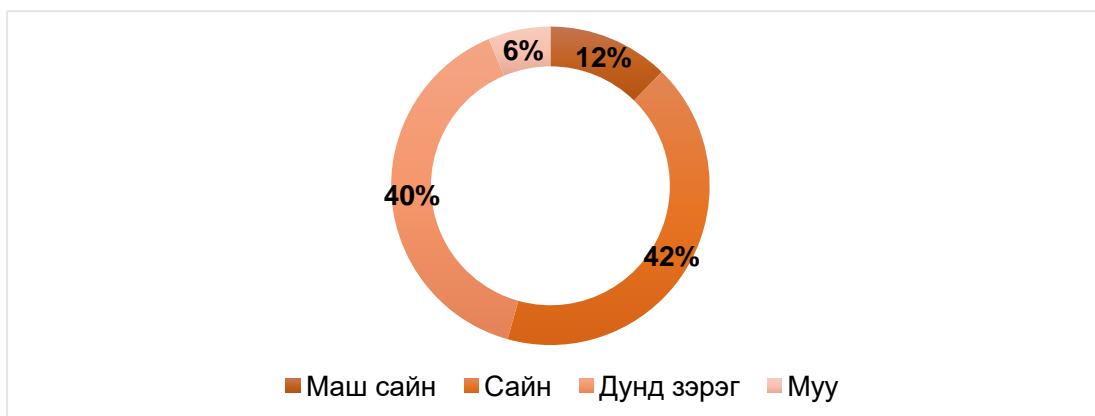
График 20. Үйлчилгээ авахад тулгардаг бэрхшээл



4. Зорчигч тээврийн төвийн байгууламж, хүлээлгийн талбайн тохилог, цэвэр байдлыг үнэлнэ үү?

Зорчигч тээврийн төвийн байгууламж, хүлээлгийн талбайн тохилог, цэвэр байдлыг үнэлнэ үү гэсэн асуултанд хамгийн их 126 (42%) нь Сайн, 118 (40%) нь дунд зэрэг, 37 (12%) нь Маш сайн, 19 (6%) нь муу гэсэн хариултыг сонгосон байна.

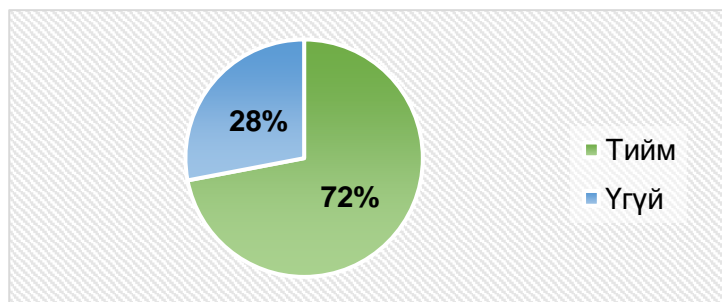
График 21. Хүлээлгийн талбайн тохилог, цэвэр байдал



5. Зорчигч тээврийн төвийн байршил, орц гарц, тэмдэг тэмдэглэгээ ойлгомжтой байж чаддаг уу?

График 22. Үйл ажиллагааны талаар мэдээлэлтэй эсэх

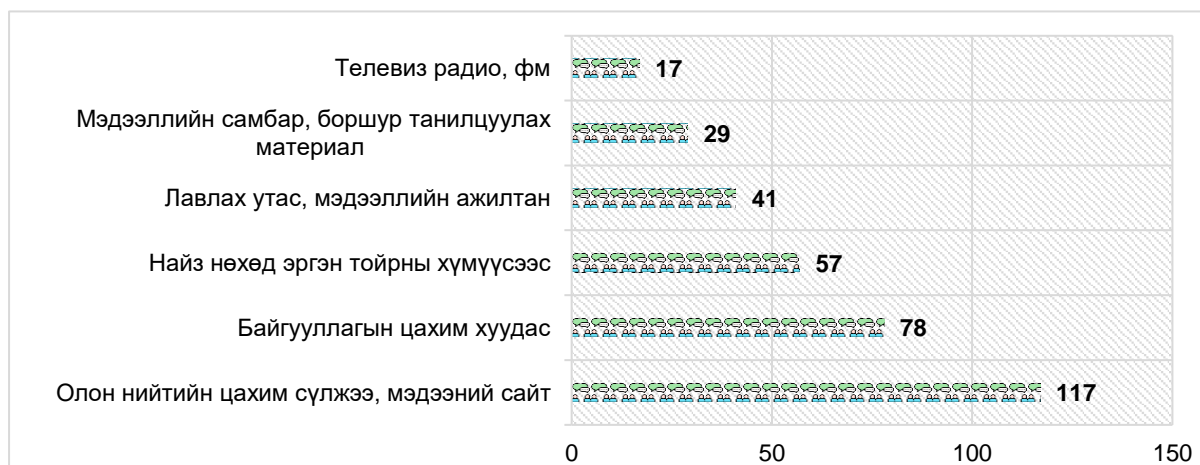
Зорчигч тээврийн төвийн байршил, орц гарц, тэмдэг тэмдэглэгээ ойлгомжтой байж чаддаг уу гэсэн асуултанд 216 (72%) нь Тийм, 84 (28%) нь Үгүй гэсэн хариултыг сонгосон байна.



6. Зорчигч тээврийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хаанаас авдаг вэ? /Олон сонголттой/

Үйлчлүүлэгчдийн Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл авах гол эх сурвалж нь Байгууллагын цахим хуудас, Олон нийтийн цахим сүлжээ мэдээний сайтуудаас мэдээллээ авдаг бол Телевиз, фм, радиогоос төдийлөн авдаггүй байна.

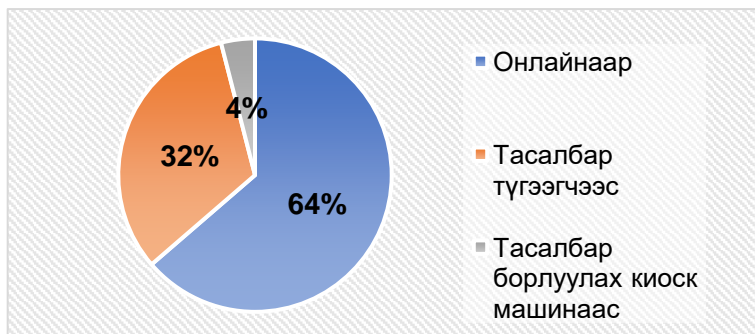
График 23. Зорчигч тээврийн төвийн үйл ажиллагааны талаар мэдээлэлтэй эсэх



7. Зорчих тасалбарыг ямар хэлбэрээр авдаг бэ?

График 24. Үйлчлүүлэгчдийн тасалбар захиалах хэлбэр

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдээс улс болон хот хоорондын тээврийн хэрэгслээр зорчих тасалбараа 191 (64%) нь “Онлайн” хэлбэрээр, 97 (32%) нь тасалбар түгээгчээс, 12 (4%) нь тасалбар борлуулах киоск машинаас тус тус авсан байна.



Бүлгийн дүгнэлт

Зорчигч тээврийн төвүүдээр үйлчлүүлж буй 300 иргэдийг судалгаанд хамруулсан бөгөөд нийт үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс **3.6** буюу “ДУНДААС ДЭЭГҮҮР” үнэлгээг авсан. Судалгааны үр дүнд дараах үйл ажиллагаа, зохион байгуулах шаардлагатай болох нь харагдаж байна.

Үүнд:

- СХЗТТ-ийн үйлчлүүлэгчдийн нойл, үйлчилгээний заал, гадна талбайн цэвэрлэгээг сайжруулах, зааланд согтууруулах ундаа хэрэглэсэн үйлчлүүлэгч их байдагт зохицуулалт хийх,
- Автомашины орц, гарц тэмдэг тэмдэглэгээ сайжруулах,
- Автобуудлын үйл ажиллагааны талаархи мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэх /*Танилцуулга видео хийн үйлчилгээний зааланд байршуулах*/

3.4 ЧАНАРЫН ҮНЭЛГЭЭ

Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ нь 3 бүлэг хүчин зүйлсийн хүрээнд үнэлэгдэж байгаа бөгөөд үүнд үйлчилгээтэй холбоотой болон орчинтой холбоотой, үйлчилгээний ажилтнууд ёс зүй, ур чадвартай холбоотой үзүүлэлтүүд багтаж байна. Энд сэтгэл ханамжгүй (0-1.9), дундаас дээгүүр (2-3.9), сэтгэл хангалуун (4-4.9), маш сэтгэл хангалуун (5) гэж үзнэ.

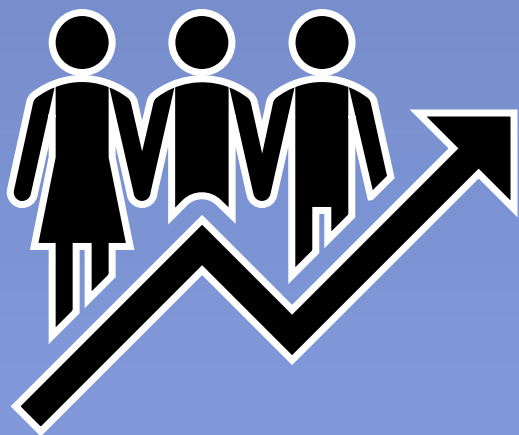
Хүснэгт 3. Чанарын үнэлгээ

№	Үнэлгээ	1	2	3	4	5	A	S
ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВ								
1	Үйл ажиллагааны үнэлгээ	18	54	309	452	195	1028	3.7
2	Орчин, нөхцөлийн үнэлгээ	8	40	282	508	255	1093	3.6
3	Ажилтан, албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүйн талаарх үнэлгээ	5	40	348	456	225	1074	3.8
Нийт үнэлгээ								3.6
ТЕХНИК ХЯНАЛТЫН ҮЗЛЭГИЙН ТӨВ								
4	Үйл ажиллагааны үнэлгээ	11	48	309	300	435	1103	3.7
5	Орчин, нөхцөлийн үнэлгээ	13	30	216	416	480	1155	3.9
6	Ажилтан, албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүйн талаарх үнэлгээ	1	12	174	424	645	1256	4.2
Нийт үнэлгээ								3.9
ТЭЭВРИЙН ХЭРЭГСЛИЙН БҮРТГЭЛ								
7	Үйл ажиллагааны үнэлгээ	14	26	303	540	185	1068	3.56
8	Орчин, нөхцөлийн үнэлгээ	6	64	315	480	185	1050	3.50
9	Ажилтан, албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүйн талаарх үнэлгээ	5	26	258	596	235	1120	3.7
Нийт үнэлгээ								3.8
НИЙТ ДУНДАЖ ҮНЭЛГЭЭ								3.6

Гурван бүлэг хүчин зүйлсийн хүрээнд үнэлэгдэж байгаа бөгөөд хүчин зүйлсэд өгч буй үнэлгээнээс харахад үйлчилгээ, орчинтой болон ажилтнуудтай холбоотой хүчин зүйлсэд сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ **3.6 буюу “ДУНДААС ДЭЭГҮҮР”** гэсэн үнэлгээ өгсөн бөгөөд цаашид үйлчлүүлэгч бага үнэлгээ өгсөн үзүүлэлтүүд болох хүлээлгийн сандал, тээврийн хэрэгслийн зогсоолын хүрэлцээг нэмэгдүүлэх ажлыг зохион байгуулж, тав тухтай үйлчлүүлэх орчин нөхцөлийг бүрдүүлж ажиллах шаардлагатай.

БҮЛЭГ 4

НИЙТ АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН



4.1 ҮЙЛДВЭРИЙН ГАЗРЫН АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

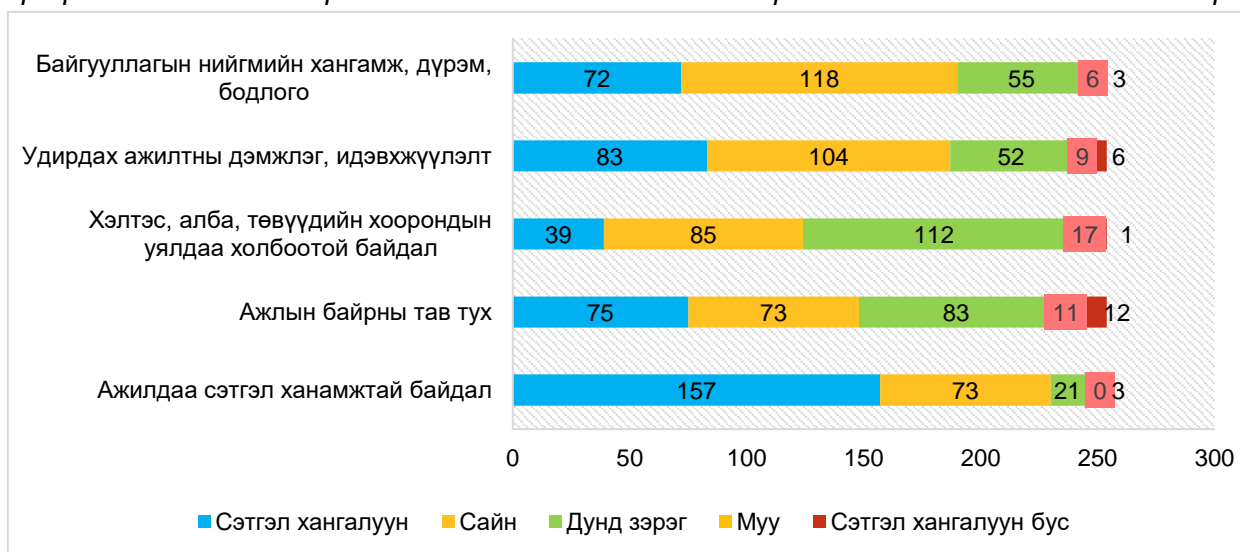
Судалгаанд манай үйлдвэрийн газрын “CUBE-ERP” системд www.drive.google.com вэбсайтад асуулт байршуулан цахим байдлаар 2024 оны 03 дугаар сарын 01-наас 12-ны хооронд “Сэтгэл ханамжийн түвшин тодорхойлох” 13 асуулт бүхий судалгааг явууллаа. Энэ хугацаанд **254** ажилтан, албан хаагч судалгаанд хамрагдсан байна.

4.1.1 Ажлын байры сэтгэл ханамжийн байдал

Өөрийн гүйцэтгэж буй ажилдаа сэтгэл хангалуун байдаг эсэхийг тодруулахад 62% буюу 157 албан хаагчид “Сэтгэл хангалуун”, 29% буюу 73 албан хаагч “Сайн” гэсэн үнэлгээ өгсөн.

Мөн “Ажлын байрны тав тух”-д хамгийн олон буюу 83 (33%) ажилтан, “Хэлтэс төвүүдийн хоорондын уялдаа холбоотой байдал”-д 112 (44%) ажилтан “Дунд зэрэг” хэмээн үнэлсэн бол “Байгууллагын нийгмийн хангамж, дүрэм, бодлого”-д 118 (46%) ажилтан, “Удирдах ажилтны дэмжлэг, идэвхжүүлэлт”-д 104 (41%) ажилтан тус тус “Сайн” үнэлгээ өгсөн бөгөөд дараах графикт дэлгэрэнгүй мэдээллийг оруулсан.

График 18. Ажлын байрны сэтгэл ханамжийн байдал /үнэлгээ өгсөн ажилтны тоогоор/



4.1.2 Үйлдвэрийн газрын захирлын мэдлэг, ур чадварын үнэлгээ

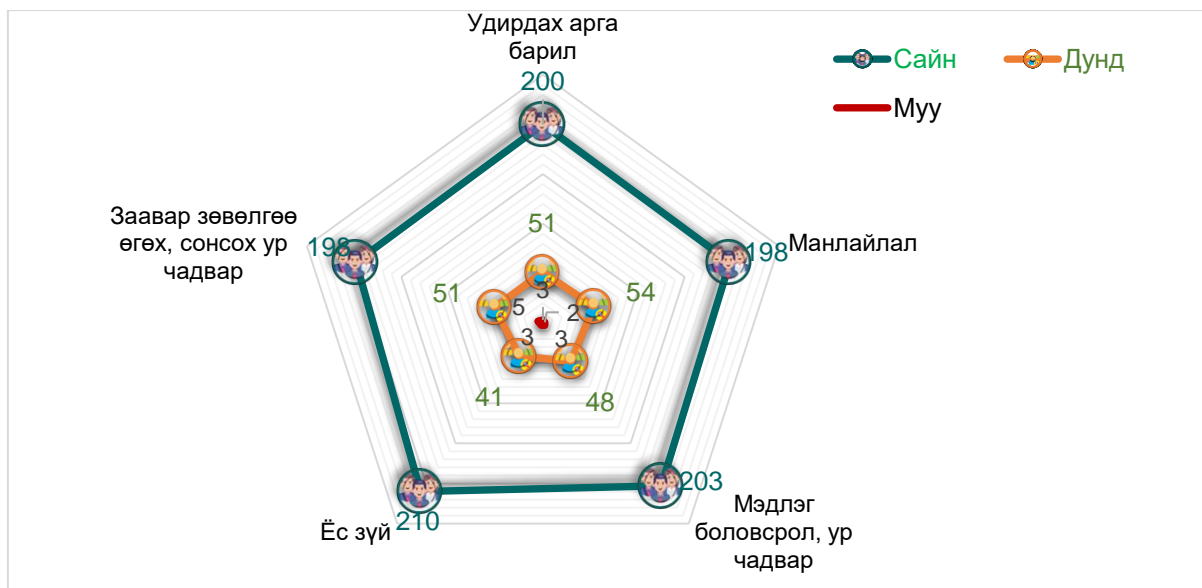
Үйлдвэрийн газрын захирлын удирдах арга барил, манлайлал, ур чадвар зэргийг судалгаанд хамрагдсан 254 ажилтан сайн, дунд, муу гэсэн гурван үзүүлэлтээр үнэлсэн.

Захирлын “Ёс зүй”-д 210 ажилтан “Сайн” үнэлгээ өгсөн нь нийт судалгаанд хамрагдсан ажилтнуудын 83%-ийг бүрдүүлж байна. Удирдах арга барилд 200 (79%) ажилтан, Мэдлэг боловсрол, ур чадварт 203 (80%) ажилтан “Сайн” үнэлгээ харин “Заавар зөвөлгөө өгөх, сонсох ур чадвар” болон “Манлайлал”-д тус бүр 198 (78%) ажилтан “Сайн үнэлгээ” өгсөн үзүүлэлттэй байна.

Дээрх үзүүлэлтээс харахад Үйлдвэрийн газрын захирлын мэдлэг, ур чадварт судалгаанд хамрагдсан нийт ажилтан албан хаагчдийн **79% нь “Сайн”**, 19% нь

“Дунд зэрэг”, 2% нь “Муу” гэсэн үнэлгээг өгсөн байна. Дараах графикт үзүүлэлт тус бүрд үнэлгээ өгсөн ажилтны тоог дэлгэрэнгүй харууллаа.

График 19. Үйлдвэрийн газрын захирлын мэдлэг, ур чадварын үнэлгээ /ажилтны тоогоор/

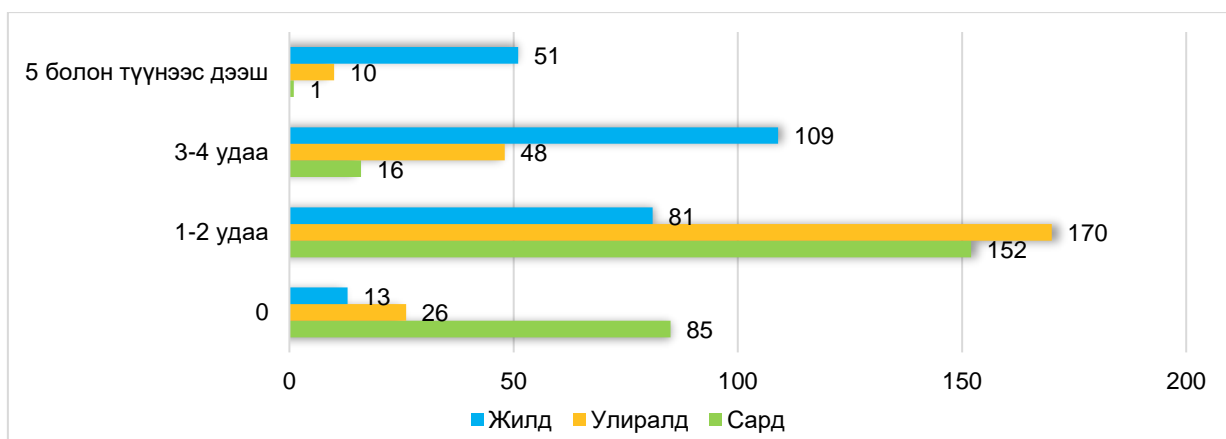


4.1.3 Сургалт, хөгжил

Үйлдвэрийн газраас болон гадны байгууллагаас зохион байгуулж буй сургалтад хамрагдаж буй байдлыг тодруулсан асуулгад дараах байдлаар хариулсан байна. Үүнд:

- **Жилд:** Нэг ч удаа хамрагдаж байгаагүй гэсэн 13 ажилтан, 1-2 удаагийн 81 ажилтан, 3-4 удаагийн 109, 5 болон түүнээс дээш удаа 51 ажилтан;
- **Улиралд:** Хамрагдаж байгаагүй 26, 1-2 удаа 170 ажилтан, 3-4 удаа 48 ажилтан, 5 болон түүнээс дээш гэсэн хариулт өгсөн 10 ажилтан;
- **Сард:** Хамрагдаж байгаагүй 85 ажилтан, 1-2 удаа 152 ажилтан, 3-4 удаа 16 ажилтан, 5 болон түүнээс дээш удаагийн сургалтад 1 ажилтан хамрагдаж байсан гэсэн хариулт өгсөн байна.

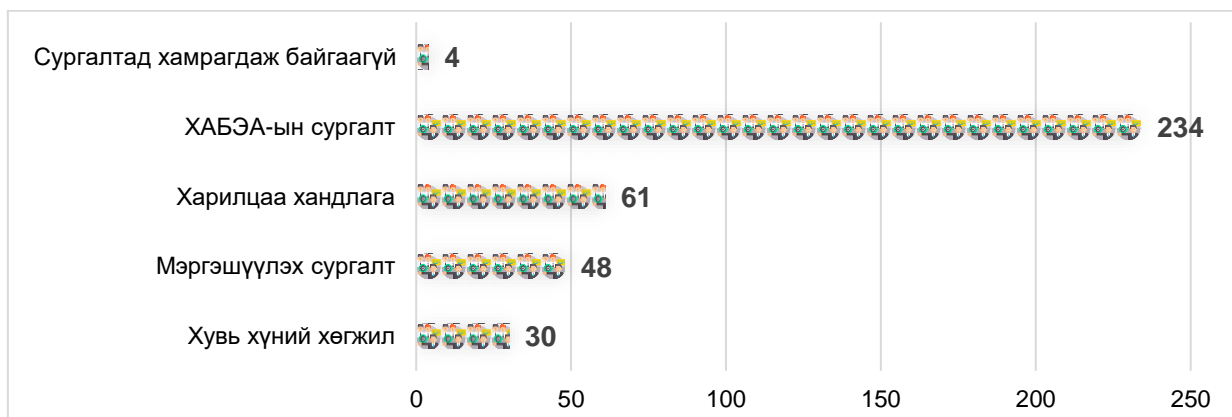
График 20. Үйлдвэрийн газраас болон гадны байгууллагаас зохион байгуулж буй сургалтад хамрагдсан байдал



СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Хамгийн олон удаагийн хамрагдсан сургалтыг нэрлэх асуулгад давхардсан тоогоор 377 ажилтан хариулт илгээсэн бөгөөд 234 ажилтан буюу 62% нь ХАБЭА-ын сургалтыг нэрлэсэн бол “Харилцаа хандлага” сургалтад 61 (16%) ажилтан, өөрийн ажил мэргэжлээ дээшлүүлэх буюу “Мэргэшүүлэх” сургалтад 48 (13%) ажилтан, “Хувь хүний хөгжил” сэдэвт сургалтад 30 (8%) ажилтан тус тус хамрагдаж байсан хэмээн хариулсан бол эдгээр сургалтад огт хамрагдаж байгаагүй 4 ажилтан байна.

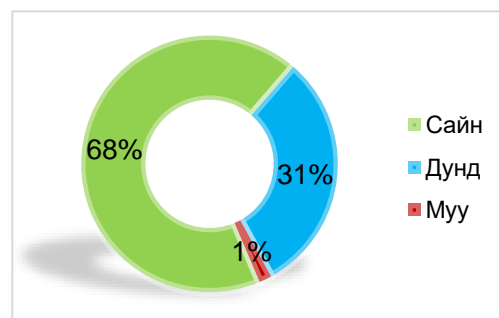
График 21. Хамрагдсан сургалт /төрлөөр/



Харин эдгээр сургалтуудад хэр сэтгэл ханамжтай байдгийг тодруулахад судалгаанд хамрагдсан нийт ажилтнуудаас:

- 172 ажилтан буюу **68%** нь **“Сайн”** гэсэн үнэлгээ;
- 78 ажилтан буюу **31%** нь **“Дунд”** гэсэн үнэлгээ;
- 4 ажилтан буюу **1%** нь **“Муу”** гэсэн үнэлгээ тус тус өгсөн байна.

График 22. Сургалтын сэтгэл ханамж



4.1.4 Нээлттэй асуулга

Санал сэтгэгдлийн нээлттэй асуулгад сэтгэл хангалуун, ажлын амжилт хүссэн ба зарим албан хаагчид дараах саналыг дэвшүүлсэн.

Хүснэгт 4. Ажилтан, албан хаагчийн санал сэтгэгдэл

№	Ангилал	Санал сэтгэгдэл	Тоо
1	Ажлын байрны орчин нөхцөлийн талаарх санал	<ul style="list-style-type: none"> - Нийт алба хаагчдадаа ажлын хувцас бүрэн хамруулж байвал зүгээр байна - Ажилийн хувцас солих саналтай байна - Ажлын байрны нөхцөл сайжруулах - Ажилчдын ямар орчин нөхцөлд ажиллаж байгааг анхаарч ажлын байрны нөхцөл, ажилчдын хувцас зэргийг мэдэрч ажилламаар байна. - Ажлын байрны тав тух муу. - Ажлын байрны тав тух хангах төвийн дарга нарын харилцаа хандлагыг өөрчлөх улиг болсон нөгөө л нэг арга барилаараа байдаг - ТХУ инженерүүдийн ажиллах нөхцөл хүнд, ажлын байр хүйтэн, сандал ширээ ЭА шаардлага хангадаггүй 	7

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

2	Удирдах албан тушаалтны арга барилд суурилсан санал	<ul style="list-style-type: none"> - Байгууллагад аливаа стандарт, хөтөлбөр нэвтрүүлсэн бол түүний үр дүнг илүүтэй үнэлэх, эсвэл эхний хөтөлбөрийг 100% ажил болгож чадаж бж дараагийн инноваци, нэвтрүүлэлтийг хийх чухал гэж бодно. Үнэндээ хяналт гүйцэтгэлийн шалгалтыг эрчимжүүлэх нь сургалтаас илүү чухал нөхцөл байдалд бна - Мэргэжлийн хүмүүс ажиллуулах - Мэргэжлийн баг хамт олонтой нэгдэж нэгэн зорилгын төлөө ажиллах хэрэгтэй байна. Энэ нь байгууллагын дарга нараас шууд хамааралтай байх ёстой. Манай салбарын дарга мэргэжлийн бус ажил салгардуулдаг. Зөвхөн өөрийн хувийн ашиг сонирхлын төлөө ажилладаг - Хувь ажилтны хөгжилд анхаарах, бусад орны туршлагауудыг судлах, ажилтнаа хангалттай үнэлэх бусад байгууллагуудын урамшууллын системийг судлах, Ажилтны үнэмлэмжийг өндөр тусгах, - Ажлын байрыг мэргэжлийн боловсон хүчнээр хангах - ТХУ-инженер техникийн ажилчдыг хортой нөхцөлд оруулдаг болгох санал оруулмаар байна 	
3	Салбар, хэлтэс, төвүүдийн уялдаа холбоонд өгсөн санал	<ul style="list-style-type: none"> - Төвийн хэлтсүүд хоорондоо уялдаа холбоогүй, зарим ажилтнууд юм асуух гэж залгахаар утсаа авдаггүй, хариу өгдөггүй, ямар нэгэн албан бичиг, тайлан явуулахаар авсанаа мэдэгдэхгүй залгаад сануулахаар хүнд сурталтай харьцдаг зэрэг асуудлууд байна. - Асууж тодруулах зүйл гардаг төвийн мэргэжилтэн нар утсаа авдаггүй - Ажилчиддаа чиглэсэн үйл ажиллагааг нэмэгдүүлэх, дэмжиж илүү өргөн хүрээнд зохион байгуулах 	3
4	Сургалтын талаарх санал	<ul style="list-style-type: none"> - Ажлын үр чадварыг дээшлүүлэх сургалт, зөвөлгөөнийг түлхүү хийх. Мөн орон нутгийн ажилтнуудад чигэлсэн ажлууд зохион байгуулах, дэмжих. - Цаашид сургалтыг тогтмол зохион байгуулах, дэмжих - Хувь хүний хөгжлийн сургалтуудад хамрагдмаар байна. - Үйлдвэрийн газраас зохион байгуулж буй сургалт үйл ажиллагаа сайн цаашдаа ажилтан албан хаагчдын гадаад хэлний сургал авах - Шинэ техник технологийн мэдээлэл сургалт авах хүсэлтэй байна. - Аливаа сургалтыг танхимаар явуулвал үр дүнтэй гэж бодож байна. - Сургалтын хөтөлбөр болон давтамжийг нэмүүлэх хүсэлтэй байна - Ажилчиддаа сургалтанд хамруулах урамшуулах - Ажлын ачаалалтай үед хүчээр сургалтад суулгамааргүй байна. Дараа нь ажил алдагдуулсан хэрэгт ороод, сургалтад олигтой хамрагдаагүй үр дүн тааруу тиймхэн сургалт заримдаа болдог. - Удирдах ажилтануудад харьцаа хандлага, ашиг сонирхолын зөрчлийн талаар сургалт хийх, тэдний ажлын цаг ашиглаланд хяналт тавих, мэргэжлийн сэтгэл зүйчтэй гэрээ байгуулж ажилчдад сургалт хийх. - Удирдлагууд сургалтанд хамрагдаж байх - Хувь хүний хөгжил болоод богино хэмжээний лекц итгэл орж байх, залуу ажилчид их учраас хамт олны уур амьсгал хот болон орон нутгийн ажилчдын дунд тэмцээн уралдаан зохион байгуулж байх - Яг оносон мэргэшүүлэх сургалт байвал зүгээр байна. - Үйлчилгээний ажилчидад сэтгэл зүйн сургалт орвол зүгээр санагддаг . Заримдаа сэтгэлээр унах гутрах үе байдаг - ХАБЭА-н сургалтыг инженер техникийн ажилтнуудад оруулж байх - Орон нутгийн удирдах ажилтануудыг ёс зүйн сургалтанд хамруулах - Сургалт нэмэх - Орчин үед холбогдолтой сургалт, семинар явуулж байвал их сайн. 	20
5	Ажилчдын нийгмийн асуудлын талаарх санал	<ul style="list-style-type: none"> - Цалингаа нэмүүлэх - Нийгмийн хангамж тал дээр ажилчдын дунд орон сууцанд хамрагдах боломж муутай олон хүүхэдтэй албан хаагчид буцалтгүй тэтгэлэгт хамрагдуулах хүсэлтэй байна. - Нийгмийн халамж тусламжийг ажилтан бүрд эрх тэгштэй олгомоор байна - Би одоо 54 нас хүрч байна, үйлдвэрийн газрын дотоод журамд ажилтан 50 нас хүрэхээр дурсгалын зүйл өгнө гэсэн байсан энэ талаар асуухад хэмнэлтийн хууль дуусахаар гэж байсан, одоо нөхөж олгохуу? - Байгууллагын нийгмийн хангамж дүрэм журмын хэрэгжилтэнд сэтгэл хангалуун бус танил тал эсвэл ашиг сонирхлын зөрчилтэй юм шиг сэтгэгдэл төрдөг. Жишээ нь нийгмийн баталгаа хангах хөтөлбөр яг журмын дагуу мөрдөгддөггүй дарга ня-бо-ийн үзэмжээр олгогддог 	5

4.1.5 Бүлгийн дүгнэлт:

Судалгаанд хамрагдсан нийт ажилтан аллбан хаагч нь Захирлын мэдлэг, ур чадварт сэтгэл ханамжтай буюу “Сайн” үнэлгээ өгсөн. Ажилтны нийгмийн баталгааг хангах, хүртээмжтэй цалин хөлс олгох, тэгш хандлага, удирдлагын дэмжлэг, хамт олны харилцаа эерэг байх нь сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх чухал хүчин зүйлс юм. Иймээс дээрх судалгаагаар ажилтны үнэлэмж доогуур үзүүлэлтүүд болон ирүүлсэн саналыг харгалзан үзэж, сайжруулах ажлыг зохион байгуулах нь зүйтэй.

Тухайлбал:

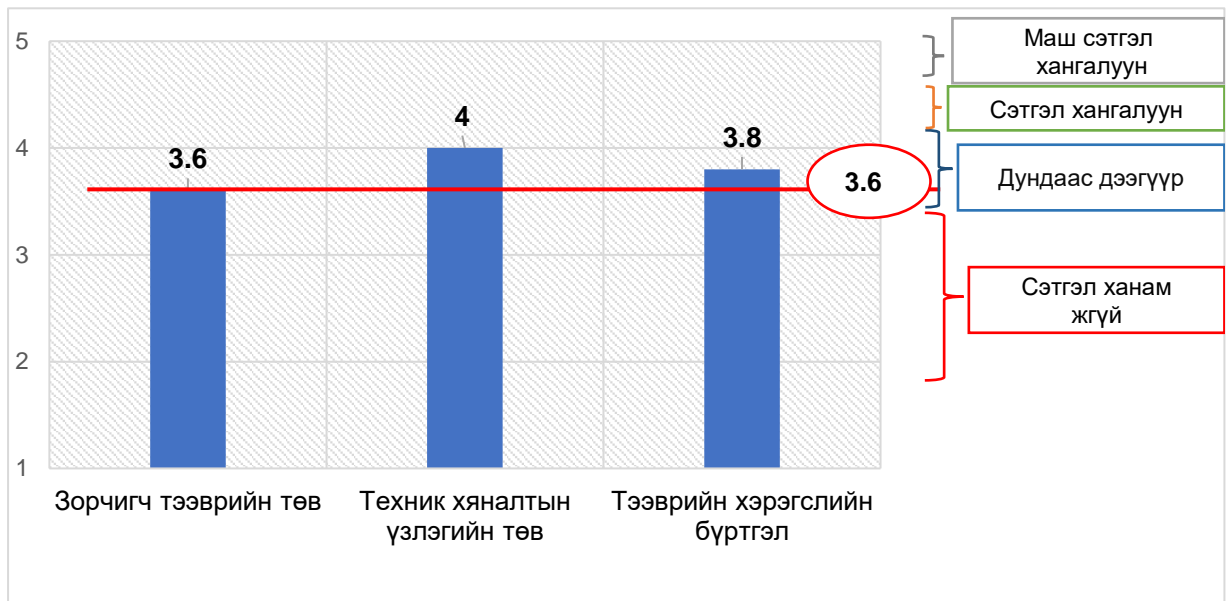
- *Ажлын байртны тав тухыг сайжруулах:* ТХҮ-ийн төвүүдийн орчин нөхцлийг сайжруулах, ажлын хувцас хэрэгслийг шинэчлэх зэрэг ажлыг зохион байгуулах.
- *Хэлтэс төвүүдийн хоорондын уялдаа холбоотой байдал:* Дээд удирдлага болон холбогдох алба хэлтэс нь нийт ажилтан албан хаагчид ажлын цагаар холбогдох утсаа авдаг байх, бусад хэлтэс төвийн мэргэжилтэн, албан хаагчтай зөв боловсон харьцах тал дээр анхааруулах, заавар зөвөлгөө, өгөх ажлыг зохион байгуулах
- *Сургалт, хөгжил:* Ажил мэргэжлийн онцлогт тохирсон мэргэшүүлэх, чадавхжуулах болон харилцаа хандлагад чигэлсэн сургалтыг тогмол явуулах гэх мэт.

ТАВ. ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ

Судалгаанд орон нутаг болон нийслэлийн 38 салбар, төвийн **254 ажилтан**, албан хаагч хамрагдсан бөгөөд “Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн” хэлтэс болон “Дархан-Уул” аймгийн автотээврийн төвийн ажилтнууд судалгаанд идэвхтэй хамрагдсан байна. Судалгаанд хамрагдсан нийт ажилтны **79 хувь** нь үйлдвэрийн газрын Захирлын удирдах арга барил мэдлэг, боловсрол, ур чадвар нь уг албан тушаалыг хашихад хангалттай буюу **“Сайн”** гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

“Автотээврийн үндэсний төв” ТӨҮГ-ын Тээврийн хэрэгслийн бүртгэл, Зорчигч тээврийн төв, Техникийн хяналтын үзлэгийн төвөөр үйлчлүүлж буй нийт **900 үйлчлүүлэгч** сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан бөгөөд нийт үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс **“Дундаас дээгүүр”** буюу **3.6** гэсэн үнэлгээтэй 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.

График 25. Нийт үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс



Төгсөв.