



АВТОТЭЭВРИЙН
ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

Алтан шар зам мань өлзийтэй байх болтугай

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Боловсруулсан: Судалгаа, хөгжил, чанарын
удирдлагын төв

2024 ОН



НЭГ. УДИРТГАЛ



Судалгааны зорилго

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

1



Судалгааны аргачлал

№	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		

3



Хамрах хүрээ

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

2



Нийт эх олонлог

Түүврийн хэмжээг тогтоохдоо 1970 онд Крежси, Морган нарын санал болгосон арга зүйг ашигласан.

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		

4

СУДАЛГААНД ХАМРАГДАГСАДЫН ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

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

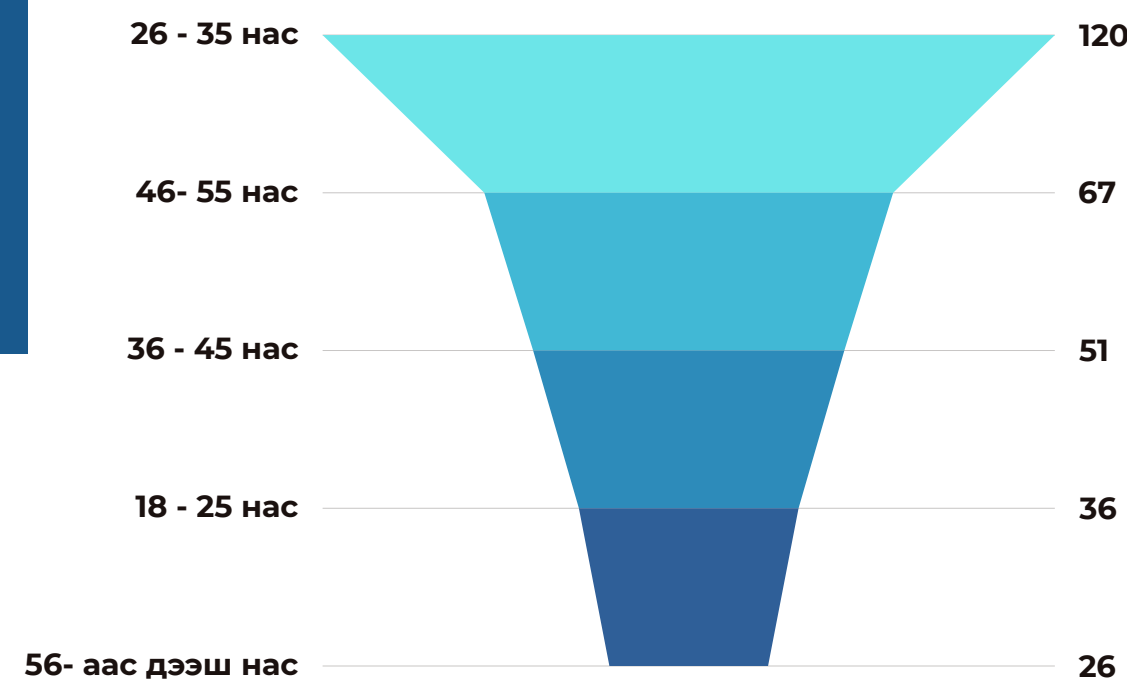


ЭРЭГТЭЙ 69%

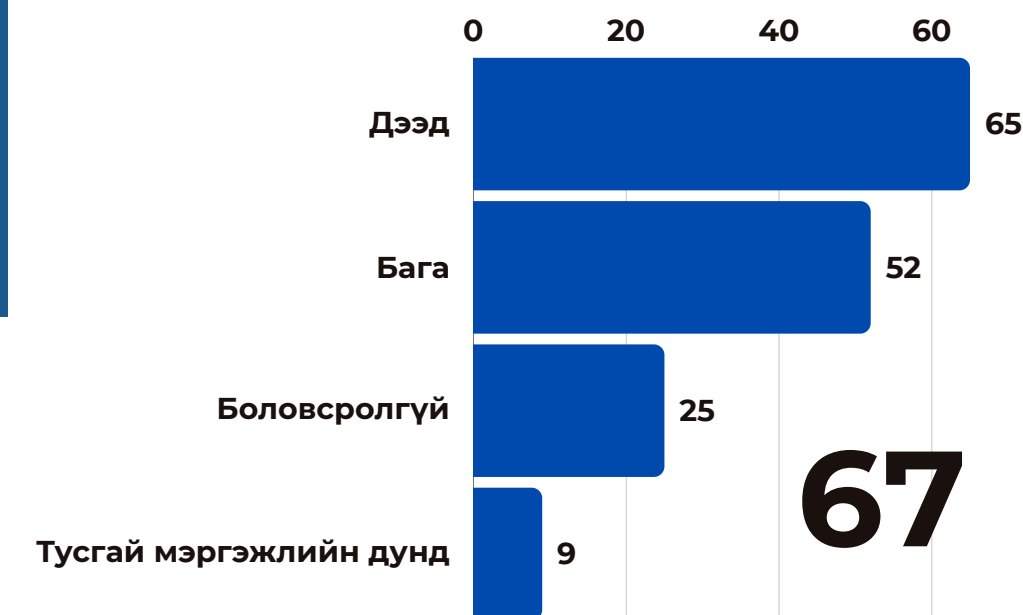


ЭМЭГТЭЙ 31%

НАСНЫ БҮЛЭГ

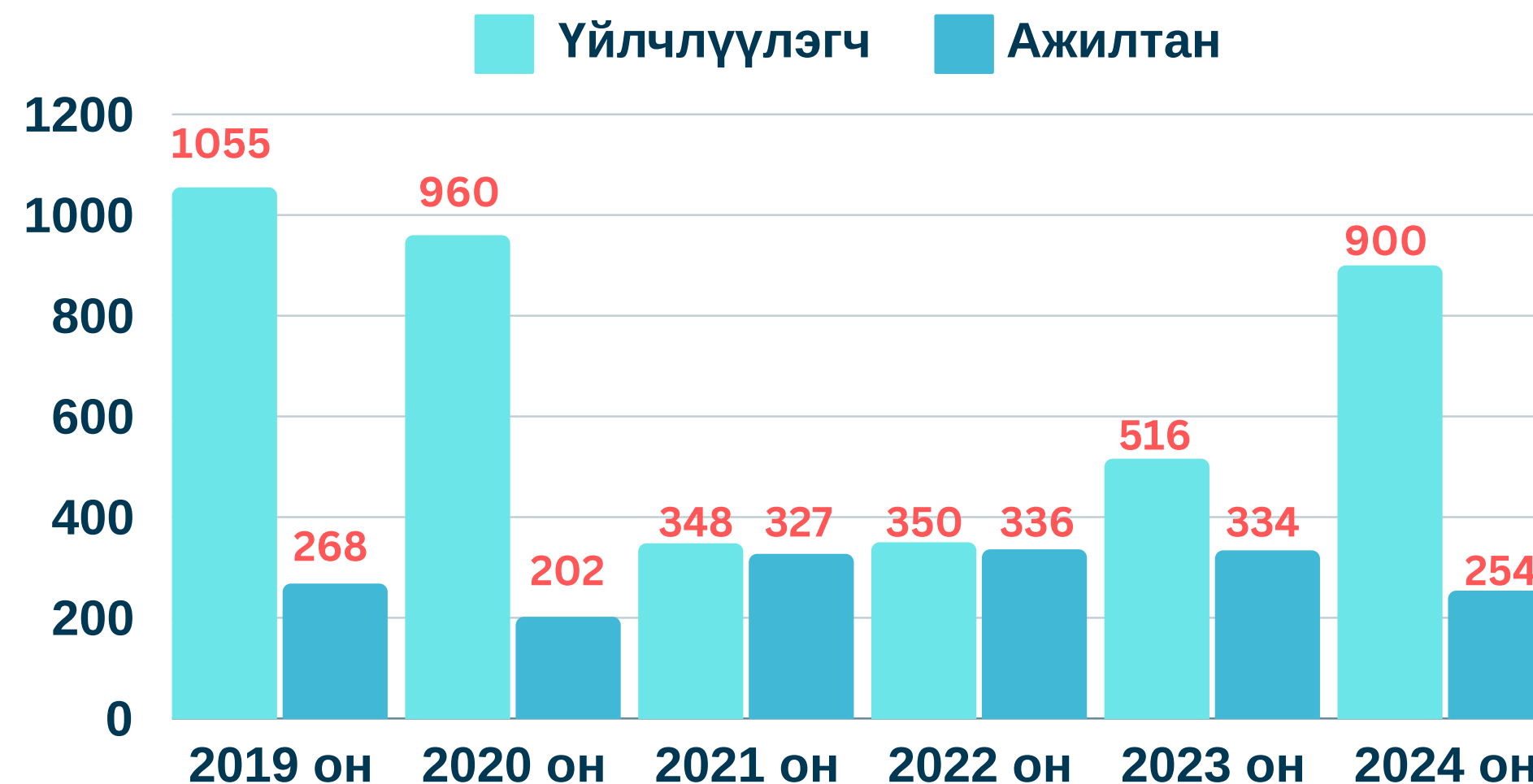


БОЛОВСРОЛЫН ТҮВШИН



СУДЛАГДСАН БАЙДЛЫН ТОЙМ

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



ХОЁР. ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС АВСАН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

ТООН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

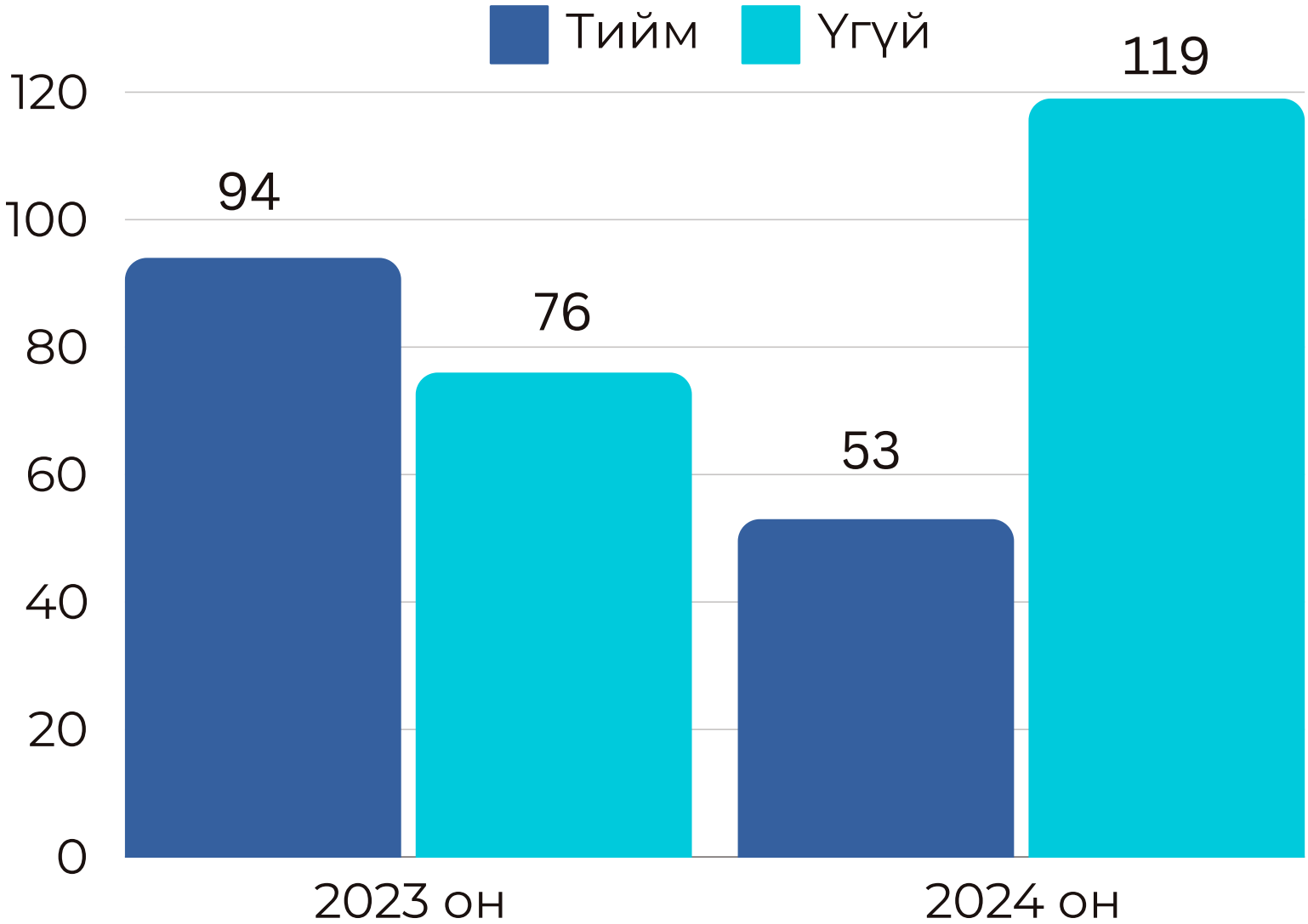
- ТЭЭВРИЙН ХЭРЭГСЛИЙН БҮРТГЭЛИЙН ХЭЛТЭС
- ТЕХНИКИЙН ХЯНАЛТЫН ХЭЛТЭС
- ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВ
- ҮЙЛДВЭРИЙН ГАЗРЫН АЖИЛЧИД

СУДАЛГАА, ХӨГЖИЛ ЧАНАРЫН УДИРДЛАГЫН ТӨВ

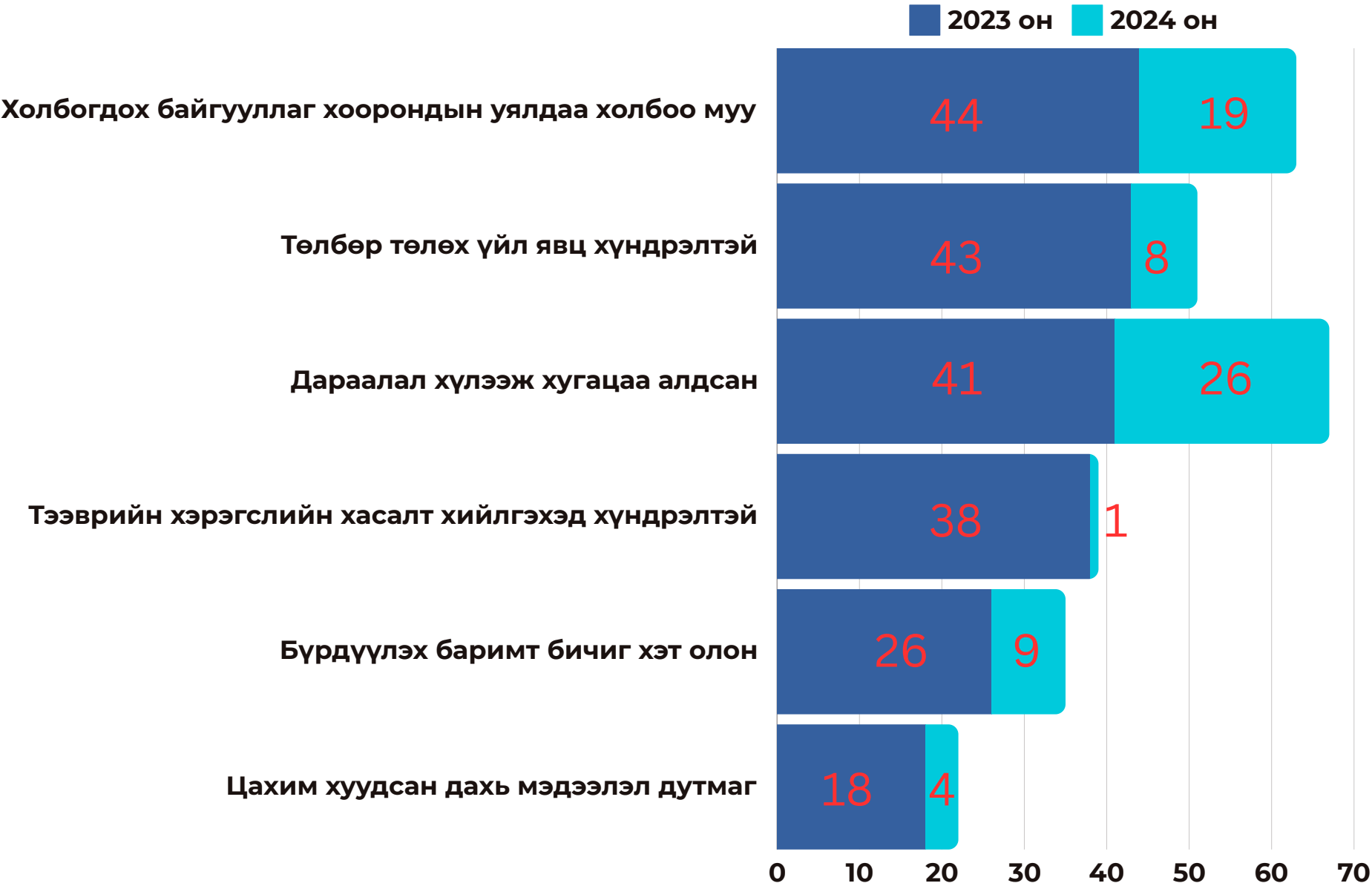


2.1 ТЭЭВРИЙН ХЭРЭГСЛИЙН БҮРТГЭЛИЙН ХЭЛТЭС

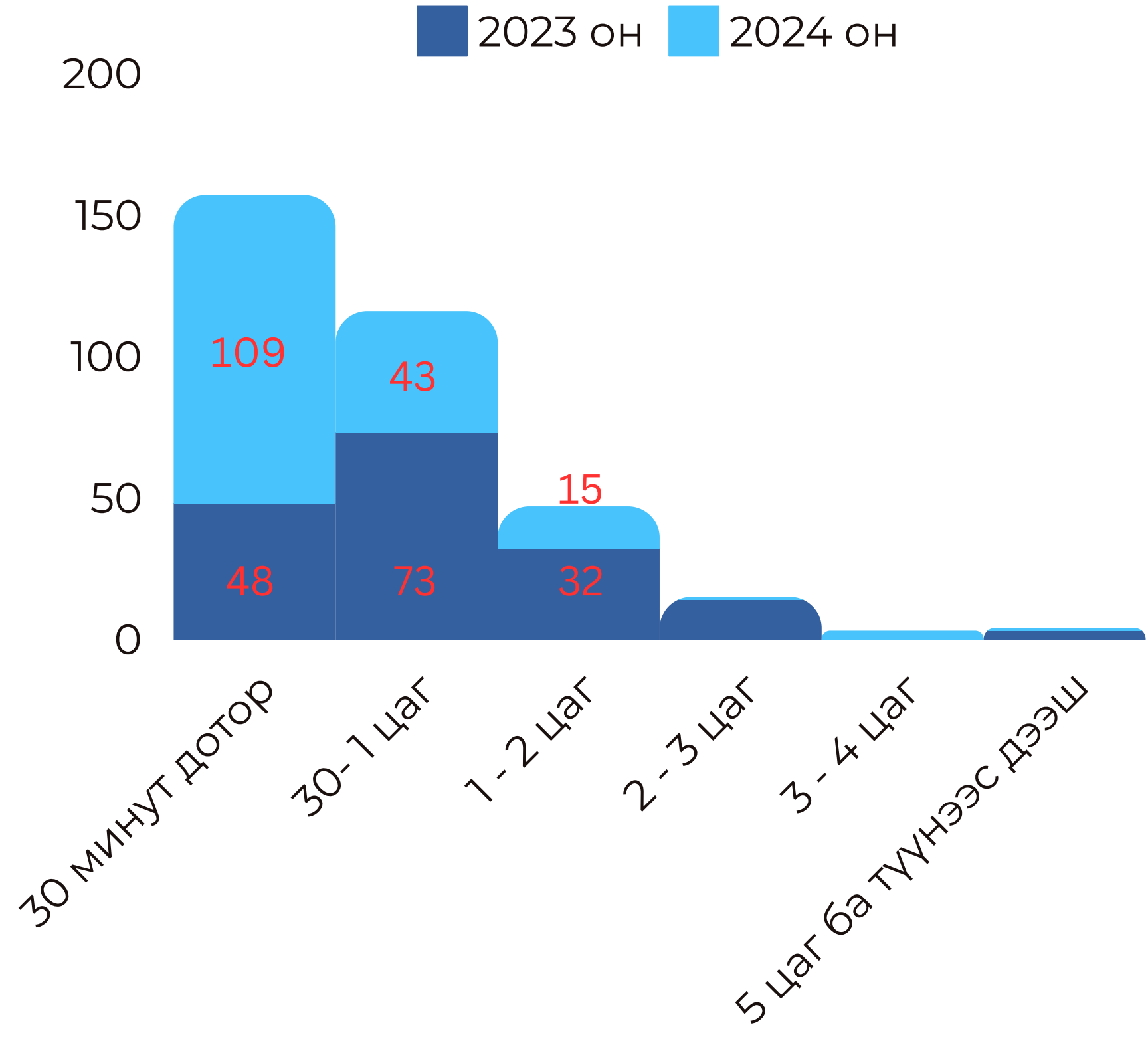
Q1. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авахад ямар бэрхшээл тулгарч байсан уу?



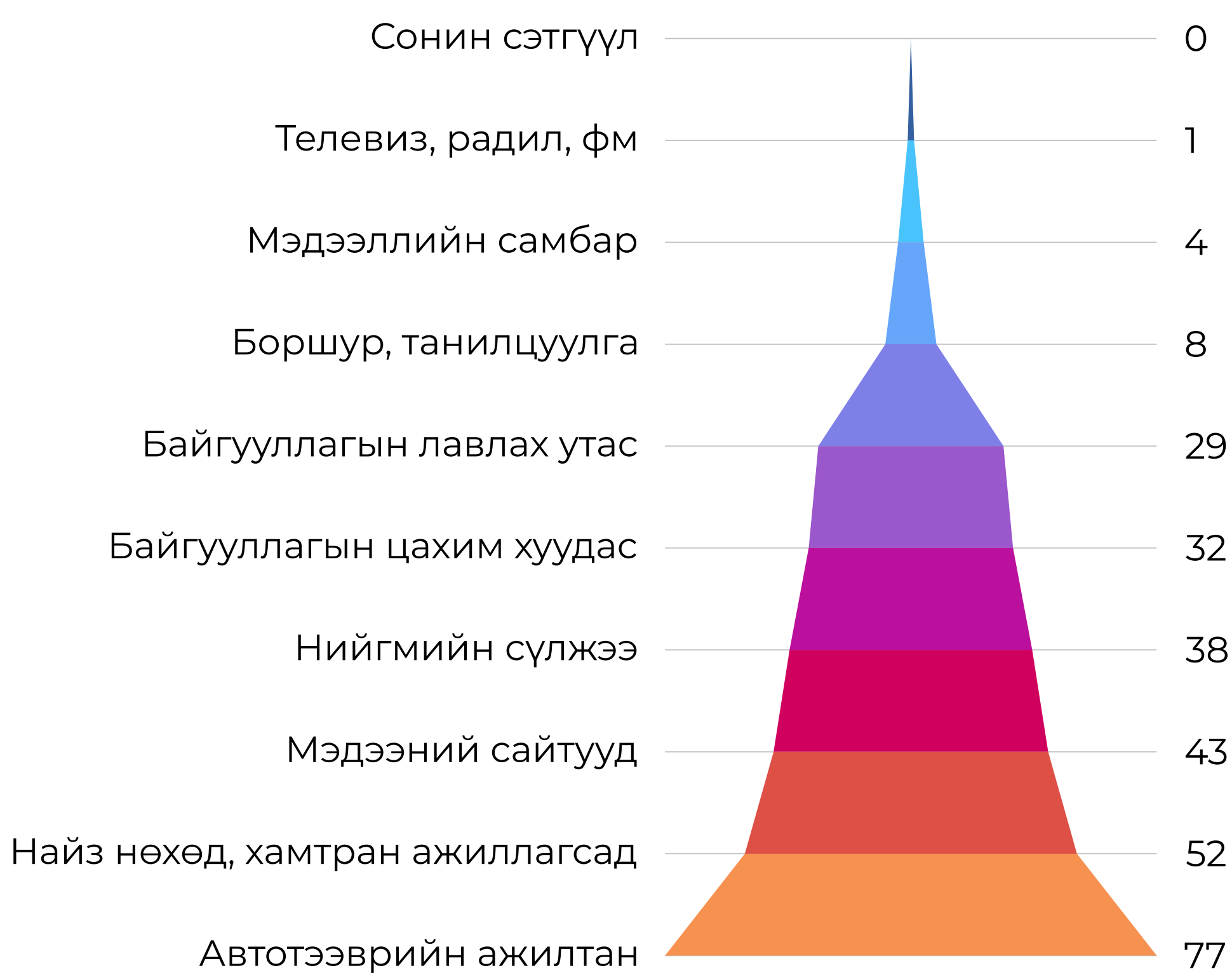
Q2. Хэрэв “Тийм” бол ямар хүндрэл бэрхшээл тугарч байсан талаар дурьдана уу.



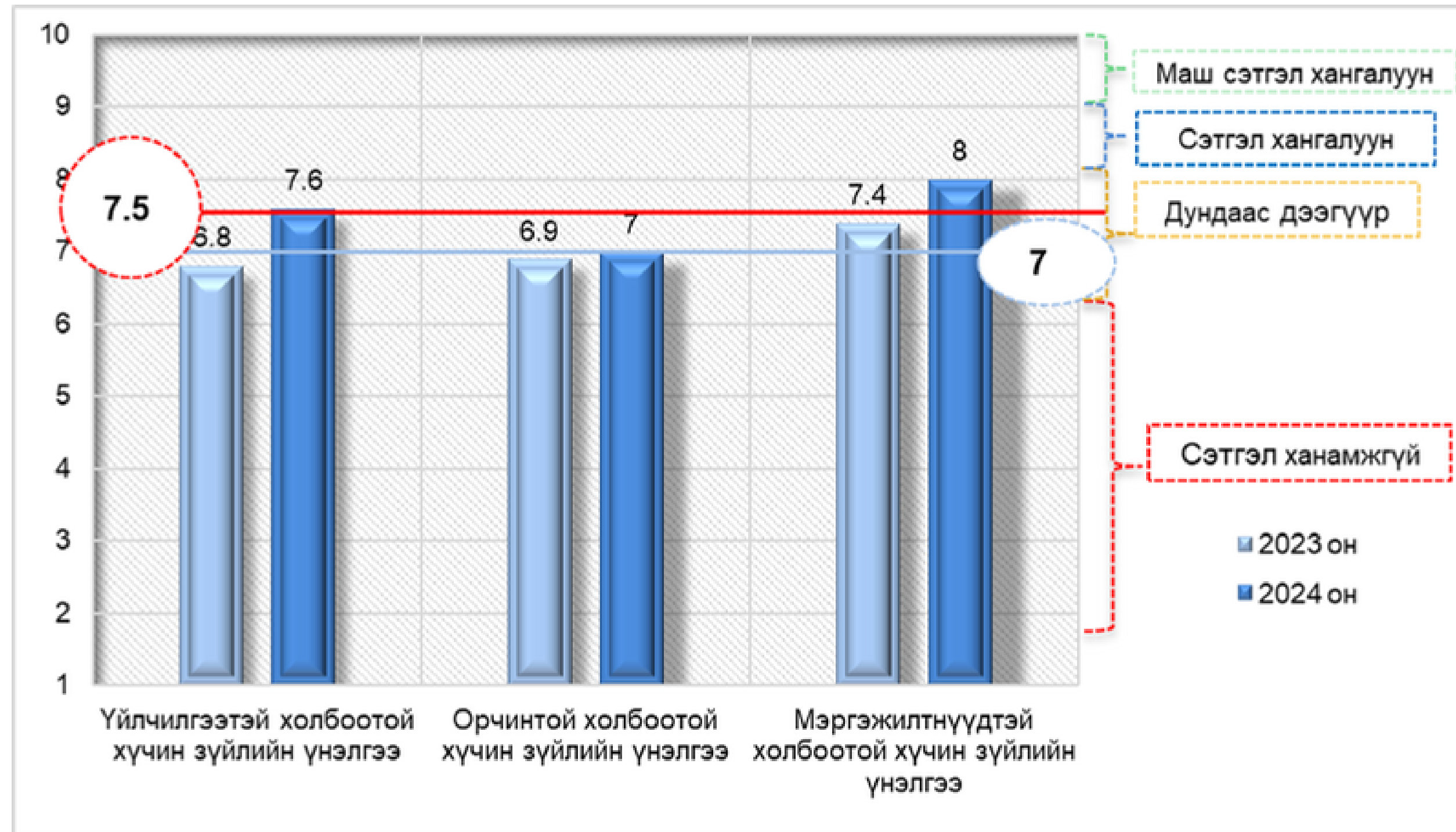
Q3. Үйлчилгээнд зарцуулж буй хугацаа



Q4. Та тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг вэ?

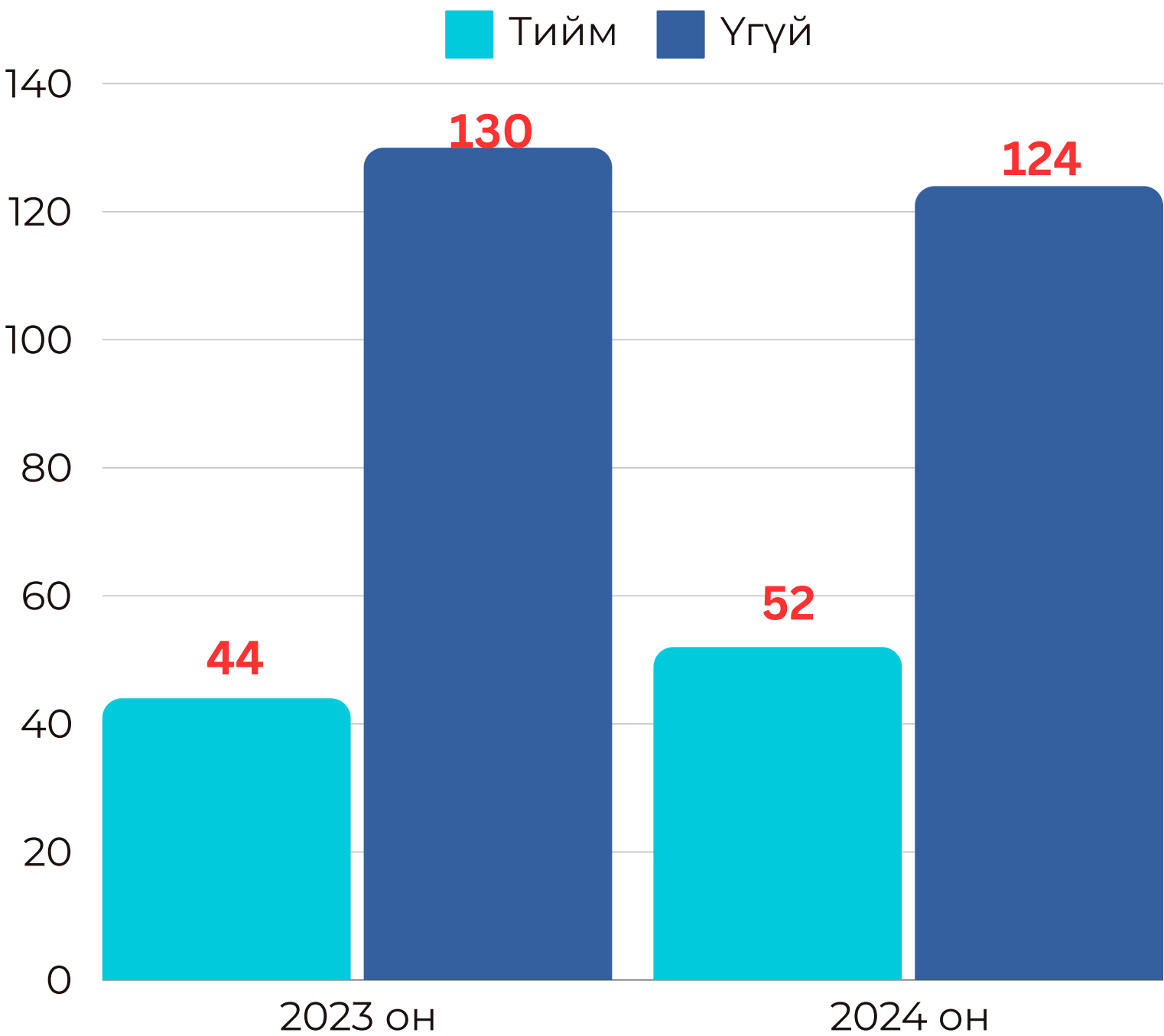


Q5. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫН ҮНЭЛГЭЭ

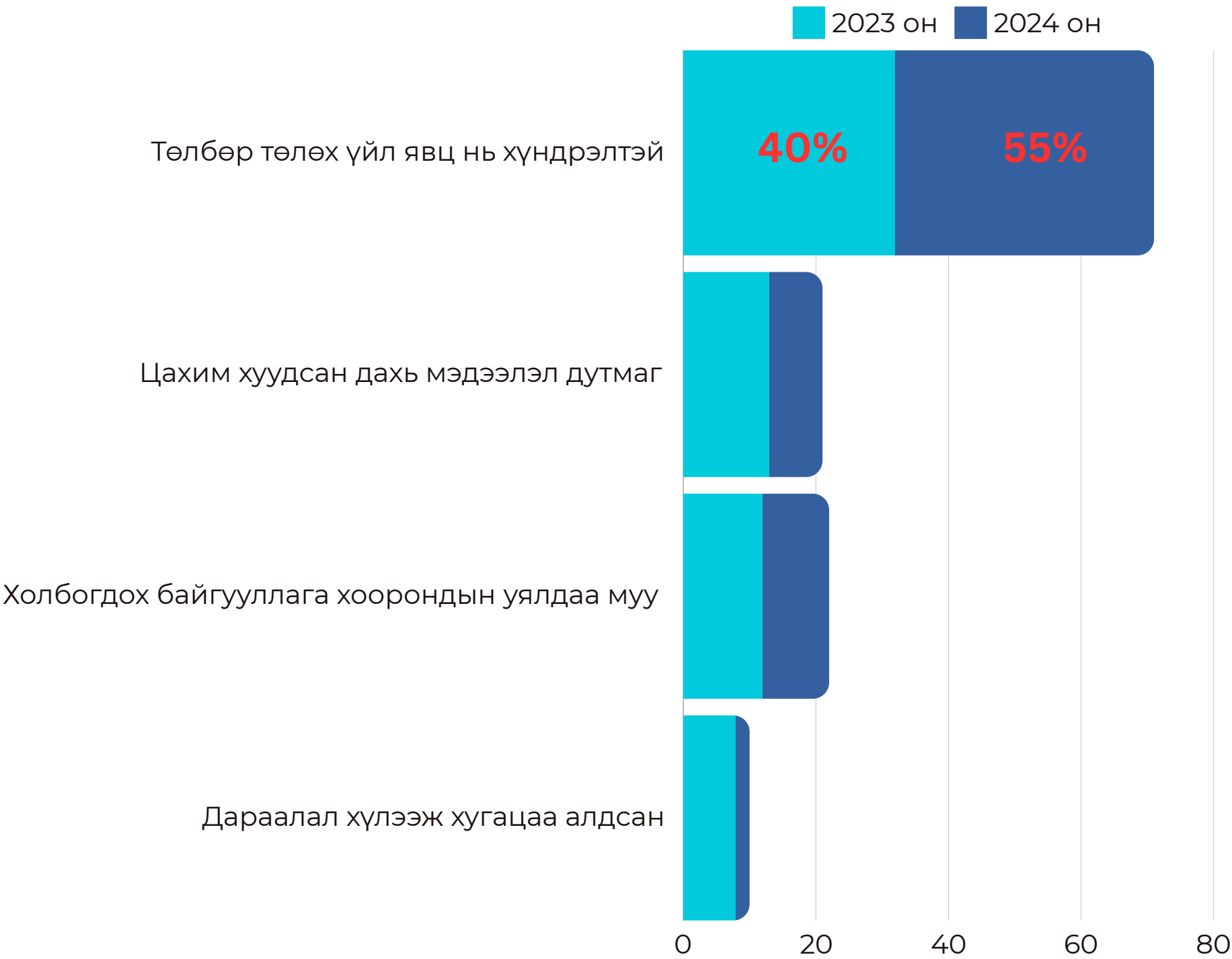


2.2 ТЕХНИКИЙН ХЯНАЛТЫН ХЭЛТЭС

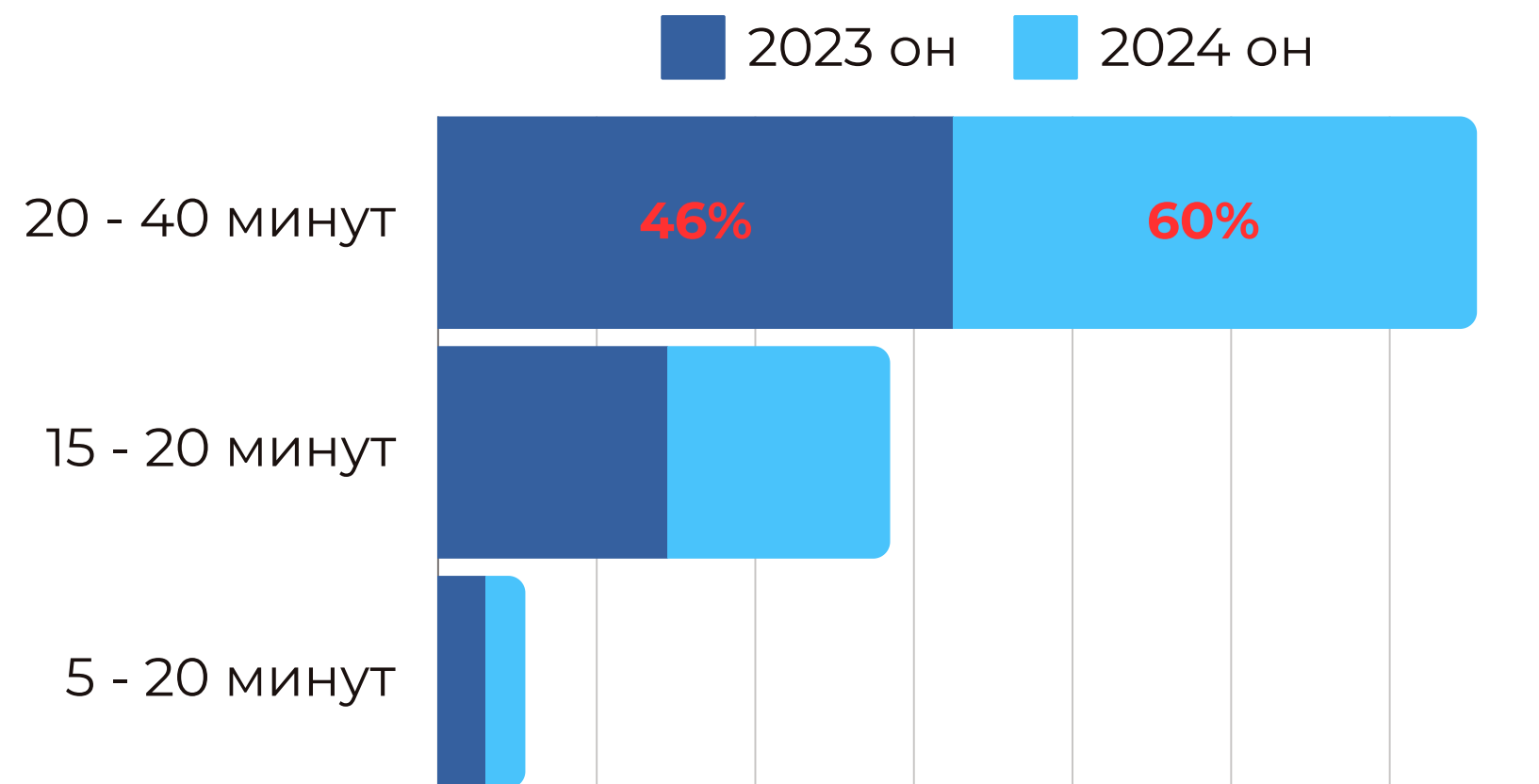
Q1. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авахад ямар бэрхшээл тулгарч байсан уу?



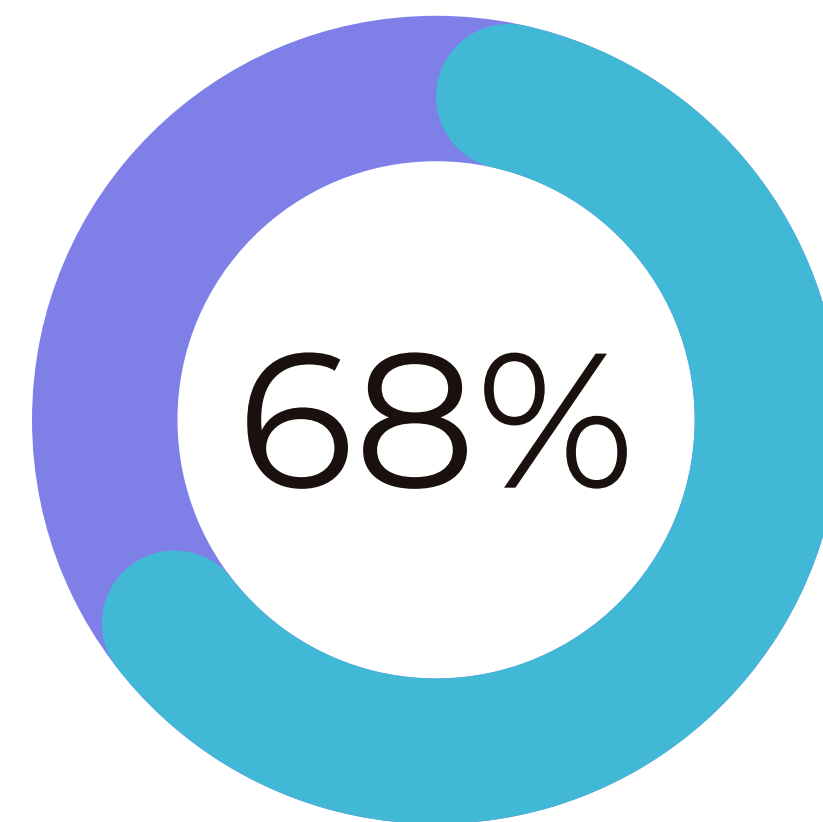
Q2. Хэрэв “Тийм” бол ямар хүндрэл бэрхшээл тугарч байсан талаар дурьдана уу.



Q3. Үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацаа

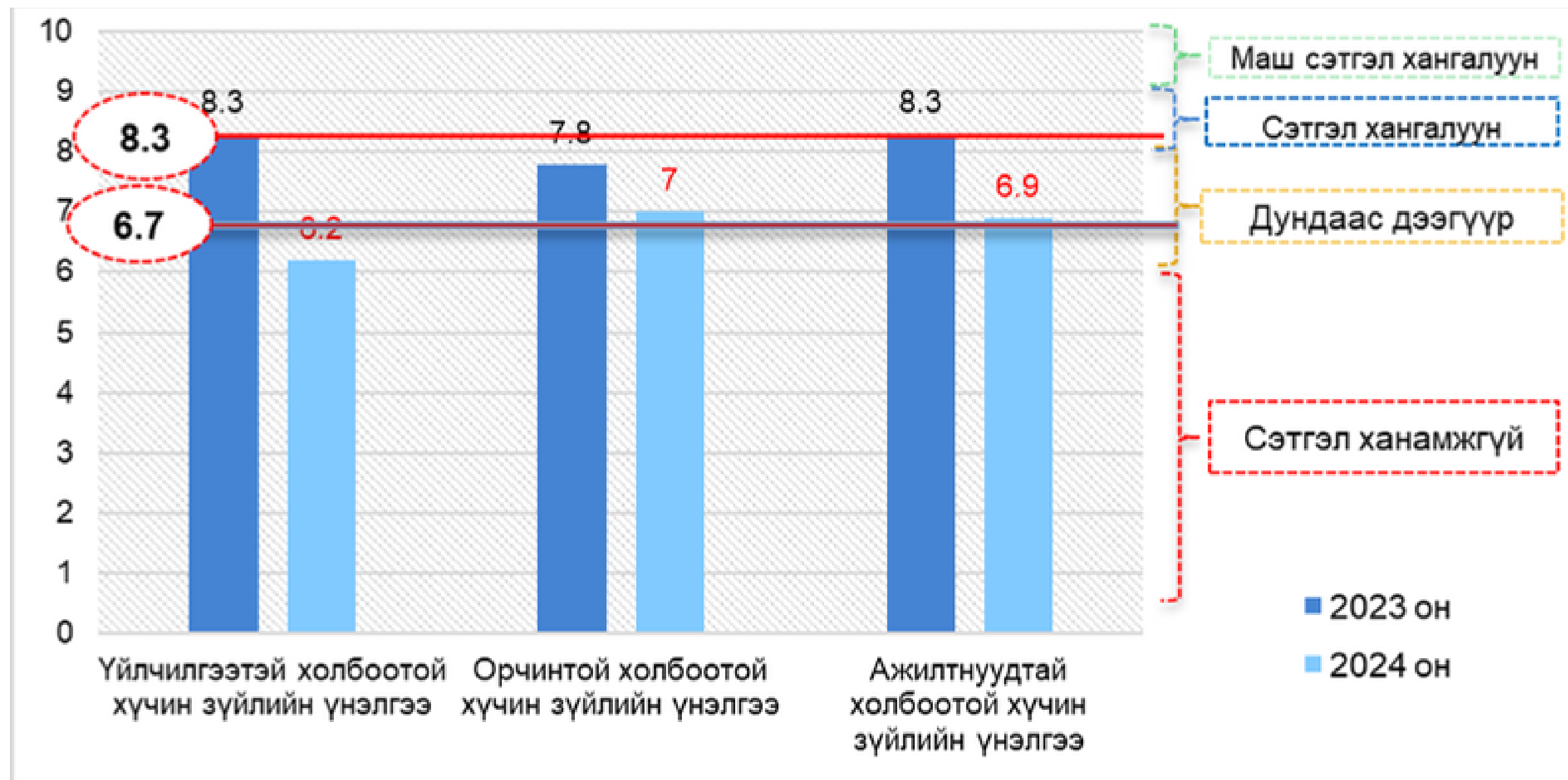


Q4. Техникийн хяналтын үзлэгийн төвийн байршил, орц гарц, тэмдэг тэмдэглэгээ ойлгомжтой байж чаддаг уу?



Техник хяналтын үзлэгийн төвийн байршил, орц гарц, тэмдэг тэмдэглэгээ ойлгомжтой байдлыг тодруулахад **241(68%)** үйлчлүүлэгч “Үгүй” буюу **ОЙЛГОМЖГҮЙ** байдаг гэсэн бол, **59(32%)** нь “Тийм” ойлгомжтой хэмээн хариулсан байна.

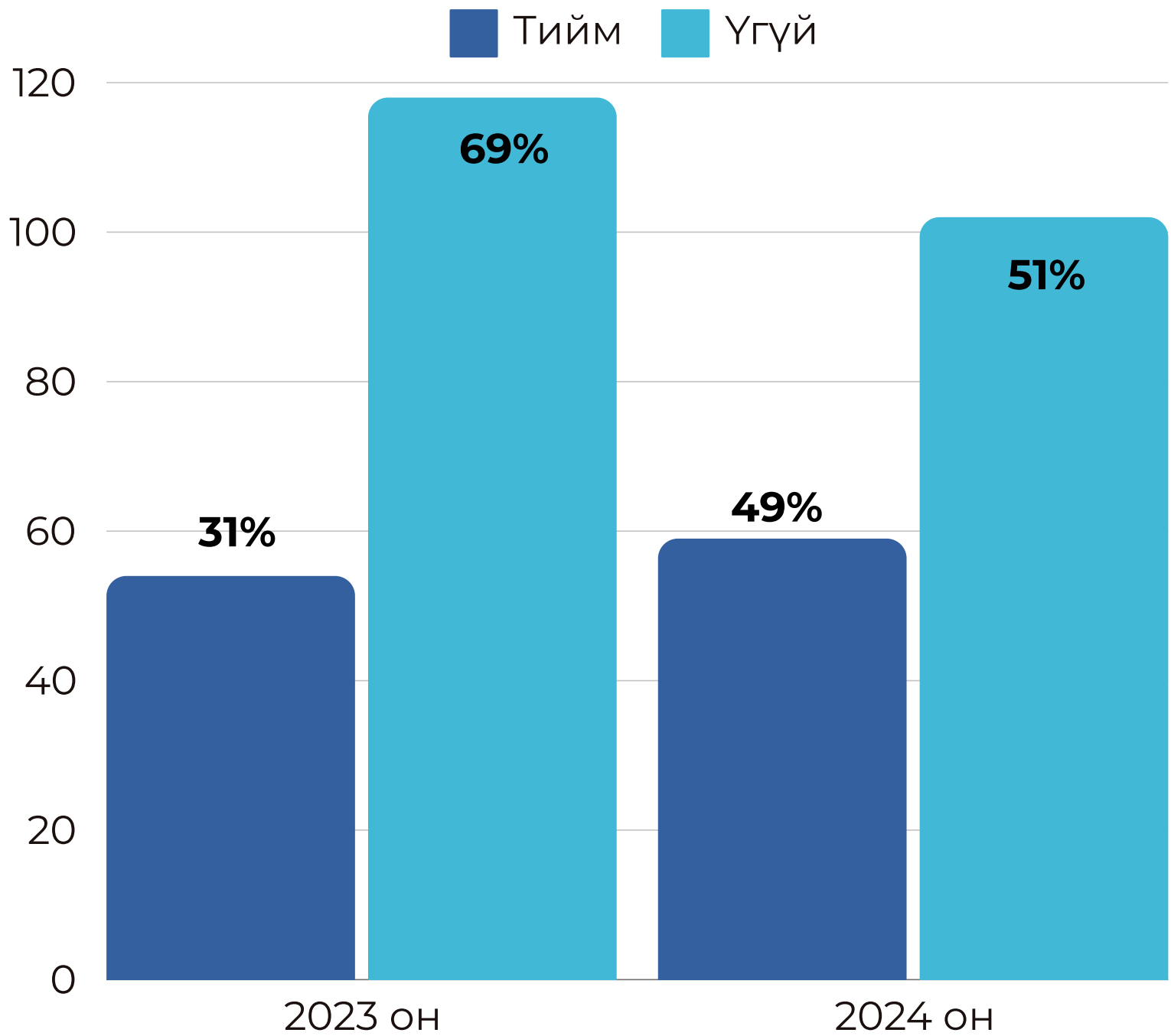
Q5. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫН ҮНЭЛГЭЭ



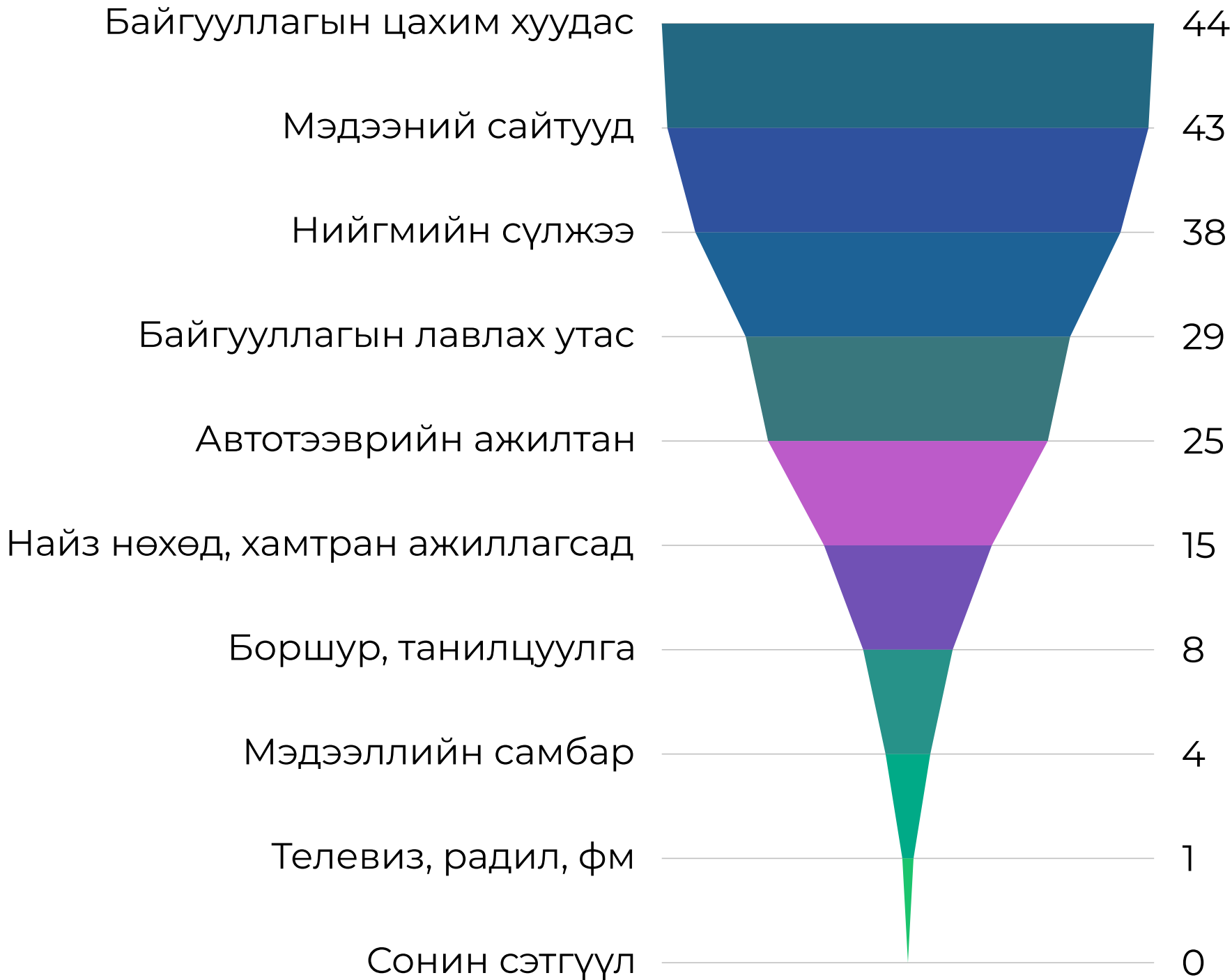


2.3 ЗОРЧИГЧ ТЭЭВРИЙН ТӨВ

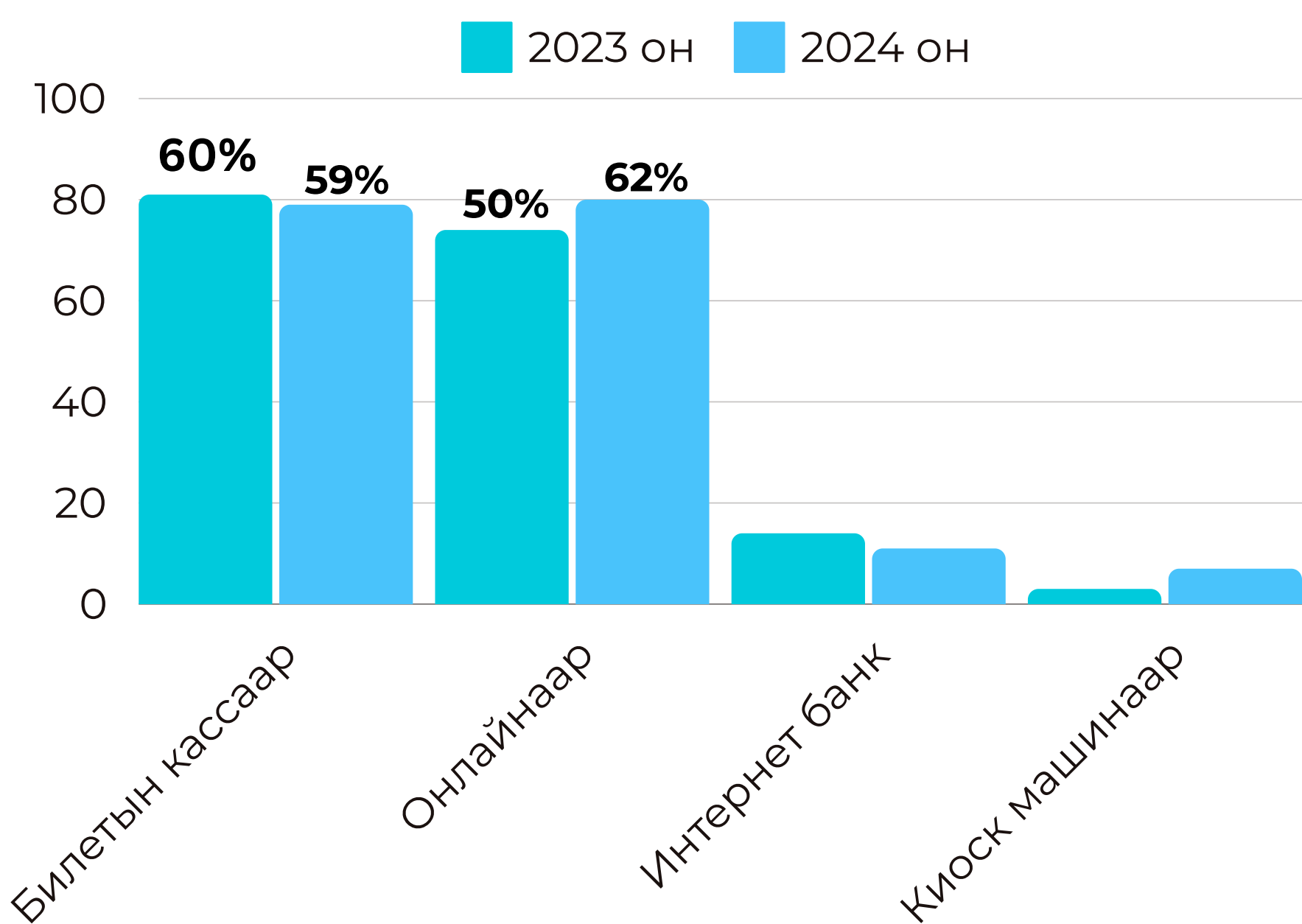
Q1. Тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авахад ямар бэрхшээл тулгарч байсан уу?



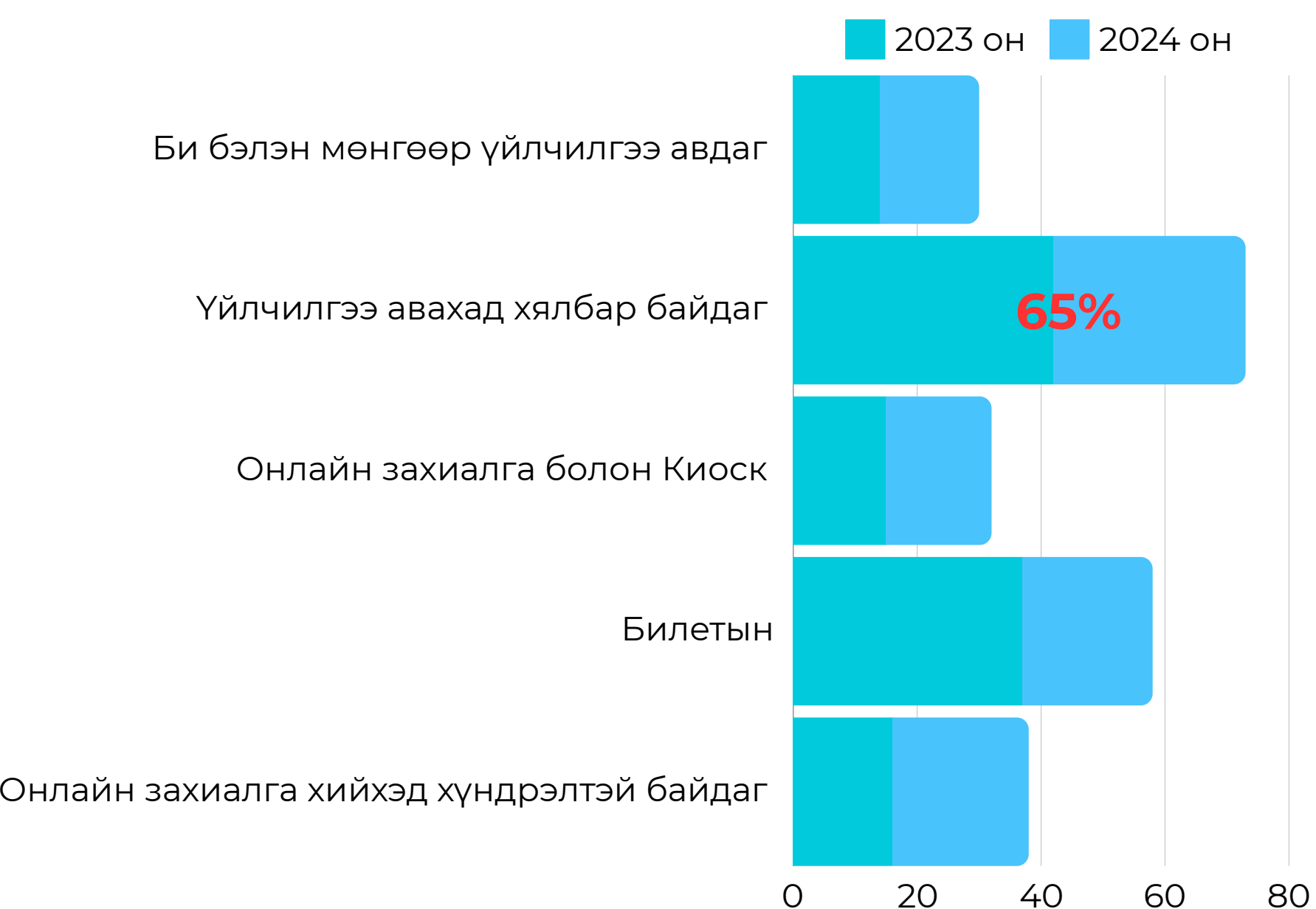
Q2. Та тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээллийг ямар эх сурвалжаас авдаг вэ?



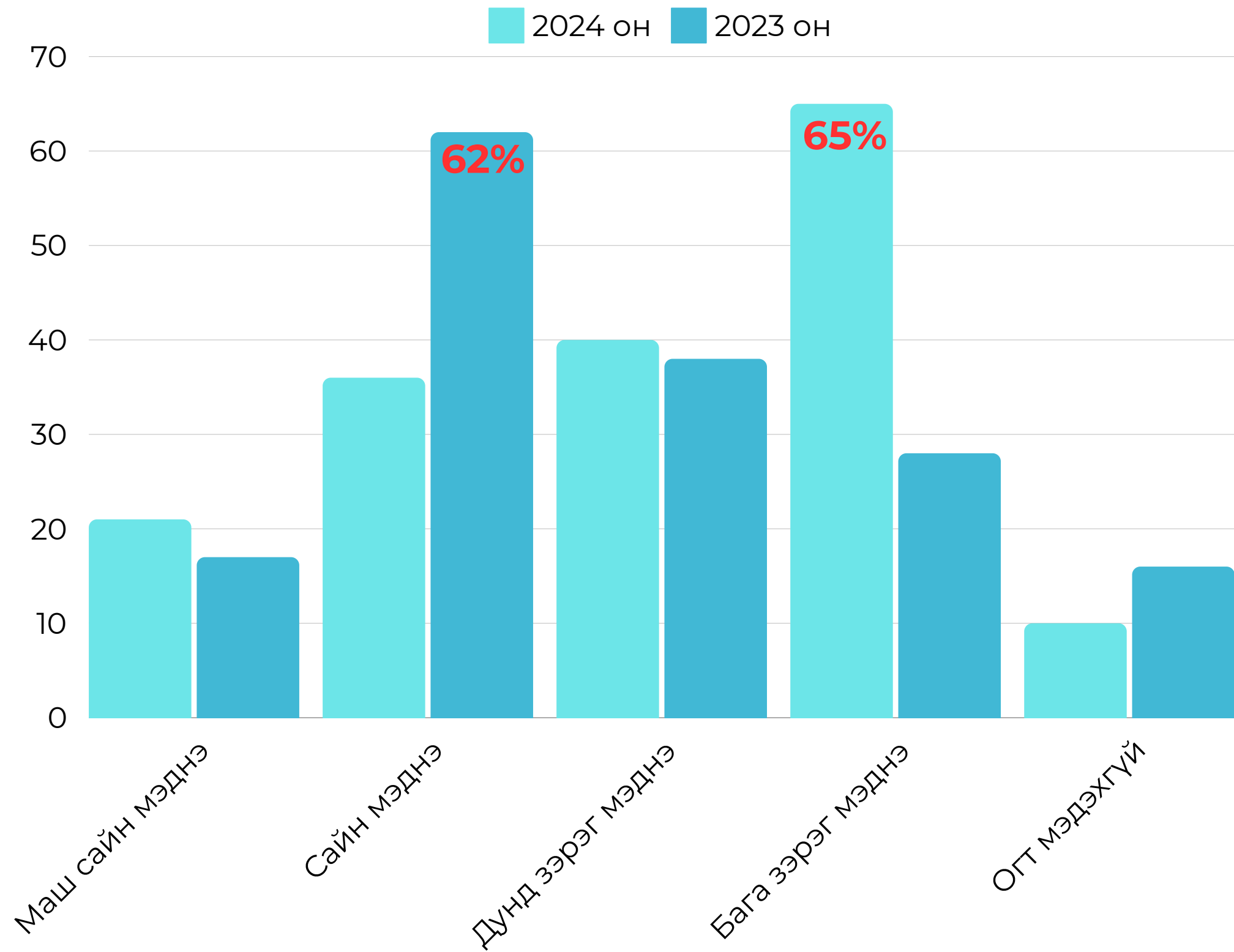
Q3. Үйлчлүүлэгчдийн тасалбараа захиалах хэлбэр



Q4. “Билетын касс”-аас тасалбар захиалах давуу тал

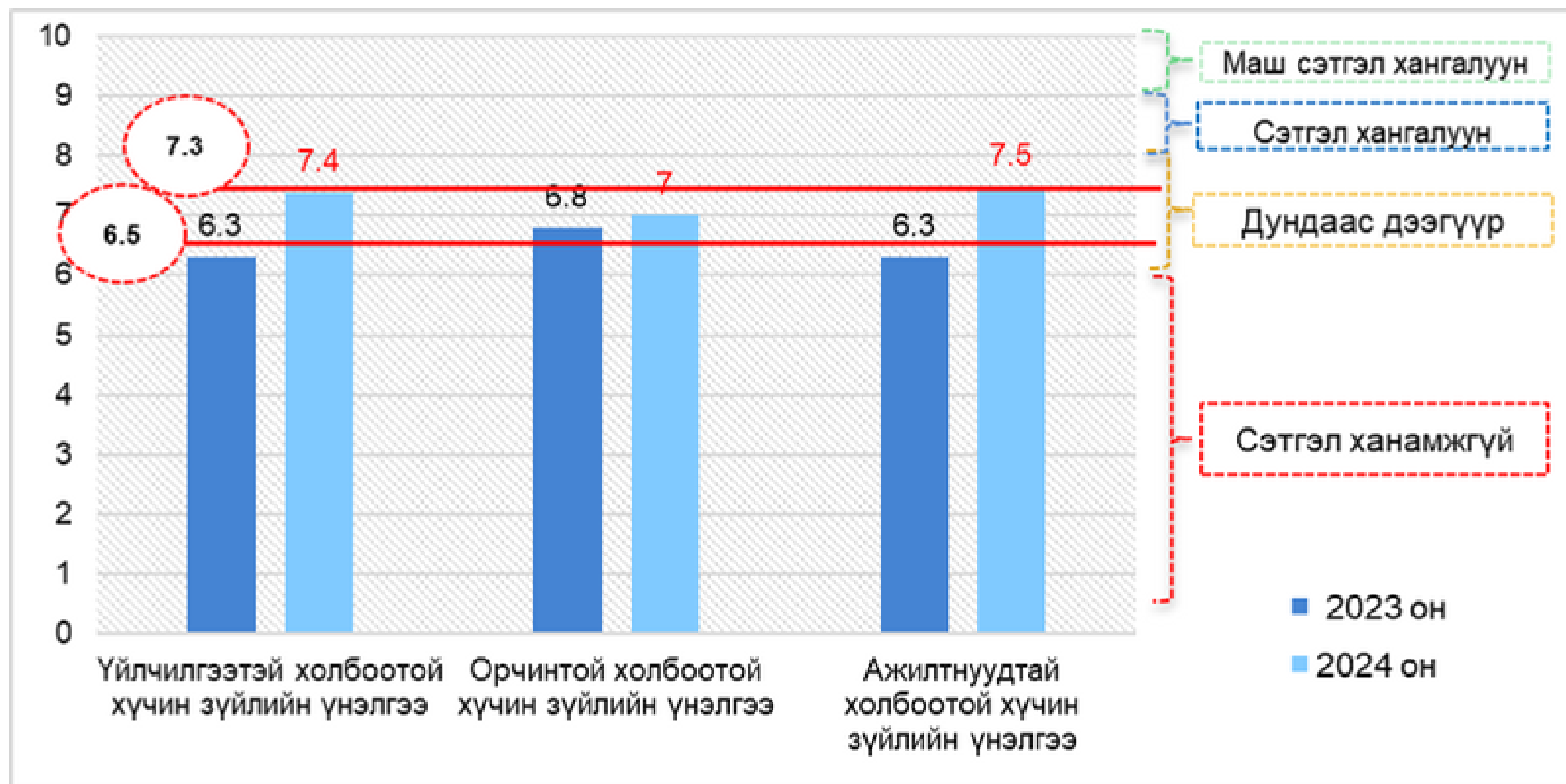


Q5. Онлайн тасалбар захиалгын талаарх мэдээлэлтэй эсэх



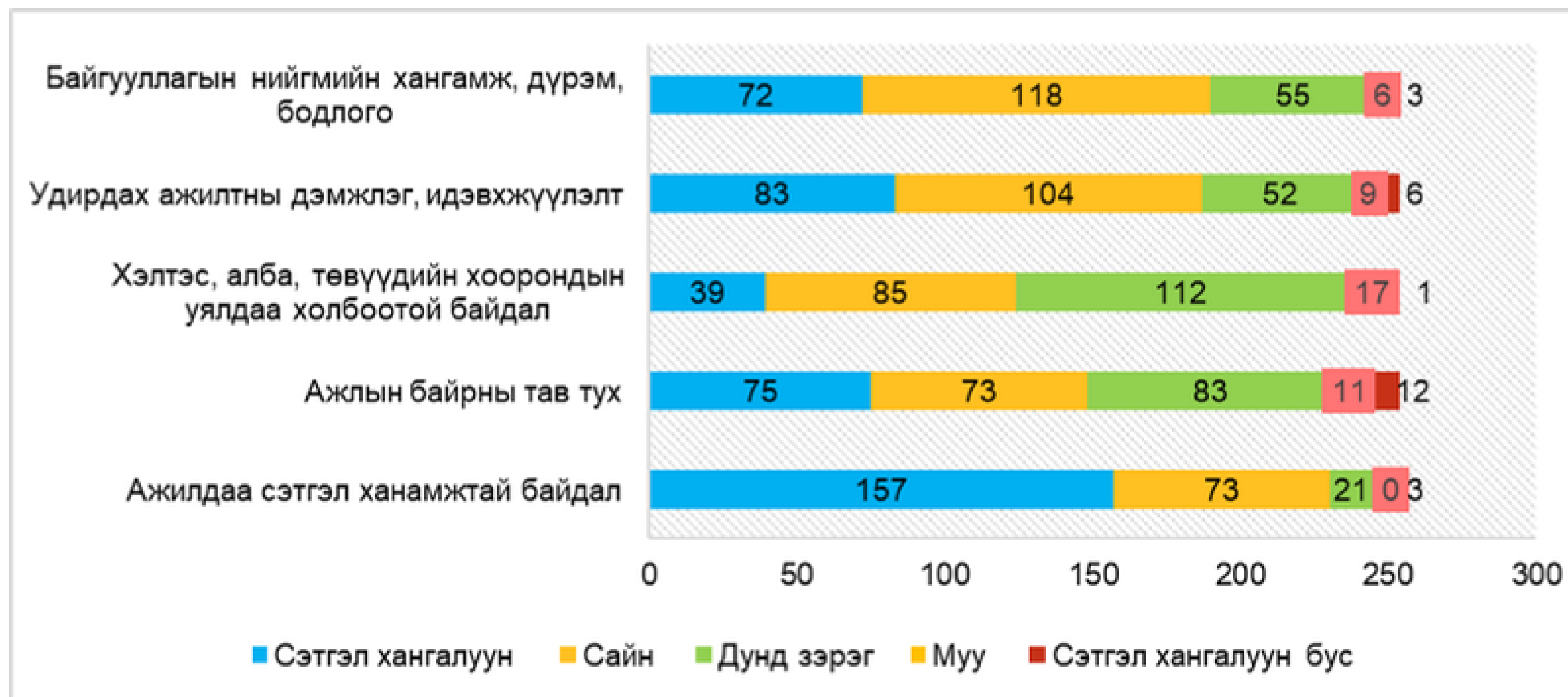
Энэхүү үр дүнг 2023 онтой харьцуулахад “Сайн мэддэг” 2.5%-иар өссөн, “Бага зэрэг мэднэ” 3.7%-иар буурсан байна.

Q5. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫН ҮНЭЛГЭЭ

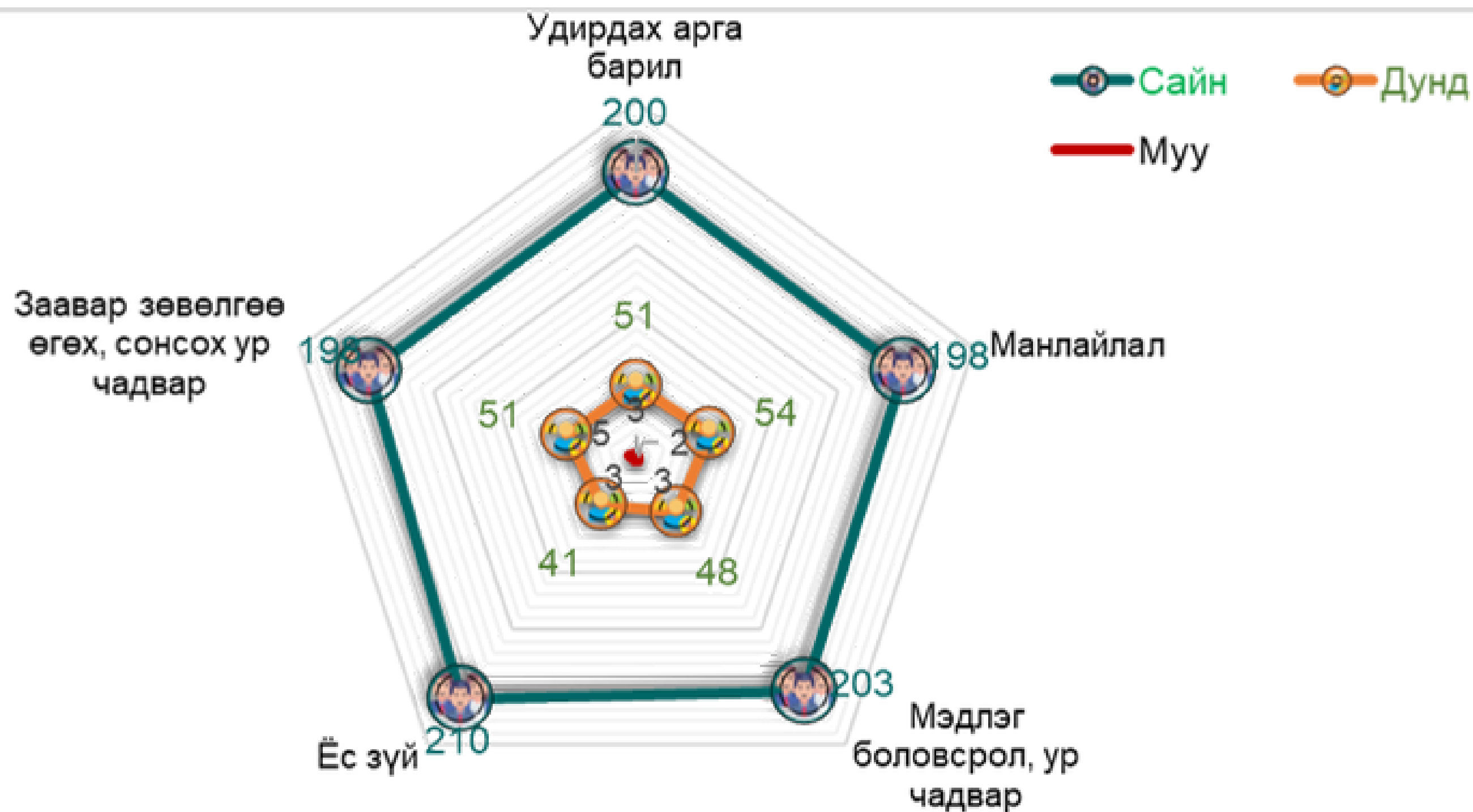


2.4 НИЙТ АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

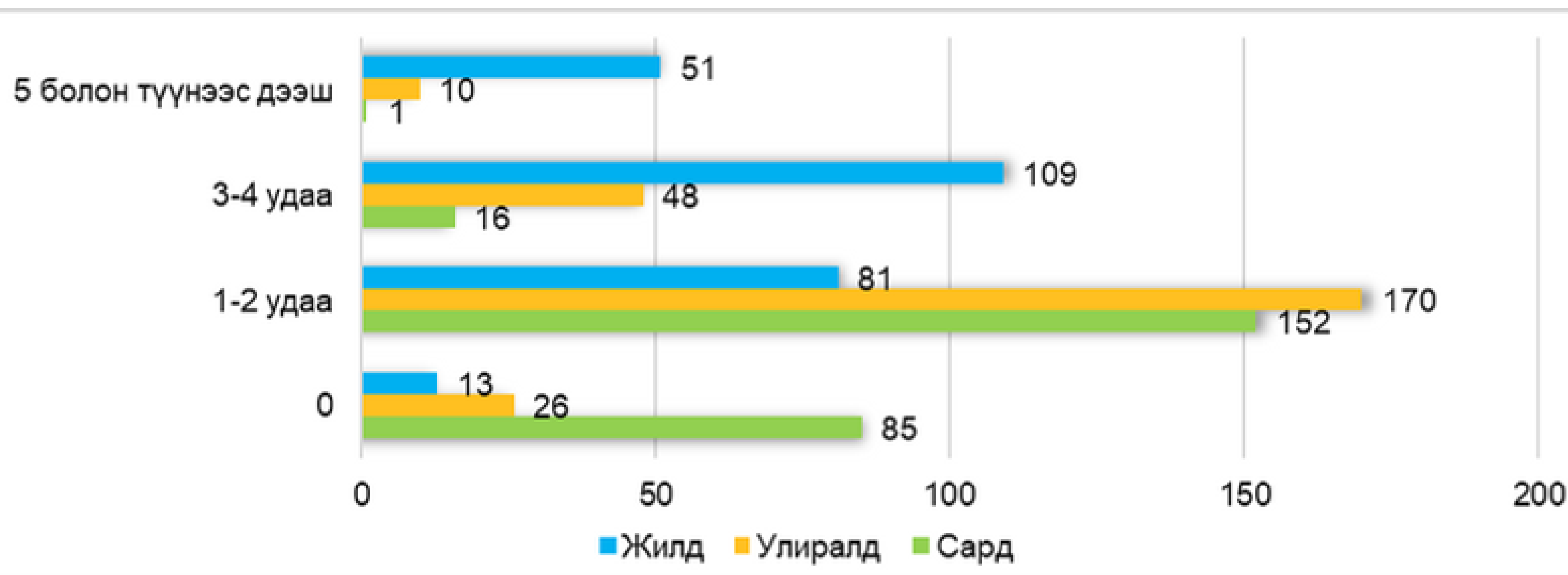
Q1. Ажлын байрны сэтгэл ханамжийн байдал /үнэлгээ өгсөн ажилтны тоогоор/



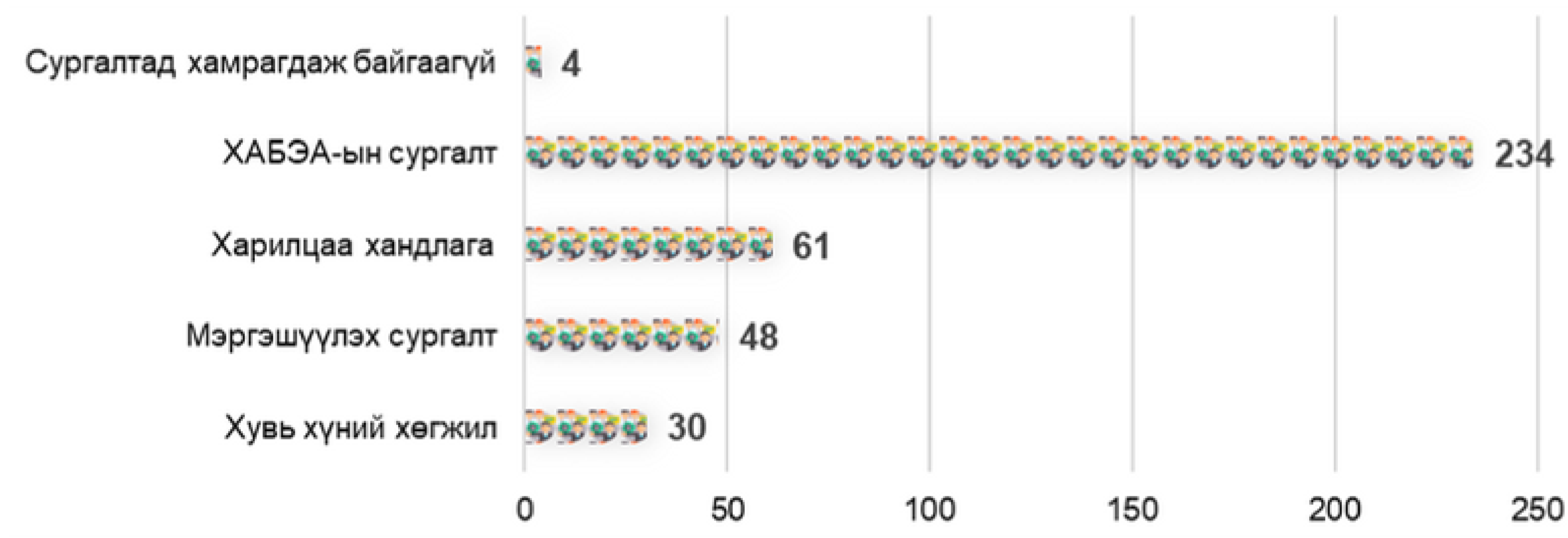
Q2. Үйлдвэрийн газрын захирлын мэдлэг, ур чадварын үнэлгээ /ажилтны тоогоор/



Q3. Үйлдвэрийн газраас болон гадны байгууллагаас зохион байгуулж буй сургалтад хамрагдсан байдал

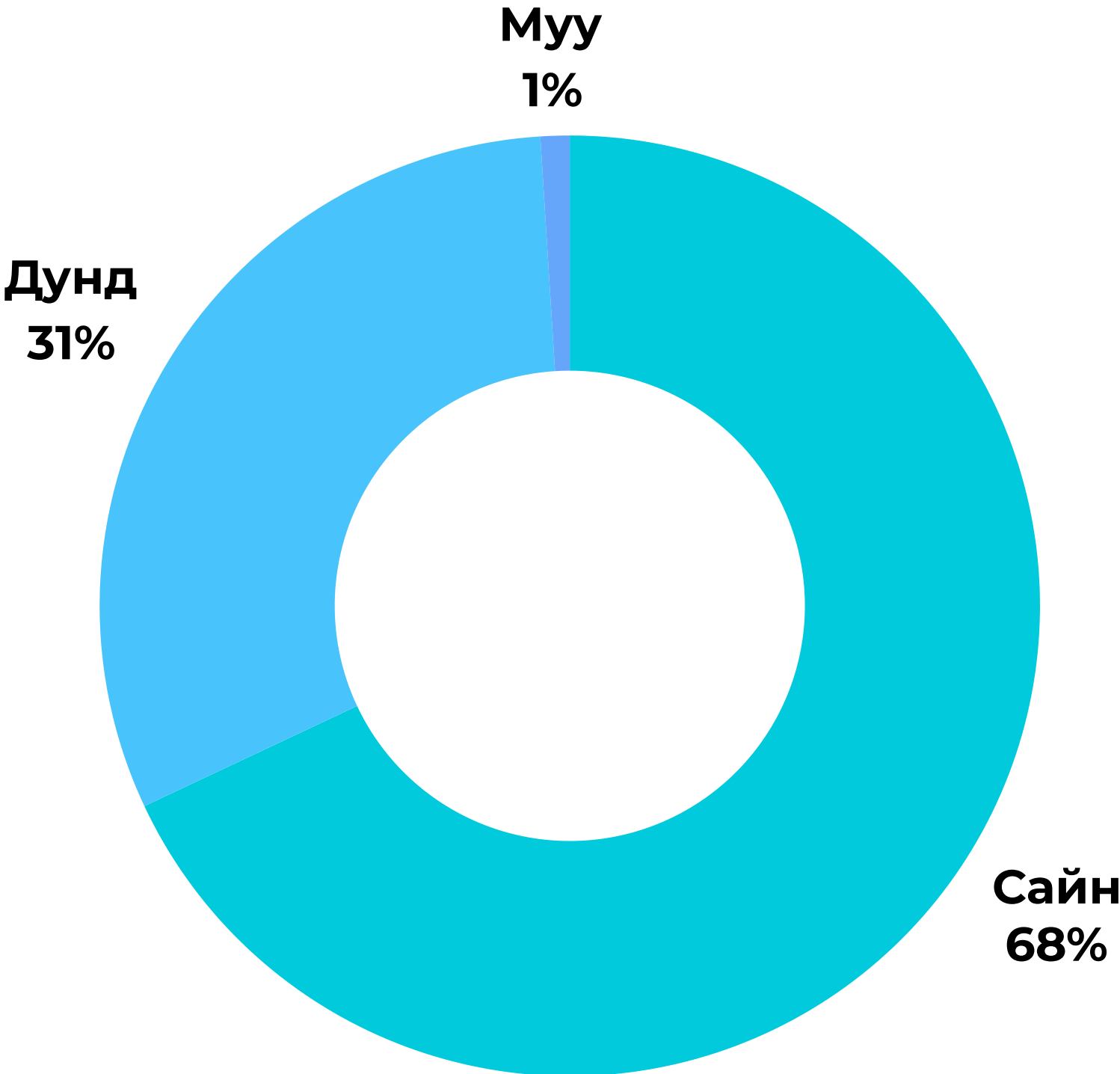


Q4. Хамрагдсан сургалт /төрлөөр/



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.

Q5. Харин эдгээр сургалтуудад хэр сэтгэл ханамжтай байдгийг тодруулахад судалгаанд хамрагдсан нийт ажилтнуудаас



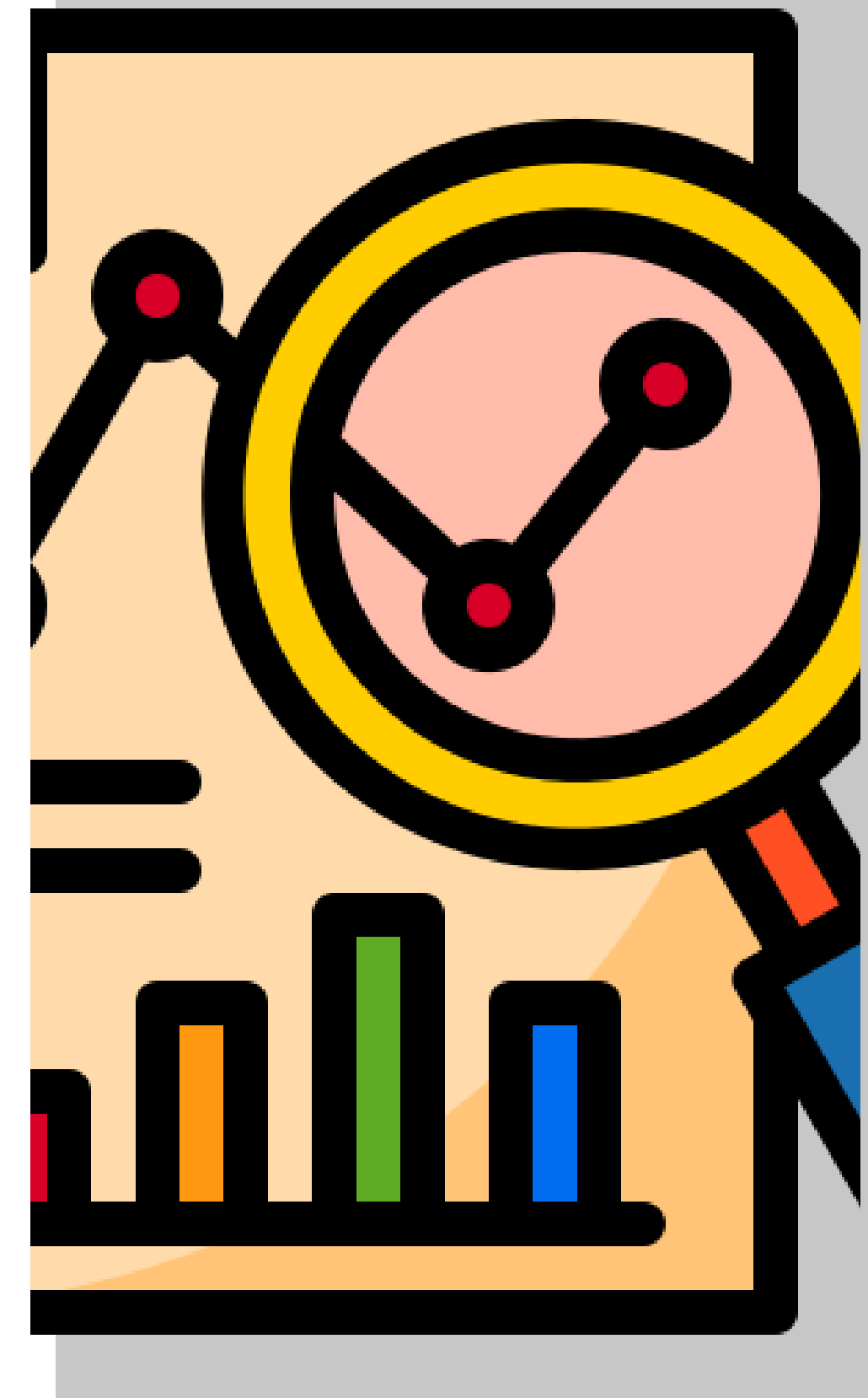
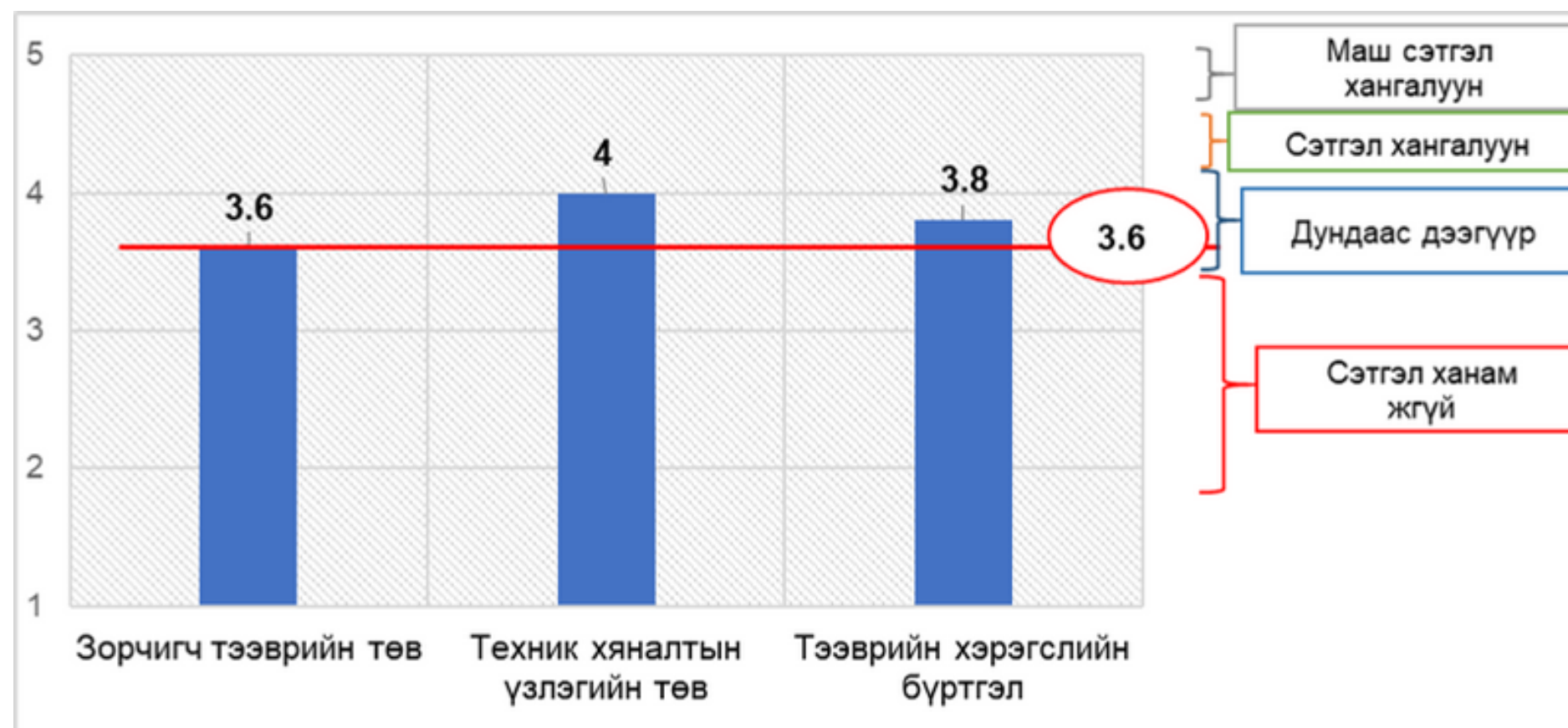
- 172 ажилтан буюу **68% нь “Сайн”** гэсэн үнэлгээ;
- 78 ажилтан буюу **31% нь “Дунд”** гэсэн үнэлгээ;
- 4 ажилтан буюу **1% нь “Муу”** гэсэн үнэлгээ тус тус өгсөн байна.

НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ

“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.

Нийт үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн индекс



АНХААРАЛ ХАНДУУЛСАНД БАЯРЛАЛАА



Contact us to get more info



hello@reallygreatsite.com



АВТОТЭЭВРИЙН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ



+123-456-7890



www.reallygreatsite.com