



2022 ОН

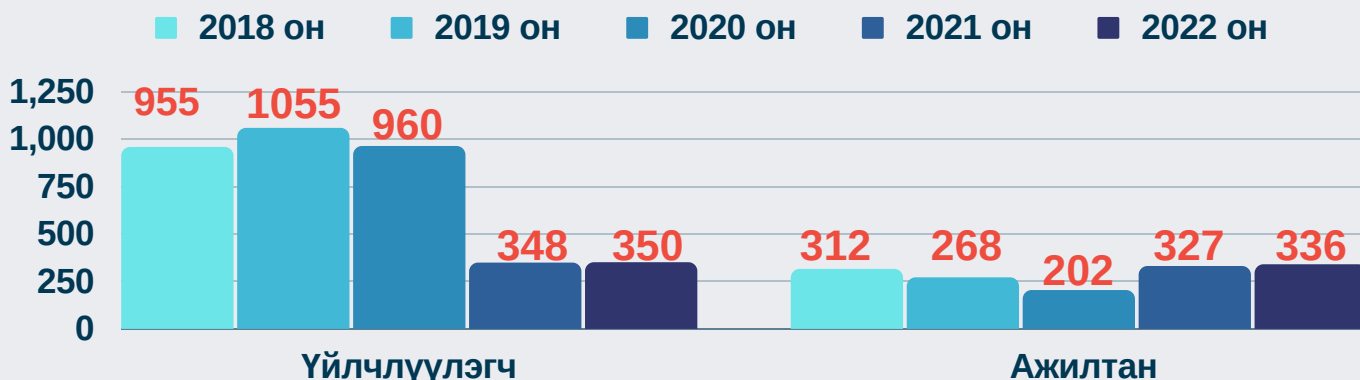
СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

АВТОТЭЭВРИЙН
ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

DATE PROPOSED

01 March 2022

Судлагдсан байдал



Судалгааны аргачлал:

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.

SERVQUAL MODEL

Enter your sub headline here



Хамрах хүрээ:

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

Нэгж түүвэрлэлт:

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.



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

ТЭЭВРИЙН ХЭРЭГСЛИЙН БҮРТГЭЛИЙН ТӨВӨӨР ҮЙЛЧЛҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Сэтгэл ханамжийн түвшин болон ач холбогдолын түвшин:

- Сэтгэл ханамжийн түвшинг нийт 10 оноогоор үнэлдэг бол тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин дунджаар **7.52** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.
- Ач холбогдлын түвшинг 1-10 оноогоор үнэлэн судалгааны мэдээллийг цуглуулахад судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчид Мэдээллийн хүртээмжтэй байдал болон Үйлчилгээний ажилтны харилцаа, ур чадварт илүү их ач холбогдол өгдөг болох нь харагдаж байна.



2021 ОН



2021 онд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **6.2** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.

2022 ОН



2022 онд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **7.52** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.

ЗОРЧИГЧ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВӨӨР ҮЙЛЧЛҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Сэтгэл ханамжийн түвшин болон ач холбогдолын түвшин:

- Сэтгэл ханамжийн түвшинг нийт 10 оноогоор үнэлдэг бол зорчигч үйлчилгээний төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин дунджаар **8.08** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.
- Ач холбогдлын түвшинг 1-10 оноогоор үнэлэн судалгааны мэдээллийг цуглуулахад судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчид Мэдээллийн хүртээмжтэй байдал болон Үйлчилгээний зай талбай орчин нөхц илүү их ач холбогдол өгдөг болох нь харагдаж байна.



2021 ОН



2021 онд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **7.3** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.

2022 ОН



2022 онд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **8.08** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.

ТЕХНИКИЙН ХЯНАЛТЫН ҮЗЛЭГИЙН ТӨВӨӨР ҮЙЛЧЛҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Сэтгэл ханамжийн түвшин болон ач холбогдолын түвшин:

- Сэтгэл ханамжийн түвшинг нийт 10 оноогоор үнэлдэг бол зорчигч үйлчилгээний төвөөр үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин дунджаар **7.27** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.
- Ач холбогдлын түвшинг 1-10 оноогоор үнэлэн судалгааны мэдээллийг цуглуулахад судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчид Мэдээллийн хүртээмжтэй байдал болон Үйлчилгээний зай талбай орчин нөхцөлд илүү их ач холбогдол өгдөг болох нь харагдаж байна.



2021 ОН



2021 онд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **7.3** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.

2022 ОН

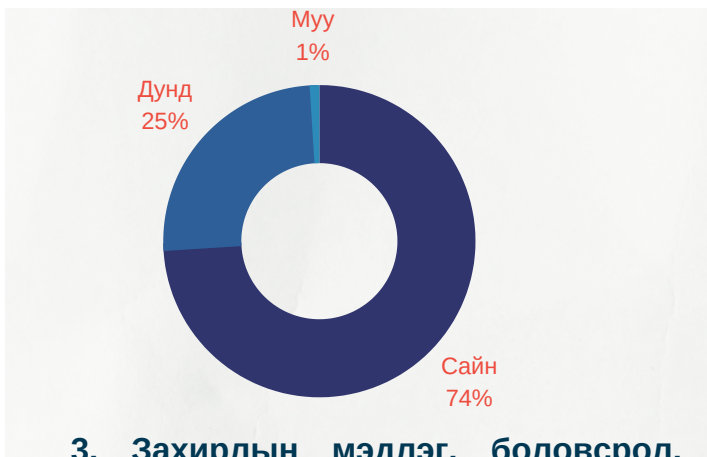


2022 онд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин **7.27** буюу дундаас дээгүүр гэсэн үзүүлэлттэй байна.

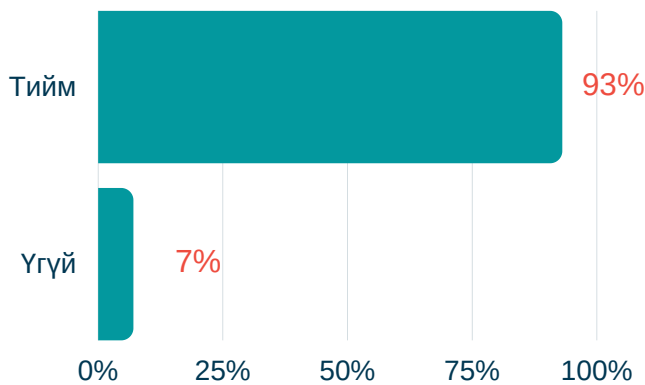
ҮЙЛДВЭРИЙН ГАЗРЫН АЖИЛТНУУДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Судалгаанд хамрагдалт: 336 ажилтан

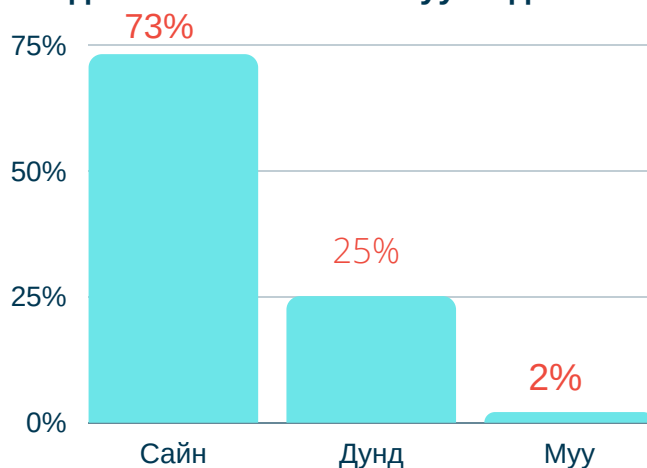
1. Үйлдвэрийн газрын захирлын удирдах арга барилд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ гэсэн санал асуулгад:



3. Захирлын мэдлэг, боловсрол, ажлын ур чадвар, туршлага нь уг албан тушаалыг хашихад хангалттай эсэхийг тодруулах:



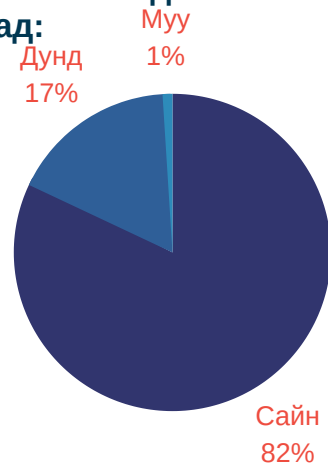
5. Үйлдвэрийн газрын захирлын заавар зөвлөгөө өгөх, сонсох ур чадварт та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ гэсэн санал асуулгад:



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



4. Үйлдвэрийн газрын захирлын ёс зүй, биеэ авч яваа байдал, хувь хүний соёл төлөвшилд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ гэсэн санал асуулгад:



5. Нээлттэй асуулт: Санал сэтгэгдэл

- 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 асуудлаар 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 ажилтнуудын орон тооны асуудал /цомхтгол/ ажилтнуудын сэтгэл санааг тогтворгүй болгодог

• Ажлын хувцастай болгомоор байна.