

## ЗАХИАЛАГЧ БАЙГУУЛЛАГЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ХҮЧИН ЗҮЙЛСИЙН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

### RESULT ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION FACTORS

*А.Оюунжаргал*

*ДХИС-ийн магистрант, ахмад*

**Хураангуй.** Их, дээд сургуулиудад дээд боловсролтой мэргэжилтний эрэлт хэрэгцээнд нийцсэн мэргэжилтэн бэлтгэх ажлын агуулга, чанарыг сайжруулах асуудал нилээд тулгамдаж байна. Дээд боловсролын хөгжлийн чиг хандлага нь боловсролын даяарчлал, боловсролын нэгдсэн орон зай бий болох үйл явцад чиглэж байгаатай холбогдуулан. Их дээд сургуулийн сургалтын шинэчлэл болон бусад асуудлыг шийдвэрлэхэд чиглэж буй өнөө үед дээд боловсрол эзэмшүүлэх сургалтын хөтөлбөр, төлөвлөгөө боловсруулах асуудлыг тухайлан авч үзлээ.

**Abstract.** There is a pressing need to improve the content and quality of training in universities to meet the demand for highly educated specialists. The development trend of higher education is towards the globalization of education and the creation of a unified educational space. In this era when the reform of university education is aimed at solving these and other problems, we have examined in detail the issue of developing curricula and plans for higher education.

**Түлхүүр үг:** Далд хувьсагч, суралцахуй үр дүн, оролцогч тал, дэмжин туслах.

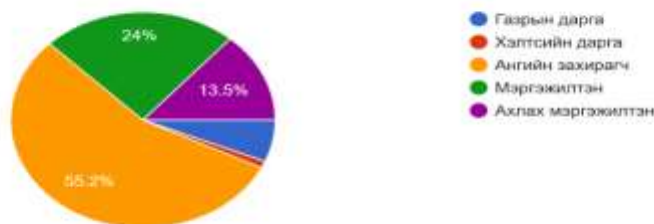
**Key words:** Latent variables, learning outcomes, stakeholders, and support.

#### Үндсэн хэсэг

Дотоод хэргийн их сургуулийн суралцагч, сонсогчдын хичээлийн суралцахуй үр дүнг тодорхойлох тус судалгааны санал асуулгад Онцгой байдлын албаны төв, орон нутгийн газар, хэлтсийн 96 удирдах албан тушаалтан тус тус хамрагдсан нь нийт удирдах албан тушаалтны 72% нь хамрагдсан оролцоо өндөр байна. Судалгаанд оролцож байгаа 96 удирдах албан тушаалтны хувьд 55,2% нь Гал түймэр унтраах, аврах ангийн захирагч, 37,5% нь газар, хэлтсийн ахлах мэргэжилтэн, мэргэжилтэн, 7,3% нь газар хэлтсийн дарга нар тус судалгаанд хамрагдсан байна. Зураг 1-т үзүүлэв.

Зураг 1. Захиалагч байгууллагын сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан удирдах албан тушаалтны оролцсон байдал

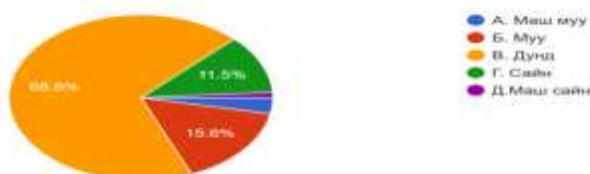
Нэг: Ажил олгогчийн мэдээлэл  
96 хариулт



“Онцгой байдал – гамшгаас хамгаалах алба” хөтөлбөрөөр суралцан төгссөн суралцагчийн мэдлэг, ур чадвар, хандлагыг судлахад нийт оролцогчийн 22,9% нь төгсөгчийн захиалгаар Онцгой байдлын сургуульд сургасан тул хүлээлт их байдаг. 29,2% төгсөгч өөрөө тус байгууллагыг сонгон ирсэн гэж хариулсан байна. Удирдлагаас төгсөгчийн мэргэжлийн мэдлэг хэр байна вэ гэсэн асуултад нийт оролцогчийн 57,3% нь сайн гэсэн бөгөөд 32,3% нь дунд, 3,1% нь маш муу гэж дүгнэсэн.

Нийт оролцогчийн 68,8% нь дунд, 15,6% нь муу гэж дүгнэсэн байгаа нь төгсөгчийн гадаад хэлний мэдлэг туйлын хангалтгүй байна гэж дүгнэхээр байна. Зураг 2-т үзүүлэв.

4. Гадаад хэлний мэдлэг  
96 хариулт

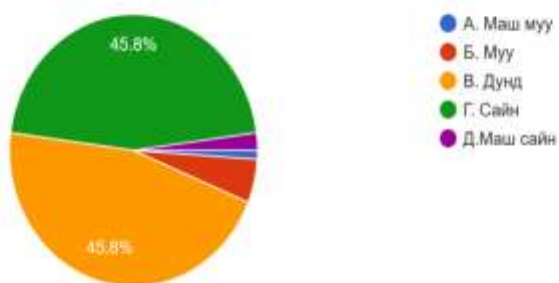


Зураг 2. Төгсөгчийн гадаад хэлний мэдлэгийг удирдах албан тушаалтнууд дүгнэсэн байдал

Онцгой байдлын сургуулийн төгсөгчийн баримт, бичиг боловсруулж, тайлагнаж буй байдлыг дүгнэж үзэхэд 45,8% нь дунд гэж үнэлсэн. Зураг 3-т үзүүлэв.

5. Баримт бичиг боловсруулж, тайлагнаж буй байдал

96 хариулт

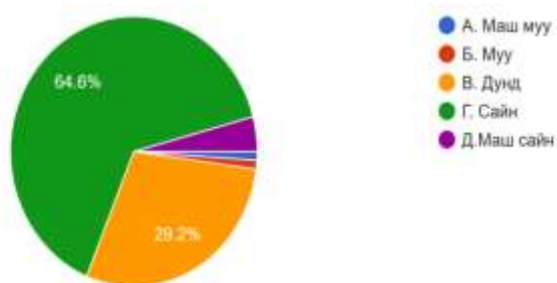


Зураг 3. Төгсөгчийн баримт бичиг боловсруулах мэдлэг, чадварыг удирдах албан тушаалтнууд дүгнэсэн байдал

Төгсөгчийн мэргэжлийн ур чадварыг үнэлж үзэхэд 64,6% нь сайн, 29,2% нь дунд, 2% нь маш муу гэж дүгнэсэн байгаа нь цаашид сургалтын үйл ажиллагаанд практик сургалтыг илүү нэвтрүүлэх шаардлагатай гэж дүгнэж байна.

1. Мэргэжлийн ур чадвар /мэргэжлийн ёс зүйтэй, хариуцлагатай гэх мэт/

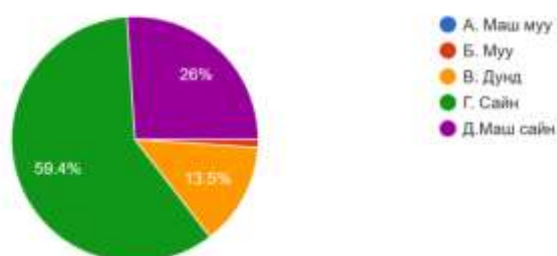
96 хариулт



Зураг 4. Төгсөгчийн мэргэжлийн ур чадварыг удирдах албан тушаалтнууд дүгнэсэн байдал

Мөн цаашид удирдах ажилтнуудын сэтгэл ханамжийн байдлыг илүү нарийвчлан авч үзсэн бөгөөд ДХИС-ийн Онцгой байдлын сургуулийн төгсөгчдийг ажиллуулж байгаадаа сэтгэл хангалуун байдаг уу гэсэн асуултад 59,4% нь сайн, 13,5% нь дунд гэж дүгнэсэн байгаа нь харьцангуй эерэг үзүүлэлт юм.

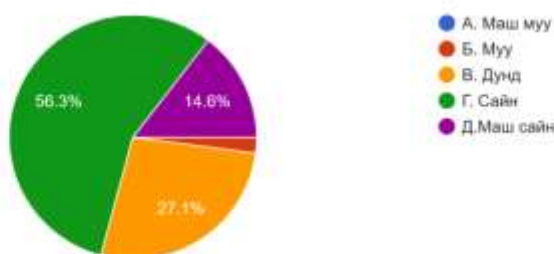
1. ДХИС-ийн Онцгой байдлын сургуулийн төгсөгчдийг ажиллуулж байгаадаа сэтгэл хангалуун байдаг.  
96 хариулт



Зураг 5. Төгсөгчийг ажлын байранд ажиллуулж буй сэтгэл ханамжийн байдал

ДХИС-ийн Онцгой байдлын сургуулийг төгсөгч ажлын байрны шаардлагыг бүрэн хангадаг уу гэсэн асуултад нийт оролцогчдын 70,9% нь хангадаг буюу хүлээсэн үүрэгээ хангалттай биелүүлдэг гэсэн эерэг хариултыг өгсөн байна. Зураг 6-т үзүүлэв.

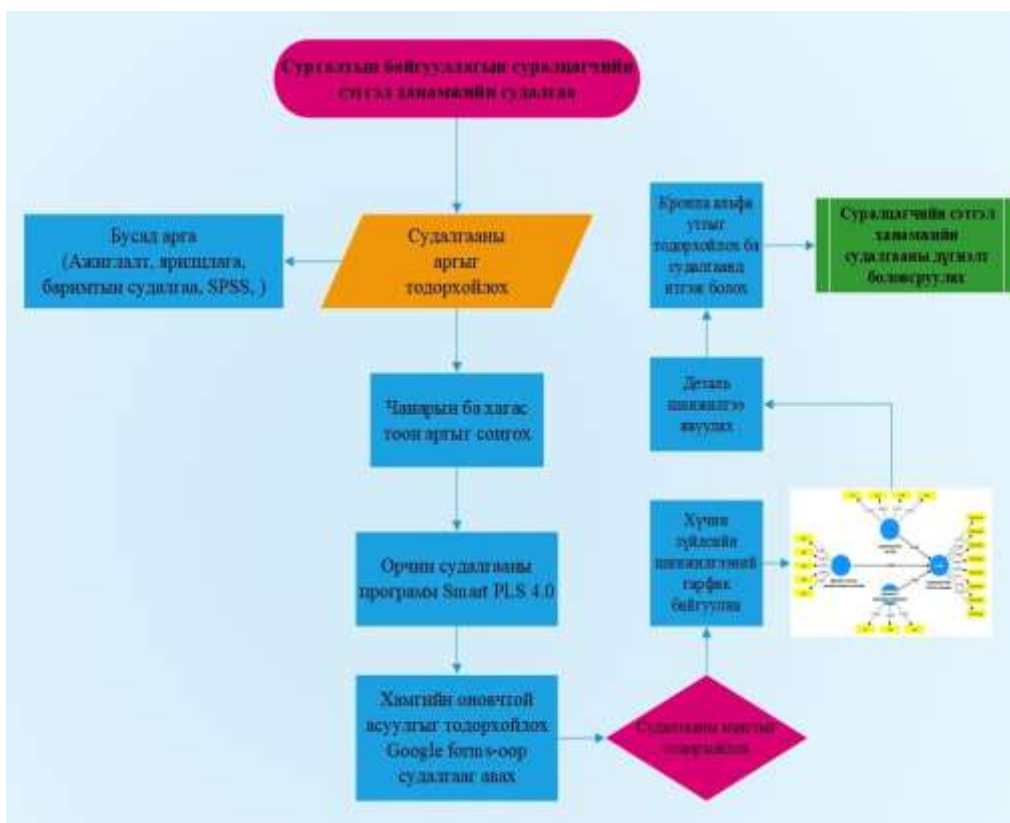
2. ДХИС-ийн Онцгой байдлын сургуулийг төгсөгч ажлын байрны шаардлагыг бүрэн хангадаг.  
96 хариулт



Зураг 6. Төгсөгчийг ажлын байрны шаардлагыг хангаж буй байдлын сэтгэл ханамжийн байдал

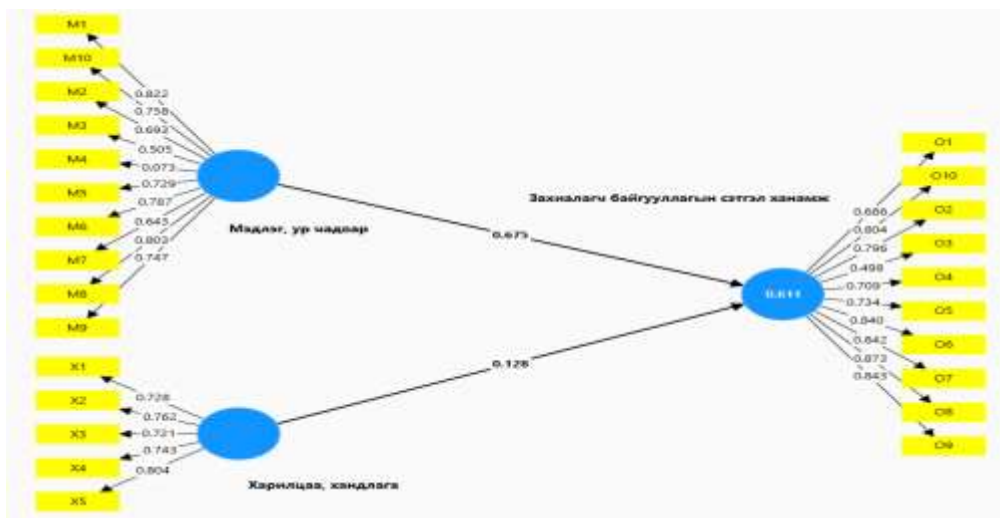
Судалгааны асуулга нь нийт 35 асуулттай бөгөөд энэхүү асуулгын чухал гэсэн 6 асуултын сэтгэл ханамжийг сорчлон оруулсан юм.

Судалгааны явцад сэтгэл ханамжийн судалгааг боловсруулахад 9 алхамт алгоритмыг боловсруулсан бөгөөд аливаа байгууллагын үйл ажиллагаа, төлөвлөлтийг хийхдээ хэрэглэгч, үйлдвэрлэгчийн сэтгэл ханамжийн үр дүнг тусгах шаардлага их гардаг тул боловсруулагдсан алгоритм практикт чухал юм. Зураг 7-д үзүүлэв.



Зураг 7. Сэтгэл ханамжийн судалгааны үндсэн дараалал (алгоритм)

Судалгааны дараагийн алхам нь боловсруулагдсан алгоритмын дагуу захиалагч байгууллагын сэтгэл ханамжийг Smart PLS 4.0 программаар дүгнэсэн байна.



Зураг 8. Захиалагч байгууллагын төгсөгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн

Хэмжил зүйн замын зураглалын шинжилгээнээс дүгнэж үзэхэд ЗАХИАЛАГЧ БАЙГУУЛЛАГЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН нийт далд хувьсагчийн үр дүн 0.073-0.873 хороонд хэлбэлзэж байна. Өөрөөр хэлбэл захиалагч байгууллагын удирдлага төгсөгчийн үнэлгээг мэдлэг, ур чадвар болон төгсөгчийн харилцаа, хандлага нь хэрхэн нөлөөлж буй тогтоолоо.

Онцгой байдлын сургуульд суралцан төгссөн суралцагчийн мэдлэг, ур чадвар, хандлагыг Онцгой байдлын албаны удирдах албан тушаалтнууд 35 асуулгын хүрээнд Smart PLS 4.0 статистикийн программаар шинжлэн үзэхэд Захиалагч байгууллагын сэтгэл ханамжийн хамаарлын үзүүлэлт 0.611 буюу сэтгэл ханамж дунд буюу хангалттай гэсэн үр дүн үзүүлсэн. Энэхүү захиалагч байгууллагын сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн илтгэлцүүр Кронпа альфа утга нь 0.893 гэсэн үзүүлэлт гаргасан нь тус судалгааны ажилд итгэж болох үзүүлэлт юм.

Замын шинжилгээний үр дүнгээс харахад 35 асуулгаас голлох үр дүнг авч үзвэл төгсөгчийн гадаад хэлний мэдлэгийг чанартай болгох хэрэгтэй байгааг судалгаанаас харагдах бөгөөд энэ чиглэлээр 2024-2025 оны хичээлийн жилийн хөтөлбөрийн ерөнхий хорооноос гадаад хэлний орох цаг нь 6 багцаас 9 багц хүртэл нэмэгдүүлсэн нь цаашид гадаад хэлний мэдлэг нь

нэмэгдэх магадлалтай юм. Мөн төгсөгчийн баримт бичиг боловсруулалт, тайлан мэдээ өгөх чадварыг байдал нь сул буюу сургалтын үед хөтөлбөрийн агуулгад өөрчлөлт оруулах шаардлагатай байгааг тус тус харж болно.

### **Дүгнэлт**

Энэхүү өгүүллэг нь Онцгой байдлын сургуульд суралцан төгссөн суралцагчийн мэдлэг, ур чадвар, хандлагыг Онцгой байдлын албаны удирдах албан тушаалтнууд 22 асуулгын хүрээнд Smart PLS 4.0 статистикийн программаар шинжлэн үзэхэд Захиалагч байгууллагын сэтгэл ханамжийн хамаарлын үзүүлэлт 0.611 буюу сэтгэл ханамж дунд буюу хангалттай гэсэн үр дүн үзүүлсэн. Энэхүү захиалагч байгууллагын сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгийн илтгэлцүүр Кронпа альфа утга нь 0.893 гэсэн үзүүлэлт гаргасан нь тус судалгааны ажилд итгэж болох үзүүлэлт юм.

### **Ашигласан материал**

1. Б.Амаржаргал, Б.Мөнхжаргал, Менежмент, УБ, 2013 он.
2. Г.Амартогтох, “Хүний нөөцийн онол практик”, УБ, 2016 он.
3. Л.Эрдэнэсүвд, “Бизнесийн статистик”, УБ, 2008 он.