

БАНКНЫ ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРТ НӨЛӨӨЛӨХ ХҮЧИН ЗҮЙЛСИЙН ШИНЖИЛГЭЭ

Д.Оюу-Эрдэнэ^{*}, Т.Ууганбаяр^{}, Л.Баасандорж^{***}**

Хураангуй: Энэхүү судалгааны ажлаар Орхон аймгийн арилжааны банкуудын цахим үйлчилгээний чанарыг үнэлж, үйлчилгээний чанарт нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг тодорхойлохыг зорьсон. Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй 7 банкны харилцагчдыг түүвэрлэн асуулга судалгаа авч, цахим үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох e-SQ аргачлал ашиглан чанарын үнэлгээ хийлээ. Цахим үйлчилгээний чанарт банкны техникийн болон үйл ажиллагааны хүчин зүйлс нөлөөтэй эсэхийг хүчин зүйлийн шинжилгээгээр тодорхойлсон. Харилцагчид банкуудын цахим үйлчилгээний чанарыг “сайн” гэж үнэлсэн ч анхаарах нийтлэг асуудлууд байгааг судалгааны үр дүн харуулж байна. Хүчин зүйлсийн шинжилгээгээр банкны цахим үйлчилгээний чанарт найдвартай байдал, харилцагатай байдал, зохион байгуулалт, үр ашиг, хэрэглэгчийн үнэнч байдал нөлөө үзүүлдэг болохыг тодорхойлсон.

Түлхүүр үгс: цахим үйлчилгээ, e-SQ аргачлал, арилжааны банк, харилцагч, үйлчилгээний чанар

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF ONLINE BANKING SERVICES

Abstract: The purpose of this study was to assess the quality of online services of commercial banks operating in Orkhon province and to identify the factors that affect the quality of services. The questionnaire study was carried out involving the customers of 7 banks operating in Orkhon province and a quality assessment was conducted using e-SQ methodology to determine the quality of online services. Factor analysis determined whether the technical and operational factors of the bank affected the quality of online services. Although customers rated the quality of banking services as “good”, the study shows that there are common issues to consider. Factor analysis has shown that reliability, responsiveness, organization, efficiency and customer loyalty play an important role on the quality of banking online services.

Keywords: online service, e-SQ model, commercial bank, customer, service quality

¹ МУИС, Эрдэнэт сургууль, (E-mail): oyuerdene.d@num.edu.mn

² МУИС, Эрдэнэт сургууль, (E-mail): uuganbayar.t@num.edu.mn

³ МУИС, Эрдэнэт сургууль, (E-mail): baasandorj@num.edu.mn

Оршил

Технологийн дэвшилд суурилсан дижитал шилжилт үйлчилгээний салбарт, тэр дундаа банкны салбарт хурдацтай нэвтэрч, санхүүгийн технологи буюу финтек ашиглан бүтээгдэхүүн хөгжүүлэх, шинэ төрлийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ бий болгох, үйлчилгээний зардлыг бууруулахад чухал нөлөө үзүүлж байна (Анар.Э, 2019). Дэлхий нийтийг хамарсан 2008 оны санхүүгийн хямрал болон Ковид-19 цар тахлын нөлөөгөөр финтекийн хэрэглээ эрчимтэй өсөж байсан төдийгүй судалгаанаас харахад цаашид үүрэг, ач холбогдол нь улам бүр нэмэгдэж хандлагатай (Jonathan & Mrinal, 2022) байна.

Монгол улс 2012 онд “Хөдөлгөөнт банкны үйлчилгээ, цахим мөнгөний талаар баримтлах бодлого”-ыг баталж, бэлэн бус төлбөр тооцооны хэрэгслийг дэмжих, технологийн дэвшлийг ашиглаж төлбөрийн системийн дэд бүтцийг хөгжүүлэх, улмаар банк санхүүгийн салбарын үйлчилгээг хүн амын орлогын түвшин, газар зүйн байршил, цаг хугацаанаас үл хамааран найдвартай, түргэн шуурхай хүргэх боломжийг бүрдүүлэхэд анхаарч ажиллаж ирсэн. Монгол банкны хөдөлгөөнт банкны мэдээгээр 2021 онд банкны цахим үйлчилгээ хэрэглэгчдийн тоо 5,537,383 байна. Сүүлийн 3 жилийн байдлаар банкны цахим үйлчилгээнд бүртгүүлсэн бүртгэлтэй хэрэглэгчдийн тоо 120.7%-аар нэмэгдсэн боловч идэвхтэй хэрэглэгчдийн өсөлтийн хурд бүртгэлтэй хэрэглэгчдийн тооны өсөлтөөс 3 дахин бага байна. Зарим судалгаанд банкны цахим үйлчилгээ хэрэглэгчдийн тоо өссөнөөс үл хамааран түүний хэрэглээ хүлээгдэж буй түвшинээс доогуур байх нь үйлчилгээний чанар муу, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжгүй байдлаас үүдэлтэй (Li-hua, 2012) болохыг судалсан байдаг.

Бид энэхүү судалгааны ажлаар Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй арилжааны банкнуудын цахим үйлчилгээний чанарыг тодорхойлж, цахим үйлчилгээний чанарт нөлөөлж буй хүчин зүйлсийн нөлөөг үнэлэхийг зорьсон. Банк цахим үйлчилгээнийхээ чанарыг үнэлж, тулгарч буй сорилт, асуудал, үйлчилгээний чанарт нөлөөлөх гол үзүүлэлтүүдийг тодорхой болгох нь дижитал шилжилтийн үед одоо байгаа харилцагчдаа урт хугацаанд хадгалж үлдэх, шинэ харилцагч татах, өрсөлдөөний давуу талыг бий болгох ач холбогдолтой.

Олон улс даяар дижитал банк руу шилжиж, санхүүгийн үйлчилгээнд технологийн дэвшлийг ашиглах явдал банкнуудын хувьд сонголт гэхээс илүү үүрэг болсон энэ үед арилжааны банкнуудын цахим үйлчилгээний чанарын судалгаа зайлшгүй судлах асуудлыг нэг юм. Бидний судалгааны ажил Орхон аймгийн нийт сумдын 15-аас дээш насны иргэдийг хамруулсан эх олонлогоос түүврийн хэмжээг тодорхойлж судалгаанд хамруулсан, Ковид-19 цар тахлын нөлөөгөөр банкны цахим үйлчилгээ эрчимжиж, харилцагчдын мэдлэг, хэрэглээ

тодорхой түвшинд гүнзгийрч байгаа цаг үед хийгдсэн зэргээрээ бусад ижил төстэй судалгааны ажлаас онцлогтой.

Судлагдсан байдал

Банкны үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох чиглэлээр гадаад болон дотоод судлаачдын хийсэн судалгааны ажил, бүтээлүүд түгээмэл боловч цахим үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох дотоодын судлаачдын ажил цөөн байна.

Судлаач Абдулла,Ф Сухайми, Р нар болон бусад зохиогчид (Abdullah, Suhaimi, Saban, & Hamali, 2011) “Банкны үйлчилгээний чанар (BSQ) индекс: үйлчилгээний гүйцэтгэлийн үзүүлэлт” бүтээлдээ үйлчилгээний чанарыг хэмжих шинэ хэрэгслийг боловсруулж баталгаажуулах, эцэст нь банкны салбарын үйлчилгээний чанарын индексийг бий болгох зорилготой BSQ индексийг гаргаж ирсэн. Энэхүү судалгаа нь банкны салбарт тусгайлан тохируулсан 29 зүйл бүхий шинэ хэмжих хэрэгслийг нэвтрүүлснээрээ үнэ цэнэтэй бүтээл болсон.

Пакистаны Икра их сургуулийн судлаач Сайед Али Раза, Амна Умер (Raza & Umer, 2020) нар “Интернэт банкны үйлчилгээний чанар, цахим хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, үнэнч байдал” бүтээлд интернэт банкны үйлчилгээний чанарын хэмжигдэхүүн, тэдгээрийн цахим харилцагчийн сэтгэл ханамж, цахим хэрэглэгчийн үнэнч байдалд үзүүлэх нөлөөллийг судалсан. Судалгаанд Пакистан дахь банкны 500 харилцагчдаас өгөгдөл цуглуулж, servqual загварын шинэчлэгдсэн хувилбар болох E-SERVQUAL загвараар банкны цахим үйлчилгээ чанарыг хэмжсэн. Судалгааны үр дүнд бүх хэмжигдэхүүнүүд нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжид эерэг нөлөөтэй гэж гарсан. Мөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж үйлчлүүлэгчийн үнэнч байдалд чухал бөгөөд эерэг нөлөө үзүүлдэг болохыг нотолжээ.

Энэтхэгийн удирдлагын судалгааны төвийн эрдэмтэн Садаф Фирдоус, Шинэ Делигийн менежмент судлалын төвийн профессор Рахела Фаруки (Firdous & Farooqi, 2017) нар “Интернэт банкны хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх нөлөөллийн судалгаа” бүтээлд Шинэ Дели хотын интернэт банкны үйлчилгээний чанар үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжид хэрхэн нөлөөлж байгааг судлах зорилгоор интернэт банкны 194 үйлчлүүлэгчээс мэдээлэл цуглуулж, цахим үйлчилгээний чанарын загварын өргөжүүлсэн eSqual-eRec-Squal аргачлал ашиглан шинжилгээ хийсэн. Судалгааны үр дүнд интернэт банкны үйлчилгээний чанарын хэмжигдэхүүн нь интернэт банкны үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжид чухал нөлөө үзүүлдэг болохыг нотолсон бөгөөд үр ашиг, системийн хүртээмж, гүйцэтгэл, нууцлал, холбоо барих,

хариу үйлдэл үзүүлэх, харилцах зэрэг нь үзүүлэлтүүд интернэт банкны нийт хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид 70% хувийг бүрдүүлдэг болохыг харуулсан байна.

Шри Ланкийн Сабарагамува их сургуулийн эрдэмтэн Н.М.Приятат (Li-hua, 2012) “Интернэт банкны үйлчилгээний чанар ба цэргийн удирдагчдын сэтгэл ханамжийн хамаарал” сэдэвт судалгааны ажилдаа банкны цахим үйлчилгээний чанар нь цэргийн удирдах албан тушаалтнуудын сэтгэл ханамжид хэрхэн нөлөөлж байгааг тодруулахын зорьсон. Мэдээллийг онлайн асуулга ашиглан 149 оролцогчдоос цуглуулж, олон хүчин зүйлсийн регрессийн загвараар өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийсэн. Судалгааны үр дүнд үйлчилгээний чанар болон цэргийн удирдах ажилтнуудын сэтгэл ханамжийн хооронд эерэг хамаарал байгааг нотолсон. Мөн банкны цахим үйлчилгээний чанарт цэргийн удирдах албан тушаалтнуудын сэтгэл ханамж, үйлчилгээний найдвартай, шуурхай байдал, харилцаа холбоо чухал нөлөө үзүүлдэг бол нууцлал, аюулгүй байдал нь цэргийн удирдах албан тушаалтнуудын сэтгэл ханамжид төдийлөн нөлөөлдөггүй гэж дүгнэсэн.

Энэтхэгийн Чандигарх их сургуулийн судлаач Навжит Сингх (Singh, Kulshrestha, & Rohini, 2020) “Интернэт банкны цахим үйлчилгээний чанарт харилцагчдын сэтгэл ханамжийг тодорхойлох судалгааны ажлаа гүйцэтгэхэд Electronic Service Quality (ESQ) аргад үндэслэн мэдээлэл цуглуулсан. Судалгааны үр дүнг регрессийн тэгшитгэлээр боловсруулсан бөгөөд хариуцлагатай байдал, найдвартай байдал, аюулгүй байдал нь харилцагчдын сэтгэл ханамжид хамгийн их нөлөө үзүүлдэг болохыг тодорхойлсон байна.

Швед улсын Блекингийн менежментийн сургуулийн магистрант Ричард Селасси Бебли (Richard.S.B, 2012) “Гана улсын банкны салбарын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид интернэт банкны үйлчилгээний чанар үзүүлэх нөлөө” сэдэвт магистрын зэрэг горилсон судалгаа ажил гүйцэтгэсэн. Интернэт банкны үйлчилгээний чанарыг үнэлэхэд SERVQUAL загварын өргөжүүлсэн хувилбар болох SERVPERF аргачлал ашигласан. Судалгааны үр дүнд интернэт банкны үйлчилгээ хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид найдвартай байдал, хяналт, нууцлал зэрэг үзүүлэлтүүд бүгд эерэг хамааралтай болохыг баталсан. Түүнчлэн хүн амын дийлэнх хэсгийг интернэт банкны хэрэглээнд сургах шаардлагатай гэж үзсэн байна.

Судалгааны арга зүй, түүвэрлэлт

Бид энэхүү судалгааг тоон судалгааны аргаар хийсэн бөгөөд цахим үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох Electronic Service Quality (e-SQ) аргачлалд

тулгуурлан асуумж бэлтгэн анкетын аргаар мэдээлэл цуглуулж, банкны цахим үйлчилгээний чанарт нөлөөлөх хүчин зүйлсийн нөлөөг олон хүчин зүйлсийн загвар ашиглан үнэлсэн.

Судалгаанд магадлал, давхаргат санамсаргүй түүврийн аргыг ашиглаж, албан ёсны мэдээллийн эх сурвалжаас (Монгол банкны Орхон аймаг дахь хэлтэс, Үндэсний статистикийн хорооны мэдээллийн нэгдсэн сан (<https://1212.mn/>)-гийн) 15-аас дээш насны иргэдийн тоо, Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй 7 арилжааны банкны цахим үйлчилгээнд бүртгэлтэй иргэдийн тоонд үндэслэн түүврийн оновчтой хэмжээг тооцоолсон. Түүврийн оновчтой хэмжээг тооцоход 95%-ийн итгэх магадлалтай, $\pm 5\%$ -ийн алдааны хязгаартай байхаар эх олонлогийг 399 төлөөлнө гэж тооцоолов.

Анкетын асуулгын хуудас иргэдийн хүн ам зүй, нийгэм, эдийн засгийн шинж байдал, банкны цахим үйлчилгээний хэрэгцээ, ашиглалтын байдал, хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, санал зэрэг хэсгүүдээс бүрдэх ба А. Хариулагчийн шинж байдал, Б. Банкны цахим үйлчилгээний хэрэглээ ашиглалт, В. Банкны цахим үйлчилгээнд хэрэглэгчдийн өгөх үнэлгээ Г. Банкны цахим үйлчилгээг хөгжүүлэх чиглэлээр хэрэглэгчдийн өгөх санал, зөвлөмж гэсэн ерөнхий бүтэцтэй. Бид мэдээллийн боловсруулалт, статистик шинжилгээнд SPSS, эконометрик шинжилгээнд EViews программыг ашиглав. Хариулагчийн шинж байдал болон банкны үйлчилгээний чанарт харилцагчийн өгөх үнэлгээтэй холбоотой асуултаудын тархалтын давтамжийг тайлбар статистикийн аргаар шинжлэн судалсан.

Бид цахим үйлчилгээний чанарыг хэмжих зорилгоор олон улсад үйлчилгээний чанарыг хэмжихэд хамгийн түгээмэл ашигладаг, чанарын алдартай загвар болох SERVQUAL аргачлалыг өргөтгөн боловсруулсан E-SERVQUAL, WebQual, eTailQ гэх мэт загваруудаас e-SQ (electronic-SERVICE QUALITY) аргачлалыг хамгийн тохиромжтой гэж үзэн судалгаанд ашиглав. E-SQ аргачлал нь цахим үйлчилгээний чанарыг хэмжихэд тусгайлан бүтээсэн SERVQUAL масштабтай төстэй хэрэгсэл юм. Технологи хөгжсөн өнөө үед эрчимтэй автоматжуулсан систем ашигладаг байгууллагууд e-SQ аргачлалыг улам чухалчилж байна. (Boyer, 2012) Энэхүү загварыг 2000 онд боловсруулсан бөгөөд 2002 онд Парасураман, Зейтхамл, Малхотра нар туршиж, шинэчлэн сайжруулж судалгаанд нэвтрүүлсэн.

E-SQ загварын дагуу үндсэн 8 хэмжигдэхүүний агуулгад тохируулан бэлтгэсэн 22 асуулт тавьж, асуулт тус бүрийг лайкартын (Likert scale) 1-5 оноогоор харилцагчдаар үнэлүүлэн, хэмжүүр тус бүрийн дундаж оноогоор үйлчилгээний чанарын үнэлэв.

Хүснэгт 1. Банкны ахим үйлчилгээний чанарыг хэмжих асуултууд

Чанарын элемент	Харьяалагдах асуултууд	Тодорхойлолт
Найдвартай байдал / Reliability/	3	Цахим үйлчилгээг ашиглахад гүйлгээний найдвартай байдал, сүлжээний чанар, харилцагчийн дансыг үнэн зөв, эргэлзээгүй хөтөлдөг байдал
Хариуцлагатай байдал / Responsiveness/	3	Төлбөр тооцоо түргэн, шуурхай хийгдэж буй байдал, төлбөр хийгдсэн даруйд мэдэгдэл ирэх, үйлчилгээний лавлах, тусламжийн үйлчилгээ, бүтээгдэхүүний нэр төрөл, нөхцөл өөрчлөгдөхөд мэдэгдэх
Хэрэглэгчдэд ээлтэй байдал /User Friendliness/	3	Хэрэглэхэд хялбар байдал, хэрэглэгчийн эрэлт хэрэгцээнд нийцсэн эсэх, санхүүгийн зөвлөн туслах үйлчилгээний чанар, хүртээмж
Зохион байгуулалт / Organization/	3	Аппликейшн, веб сайтын харагдах байдал, загвар, дизайн, сайтын зохион байгуулалт, цэсийн байршил, цэс хоорондын шилжилт
Жолоодлогын хялбар байдал /Ease of navigation/	2	Үйлчлүүлэгчдэд хэрэгцээтэй зүйлээ төвөггүй олоход тусалдаг, үйлчлүүлэгчид хуудсаар дамжуулан хялбар, хурдан маневр хийх боломжийг олгодог функцуудыг агуулдаг эсэх
Үр ашиг /Efficiency/	3	Цаг хугацаа хэмнэсэн байдал, ашиглалтын зардал хэмнэж чадсан эсэх
Аюулгүй байдал / Security/	2	Хэрэглэгчийн хувийн болон санхүүгийн мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангасан байдал
Хэрэглэгчийн үнэнч байдал /Customer Loyalty/	3	Цахим үйлчилгээг бусдад санал болгох эсэх, үргэлжлүүлэх ашиглах эрмэлзэл, сонирхол
Нийт	22	

Судалгааны ажлын хүчин төгөлдөр ба найдвартай байдал

Судалгааны найдвартай байдлыг шалгах зорилгоор SPSS программ дээр кронбах альфа утгыг тооцоход 0.924 буюу судалгаанд оролцогчдын хариултауд нийцэл “маш сайн” гэж үнэлэгдсэн тул анкетын аргаар цуглуулсан мэдээллийг судалгаанд ашиглах бүрэн боломжтой гэж үзсэн. Цахим үйлчилгээний чанарыг хэмжих хувьсагч тус бүрээр кронбах альфа утгыг тооцсоныг хүснэгтээр илэрхийлэв.

Хүснэгт 2. Найдвартай байдлын шинжилгээ

Хүчин зүйл	Кронбах альфа	N	Хүчин зүйл	Кронбах альфа	N
Найдвартай байдал	0.843	3	Жолоодлогын хялбар байдал	0.829	2
Хариуцлагатай байдал	0.966	3	Үр ашиг	0.790	3
Хэрэглэгчдэд ээлтэй байдал	0.786	3	Аюулгүй байдал	0.819	3
Зохион байгуулалт	0.833	3	Хэрэглэгчийн үнэнч байдал	0.925	2

КМО болон Bartlett's нь фактор бүрийн хувьд хангалттай хувьсагч хамрагдаж байгаа эсэхийг шалгадаг бөгөөд 0-оос 1-н хооронд оршдог ба 1-т ойрхон байх тусмаа үр дүн сайн гарсан гэж үздэг ба 0.6-оос их байх ёстой байдаг. Дээрх шинжилгээний үр дүн нь 0.915 гарч байгаа нь фактор шинжилгээ хийх бүрэн боломжтойг харуулж байна.

Хүснэгт 3. КМО and Bartlett's-ийн шинжилгээний үр дүн

КМО and Bartlett's Test

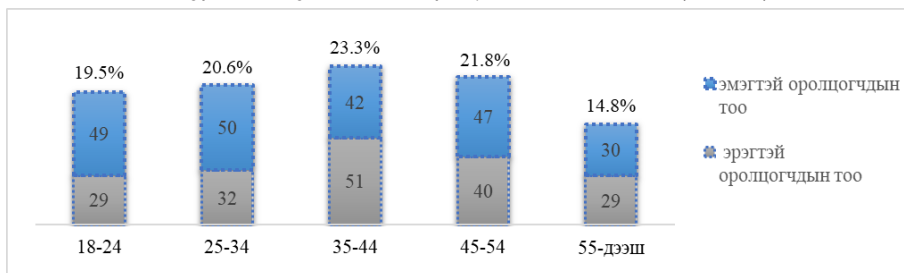
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.915
	Approx. Chi-Square	3583.538
Bartlett's Test of Sphericity	df	210
	Sig.	.000

Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал

Судалгаанд Орхон аймгийн Баян-Өндөр, Жаргалант сумын 15-аас дээш насны 399 иргэн хамрагдсан бөгөөд нас, хүйс, сарын дундаж орлого, боловсролын түвшин зэрэг хүн ам зүй, нийгэм эдийн засгийн үзүүлэлтүүдийн ерөнхий төлөв байдлыг энэ хэсэгт авч үзэх болно.

Оршин суугаа газар нутгийн байршлын хувьд Орхон аймгийн Баян-Өндөр сумын иргэд судалгаанд оролцогчдын 80.2%, Жаргалант сумын иргэд 19.2%-ийг эзэлж байна.

Зураг 1. Судалгаанд оролцогчдын насны бүлэг, хүйс



Судалгаанд оролцогчдыг насны бүлгээр авч үзвэл харьцангуй жигд буюу 19.5% нь 18-24 насны иргэд, 20.6% нь 25-34 насны иргэд, 23.3% нь 34-44 насны иргэд, 21.8% нь 45-54 насны иргэд, 14.8% нь 55 дээш насны иргэд судалгаанд хамрагдсан байна. Нийт оролцогчдын 45.4% эрэгтэй, 54.6% эмэгтэй байсан. Боловсролын түвшний хувьд 6.8% бага, бүрэн бус дунд боловсролтой, 47.1% бүрэн болон тусгай дунд боловсрол эзэмшсэн, 46.1% нь бакалавр болон түүнээс дээш боловсролтой иргэд байв.

Зураг 2. Судалгаанд оролцогчдын хөдөлмөр эрхлэлтийн байдал



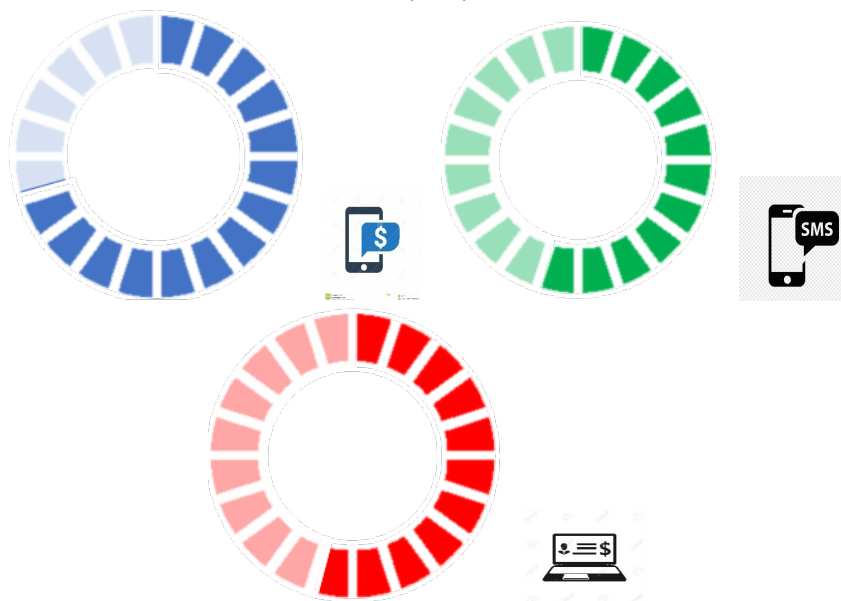
Хөдөлмөр эрхлэлтийн байдлаар төрийн болон хувийн өмчит байгууллагад ажиллагсад, хувиараа бизнес эрхлэгчид судалгаанд оролцогчдын 69.6%, оюутан, тэтгэврийн орлоготой бүлэг, малчин тариалан эрхлэгчид, бусад бүлгийн оролцогчид үлдсэн 30.4%-ийг бүрдүүлж байна. Тэдгээрийн орлогын түвшнийг авч үзвэл 20% нь 500.0 мян төгрөг хүртэлх орлоготой, 39.1% нь 500.0-1500.0 төгрөгийн орлоготой, 28.3% нь 1500.0-2500.0 мян төгрөгийн орлоготой, 12% нь 2500.0 мян төгрөгөөс дээш орлоготой иргэд судалгаанд хамрагджээ.

Банкны цахим үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох судалгаа

Банкны цахим бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний чанарыг тодорхойлохын өмнө харилцагчдын уг бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд хандах хандлага, хэрэглээ ашиглалтын байдлыг үнэлж, дүгнэх нь зүйтэй.

Судалгаанд нийт банкны 399 харилцагч хамрагдсанаас 377 харилцагч буюу 94.5% банкны цахим үйлчилгээг хэрэглэдэг, 22 харилцагч буюу 5.5% огт хэрэглэдэггүй гэж хариулсан. Цахим үйлчилгээг ашигладаггүй харилцагчдын 40.9% банканд хадгаламжтай, 68.1% зээлтэй, 4.5% гадаад болон криптовалютын арилжаанд оролцдог иргэд байна.

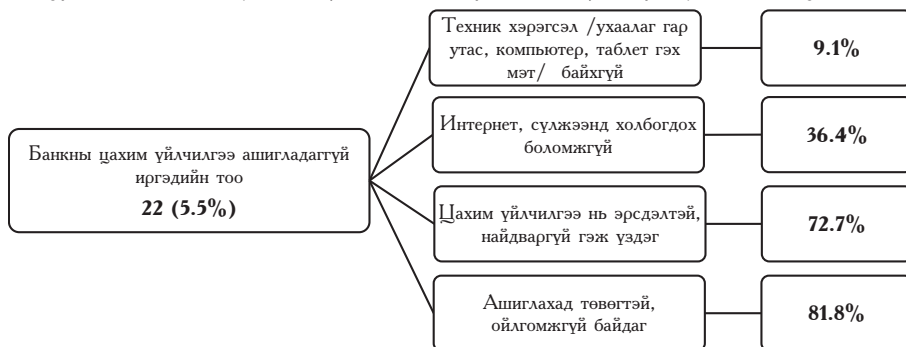
Зураг 3. Банкны цахим үйлчилгээ хэрэглэгчдийн хувь, үйлчилгээний төрлөөр



Давхардсан тоогоор банкны цахим үйлчилгээ ашигладаг нийт хэрэглэгчдийн 71% мобайл банк, 54% интернэт банк, 55% SMS банк буюу ухаалаг мэдээ үйлчилгээ хэрэглэдэг ажээ.

Банкны цахим үйлчилгээг огт хэрэглэдэггүй гэж хариулсан 22 (5.5%) харилцагчдын хариултыг задалж үзэхэд цахим үйлчилгээ найдваргүй, эрсдэлтэй, онлайн банкны аппликейшн, веб сайт ашиглаж чадахгүй, төвөгтэй, ойлгомжгүй байдаг гэсэн хариултауд нийтлэг тохиолдож байна.

Зураг 4. Банкны цахим үйлчилгээ хэрэглэдэггүй харилцагчдын судалгаа



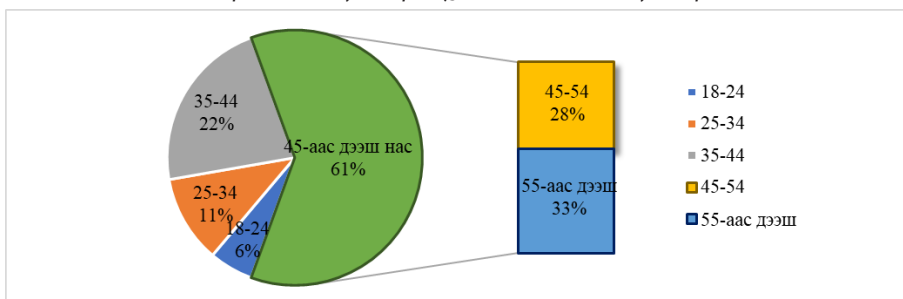
“Банкны цахим үйлчилгээнд хандах шаардлагатай техник хэрэгсэл байхгүй” гэж хариулсан харилцагчдын шинж байдлыг тодруулахад тэдгээр нь 55-аас дээш настай, 500.0 мян төгрөг хүртэл тэтгэврийн орлоготой, бага болон тусгай дунд боловсролтой иргэд байв.

“Интернэт сүлжээнд холбогдох боломжгүй” шалтгаанаар цахим үйлчилгээг хэрэглэдэггүй гэж хариулсан харилцагчдын цахим үйлчилгээ ашигладаггүй Баян-Өндөр сумын харилцагчдад эзлэх хувийн жин 41.2%, Жаргалант сумын иргэдэд эзлэх хувийн жин 20% байна. Судлаачид уг шалтгаанаар банкны цахим үйлчилгээг ашигладаггүй харилцагчид Жаргалант суманд илүү байна гэж таамаглаж байсан ч судалгааны үр дүнгээр няцаагдлаа. Интернэт сүлжээнд холбогдох боломжгүй харилцагчдын насны бүлгийг авч үзэхэд 35-44 насны харилцагчид 37.5%, 45-55 насны харилцагчид 12.5%, 55-аас дээш насны иргэд 37.5%-ийг тус тус эзэлж байна. Хүйсийн хувьд 62.5% эрэгтэй, 37.5% эмэгтэй, боловсролын түвшнээр 75% нь бага болон бүрэн бус дунд боловсрол эзэмшсэн иргэд, хөдөлмөр эрхлэлтийн байдлаар 50% малчин, тариалан эрхлэгч, тэтгэвэр авдаг харилцагчид байна.

“Банкны цахим үйлчилгээг эрсдэлтэй, найдваргүй” гэж хариулсан оролцогчдын 88.2% Баян-Өндөр сум, 11.8% Жаргалант сумын иргэд байгаа нь төвлөрсөн, хүн ам ихтэй газар нутаг оршин суугчид цахим үйлчилгээнд илүү болгоомжтой ханддаг болохыг харуулсан үр дүн байв. Судалгаанд оролцсон эмэгтэй харилцагчид эрэгтэй харилцагчдаас 16.7%-аар илүү цахим үйлчилгээ найдваргүй, эрсдэлтэй гэж хариулсан байна. Хөдөлмөр эрхлэлтийн байдлаар дээрх шалтгааны улмаас цахим үйлчилгээг ашигладаггүй харилцагчдын 50% тэтгэвэрт байгаа харилцагчид байсан нь бусад бүлгийн хөдөлмөр эрхлэгчидтэй харьцуулахад хамгийн өндөр хувийн жинг эзэлж байна.

“Банкны аппликейшн, веб хуудас ашиглахад хялбар бус, ойлгомжгүй, төвөгтэй” гэдэг шалтгаанаар цахим үйлчилгээ хэрэглэдэггүй харилцагчдын 94.4% Баян-Өндөр сумын оршин суугчид байсан. Тэдгээрийн 61.1% нь 45-аас дээш насны харилцагчид болохыг зурагт харуулав.

Зураг 5. “Банкны аппликейшн, веб хуудас ашиглахад хялбар бус, ойлгомжгүй, төвөгтэй” гэсэн шалтгаанаар цахим үйлчилгээг хэрэглэдэггүй харилцагчид, насны бүлгээр

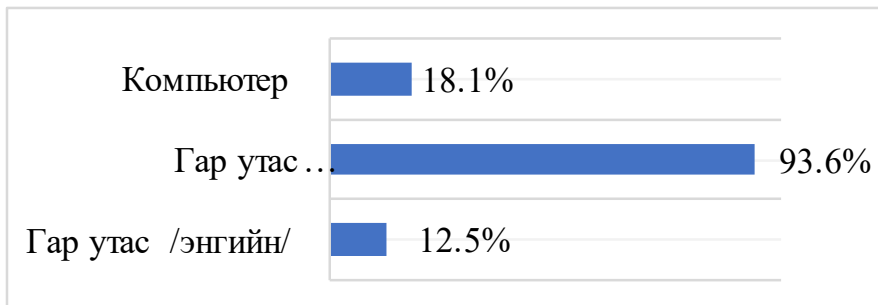


Зурагт харуулсан харилцагчдын 88.9% нь бүрэн дундаас доош боловсролтой, 44.4% нь 500.0 мянган төгрөг хүртэл орлоготой, 44.4% нь тэтгэвэр авдаг харилцагчид байна.

Судалгаанд хамрагдсан банкны цахим үйлчилгээг ашигладаг харилцагчдын шинж байдлыг дараагийн хэсэгт авч үзье.

Банкны цахим үйлчилгээ хэрэглэгчдийн ашигладаг техник хэрэгсэл, тогтмол ашигладаг аппликейшн, веб хуудасны мэдээллийг банкны төрлөөр зураг №7-д харуулав. Харилцагч нэгээс дээш техник хэрэгсэл ашиглан, хэд хэдэн банкны аппликейшн, веб хуудсанд хандах бүрэн боломжтой тул үр дүн давхардсан тоогоор гарсан.

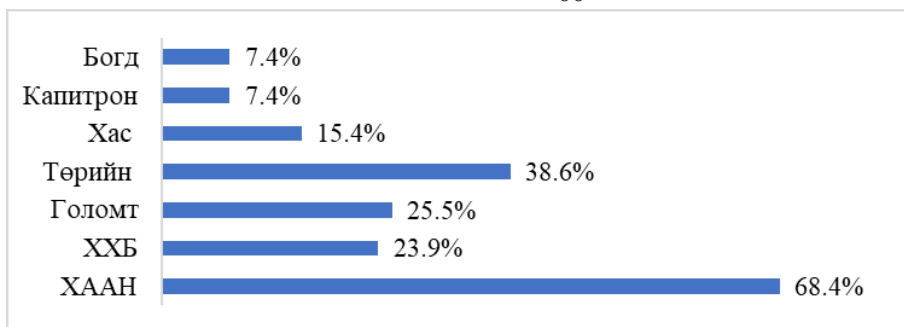
Зураг 6. Банкны цахим үйлчилгээ хэрэглэгчдийн ашиглаж буй техник хэрэгсэл



Давхардсан тоогоор цахим үйлчилгээ хэрэглэгчдийн 93.6% ухаалаг гар утас, таблет, 12.5% энгийн гар утас, 18.1% компьютер, ашиглан банкны цахим үйлчилгээнд ханддаг болохыг зурагт үзүүлэв. Эдгээр хэрэглэгчдийн 11.8% ухаалаг гар утас болон компьютер, 6.1% ухаалаг болон энгийн гар утасны аль алинаар цахим үйлчилгээнд ханддаг болохыг судалгааны үр дүнгээс тооцоолон гаргав.

Банкны цахим үйлчилгээ хэрэглэгчид Хаан, Төрийн, Голомт, ХХБ-ны аппликейшн, веб хуудсыг хамгийн өргөн ашиглаж байна.

Зураг 7. Харилцагчдын нийтлэг ашигладаг банкны аппликейшн, веб хуудас



Банкны харилцагч 1-ээс доошгүй банкны цахим үйлчилгээг хэрэглэгч байж болох тул зурагт үзүүлсэн мэдээлэл нь давхардсан тоогоор гарсан харьцуулалт болно.

Банкны цахим үйлчилгээ хэрэглэгчдийн аппликейшн, веб хуудсанд хандаж буй хугацааг тодруулахад 3-ээс дээш жилийн хугацаагаар хэрэглэгчид 72.4%, 1-3 жил хүртэл хугацаагаар хэрэглэгчид 20.4% байсан. Хэрэглэгчдийн 92.8% нь өдөр бүр болон 7 хоног тутамд цахим үйлчилгээг хэрэглэдэг гэж хариулсан.

Банкны цахим үйлчилгээний хэрэглээг нэмэгдүүлэх, аппликейшн, веб хуудсыг хөгжүүлэхэд санал оруулах зорилгоор харилцагчдын салбар, нэгж дээр биечлэн очиж үйлчлүүлдэг бүтээгдэхүүн үйлчилгээний төрөл, шалтгааныг тодруулах шаардлагатай юм.

Зураг 8. Банкны салбар, нэгжээр биечлэн үйлчилгээ авдаг харилцагчдын хувийн жин, үйлчилгээний төрлөөр



Зургаас банкны харилцагчид “Хадгаламж нээлгэх, хаалгах”, “Данс нээлгэх, хаалгах”, “Карт шинээр болон дахин захиалах, идэвхжүүлэх” үйлчилгээг цахимаар авч болдог тухай харьцангуй бага мэддэг, түүнчлэн эдгээр үйлчилгээг авах зорилгоор банкны нэгж, салбарт биечлэн очиж үйлчлүүлдэг болохыг харж болно. Энэ нь нэг талаас харилцагчдын банкны цахим үйлчилгээний талаарх мэдлэг бага байгаатай холбоотой ч нөгөө талаас арилжааны банкнуудын цахим үйлчилгээний эрсдэлээс хамгаалах зорилгоор тавьж буй шаардлага, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний нөхцөл, аппликейшн, веб хуудасны хөгжүүлэлт зэрэг харилцан адилгүй шаардлага, бодит байдал нөлөөлж байна. Тухайлбал: Хаан банкны аппликейшнээр онлайн хадгаламж нээх боломжтой боловч, зардлын гүйлгээ хийх, данс хаалгахад заавал банканд биелэн очих шаардлагатай зэрэг банкны эрсдэлээс хамгаалсан арга хэмжээ харилцагчдын цахим үйлчилгээний хэрэглээнд хязгаарлалт болдог ажээ.

Бүлгийн төгсгөлд Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй арилжааны

банкнуудын цахим үйлчилгээний чанарыг харилцагчдын өгсөн үнэлгээнд тулгуурлан e-SQ аргачлалаар тодорхойлоход харилцагчид **4.02** буюу Лайкартын хэмжүүрээр “**Сайн**” гэж үнэлсэн байна. Уг аргачлалд ашигласан 8 хэмжигдэхүүн тус бүрээр харилцагчийн өгсөн үнэлгээний дунжийг тооцсоныг хүснэгтэд харууллаа.

Хүснэгт 4. Цахим үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох хэмжигдэхүүнүүдийн дундаж утга

№	Чанарын үнэлгээ	Лайкартын хэмжүүрээр үнэлсэн дундаж оноо
1	Найдвартай байдал /Reliability/	3.88
2	Хариуцлагатай байдал /Responsiveness/	3.88
3	Хэрэглэгчдэд ээлтэй байдал /User Friendliness/	3.95
4	Зохион байгуулалт /Organization/	4.03
5	Жолоодлогын хялбар байдал /Ease of navigation/	4.04
6	Үр ашиг / /Efficiency/	4.12
7	Аюулгүй байдал /Security/	4.10
8	Хэрэглэгчийн үнэнч байдал /Customer Loyalty/	4.15

Судалгааны үр дүнгээс харахад харилцагчид цахим үйлчилгээний найдвартай байдал, хариуцлагатай байдал, хэрэглэгчдэд ээлтэй байдалд Лайкартын хэмжүүрээр “дунд” үнэлгээ өгч, бусад үзүүлэлтийг “сайн” гэж дүгнэсэн. Хэмжигдэхүүн тус бүрээр хариултыг задалбал, харилцагчид банкны сүлжээнд гарах доголдол, тасралтгүй найдвартай ажиллагаанд 3.68 (73.7%), цахим үйлчилгээ авах үед асуудал үүсэхэд туслах зорилго бүхий автомат хариулагч, чатбот, лавлах утасны түргэн шуурхай ажиллагаанд 3.54(70.9%) буюу хамгийн бага үнэлгээ өгсөн үзүүлэлтүүд байна. Иймд арилжааны банкнууд сүлжээний тогтвортой найдвартай ажиллагаа хангах, цахим үйлчилгээний хэрэглэгчдэд туслах хэсгийн хөгжүүлэлтийг сайжруулахад илүү анхаарал тавьж ажиллах шаардлагатайг судалгааны үр дүн харуулж байна.

Түүнчлэн “Банкны цахим үйлчилгээ ашиглах нь түргэн шуурхай, цаг хугацаа хэмнэдэг” гэсэн асуулгад 4.3 (86.4%), “Банкны цахим үйлчилгээг ашиглан төлбөр тооцоо хийсэн даруйд мэдэгдэл ирдэг” гэсэн асуулгад 4.22 (84.3%), “Би банкны салбараар үйлчлүүлэхийн оронд цахим үйлчилгээг ашиглахыг эрмэлздэг” гэсэн асуулгад 4.26 (85.3%) үнэлгээ өгч санал нийлж байна болон бүрэн санал нийлж байна гэж хариулсан нь харилцагчдын үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох асуумжид өгсөн хамгийн өндөр үнэлгээтэй үзүүлэлтүүд байсан.

Банкны цахим үйлчилгээний чанарт нөлөөлөх хүчин зүйлсийн судалгаа

Бид банкнуудын үзүүлж буй цахим үйлчилгээний чанарыг e -SQ загвар ашиглан тодорхойлсон. Банкны цахим үйлчилгээний чанарыг үндсэн 8 хэмжигдэхүүний хүрээнд 22 асуултаар тодорхойлж, үзүүлэлт бүрийн дунджаар хэмжсэнийг өмнөх бүлэгт дурдсан. Эдгээр 8 хэмжигдэхүүний өөрчлөлт нь үйлчилгээний чанарт хэрхэн нөлөөлж байгааг олон хүчин зүйлийн регрессийн загвар ашиглан үнэллээ.

Хамааран хувьсагчаар банкны цахим үйлчилгээнд өгсөн харилцагчийн үнэлгээг, үл хамааран хувьсагчаар e -SQ загварын үндсэн 8 хэмжигдэхүүний сонгон авч загвараа үнэлсэн.

Хүснэгт 5. Хувьсагчдын нэр, тэмдэглэгээ

Тэмдэглэгээ	Хувьсагчийн нэр	Хувьсагчийн төрөл
ESQ	Банкны цахим үйлчилгээний чанар	Хамааран хувьсагч
Rel	Найдвартай байдал	Үл хамааран хувьсагч
Res	Хариуцлагатай байдал	
UF	Хэрэглэгчдэд ээлтэй байдал	
O	Зохион байгуулалт	
N	Жолоодлогын хялбар байдал	
E	Үр ашиг	
S	Аюулгүй байдал	
CL	Хэрэглэгчийн үнэнч байдал	

Үнэлгээг олон хүчин зүйлийн загвараар үнэлж (Хавсралт № 1) загварт нөлөөгүй гарсан хувьсагчдыг загвараас хасан дахин үнэлгээ (Хавсралт № 2) хийж үр дүнг дараах байдлаар харуулав.

Хүснэгт 6. Тэгшитгэлийн үр дүн

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.827804	0.201202	4.114296	0.0000
REL	0.156098	0.048208	3.237979	0.0013
RES	0.110784	0.047508	2.331891	0.0202
O	0.137774	0.046796	2.944140	0.0034
E	0.095344	0.049378	1.930886	0.0542
CL	0.285874	0.053716	5.321920	0.0000

Дээрх үнэлгээнээс харахад загварт хувьсагчдын нөлөөтэй эсэхийг t шинжүүр болон түүний магадлалын утгаар шинжихэд дээрх 4 хувьсагч нь итгэх төвшнөөс (0.1) бага гарч байгаа нь хувьсагчдыг загварт нөлөөлөхгүй гэсэн тэг таамаглалыг няцааж байна. Өөрөөр хэлбэл, банкны цахим үйлчилгээний чанарт цахим үйлчилгээний найдвартай байдал(Rel), хариуцлагатай байдал(Res), зохион байгуулалт(O), үр ашиг(E), хэрэглэгчийн үнэнч байдал(CL) нөлөө үзүүлдэг байна.

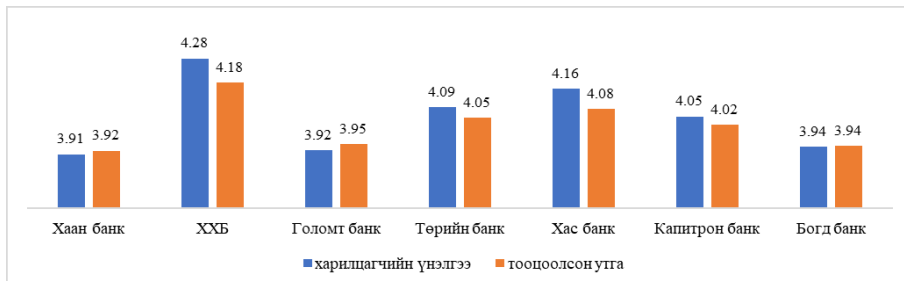
Загварын үр дүнгээс харвал:

- Цахим үйлчилгээний найдвартай байдал(Rel) нэг нэгжээр өсөхөд харилцагчдын үйлчилгээний чанарыг үнэлэх үнэлэмж 0.15 нэгжээр нэмэгддэг.
- Хариуцлагатай байдал(Res) нэг нэгжээр өсөхөд харилцагчдын үйлчилгээний чанарыг үнэлэх үнэлэмж 0.11 нэгжээр нэмэгддэг.
- Зохион байгуулалт(O) нэг нэгжээр өсөхөд харилцагчдын үйлчилгээний чанарыг үнэлэх үнэлэмж 0.13 нэгжээр нэмэгддэг.
- Үр ашиг(E) нэг нэгжээр өсөхөд харилцагчдын үйлчилгээний чанарыг үнэлэх үнэлэмж 0.09 нэгжээр нэмэгддэг.
- Хэрэглэгчийн үнэнч байдал(CL) нэг нэгжээр өсөхөд харилцагчдын үйлчилгээний чанарыг үнэлэх үнэлэмж 0.28 нэгжээр нэмэгддэг.

Эндээс харахад банкны цахим үйлчилгээний чанарт хамгийн хүчтэй нөлөө үзүүлдэг үзүүлэлт хэрэглэгчийн үнэнч байдал байна.

Судалгаанд хамрагдсан харилцагчдын дундаж үзүүлэлтийг ашиглан өөрсдийн гаргасан загвараар банкнуудын цахим үйлчилгээний чанарыг үнэлэхэд “4” буюу “Сайн” гэсэн үр дүн гарсан нь харилцагчдаас авсан асуулга судалгааны үр дүнтэй тохирч байна. Иймд загварын зөв ажиллаж байгаа эсэхийг илүү баталгаажуулахын тулд банк тус бүрээр цахим үйлчилгээний чанарыг үнэлж, харилцагчдын өгсөн үнэлгээний дундаж үзүүлэлттэй харьцуулж үзлээ.

Зураг 9. Банкнуудын цахим үйлчилгээний чанарт харилцагчийн өгсөн үнэлгээ ба загвараар тооцсон үйлчилгээний чанарын харьцуулалт



Бидний тодорхойлсон загвараар тооцсон банкны цахим үйлчилгээний чанар нь e-SQ загварын үр дүнтэй ижил байгаа дээрх зургаас харагдаж байна. Иймд банкнууд цахим үйлчилгээний чанарыг e-QS загварын 8 хэмжигдэхүүнээр гадна бидний үнэлж гаргасан загварын 5 хувьсагчаар тооцох боломжтой бөгөөд уг загварын тооцоолол e-SQ загвартай харьцуулахад илүү хялбар, цаг хугацаа болон зардал хэмнэсэн, харилцагчдад хүндрэл бага учруулах давуу талтай юм.

Дүгнэлт

Энэхүү судалгааны ажлаар бид Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй 7 арилжааны банкны цахим үйлчилгээний чанарыг олон улсад цахим үйлчилгээний чанарыг хэмжихэд хамгийн түгээмэл ашигладаг, хүлээн зөвшөөрөгдсөн e-SQ аргачлалын дагуу тодорхойлж, үйлчилгээний чанарт нөлөөлөх хүчин зүйлсийг олон хүчин зүйлсийн загвараар үнэллээ. Судалгааны ажлын үр дүнд үндэслэн дараах дүгнэлтүүдийг хийж байна.

- Судалгаанд хамрагдсан нийт харилцагчдын 94.5% банкны цахим үйлчилгээг хэрэглэдэг, 5.5% огт хэрэглэдэггүй байна.
- Банкны цахим үйлчилгээг хэрэглэдэг харилцагчид давхардсан тоогоор 93.6% ухаалаг гар утас, таблет, 12.5% энгийн гар утас, 18.1% компьютер ашиглан цахим банкны үйлчилгээнд ханддаг. Банкны цахим үйлчилгээг хэрэглэгчид Хаан, Төрийн, Голомт, ХХБ-ны аппликейшн, веб хуудсыг өргөн ашиглаж байна. Хэрэглэгчдийн цахим үйлчилгээг ашиглаж буй хугацаа, туршлагыг авч үзэхэд 3-ээс дээш жилийн хугацаагаар хэрэглэгчид 72.4%, 1-3 жил хүртэл хугацаагаар хэрэглэгчид 20.4% байна. Хэрэглэгчдийн 92.8% нь өдөр бүр болон 7 хоног тутамд цахим үйлчилгээг хэрэглэдэг.
- Банкны цахим үйлчилгээг огт хэрэглэхгүй байх төрөл бүрийн шалтгаан харилцагчдад байгааг судалгааны үр дүнгээр тодруулав. Нийтлэг цахим үйлчилгээг ашиглахад энгийн хялбар бус, ойлгомжгүй, цахим үйлчилгээ нь эрсдэлтэй, найдваргүй гэсэн шалтгааны улмаас цахим үйлчилгээг хэрэглэдэггүй байна. Эдгээр харилцагчдын 40.9% банканд хадгаламжтай, 68.1% зээлтэй иргэд байна.
- Харилцагчид хадгаламжийн болон харилцах данс нээлгэх, хаалгах, карт захиалах, идэвхжүүлэх үйлчилгээг авах зорилгоор банкны салбар, нэгж дээр биечлэн үйлчлүүлж байгаа хувийн жин бусад үйлчилгээний төрлүүдтэй харьцуулахад хамгийн өндөр байна. Энэ нь нэг талаас харилцагчдын банкны цахим үйлчилгээний талаарх мэдлэг бага байгаатай холбоотой ч нөгөө талаас арилжааны банкнуудын цахим

үйлчилгээний эрсдэлээс хамгаалах зорилгоор тавьж буй шаардлага, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний нөхцөл, аппликейшн, веб хуудасны хөгжүүлэлт зэрэгтэй холбоотой.

- Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй арилжааны банкнуудын цахим үйлчилгээний чанарыг тодорхойлоход 4.02 буюу “сайн” гэж үнэлэгдсэн. Харилцагчид сүлжээний найдвартай, тасралтгүй ажиллагаа, хэрэглэгчийн туслах үйлчилгээнд дунд зэргийн сэтгэл ханамжтай. Харин банкны цахим үйлчилгээ нь түргэн шуурхай, цаг хугацаа хэмнэдэг, төлбөр тооцоо хийсэн даруйд мэдэгдэл ирдэг, банкны салбараар үйлчлүүлэхийн оронд цахим үйлчилгээг ашиглахыг эрмэлздэг зэрэг асуумжид хамгийн их санал нийлдэг байна.
- Банкны цахим үйлчилгээний чанарт хэрэглэгчийн үнэнч байдал хамгийн хүчтэй нөлөө үзүүлдэг. Түүнчлэн үйлчилгээний найдвартай байдал, хариуцлагатай байдал, зохион байгуулалт, үр ашиг зэрэг хэмжигдэхүүнүүд цахим үйлчилгээний чанарт эерэг нөлөөтэй. Хэрэглэгчдэд ээлтэй байдал, системийг удирдах жолоодлогын хялбар байдал, аюулгүй байдал гэсэн хэмжигдэхүүнүүд загварт нөлөөгүй гарсан.
- Банк тус бүрээр авч үзвэл ХХБ, Хас банкны цахим үйлчилгээний чанар хамгийн өндөр, Хаан, Голомт банкны цахим үйлчилгээний чанар доогуур үнэлэгдлээ.

Ашигласан материал

- [1] Abdullah, F., Suhaimi, R., Saban, G., & Hamali, J. (2011). Bank Service Quality (BSQ). *International Journal of Quality & Reliability Management*, 542-554.
- [2] Boyer, K. H. (2012). E-services: operating strategy – a case study and a method for analyzing operational benefits. *Journal of Operations Management*, 20, 175-88.
- [3] Creative research systems. (2019, 03 03). Retrieved from surveysystem.com: <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
- [4] Firdous, S., & Farooqi, R. (2017, march). IMPACT OF INTERNET BANKING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 1-16. Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/impact-of-internet-banking-service-quality-on-customer-satisfaction.pdf
- [5] Jonathan, F., & Mrinal, M. (2022). Fintech in the time of COVID-19:

- Technological adoption during crises. *Journal of Financial Intermediation*, 1.
- [6] Li-hua, Y. (2012). Customer satisfaction antecedents within service recovery context: evidences from “Big 4” banks in China”. *Nankai Business Review International*, Vol. 3 No.3, 284-301.
- [7] Priyanath.H.M.S, & Amarasir.M.M.P.L. (2021). THE IMPACT OF INTERNET BANKING SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF MILITARY EXECUTIVES. *Sri Lanka Military Academy Journal*, 3, 60-76. Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/AmarasiriandPriyanath202160-76.pdf
- [8] Raza, S. A., & Umer, A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 32, Number 6,, 1443-1466(24). doi:<https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- [9] Richard.S.B. (2012). The Impact of internet banking service quality on customer satisfaction in the banking sector of Ghana. Retrieved from The Impact of internet banking service quality on customer satisfaction in th: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:833400/FULLTEXT01.pdf>
- [10] Singh, N., Kulshrestha, N., & Rohini. (2020). Customer Satisfaction from Electronic Service Quality (ESQ) of Internet Banking: An Empirical Approach. *CLIO An Annual Interdisciplinary Journal of History*, 249-259.
- [11] Анар.Э. (2019). “Ирээдүй - ФИНТЕК”. ЭДИЙН ЗАСГИЙН БОДЛОГЫН ЧУУЛГАН 2019 (р. 3). Улаанбаатар : https://www.mongolbank.mn/documents/press_conference/20190419_04.pdf.
- [12] Монголбанк. (2022, 04 02). Хөдөлгөөнт банкны тайлан. Retrieved from <https://www.mongolbank.mn/>: <https://www.mongolbank.mn/liststatistic.aspx?id=16>
- [13] Монголбанк, С. (2012, 12 14). Хөдөлгөөнт банкны үйлчилгээ, цахим мөнгөний талаар баримтлах бодлого. Retrieved from <https://www.mongolbank.mn/>: Хөдөлгөөнт банкны үйлчилгээ, цахим мөнгөний талаар баримтлах бодлого

Хавсралт 1. Загварын үр дүн

Dependent Variable: ESQ1

Method: Least Squares

Date: 04/13/22 Time: 03:44

Sample: 1 387

Included observations: 387

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.830307	0.201748	4.115554	0.0000
REL	0.154126	0.055361	2.784026	0.0056
RES	0.092124	0.049391	1.865184	0.0629
O	0.127756	0.049766	2.567126	0.0106
E	0.094810	0.050342	1.883329	0.0604
CL	0.262964	0.055920	4.702463	0.0000
UF	0.095743	0.058372	1.640205	0.1018
N	-0.031870	0.041405	-0.769716	0.4419
S	-0.008208	0.036502	-0.224858	0.8222
R-squared	0.426062	Mean dependent var		4.000000
Adjusted R-squared	0.413915	S.D. dependent var		0.593575
S.E. of regression	0.454419	Akaike info criterion		1.283385
Sum squared resid	78.05558	Schwarz criterion		1.375441
Log likelihood	-239.3350	Hannan-Quinn criter.		1.319888
F-statistic	35.07596	Durbin-Watson stat		1.872552
Prob(F-statistic)	0.000000			

Хавсралт 2. Загварын үр дүн, хамааралгүй хувьсагчдын хассан байдлаар

Dependent Variable: ESQ1

Method: Least Squares

Date: 04/13/22 Time: 03:46

Sample: 1 387

Included observations: 387

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.827804	0.201202	4.114296	0.0000
REL	0.156098	0.048208	3.237979	0.0013
RES	0.110784	0.047508	2.331891	0.0202
O	0.137774	0.046796	2.944140	0.0034
E	0.095344	0.049378	1.930886	0.0542
CL	0.285874	0.053716	5.321920	0.0000
R-squared	0.421967	Mean dependent var		4.000000
Adjusted R-squared	0.414382	S.D. dependent var		0.593575
S.E. of regression	0.454238	Akaike info criterion		1.274990
Sum squared resid	78.61244	Schwarz criterion		1.336361
Log likelihood	-240.7106	Hannan-Quinn criter.		1.299325
F-statistic	55.62646	Durbin-Watson stat		1.890238
Prob(F-statistic)	0.000000			