

ОЮУТНЫ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИД БОЛОВСРОЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫН ҮЗҮҮЛЭХ НӨЛӨӨЛӨЛ

(Орхон аймгийн их дээд сургуулиуд болон МСҮТ-ийн жишээн дээр)

Х.Адъяацогт^{*}, Б.Уламбаяр^{}, Э.Жавхлан^{***}**

Хураангуй: Дээд боловсрол нь аливаа улс орны нийгэм, эдийн засаг, технологийн хөгжлийг хурдасгадаг чухал хүчин зүйл бөгөөд дээд боловсрол олгож буй институудын боловсролын чанар нь улс орны хөгжилд шууд нөлөөлдөг. Ихэнх эрдэм шинжилгээ, судалгааны ажил, илтгэл, тайланд дээд боловсролын үйлчилгээний чанар, ач холбогдлыг нь чухалчилж харуулсан байдаг бөгөөд үйлчилгээний чанар ба оюутны сэтгэл ханамжийн хоорондын уялдаа холбооны талаар маргаантай байсаар байна. Нэг талаар сэтгэл ханамжийн түвшин нь хүлээн зөвшөөрөгдсөн үйлчилгээний чанараас логик хамааралтай байдаг, нөгөө талаар ихэнх судалгааны ажилд оюутнуудын сэтгэл ханамж ба тэдний үнэнч байдлын хоорондын уялдааг тодорхойлсон байдаг. Энэхүү судалгааны ажлаар Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй их, дээд сургууль, мэргэжил сургалт үйлдвэрлэлийн төв (цаашид МСҮТ гэж товчлох) оюутнуудын сэтгэл ханамжид үйлчилгээний чанар хэрхэн нөлөөлдгийг тодорхойлохыг зорилоо. Үйлчилгээний чанар, оюутны сэтгэл ханамжийг SERVQUAL аргыг ашиглан тодорхойлж, үйлчилгээний чанарын үндсэн хэмжүүрүүд (Орчин нөхцөл, Батаалгаат байдал, Найдвартай байдал, Үүрэг хариуцлага, Анхаарал халамж) нь оюутны сэтгэл ханамжид хэрхэн нөлөө үзүүлдгийг эконометрикийн шинжилгээний арга зүй ашиглан тодорхойлсон. Судалгааны мэдээллийг Орхон аймгийн 3 их, дээд сургууль, 2 МСҮТ-ийн 295 оюутнуудаас цуглуулан авч шинжилгээндээ ашигласан. Шинжилгээний үр дүнгээс үзвэл үйлчилгээний чанарын үндсэн хэмжүүрүүд нь оюутны сэтгэл ханамжид эерэг нөлөө үзүүлдэг буюу шууд хамааралтай, түүнчлэн эдгээрээс хамгийн чухал нөлөөтэй хэмжүүр нь анхаарал халамжийн хүчин зүйлс байна.

Түхүүр үгс: үйлчилгээний чанар, хүлээлт, бодит үнэлгээ, оюутны сэтгэл ханамж, регресс

THE IMPACT OF THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES ON STUDENT SATISFACTION

(On the example of universities and vocational training centers in Orkhon province)

Abstract: Higher education is an important factor in accelerating the social, economic and technological development of a country, and the educational quality of higher educational institutions has a direct impact on a country's development. Most research papers and reports emphasize the quality and importance of higher education services. The dispute remains on the relation between service quality and student satisfaction. On the one hand, the level of satisfaction is logically dependent on the quality of the accepted service; on the other hand, most research work defines the relation between student satisfaction and their loyalty. The purpose of this study is to determine how the quality of services affects the satisfaction of students studying in universities and professional vocational training centers of Orkhon province. Service quality and student satisfaction were determined using the SERVQUAL method, and the main dimensions of service quality (Condition, Warranty, Reliability, Responsibility, and Care) were determined using econometric analysis methods. The survey data was collected from 295 students from 3 universities and 2 vocational centers of Orkhon province and used in the analysis. According to the results of the analysis, the main indicators of service quality have a positive impact or are directly related to student satisfaction, and the most important of these are care factor.

Key words: service quality, expectation, actual assessment, student satisfaction, regression

^{*} МУИС, Эрдэнэт сургууль, (E-mail): adiyatsogt.kh@num.edu.mn

^{**} МУИС, Эрдэнэт сургууль, (E-mail): ulambayarb@num.edu.mn

^{***} МУИС, Бизнесийн сургууль, (E-mail): e.javkhlan@num.edu.mn

Удиртгал

Сэдвийг сонгон авсан үндэслэл: Аль ч улс орны хөгжлийн нэг чухал хүчин зүйл болох дээд боловсрол нь өнөөдрийг хүртэл шинжлэх ухааны судалгааны нэгэн чухал сэдэв байсаар байна. Ихэнх судалгааны ажилд дээд боловсролд оруулсан хөрөнгө оруулалт нь улс орны эдийн засагт эерэг нөлөө үзүүлдгийг баталж харуулсан байдаг [2]. Түүнчлэн дээд боловсролын байгууллагуудын хоорондох өрсөлдөөн нэмэгдэж байгааг судлаачид онцолж байгаа юм. Энэхүү өрсөлдөөн нь даяаршил, их, дээд сургуулийн тоо, санхүүжилтийн эх үүсвэр, их, дээд сургуулийн зэрэглэл зэрэг олон хүчин зүйлээс шалтгаалж байна. Тус салбарт гарч буй өөрчлөлтийн нөлөөгөөр боловсролын чанарын асуудалд Засгийн газрын зүгээс анхаарал хандуулах болсон. Орон нутгийн мэргэжлийн боловсролын байгууллагуудын үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, өрсөлдөх чадварыг нэмэгдүүлэх зорилго бүхий холбоо, төрийн бус байгууллагууд байгуулагдаж, тодорхой үүрэгтэйгээр дээд болон мэргэжлийн боловсролын байгууллагуудын үйл ажиллагаанд шууд болон дам байдлаар оролцож байна. Өмнө энэ чиглэлээр хийгдсэн судалгааны ажлууд нь ихэвчлэн их, дээд сургууль, мэргэжлийн боловсролын байгууллагууд нь оюутнуудыг тогтвор суурьшилтай суралцуулахын тулд оюутны сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх талаар хийгджээ. Бизнесийн байгууллагын хувьд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж бол тухайн байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд өгсөн үнэлгээ [14], төгсөгч, суралцагчийн сэтгэл ханамж нь дээд боловсролын байгууллагын чанарын хэмжүүр болдог [15]. Орчин үед хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь тухайн байгууллагын урт удаан хугацааны туршид тогтвортойгоор оршин тогтнох нь үндэс нь болдог болжээ. Дээд боловсролын байгууллагын чанарын хэмжүүр нь тэдний оролцогч талуудын сэтгэл ханамжийн түвшин байдаг. Ялангуяа суралцагчдын сэтгэл ханамжийн түвшинг өндөр байлгахад ихээхэн анхаарах шаардлагатай бөгөөд сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийг зөв тодорхойлж, түүнд нийцсэн бодлого боловсруулж, хэрэгжүүлэх нь мэргэжлийн боловсролын байгууллагуудын өмнө тулгамдсан чухал асуудлуудын нэг юм. Иймд бид мэргэжлийн боловсролын эзэмшихээр суралцаж буй суралцагчдын сэтгэл ханамжийг тодорхойлж, түүнд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг тодорхойлохыг зорилоо.

Судалгааны зорилго, зорилт: Энэхүү судалгааны ажлын зорилго нь Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй их, дээд сургууль, мэргэжлийн сургалт үйлдвэрлэлийн төвд суралцагчдын сэтгэл ханамжид боловсролын үйлчилгээний чанарын үзүүлэх нөлөөллийг тодорхойлоход оршино.

Судалгааны ажлын зорилгодоо хүрэхийн тулд дараах зорилтуудыг

дэвшүүлэн тавьж шийдвэрлэсэн. Үүнд:

- Түүвэр судалгааны өгөгдлөөс үндэслэн үйлчилгээний чанарын хэмжүүр (Орчин нөхцөл, Баталгаат байдал, Найдвартай байдал, Үүрэг хариуцлага, Анхаарал халамж ба Үйлчилгээний нийт чанар)-үүд, тэдгээрийн зөрүүг тооцох
- Оюутны сэтгэл ханамжид үйлчилгээний чанарын хэмжүүрүүдийн үзүүлэх нөлөөг регрессийн шинжилгээний арга ашиглан тодорхойлж, дүгнэлт өгөх

Судалгааны ажлын ач холбогдол: Байгууллагын өрсөлдөх чадвар бол өнөөгийн нийгмийн хөгжлийн суурь бөгөөд ялангуяа үйлчилгээний байгууллагын өрсөлдөх чадварын үндэс нь үйлчилгээний чанар, түүнд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин байдаг. Өөрөөр хэлбэл үйлчилгээний байгууллагын тогтвортой орших нэг хүчин зүйл нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж юм. Боловсролын байгууллага, ялангуяа дээд боловсролын байгууллагын академик түвшин, судалгааны чанар, сургалтын шинэлэг байдал болон сурах таатай орчин нөхцөл зэрэг нь оюутны сэтгэл ханамжид нөлөөлснөөр элсэн суралцах оюутны тоог нэмэгдүүлээд зогсохгүй санхүүгийн тогтвортой байдлыг бий болгож, улмаар бүс нутаг, тив дэлхийн хэмжээнд өрсөлдөх чадвартай болох юм. Бид оюутны сэтгэл ханамжид боловсролын үйлчилгээний чанарын тодорхой үзүүлэлтүүд (Орчин нөхцөл, Баталгаат байдал, Найдвартай байдал, Үүрэг хариуцлага, Анхаарал халамж) хэрхэн нөлөөлдгийг регрессийн шинжилгээний аргаар тодорхойлсон бөгөөд ялангуяа орон нутгийн мэргэжлийн болон дээд боловсролын байгууллагуудын үйлчилгээний чанарыг тодорхойлоход бидний ажил нь үнэ цэнэтэй мэдээлэл болж үлдэх юм. Үүнээс гадна энэхүү судалгаа нь их, дээд сургууль, мэргэжлийн боловсролын байгууллагуудад хэрэгтэй мэдээлэл, дүгнэлт, зарим зөвлөмжийг өгөх болно.

Судалгааны ажлын бүтэц: Бидний “Оюутны сэтгэл ханамжид боловсролын үйлчилгээний чанарын үзүүлэх нөлөөлөл” сэдэвт судалгааны ажил 6 бүлгээс бүрдсэн бөгөөд нэгдүгээр бүлэгт сэдвийн үндэслэл, уг сэдвийг судлах хэрэгцээ шаардлага, судалгааны ажлын зорилго, зорилтуудыг танилцуулсан. Судалгааны ажлын хоёрдугаар бүлэгт тус сэдвээр судлаачдын хийсэн ажлуудыг тоймлон, гол гол үр дүнг нь авч үзсэн. Гуравдугаар бүлэгт судалгааны ажилд ашигласан арга зүйг танилцуулсан. Дөрөвдүгээр бүлэгт статистикийн судалгаа, шинжилгээний багц програм (Gretl)-ыг ашиглан эконометрикийн шинжилгээ хийж, үр дүнг тайлбар, дүгнэлтийн хамт харууллаа.

Тавдугаар бүлэгт хэлэлцүүлэг, зургаадугаар бүлэгт дүгнэлт, зөвлөмжийг танилцуулсан болно.

Судлагдсан байдлын тойм

Боловсролын чанар, оюутны сэтгэл ханамж, үнэнч байдал нь сүүлийн хэдэн арван жилийн турш судалгааны ажлууд, түүнчлэн дээд боловсролын байгууллагуудын стратегиудад голчлон яригдаж, хэлэлцэгдэж ирсэн [9;22]. Энэхүү судалгааны ажлуудад нэг талаас боловсролын чанар ба оюутны сэтгэл ханамж, нөгөө талаас сэтгэл ханамж, оюутны үнэнч байдал хоёрын хооронд эерэг хамаарал байгаа байдаг талаар дурьдсан байдаг. Эдгээр ойлголтыг үйлчилгээний чанар ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн хүрээнд сэтгэл хөдлөл, танин мэдэхүйн хариу үйлдэл дээр тулгуурлан судалдаг [7].

Ерөнхийдөө хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь хэрэглэгч бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг худалдан авахаас өмнө эсвэл хэрэглэсний дараа үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд нийцэж буй байдал ба хэрэглэгч бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хэрэглэсний дараах гүйцэтгэлийн харьцангуй ойлголтоор тодорхойлогддог. Хэрэглэгчийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаарх хүлээлт нь бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнээс юу хүсэж, хүлээж байгааг илэрхийлдэг байна. Энэхүү логикоор сэтгэл ханамж гэдэг нь хэрэглэгчийн хэрэгцээ ба хүлээлт бий болоход түүнийг хангах бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд хэрэглэгчийн зүгээс өгч буй үнэлэлт юм [11]. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хүлээлт нь зардлын талаарх хүлээлт, шинж чанар, ашигт чанар, нийгмийн үнэ цэнэ гэсэн 4 хэлбэртэй [3].

Нөгөө талаар бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хүлээн зөвшөөрөгдсөн гүйцэтгэл нь хүлээлттэй харьцуулахад хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэхэд илүү чухал гэж үздэг. Энэ утгаараа сэтгэл ханамж гэдэг нь бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний гүйцэтгэлээс хүлээлтийг хассан ялгавар юм. Хэрэв энэ зөрүү нь эерэг бол сэтгэл ханамжтай байна гэж үзнэ [8;24;25]. Үйлчилгээний чанар ба сэтгэл ханамж нь хоорондоо шууд бус хамааралтай. Зарим судлаачид үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг үйлчилгээний чанарын урьдчилсан нөхцөл гэж үздэг [1;20] бол харин зарим нь үйлчилгээний чанар нь ханамжийг бий болгодог гэж үздэг байна [12;4].

Дээд боловсролын байгууллагын хамгийн гол хэрэглэгч нь оюутан, суралцагчид бөгөөд тэдгээрийн сэтгэл ханамжийг боловсролын үйлчилгээний чанараар дамжуулж өндөр байлгах нь тус институциудын үйл ажиллагааны нэгэн чухал зорилт байх ёстой. Нэлээдгүй судалгааны ажлуудад оюутны сэтгэл ханамжийн түвшинд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг (i) сэтгэл ханамжид эерэгээр нөлөөлдөг хүчин зүйлс, (ii) оюутнуудыг сэтгэл ханамжгүй болгодог

хүчин зүйлс гэж ангилсан байдаг. Herdlein ба Zurner [10] нарын хийсэн судалгаагаар спорт болон хичээлээс бусад нийгэм, соёлын арга хэмжээнд түлхүү хамрагддаг оюутнууд хамрагддаггүй оюутнуудтай харьцуулахад илүү сэтгэл ханамжтай байдаг байна.

Сэтгэл ханамж ба суралцагчийн сурлагын түвшин хоёрын хооронд эерэг хамаарал байдаг байна [21]. Түүнчлэн сурлагын голч дүн доогуур суралцагчтай харьцуулахад сурлагын голч дүн сайн суралцагчийн сэтгэл ханамж өндөр байдгийг зарим судлаач [17] судалгааны ажлаараа харуулсан байдаг. Мөн оюутнуудын сурлагын түвшин нь тэдний сурч буй сургалтын орчин, тухайлбал, жижиг хэмжээтэй ангиуд, асуудал шийдвэрлэх дасгалууд зэргээс ихээхэн хамаардаг болохыг нотолсон байна [13]. Сургалтын таатай орчин нь оюутнуудын гүйцэтгэлийг нь нэмэгдүүлж, сэтгэл хангалуун болгодог [19].

Оюутнуудын сэтгэл ханамжгүй байдалд нөлөөлдөг хэд хэдэн хүчин зүйл байдаг. Эдгээр хүчин зүйлс нь зарим үед эрүүл мэндийн асуудал, санхүүгийн бэрхшээл, гэр бүлийн холбоотой асуудлууд гэх мэт дээд боловсролын байгууллагуудаас гадуурх хүчин асуудлууд байна [23]. Түүнчлэн олгож буй боловсролын чанар муу, сургалтын төлбөр өндөр, сургалтын орчин муу, сургуулийн нэр хүндэд сэтгэл дундуур байх, сургалтын хөтөлбөр, хуваарь нь уян хатан бус, байршил муу байх гэх мэт боловсролын байгууллагатай шууд холбоотой хүчин зүйлс оюутны сэтгэл ханамжгүй байдалд нөлөөлдөг ажээ [18]. Зарим судалгааны ажилд сэтгэл ханамжгүй байх нь сургуулиа төгссөний дараа ажил эрхлэх боломж бага [6], тэдгээр байгууллагууд нь эрдэм шинжилгээний болон бусад төсөлд оролцохгүй байхаас хамаардаг болохыг тогтоожээ [5].

Зарим судалгааны ажилд соёлын болон нийгэм, эдийн засгийн ялгаа, боловсролын чанарын талаарх ялгаатай ойлголт нь өөр өөр хүлээлтийг бий болгож болзошгүйг дурьдсан байна. Канадад [16] хийсэн судалгаагаар оюутнуудын сэтгэл ханамж нь тэдний авах үйлчилгээний чанараас гадна сургалтын төлбөр болон хувь хүний хөгжлийн боломжоос хамаардаг болохыг харуулсан.

Оюутны сэтгэл ханамжийг SERVQUAL гэх мэт аргачлалуудаар тодорхойлж, үйлчилгээний чанарын хэмжүүрүүд нь түүнд хэрхэн нөлөө үзүүлдгийг статистик, эконометрикийн шинжилгээний аргачлал ашиглан тодорхойлсон судалгааны ажлууд түгээмэл байдаг. Ингэхдээ үйлчилгээний чанарыг 5 бүлэг үзүүлэлтээр тодорхойлон тэдгээрийн оюутны сэтгэл ханамжид үзүүлэх нөлөөллийг тодорхойлох шинжилгээг корреляци, регрессийн шинжилгээний арга ашиглан хийж нөлөөллийг нь тодорхойлсон байна.

Судалгааны арга зүй

Судалгаанд 1988 онд A.Parasuraman, Leonard Berry, Valarie Zeithaml нарын боловсруулсан SERVQUAL загварыг ашигласан. Энэхүү SERVQUAL загвараар боловсролын үйлчилгээний чанарыг үнэлүүлэхдээ таван үндсэн үзүүлэлтийн хүрээнд бэлтгэсэн 46 асуулт тавьж, асуулт тус бүрийг Лайкерт хэмжээсийн 1-5 хүртэл оноогоор үнэлүүлэн, оюутны хүлээгдэж буй үнэлгээ болон бодит үнэлгээний хоорондын зөрүүг тогтоох замаар хэмжсэн. Энэхүү загвар нь үйлчилгээний төрөл бүрийн салбарт хэрэглэхэд тохиромжтой гэдэг нь батлагдсан аргачлал бөгөөд үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, стратегийн шийдвэр гаргалтанд мэдээллүүдийг нь ашигладагаараа давуу талтай. Сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлохдоо 5 бүлгийн асуулт тус бүрт Лайкерт хэмжээс /Likert scale/-ийн дараах харгалзах утгуудыг өгч үнэлсэн.

- 4.5-5.0 Маш их сэтгэл ханамжтай
- 4.0-4.4 Сэтгэл ханамжтай
- 3.0-3.9 Дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай
- ≤ 2.9 Сэтгэл ханамжгүй

SERVQUAL аргаар сэтгэл ханамжийн түвшинг үнэлэхдээ дараах 5 бүлэг, нийт 46 асуултыг ашигласан ба дараах хүснэгтэнд харуулав.

Хүснэгт 1. Сэтгэл ханамжийн түвшинг хэмжих асуултууд

Чанарын элемент	Харъяалагдах асуултууд
Орчин нөхцөл (<i>Tangibles</i>)	16
Баталгаат байдал (<i>Assurance</i>)	9
Найдвартай байдал (<i>Reliability</i>)	7
Үүрэг хариуцлага (<i>Responsiveness</i>)	7
Анхаарал халамж (<i>Empathy</i>)	7

Үйлчилгээний чанар = Бодит үнэлгээ – Хүлээгдэж байсан үнэлгээ

- Хүлээлт нь одоогийн гүйцэтгэлд өгсөн үнэлгээнээс их байх нь үйлчилгээний чанар хангалтгүй, муу байгааг илэрхийлнэ.
- Одоогийн гүйцэтгэл нь хүлээлтээс их байх нь үйлчилгээний чанар хангалттай, сайн байгааг илэрхийлнэ.
- Үйлчилгээний чанарыг үнэлэх хүчин зүйлсийн хүлээлт бага байх үед одоогийн гүйцэтгэл нь түүнээс их буюу бага байх үед ч үйлчилгээний чанарын түвшинг илэрхийлэх боломжтой.

Судалгааг анкетийн аргаар авсан. Анкет нь судалгааны асуулгад хариулагчийн талаарх ерөнхий мэдээлэл ба боловсролын байгууллагын үйлчилгээний чанарт суралцагчдын өгөх үнэлгээ гэсэн 2 хэсэгтэй. Судалгааны мэдээлэл цуглуулалт

2019 оны 12 дугаар сарын 16-20 өдрүүдэд явагдсан.

Орхон аймгийн Статистикийн хэлтсийн мэдээгээр тус аймагт 5 их, дээд сургууль, коллеж, Мэргэжлийн сургалт үйлдвэрлэлийн төвд 2155 оюутан суралцагчид суралцдаг гэсэн хэдий ч бодит байдал дээрх идэвхтэй сурч буй оюутны тоо 1576 байсан. Эндээс судалгаанд нийт 295 оюутан суралцагчид хамрагдсан бөгөөд түүвэрлэлтийг пропорциональ санамсаргүй түүврийн аргаар хийсэн. Түүвэрлэлтийг хийхдээ статистикийн түүвэр судалгааны арга зүйд тулгуурласан болно. Зураг №1-д харуулсан тооцоо нь 1576 оюутан суралцагчдаас хичнээн түүвэр сонгож судалгаа авбал сонгогдсон суралцагчид нь нийт суралцагчдаа сайн төлөөлж чадах вэ гэдгийг харуулж байгаа юм. Өөрөөр хэлбэл бид судалгаагаа 295 оюутан суралцагчаас авбал эх олонлог буюу нийт суралцагчдаа төлөөлж чадахаар байна.

Зураг 1. Түүврийн хэмжээний тооцоолол

Determine Sample Size

Confidence Level: 95% 99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

Эх сурвалж: <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

Бид судалгаанд сургууль тус бүрээс хамрагдах оюутны тоог тодорхойлохдоо Орхон аймгийн нийт оюутны тоонд тухайн сургуулийн оюутны тоо хэдэн хувийг эзэлж буйг харгалзсан бөгөөд уг тооцооллыг статистикийн хэвийн тархалтын хуулийг үндэслэж, пропорциональ түүврийн аргаар хуваариллаа.

Хүснэгт 2. Түүвэрт сонгогдсон оюутны тоо, сургууль тус бүрээр

№	Сургуулийн нэр	Оюутны тоо	Нийт дүнд эзлэх хувь	Түүвэрт сонгогдсон оюутны тоо
1	МУИС-ийн Эрдэнэт сургууль	340	21.6%	64
2	Технологийн сургууль	343	21.8%	64

3	Маргад дээд сургууль	25	1.6%	5
4	Орхон МСҮТ	667	42.3%	125
5	ХАА-н МСҮТ	201	12.8%	38
	Дүн	3144	100%	295

Эх сурвалж: Судлаачдын тооцоолол

Анкетаар авсан санал асуулгын боловсруулалтыг статистикийн судалгаа, шинжилгээний багц програм/SPSS v.21/-ыг ашиглан хийлээ. Судалгаагаар авсан санал асуулгын хуудас бүрийн алдааг шалгаж, тус програмд шивж оруулан, үр дүнгүүдийг гарган, шинжилгээнд ашигласан.

Шинжилгээнд дараах хэлбэрийн регрессийн загварыг ашигласан.

$$SS_i = \beta_0 + \beta_1 Tangibles + \beta_2 Assurance + \beta_3 Reliability + \beta_4 Responsiveness + \beta_5 Empathy + u_i$$

Энд,

SS_i - Оюутны сэтгэл ханамжийн түвшин(Student Satisfaction)

Tangibles - Орчин нөхцөл

Assurance - Баталгаат байдал

Reliability - Найдвартай байдал

Responsiveness - Үүрэг хариуцлага

Empathy - Анхаарал халамж

u_i - алдааны хэсэг

$B_0, B_1, B_2, B_3, B_4, B_5$, - регрессийн тэгшитгэлийн параметрууд бөгөөд эдгээр нь эерэг тэмдэгтэй байхаар хүлээгдэж байна. Дээрх 5 бүлэг үзүүлэлт сайжрах нь оюутны сэтгэл ханамжийн түвшин нэмэгдэх учиртай.

Шинжилгээний үр дүн

Бид боловсролын үйлчилгээний чанар ба оюутны сэтгэл ханамжийг тодорхойлох зорилгоор Орхон аймагт үйл ажиллагаагаа явуулдаг МУИС-ийн Эрдэнэт сургууль, Ш.Отгонбилэгийн нэрэмжит Технологийн сургууль, Маргад дээд сургууль, Орхон МСҮТ, Хөдөө аж ахуйн МСҮТ зэрэг их дээд сургууль, мэргэжлийн сургалт үйлдвэрлэлийн төвийн 1576 оюутнаас 295 оюутныг пропорциональ санамсаргүй түүврийн аргаар сонгон, анкетийн судалгаа авч, IBM SPSS Statistics v.21 програмыг ашиглан үр дүнг боловсруулсан ба Gretl програмыг ашиглан оюутны сэтгэл ханамжид үйлчилгээний чанарын багц хүчин зүйлсийн үзүүлэх нөлөөллийг шинжиллээ.

Бид шинжилгээндээ 295 түүвэртэй зэрэгцүүлсэн өгөгдөл (cross section

data)-ийг ашигласан. Эконометрик үнэлгээг олон хувьсагчийн регрессийн загвар, Хамгийн бага квадратын аргыг ашиглан хийсэн.

Хамаарах хувьсагчаар оюутны сэтгэл ханамжийг, үл хамааран хувьсагчдаар үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох 5 үзүүлэлтийг авсан. Үзүүлэлт тус бүрийн хүлээлт ба бодитоор мэдэрсэн үйлчилгээний зөрүүгээр үйлчилгээний чанарыг тодорхойлж шинжилгээнд ашигласан. Үл хамаарах 5 бүлэг хувьсагчид нь дотроо 46 дэд асуултаас бүрдсэн бөгөөд бүлэг тус бүрт хамаарах асуултанд өгсөн үнэлгээний дунджаар хувьсагчийн утгыг гарган авч ашигласан болно.

Хүснэгт 3. Үнэлгээний үр дүн

Хувьсагч	Коэффициент	Стандарт алдаа	t-харьцаа / шинжүүр/	p-утга / магадлал/	Ач холбогдол
const	-0.0564179	0.0443371	-1.2725	0.2042	
Tangibles	0.157708	0.0813883	1.9377	0.0536	*
Assurance	0.152734	0.0838074	1.8224	0.0694	*
Reliability	0.218624	0.0783414	2.7907	0.0056	***
Responsiveness	0.136682	0.0842587	1.6222	0.1059	
Empathy	0.332988	0.0724101	4.5986	<0.0001	***

*, *** 10%, 1%-ийн ач холбогдлын түвшин

Үнэлгээний үр дүнгээс харвал үүрэг хариуцлагаас бусад хувьсагч статистикийн хувьд ач холбогдолтой байна. Загварын $R^2 = 0.54$ гарсан нь тайлбарлах чадвар сайн гарсаныг, F шалгуурын утга 68.63 гарсан нь загвар бүхэлдээ ач холбогдолтойг илэрхийлж байна. Үүрэг хариуцлага гэсэн хувьсагчийн t шалгуурын утга 1.622 гарсан нь уг хувьсагч оюутны сэтгэл ханамжид нөлөөлдгийг харуулж байгаа хэдий ч бусад хувьсагчидтай нь харьцуулахад статистикийн хувьд ач холбогдол бага гарлаа.

Орчин нөхцөл, Баталгаат байдал зэрэг хувьсагчид 10%-ийн, Найдвартай байдал, Анхаарал халамж зэрэг хувьсагчид 1%-ийн ач холбогдлын түвшинд статистикийн хувьд найдвартай бөгөөд оюутны сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг байна. Коэффициентуудын тэмдэг бидний таамагласантай бүрэн нийцсэн буюу уг үзүүлэлтүүд нь оюутны сэтгэл ханамжтай шууд хамааралтай байгааг үнэлгээний үр дүнгээс харж болно. Шинжилгээний үр дүнгээс:

- Орчин нөхцлийн үзүүлэлтүүдийн хэмжээст оноо нэгжээр нэмэгдэх нь оюутны сэтгэл ханамжийн түвшинг 0.15 нэгжээр,
- Баталгаат байдлын үзүүлэлтүүдийн хэмжээст оноо нэгжээр нэмэгдэх нь оюутны сэтгэл ханамжийн түвшинг 0.15 нэгжээр,

- Найдвартай байдлын үзүүлэлтүүдийн хэмжээст оноо нэгжээр нэмэгдэх нь оюутны сэтгэл ханамжийн түвшинг 0.21 нэгжээр,
- Анхаарал халамжийн үзүүлэлтүүдийн хэмжээст оноо нэгжээр нэмэгдэх нь оюутны сэтгэл ханамжийн түвшинг 0.33 нэгжээр тус тус нэмэгдүүлдэг байна.
- Нөлөөтэй гэж үнэлэгдсэн эдгээр 4 үзүүлтээс Анхаарал халамжийн хүчин зүйлс бусад хүчин зүйлстэй харьцуулахад оюутны сэтгэл ханамжид илүү нөлөөлдөг байна.

Хэлэлцүүлэг

Эконометрик үнэлгээг олон хувьсагчийн регрессийн загвар, хамгийн бага квадратын аргыг ашиглан хийхэд дараах дүр зураг харагдаж байна.

1. Responsiveness буюу үүрэг хариуцлага гэсэн хувьсагч оюутны сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг боловч статистикийн ач холбогдол харьцангуй бага байна.
2. Tangibles (орчин нөхцөл), Assurance (баталгаат байдал) гэсэн хувьсагчид статистикийн найдвартай бөгөөд оюутны сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг байна.
3. Reliability (найдвартай байдал), Empathy (анхаарал халамж) хувьсагчид оюутны сэтгэл ханамжид статистикийн ач холбогдолтой бөгөөд оюутны сэтгэл ханамжид ихээхэн нөлөөлдөг байна.
4. Оюутны сэтгэл ханамжид ихээхэн нөлөөлдөг хүчин зүйл нь Empathy буюу анхаарал халамж бөгөөд сургууль, багш, ажилчид оюутны сонирхол, эрэлт хэрэгцээ, тав тухтай байдалд мэдрэмжтэй хандаж, харилцаж ажиллах нь тэдний сэтгэл ханамжид онцгой нөлөө үзүүлдэг байна.
5. Анхаарал халамжаас гадна сургуулийн сахилга, дэг журам, үйл ажиллагааны найдвартай (Reliability) байдал нь оюутны сэтгэл ханамжид ихээхэн нөлөөлдөг байна.
6. Цаашид судалгааны ажлыг олгож буй боловсролын зэрэг, мэргэжлийн ерөнхий чиглэл, сургуулийн төрлөөр ялган судалгаа авч, шинжилгээ хийх боломжтой. Түүнчлэн түүврийн хэмжээг нэмэгдүүлснээр судалгааны ажлын ач холбогдол нэмэгдэх боломжтой юм.

Дүгнэлт

Бид судалгааны үр дүнд тулгуурлан дараах дүгнэлтэд хүрч байна. Үүнд:

- SERVQUAL загварын таван үндсэн үзүүлэлтийн оюутны сэтгэл ханамжид үзүүлэх нөлөөллийн эконометрик үнэлгээ хийхэд Орхон аймаг дахь их, дээд сургууль, МСҮТ-ийн үйлчилгээний чанар нь оюутны сэтгэл ханамжид эерэг нөлөө үзүүлдэг байна.
- Tangibles (орчин нөхцөл), Assurance (баталгаат байдал) гэсэн хувьсагчид 10%-ийн ач холбогдлын түвшинд статистикийн хувьд найдвартай бөгөөд эдгээр үзүүлэлтүүдийн хэмжээст оноо нэгжээр нэмэгдэх нь оюутны сэтгэл ханамжийн түвшинг тус бүр 0.15 нэгжээр нэмэгдүүлдэг байна.
- Responsiveness (үүрэг хариуцлага) хувьсагч нь оюутны сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг боловч статистик ач холбогдол нь бусад хувьсагчтай харьцуулахад бага байна.
- Оюутны сэтгэл ханамжид ихээхэн нөлөөтэй бөгөөд статистикийн ач холбогдолтой хувьсагчид нь Reliability (найдвартай байдал), Empathy (анхаарал халамж) гэдэг нь шинжилгээний үр дүнгээс харагдаж. Эндээс анхаарал халамжийн (Empathy) хүчин зүйл бусад хүчин зүйлсээс илүү нөлөөтэй бөгөөд уг үзүүлэлтийн хэмжээст оноо нэгжээр нэмэгдэх нь оюутны сэтгэл ханамжийн түвшинг тус бүр 0.33 нэгжээр нэмэгдүүлдэг байна.

Судалгааны үр дүнгээс бид дараах саналыг дэвшүүлж байна. Үүнд:

1. Оюутны сэтгэл ханамжид сургуулийн удирдлага, багш, ажилтан албан хаагчдын харьцаа, хандлага, мэдрэмж ихээхэн нөлөөтэй бөгөөд тэдний хүсэл, сонирхол, хувь хүний онцлог, эрэлт хэрэгцээнд мэдрэмжтэй хандаж, асуудлыг “хүн – хүн” (“багш – шавь”, эсвэл “сурган хүмүүжүүлэгч – хүүхэд”, “дарга – цэрэг” бус) гэсэн байр сууринаас авч үзэж, шийдвэрлэхийн тулд ажиллах нь үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэх чухал нөхцөл болох юм.
2. Сургуулийн дотоод дэг журам, сахилга бат, үйл ажиллагааны найдвартай байдалд болон багш, оюутны харилцаа, багшийн үлгэр дуурайлал, хувийн сахилга бат, хүмүүжил, сургалтын үйл ажиллагааны өндөр зохион байгуулалт, багшийн заах арга, ур чадвар зэрэг нь оюутны сэтгэл ханамжид ихээхэн нөлөөлдөг дараагийн томоохон хүчин зүйл болохыг анхаарч ажиллах.
3. Сургуулийн захиргаа, багш нар оюутнуудад нээлттэй байж, шаардлагатай үед нь тусламж үзүүлэх, зөвлөх, дэмжих, асуудлыг

өөрсдийн шийдвэрлэж чадах түвшинд аль болох богино хугацаанд, найдвартай шийдвэрлэж өгөх, мэдээллийг ил тод болгох, мэдээлэл авах сувгийг интернетэд тулгуурлан (вэб сайт, аппликейшн, нийгмийн сүлжээ зэргийг ашиглан) хөгжүүлэх, хялбаршуулах, эргэх холбоог сайжруулах зэрэг арга хэмжээг авах нь оюутны сэтгэл ханамжид эерэг нөлөө үзүүлэх юм.

Ашигласан материал

- [1] Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. *The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents*. Journal of Marketing, 54(1): 71-84. 1990
- [2] Coleman, S. *The Impact of Human Capital Measures on Firm Performance: A Comparison by Gender, Race and Ethnicity*. The Journal of Entrepreneurial Finance & Business Venture 10(2): 38-56. 2005
- [3] Day, R. *Consumer satisfaction, dissatisfaction and complaining behaviour*. In Symposium Proceedings, School of Business, University of Indiana. 1977
- [4] Douglas, K. M., Sutton, R. M., Callan, M. J., Dawtry, R. J., & Harvey, A. J. *Someone is pulling the strings: Hypersensitive agency detection and belief in conspiracy theories*. Thinking & Reasoning 22: 57–77. 2016
- [5] Гарсна-Aracil , A. *European Graduates' Level of Satisfaction with Higher Education*. Higher Education 57:1-21. 2009
- [16] Gbadosami, & De Jager. *Specific remedy for specific problems: measuring service quality in south African higher education*. Higher Education 251-267. 2010
- [7] Giese, J. L., & Cote, J. A. *Defining consumer satisfaction*. Academy of Marketing Science Review 1: 1-27. 2000
- [8] Gronroos, C. *Service Management: A Management Focus for Service Competition*. International Journal of Service Industry Management 1(1): 6-14. 1990
- [9] Gruber, T., Fuss, S., Voss, R., & Zikuda, M. G. *Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool*. International Journal of Public Sector Management 23(2): 105-123. 2010

- [10] Herdlein , R., & Zurner , E. *Student Satisfaction, Needs, and Learning Outcomes: A Case Study Approach at a European University*. SAGE Open 5(2): Apr 2015.
- [11] Hishamuddin, F. A., & Azleen, I. *Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions*. International Business Research, Vol. 1, No. 3, 163-175. 2008
- [12] Hoisington, S., & Naumann, E. *The loyalty elephant*. Quality Progress 36(2): 33-41. 2003
- [13] Johnson, D. W., Johnson, R. T., & Smith, K. *The State of Cooperative Learning in Postsecondary and Professional Settings*. Educational Psychology. Rev 19, 15–29. 2007
- [14] Kan , T. C., Yen, T. F., & Huan, T. C. *Managing quality to influence loyalty*. Anatolia: An International Journal of Tourism & Hospitality Research, 20(1), 75-85. 2009
- [15] Kanji, G. K., Malek, A., & Tambi, B. A. *Total Quality Management in UK higher education institutions*. Total Quality Management 10(1): 129-153. 1999
- [16] Leblanc, G., & Ngyuen, N. *Searching for excellence in business education: An exploratory study of customer impressions of service quality*. International Journal of Educational Management 11(2):72-79. 1997
- [17] Lo, C. C. *How student satisfaction factors affect perceived learning*. Journal of the Scholarship of Teaching and Learning, 10(1), 47–54. 2010
- [18] Meling, V., Kupczynski, L., Mundy, M., & Green, M. *The role of supplemental instruction in success and retention in math courses at a Hispanic serving institution*. Business Education Innovation Journal 4(2): 20-31. 2012
- [19] Ocker, R. J., & Yaverbaum, G. J. *Collaborative Learning Environments: Exploring Student Attitudes and Satisfaction in Face-to-Face and Asynchronous Computer Conferencing Settings*. Journal of Interactive Learning Research, Vol. 12, No. 4. 2001
- [20] Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing 64(1): 12-37. 1988
- [21] Rode, J., Arthaud-Day, M., Mooney, C., Near, J., Baldwin, T.,

- Boomer, W., & Rubin, R. *Life satisfaction and student performance*. *Academy of Management Learning & Education* 4(4): 421-33. 2005
- [22] Temizer, L., & Turkyilmaz, A. *Implementation of Student Satisfaction Index Model in Higher Education Institutions*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 46: 3802-3806. 2012
- [23] Thompson, L. R., & Prieto, L. C. *Improving retention among college students: Investigating the utilization of virtualized advising*. *Academy of Educational Leadership* 17(4): 13-26. 2013
- [24] Lewis, R. C., & Booms, B. H. *The Marketing Aspects of Service Quality*. In *Emerging Perspectives on Service Marketing*. Eds. Berry, L., G. Shostack and G. Upah. Chicago, IL. American Marketing. 99-107. 1983
- [25] Smith, R. A., & Houston, M. J. *Script-based evaluations of satisfaction with services*. In *Emerging Perspective on Services Marketing*. Eds. Berry, L., G. Shostack and G. Upah. Chicago. American Marketing Association. 59-62. 1982