

ОРХОН АЙМГИЙН АРИЛЖААНЫ БАНКНЫ ХАРИЛЦАГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

Д.Оюу-Эрдэнэ*, Х.Адъяацогт***, Т.Ууганбаяр***, Д.Баяржаргал****

Хураангуй: Энэхүү судалгааны ажлаар Орхон аймгийн арилжааны банкны харилцагчдын сэтгэл ханамжийг тодорхойлж, үнэлгээ өгөхийг зорьсон. Орхон аймагт үйл ажилагаа явуулдаг арилжааны 7 банкны харилцагчдаас түүврээр сонгон, асуулга судалгаа авч, үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох SERVQUAL аргачлал ашиглан харилцагчдын сэтгэл ханамжийг тодорхойлсон ба харилцагчдын сэтгэл ханамжид банкны орчны хүчин зүйлс нөлөөтэй эсэхийг хүчин зүйлсийн шинжилгээгээр тодорхойлох оролдлого хийлээ. Банкны биет орчин, итгэл үнэмшил, анхаарал халамжийн үзүүлэлтүүд нь харилцагчдын сэтгэл ханамжид шууд нөлөөлдөг бөгөөд эдгээр үзүүлэлтүүд сайжрах нь харилцагчдын сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлдгийг судалгааны үр дүн харуулж байна.

Түлхүүр үгс: сэтгэл ханамж, арилжааны банк, харилцагчид, SERVQUAL аргачлал, зөрүү, хүлээлт, бодит байдал

Abstract: In this article, we aimed to identify and rate customer satisfaction of Orkhon commercial bank. We conducted sample surveys of 7 commercial bank clients operating in Orkhon province and determined customer satisfaction using the SERVQUAL method in order to evaluate the quality of service, and attempted to determine banking environment factors which influenced customer satisfaction. Research indicates that bank facilities, trustworthiness, and attentiveness all have a direct bearing on customer satisfaction, and improving these indicators increases customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, SERVQUAL, perceived service quality

* Erdenet Shool of National University of Mongolia, e-mail: oyuerdene.d@num.edu.mn

** Erdenet Shool of National University of Mongolia, e-mail: adiyatsogt.kh@num.edu.mn

*** Erdenet Shool of National University of Mongolia, e-mail: t.uugaa0907@gmail.com

**** Erdenet Shool of National University of Mongolia, e-mail: d_bayarjargal1025@yahoo.com

Оршил

Аливаа улсын хөгжлийн тулгуур, дэд бүтэц нь банк санхүүгийн салбар, түүний тогтвортой байдал байдаг. Манай улсын банкны салбар санхүүгийн салбарынхаа 95 хувийг дангаараа эзэлж, өнөөгийн байдлаар 13 банк үйл ажиллагаа явуулж байгаагаас 7 банкны салбар, нэгж Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж давхардсан тоогоор 170.9 мян харилцагчдад үйлчилж байна.

Банк нь бусдын хөрөнгөөр бизнес хийдэг ашгийн төлөө бизнесийн байгууллага юм. Банкны бүтээгдэхүүн биет бус, гэрээний шинж чанартай “үйлчилгээ” байдаг тул үзүүлж буй үйлчилгээнийхээ талаарх харилцагчдын сэтгэл ханамжийг хэмжих нь байгууллагын үйл ажиллагааг үнэлж дүгнэхээс гадна цаашид байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэлийг тодорхойлох олон давуу талыг бүрдүүлж байдаг.

Банкны бүтээгдэхүүн ялгарал багатай тул үнэ болон бүтээгдэхүүнээрээ өрсөлдөөнд байр сууриа нэмэгдүүлэхэд хүндрэлтэй. Иймд банк харилцагчдаа татах, хадгалж үлдэхэд анхаарах чухал хүчин зүйлсийн нэг нь харилцагчдаа илүү халамжлах, үйлчилгээгээ төгөлдөржүүлэх, найдвартай илтгэл даах чадвартай болохоо нотлоход төвлөрч ажиллах нь чухал.

Банкны салбарын тогтвортой байдлыг хадгалж, хангах нь олон хүчин зүйлээс хамааралтай. Хамгийн чухал үзүүлэлт нь харилцагчдын итгэл даах чадвар байдаг. Монголбанкнаас сүүлийн үед харилцагчдын эрх ашгийг хамгаалахад чиглэсэн бодлогын алхамуудыг хийж, холбогдох хуулиудад тусгаснаас гадна хуулиар хамгаалсан эрх зүйн орчныг нь дангаар бүрдүүлэхээр зорьж байна.

Банкны харилцагчдын сэтгэл ханамжийн судалгаа харилцагчдын ач холбогдол өгч буй хүчин зүйлийг тодорхойлох, үр ашиггүй зардлыг тодруулж урьдчилан сэргийлэх, байгууллагынхаа давуу болон сул талыг танин мэдсний үр дүнд харилцагчдын сэтгэл ханамжийг удирдаж буй хүчин зүйлсийг тодорхойлох ач холбогдолтой.

Судалгааны зорилго, зорилт

Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй арилжааны банкуудын харилцагчдын сэтгэл ханамжийг судалж, үнэлгээ өгөхөд уг судалгааны ажлын зорилго оршино. Зорилгодоо тулгуурлан дараах зорилтуудыг дэвшүүлэн тавьж, шийдвэрлэсэн.

- Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж буй арилжааны банкуудын харилцагчдаас асуулгын дагуу түүвэр судалгаа авч нэгтгэх;
- Түүвэр судалгаанд хамрагдсан иргэдийн шинж байдлыг судлах;
- Арилжааны банкуудын харилцагчдын сэтгэл ханамжийн түвшинг SERVQUAL аргачлалаар тодорхойлох;
- Арилжааны банкуудын харилцагчдын сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүн ам зүй, нийгэм, эдийн засаг, сэтгэл ханамжийн хүчин зүйлсийн шинжилгээг хийх;

Судалгааны арга зүй

Бид энэхүү судалгааг тоон судалгааны аргаар хийсэн бөгөөд эх олонлогийн онцлогоос хамаарч давхаргат, пропорциональ санамсаргүй түүврийн аргыг ашигласан. Түүврийн эх олонлогийг Орхон аймгийн Статистикийн хэлтсийн албан ёсны статистик мэдээллээс 16-аас дээш насны хүн амын тоог авч, түүвэр олонлогийн хэмжээг тодорхойлсон. Түүврийн хамгийн бага оновчтой хэмжээг 95%-ийн итгэх магадлалтай, $\pm 5\%$ -ийн алдааны хязгаартай байхаар сонгон эх олонлогийн хэмжээг Орхон аймгийн 16-аас дээш насны хүн амын тооноос тооцоолсон. Түүврийн бус алдаа болон кластерийн нөлөөг хамгийн бага байлгах үүднээс эх олонлогоос нийт 454 хүнийг түүвэр судалгаанд хамруулаа.

Судалгаанд иргэдийн хүн ам зүй, нийгэм, эдийн засгийн шинж байдал, банкны үйлчилгээний чанарт харилцагчийн өгөх үнэлгээ зэрэг хэсгүүдээс бүрдсэн асуулгын хуудсыг ашигласан ба асуулга А. Хариулагчийн шинж байдал, Б. Банкны үйлчилгээний чанарт харилцагчийн өгөх үнэлгээ гэсэн ерөнхий бүтэцтэй.

Мэдээллийн боловсруулалт, статистик шинжилгээнд SPSS, эконометрик шинжилгээнд Gretl програмыг ашиглав. Хариулагчийн шинж байдал болон банкны үйлчилгээний чанарт харилцагчийн өгөх үнэлгээтэй холбоотой асуултуудын тархалтын давтамжийг тайлбар статистикийн аргаар шинжлэн судласан болно.

Арилжааны банкны харилцагчийн сэтгэл ханамжийг олон улсад түгээмэл хэрэглэгддэг, үйлчилгээний чанарыг үнэлэхэд хамгийн тохиромжтой SERVQUAL аргаар тодорхойлж, үр дүнгээс нь үндэслэн харилцагчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийн шинжилгээг олон хувьсагчийн регрессийн загвар ашиглан хийсэн. SERVQUAL аргачлалыг анх 1988 онд А. Parasuraman, Leonard Berry, Valarie Zeithaml нар жижиглэн худалдааны үйлчилгээний чанарыг хэмжих зорилгоор боловсруулсан [6]. Энэхүү SERVQUAL (Model of Quality) загвараар үйлчилгээний чанарыг үнэлүүлэхдээ таван үндсэн үзүүлэлтийн хүрээнд бэлтгэсэн 27 асуулт тавьж, асуулт тус бүрийг Likert scale-ийн 1-5 хүртэл оноогоор үнэлүүлэн, үйлчлүүлэгчийн хүлээгдэж буй үнэлгээ болон бодит үнэлгээний хоорондын зөрүүг тогтоох замаар хэмждэг. [9], [11] Энэхүү загвар нь үйлчилгээний олон салбарт хэрэглэхэд тохиромжтой гэдэг нь батлагдсан аргачлал бөгөөд үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, стратегийн шийдвэр гаргалтанд мэдээллүүдийг ашигладагаараа давуу талтай. SERVQUAL аргаар сэтгэл ханамжийн түвшинг үнэлэхдээ 5 бүлэг, нийт 21 асуултыг ашигласан.

Хүснэгт 1. Сэтгэл ханамжийн түвшинг хэмжих асуултууд

Чанарын элемент	Харъяалагдах асуултууд	Тодорхойлолт
Биет орчин (Tangibles)	5	Тоног төхөөрөмж, ажилтнуудын өнгө төрх
Найдвартай байдал (Reliability)	4	Ажиллагсдын мэдлэг ба ёс зүй, өөрийгөө мэдрэх чадвар
Итгэл үнэмшил (Assurance)	4	Амласан үйлчилгээнд итгэж болохуйц гүйцэтгэх чадвар, итгэл төрүүлэх чадвар

Үүрэг хариуцлага (Responsiveness)	4	Үйлчилгээний ажилтнуудын харилцагчдад туслах эрмэлзэл, зохистой үйлчилгээ үзүүлэх чадвар
Анхаарал халамж (Empathy)	4	Үйлчлүүлэгчдэд тавих анхаарал халамж

Нийт 21 үзүүлэлтээр хүлээлт, бодит байдлыг харилцагчдаар үнэлүүлж харилцагчдын сэтгэл ханамжийг тодорхойллоо. Судалгааны ажлаар дараах таамаглалуудыг дэвшүүлсэн. Үүнд:

1. Н1 Арилжааны банкны биет орчны үзүүлэлт өсөх тусам харилцагчийн сэтгэл ханамжид эерэгээр нөлөөлнө.
2. Н2 Арилжааны банкны найдвартай байдлын үзүүлэлт өсөх тусам харилцагчийн сэтгэл ханамжид эерэгээр нөлөөлнө.
3. Н3 Арилжааны банкны итгэл үнэмшлийн үзүүлэлт өсөх тусам харилцагчийн сэтгэл ханамжид эерэгээр нөлөөлнө.
4. Н4 Арилжааны банкны үүрэг хариуцлагын үзүүлэлт өсөх тусам харилцагчийн сэтгэл ханамжид эерэгээр нөлөөлнө.
5. Н5 Арилжааны банкны анхаарал халамжийн үзүүлэлт өсөх тусам харилцагчийн сэтгэл ханамжид эерэгээр нөлөөлнө.

Судалгааны найдвартай байдал

Судалгааны найдвартай байдлыг шалгахдаа Кронбах альфа коэффициентийг тооцож үзсэн ба тооцооллоос үзвэл тус коэффициент нь хангалттай сайн байгааг илтгэж байна.

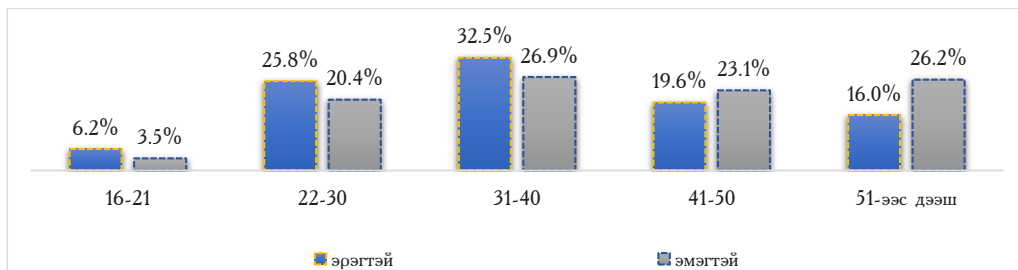
Хүснэгт 2. Найдвартай байдлын үнэлгээ

Нэгдсэн		Хүлээлт		Бодит байдал	
Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Түүврийн тоо	Cronbach's Alpha	Түүврийн тоо	Cronbach's Alpha	Түүврийн тоо
0.951	42	0.946	21	0.922	21

Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал

Судалгаанд Орхон аймгийн Баян-Өндөр, Жаргалант сумын 16-аас дээш насны 454 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.

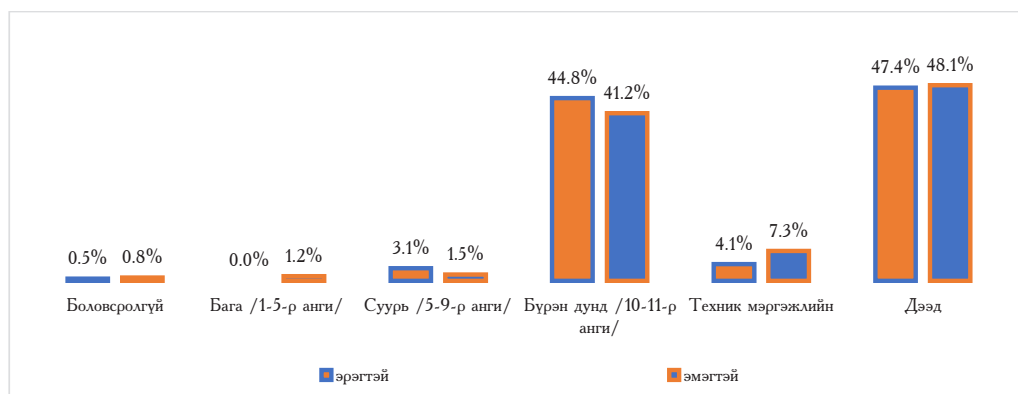
Зураг 1. Судалгаанд оролцогчдын нас, хүйс, хувиар



Судалгаанд оролцогчдын:

- 57.3% нь эмэгтэйчүүд байсан бол 42.7% нь эрэгтэйчүүд байв. Орхон аймгийн 2018 оны жилийн эцсийн статистик мэдээллээс үзвэл нийт хүн амын 49.1% нь эрэгтэй, 50.9% нь эмэгтэй байсан ба түүвэр судалгаанд хамрагдагсдын хүйсийн харьцаанд энэ харьцаа нөлөөлсөн байх талтай. Нөгөө талаас эмэгтэйчүүдийн эдийн засгийн идэвх, эрэгтэйчүүдийнхээс илүү, түүнчлэн банкаар үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх нь эмэгтэйчүүд байдгаас хамаарч байна.
- Судалгаанд 22-оос дээш насны эмэгтэйчүүд насны бүлэг тус бүрээр ойролцоо дүнтэй хамрагдсан байгаа нь арилжааны банкаар үйлчлүүлэгч эмэгтэйчүүдийн насны ялгаатай байдал харьцангуй бага байгааг харуулж байна. 31-40 насны хүмүүс банкаар хамгийн их үйлчлүүлдэг нь судалгааны үр дүнгээс харагдаж байгаа ба энэ насны эрэгтэй, эмэгтэй хүмүүсийн нийгэм, эдийн засгийн идэвх хамгийн өндөр байдагтай холбоотой гэж үзэв.

Зураг 2. Судалгаанд оролцогчдын боловсролын түвшин, хүйсээр

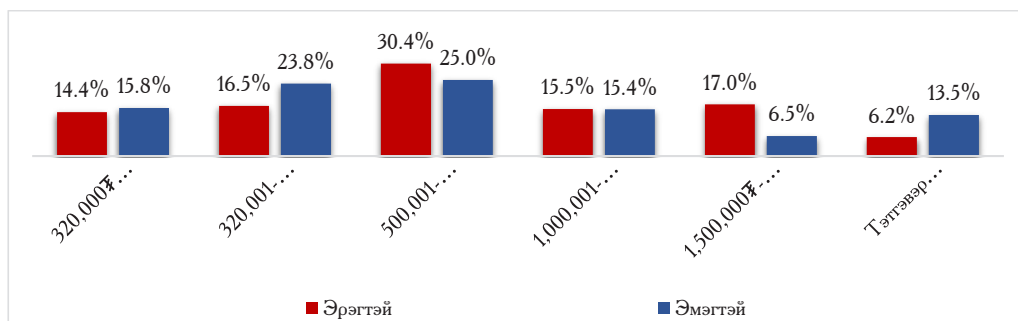


- 42.7% нь бүрэн дунд, 47.8% нь дээд боловсролтой буюу 90.5% нь бүрэн дунд, дээд боловсролтой байна. Харин судалгаанд оролцсон эрэгтэйчүүдийн 92.3%, эмэгтэйчүүдийн 89.2% нь бүрэн дунд, дээд боловсролтой байгаагаас үзвэл судалгаанд оролцогчдын дийлэнх олонх нь бүрэн дундаас дээш

боловсролтой байна. Энэ нь хүн амын бичиг үсэг тайлагдалтын түвшин, боловсролын хамрагдалтаас шалтгаалж байна.

- 44.8% нь бүрэн дунд боловсролтой, 47.4% нь дээд боловсролтой эмэгтэйчүүд, 41.4% нь бүрэн дунд боловсролтой, 48.1% нь дээд боловсролтой эрэгтэйчүүд байв.
- Судалгаанд бүрэн дунд боловсролтой эмэгтэйчүүд, дээд боловсролтой эрэгтэйчүүд түлхүү хамрагдсан бөгөөд ийм түвшний боловсролтой иргэд арилжааны банкаар түгээмэл үйлчлүүлдгээс шалтгаалж байна.
- Боловсролгүй, бага, суурь, техник мэргэжлийн боловсролтой иргэд судалгаанд харьцангуй цөөн тоогоор хамрагдсан ба энэ нь ямар нэг түвшний боловсролгүй хүмүүсийн тоо Орхон аймагт цөөн байдгаас хамаарсан байна.

Зураг 3. Судалгаанд оролцогчдын орлогын түвшин, хүйсээр



- 500000₮ хүртэл орлоготой иргэдийн дийлэнх нь эмэгтэйчүүд байдаг бол 500000₮-өөс дээш орлоготой иргэдийн дийлэнх нь эрэгтэйчүүд, түүнчлэн эрэгтэй, эмэгтэй хүмүүсийн орлогын ялгаа 500001-1000000₮, 1500000₮-өөс дээш орлоготой хүмүүсийн хувьд харьцангуй их байна. Судалгааны үр дүнгээс үзвэл эрэгтэйчүүдийн орлогын түвшин, эмэгтэйчүүдийнхээс өндөр байдаг ажээ.
- Судалгаанд оролцогчдын 27.3% нь 500001-1000000₮, 20.7% нь 320001-500000₮-ийн орлоготой буюу энэ нь судалгаанд оролцогчдын 48%-ийг эзэлж байна. Дундаж орлого нь 776708₮, медиан орлого нь 750000.5₮ байна.
- 10.4% нь тэтгэвэр, халамж авдаг, тэтгэвэр, халамж авдаг иргэдийн дийлэнх нь буюу 63.8% нь бүрэн дунд боловсролтой иргэд байна.
- 13.2% нь банк, санхүүгийн талаар огт мэдлэггүй, 69.3% нь анхан, дунд зэргийн мэдлэгтэй, 17.4% нь хангалттай мэдлэгтэй байна. Банк, санхүүгийн талаар огт мэдлэггүй, хангалттай мэдлэгтэй гэж хариулсан эрэгтэйчүүд нь эмэгтэйчүүдээсээ олон, харин анхан, дунд шатны мэдлэгтэй гэж хариулсан эмэгтэйчүүд нь эрэгтэйчүүдээсээ олон байна.

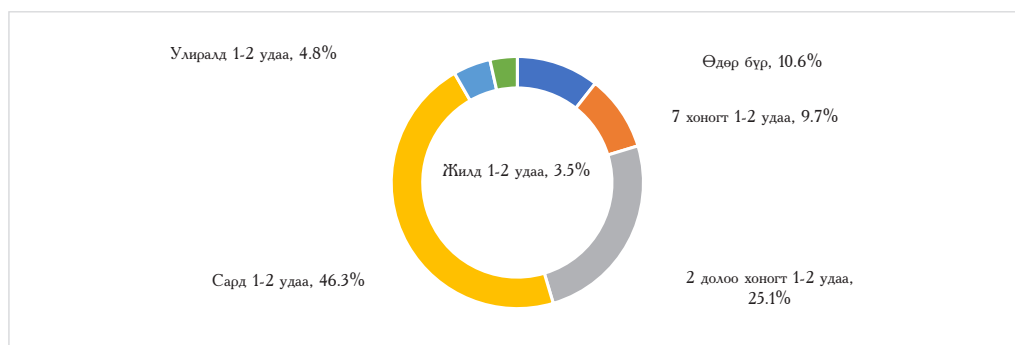
- Судалгаанд оролцогчдын 21.3% нь инженер, уул уурхай, барилга, зам тээвэр, эрчим хүчний салбарт ажилладаг бол 1.5% нь сэтгүүл зүй, хэвлэл мэдээлэл, телевизэд ажилладаг байна.
- Иргэд ихэвчлэн цалин, тэтгэвэр, халамжаа авдаг учраас тус банкаар үйлчлүүлдэг бөгөөд мөн хамтран ажиллагч, түншүүд тус банкаар үйлчлүүлдэг нь харилцагч банкаа сонгоход чухал түлхэц болдог байна. Харин автомашины зогсоол, хүрэлцээ, цахим үйлчилгээний нөхцөл, давуу тал гэсэн хүчин зүйлс харилцагч банкаа сонгоход шийдвэрлэх нөлөө үзүүлдэггүй байна. Мөн санамсаргүйгээр сонгосон гэж судалгаанд оролцогчдын 4% нь хариулжээ. Энэ нь харилцах банкаа сонгохдоо дурьдсан хүчин зүйлсийг төдийлөн чухалчилдаггүй болохыг харуулж байна.

Зураг 4. Судалгаанд оролцогчдын харилцагч банк сонгосон шалтгаан



Судалгаанд оролцогчдын 46.3% нь сард 1-2 удаа, 25.1% нь 2 долоо хоногт 1-2 удаа банкаар үйлчлүүлдэг гэж хариулжээ. Эндээс үзвэл иргэд сард дунджаар 1-2 удаа банкаар үйлчлүүлдэг, ихэвчлэн 500,001-1,000,000₮-ийн орлоготой, эмэгтэй, 31-40 насны хүмүүс сард 1-2 удаа банкаар үйлчлүүлдэг гэдэг нь судалгааны дүнгээс харагдаж байна.

Зураг 5. Судалгаанд оролцогчдын банкаар үйлчлүүлэх давтамж



Банкны үйлчилгээний чанарт харилцагчийн өгөх үнэлгээ

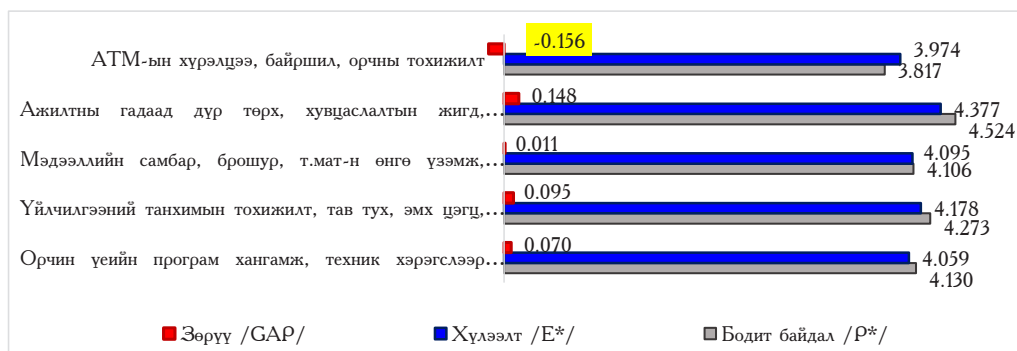
Банкны үйлчилгээний чанарт харилцагчийн өгөх үнэлгээг Биет орчин, Найдвартай байдал, Итгэл үнэмшил, Үүрэг хариуцлага, Анхаарал халамж гэсэн 5 бүлэг үзүүлэлт, 21 дэд үзүүлэлтэд харилцагчдын хариулсан байдлыг энэ хэсэг бүлэг тус бүрээр энэ хэсэгт авч үзсэн. Харилцагчдын үнэлгээг 21 үзүүлэлтээр хүлээлт ба бодит байдлын зөрүүгээр тодорхойлсон.

Биет орчин – Tangibles

Биет орчны судалгаа нь банкны ашиглаж буй техник хэрэгсэл, програм хангамж, үйлчилгээний танхимийн тохижилт, тав тух, ажилчдын гадаад дүр төрх гэх мэт материаллаг, биет орчин нөхцөлийн талаар харилцагчийн хүлээлт болон бодит байдлын зөрүүг тодорхойлох зорилгоор хийж буй үйлчилгээний чанарын зөрүүний аргын нэг хүчин зүйл юм.

Бидний судалгаагаар банкны үйлчилгээний тав тухтай орчин, нөхцөл харилцагч банкаа сонгох 4 дэхь үндсэн шалтгаан болдог байна. Судалгааны үр дүнгээс харахад, судалгаанд оролцогчид банкны биет орчин, нөхцөлд 4.170 оноо өгснийг Лайкартын хэмжээсээр [8] сэтгэл ханамжтай гэж дүгнэж байна. Энэ нь банкны биет орчны талаарх харилцагчдийн мэдэрсэн бодит байдал хүлээлтээс 0.033 нэгж буюу 0.66%-иар давсан үзүүлэлт юм.

Зураг 6. Биет орчинд өгсөн харилцагчдын сэтгэл ханамжийн үнэлгээ



Зурагт харилцагчид банкны ажилтны гадаад дүр төрх, хувцаслалтанд маш их сэтгэл ханамжтай /91.8%/ , АТМ-ын хүрэлцээ, байршилд сэтгэл ханамж дундуур /76.3%/ байгааг харуулжээ. Биет орчныг тодорхойлох бусад үзүүлэлтийн хувьд харилцагчдын хүлээлт болон бодит байдлын зөрүү харьцангуй бага буюу 0.07-0.148 нэгж байна.

Насны бүлгээр авч үзвэл, харилцагчид нас ахих тусам банкны биет орчинд сэтгэл хангамжтай байх байдал нэмэгддэг. Гэвч үйлчилгээний танхимын тохижилт, тав тухыг хангасан байдал 50-аас дээш насны бүлгийн хүлээлтэнд хүрэхгүй байгаа анхаарах нь зүйтэй.

Судалгаанд оролцогчдын хүйсийн ялгаатай байдлаар авч үзвэл, эрэгтэйчүүдийн биет орчны талаарх төсөөлөл эмэгтэйчүүдээс 0.118 нэгжээр их байсан. Эрэгтэй

болон эмэгтэй хүмүүсийн бодит мэдэрсэн орчинд өгсөн үнэлгээ нь ойролцоо байгаа хэдий ч хүлээлтийн ялгаатай байдалтай холбоотойгоор эрэгтэйчүүд хүлээлтэндээ хүрсэн үйлчилгээгээ авч чадахгүй байдалд хүрдэг байна. Эрэгтэйчүүд банкны програм хангамж, ашиглаж буй техник хэрэгсэл, мэдээллийн самбар, боршур, тараах материалын өнгө үзэмж агуулга, АТМ-ын хүрэлцээ байршил зэрэг үзүүлэлтэнд илүү өндөр шаардлага тавьж байна. Харин эмэгтэйчүүд АТМ-ын хүрэлцээ, байршлын талаар асуудалд шүүмжлэлтэй ханджээ.

Зураг 7. Биет орчинд өгсөн харилцагчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, хүйсээр



Боловсролын түвшингээр, бага болон боловсролгүй иргэд маш их сэтгэл ханамжтай /91.6-97.3%/ байна. Дээд, бүрэн болон тусгай дунд боловсролтой иргэдийн үнэлгээний утга ойролцоо буюу сэтгэл ханамжтай /дунджаар=82.1%/ гэж дүгнэсэн.

Банкны харилцагчдын ажиллаж буй салбар, мэргэжлээр авч үзвэл эрүүл мэнд, боловсрол, спорт сэтгүүл зүй, хэвлэл мэдээлэл, телевиз, хөдөө аж ахуйн салбарт ажиллагсад болон малчдын биет орчин, материаллаг нөхцөл байдлын талаарх хүлээлт бодит байдлаар дээгүүр байгаа нь тус салбарын үйлчлүүлэгчдийг сэтгэл ханамжгүй байдалд хүргэж байна.

Банкинд биечлэн очиж үйлчлүүлэх давтамжаар харахад харьцангуй олон удаа буюу өдөр бүр, 7 хоногт 1-2 удаа, 14 хоног 1-2 удаа үйлчлүүлдэг харилцагчдын хувьд биет орчны бодит байдалд сэтгэл ханамжтай гэж дүгнэсэн боловч энэ нь хүлээлтээс давахгүй буюу чанарын үнэлгээний зөрүү сөрөг утгатай гарсан. Харьцангуй урт хугацаанд банкинд биечлэн ирж үйлчлүүлдэг харилцагчдын үнэлгээ богино хугацаанд үйлчлүүлдэг иргэдийнхээс 0.19 нэгжээр доогуур байна. Гэсэн хэдий ч энэ үзүүлэлт хүлээлтээс давсан үнэлгээ юм.

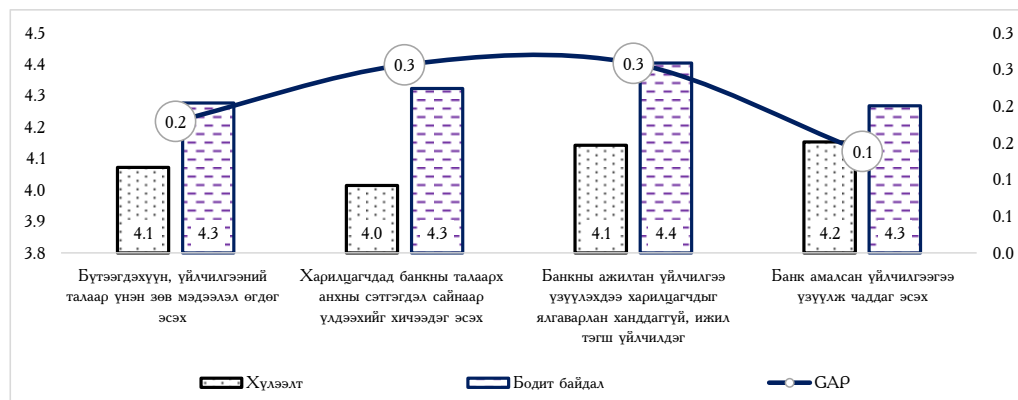
Банкны үйлчлүүлэгчид орлогын ялгаатай байдал, банкны тухай мэдлэгтэй эсэхээс үл хамааран үйлчилгээний биет орчин, материаллаг нөхцөл байдалд сэтгэл ханамжийн ойролцоо үнэлгээ өгсөн. Өөрөөр хэлбэл, иргэдийн биет орчинд өгөх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ нь орлого, банкны тухай мэдлэгтэй эсэхээс үл хамаарч байна.

Найдвартай байдал – Reliability

Банкны найдвартай байдлыг “Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэл өгдөг эсэх”, “Харилцагчдад банкны талаарх анхны сэтгэгдэл сайнаар

үлдээхийг хичээдэг эсэх”, “Банкны ажилтан үйлчилгээ үзүүлэхдээ харилцагчдыг ялгаварлан ханддаггүй, ижил тэгш үйлчилдэг”, “Банк амалсан үйлчилгээгээ үзүүлж чаддаг эсэх” гэсэн 4 асуултаар харилцагчдын сэтгэл ханамж болон үйлчилгээний чанарыг авч үзлээ. Уг судалгааг түүвэрлэлтийн дагуу банк болгоны харилцагчийг хамруулсан 454 иргэнээс авсан. Уг 454 иргэний дунджаар Орхон аймаг үйл ажиллагаа явуулдаг арилжааны банкнуудын найдвартай байдал дараах байдалтай байна.

Зураг 8. Найдвартай байдлын үзүүлэлтүүдэд өгсөн харилцагчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

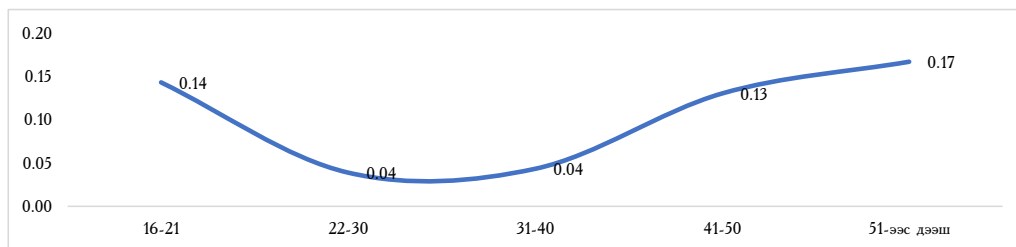


Харилцагчид банкнууд “Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэл өгдөг эсэх”, “Харилцагчдад банкны талаарх анхны сэтгэгдэл сайнаар үлдээхийг хичээдэг эсэх”, “Банкны ажилтан үйлчилгээ үзүүлэхдээ харилцагчдыг ялгаварлан ханддаггүй, ижил тэгш үйлчилдэг”, “Банк амалсан үйлчилгээгээ үзүүлж чаддаг эсэх” итгэдэг ба тэдгээрийн хүлээлт 4 ба түүнээс дээш байна. Банкны харилцагчид банкны найдвартай байдалд өндөр хүлээлттэй бол харилцагчид банкнуудыг хүлээлтээс өндөр үйлчилгээ үзүүлж чаддаг гэж үнэлжээ. Тухайлбал бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар үнэн зөв мэдээлэл өгдөг эсэхэд хүлээлт нь 4.1 бол бодит гүйцэтгэлийг нь 4.3 оноогоор, харилцагчдад банкны талаарх анхны сэтгэгдэл сайнаар үлдээхийг хичээдэг эсэхэд хүлээлт нь 4 оноо бол бодит гүйцэтгэлийг нь 4.3 оноогоор, банкны ажилтан үйлчилгээ үзүүлэхдээ харилцагчдыг ялгаварлан ханддаггүй, ижил тэгш үйлчилдэг эсэхэд хүлээлт нь 4.1 оноо бол бодит гүйцэтгэлийг нь 4.4 оноогоор, банк амалсан үйлчилгээгээ үзүүлж чаддаг эсэхэд хүлээлт нь 4.2 оноо бол бодит гүйцэтгэлийг нь 4.3 оноогоор тус тус үнэлжээ. Эндээс харахад Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж байгаа арилжааны банкнуудын найдвартай байдалд харилцагчид нь итгэдэг¹ буюу өндөр хүлээлттэй байдаг бол уг хүлээлтээс өндөр² гүйцэтгэлийн үр дүнг үзүүлжээ. Арилжааны банкнуудын гүйцэтгэлийн үр дүн буюу харилцагчдын сэтгэл ханамж нь судалгаанд хамрагдсан харилцагчдын дунджаар 86 хувьтай байна.

¹ Нийт 5 онооноос 4.1 оноогоор харилцагчид үнэлдэг.

² Найдвартай байдлын бодит гүйцэтгэлийн үр дүн нь дунджаар 5 онооноос 4.3 оноогоор үнэлэгджээ.

Зураг 9. Банкны найдвартай байдлын талаарх харилцагчдын хүлээлт, бодит үнэлгээний зөрцү, насны ангиллаар



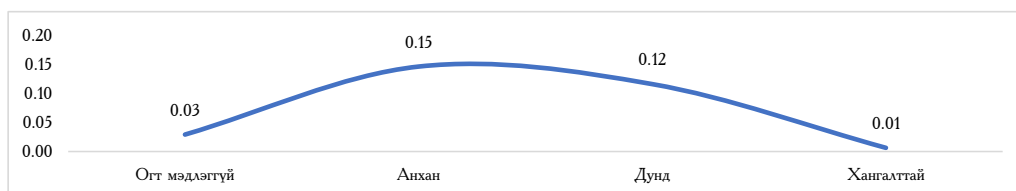
Арилжааны банкны сэтгэл ханамжийг тодорхойлох найдвартай байдал хэсгийг насны ангилалаар нь авч үзвэл 22-40 нас хүртэл сэтгэл ханамж буурдаг бол 40-аас эхлэн сэтгэл ханамж өсдөг байна. Өөрөөр хэлбэл иргэд бага залуу насандаа сэтгэл ханамж өндөр байдаг бол нас ахих тусмаа сэтгэл ханамж өсөх хандлагатай байна.

Хүйсийн хувьд авч үзвэл эрэгтэй хүмүүсийн сэтгэл ханамж эмэгтэй хүнээс өндөр байдаг бол боловсролын хувьд боловсрол ахих тусмаа сэтгэл ханамж буурдаг байна. Өөрөөр хэлбэл боловсрол ахих тусам харилцагчид банкинд тавих шаардлага нь нэмэгдэж, банкны үйлчилгээний чанарт сэтгэл дундуур болдог байна.

Иргэдийн орлого өсөхөд арилжааны банкны найдвартай байдалд харилцагчийн сэтгэл ханамж буурдаг бол эсрэгээрээ тэтгэвэр тэтгэмж авдаг иргэдийн сэтгэл ханамж өндөр байна. Гэхдээ 1000,000 төгрөгнөөс 1500,000 төгрөгтэй иргэдийн хувьд сэтгэл ханамж нь 500,000 төгрөгөөс 1000,000 төгрөгтэй иргэдийн сэтгэл ханамжтай бараг ялгаагүй байна. Тэтгэвэр, тэтгэмж авдаг иргэдийн хувьд банкны найдвартай байдал санаа зовох нь багагүй буюу сэтгэл ханамж хамгийн өндөр байдаг нь хуримтлал бага байдагтай холбоотой байж болох юм.

Банкны найдвартай байдлын талаарх харилцагчдын сэтгэл ханамж нь банк, санхүүгийн талаар ямар түвшний мэдлэгтэй байгаагаас хамаарч байгаа эсэхийг дараах зургаар харууллаа.

Зураг 10. Банкны найдвартай байдлын талаарх харилцагчдын хүлээлт, бодит үнэлгээний зөрцү, орлогын ангилалаар

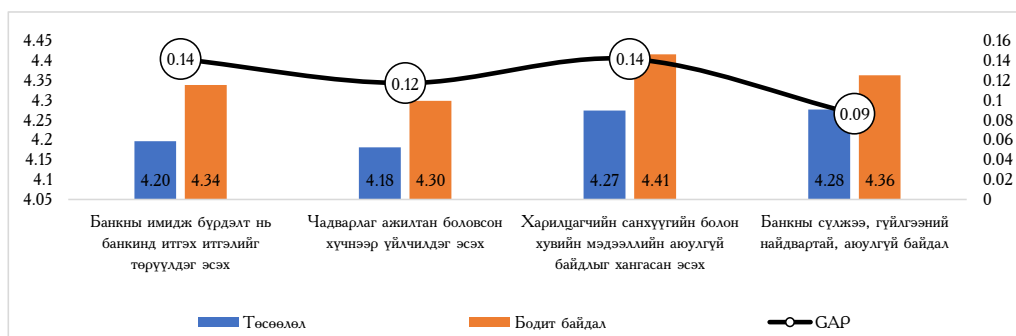


Банк, санхүүгийн огт мэдлэггүй иргэдээс анхан шатны мэдлэгтэй хүмүүс сэтгэл ханамж өндөртэй бол мэдлэгийн түвшин дунд болон хангалттай түвшин хүрэхэд сэтгэл ханамж буурч байдаг байна. Өөрөөр хэлбэл мэдлэгийн түвшин нэмэгдэх хэрээр иргэдийн шаардлага өндөрсөж сэтгэл ханамж буурах хандлагатай байна.

Итгэл үнэмшил – Assurance

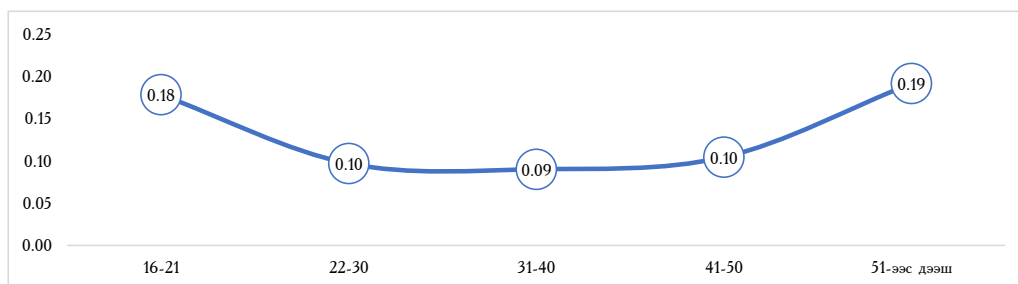
Банкны итгэл үнэмшлийг “Банкны имидж бүрдэлд нь банкинд итгэх итгэлийг төрүүлдэг эсэх”, “Чадварлаг ажилтан боловсон хүчнээр үйлчилдэг эсэх”, “Харилцагчийн санхүүгийн болон хувийн мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангасан эсэх”, “Банкны сүлжээ, гүйлгээний найдвартай, аюулгүй байдал” гэсэн 4 асуултаар үйлчилгээний чанарын үнэлгээний аргын дагуу авч үзлээ. Уг судалгааг түүвэрлэлтийн дагуу банк болгоны харилцагчийг хамруулсан 454 иргэнээс авсан. Уг 454 иргэний дунджаар Орхон аймаг үйл ажиллагаа явуулдаг арилжааны банкуудын ИТГЭЛ ҮНЭМШИЛ дараах байдалтай байна.

Зураг 11. Харилцагчдын банкуудын талаарх итгэл үнэмшил



Банкны итгэл үнэмшил төрүүлж чаддаг эсэх нь банкны хувьд шинэ харилцагч татах, татсан эх үүсвэрийг тогтвортой барьж байх зэрэг үйл ажиллагаагаа тогтвортой явуулах гол үндэс суурь болдог. Орхон аймагт үйл ажиллагаагаа явуулж байгаа арилжааны банкнууд харилцагчдаа итгэл үнэмшил төрүүлж чаддаг эсэхийг түүвэр судалгаагаар авч үзэхэд харилцагчдын итгэл үнэмшил нь төсөөллөөс өндөр байгааг харуулж байна. Өөрөөр хэлбэл арилжааны банкнууд харилцагчдаа хүлээлтээс илүү итгэл үнэмшил төрүүлж чадаж байна. Тухайлбал “Банкны имидж бүрдэлд нь банканд итгэх итгэлийг төрүүлдэг эсэх”, гэсэн асуултад судалгаанд хамрагдсан 454 хүний дунджаар төсөөлөл нь 4.2 оноо бол бодит байдал нь 4.34 оноо, үүний зөрүү нь 0.14 оноо байна.

Зураг 12. Итгэл үнэмшил ба насны хамаарал



Арилжааны банкны сэтгэл ханамжийг тодорхойлох итгэл үнэмшил хэсгийг насны ангилалаар нь авч үзвэл 31-40 нас хүртэл сэтгэл ханамж буурдаг бол 40-аас эхлэн сэтгэл ханамж өсдөг байна. Өөрөөр хэлбэл иргэд бага залуу насандаа сэтгэл ханамж өндөр байдаг бол нас ахих тусмаа сэтгэл ханамж хандлагатай байна.

Хүйсийн хувьд авч үзвэл эрэгтэй хүмүүсийн сэтгэл ханамж эмэгтэй хүнээс өндөр байдаг бол боловсролын хувьд боловсрол ахих тусмаа сэтгэл ханамж буурдаг байна. Тухайлбал боловсролгүй иргэдийн хувьд бодит байдал болон хүлээлтийн зөрүү 0.58 нэгж бол дээд боловсролтой иргэдийн хувьд 0.09 нэгж болж буурчээ.

Иргэдийн орлого өсөхөд арилжааны банкны итгэл үнэмшил хэсэг дахь харилцагчийн сэтгэл ханамж буурдаг бол эсрэгээрээ тэтгэвэр тэтгэмж авдаг иргэдийн сэтгэл ханамж өндөр байдаг.

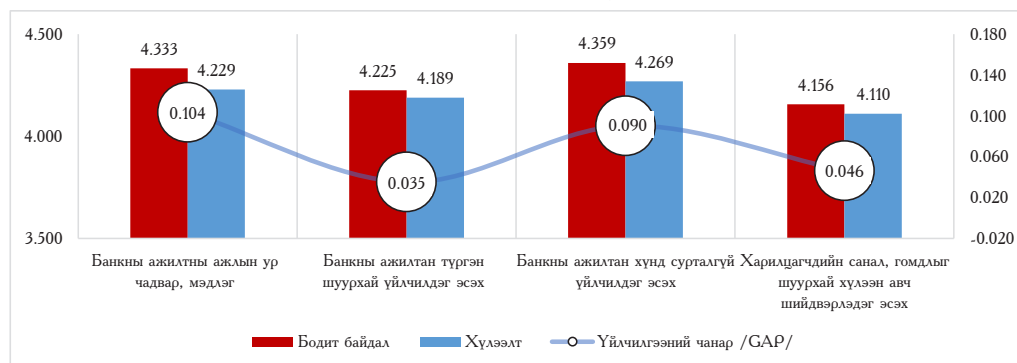
Үүрэг хариуцлага – Responsiveness

Үүрэг хариуцлага нь үйлчилгээний ажилтнуудын үйлчлүүлэгчдэд туслах эрмэлзэл, зохистой үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвараар тодорхойлогдоно. Энэ хэсэг нь дараах 4 асуултаас бүрдэж байна.

- Банкны ажилтаны ажлын ур чадвар, мэдлэг /Харилцагчдын анхны шаардлагаар тэдний асуултанд хангалттай хариулт өгч чадах ажилтнаар үйлчилдэг эсэх/
- Банкны ажилтан түргэн шуурхай үйлчилдэг эсэх
- Банкны ажилтан хүнд сурталгүй үйлчилдэг эсэх
- Харилцагчдийн санал гомдлыг шуурхай хүлээн авч шийдвэрлэдэг эсэх

Судалгаанд оролцогчдын банкны үүрэг хариуцлагад өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг Лайкартын хэмжээсээр үнэлэхэд бодит байдал 4.176 оноо /86.5%/ буюу сэтгэл ханамжтай гэж дүгнэхээр байна.

Зураг 13. Банкны үүрэг хариуцлага ба харилцагчдын сэтгэл ханамжийн үнэлгээ



Судалгааны үр дүнгээр банкны харилцагчид үүрэг хариуцлага тодорхойлох үзүүлэлтэнд өгсөн үнэлгээ ойролцоо утгатай, сэтгэл ханамжтай болох харагдаж байна. Үйлчилгээний чанарын зөрүүний үзүүлэлт 0.035-0.104 хооронд байгаа нь иргэд дээр үзүүлэлтэнд хүлээлтээс өндөр үйлчилгээг авч чаддаг ажээ.

Банкны үүрэг хариуцлага, насны бүлгээр. Судалгаанд оролцогчдын нас ахих тусам банкны үүрэг хариуцлагад сэтгэл ханамжтай байдал нэмэгддэг байна. Түүнчлэн 16-21 нас, 22-30 насны залуучууд харилцагчдын санал, гомдлыг түргэн шуурхай хүлээн авч шийдвэрлэх байдалд дундуур сэтгэл ханамжтай, 41-50 насны бүлэг банкны ажилтны хүнд сурталгүй, ижил тэгш үйлчилдэг байдалд сэтгэл ханамжтай хэдий ч бодит байдлын үнэлгээ хүлээлтэнд хүрэхгүй байдал ажиглагдсан. Харин 50-аас дээш насны иргэд банкны үүрэг хариуцлагын тодорхойлох бүхий л үзүүлэлтэнд маш их сэтгэл ханамжтай гэж хариулсан байна.

Хүйсийн ялгаатай байдлаар. Судалгаанд оролцсон эрэгтэйчүүдийн банкны үүрэг хариуцлагын талаарх төсөөлөлд өгсөн ерөнхий үнэлгээ нь эмэгтэйчүүдийнхээс илүү, бодит байдалд өгсөн үнэлгээ ойролцоо утгатай байна. Эрэгтэйчүүд банкны үйлчилгээний түргэн шуурхай байдалд өгсөн хүлээлтийн үнэлгээ бодит байдлын үнэлгээнд хүрсэнгүй.

Боловсролын түвшингээр. Боловсролгүй болон бага боловсролтой иргэдийн банкны үүрэг хариуцлагыг маш их сэтгэл ханамжтай гэж үнэлсэн. Судалгаанд оролцогчдын боловсролын түвшин нэмэгдэх тусам банкны үүрэг хариуцлагын үнэлгээ буурч байгаа нь харилцагчийн боловсролын түвшин өндөр байхын хэрээр банкнаас чанартай үйлчилгээг хүсдэг болохыг харуулж байна.

Дээд боловсролтой иргэдийн хувьд харилцагчдын санал гомдлыг шуурхай хүлээн авч шийдвэрлэдэг эсэх нь хүлээгдэж буй үр дүнд хүрэхгүй байна.

Орлогын түвшингээр. Тэтгэвэр, халамж авдаг иргэд үүрэг хариуцлагын ерөнхий үнэлгээнд маш их ханамжтай байна. Харин 1.5 саяаас дээш орлоготой харилцагчид санал гомдлыг шуурхай хүлээн авч шийдвэрлэдэг байдалд дундуур сэтгэл ханамжтай гэсэн үнэлгээ өгчээ.

Харилцагчийн ажиллаж буй салбар, мэргэжлээр. Эдийн засаг, банк, санхүү, нягтлан бодох бүртгэл, менежмент, инженер, уул уурхай, барилга, зам тээвэр, эрчим хүч, эрүүл мэнд, боловсрол, спорт, соёл урлаг, сэтгүүл зүйл, хэвлэл мэдээлэл, телевиз, хөдөө аж ахуйн салбарт ажиллагсад болон малчдын банкны үүрэг хариуцлагын талаарх хүлээлтэд бодит байдлын үнэлгээ хүрэхгүй байна. Харин ажилгүй иргэд бодит байдалд маш их сэтгэл ханамжтай гэж үзсэн бол нийтийн үйлчилгээ, бөөний болон жижиглэнгийн худалдаачид, өрхийн үйлдвэрлэл эрхлэгчид, жижиг бизнес эрхлэгчид банкны ажилтан түргэн шуурхай үйлчилдэг эсэх, харилцагчдын санал гомдлыг шуурхай хүлээн авч шийдвэрлэдэг байдал зэрэгт дундуур сэтгэл ханамжтай гэж дүгнэжээ.

Үйлчлүүлэх хугацааны давтамжаар. Банкны үүрэг хариуцлагад банкаар өдөр бүр болон 2 долоо хоногт 1-2 удаа үйлчилүүлдэг иргэдийн хувьд сэтгэл ханамж хүлээлтийн үр дүнд хүрэхгүй байсан бол улиралд 1-2 удаа үйлчлүүлдэг иргэд харилцагчийн санал гомдлыг түргэн шуурхай хүлээн авч шийдвэрлэдэг байдалд дундуур сэтгэл ханамжтай гэж үнэлжээ.

Анхаарал халамж – Empathy

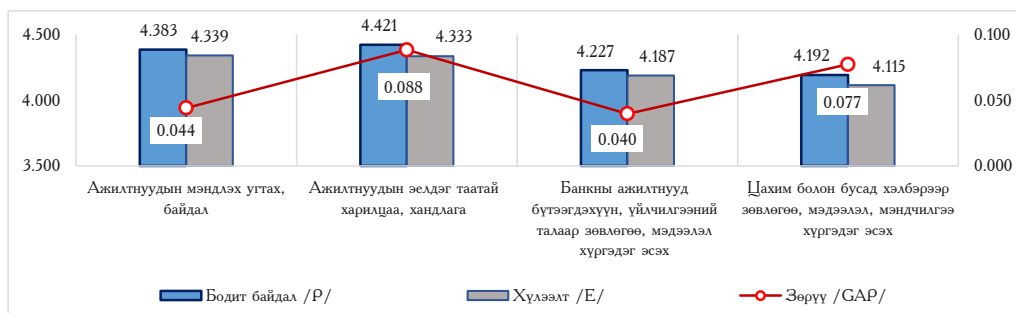
Судалгааны энэ хэсэгт банкны үйлчлүүлэгчидээ тавих анхаарал халамж, ажилтнуудын эелдэг таатай харилцаа, хандлага, харилцагчдаа тогтоосон сайн харилцаа, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаар зөвлөгөө мэдээлэл өгч буй байдалд харилцагчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх болно.

Банкны үйлчилгээний өндөр соёл, эелдэг таатай харилцаа нь харилцагчид банкаа сонгон үйлчлүүлэх шалтгаан болдог гэж судалгаанд оролцогчдын 5.3% буюу 35 харилцагч хариулжээ.

Судалгаанд оролцогчид банкны тавих анхаарал халамж хүлээлтээс 0.149 нэгжээр давсан гэж үнэлсэн. Тодруулбал, харилцагчид бодитоор мэдэрсэн үйлчилгээнд 4.316 оноо, үйлчилгээний хүлээлтэнд 4.166 оноо өгч, Лайкартын хэмжээсээр сэтгэл ханамжтай буюу 86.3% үнэлгээ өгчээ.

Анхаарал халамж хэсгийг тодорхойлж буй үндсэн үзүүлэлтүүдээр банкны үйлчилгээний чанарын үнэлгээг авч үзье.

Зураг 14. Анхаарал халамж хэсэгт харилцагчдын өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ



Судалгааны үр дүнгээс харахад харилцагчид банкны ажилтнуудын харилцаа, хандлагад бусад үзүүлэлтээс харьцангуй өндөр үнэлгээ тавьж, цахим болон бусад хэлбэрээр харилцагчидтай зайнаас тогтоож буй холбоо харилцааг харьцангуй сул дүгнэжээ.

Цаашид банкууд харилцагчдын ойлгох, анхаарал халамжийн үнэлгээг сайжруулах зорилгоор банк харилцагчийн үйлчилгээний менежментийн үр дүнг ахиулах, цахим болон бусад хэлбэрээр харилцагчидтай сайн түншийн харилцаа тогтоох чиглэлээрх үйл ажиллагаагаа идэвхижүүлэх нь зүйтэй.

Харилцагчдын банкны анхаарал халамжинд өгсөн үнэлгээ эрэгтэй, эмэгтэй үйлчлүүлэгчдийн хувьд ялгаагүй, ойролцоотой утгатай байсан.

Нас бүлгээр авч үзвэл 40-50 нас, 51-ээс дээш насныхан банкны ажилтны харилцаа, эелдэг тааламжтай хандлагад маш их сэтгэл ханамжтай, 30-40 насныхан сэтгэл ханамжтай, 21-30 насныхан сэтгэл ханамжтай ч хүлээлтэнд давсан үйлчилгээ авч чадаагүй гэж хариулсан байна.

Зураг 15. Анхаарал халамж хэсэгт өгсөн харилцагчдын сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, насны бүлгээр



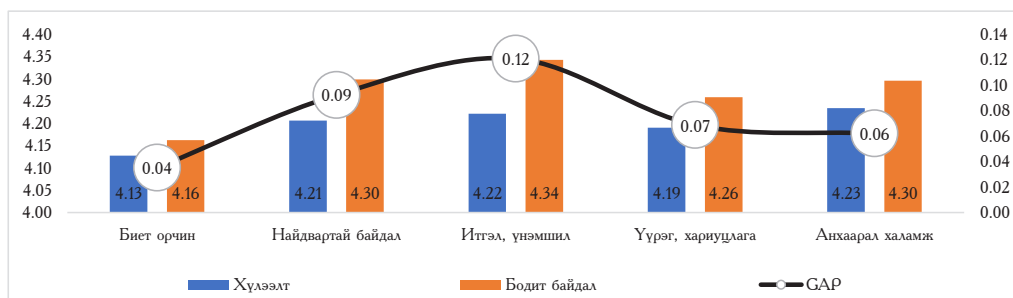
Нас	16-21 нас	22-30 нас	31-40 нас	41-50 нас	51-дээш нас
Үнэлгээ	4.238	4.170	4.261	4.367	4.460

Бусад салбарын харилцагчидтай харьцуулахад банкны талаарх хангалттай мэдлэгтэй болон банк, санхүү, нягтлан бодох бүртгэл, эдийн засагч мэргэжилтэй үйлчлүүлэгчид хүлээлтээс авсан үйлчилгээг мэдрээгүй /зөрүү – 0.199/ гэж дүгнэжээ. Түүнчлэн хэвлэл мэдээлэлийн салбарт ажиллагсад цахим болон бусад хэлбэрээр зайнаас харилцагчид холбоо тогтоож буй байдал, нийтийн үйлчилгээ, хөдөө аж ахуй салбарын ажиллагсад, өрхийн үйлдвэрлэл эрхлэгчид банкны ажилтан бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаар зөвлөгөө мэдээлэл өгч буй байдал дутагдалтай гэж үзсэн байна.

Арилжааны банкуудын сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс

Арилжааны банкуудын харилцагчийн сэтгэл ханамж, үйлчилгээний чанарыг биет орчин, найдвартай байдал, итгэл үнэмшил, үүрэг хариуцлага, анхаарал халамж зэрэг 5 бүлэг үзүүлүүдээр нэгтгэж үзвэл дараах байдалтай байна.

Зураг 16. Арилжааны банкуудын сэтгэл ханамжийн хүлээлт ба бодит байдал



Тооцооллоос харахад банкны харилцагчдын хүлээлт өндөр болсон ба судалгаанд хамрагдсан 454 иргэний дунджаар банкнууд хүлээлтээс өндөр үйлчилгээг үзүүлдэг нь дээрх зургаас харагдаж байна. Сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекст хамгийн хүчтэй нөлөө үзүүлж буй үзүүлэлт нь итгэл үнэмшил байна. Өөрөөр хэлбэл итгэл үнэмшлийн талаарх иргэдийн хүлээлт 4.22 оноо байсан бол бодит үнэлгээ нь 4.34 оноо буюу зөрүү нь хамгийн өндөр үзүүлэлттэй гарчээ.

Орхон аймгийн арилжааны банкуудын хувьд ерөнхийдөө хүлээлтээс илүү үйлчилгээг үзүүлж байгаа боловч хүлээлт болон гүйцэтгэлийн зөрүүний хэлбэлзлийг

тооцож үзвэл сэтгэл ханамж буурч болох нь харагдаж байна. Харилцагчид банкнаас үйлчилгээний чанар дээр өндөр хүлээлттэй байгаа энэ үед банкны харилцагчид харилцдаг банкаа солих, банкны үйлчилгээнд сэтгэл дундуур үлдэх магадлал өндөр байгаа нь сэтгэл ханамжийг тооцдог дээрх 5 үзүүлэлтийн зөрүүний хамгийн бага утгаас харагдаж байна.

Регрессийн шинжилгээний үр дүн

Банкны харилцагчдын сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлсийн шинжилгээг олон хувьсагчийн регрессийн загвар ашиглан хийлээ. Хамааран хувьсагчаар асуулгын хуудасны 2 дахь хэсгийн 6-р асуулгын бодит байдал, хүлээлтийн зөрүүг сонгож үнэлгээнд ашигласан. Үл хамааран хувьсагчдыг дараах хүснэгтээр үзүүлэв.

Хүснэгт 3. Шинжилгээнд ашигласан хувьсагчдын тайлбар, тэмдэглэгээ

№	Хувьсагч	Тэмдэг	Тайлбар
<i>Хамааран хувьсагч</i>			
1	sq	Харилцагчийн сэтгэл ханамж	
<i>Тайлбарлагч (үл хамааран) хувьсагчид</i>			
1	gar1	Биет орчин	+ 5 асуултаас бүрдсэн, тэдгээрийн бодит байдал, хүлээлтийн зөрүүнүүдийн дундаж утгыг нь тооцож ашигласан
2	gar2	Найдвартай байдал	+ 4 асуултаас бүрдсэн, тэдгээрийн бодит байдал, хүлээлтийн зөрүүнүүдийн дундаж утгыг нь тооцож ашигласан
3	gar3	Итгэл үнэмшил	+ 4 асуултаас бүрдсэн, тэдгээрийн бодит байдал, хүлээлтийн зөрүүнүүдийн дундаж утгыг нь тооцож ашигласан
4	gar4	Үүрэг хариуцлага	+ 4 асуултаас бүрдсэн, тэдгээрийн бодит байдал, хүлээлтийн зөрүүнүүдийн дундаж утгыг нь тооцож ашигласан
5	gar5	Анхаарал халамж	+ 4 асуултаас бүрдсэн, тэдгээрийн бодит байдал, хүлээлтийн зөрүүнүүдийн дундаж утгыг нь тооцож ашигласан
6	age1	16 – 21	± 16 – 21 бол 1, бусад тохиолдолд 0
7	age2	22 – 30	± 22 – 30 бол 1, бусад тохиолдолд 0
8	age3	31 – 40	± 31 – 40 бол 1, бусад тохиолдолд 0
9	age4	41 – 50	± 41 – 50 бол 1, бусад тохиолдолд 0
10	age5	51 – ээс дээш	± 51 – ээс дээш бол 1, бусад тохиолдолд 0
11	mf	хүйс	± эрэгтэй бол 1, эмэгтэй бол 0
12	edu1	Боловсролгүй	± Боловсролгүй бол 1, бусад тохиолдолд 0
13	edu2	Бага /1-5-р анги/	± Бага /1-5-р анги/ бол 1, бусад тохиолдолд 0
14	edu3	Суурь /5-9-р анги/	± Суурь /5-9-р анги/ бол 1, бусад тохиолдолд 0

15	edu4	Бүрэн дунд /10-11-р анги/	±	Бүрэн дунд /10-11-р анги/ бол 1, бусад тохиолдолд 0
16	edu5	Техник мэргэжлийн	±	Техник мэргэжлийн бол 1, бусад тохиолдолд 0
17	edu6	Дээд	±	Дээд бол 1, бусад тохиолдолд 0
18	r1	320,000₮ хүртэл	±	320,000₮ хүртэл бол 1, бусад тохиолдолд 0
19	r2	320,001-500,000₮	±	320,001-500,000₮ бол 1, бусад тохиолдолд 0
20	r3	500,001-1,000,000₮	±	500,001-1,000,000₮ бол 1, бусад тохиолдолд 0
21	r4	1, 0 0 0, 0 0 1 - 1,500,000₮	±	1,000,001-1,500,000₮ бол 1, бусад тохиолдолд 0
22	r5	1,500,000₮-ээс дээш	±	1,500,000₮-ээс дээш бол 1, бусад тохиолдолд 0
23	r6	Тэтгэвэр, халамж авдаг	±	Тэтгэвэр, халамж авдаг бол 1, бусад тохиолдолд 0
24	know1	Огт мэдлэггүй	±	Огт мэдлэггүй бол 1, бусад тохиолдолд 0
25	know2	Анхан	±	Анхан бол 1, бусад тохиолдолд 0
26	know3	Дунд	±	Дунд бол 1, бусад тохиолдолд 0
27	know4	Хангалттай	±	Хангалттай бол 1, бусад тохиолдолд 0
28	t1	Өдөр бүр	±	Өдөр бүр бол 1, бусад тохиолдолд 0
29	t2	7 хоногт 1-2 удаа	±	7 хоногт 1-2 удаа бол 1, бусад тохиолдолд 0
30	t3	2 долоо хоногт 1-2 удаа	±	2 долоо хоногт 1-2 удаа бол 1, бусад тохиолдолд 0
31	t4	Сард 1-2 удаа	±	Сард 1-2 удаа бол 1, бусад тохиолдолд 0
32	t5	Улиралд 1-2 удаа	±	Улиралд 1-2 удаа бол 1, бусад тохиолдолд 0
33	t6	Жилд 1-2 удаа	±	Жилд 1-2 удаа бол 1, бусад тохиолдолд 0

Мультиколлинеар буюу тайлбарлагч хувьсагчдын хооронд шугаман хамааралтай бол загварын үнэлгээний үр дүнг гажуудуулдаг учир бид юуны өмнө тэдгээрийн хоорондын корреляцийн коэффициентийг тооцож үзсэн ба тайлбарлагч хувьсагчдын хооронд хүчтэй хамаарал ажиглагдаагүй учир загварын үнэлгээнд мультиколлинеарын асуудал үүсээгүй гэж үзэв.

Өмнө тодорхойлогдсон хувьсагчдыг ашиглан олон хувьсагчийн регрессийн загвар, хамгийн бага квадратын аргаар үнэлгээг хийхэд цөөнгүй хувьсагч статистикийн хувьд ач холбогдолгүй буюу t шинжүүрийн утгууд бага, магадлалын утгууд өндөр гарсан. Иймд ач холбогдол багатай хувьсагчдаас эхлэн хасах замаар ач холбогдолтой загвараа гаргаж авсан. Загварын үр дүнг дараах хүснэгтээр харуулаа. /дэлгэрэнгүйг Хавсралт 7,8-аас харна уу/

Хүснэгт 4. Үнэлгээний үр дүн

Хувьсагч	Коэффициент	Стандарт алдаа	t-статистик	Магадлал	Ач холбогдол
огтлогч	0.155313	0.0436318	3.5596	0.0004	***
gar1	0.156177	0.0617486	2.5292	0.0118	**
gar3	0.175014	0.06651	2.6314	0.0088	***

gap5	0.244722	0.0628689	3.8926	0.0001	***
age1	-0.23909	0.123624	-1.9340	0.0537	*
age2	-0.132209	0.0622325	-2.1244	0.0342	**
edu4	-0.135527	0.0534685	-2.5347	0.0116	**
r4	-0.12385	0.0710128	-1.7440	0.0818	*
t4	0.100601	0.0526387	1.9112	0.0566	*

Үнэлгээнээс үзвэл бидний анхдагч таамаглал үнэлгээний үр дүнтэйгээ тохирч байгаа буюу коэффициентийн өмнөх тэмдэгүүд нийцтэй байна. Энэ нь загвар бүхэлдээ ач холбогдолтойг илтгэнэ. Параметруудийн t-статистикийн утгууд статистикийн хувьд найдвартай бөгөөд gap3(итгэл үнэмшил), gap5(анхаарал халамж) хувьсагчид 1%, gap1(биет орчин), age2(22-30), edu4(бүрэн дунд) хувьсагчид 5%, age1(16-21), r4(1,000,001-1,500,000₮), t4(Сард 1-2 удаа) хувьсагчид 10%-ийн түвшинд ач холбогдолтой байна. Бид үнэлсэн загвар дээрээ үндэслэн дараах дүгнэлтийг хийлээ.

- Биет орчны үзүүлэлтүүд нэгжээр сайжрахад банкны харилцагчийн сэтгэл ханамж 0.15 нэгжээр нэмэгддэг;
- Итгэл үнэмшлийн үзүүлэлтүүд нэгжээр сайжрахад банкны харилцагчийн сэтгэл ханамж 0.17 нэгжээр нэмэгддэг;
- Анхаарал халамжийн үзүүлэлтүүд нэгжээр сайжрахад банкны харилцагчийн сэтгэл ханамж 0.24 нэгжээр нэмэгддэг;
- Харилцагч 16-21 настай бол бусад насны бүлэгтэй харьцуулахад сэтгэл ханамж нь 0.23 нэгжээр бага;
- Харилцагч 22-30 настай бол бусад насны бүлэгтэй харьцуулахад сэтгэл ханамж 0.13 нэгжээр бага;
- Харилцагч бүрэн дунд боловсролтой бол сэтгэл ханамж нь бусад шатны боловсролтой хүмүүсээс 0.13 нэгжээр бага;
- Сард 1,000,001-1,500,000₮ дундаж орлоготой харилцагчийн сэтгэл ханамж бусад түвшний орлоготой хүмүүстэй харьцуулахад 0.12 нэгжээр бага;
- Сард банкаар 1-2 удаа үйлчлүүлдэг харилцагчид өдөр бүр, 7 хоногт 1-2 удаа, 2 долоо хоногт 1-2 удаа, улиралд 1-2 удаа, жилд 1-2 удаа үйлчлүүлдэг харилцагчдынхаас сэтгэл ханамж нь 0.10 нэгжээр их байна.

Дүгнэлт

Орхон аймгийн арилжааны банкны харилцагчдын сэтгэл ханамжийг судлахдаа 95%-ийн итгэх магадлалтай, $\pm 5\%$ -ийн алдааны хязгаартай байхаар тооцоолж давхаргат, пропорциональ санамсаргүй түүврийн аргыг ашиглан, Орхон аймгийн 16-аас дээш насны 454 иргэнийг хамруулсан ба олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдсөн, батлагдсан аргачлалын дагуу хийж гүйцэтгэлээ. Судалгаанд оролцогчдын шинж байдал нь Орхон аймгийн арилжааны банкны харилцагчдын сэтгэл ханамжийн талаар үнэлгээ өгөх нийгэм, хүн ам зүйн болон эдийн засгийн шинжийг хангаж чадсан

бөгөөд судалгааны асуулгын найдвартай байдал нь хангалттай сайн (0.951) байгааг тооцооллоор батлагдсан. Судалгаанаас үндэслэн дараах дүгнэлтүүдийг хийлээ.

- Банкны биет орчин нь банк харилцагчдаа сонгох дөрөв дэхь үндсэн шалтгаан болж байна. Харилцагчид банкны биет орчны талаарх сэтгэл ханамжтай хэдий ч АТМ-ын хүрэлцээ, байршил, сүлжээний асуудалд илүү шүүмжлэлтэй ханддаг. Харин банкны ажилтны гадаад дүр төрх, хувцаслалтанд маш их сэтгэл ханамжтай байдаг ажээ.
- Үйлчлүүлэгчдийн банкны тухай мэдлэгтэй эсэх, орлогын ялгаатай байдал нь тухайн банкны биет орчныг үнэлэхэд нөлөөлдөггүй. Харин судалгааны үр дүнгээр хүйс, нас, банкаар үйлчлүүлж буй давтамж зэрэг нь харилцагчдын биет орчны талаарх үнэлгээнд тодорхой ялгаатай байдлыг үүсгэж байгаа нь харагдаж байсан.
- Банкны харилцагчдын итгэл, үнэмшлийн хувь банкууд харилцагчдаа хүлээлтээс нь илүү үйлчилгээг үзүүлдэг буюу үйлчилгээний чанар сайн, харилцагчдын сэтгэл ханамж нь 86%-иас дээш, итгэл төрүүлэхүүнд имидж бүрдэлтэй, чадварлаг ажилтан, боловсон хүчнээр багаа бүрдүүлж, харилцагчдын хувийн мэдээлэл болон гүйлгээний аюулгүй найдвартай байдлыг хангасан үйлчилгээг үзүүлдэг нь судалгааны үр дүнгээс харагдаж байна.
- Харилцагчдын насны ялгаатай байдал, онцлогоос шалтгаалж харилцаж буй банкны талаарх сэтгэл ханамжийн болон үйлчилгээний чанарын үнэлгээнүүд ялгаатай бөгөөд 31-40 насны иргэдийн банкны үйлчилгээнд тавих шаардлага өндөр байдаг буюу сэтгэл ханамж багатай байдаг байна. Харилцагчдын орлогын түвшин өсөх хэрээр банкны итгэх итгэл үнэмшил буурдаг байна. Энэ магадгүй орлого өндөртэй харилцагчдын хадгаламжийн дансны үлдэгдэл өндөр байдагтай холбоотой байж болох юм.
- Судалгааны үр дүнгээс харвал банкны найдвартай байдалд өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ нь судалгаанд хамрагдсан харилцагчдын дундажаар 81%-иас дээш байгаа ба энэ нь хүлээлтээс өндөр үйлчилгээ үзүүлж, үйлчилгээний чанар сайн байгааг харуулж байна. Нас нэмэгдэхийн хэрээр банкны найдвартай байдлын талаарх харилцагчдын сэтгэл ханамж буурдаг бол 40 наснаас эхлэн эргээд өсдөг байна. Харин харилцагчдын орлого болон банк, санхүүгийн талаарх мэдлэг өсөхөд харилцагчдын банкинд тавих шаардлага өндөр болж, сэтгэл ханамж буурдаг ажээ.
- Банкны үүрэг хариуцлагын талаар судалгаанд оролцогчдын дундажаар 84% сэтгэл ханамжтай гэж үнэлсэн боловч харилцагчийн санал, гомдлыг түргэн шуурхай хүлээн авч шийдвэрлэдэг байдал, банкны ажилтан түргэн шуурхай үйлчилдэг байдал гэсэн үзүүлэлтүүд дундуур сэтгэл ханамжтай гэж үнэлэгдсэн ба зарим тохиолдолд хүлээлтэнд хүрсэн үйлчилгээ үзүүлж чадахгүй байгаа нь ажиглагдлаа.

- Нийт судалгаанд оролцогчдын 5.3% нь банкны үйлчилгээний эелдэг таатай харилцаа, үйлчилгээний өндөр соёл нь банкаа сонгох шалтгаан болдог гэж хариулсан. Судалгаанд оролцогчид харилцагчдад тавих анхаарал халамж хэсгийг тодорхойлж буй бүх үзүүлэлтүүд үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтээс давсан, харилцагчид сэтгэл ханамжтай гэж үнэлсэн. Гэвч хүлээлт, бодит үзүүлж буй үйлчилгээний зөрүү дунджаар 1% буюу маш оролцоо утгатай байгаа харилцагчид өндөр хүлээлттэй, банк түүнээс давсан үйлчилгээг үзүүлж чадахгүй бол сэтгэл ханамжийн үнэлгээ сөрөг утгатай болох эрсдэлтэй гэдгийг харуулж байна.
- Банкны харилцагчид банкны ажилтны мэндлэх, угтах байдал, үйлчилгээний соёлд бусад үзүүлэлтээс илүү өндөр үнэлгээ өгч, цахим болон бусад хэлбэрээр зайнаас хэрэглэгчидтэй тогтоож буй харилцааг сул дүгнэсэн.
- Цаашид банкууд харилцагчдын ойлгох, анхаарал халамжийн үнэлгээг сайжруулах зорилгоор банк харилцагчийн үйлчилгээний менежментийн үр дүнг ахиулах, цахим болон бусад хэлбэрээр харилцагчидтай сайн түншийн харилцаа тогтоох чиглэлээрх үйл ажиллагаагаа идэвхижүүлэх нь зүйтэй.
- Арилжааны банкны харилцагчдаар банкны үйлчилгээний хүлээлтийг 5 онооны системээр үнэлүүлэхэд 4-ээс дээш оноогоор үнэлсэн байна. Энэ нь уг салбарын хөгжлийн түвшин хурдацтай явж байгаатай шууд холбоотой ба бусад төрийн үйлчилгээний байгууллагуудтай харьцуулахад банкнаас хүлээх хүлээлт өндөр болжээ. Ийм өндөр хүлээлт нь харилцагчдын тогтворгүй байдлыг бий болгох эрсдэлтэй боловч Орхон аймагт үйл ажиллагаа явуулж байгаа банкууд нь хүлээлтээс давсан үйлчилгээг үзүүлж чадаж байгаа боловч банкуудын хүлээлт болон бодит байдлын үр дүнгийн зөрүү бага, түүний хэлбэлзэл хүлээлтэнд хүрэхгүй үйлчилгээ үзүүлэх эрсдэл байсаар байгаа нь уг судалгаанаас харагдлаа. Цаашдаа арилжааны банкууд үйлчилгээний чанарыг сайжруулах оновчтой ажлуудыг хэрэгжүүлэх нь харилцагчаа алдахгүй байх, шинэ харилцагч татах нэг чухал хөшүүрэг болох юм.
- Эконометрик шинжилгээний дүнгээр банкны биет орчин, итгэл үнэмшил, анхаарал халамж зэрэг бүлэг үзүүлэлтүүд сайжрах нь харилцагчдын сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлдэг ба найдвартай байдал, үүрэг хариуцлагын үзүүлэлтүүд нь сэтгэл ханамжид хүчтэй нөлөө үзүүлдэггүй байна.
- Харилцагч 16-30 настай бол бусад насны бүлэгтэй харьцуулахад сэтгэл ханамжийн түвшин доогуур, бүрэн дунд боловсролтой бол бусад түвшний боловсролтой хүмүүстэй харьцуулахад сэтгэл ханамжийн түвшин доогуур, сард 1,000,001-1,500,000₮ дундаж орлоготой харилцагчийн сэтгэл ханамж бусад түвшний орлоготой хүмүүстэй харьцуулахад доогуур, харин сард 1-2 удаа банкаар үйлчлүүлдэг харилцагчдын сэтгэл ханамж бусдаас өндөр байдгийг шинжилгээний дүн харуулж байна.

Ашигласан материал

- [1]. Ариунжаргал.Н, *Эрцл мэндийн байгууллагын цйлчилгээний чанарыг цнэлэх нь*, Улаанбаатар, 2018
- [2]. Буянтогтох.Б *Их дээд сургуулийн цйлчилгээний чанарыг оюутны сэтгэл ханамжинд тулгуурлан цнэлэх нь*, Улаанбаатар, 2018
- [3]. Мөнгөнтуул.Б, *Аялал жуучлалын цйлчилгээний чанарыг ServQual загвар ашиглан цнэлэх нь*, IUU Journal, VOL.2, NO.1, 2016
- [4]. Хишигжаргал.Г, *Үйлчилгээний чанарыг сайжруулах арга замууд*, Улаанбаатар, 2016
- [5]. Ased.I, Hammed.N, Muhammad.R.M *Assessing the service quality of Bank using SERVQUAL model*, March 2013, Retrieved from <https://journal-archieves30.webs.com/390-400.pdf>,
- [6]. Andreas P. K, Panagiotis K. F, *Applying servqual to the banking industry*, Retrieved from <https://www.u-picardie.fr/eastwest/fichiers/art204.pdf>, Journal of Economics and Business Vol. XIX – 2016, No 2
- [7]. Jagadeesan.D, Chinnadurai Annamalai.P *SERVQUAL of Private Sector Banks: A Study with Special Reference to Tamilnadu.*, G.J.C.M.P.,Vol.5(2):7-10 ISSN: 2319 – 7285, March-April, 2016
- [8]. Nesrin O,Tulen.S, Zeynep,S, *Customer Satisfaction in the Banking Sector : The Case of North Cyprus*, Procedia Economics and Finance 39 (2016), 870 – 878, November 2015
- [9]. Miklos.P, Hossam.H, Janos.N , Jozsef.P *The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector*, 19.02.2019 Retrieved from <https://doi.org/10.3390/su11041113> +
- [10]. Olga.v, *Customer satisfaction in the banking sector: a study of russian bank pao “SBERBANK”*, 2017, Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/4615/>
- [11]. Parag. R, Ritesh.P, Nikunj.P, *Service Quality and Customer Satisfaction: Study of Indian banks using SERVQUAL*, International Journal of Economic Research, ISSN: 0972-9380, 2017