

## **Орон нутгийн нислэгээр зорчигчдын үйлчилгээний чанарын хүлээлт ба бодит байдлын харьцуулсан судалгаа**

### **Comparative Study of Customer Expectations and Realities of Service Quality on Domestic Flights**

Я. Отгонсүрэн<sup>1</sup>, Н. Мөлдир<sup>2</sup>

Хураангуй

Агаарын тээврийн үйлчилгээ нь үл мэдрэгдэх шинжтэй бөгөөд туслах бодит бүтээгдэхүүн ба үйлчилгээтэй хавсарсан байдаг тул үйлчилгээний чанар нь олон хүчин зүйлээс хамаардаг. Агаарын тээврээр зорчигчдын хувьд тухайн үйлчилгээний чанарын ашиг тус нь нислэгийн аюулгүй байдал, итгэл найдвар, цагтаа нисэх, цагтаа буух наад захын хэрэгцээ болон үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх нэмэлт үйлчилгээнүүд байна. Тиймээс агаарын тээврийн үйлчилгээний чанарын асуудал нь судлаачдын сонирхлыг ихэд татдаг. Энэхүү өгүүллийн зорилго нь орон нутгийн нислэгээр зорчигчдын агаарын тээврийн үйлчилгээний чанарын талаарх хүлээлт ба бодит нийлүүлэлтийн хоорондын зөрүүг тодорхойлж үнэлэх асуудал юм. Бид энэхүү өгүүлэлдээ судалгааны хоёрдогч эх үүсвэр, орон нутгийн нислэгээр үйлчлүүлэгчдийн дунд явуулсан үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн талаарх онлайн судалгаанд үндэслэн үйлчилгээний хүлээлт, бодит байдлын чанарын зөрүүтэй байдлын талаар таамаглал дэвшүүлж үнэлэх ба дүгнэлт өгнө.

*Түлхүүр үгс:* агаарын тээвэр, орон нутгийн нислэг, үйлчилгээний чанар, SERVQUAL загвар, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хэрэглэгчийн хүлээлт

#### **Abstract**

Airline or flight service is intangible and mixed with elements of both product and service and airline's quality of service refer to many factors. Passengers consider flight safety, trust, timely service as basic service and also seek additional service to improve their satisfaction. Therefore, researchers are attracted to quality issue of airline service. Main purpose of this article is to identify and evaluate the gap of customers' expectation and service quality of domestic flights in Mongolia. In this research, we will develop hypothesis on gap between customers' expectation and service quality of domestic airlines using secondary research data and primary research data from online survey customer satisfaction.

*Keywords:* airlines, domestic flights, service quality, SERVQUAL model, customer satisfaction, customer expectation

<sup>1</sup> МУИС-ийн Бизнесийн Сургууль, Маркетинг, худалдааны тэнхим, Доктор (Ph.D)  
E-mail: sureny2025@yahoo.com

<sup>2</sup> МУИС-ийн Бизнесийн Сургууль, Маркетинг, худалдааны тэнхимийн магистрант  
E-mail: muldir413@gmail.com

## Удиртгал

Агаарын тээвэр нь 19-р зуунаас үүсч бий болсон бөгөөд энэхүү ухагдахуунд нисэх хөлгийн үйлчилгээ болон тээвэрлэлтэнд харъяалагдах бүх хүмүүс, аж ахуйн нэгж, ажил хөдөлмөр болон харъяа салбаруудыг хамруулдаг. Судлаачид агаарын тээврийг биет бус томоохон үйлчилгээ эрхэлдэг салбаруудын нэг (Kloppenborg & Gourdin, 1992; Homburg & Furst, 2005) гэж үздэг.

Орчин үед агаарын тээврийн компаниудын хувьд өрсөлдөөн нэмэгдэхийн хэрээр өндөр чанартай үйлчилгээ үзүүлэх нь чухал шаардлага (Doganis, 2006) болж байна. Нислэгийн үнэ, давтамж, тоног төхөөрөмж, үйлчилгээний чанар, зах зээлд нэвтрэх, зар сурталчилгаа зэрэг өрсөлдөх чадвартай хувьсагчдын дотроос үйлчилгээний чанарын асуудал хамгийн өндөр өртөгтэй өрсөлдөх чадвартай хувьсагч (Aksoy, Atilgan, & Akinci, 2003) юм. Мөн нислэгийн компанийн менежерүүд зорчигчдын агаарын тээврийн компанийг сонгоход ямар хүчин зүйл нөлөөлдөг, ямар шинж чанар нь сэтгэл ханамж, үнэнч байдалд үнэхээр хамаатай болохыг мэдэх нэн шаардлагатай (Martin нар, 2008) гэж үзсэн тул өнөө үед нислэгийн компаниуд судалгааг их хэмжээгээр хийх болсон. Тиймээс агаарын тээврийн үйлчилгээний чанарын судалгаа нь ихээхэн сонирхол татсан асуудлуудын нэг бөгөөд үйлчилгээний чанар нь бизнесийн үйл ажиллагаа явуулж буй компанийн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид шууд нөлөөлж, үйлчлүүлэгчдийн үнэнч байдалд шууд бус нөлөө үзүүлдэг чухал ач холбогдолтой болохыг судлаачид хүлээн зөвшөөрсөн байдаг.

Үйлчилгээний чанарыг аливаа бизнесийн хувьд өрсөлдөгчдөөсөө ялгах тэмцлийн

чухал хэрэгсэл гэж үздэг (Ladhari, 2008). Үйлчилгээний чанарыг тухайн үйлчилгээний талаарх үйлчлүүлэгчдийн цогц үнэлгээ, тэдний хүлээлт болон сэтгэл ханамжийг хэр хангаж байгаагаар нь дүгнэж болно. Parasuraman нар (1985) үйлчилгээний чанар өндөр байх үед үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлдэг гэж зөвлөсөн. Ghylin нар (2008) үйлчилгээний чанарыг тодорхойлсноор компаниуд илүү өндөр түвшний үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой болох бөгөөд энэ нь үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлдэг гэсэн. Америкийн Маркетингийн Холбооны мэдээлснээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж гэдэг нь тухайн үйлчлүүлэгчийн хүлээлтийг тухайн бүтээгдэхүүнээр биелүүлж эсвэл давж гарах тэр түвшинг хэлнэ гэж үзсэн. Oliver (1980) үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж нь үйлчлүүлэгчийн бодит туршлага, худалдан авах туршлагаас өмнө хүлээлт, сэтгэл хөдлөлийг баталгаажуулснаас үүдэлтэй, сэтгэл хөдлөлийн хослолоос үүдэлтэй сэтгэцийн цогц байдлыг илэрхийлдэг гэж үздэг.

Судлаачид үйлчилгээний чанарын хэмжилтийн талаар ялгаатай саналуудыг дэвшүүлдэг. Зарим судлаачид үйлчилгээний чанарт тулгарч буй асуудлыг илрүүлэх, түүнийг засах арга замыг тодорхойлон сайжруулалтыг үнэлэх үйлчилгээний чанарын арга замуудыг (Kettinger & Lee, 1995) санал болгодог бол зарим судлаачид үйлчилгээний чанарт тулгардаг олон асуудлуудыг анхаарсан үйлчилгээний чанарын судалгааг ашиглахыг зөвлөдөг (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996) байна.

Үйлчилгээний чанарын загваруудаас SERVQUAL загварыг судлаачид түгээмэл

ашигладаг. Parasuraman нар (1985) үйлчилгээний чанарын талаарх арван үзүүлэлтийг үйлчлүүлэгчийн хүлээлт ба бодит төсөөлөлтэй харьцуулах замаар жижиглэнгийн банк; зээлийн картын үйлчилгээ; цахилгаан хэрэгслийн засвар, үйлчилгээ; хол зайн утасны гэсэн дөрвөн төрлийн үйлчилгээнд судалгаа хийснээр SERVQUAL загварыг боловсруулсан. SERVQUAL загвар нь үйлчилгээний чанарыг санал болгож буй үйлчлүүлэгчийн хүлээлт ба үйлчилгээний талаарх ойлголтын зөрүүгээр илэрхийлдэг чанарын шинжилгээ юм. 1988 онд Parasuraman, Zeithaml, & Berry нар энэхүү загварыг үйлчилгээний чанарын 5 гол хэмжигдэхүүн буюу Биет зүйл, Найдвартай байдал, Найрсаг байдал, Итгэл төрүүлэх байдал, Анхаарал халамж зэрэг 5 хүчин зүйл 22 үзүүлэлтээр тодорхойлсон.

Энэхүү загварт суурилсан агаарын тээврийн үйлчилгээний чанарыг сэтгэл ханамжтай холбон судалсан олон судалгааны ажлууд байдаг. Тухайлбал, Clemes, Gan, & Kao (2008) нар нийгэм, хүн ам зүйн хүчин зүйлээс үйлчилгээний чанарын хүчин зүйлс хамаарах эсэх, үнэ ба үйлчилгээний чанараас сэтгэл ханамж хамаарах эсэх, сэтгэл ханамжаас худалдан авах зан төлвийн хамаарах эсэхийг таамаглал дэвшүүлэн шалгасан байна. Мөн судлаач Chen (2008) үйлчилгээний чанарыг хэмжихдээ 4 хүчин зүйл, 30 үзүүлэлт ашигласан бөгөөд бодит үйлчилгээний үнэ цэнэ, ерөнхий сэтгэл ханамж, худалдан авах зан төлвийн хамаарлыг шалгах загвараа санал болгосон. Gilbert нар (2003) Parasuraman нарын санал болгосон SERVQUAL загварын 5 хүчин зүйл, 22 үзүүлэлтийг агаарын тээврийн салбарын онцлог, тухайн орон нутгийн нөхцөл байдалтай

уялдуулж чанарын хүчин зүйлсийг найдвартай байдал, баталгаатай байдал, тоног төхөөрөмж, ажилчид, нислэгийн хүчин зүйлс, үйлчлүүлэгчийг халамжлах байдал, хариуцлагатай байдал гэсэн 7 хүчин зүйл, 26 үзүүлэлт болгон өөрчилсөн байдаг.

### Судалгаа

Монгол Улсын Иргэний агаарын тээврийн салбарын хэмжээнд 2019 оны жилийн эцсийн байдлаар агаарын тээврээр олон улсын чиглэлд 1,188,204 зорчигч, орон нутгийн чиглэлд 433,367 зорчигч буюу нийт 1,621,571 зорчигч тээвэрлэж, 5,407 тонн ачаа, 354 тонн шуудан тээвэрлэжээ. Олон улсын чиглэлд тээвэрлэсэн зорчигчийн тоо өмнөх оноос 16 хувиар буюу 167.3 мянган зорчигчоор, орон нутгийн чиглэлд тээвэрлэсэн зорчигчийн тоо өмнөх оноос 8 хувиар буюу 31.8 мянган зорчигчоор тус тус өссөн. Агаарын тээврийн салбарын сүүлийн 10 жилийн зорчигчийн тоон үзүүлэлтээс харахад зорчигчийн тоо өсөх хандлагатай байна. Олон улсын чиглэлд тээвэрлэсэн зорчигчийн тооны дундаж өсөлт 10 хувь, орон нутгийн чиглэлд тээвэрлэсэн зорчигчийн тооны дундаж өсөлт 17 хувь, нийт тээвэрлэсэн зорчигчийн тооны дундаж өсөлт 12 хувь байна.

Орон нутгийн зах зээлийн хувьд МИАТ ХК, Аэро Монголиа ХХК, Хүннү Эйр ХХК хуваарьт болон хуваарьт бус нислэг, Блу Скай Авиэйшн ХХК, А-Жет Авиэйшн ХХК, Томас Эйр ХХК, Геосан ХХК, МАК ХХК, Скай Такси, Вельгаль Авиа Стар ХХК захиалгат нислэг үйлддэг. Аэро Монголиа ХХК болон Хүннү Эйр ХХК-ууд Ховд, Улаангом, Өлгий, Даланзадгад, Мөрөн, Чойбалсан, Улиастай, Алтай, Баянхонгор чиглэлд хуваарьт нислэг гүйцэтгэдэг

бол Оюутолгой, Овоот, Оюутолгой-Даланзадгад чиглэлүүдэд МИАТ ХК, Аэро Монголиа ХХК, Хүннү Эйр ХХК-иуд хуваарьт бус захиалгат нислэг хийдэг.

2019 оны байдлаар МИАТ ХК нь орон нутгийн нийт зорчигчийн 45 хувийг, Аэро Монголиа ХХК 14 хувийг, Хүннү Эйр ХХК 41 хувийг тус тус тээвэрлэсэн. Орон нутгийн нийт зорчигчийн 27 хувийг хуваарьт нислэгээр зорчигчид, 73 хувийг захиалгатай (275,466 зорчигч) буюу уул уурхайн чиглэлийн зорчигчид эзэлж байгаа юм (Зураг 1).

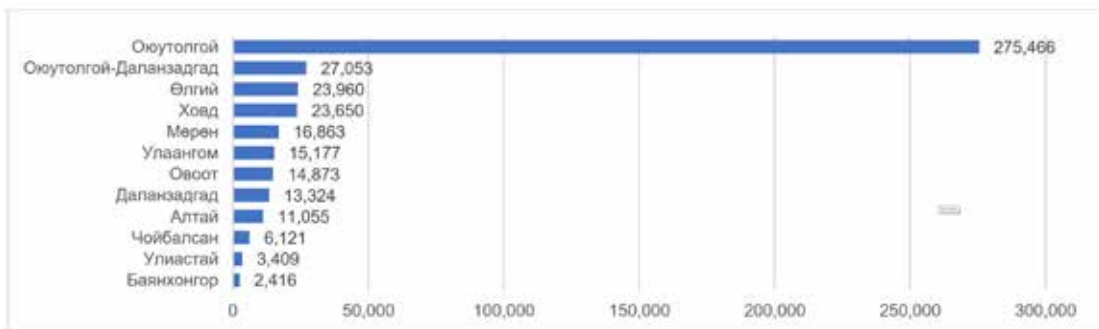
Бид энэхүү судалгааны ажлын хүрээнд SERVQUAL загварыг ашигласан бөгөөд Монгол Улсын агаарын тээврийн үйлчилгээний онцлог шинж байдлыг үндэслэн 5 хүчин зүйл, 23 үзүүлэлтээр асуулгаа боловсруулсан. Тэгэхдээ биет хүчин зүйлсийг 6 үзүүлэлт болгож, найдвартай байдлын 5 үзүүлэлтийн хоёрыг нэгтгэн, нэг үзүүлэлт шинээр нэмж 4 үзүүлэлт болгосон ба зарим нэг үзүүлэлтийн хэл найруулгыг өөрчилсөн болно.

Хэрэглэгчийн судалгааны объект нь орон нутгийн чиглэлд нислэг үйлддэг МИАТ, Аэро Монголиа болон Хүннү эйр агаарын тээврийн компаниудаар үйлчлүүлэгчид

байна. Хэрэглэгчийн судалгааг онлайн аргаар авсан бөгөөд асуулга нь гурван хэсгээс бүрдэнэ. Нэгдүгээр хэсэг нь нислэгийн туршлагатай холбоотой асуултуудыг агуулсан (нислэгийн давтамж, чиглэл, аяллын зорилго, нөлөөлдөг хүчин зүйлс), хоёрдугаар хэсэг нь зорчигчийн үүднээс агаарын тээврийн үйлчилгээний чанарыг хэмждэг 23 үзүүлэлтүүд (биет зүйл, найдвартай байдал, найрсаг байдал, итгэл төрүүлэх байдал, анхаарал халамж), гуравдах нь судалгаанд оролцогчдын хүн ам зүйн танилцуулга (насны бүлэг, хүйс, ажил эрхлэлтийн байдал, өрхийн орлого) зэргийг агуулсан болно.

Орон нутгийн нислэг үйлдэж буй агаарын тээврийн компаниудаар үйлчлүүлсэн зорчигчдын тоо нь судалгааны эх олонлог болно. Эх олонлогийн хэмжээг 2019 оны байдлаар орон нутгийн нислэгээр зорчсон тоон үзүүлэлтэд үндэслэн гаргасан. Судалгааны асуулга нь үйлчилгээний чанарыг 1-5 хүртэлх оноогоор тухайн үзүүлэлтэнд үнэлгээ өгөх ба энэ тохиолдолд байж болох стандарт хазайлтыг  $4/3=1.333$ ; итгэх түвшинг  $95\%=1.96$ ; зөвшөөрөгдөх хэлбэлзлийг 0.2 байна гэж үзэж түүврийн боломжит хэмжээг дараах байдлаар тооцсон.

Зураг 1. Орон нутгийн зорчигч тээвэрлэлтийн тоо



Эх сурвалж: [www.mains.mn](http://www.mains.mn)

$$\begin{aligned} \text{Түүврийн хэмжээ} &= \frac{z^2 * \delta^2}{c^2} = \\ &= \frac{1.96^2 * 1.333^2}{0.2^2} = 170.6 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Засварласан түүврийн хэмжээ} &= \frac{\text{Түүврийн хэмжээ}}{1 + \frac{\text{Түүврийн хэмжээ}}{\text{Эх олонлог}}} = \\ &= \frac{170.6}{1 + \frac{170.6}{433367}} = \frac{170.6}{1.00039} = 170.6 \approx 170 \end{aligned}$$

Асуулгын аргаар буюу онлайнар цуглуулсан 170 өгөгдлийг Windows програм хангамжид зориулсан IBM SPSS Statistics 23-р шинжилсэн.

Агаарын тээврийн үйлчилгээний чанарын талаар дараах хоёр таамаглалыг дэвшүүлсэн болно.

*Таамаглал Н1:* Үйлчилгээний чанарын хүчин зүйл тус бүрийн үйлчилгээний хүлээлт, бодит байдлын үнэлгээ, үйлчилгээний зөрүү агаарын тээврийн компани тус бүрээр ялгаатай байна.

*Таамаглал Н2:* Агаарын тээврийн компани тус бүрийн үйлчилгээний чанарын үнэлгээ ялгаатай байна.

Судалгаанд хамрагсдын 84.7% нь сүүлийн хоёр жилд агаарын тээврээр орон нутгийн чиглэлд үйлчлүүлсэн бол үлдсэн 15.3% нь үйлчлүүлээгүй гэж хариулсан. Нийт судалгаанд хамрагсад хүйсийн хувьд 51.2% нь эмэгтэй, 48.8% нь эрэгтэй, харин насны байдлыг авч үзвэл 42.4% нь 26-35, 22.8% нь 16-25, 20.6% нь 36-45, 12.9% нь 46-55, үлдсэн 1.8% нь 56-65 насныхан байв. Судалгаанд хамрагсдын ажил эрхлэлтийн байдал хувийн байгууллагад ажил эрхэлдэг хүмүүс 51.7%, төрийн байгууллагад ажилладаг хүмүүс 26.1%, оюутан 21%, хувиараа

7.7% байсан. Судалгаанд хамрагсдын агаарын тээврээр үйлчлүүлсэн нэг жилийн давтамжийг харвал нэг удаа болон 2-5 удаа үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчид байв.

Хүснэгт 1. Орон нутгийн нислэгээр жилд үйлчлүүлдэг давтамж

Давтамж	Хариулт	Хувь	Өссөн дүнгээр
11-с дээш	10	5.7	8.0
2-5 удаа	61	35.1	43.1
6-10 удаа	16	9.2	52.3
Нэг удаа	83	47.7	100.0
Нийт	170	100.0	

Судалгаанд хамрагдагсдын дунд Хүннү Эйрээр үйлчлүүлэгчид 40.8%, МИАТ-аар үйлчлүүлэгчид 30.5%, Аэро Монголиагаар үйлчлүүлэгчид 26.4%, бусад авиа компаниудаар үйлчлүүлэгчдийн хувь 2.3% байсан. Үүнээс үзэхэд нийт судалгаанд хамрагсдын ихэнх хувь нь Хүннү эйр компанийг сонгон үйлчлүүлдэг байна. Энэхүү судалгаанд Оюу-толгой чиглэлийн Өмнөговь аймгийн нислэг 21.8%-ийг эзэлж хоёрт жагссан бол Баян-Өлгий аймгийн нислэг 38.5% болж нэгдүгээрт орсон. Судалгаанд хамрагсдын ихэнх нь хувийн болон төрийн байгууллагад ажил эрхэлдэг хүмүүс байсан бөгөөд орон нутгийн томилолтын дагуу үйлчлүүлэгсэд 36.2% эзэлсэн. Үүний дараагаар амралт, аялал жуулчлал 20.7%, гэртээ харих 12.6%, гэр бүл найз нөхдөдөө зочлох 10.3%, үлдсэн 20.2%-ийг суралцах, эмчилгээ хийх зэрэг аялалын зорилгууд эзэлсэн юм (Хүснэгт 2).

Агаарын тээврийн компанийн сонголт хийхэд нөлөөлсөн нөлөөлөгчийн талаар асуухад судалгаанд хамрагдагсдын 50% өөрөө сонголт хийдэг, 32.2% байгууллага, 6.9% гэр бүл найз нөхөд сонгодог гэсэн. Эндээс үзэхэд агаарын тээврээр үйлчлүүлэгчид өөрсдийн сонирхлоор

Хүснэгт 2. Орон нутгийн нислэгийн чиглэл, хувиар

Орон нутгийн чиглэл	Хариулт	Хувь
Баян-Өлгий	67	38.5%
Баянхонгор	2	1.1%
Говь-Алтай	4	2.3%
Дорнод-Чойбалсан	9	5.2%
Өмнөговь-Ханбумбат	38	21.8%
Увс-Улаангом	11	6.3%
Улиастай-Завхан	6	3.4%
Ховд	8	4.6%
Хөвсгөл-Мөрөн	21	12.1%
Бусад	4	2.3%

нислэгийн компаниа сонгодог гэж дүгнэлээ.

Үйлчилгээний чанарын хүчин зүйлийн үнэлгээг тодорхойлохын тулд судалгаанд хамрагдагсдыг орон нутгийн нислэг үйлдэж буй агаарын тээврийн компаниас зөвхөн нэгийг сонгож үнэлүүлсэн бөгөөд 44.7% нь Хүннү эйр компанийг, 30.1% нь МИАТ компанийг, 25.2% нь Аэро Монголиа

компанийг тус тус сонгожээ. Агаарын тээврийн компанийн сонголтонд компанийн нэр хүнд, тийзний үнэ, нислэгийн цаг, нислэгийн өдөр, тээшний хэмжээ, тээшний үнэ, тусгай үйлчилгээ болон бусад хүчин зүйлс хэр хамааралтай болохыг судалж үзэхэд тийзний үнэ 45.4%-иар нэгдүгээрт орсон. Орон нутгийн чиглэлд нислэг үйлддэг компаниудын хувьд хямд үнэтэйд Аэро Монголиа, дараагаар нь Хүннү эйр, МИАТ зэрэг орсон юм. Зах зээл дээр тийзний үнэ 200,000-240,000 төгрөгийн хооронд хэлбэлздэг. Харин компанийн нэр хүнд болон тусгай үйлчилгээ, бусад хүчин зүйлс нь үйлчлүүлэгчдийн хувьд тийм ч чухал биш болох нь Хүснэгт 3-аас харагдаж байна.

Нислэгийн компаниудын үйлчилгээний чанарын 5 хүчин зүйлсийн ач холбогдлоор биет байдал (агаарын хөлгийн ая тух,

Хүснэгт 3. Агаарын тээврийн компанийн сонголтонд нөлөөлдөг хүчин зүйлс

Эзлэсэн байр	Хүчин зүйлс	Нийт түүврийн тоо	Хариултын тоо	Хувь
1	Тийзний үнэ	170	79	45.4%
2	Нислэгийн цаг	170	50	28.7%
3	Нислэгийн өдөр	170	39	22.4%
4	Тээшний хэмжээ	170	40	23.0%
5	Тээшний үнэ	170	36	20.7%
6	Компанийн нэр хүнд	170	40	23.0%
7	Тусгай үйлчилгээ	170	81	46.6%
8	Бусад	170	107	61.5%

Хүснэгт 4. Үйлчилгээний чанарын ерөнхий үнэлгээ

Үйлчилгээний чанарын хүчин зүйл	Нийт түүврийн хэмжээ	Хариулт өгсөн түүврийн хэмжээ	Хүлээлтийн дундаж утга (E)	Бодит байдлын дундаж утга (P)	Үйлчилгээний зөрүү (SQ=P-E)	Ач холбогдлын байр
1. Биет байдал	170	11	5	3.947	-1.053	1
2. Найдвартай байдал	170	57	5	3.524	-1.476	4
3. Найрсаг байдал	170	48	5	3.029	-1.971	3
4. Итгэл төрүүлэхүйц байдал	170	81	5	2.706	-2.294	5
5. Анхаарал халамж	170	41	5	3.518	-1.482	2
Үйлчилгээний чанарын дундаж утга	-	-	5	3.344	-1.655	-
Хувьд шилжүүлсэн дүн	-	-	100%	66%	33%	-

нислэгийн үеийн үйлчилгээ) бодит байдлын дундаж утгаараа 3.9 оноогоор нэгдүгээрт жагссан бол итгэл төрүүлэхүйц байдал (аюулгүй үйл ажиллагаа, ажилтнуудын харилцаа) 2.7 оноогоор хамгийн сүүлд орсон. Үүнд агаарын тээврийн байгууллагууд анхаарах шаардлагатай юм. Үйлчлүүлэгчийн хүлээлтийн утгыг 5 оноогоор тооцож гаргасан (Хүснэгт 4).

Орон нутгийн нислэгийн үйлчилгээний чанарыг тодорхойлохдоо үйлчилгээний чанарын хүчин зүйлс болон үзүүлэлтүүдийн үнэлгээний дундажаар тооцон үзүүлэлтүүдийг 1-23 хүртэл байр эзлүүлсэн бөгөөд хүлээгдэж буй утгыг 5 оноогоор тогтоож бодит байдлын утгыг судалгаанд оролцогсдоор 1-5 хүртэлх оноогоор үнэлүүлсэн (Хүснэгт 5).

Хүснэгт 5. Үйлчилгээний чанарын зөрүүг эрэмбэлсэн байдал

Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд	Хүлээгдэж буй утга (E)	Бодит байдлын дундаж утга (P)	Үйлчилгээний зөрүү SQ=P-E	Эрэмбэ
3. Ажилтнуудын гадаад үзэмж, цэвэр цэмцгэр байдал	5	3.853	-1.147	1
1. Агаарын хөлөг цэвэрхэн, тохь тухтай	5	3.529	-1.276	2
17. Ажилтнууд нь тантай сайн харилцдаг	5	3.694	-1.306	3
16. Ажилтнууд нь аюулгүй байдлыг хангасан үйлчилгээ үзүүлдэг	5	3.688	-1.312	4
9. Ажилтнууд нь мэргэжлийн ур чадвартай	5	3.653	-1.347	5
18. Ажилтнууд нь таны асуултанд хариулах мэдлэгтэй	5	3.612	-1.388	6
15. Ажилтнуудын зан харилцаа итгэл үнэмшил төрүүлдэг	5	3.576	-1.424	7
12. Ажилтнууд нь түргэн шуурхай үйлчилдэг	5	3.571	-1.429	8
22. Ажилтнууд нь ямар үйлчилгээ үзүүлэх гэж байгааг цаг тухайд нь мэдэгддэг	5	3.553	-1.447	9
7. Нислэг үйлдэхдээ хөөрөх, буух цагийг баримталдаг	5	3.541	-1.459	10
1. Хамгийн сүүлийн үеийн агаарын хөлөгтэй	5	3.529	-1.471	11
11. Ажилтнууд нь ямар үйлчилгээ үзүүлэх гэж байгааг цаг тухайд нь мэдэгддэг	5	3.529	-1.471	12
13. Ажилтнууд нь танд туслахад цаг үргэлж бэлэн байдаг	5	3.529	-1.471	13
23. Ажилтнууд нь таны хэрэгцээ шаардлагыг бүрэн ойлгодог	5	3.518	-1.484	14
14. Ажилтнууд нь таны хүсэлтийг биелүүлэхээс хэзээ ч татгалздаггүй	5	3.512	-1.488	15
20. Үйлчилгээний цагийн хуваарь надад тохиромжтой байдаг	5	3.471	-1.529	16
19. Үйлчлүүлэгч бүрт анхаарал тавьж чаддаг	5	3.459	-1.541	17
10. Ажилтнууд нь алдаа дутагдал гаргадаггүй	5	3.459	-1.541	18
8. Компанийн зүгээс танд тулгарсан асуудлыг шийдвэрлэхийг эрмэлздэг	5	3.359	-1.641	19
21. Ажилтнууд надад юу хэрэгтэйг ойлгодог	5	3.324	-1.676	20
6. Нислэгийн үеийн хоол ундны амт, чанар	5	3.018	-1.982	21
5. Нислэгийн үеийн сонин сэтгүүлийн төрөл, хүрэлцээ	5	2.776	-2.224	22
4. Нислэгийн үеийн үзвэрийн сонголт	5		-2.253	23

Орон нутгийн нислэгийн хувьд үйлчилгээний чанарын 23 үзүүлэлтээс үйлчилгээний зөрүү их байгаа 3 үзүүлэлтээр биет байдал буюу нислэгийн үеийн үзвэрийн сонголт; сонин, сэтгүүлийн төрөл, хүрэлцээ болон хоол ундны үйлчилгээний чанар хамгийн доогуур үнэлгээтэй гарсан. Орон нутгийн агаарын тээврээр зорчигчид нислэгийн үеэр үзвэрийн олон төрөл сонголтот байдлыг хүсч байгаа боловч агаарын тээврийн компаниуд энэхүү хүлээлтийг хангах талаар хангалтгүй байна. Тиймээс цаашид эдгээр үйлчилгээний чанарын доголдлыг засч, үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд нийцэх боломжтой арга хэмжээг авах шаардлагатай юм. Харин үйлчилгээний зөрүү багатай буюу үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд нийцэж буй үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүдэд ажилтнуудын гадаад үзэмж, цэвэр цэмцгэр байдал; агаарын хөлгийн цэвэр тохь тухтай байдал; ажилтнуудын харилцаа зэрэг багтсан байна.

Асуулга судалгааны 10-р асуултанд “Орон нутгийн нислэгт цаашид ямар нэмэлт бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлбэл сэтгэл ханамжтай байх вэ” гэсэн задгай асуултыг оруулсан бөгөөд Хүснэгт 6-д үр дүнг харуулсан.

Орон нутгийн нислэгийн хувьд дээрх хариулт өгсөн бүх хүчин зүйлсүүд нь чанарын дутагдалтай байсан. Агаарын тээврийн компаниуд үзвэр үйлчилгээгээ электрон горимд шилжүүлвэл үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж сайн байх магадлал өндөр байна. Мөн зорчигчдын хүүхдүүдэд зориулсан хүүхэд саатуулах оюун ухааны тоглоом, үзвэр, хүүхэлдэйн киног дэлгэцээр байршуулах зэрэгт техник технологийн шийдлээ шинэчлэх арга замыг хайх хэрэгтэй. Цаашлаад үйлчлүүлэгчиддээ интернэт үйлчилгээ нэвтрүүлэх, онлайн тийз захиалгын үйлчилгээ, вэб сайтаа сайжруулах болон бодит хөнгөлөлт урамшуулал үзүүлэх нь үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд тустай гэж үзэж байна.

Энэхүү судалгаагаар Агаарын тээврийн компаниудын үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүдээр МИАТ-ийн хувьд биет байдлын хүчин зүйлийн 3 үзүүлэлтээс бусад бүх үзүүлэлтүүдэд өрсөлдөгч компаниудаасаа илүү байж салбарын жишиг бенчмаркинг болсон. Харин Аэро Монголиа компанийн үйлчилгээний чанарын зөрүү ихтэй байгаа тул цаашид доорх хүчин зүйлсүүд болон үйлчилгээндээ анхаарч ажиллах шаардлагатай гэж үзсэн.

Хүснэгт 6. Орон нутгийн нислэгт нэмэх шаардлагатай бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ

№	Задгай асуултын хариулт	Давтамж
1	Нислэгийн үед унших 1-2 өөр төрлийн ном сэтгүүлийн сонголттой байх, электрон үзвэр үйлчилгээ нэмэх, тухайн зорчих гэж байгаа орон нутгийн дэлгэрэнгүй мэдээлэл байлгах	32
2	Үнийн боломжит хувилбар, урамшуулал, олон удаагийн нислэг үйлдэж буй үнэнч хэрэглэгчдээ хөнгөлөлт үзүүлэх	29
3	Хоолны чанар сайжруулах, зуушны төрөл нэмэх	16
4	Тээшний хэмжээ, жинг нэмэгдүүлэх, карго зөөх	6
5	Дэлгэц байршуулж кино, хүүхэлдэйн кино, хүүхэд саатуулах зүйл, тоглоом гэх мэтийг байлгах	29
6	Бизнес подкастууд болон дуу сонсох боломжтой нөхцөлөөр хангаж өгөх	7
7	Интернэт үйлчилгээг нэвтрүүлэх, утас цэнэглэх боломжийг бий болгох	5
8	Online худалдан авалтаа сайн хөгжүүлэх, хүлээлтийн хугацааг багасгах	2



Таамаглал Н1-ийг шалгахдаа биет байдал, найдвартай шинж, найрсаг байдал, итгэл төрүүлэх байдал, анхаарал халамж зэрэг хүчин зүйлээр хүлээлт болон бодит байдал, үйлчилгээний зөрүүтэй байдлаар агаарын тээврийн компаниудыг харьцуулан судалсан.

Таамаглал Н1-ийг шалгасан шинжилгээний үр дүнд биет байдал, найдвартай байдал, найрсаг байдал, анхаарал халамжийн

хүчин зүйлсийн хувьд Аэро Монголиа үйлчлүүлэгчийн бодит байдлын үнэлгээнд хамгийн сайн нийцсэн. Харин МИАТ компанийн хувьд үйлчилгээний зөрүү их байгааг анхаарах хэрэгтэй. МИАТ компани салбарын хувьд жишиг болсон ч орон нутгийн захиалгат нислэгийн үйлчлүүлэгчдийн үйлчилгээний чанарт өгч байгаа үнэлгээ нь тааруухан үзүүлэлттэй гарсан. Итгэл төрүүлэхүйц байдлын хүчин

Хүснэгт 7. Агаарын тээврийн компаниудын үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд

	Хүчин зүйлс	МИАТ	Аэро Монголиа	Хүннү эйр
Биет байдал	Хамгийн сүүлийн үеийн агаарын хөлөгтэй	-0.902	-2.047	-1.526
	Агаарын хөлөг цэвэрхэн, тохь тухтай	-0.843	-1.651	-1.355
	Ажилтнуудын гадаад үзэмж, цэвэр цэмцгэр байдал	-0.98	-1.488	-1.066
	Нислэгийн үеийн үзвэрийн сонголт	-2.569	-2.535	-1.882
	Нислэгийн үеийн сонин сэтгүүлийн төрөл, хүрэлцээ	-2.412	-2.465	-1.961
	Нислэгийн үеийн хоол ундны амт, чанар	-1.961	-2.302	-1.816
Найдвартай байдал	Нислэг үйлдэхдээ хөөрөх, буух цагийг баримталдаг	-1.157	-1.907	-1.408
	Компанийн зүгээс танд тулгарсан асуудлыг шийдвэрлэхийг эрмэлздэг	-1.039	-2.093	-1.789
	Ажилтнууд мэргэжлийн ур чадвартай	-1.059	-1.674	-1.355
	Ажилтнууд алдаа дутагдал гаргадаггүй	-1.314	-1.907	-1.487
Найрсаг байдал	Ажилтнууд ямар үйлчилгээ үзүүлэх гэж байгааг цаг тухайд нь мэдэгддэг	-1.275	-1.837	-1.395
	Ажилтнууд түргэн шуурхай үйлчилдэг	-1.255	-1.721	-1.382
	Ажилтнууд танд туслахад цаг үргэлж бэлэн байдаг	-1.275	-1.744	-1.447
	Ажилтнууд таны хүсэлтийг биелүүлэхээс хэзээ ч татгалздаггүй	-1.118	-1.744	-1.592
Итгэл төрүүлэхүйц байдал	Ажилтнуудын зан харилцаа итгэл үнэмшил төрүүлдэг	-1.157	-1.721	-1.434
	Ажилтнууд аюулгүй байдлыг хангасан үйлчилгээ үзүүлдэг	-1.039	-1.767	-1.237
	Ажилтнууд тантай сайн харилцдаг	-1.02	-1.605	-1.329
	Ажилтнууд таны асуултанд хариулах мэдлэгтэй	-1.098	-1.698	-1.408
Анхаарал халамж	Үйлчлүүлэгч бүрт анхаарал тавьж чаддаг	-1.137	-1.93	-1.592
	Үйлчилгээний цагийн хуваарь надад тохиромжтой байдаг	-1.157	-1.953	-1.539
	Ажилтнууд надад юу хэрэгтэйг ойлгодог	-1.196	-2.14	-1.737
	Ажилтнууд үйлчлүүлэгчдийнхээ сэтгэлд нь хүртэл үйлчилдэг	-1.059	-1.791	-1.513
	Ажилтнууд таны хэрэгцээ шаардлагыг бүрэн ойлгодог	-1.157	-1.698	-1.579

## Хүснэгт 8. Биет байдал хүчин зүйлийн үнэлгээ

№	Агаарын тээврийн компани	Түүврийн тоо	Хүлээлтийн үнэлгээ	Бодит байдлын үнэлгээ	Үйлчилгээний зөрүү
1	МИАТ	51	5	3.392	-1.608
2	Аэро Монголиа	43	5	3.581	-1.419
3	Хүннү эйр	76	5	3.566	-1.434

## Хүснэгт 9. Найдвартай байдал хүчин зүйлийн үнэлгээ

№	Агаарын тээврийн компани	Түүврийн тоо	Хүлээлтийн үнэлгээ	Бодит байдлын үнэлгээ	Үйлчилгээний зөрүү
1	МИАТ	51	5	3.392	-1.608
2	Аэро Монголиа	43	5	3.651	-1.349
3	Хүннү эйр	76	5	3.539	-1.461

## Хүснэгт 10. Найрсаг байдал хүчин зүйлийн үнэлгээ

№	Агаарын тээврийн компани	Түүврийн тоо	Хүлээлтийн үнэлгээ	Бодит байдлын үнэлгээ	Үйлчилгээний зөрүү
1	МИАТ	51	5	2.980	-2.02
2	Аэро Монголиа	43	5	3.116	-1.884
3	Хүннү эйр	76	5	3.013	-1.987

## Хүснэгт 11. Анхаарал халамж хүчин зүйлийн үнэлгээ

№	Агаарын тээврийн компани	Түүврийн тоо	Хүлээлтийн үнэлгээ	Бодит байдлын үнэлгээ	Үйлчилгээний зөрүү
1	МИАТ	51	5	2.196	-2.804
2	Аэро Монголиа	43	5	3.000	-2
3	Хүннү эйр	76	5	2.882	-2.118

## Хүснэгт 12. Итгэл төрүүлэхүйц байдал хүчин зүйлийн үнэлгээ

№	Агаарын тээврийн компани	Түүврийн тоо	Хүлээлтийн үнэлгээ	Бодит байдлын үнэлгээ	Үйлчилгээний зөрүү
1	МИАТ	51	5	3.431	-1.569
2	Аэро Монголиа	43	5	4.093	-0.907
3	Хүннү эйр	76	5	4.211	-0.789

зүйлийн хувьд Хүннү эйр компанийн бодит байдлын үнэлгээ нь 4.211 буюу нөгөө хоёр компаниасаа өндөр үзүүлэлттэй байна. Харин МИАТ-ийн хувьд үйлчилгээний зөрүү -1.569 гарсан нь анхаарал татаж байгаа юм.

Хүлээлтийн болон бодит байдлын үнэлгээний хувьд агаарын тээврийн компанийн үнэлгээ харилцан адилгүй байв. Тиймээс “Үйлчилгээний чанарын хүчин зүйл тус бүрийн үйлчилгээний хүлээлт,

бодит байдлын үнэлгээ, үйлчилгээний зөрүү агаарын тээврийн компани тус бүрээр ялгаатай” гэсэн таамаглал Н1 батлагдаж байна.

Таамаглал Н2 агаарын тээврийн компани бүрийн хувьд үйлчилгээний чанарын хүчин зүйлсийн ялгаатай байдал, мөн үйлчилгээний чанарын бодит үнэлгээний ялгаатай байдал, үйлчилгээний зөрүү гэсэн үр дүнгүүдээр мөн батлагдсан.

### Дүгнэлт

Орон нутгийн агаарын тээврийн зорчигчдын дунд явуулсан энэхүү судалгааны ажлын хүрээнд “Үйлчилгээний чанарын хүчин зүйл тус бүрийн үйлчилгээний хүлээлт, бодит байдлын үнэлгээ, үйлчилгээний зөрүү агаарын тээврийн компани тус бүрээр ялгаатай байна”, “Агаарын тээврийн компани тус бүрээр үйлчилгээний чанарын үнэлгээ ялгаатай байна” гэдэг таамаглалууд дэвшүүлсэн бөгөөд SERVQUAL загварыг ашигласан судалгаагаар эдгээр таамаглалууд батлагдсан.

Сүүлийн хоёр жилийн байдлаар судалгаанд оролцогчдын ихэнх хувь нь орон нутагт зорчихдоо Хүннү эйр компанийг сонгон үйлчлүүлсэн ба орон нутгийн нислэгээр үйлчлүүлсэн нэг жилийн давтамж нь 1-5 удаа байв. Судалгаанаас харвал агаарын тээврийн салбарын орон нутгийн нислэгийн үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох 23 үзүүлэлтээс нислэгийн үеийн үзвэрийн сонголт хэр байдаг гэсэн үзүүлэлт хамгийн доогуур сэтгэгдэлтэй байсан. Мөн нислэгийн үеийн хоол ундны амт, чанар, сонин сэтгүүлийн төрөл, хүрэлцээ зэрэг үзүүлэлт чанарын

доголдолтой байгаа нь анхаарал татаж байна.

Үйлчилгээний зөрүү бага буюу үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд нийцэж буй үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүдэд ажилтнуудын гадаад үзэмж, цэвэр цэмцгэр байдал, тохь тухтай байх, ажилтнуудын харилцаа зэрэг үзүүлэлтүүд орсон. Иймд үйлчилгээний зөрүү багатай эдгээр үзүүлэлтүүдээ энэ түвшиндээ хадгалах нь зүйтэй юм.

Тийзний үнэ, захиалга, тээшний үнэ зэрэг хүчин зүйлсүүд дээр анхаарч ажиллах шаардлагатай гэж үзэж байна. Бодит урамшуулал үзүүлэх нь үйлчлүүлэгчдийг татах маш том идэвхжүүлэлт болж өгдөг төдийгүй дахин сонголт хийхэд нөлөөлөх тул үүнд анхаарах хэрэгтэй байна.

Цаашид агаарын тээврийн үйлчилгээний авиа компаниудын хувьд үзвэр үйлчилгээгээ электрон горимд шилжүүлвэл үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж дээшлэх боломжтой юм. Мөн интернэт үйлчилгээг нэвтрүүлэх, онлайн тийз захиалгын үйлчилгээ болон вэб сайтыг хялбар болгож сайжруулах, утасны апплейкшн гаргах, бодит хөнгөлөлт урамшуулал үзүүлэх боломжтой гэж үзэж байна.

## Ашигласан материал

- Aydin, K. & Yildirim, S. (2012). The Measurement of Service Quality with SERVQUAL for Different Domestic Airline Firms in Turkey. *Serbian Journal of management*, 7(2), 219-230.
- Chang, Y-H., & Yeh, C-H. (2002). A Survey Analysis of Service Quality for Domestic Airlines. *European Journal of Operational Research*, 193, 166-177.
- Daniel, C. N., & Berinyuy, L. P. (2010). *Using the SERVQUAL Model to Assess Service Quality and Customer Satisfaction*. Master Thesis, School of Business, Umea University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ahn, T-H., & Lee, T. J. (2011). Service Quality in the Airline Industry: Comparison Between Traditional and Low-Cost Airlines, *Tourism Analysis*, 16(5), 535-542.
- Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (2019). Статистикийн Эмхэтгэл. УБ.