



Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсээр үйлчлүүлж буй иргэдээс авсан 2023 оны 3-р сарын сэтгэл ханамжийн судалгааны нэгтгэл

СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО: Энэхүү судалгаа нь Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн үйлчилгээг сайжруулах, иргэдийн сэтгэл ханамжийн дээшлүүлэхэд оршино.

СЭТГЭЛ ХАНАМЖ: Сэтгэл ханамж гэдэг нь хэрэглэгч /нийгмийн даатгалын үйлчилгээ авч буй иргэд/ Нийгмийн даатгалын үйлчилгээнээс гарч буй чанарын түвшин буюу тухайн үйлчилгээг хэрхэн үнэлж байгааг илтгэдэг бөгөөд үр дүн нь тоон хэмжүүрт тулгуурласан байдаг.

АЧ ХОЛБОГДОЛ: Хэрэглэгчийн тухайн Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйлчилгээнээс хүлээж буй хүлээлт хүссэн үйлчилгээг нь үр дүнтэй болгох.

СУДАЛГААНЫ АРГА АРГАЧЛАЛ: Санал асуулгын арга ашиглан SPSS программ дээр шинжилнэ.

СУДАЛГААНЫ БАРИМТЛАХ ЗАРЧИМ

- Судалгааны үр дүн нь ач холбогдолтой, үйл ажиллагаанд шууд авч ашиглах боломжтой байх.
- Хөндлөнгийн хараат бус байх
- Шинжлэх ухааны үндэслэлтэй, мэргэжлийн аргачлал арга зүйг судалгааны бүхий л үе шатанд дагаж мөрдөх

МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАЛТ: Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтэсийн үйлчилгээний А заал 101 тоотоос иргэдээс нээлттэй байдлаар санал асуулга авсан.

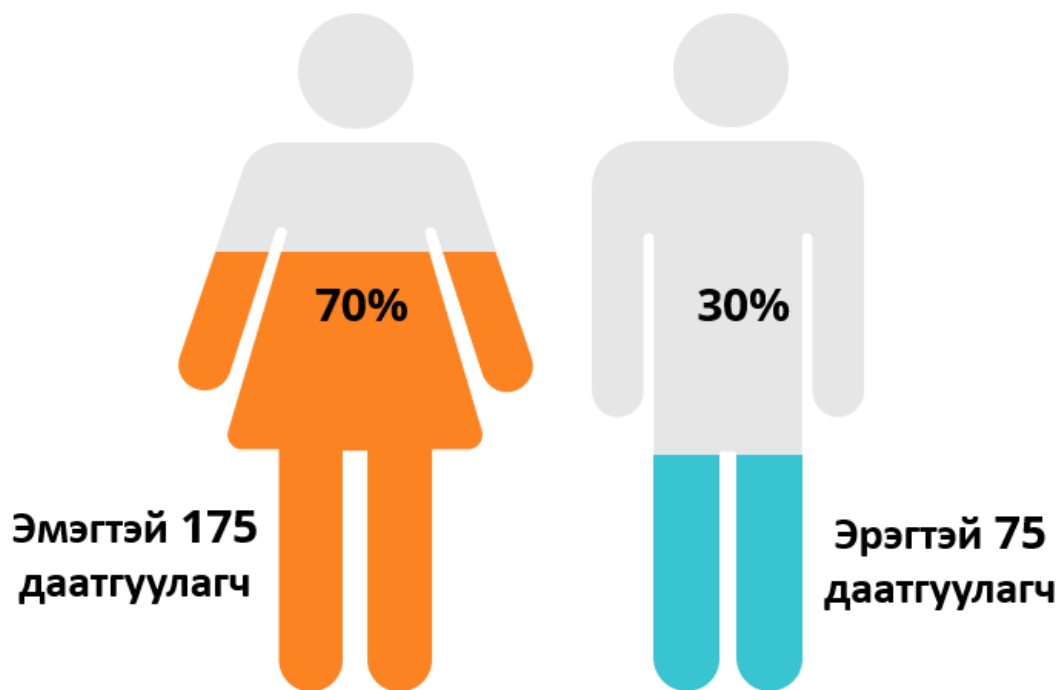


СУДАЛГААНЫ АСУУЛГУУД

Хүснэгт:1

Асуулт:1			
		Иргэдийн тоо	Хувь
Таны хүйс	Эрэгтэй	75	30%
	Эмэгтэй	175	70%
Нийт		250	100.0%

График:1



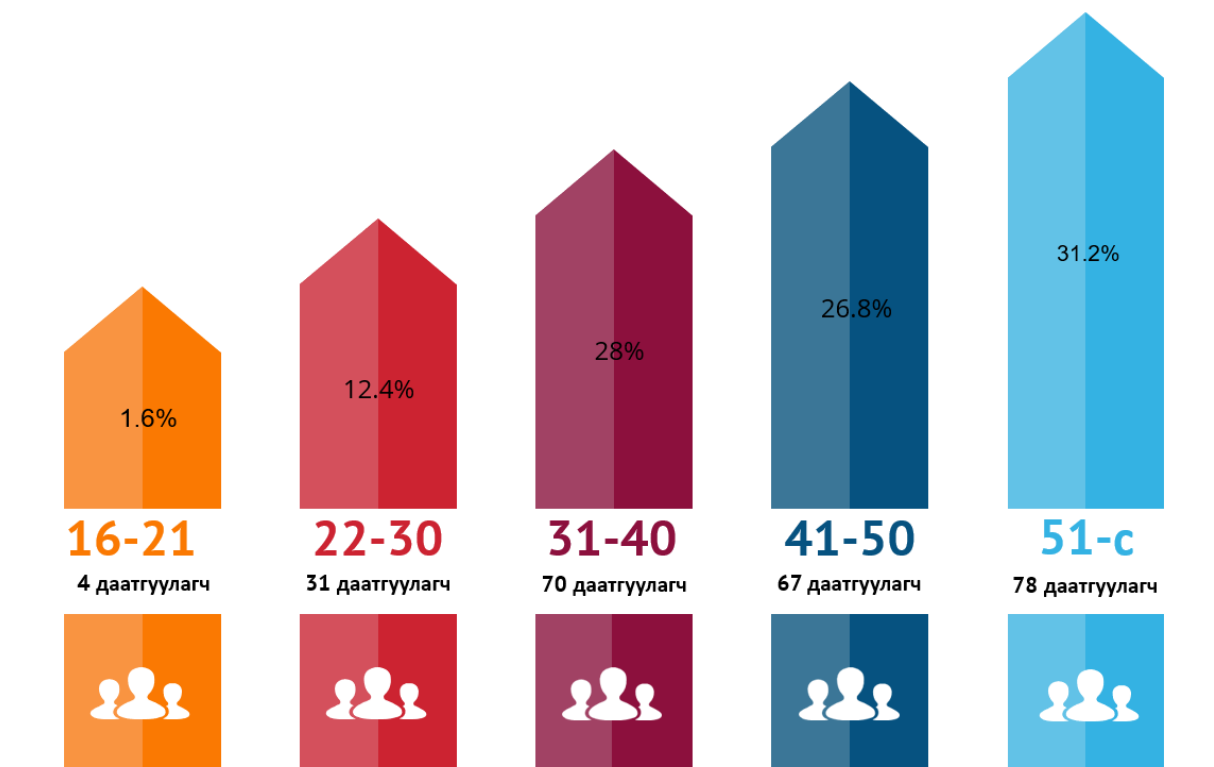
Дүгнэлт: Нийгмийн даатгалын хэлтсээр үйлчлүүлэхээр ирсэн иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авахад 250 иргэн хамрагдсан байна. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийг хүйсээр авч үзвэл 70% эмэгтэй, 30% нь эрэгтэй гэсэн тоон үзүүлэлт гарч байна.



Хүснэгт:2

Асуулт:2			
		Иргэдийн тоо	Хувь
Таны нас	16-21	4	1.6%
	22-30	31	12.4%
	31-40	70	28%
	41-50	67	26.8%
	50-ээс дээш	78	31.2%
Нийт		250	100.0%

График:2



Дүгнэлт: Насны хувьд авч үзвэл 16-21 насны 4 даатгуулагч, 22-30 насны 31 даатгуулагч, 31-40 насны 70 даатгуулагч, 41-50 насны 67 даатгуулагч, 50-иас дээш насны 78 даатгуулагч судалгаанд хамрагдсан байна. Нийгмийн даатгалын байгууллагаар 3-р сард үйлчлүүлсэн даатгуулагчдын ихэнх хувь нь 51-с дээш насныхан буюу 31.2% байна.



Хүснэгт:3

Асуулт:3			
		Иргэдийн тоо	Хувь
Та хэдэн тоотын байцаагчаас үйлчилгээ авсан бэ?	1	3	1.2%
	2	19	7.6%
	3	20	8%
	4	36	14.4%
	5	15	6%
	6	18	7.2%
	7	29	11.6%
	8	16	6.4%
	9	16	6.4%
	10	28	11.2%
	Угтах үйлчилгээ	50	20%
Нийт		250	100.0%

График:3



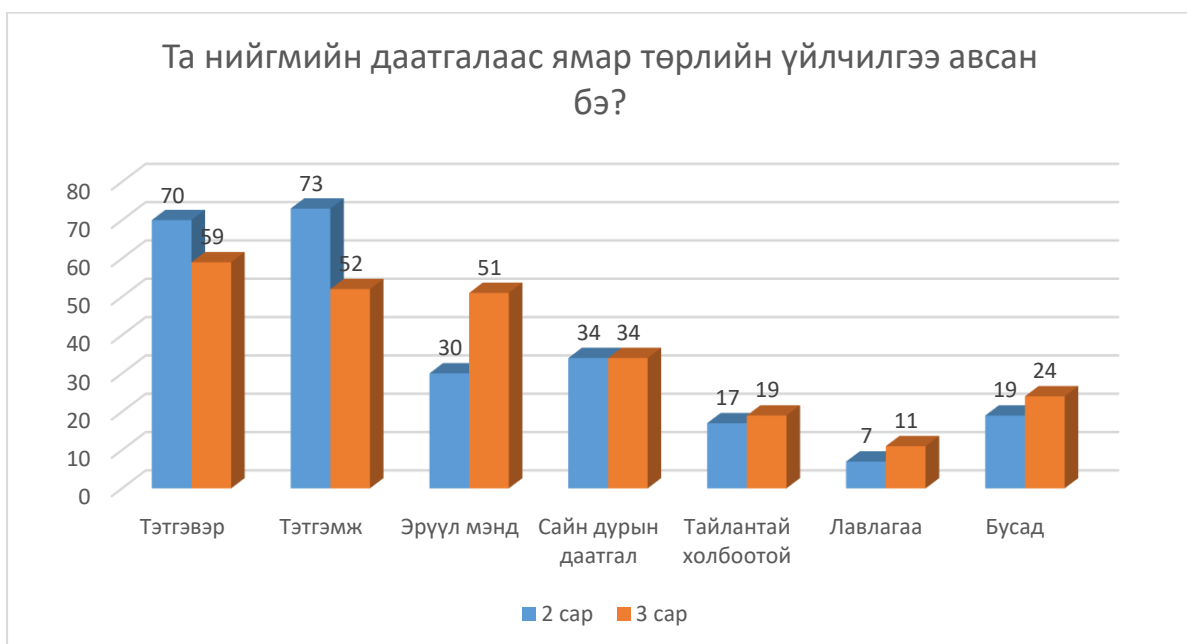
Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтсийн үйлчилгээний хэсэгт нийт 10 байцаагч, угтах үйлчилгээний ажилчид зөвлөгөө мэдээлэл үйлчилгээг иргэд, даатгуулагчдад хүргэн ажилладаг.



Хүснэгт:4

Асуулт:4			
		Иргэдийн тоо	Хувь
Та яг одоо ямар үйлчилгээ авахаар ирсэн бэ?	Тэтгэвэртэй холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	59	23.6%
	Тэтгэмжтэй холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	52	20.8%
	Эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	51	20.4%
	Сайн дурын даатгалтай холбоотой мэдээлэл, үйлчилгээ	34	13.6%
	Нийгмийн даатгалын тайлантай холбоотой үйлчилгээ	19	7.6%
	Лавлагаа	11	4.4%
	Бусад	24	9.6%
	Нийт		250

График:4



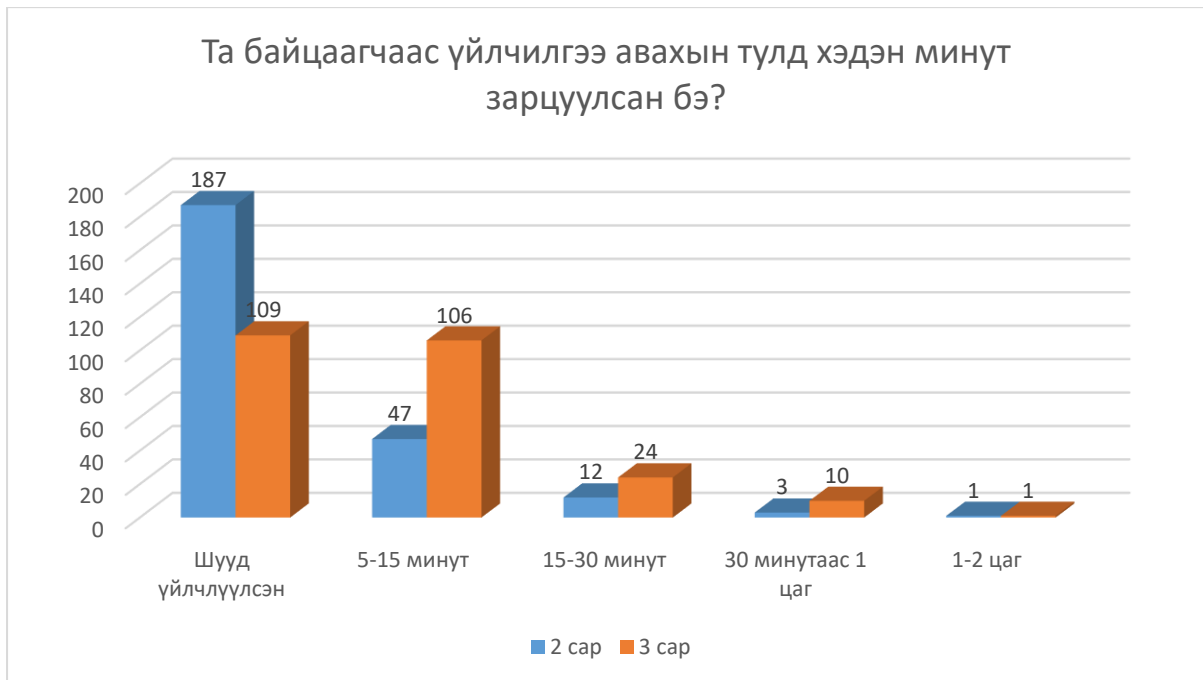
Дүгнэлт: Нийт 250 даатгуулагч судалгаанд хамрагдснаас 2-р сард тэтгэмжийн даатгалтай холбоотой үйлчилгээ авахаар 73 даатгуулагч (29.2%) бол 3-р сард тэтгэмжийн даатгалтай холбоотой үйлчилгээ авахаар 52 даатгуулагч (20.8%) болж буурсан үзүүлэлттэй харагдаж байна. 2-р сард эрүүл мэндийн даатгалтай холбоотой үйлчилгээ авахаар 30 даатгуулагч (12%), 3-р сард 51 даатгуулагч (20.4%) болж өссөн үзүүлэлттэй харагдаж байна.



Хүснэгт:5

		Асуулт:5	
		Иргэдийн тоо	Хувь
Та үйлчилгээ авахын тулд хэдэн минут хүлээсэн бэ?	Шууд үйлчлүүлсэн	109	43.6%
	5-15 минут	106	42.4%
	15-30 минут	24	9.6%
	30 минутаас 1 цаг	10	4.0%
	1-2 цаг	1	0.4%
Нийт		250	100.0%

График:5



Дүгнэлт: Хүлээлгийн хугацааны хувьд 2-р сард даатгуулагчдын 74.8% буюу 187 даатгуулагч нийгмийн даатгалын үйлчилгээ авахын тулд шууд үйлчлүүлсэн бол 3-р сард 43.6% буюу 109 даатгуулагч шууд үйлчлүүлсэн байна. Өмнөх сартай харьцуулахад шууд үйлчилгээ авсан даатгуулагчдын тоо буурсан үзүүлэлттэй харагдаж байна. Иймээс даатгуулагчдад үйлчилгээ үзүүлэхдээ хүлээлгийн хугацаа дээрээ анхаарах шаардлагатай гэж үзэж байна.

Хүснэгт:6



Асуулт:6			
		Иргэдийн тоо	Хувь
Тухайн байцаагч таны хүссэн мэдээллийг бүрэн гүйцэд өгч чадсан уу?	Бүрэн өгч чадсан	243	97.2%
	Хангалтгүй	6	2.4%
	Бүрэн өгч чадаагүй	1	0.4%
	Маш муу	0	0.0%
Нийт		250	100.0%

График:



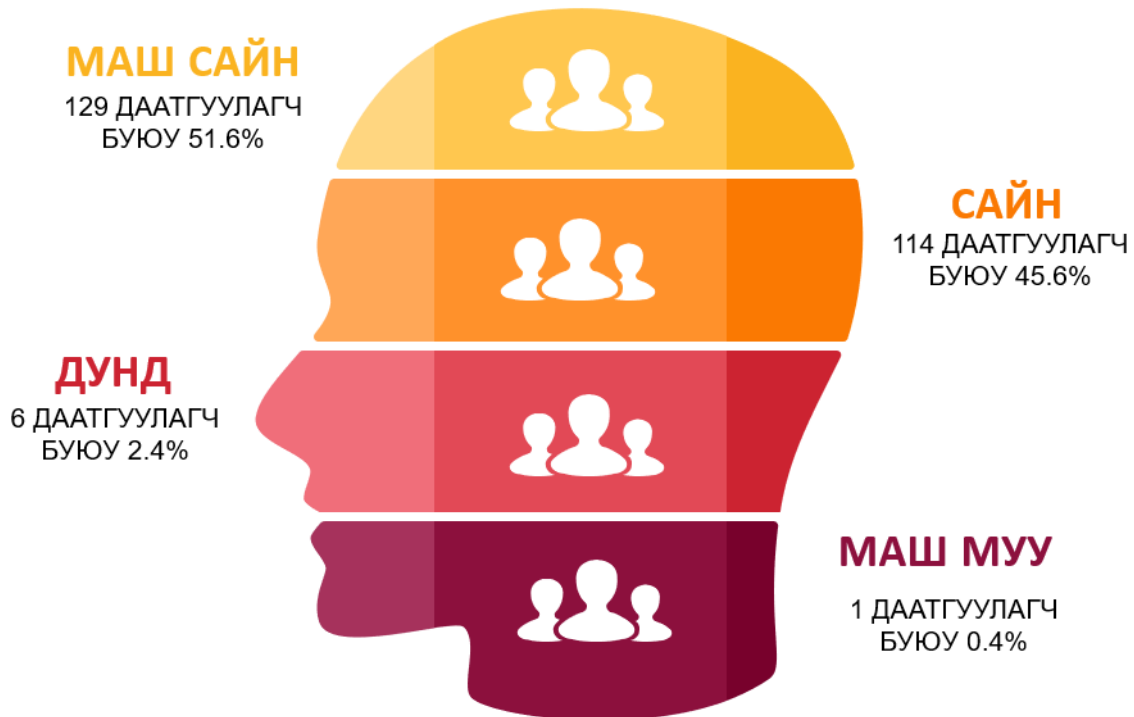
Дүгнэлт: Тухайн байцаагч таны хүссэн мэдээллийг бүрэн гүйцэд өгч чадсан уу? гэсэн асуулгын хувьд нийт судалгаанд оролцогчдын 97.2% буюу 243 даатгуулагч “Бүрэн өгч чадсан” гэсэн хариулт өгсөн бол 2,4% буюу 6 иргэн “Хангалтгүй” байна гэсэн үнэлгээ өгсөн. 1 даатгуулагч буюу 0.4% маш муу мэдээлэл өгсөн гэж үнэлсэн байна.



Хүснэгт:7

Асуулт:7			Иргэдийн тоо	Хувь
Та байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг хэрхэн үнэлэх вэ?	Маш сайн	129	51.6%	
	Сайн	114	45.6%	
	Дунд	6	2.4%	
	Муу	1	0.4%	
Нийт		250	100.0%	

График:7



Дүгнэлт: Та байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг хэрхэн үнэлэх вэ? гэсэн асуулгын хувьд 51.6% буюу 129 даатгуулагч байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг “Маш сайн” гэж үнэлсэн бол 45.6% буюу 114 даатгуулагч “Сайн” гэж үнэлсэн байна. Бусад даатгуулагчдын хувьд 2.4% буюу 6 даатгуулагч “Дунд” гэж үнэлсэн ба 0.4% буюу 1 даатгуулагчийн хувьд байцаагчийн ур чадварыг маш муу гэж үнэлсэн байна.



Хүснэгт:8

Асуулт:8			
		Иргэдийн тоо	Хувь
Нийгмийн даатгалын хэлтсийн ажилчдын ёс зүй, зан харьцаа, хандлагыг хэрхэн үнэлж байна вэ?	Маш өндөр ханамжтай	121	48.4%
	Сэтгэл ханамжтай	125	50.0%
	Сэтгэл ханамжгүй	4	1.6%
Нийт		250	100.0%

График:8



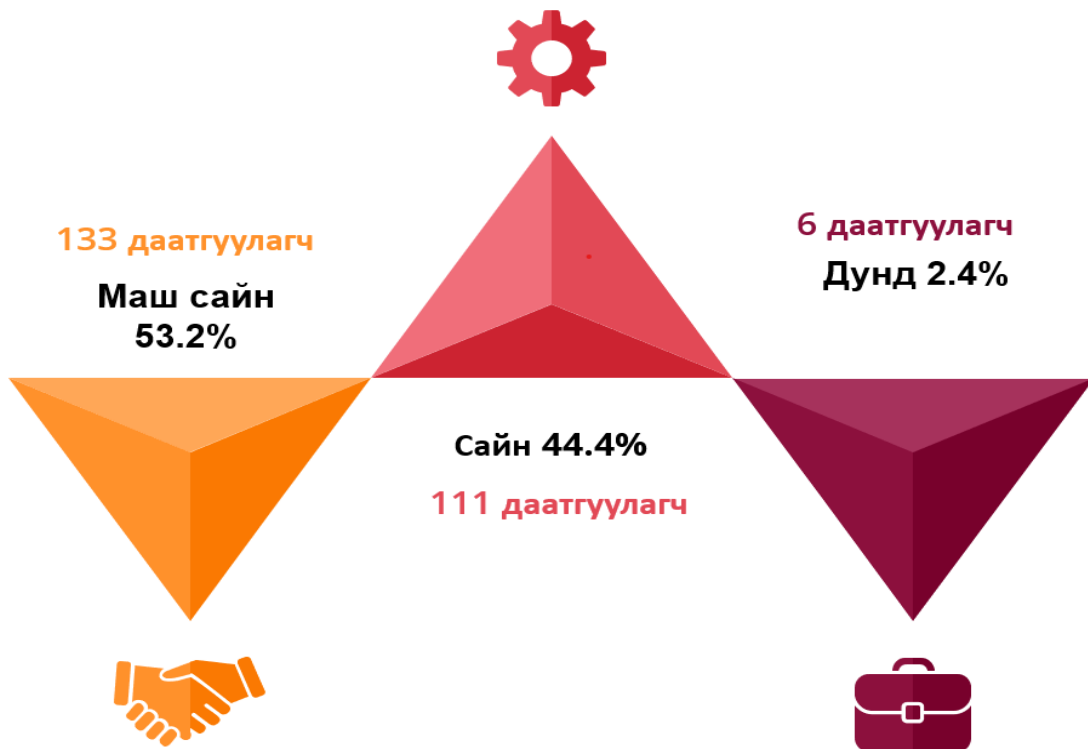
Дүгнэлт: Үйлчилгээ авсан байцаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлагын хувьд хэрхэн үнэлж байна вэ? гэсэн асуултын хувьд 50.0% буюу нийт 125 даатгуулагч “Сэтгэл ханамжтай” бол 48.4% буюу 121 даатгуулагч нь “Маш өндөр ханамжтай” гэсэн хариулт өгсөн байна. Нийгмийн даатгалын хэлтсийн ажилчдын ёс зүй, зан харилцаа, хандлагад 1.6% буюу 4 даатгуулагч сэтгэл ханамжгүй гэж үнэлсэн байна.



Хүснэгт:9

Асуулт:9			
		Иргэдийн тоо	Хувь
Байцаагчийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	Маш сайн	133	53.2%
	Сайн	111	44.4%
	Дунд	6	2.4%
	Муу	0	0.0%
Нийт		250	100.0%

График:9



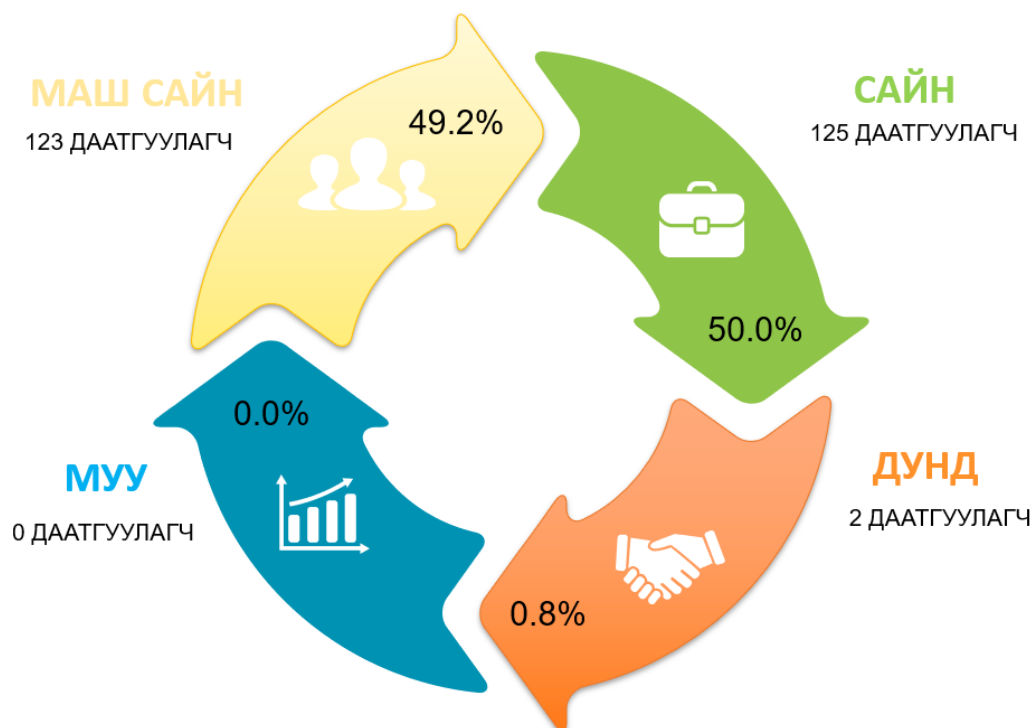
Дүгнэлт: Байцаагчийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ? гэсэн асуулгын хувьд 53.2% буюу 133 даатгуулагч сэтгэл ханамж “Маш сайн”, 44.4% буюу 111 даатгуулагч сэтгэл ханамж “Сайн” гэсэн хариулт өгсөн байна. Бусад даатгуулагчийн хувьд 2.4% буюу 6 даатгуулагч байцаагчийн үйлчилгээнд өгсөн сэтгэл ханамж “Дунд” гэж хариулт тус тус өгсөн байна.

Хүснэгт:10



Асуулт:10		Иргэдийн тоо	Хувь
Нийгмийн даатгалын үйлчилгээг олон дамжлагагүй 1 ажилтнаас авдаг болсныг та хэрхэн үнэлэх вэ?	Маш сайн	123	49.2%
	Сайн	125	50.0%
	Дунд	2	0.8%
	Муу	0	0.0%
Нийт		250	100.0%

График:10



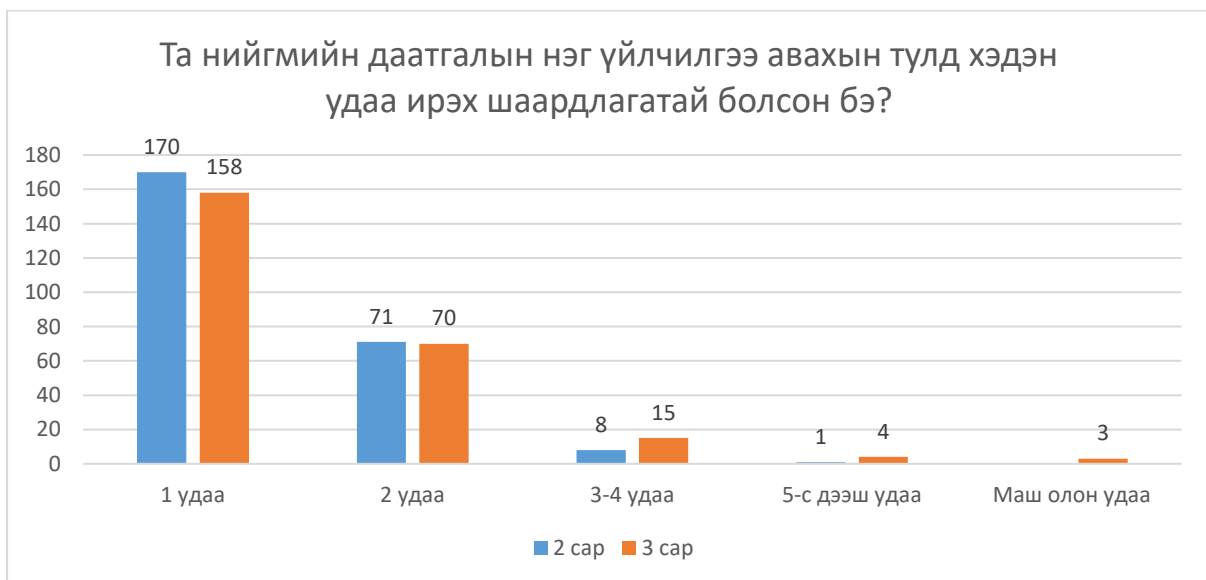
Дүгнэлт: Нийгмийн даатгалын үйлчилгээг олон дамжлагагүй 1 ажилтнаас авдаг болсныг та хэрхэн үнэлэх вэ? асуулгыг авч үзвэл даатгуулагчдын 49,2% буюу 123 даатгуулагч “Маш сайн”, 50.0% буюу 125 даатгуулагч “Сайн”, 0.8% буюу 2 даатгуулагч “Дунд” үнэлгээ өгсөн байна.



Хүснэгт:11

Асуулт:11			
		Иргэдийн тоо	Хувь
Та нийгмийн даатгалын нэг үйлчилгээ авахын тулд хэдэн удаа ирэх шаардлагатай болдог вэ?	1 удаа	158	69.6%
	2 удаа	70	26.8%
	3-4 удаа	15	3.2%
	5-с дээш удаа	4	0.4%
	Маш олон удаа	3	
Нийт		250	100.0%

График:11



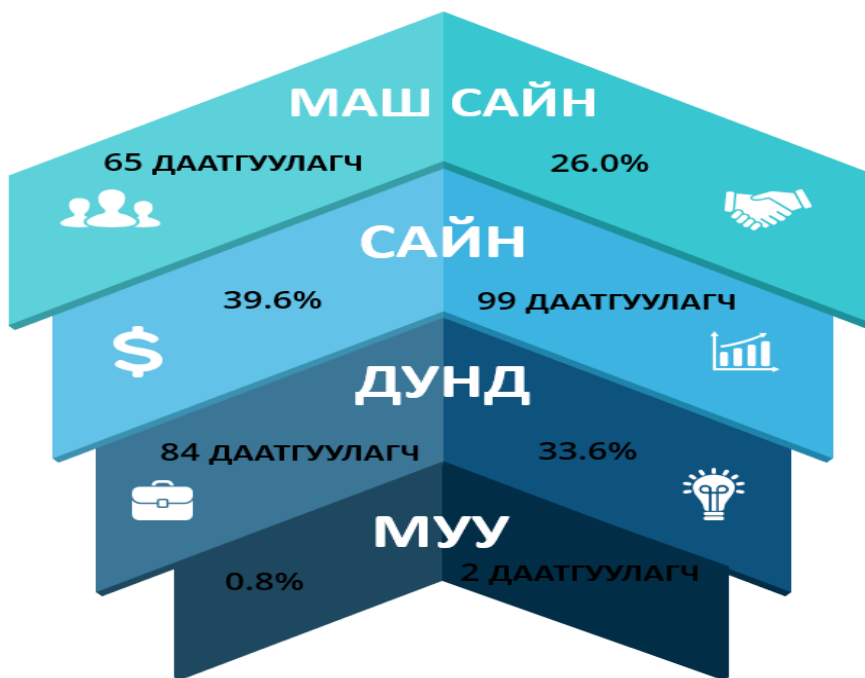
Дүгнэлт: Та нийгмийн даатгалын нэг үйлчилгээ авахын тулд хэдэн удаа ирэх шаардлагатай болдог вэ? гэсэн асуултад нийт 250 даатгуулагч хамрагдснаас 2 сард 170 даатгуулагч 1 удаа ирэх шаардлага гарсан гэсэн бол 3 сард 158 даатгуулагч болж буурсан байна. Харин 2 сард 1 удаа үйлчилгээ авахын тулд 3-4 удаа ирэх шаардлага гарсан 8 даатгуулагч байсан бол 3-р сард 15 даатгуулагч болж өссөн байна. Мөн 2-р сард 5-с дээш удаа болон маш олон удаа ирэх шаардлага гарсан хариу өгсөн даатгуулагч байгаагүй бол 3-р сард 5-с дээш удаа 4, маш олон удаа гэсэн хариултыг 3 даатгуулагч өгсөн байна. Иймд даатгалын үйлчилгээ авахаар ирсэн даатгуулагчдыг олон дахин явуулахгүй байх тал дээр илүү анхаарч ажиллах шаардлагатай байна гэж үзэж байна.



Хүснэгт: 12

Асуулт: 12		
	Иргэдийн тоо	Хувь
Нийгмийн даатгалын үйлчилгээний ил тод нээлттэй байдлыг үнэлнэ үү?	Маш сайн	65 26.0%
	Сайн	99 39.6%
	Дунд	84 33.6%
	Муу	2 0.8%
Нийт	250	100.0%

График:12



Дүгнэлт: Нийгмийн даатгалын үйлчилгээний ил тод нээлттэй байдлыг үнэлнэ үү? Гэсэн асуулгын хувьд үйлчилгээний ил тод нээлттэй байдлын хувьд даатгуулагчдын дийлэнхи хувь буюу 26% буюу 65 даатгуулагч “Маш сайн”, 39.6% буюу 99 даатгуулагч нийгмийн даатгалын үйлчилгээний ил тод нээлттэй байдалд “Сайн”, 33.6% буюу 84 даатгуулагч үйлчилгээний ил тод нээлттэй байдлыг үнэлэхдээ “Дунд”, 0.8% буюу 2 даатгуулагч муу гэж хариулсан байна.



Хүснэгт:13

		Иргэдийн тоо	Хувь
Ажилтнуудын буруутай үйлдлээс болж таньд ямар нэгэн хүндрэл, чирэгдэл учирч байсан уу?	Тийм	15	6%
	Үгүй	235	94%
Нийт		250	100.0%

График:13



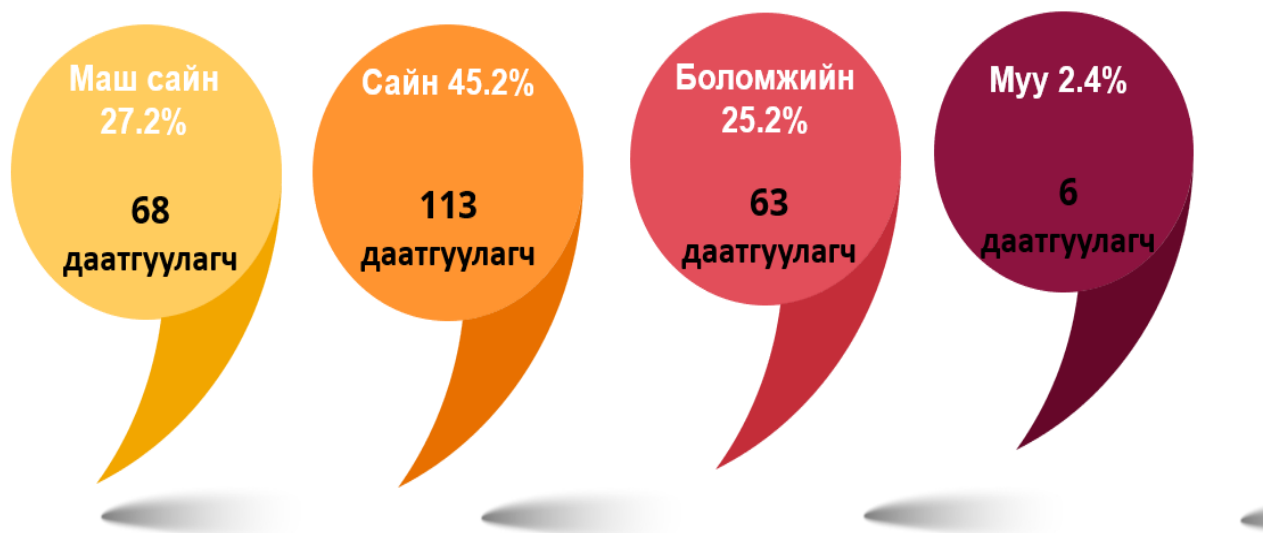
Дүгнэлт: Даатгуулагчдад ямар нэгэн хүндрэл чирэгдэл учруулж, хүнд суртал гаргаж байсан эсэх асуултанд нийт даатгуулагчийн 94% буюу 235 даатгуулагч “үгүй” гэсэн хариулт өгсөн. Үүнээс 6% буюу 15 даатгуулагч дээрх асуултанд “тийм” гэсэн хариулт өгсөн байна. Даатгуулагчдад нийгмийн даатгалын үйлчилгээ авахад ямар нэгэн хүндрэл, чирэгдэл учирсан нь бага байна.



Хүснэгт:14

Асуулт:14		
	Иргэдийн тоо	Хувь
Нийгмийн даатгалын хэлтсийн дотоод орчин нөхцөл, тав тухыг хэрхэн үнэлж байна вэ?	Маш сайн	68 27.2%
	Сайн	113 45.2%
	Боломжийн	63 25.2%
	Муу	6 2.4%
Нийт	250	100.0%

График:14



Дүгнэлт: Тав тух, орчин нөхцөлийн хувьд иргэд даатгуулагчдын эерэг сэтгэгдэлтэй буюу хэлтсийн зохион байгуулалт дотоод орчин нөхцөлийг 27.2% буюу 68 “Маш сайн” , 45.2% буюу 113 даатгуулагч “Сайн”, 25.2% буюу 63 даатгуулагч “Боломжийн”, 6 даатгуулагч муу гэж үнэлсэн байна. Нийгмийн даатгалын хэлтсийн дотоод орчинг 2-р сард 20 буюу 0.8% даатгуулагч муу гэж үнэлсэн бол 3-р сард 2.4% буюу 6 даатгуулагч муу гэж үнэлсэн байна.



Асуулт 15. Таньд нийгмийн даатгалын үйлчилгээг сайжруулах ямар нэгэн санал, хүсэлт байвал чөлөөтэй бичнэ үү?

1. Үйлчлүүлэгчийн талбай бага хүн ихтэй байдаг учир орчныг сайжруулах/өөрчлөх/
2. Харьцангуй сайн байна. байцаагч нар сайн байна.
3. Харьцаа муутай.
4. Сайн үйлчилж байна.
5. 5 номерын байцаагч 2023.03 сард дутуу мэдээлэл өгсөн
6. 1 номерын байцаагч 2022.10 сард дутуу мэдээлэл өгсөн
7. Сэтгэл ханамжтай үйлчлүүлсэн ажилд нь амжилт хүсье
8. 1 асуудлаар 4 удаа ирж шийдүүлсэн. Бүрэн гүйцэт тайлбарласан бол дахин дахин ирэхгүй байх
9. Маш сайн үйлчилгээтэй баярлалаа
10. Байцаагч Ихзаяа үйлчлүүлэгчийг үл тоомсорлож харьцдаг. Загнадаг ажлын чадвар муу /мэдлэг/
11. Би анх тэтгэвэрт гарч байгаа юм. Муу үйлчилж байна.
12. Таатай байлаа.
13. хэвийн
14. Сайн байсан.
15. Танай хамт олонд баярлалаа
16. Бүгдэд ажлын амжилт хүсье баярлалаа
17. Бүх цахимжаад гоё байна. Та нарт амжилт хүсье баярлалаа
18. Маш хурдан шуурхай үйлчилгээ авсан
19. Нийгмийн даатгалын мэдээлэл утсаар мэйл хаягаар өгмөөр байна.
20. Тэтгэвэрт гарахад ямар зүйлс бичиг баримтуудын бүрдүүлэх жагсаалтыг хэвлэж, өгөхөд бэлэн байлгах
21. хөнгөвчлөх хэрэгтэй
22. Та бүхэнд амжилт хүсье баярлалаа
23. Ширээгээ жижиг болгож сандал тавьбал маш сайн байна.
24. Цаг алдалгүй үйлчлүүлсэнд баяртай байна.
25. Сайхан сэтгэл гарган хурдан үйлчилсэнд баяртай байна.
26. Байгууллагын үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байгаа баярлалаа. Амжилт хүсье.
27. Үйлчилгээ маш сайн байлаа
28. Асуудал шийдүүлэхээр ирэхэд байцаагч нарын хариулт өөр өөр байдаг. Мэдлэг туршлагын ялгаанаас болдог байх.
29. Би 4 удаа төрж 2 хүүхдээ 3-5 настайд галын аюулд алдсан. Тэтгэвэрт гарах гэсэн заавал 6-н нас хүрсэн байх ёстой гэдэг энэ асуудал хүнд байна.
30. Түргэн шуурхай үйлчилж буйд баярлалаа.
31. Хангалттай сайн.
32. Даатгуулагчид сууж үйлчлүүлвэл зүгээр.
33. Баярлалаа. Үйлчилгээ маш сайн байна.
34. мэдээлэл маш сайн өгсөн
35. Ажлын амжилт хүсье. Өдрийн сайхан өнгөрүүлээрэй.



36. Ажилласан жилийг тогтоохдоо мэдээллийн баазын мэдээг дэвтэр шаардахгүй хэлээд өгдөг байвал сайн байна.
37. Инээмсэглэсэн сайн хүн байна. Одонтунгалаг
38. Сайн байлаа баярлалаа
39. Сэтгэл хангалуун байна.
40. Сэтгэл ханамж сайтай.
41. Сэтгэл ханамж 100% маш их баярлалаа.
42. Сайн байлаа. Маш сайн байлаа.
43. Зөвлөгөө сайн ойлгомжтой өгсөнд баярлалаа ажлын өндөр амжилт хүсье.
44. Сайн байлаа
45. Сэтгэл ханамж маш өндөр 100%
46. Ажлын амжилт хүсье.
47. Бүгдэд баярлалаа.
48. Гоё засвар үйлчилгээ хийх.
49. Сэтгэлд нийцсэн тааламжтай.
50. Сэтгэл ханамжтай үйлчиллээ. Байцаагч раяад баярлалаа. Ажлын өндөр амжилт хүсье.
51. Үйлчилгээ авах болгонд сэтгэлээсээ эелдэг сайхан харьцдаг бүх байцаагч нартаа баярлалаа.



**Эерэг
сэтгэгдэл-35**



Санал хүсэлт-9

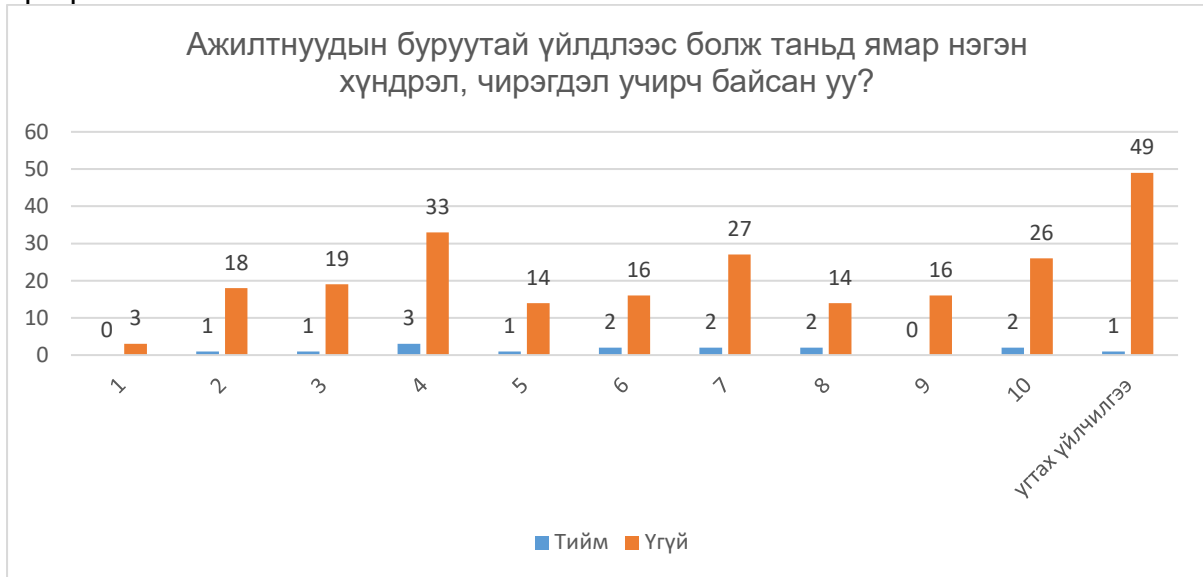


**Сөрөг
сэтгэгдэл-7**



16. Байцаагчийн буруутай үйлдлээс болж ямар нэгэн хүндрэл, чирэгдэл учирч байсан уу? гэсэн асуултыг авч үзэхэд:

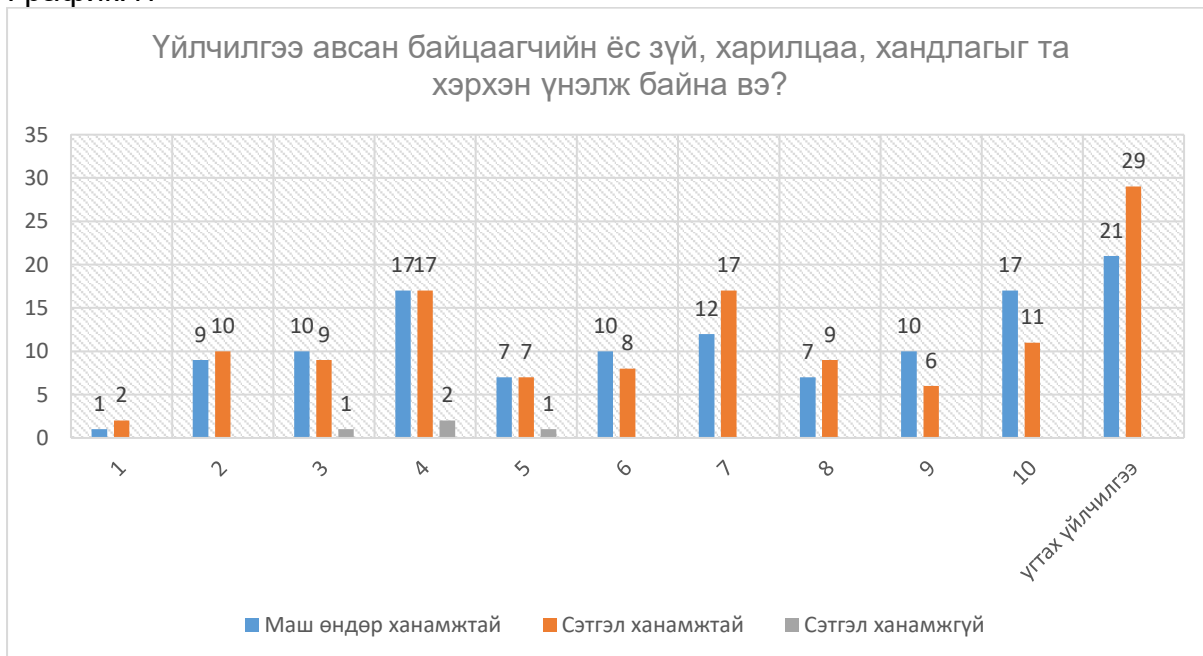
График:16



Дүгнэлт: Дүгнэлт: Дээрх графикаас харахад 3-р сард ихэнх байцаагч ажилтнуудын буруутай үйлдлээс болж хүндрэл, чирэгдэл тодорхой хэмжээгээр учирсан нь харагдаж байна.

17. Байцаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлагын үнэлэмжийн хувьд дараах үзүүлэлттэй байна:

График:17

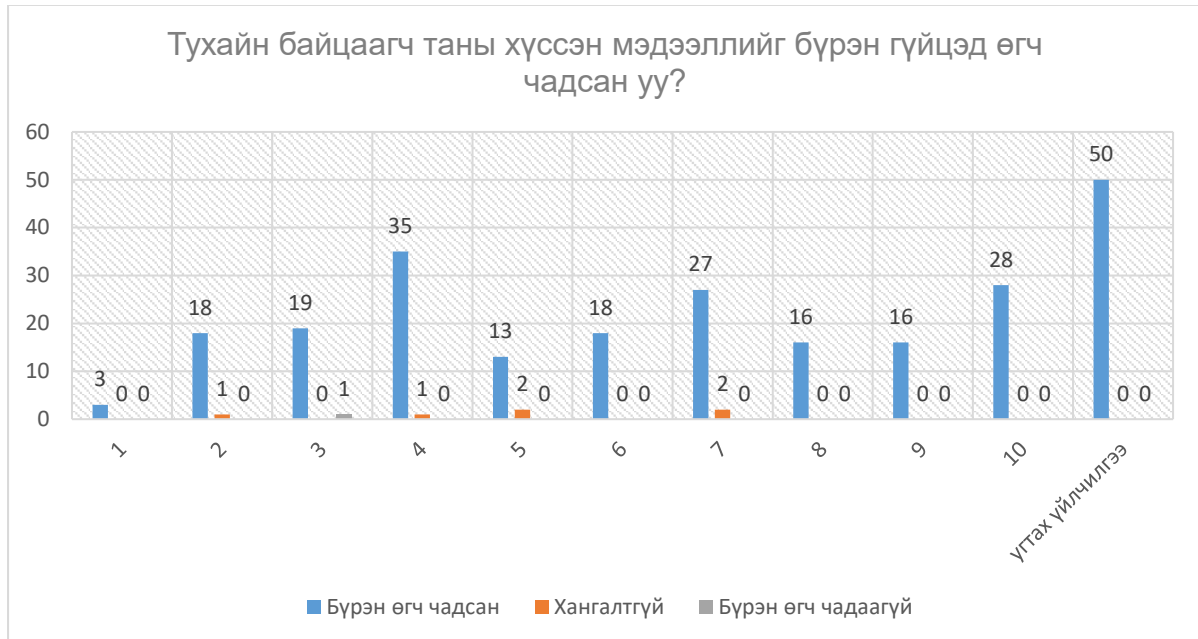


Дүгнэлт: Нийгмийн даатгалын үйлчилгээ үзүүлж байгаа 4, 10 номертой байцаагчийн үйлчилгээнд маш сайн гэж 17 даатгуулагч хариулсан бол 3, 4, 5 номертой байцаагчийн үйлчилгээнд 4 даатгуулагч дунд гэж хариулсан байна.



18. Тухайн байцаагч таны хүссэн мэдээллийг бүрэн гүйцэд өгч чадсан уу? гэсэн асуултыг авч үзэхэд:

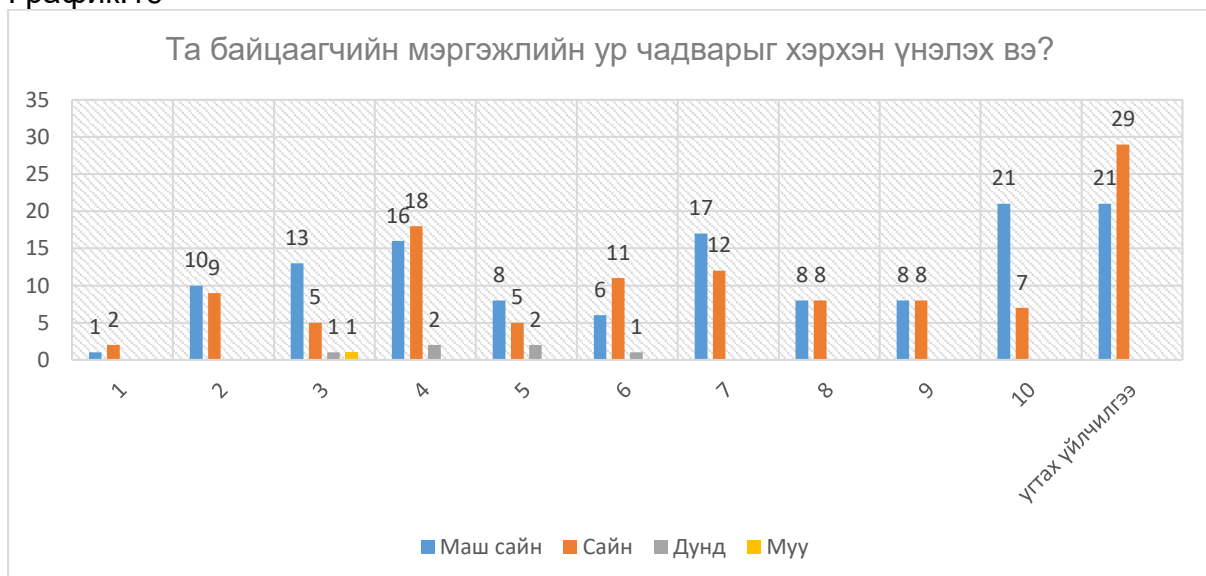
График:18



Дүгнэлт: Нийгмийн даатгалын үйлчилгээ үзүүлж байгаа байцаагч таны хүссэн мэдээллийг бүрэн гүйцэд өгч чадсан уу? гэсэн асуултын хувьд 4 дугаартай байцаагчийн хувьд 35 даатгуулагч хүссэн мэдээллийг бүрэн өгч чадсан бол 1 даатгуулагч дунд гэж үнэлгээ өгсөн байна.

19. Байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг хэрхэн үнэлэх вэ? гэсэн асуултыг авч үзэхэд:

График:19

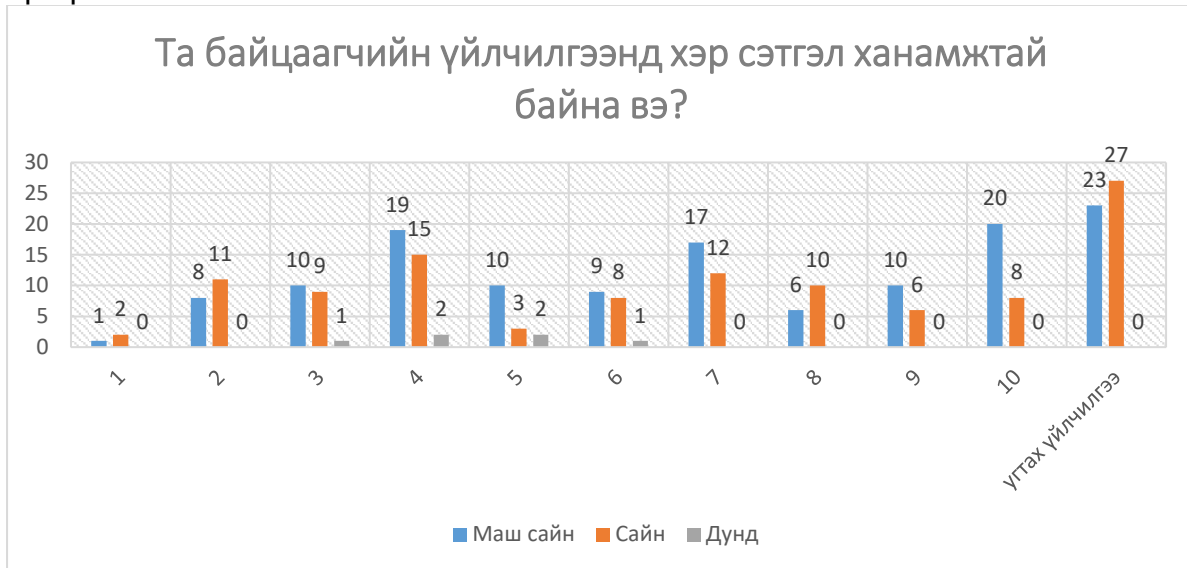


Дүгнэлт: Нийгмийн даатгалын үйлчилгээ үзүүлж байгаа байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг үнэлэхдээ 10 дугаартай байцаагчийн хувьд 21 даатгуулагч маш сайн, 7 даатгуулагч сайн гэж үнэлсэн бол 7 дугаартай байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг үнэлэхдээ 17 даатгуулагч маш сайн, 12 даатгуулагч сайн гэж үнэлсэн байна.



20. Та байцаагчийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай вэ? гэсэн асуулт дараах үзүүлэлттэй байна.

График:20



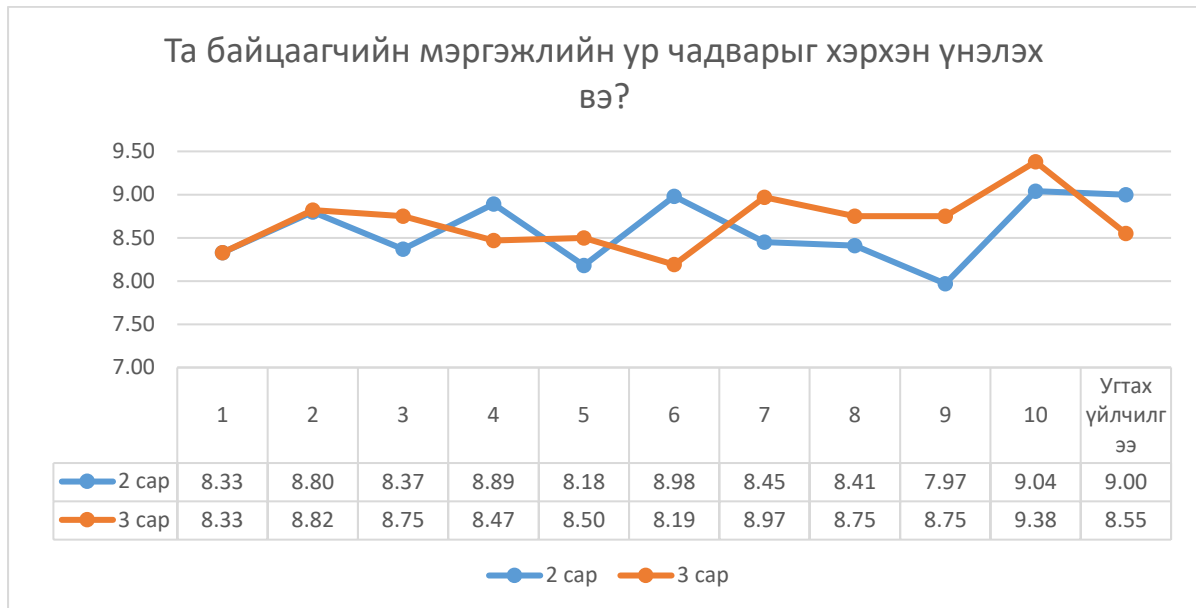
Дүгнэлт: Нийгмийн даатгалын үйлчилгээ авч буй иргэдийн байцаагчийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай вэ? гэсэн асуулгын хувьд 10 дугаартай байцаагчаас үйлчилгээ авч байгаа 20 даатгуулагч маш сайн, 8 даатгуулагч сэтгэл ханамж сайн гэж хариулсан байна. 4 дугаартай байцаагчийн үйлчилгээнд 19 даатгуулагч сэтгэл ханамж маш сайн 15 даатгуулагч сайн гэж үнэлсэн байна. Үүнээс үзэхэд нийгмийн даатгалын үйлчилгээг авч буй иргэдийн хувьд үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байна.

Сэтгэл ханамжийн индексийн үнэлгээ:

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг үнэлүүлэхдээ 1-10 гэсэн Лайкертын шкал (хэмжүүр) ашигласан болно. Уг индексийн агуулгын хувьд 9.00-10.00 байвал хэрэглэгч маш сэтгэл ханамжтай бөгөөд энэ нь бодит нөхцөл байдал дээр тийм ч олон тохиолддоггүй онолын түвшиний ойлголт юм. 8.00- 8.99 хооронд тохиолдолд сэтгэл ханамжтай ба байгууллагууд энэ түвшинд байхад харьцангуй санаа зовох зүйл бага байдаг. Харин 6.00-8.00 хооронд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж дээгүүр түвшинд байгаа бөгөөд цаашид нэмэгдүүлэх шаардлагатайг илэрхийлсэн мэдээлэл юм. Харин 5.99-өөс доош байгаа бол энэ

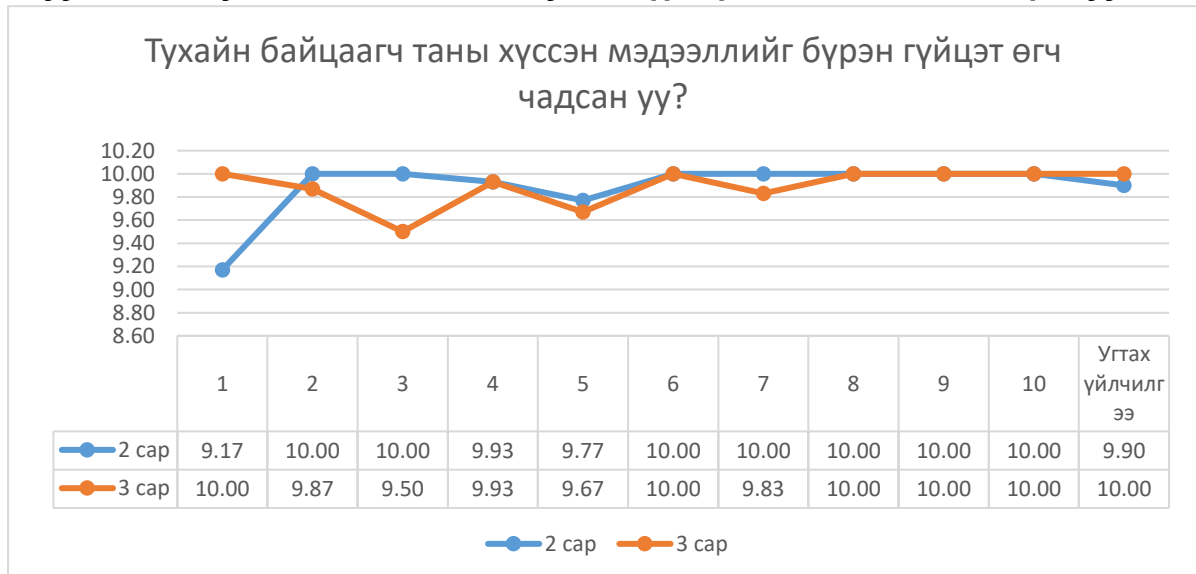


Та байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг хэрхэн үнэлэх вэ? гэсэн асуулгын хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал:



Дүгнэлт: Та байцаагчийн мэргэжлийн ур чадварыг хэрхэн үнэлэх вэ? гэсэн асуултад 2-р сард 10 дугаартай байцаагч 9.04 үнэлгээ авсан бол 3-р сард 9.38 болж өссөн байна. Харин 6 дугаартай байцаагч 2-р сард 8.98 байсан бол 3-р сард 8.19 үнэлгээтэй болж буурсан үзүүлэлттэй байна. Ихэнх байцаагчийн хувьд 3-р сард индекс нь өссөн үзүүлэлттэй харагдаж байна.

Тухайн байцаагч таны хүссэн мэдээллийг бүрэн гүйцэт өгч чадсан уу? гэсэн асуулгын хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал:

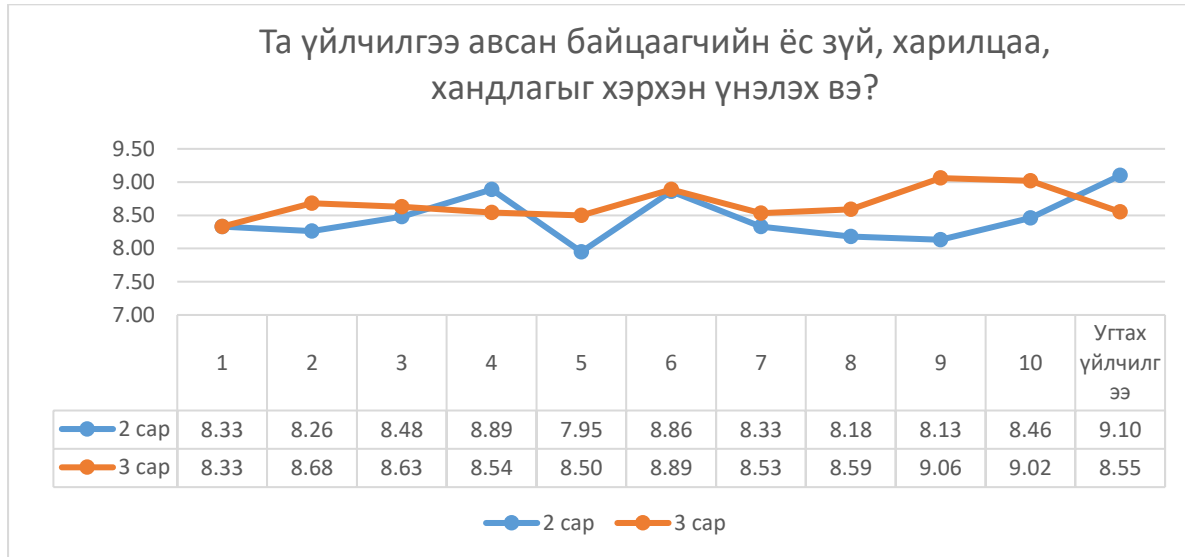


Дүгнэлт: Тухайн байцаагч таны хүссэн мэдээллийг бүрэн гүйцэт өгч чадсан уу? Гэсэн асуулгын хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал 2-р сард 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10 дугаартай байцаагч нар 10.0 үнэлгээтэй байсан бол 2-р



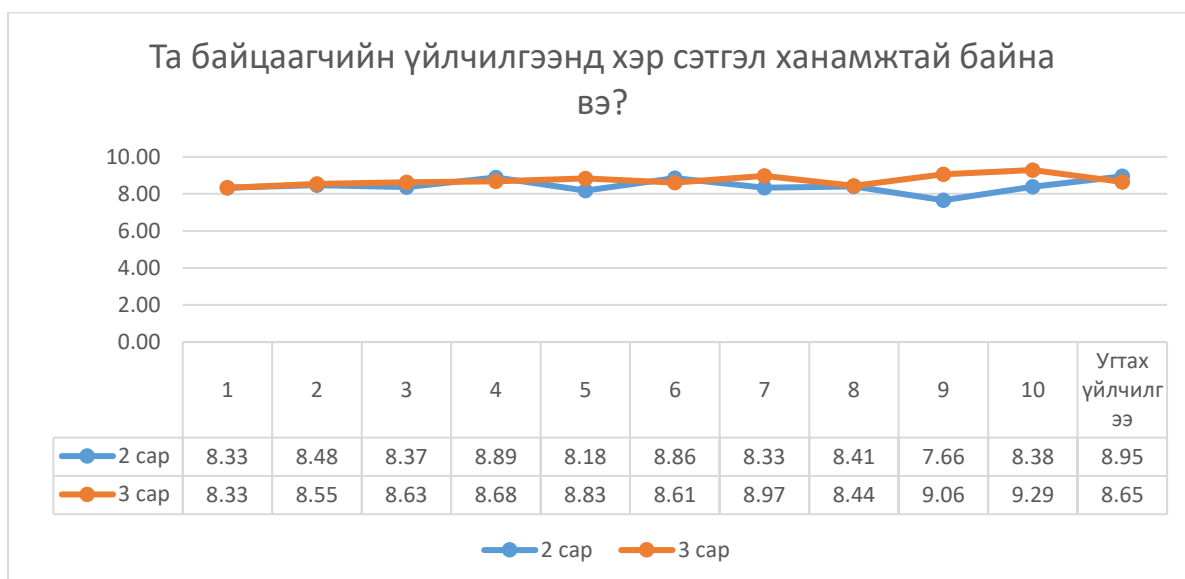
сард 1, 6, 8, 9, 10 дугаартай байцаагч нар 10.0 үнэлгээтэй байна. Үүнээс үзэхэд ихэнх байцаагчийн хувьд иргэдэд хүссэн мэдээллийг бүрэн гүйцэд өгч чадсан байна.

Үйлчилгээ авсан байцаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлагыг та хэрхэн үнэлж байна вэ? гэсэн асуулгын хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал:



Дүгнэлт: Үйлчилгээ авсан байцаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлагыг та хэрхэн үнэлж байна вэ? гэсэн асуултад байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал 2-р сард 5 дугаартай байцаагчийн ёс зүй, харилцаа, хандлага 7.95 байсан бол 3-р сард 8.50 болж өссөн үзүүлэлттэй байна. Харин 9 дугаартай байцаагч 2-р сард 8.13 байсан бол 3-р сард 9.06 болж өссөн үзүүлэлттэй байна.

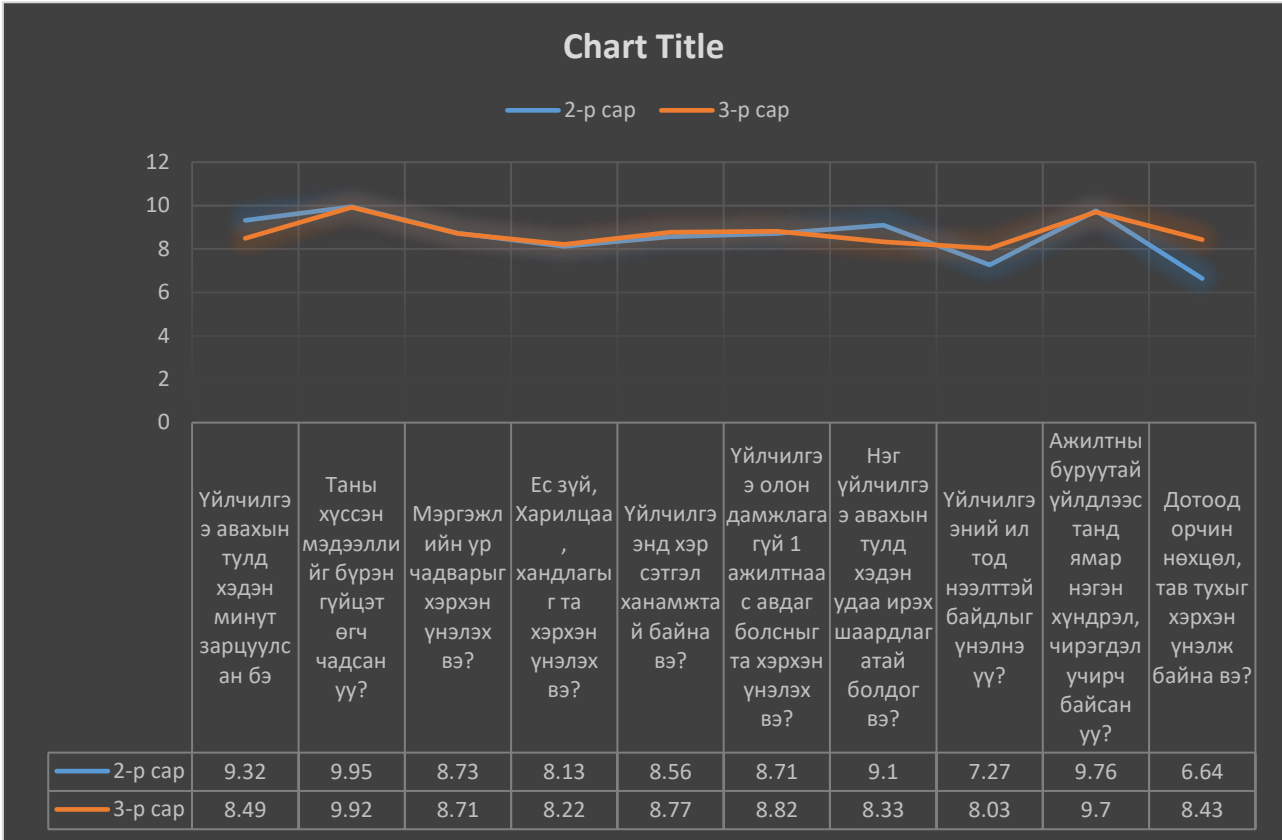
Та байцаагчийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай вэ? гэсэн асуулгын хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал:



Дүгнэлт: Та байцаагчийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ? гэсэн асуулгын хувьд байцаагч тус бүрээр индекслэн харьцуулвал 2-р сард 9



дугаартай байцаагчийн хувьд 7.66 байсан бол 3-р сард 9.06 болж өссөн үзүүлэлттэй байна. Харин 6 дугаартай байцаагч 2-р сард 8.86 байсан бол 3-р сард 8.61 болж буурсан үзүүлэлттэй байна.



Орхон аймгийн Нийгмийн даатгалын хэлтэсийн 2 сарын үйлчилгээ, орчин нөхцлийг үнэлэх судалгааны 10-н асуултыг индекслэхэд **8.74** байна.

Судалгааны нэгтгэл хийсэн: Н.Оюун-Эрдэнэ/...../