ننګرهارپوهنتون

اقتصاد پوهنځي

BBAڅانګه

(ليسانس دوري پايليک)

عنوان: په ننګرهارولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتريانو رضايت

Ketabton.com

ځيرونکی: سبحان الله واحدی

لارښود استاد:پوهنيارنقيب الله (اتل)

کال.. ۱۴۰۰ هـ.ش

(c) ketabton.com: The Digital Library

بسم الله الرحمن الرحیم

(c) ketabton.com: The Digital Library

ننګرهار پوهنتون

اقتصاد پوهنځی

BBA څانګه

(په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو رضایت) موضوع د تعین غوښتنلیک:

داقتصاد پوهنځي محترم ریاست ته !

زه (سبحان الله) د (عیدمحمد) زوي د(۱۴۰۰) کال د BBA څانګې دڅلورم ټولګي محصل، چې غواړم دخپلې تحصیلي دوري دپوره کولو لپاره پایلیک ترتیب کړم. هیله کوم چې دپایلیک د موضوع او لارښود استاد د تعین لپاره د مربوطه څانګې آمریت ته دلازم هدایت په ورکولو سره راسره همکاري وکړي.

په درنښت

دمحصل امضاء

د(BBA) څانګې محترم آمریت ته!

په مهربانی سره نوموړي محصل سره د موضوع او لارښود استاد د تعین لپاره قانوني اقدام ترسره کړي.

پوهنمل محمد صادق رهنما

داقتصاد پوهنځي رئیس

محترم! دنوموړي محصل سره د پایلیک موضوع(په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو رضایت) ترعنوان لاندي دمحترم استاد (پوهنیار نقیب الله(اتل)) ترلارښونې لاندي تعین او د(BBA) څانګې د مونوګرافونو دثبت په کتاب کې په (   ) ګڼه ثبت شو.

پوهنیار عبدالرحمن درد

د BBA څانګې آمر

زه (پوهنیار نقیب الله(اتل)) د نوموړي محصل سره د پایلیک په ترتیب او پوره کولو کې د مرستې کولو د هوډ په لرلو سره د لارښود استاد په حیث موافقه کوم.

لارښود استاد

پوهنیار نقیب الله (اتل)

(c) ketabton.com: The Digital Library

مننلیک(Acknowledgment)

د ننګرهار پوهنتون د اقتصاد پوهنځی د BBA څانګې د آمر پوهنیار عبدالرحمن درد او ددغه ډیپارټمنت استاد پوهنیار نقیب الله اتل څخه نړي مننه کوم چې زما سره یې ددغه څیړنې په ترسره کولو کې هر اړخیزه همکاري ترسره کړه، او زه یې د خپلو نیکو مشورو څخه برخمن کړم.

(c) ketabton.com: The Digital Library

تقریظ

دا چې ښاغلی سبحان الله واحدی د عیدمحمد زوي (په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو رضایت) ترعنوان لاندي څیړنه زما تر لارښوني لاندي ترسره کړي او د مونوګراف په بڼه یې ترتیب کړي ده. زه یې په اړه خپل نظر په لاندي ډول څرګندوم:

په نوموړي ترسره شوي څیړنه کې د علمي څیړنو ټول اصول په پام کې نیول شوي، د نوموړي څیړنې په پیل کې د موضوع په پس منظر رڼا اچول شوي او په ډیره ښه توګه د څیړنې ستونزه ذکر شوي ده او وروسي د څیړني اهداف ذکر شوي دي،د نوموړي څیړني د اهدافو د ترلاسه کولو لپاره له لومړني لاس معلوماتو څخه استفاده شوي ده.چې لومړي لاس معلومات یې په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د مشتریانو څخه د پوښتنلیک له لاري راټول شوي دي. او د نوموړو معلوماتو د تحلیل په نتیجه کې په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو د رضایت کچه معلومه شوي ده.

زه د لارښود استاد په صفت د ښاغلي سبحان الله واحدي له لوري نوموړي ترسره شوي څیړنه او ترتیب شوي مونوګراف د لیسانس دوري د فراغت د یو شرط په توګه کافي بولم او په راتلونکي کې ورته د الله(ج) له دربار د لا ډیرو بریالیتوبونو غوښتونکی یم.

په درنښت

پوهنیار نقیب الله(اتل)

د ننګرهار پوهنتون د اقتصاد پوهنځی استاد

(c) ketabton.com: The Digital Library

لنډيز(Abstract)

د هرکاروباري سازمان کامیابي د هغه سازمان د مشتريانو په رضایت پوري اړه لري.هغه کمپنۍ چې پدي باندي وتوانیږي چې ترڅو دخپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي په مارکیټ کې د زیات وخت لپاره پاتې کیدي شي. نن ورځ کاروباري کمپنۍ په دي باندي پوهیدلې دي چې د مشتریانو رضایت د کاروبار د کامیابۍ لپاره ترټولو مهم دي.په عمومي ډول، مشتریان هغه څوک دي چې د مارکیټ او یا کاروبار څخه اجناس او خدمات اخلي چې ترڅو خپلې غوښتنې او ضرورتونه پرې باندي پوره کړي.سازمانونه او کمپنۍ باید کوشش وکړي چې ترڅو د خپلو مشتریانو لپاره د لوړ کیفیت اجناس او خدمات وړاندي کړي، چې پدي سره به د سازمانونو او مشتریانو ترمنځ قوي او اوږد مهاله اړیکې رامنځته شي. او د سازمان اوسني مشتریان به ددغه سازمان لپاره د نورو مشتریانو دپیدا کیدو سبب وګرځي، ځکه دوي به نوو مشتریانو ته د سازمان د تولیدات او خدماتو په اړه معلومات تهیه او یا به یې ورسره شریک کړي. ددغه څیړنې اساسې هدف دا وو چې ترڅو معلومه کړل شې چې په ننګرهارولایت کې مشتریان د ایم ټې این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه رضایت لري او کنه؟.

پدغه څیړنه کې په ننګرهارولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د ۱۵۰ مشتریانو څخه د پوښتنلیک له لاري معلومات راټول شوي دي، چې ۱۰۲ تنه یې نارینه او۴۸ تنه یې ښځینه وو. او د ایکسیل پروګرام څخه په استفادي تحلیل شوي دي.

د تحقیق په پایله کې معلومه شوه چې په ننګرهار ولایت کې زیات مشتریان د ایم ټې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فې د قیقو د بیو څخه رضایت نلري،د انټرنټ د بیو څخه رضایت نلري، د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه رضایت نلري،د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت نلري، په ځنډ سره د استازو له خوا مشتریانو ته د ځواب ورکولو له کبله مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت نلري، د قرض د تادیې په وخت کې دا چې د مشتریانو څخه یوه اندازه اضافي کریډیټ هم اخیستل کیږي نو مشتریان ددغه ډول قرضي څخه رضایت نلري، د اړیکې پر مهال د شبکې ددرست کارنه کولو له کبله هم مشتریان رضایت نلري، مشتریان په څانګو کې د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري، د اړیکې پر مهال چې د ایم ټې این مخابراتي شرکت استازي د مشتریانو سره کوم برخورد کوي د هغې څخه

(c) ketabton.com: The Digital Library

مشتریان رضایت لري، د خرڅلاو د ځانګي څخه مشتریان رضایت لري، په ننګرهار ولایت کي مشتریان د ایم تي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري او د ایم تي این مخابراتي شرکت په ځانګو کي د موجوده سهولتونو څخه مشتریان رضایت لري.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د شکلونو لیست

۴,۱ شکل:جنسیت.....13

۴,۲ شکل:عمر،.....14

۴,۳ شکل:اوسیدو ځای.....15

۴,۴ شکل:دنده.....16

۴,۵ شکل:مدني حالت.....17

۴,۶شکل: د اړیکو د دقیقي د بیو څخه د مشتریانو رضایت.....18

۴,۷ شکل:د انټرنټ د بیو څخه د مشتریانو رضایت.....19

۴,۸ شکل: د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه د مشتریانو رضایت.....20

۴,۹ شکل: د سیمکارتونو د بیو څخه د مشتریانو رضایت.....21

۴,۱۰ شکل: د ځانګو د کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت.....22

۴,۱۱ شکل:د اړیکې ټینګولو پر مهال د ځواب ورکول وخت.....23

۴,۱۲ شکل:د اړیکې پرمهال د وروسته ځواب ورکولو او یا هم هیڅ ځواب نه ورکولو څخه د مشتریانورضایت.....24

۴,۱۳ شکل:د اړیکو پر مهال د استازو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت....,,,,,.....25

۴,۱۴ شکل:د خرڅلاو د ځانګې څخه د مشتریانو رضایت.....26

۴,۱۵ شکل: د مشتریانو له خوا د ایم تي این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول د قرضي اخیستل.....27

۴,۱۶شکل: داخیستل شوي قرضې ددوباره تادیې څخه د مشتریانو رضایت.....28

۴,۱۷ شکل: د انټرنټ د سرعت څخه د مشتریانو رضایت.....29

۴,۱۸ شکل:د اړیکو پر مهال د مشتریانو د خینو ستونزو سره مخامخ کیدل.....30

۴,۱۹ شکل:د اړیکو د سرعت څخه د مشتریانو رضایت.....31

۴,۲۰ شکل: د ایم تي این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د لازمو سهولتونو موجودیت.....32

۴,۲۱ شکل: دایم تي این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده سهولتونو څخه د مشتریانو رضایت.....33

(c) ketabton.com: The Digital Library

لړلیک

لومړی فصل 1
پیژندنه(Introduction) 1
د موضوع شالید(Background of the study) 1
د څېړنې ستونزه (Problem Statement) 3
د څېړنې اهمیت (Significance of the study) 3
د څېړنې هدف (Research Objective) 3
د څېړنې پوښتنه(Research Questions) 3
دوهم فصل 4
تیرو لیکنو ته کتنه(Literature Review) 4
د مشتریانو د رضایت پروسې 9
د مشتریانو په رضایت باندې تاثیرکوونکې فکتورونه 9
د مشتریانو درضایت د ترلاسه کولو کټې 9
د مشتریانو په رضایت او وفادارۍ کې د کارمندانو رول 10
د خدماتو کیفیت او د مشتریانو رضایت 11
دریم فصل 12
دڅېړنې میتودولوژي(Research Methodology) 12
څلورم فصل 13
د معلوماتو تحلیل او پایلې(Data Analysis and Results) 13
پنځم فصل 34
مناقشه او نتیجه ګیري(Discussion and Conclusion) 34
مناقشه(Discussion) 34
نتیجه ګیري (Conclusion) 40
وړاندیزونه(Recomendation) 41
ماخذونه: 42

(c) ketabton.com: The Digital Library

لومړی فصل

پیژندنه(Introduction)

د موضوع شالید(Background of the study)

د هر کاروباري سازمان کامیابي د هغه سازمان د مشتریانو په رضایت پوري اړه لري.هغه کمپنۍ چې پدي باندي وتوانیږي چې ترڅو دخپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي په مارکیټ کې د زیات وخت لپاره پاتې کیدي شي. نن ورځ کاروباري کمپنۍ په دي باندي پوهیدلې دي چې د مشتریانو رضایت د کاروبار د کامیابۍ لپاره ترټولو مهم دي.په عمومې ډول، مشتریان هغه څوک دي چې د مارکیټ او یا کاروبار څخه اجناس او خدمات اخلي چې ترڅو خپلې غوښتني او ضرورتونه پري باندي پوره کړي.سازمانونه او کمپنۍ باید کوشش وکړي چې ترڅو د خپلو مشتریانو لپاره د لوړ کیفیت اجناس او خدمات وړاندي کړي، چې پدي سره به د سازمانونو او مشتریانو ترمنځ قوي او اوږد مهاله اړیکې رامنځته شي. او د سازمان اوسني مشتریان به ددغه سازمان لپاره د نورو مشتریانو دپیدا کیدو سبب وګرځي، ځکه دوي به نوو مشتریانو ته د سازمان د تولیدات او خدماتو په اړه معلومات تهیه او یا به یې ورسره شریک کړي.د مشتریانو د رضایت ترلاسه کول آسانه وظیفه هم نده، نو ځکه ځیني فکتورونه شتون لري چې د هغې په نظرکې نیولو سره باید د مشتریانو رضایت ترلاسه کړل شي.

د MTN مخابراتي شرکت د لومړي ځل لپاره په افغانستان کې په کال ۲۰۰۶ کې په فعالیت شروع کړي ده.او د افغانستان دولت ته یې په دغه کال د فعالیت د اجازي د ترلاسه کولو په منظور ۴۰،۱ میلیون ډالره تادیه کړي دي.دغه شرکت د ۲۰۰۶ کال په پاي کې په افغانستان کې ۲۰۰۰۰۰ مشتریان درلودل، او د ۲۰۲۱ کال د جون د میاشتې په اخر کې MTN مخابراتي شرکت په افغانستان کې ۱۳،۷ میلیونه مشتریان درلودل ،همدارنګه د MTN مخابراتي شرکت اوس مهال د نړي په ۲۱ هیوادونو کې فعالیت ترسره کوي،(Hamdard, 2012) **د ایم ټي این مخابراتي شرکت یو څو میلیتي (Multinational) کمپني ده چې په ۱۹۹۴م کال کې یې په جنوبي افریقا کې خپل فعالیتونه شروع کړل ، دغه شرکت په لومړیو کې د افغانستان په څلور لویو ښارونو کابل، مزار شریف، کندز اوجلال آباد کې فعالیت درلود.** (د ایم ټي این مخابراتي شرکت رسمي ویب پانه, ۲۰۲۱)

(c) ketabton.com: The Digital Library

په افغانستان کې د MTN مخابراتي شرکت مرکزي د فتر د کابل ښار په نوي ښار(شهرنو) کې موقعيت لري، او همدارنگه د افغانستان په ټولو ولايتونو کې اوس مهال دغه شرکت فعاليت ترسره کوي او د خپلو مشتريانولپاره خدمات وړاندي کوي.

په ننگرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت ټولي ۲۰۲ ځانگې موجودي دي چې ځينې يې په لاندي ډول دي:

شماره	موقعيت	آدرس	شماره	موقعيت	آدرس
1	ننگرهار	مجيب مارکيټ – دو سرکه	26	ننگرهار	مارکو بازار
2	ننگرهار	قلعه جانان خان	27	ننگرهار	عبدالحق مينه
3	ننگرهار	ددارلمعلمين په مخکې	28	ننگرهار	گل آغا مسجد – خالص فاميلې
4	ننگرهار	د کامي پول	29	ننگرهار	غلام دستگير مارکيټ
5	ننگرهار	چکنوري – دتبليغيانو مرکز	30	ننگرهار	لغمان اډه
6	ننگرهار	د ميوي منډوي	31	ننگرهار	خيبر مارکيټ
7	ننگرهار	جلال آباد – مرکز	32	ننگرهار	نعمان بن ثابت مسجد د بيز چوک
8	ننگرهار	ددارلمعمين سرک	33	ننگرهار	بهسود زون۳
9	ننگرهار	لومړي زون	34	ننگرهار	خالص فاميلې
10	ننگرهار	لومړي زون	35	ننگرهار	کابل هډه
11	ننگرهار	CSP3	36	ننگرهار	جلال آباد
12	ننگرهار	د تلاشی چوک	37	ننگرهار	زون ۳ علي خيل
13	ننگرهار	غلام دستگير مارکيټ	38	ننگرهار	افغان مينه
14	ننگرهار	د کامې ولسوالې – دولسوالی بازار	39	ننگرهار	د تلاشی چوک
15	ننگرهار	مارکو بازار – شينوار	40	ننگرهار	الفت مينه
16	ننگرهار	دستگير مارکيټ – چوک مخابرات	41	ننگرهار	کوز کونړ
17	ننگرهار	غلام دستگير مارکيټ	42	ننگرهار	بهسود
18	ننگرهار	کامه - قلعه آخند	43	ننگرهار	د کامې ولسوالې
19	ننگرهار	مارکو بازار	44	ننگرهار	کوز کونړ – ياسين بابا
20	ننگرهار	غلام دستگير مارکيټ	45	ننگرهار	کوز کونړ – ياسين بابا
21	ننگرهار	د بيس بازار	46	ننگرهار	درونټه
22	ننگرهار	خالص فاميلې د DCSP مخکې	47	ننگرهار	نارنج باغ
23	ننگرهار	غلام دستگير مارکيټ – تلاشی چوک	48	ننگرهار	قلعه جانان خان
24	ننگرهار	مارکو بازار	49	ننگرهار	درونټه دبې بې مريم بازار
25	ننگرهار	خالص فاميلې	50	ننگرهار	د صحت عامې چوک

(c) ketabton.com: The Digital Library

د څیړنې ستونزه (Problem Statement)

د څېړنې د موضوع اړوند د تیرو لیکنو ته کتنې څخه معلومه شوه چې تردې دمه په یاده موضوع کې کومه علمي څېړنه ترسره شوې نده،پس د څېړنې د نوموړې خالیګاه د ډکولو او په یاده موضوع کې د معلوماتو د اضافه کولو په خاطر دغه څېړنه ترسره کیږي. او زه غواړم د خپل تحقیق په پایله کې دلومړي ځل لپاره معلومه کړم چې په ننګرهارولایت کې دایم تېې این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟،

د څیړنې اهمیت (Significance of the study)

ددغه تحقیق په پایله کې به زه پدې باندې وتوانیږم چې ترڅو معلومه کړم چې په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟

زه به د خپل دغه تحقیق په پایله کې دا هم معلومه کړم چې د MTN مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت دکومو خدماتو څخه رضایت لري او دکومو څخه یې رضایت نلري. او نتیجه به یې په ننګرهارولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د مرکزي څانګې سره شریکه کړم چې پدې سره به نوموړي شرکت خپل د ضعف نقطې وپیژني او د هغې دحل په اړوند به اقدام ترسره کړي، چې پدې سره به د نوموړي شرکت د خدماتو دوړاندې کولو په کیفیت کې لا ښه والی رامنځته شي چې ددی په نتیجه کې به د نوموړي شرکت په خرڅلاو او ګټه کې هم زیاتوالی رامنځته شي ، او د MTN مخابراتي شرکت به پدې باندې وتوانیږي چې د مارکیټ زیاته برخه خپله کړي او په ښه ډول سره به دنورو مخابراتي شرکتونو سره درقابت توانایې ترلاسه کړي.

د څیړنې هدف (Research Objective)

ددغه څیړنې اصلي هدف په ننګرهارولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو د رضایت موندل دي.

د څیړنې پوښتنه(Research Questions)

آیا په ننګرهارولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟

(c) ketabton.com: The Digital Library

دوهم فصل

تیرو لیکنو ته کتنه(Literature Review)

د نومړي څېړني د موضوع اړوند په یو شمیر هیوادونو کې ځیني څېړني ترسره شوي دي چې په لاندي توګه ورڅخه یادونه کوو:

1. په ۲۰۱۷ کال کې په افغانستان کې دمخابراتو د صنعت څخه د مشتریانو رضایت ترعنوان لاندي د اجمل حیدري له خوا څېړنه ترسره شوي ده، دغه څېړنه د بدخشان، تخار، کندزاو بغلان په پوهنتونو کې ترسره شوي ده. ددغه څېړني Target Population هم ددغه پوهنتونو محصلین دي.

په دغه تحقیق کې د مشتریانورضایت یوازنی تابع متحول او د خدمات کیفیت، د مخابراتي شبکو ترپوښښ لاندي ساحې، د قیمتونو مختلف والی، د مشتریانو د خوښې وړ وړاندیزونه، د خرڅلاو پراختیا، د پرچون پلورونکو دوکانونه، دوستانه اوسیدل او د انټرنټ خدمات آزاد متحولین وو.

پدغه تحقیق کې ٪۳۳،۲ د انټرویو ګډون کوونکې ښځینه او٪۶۶،۲ د انټرویو ګډون کوونکي نارینه وو.د تحقیق په پایله کې معلومه شوه ده چې د مخابراتي شبکو ترپوښښ لاندي ساحې اودخدماتو د کیفیت څخه مشتریان رضایت نلري.

او همدارنګه دا چې ټول په دغه تحقیق کې ۹ متحولین څېړل شوي دي. او ددغه تحقیق په پایله کې معلومه شوه چې ددغه متحولینو له جملې څخه یوازي ۶ متحولین کولای شو چې د مشتریانو په رضایت باندي یې د تاثیرکوونکو عواملو په توګه یې قبول کړو. چې دغه عوامل عبارت دي له:

لومړی،د مشتریانو د خوښي وړ وړاندیزونه خصوصا د نړیوالو اړیکو په برخه کې د مشتریانو د رضایت سره قوي اړیکه لري. دوهم، دوستانه اوسیدل، یو بل هغه فکټور دي چې د مشتریانو په رضایت باندي تاثیر کوي، مخابراتي کمپنۍ د پر مختګ او ابادۍ په کارونو کې د مهمو ونډو په درلودلو سره د مکتبونو، سرکونو، پلونو ، صحت برخې او نورو برخو کې پانګونه کوي. دریم، تحقیق د خرڅلاو په زیاتوالي او د مشتریانو په رضایت کې مهم

(c) ketabton.com: The Digital Library

رول لري، هرڅومره چې دکمپنیو خرڅلاو زیاتیږي دا ددی ښکارندویې کوي چې مشتریان ددغه کمپنۍ څخه زیات رضایت لري.

څلورم، دقیمتونو مختلف والی هم د مشتریانو په رضایت کې مهم رول لري، د افغانستان په شان په یوه هیواد کې چې د خلکو دعاید سطحه ټیټه ده، په ارزانه توګه دخدماتو وړاندي کول د مشتریان د رضایت او د کمپنۍ سره د وفاداره پاتې کیدلو سبب کیږي. بلاخره مشتریان د انټرنټ د خدماتو څخه رضایت لري دا ځکه چې انټرنټ د افغان مشتریانو لپاره یوه نوي پدیده ده. (حیدري، په افغانستان کې د مخابراتو د سکټور څخه د مشتریانو رضایت، ۲۰۱۷)

2. په ۱۳۹۲ کال کې د ایران په هیواد کې د مشتریانو د رضایت په ترلاسه کولو باندي مؤثرعوامل ترعنوان لاندي د مهدي عمادی، هلن حسیني،کوروش قهرمان تبریزی اوفرشته محمد خانې له خوا څیړنه ترسره شوي ده او په دغه څیړنه کې دا واضح شوي چې په نړیوال مارکیټ کې د رقابت په وړاندي د مشتریانو رضایت یوه ستره ننګونه ده.

دغه تحقیق چې د ایران هیواد په ورزشې فروشګاوو کې د مشتریانو د رضایت په ترلاسه کولو باندي مؤثرعوامل ترعنوان لاندي ترسره شوي ده او په دغه تحقیق کې درضایت سنجولو د کانو ماډل څخه استفاده شوي ده او د ۵۸۰۰ کسانو څخه معلومات راټول شوي دي.

٪۳۸ اشخاصو دا ویلي چې دوی هره میاشت د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي،همدارنګه ددغه تحقیق په پایله کې دا هم معلومه شوي ده چې ٪۵۶ اشخاص دیته ترجیح ورکوي چې خپل د ضرورت وړ اجناس د یوي مشخصې ورزشې فروشګاه څخه خریداري کړي.

٪۸۵ اشخاصو ویلي چې دوي هره هفته د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي، ٪۷۷ اشخاصو ویلي چې دوي دوه هفتي وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي،٪۳۸ اشخاصو ویلې چې دوي یوه میاشت وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي،٪۱۶ اشخاصو ویلي چې دوي دوه میاشتې وروسته د

(c) ketabton.com: The Digital Library

ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي،۱۷٪ اشخاصو ویلي چې دوي هر دوي میاشتې وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي، ۲۰٪ اشخاصو ویلي چې دوي هر شپږ میاشتې وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي او ۷۹٪ اشخاصو ویلي چې دوي هر یو کال وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي.

او همدارنګه ۵۶٪ اشخاصو ویلي چې دوي د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي،۲۸٪ اشخاصو ویلي چې دوي د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري نه ترسره کوي.د تحقیق په پایله کې دا هم معلومه شوي ده چې د ورزشي فروشګاوو مشتریان غواړي د یوي مشخصي فروشګاه څخه خریداري ترسره کړي. ماتیلا او وینز(۲۰۰۱) دا ویلي چې د فروشګاه وو محیط د مشتریانو په رضایت کې مهم او آساسي تاثیر لري او دوي په فروشګاه وو کې د آرامه موسیقي غږ او مناسب د عطرو بوي شتون هم مهم او اغېزمن بللي دي. لیو او همکارانو یي هم په ۲۰۰۸ کال کې په خپل یو تحقیق کې د فروشګاوو فزیکي محیط د مشتریانو په رضایت کې مهم بللی وو او د همدغه تحقیق پایلي هم د ماتیلا او وینز، لیو او همکارانو د تحقیقونو د پایلو سره یو شانته دي. بورات (۲۰۰۶) دمشتریانو سره د کارمندانو برخورد یې د مشتریانو د رضایت د مهمو عواملو ذکر کړي وو، او ددغه تحقیق په پایله کې هم دا معلومه شوه چې په ایران کې هم د مشتریانو سره د کارمندانو ښه برخورد د مشتریانو په رضایت کې مهم رول لري. آما پدغه تحقیق کې دا هم وموندل شوه چې په ایران کې فزیکي محیط نسبت د کارمندانو برخورد ته مشتریانو ته ډیر ارزښت لري او ورته مهم دي. لیو او همکارانو یي (۲۰۰۸) د کارمندانو د اطلاعاتو مناسب کیفیت ، فزیکي محیط ، د کالیو مارک(نښه) د مشتریانو د رضایت په ترلاسه کولو کې مهم بللي دي، چې ددغه تحقیق پایلي هم د لیو او همکارانو د پایلو سره ورته والی لري.ددغه تحقیق نتایجو دا وښوده چې قیمت او کیفیت د ورزشي فروشګاوو څخه د خریدارۍ پر مهال مهم عوامل ندي.او سیرک (۲۰۰۸) په خپل تحقیق کې دا موندلي ده چې قیمت د ورزشي فروشګاوو څخه د خریدارۍ مهم عامل دي.لې او همکارانو یې (۲۰۰۸) په خپل تحقیق کې دا ومونده چې د خدماتو کیفیت د مشتریانو په جذب کې مهم ترینه عامل دي.سونیکر او هینز په خپل تحقیق کې (۲۰۰۷) دا ومونده چې د اجناسو کیفیت د مشتریانو په رضایت او خریدارۍ کې مهم عامل دي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

په دغه تحقیق کې دا وموندل شوه چې د ورزشي فروشګاوو مشتریان په ایران کې قیمت، د اجناسو کیفیت، او د فروشګاوو د مدیریت مناسب والي ته ډیر ارزښت نه ورکوي، بلکې دوي نور عواملو لکه(د فروشګاوو محیط، د نویو کالیو په وړاندي کولو کې مخکي والی، او د خرڅوونکو د کالیو څخه آګاهي) ته ډیر اهمیت ورکوي. (مهدی عمادی،هلن حسیني،کوروش قهرمان تبریزي،فرشته محمد خاني, ۱۳۹۲)

3. په ۲۰۱۸ کال د Liberia په هیواد کې د خدماتو د کیفیت تاثیر د مشتریانو په رضایت باندي تر عنوان لاندي د Ehiie Clifford Johnson,Jesse S. Karlay له خوا څېړنه ترسره شوي ده، چې ددغه څېړني اصلي هدف دا وو چې ترڅو معلومه کړي چې د خدماتو کیفیت د مشتریانو په رضایت باندي څه ډول تاثیر لري.

ددغه تحقیق پایله کې معلومه شوه چې د خدماتو قیمت ترټولو زیات د مشتریانو به رضایت باندي تاثیر لري، او دا وښودل شوه چې د خدماتو کیفیت د مشتریانو په رضایت باندي مثبت تاثیر لري، او معلومه شوه چې د خدماتو د کیفیت او د مشتریانو د رضایت ترمنځ مثبته اړیکه شتون لري. (Ehihie Clifford Johnson, Jesse S.Karly, 2018)

او همدارنګه ددغه تحقیق په پایله کې هغه عوامل هم وموندل شول چې د مشتریانو په رضایت باندي تاثیر کوي، چې په لاندي ډول دي:

1. د ذوق تاثیر د مشتریانو په رضایت:ددغه تحقیق په پایله کې دا هم معلومه شوه چې د ذوق او د مشتریانو د رضایت ترمنځ مثبته اړیکه شتون لري.

که چیري کمپنۍ د مشتریانو ذوق په نظر کې ونه نیسي نو دوي نشي کولای چې د خپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي، نو په نتیجه کې ویلي شو چې د کمپنیو له خوا د مشتریانو د ذوق په نظر کې نیول د مشتریانو په رضایت باندي ډیر تاثیر لري.د کمپنیو له خوا د مشتریانو د ذوق په نظر کې نیول ددی باعث ګرځي چې د مشتریانو او کمپنیو ترمنځ اوږد مهاله اړیکي رامنځته شي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

2. د اعتبار تاثیر د مشتریانو په رضایت باندي: ددغه تحقیق په پایله کې دا هم معلومه شوه چې د خدماتو د اعتبار، خدماتو کیفیت او د مشتریانو د رضایت ترمنځ مثبته اړیکه شتون لري.
3. د قیمت تاثیر د مشتریانو په رضایت باندي: ددغه تحقیق په پایله کې دا هم معلومه شوه چې د قیمتونو او د مشتریانو د رضایت ترمنځ هم مثبته اړیکه شتون لري او قیمت او کیفیت یو له بل څخه نه جلا کیدونکي دي.
4. په ۲۰۱۸ کال کې د مشتریانو په رضایت او وفادارۍ د خدماتو د کیفیت تاثیر ترعنوان لاندي د **Ghazal shams** له خوا څیړنه ترسره شوي ده، چې ددغه څیړنې اصلي هدف د مشتریانو په رضایت او وفادارۍ باندي د خدماتو د کیفیت د تاثیر معلومول وو.د خدماتو کیفیت د مؤفقیت د ترلاسه کولو، د مشتریانو د ساتلو او زیاتي ګټې د ترلاسه کولو لپاره ضروري دي. (Shams, 2018)

ددغه تحقیق په پایله کې دا معلومه شوه چې:

1. د خدماتو کیفیت د مشتریانو په رضایت باندي مثبت تاثیر کوي.
2. د مشتریانو رضایت د مشتریانو په وفادارۍ باندي مثبت تاثیر کوي.
5. په ۲۰۱۲ کال کې د چین په هیواد کې د آنلاین خریدارۍ څخه د مشتریانو په رضایت باندي تاثیر کوونکو عواملو ارزونه ترعنوان لاندي د **Xiaoying Guo, Kwek Choon Ling** او **Min Liu** له خوا څیړنه ترسره شوي ده.

ددغه تحقیق مورد نظر جمعیت (**Target Population**) هغه زده کوونکي وو چې د آنلاین خریدارۍ تجربه یې درلوده او په دغه تحقیق کې د ۳۵۰ انلاین خریداري کوونکو څخه معلومات راټول شوي دي او ددغه تحقیق په پایله کې دا موندل شوي ده چې د ویب سایټ ډیزاین، امنیت، د معلوماتو کیفیت، دتادیې میتود، د بریښنایي خدماتو کیفیت، د تولیداتو کیفیت، دتولیداتو مختلف والی او د انتقال خدمات د چین په هیواد کې د آنلاین خریداري څخه د مشتریانو په رضایت باندي مثپت تاثیر لري.(Xiaoying Guo, Kwek Choon Ling, Min Lue, 2012)

(c) ketabton.com: The Digital Library

دا چې تردې مهاله پدغه موضوع کې په ننګرهارولایت کې کومه څېړنه نده ترسره شوې، نو زه غواړم چې د لومړي ځل لپاره ددغه تحقیق په پایله کې معلومه کړم چې آیا په ننګرهارولایت کې دایم تېې این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟

د مشتریانو د رضایت پروسې

1. د مشتریانو د توقعاتو پېژندل
2. مشتریانو ته ډاډ ورکول
3. اجرآت
4. د مشتریانو سره په دوامدار شکل د بحثونو ترسره کول
5. د مشتریانو د رضایت سروې ګانې

د مشتریانو په رضایت باندې تاثیر کوونکې فکتورونه

1. قیمت
2. کیفیت
3. د مشتریانو سره برخورد
4. خصوصیات
5. لاس رسی

د مشتریانو درضایت د ترلاسه کولو ګټې

که چیرې یو سازمان یا یو شرکت پدې باندې وتوانیږي چې د مشتریانو رضایت ترلاسه کړي نو دغه د مشتریانو د رضایت ترلاسه کول به لاندې ګټې ولري.

(c) ketabton.com: The Digital Library

۱: د عمومي اعتماد ترلاسه کول ۲: د مثبتو اظهاراتو او شهرت ښه والی او زياتوالی ۳:د نويو مشتريانو د پيداکولو په مصارفو کې کموالی

۳: ددوامداره رشد رامنځته کيدل ۴:درقابتي مزيتونو رامنځته کيدل

د مشتريانو په رضايت او وفادارۍ کې د کارمندانو رول

د هر سازمان کاميابي پدي کی ده چې ترڅو ددندو د پرمخ وړلو لپاره غوره او په کار پوه کارمندان وګماري، چې له همدي وجی د کارمندانو اهميت نسبت مشتريانو ته زيات دي، ځکه چې په يوه سازمان کې د په کارپوهو او غوره کارمندانو شتون کولای شي چې د سازمان لپاره مشتريان جذب کړي او په نتيجه کې ويلي شو چې په يوه سازمان کې د غوره او په کارپوهو کارمندانو شتون د مشتريانو د رضايت د ترلاسه کيدو سبب ګرځي او د مشتريانو د رضايت ترلاسه کيدل د سازمان د ګټي د زياتوالي سبب کيږي.

د سازمانونو له خوا د اوږد مهال لپاره مشتريان د خپل ځان سره راضي او وفاداره ساتل د وفادره کارمندانو د شتون څخه پرته امکان پذيره ندي، ځکه چې راضي او وفاداره کارمندان د مشتريانو لپاره د لوړ کيفيت خد مات وړاندي کوي او د مشتريانو د رضايت په ترلاسه کولو او د سازمان سره د هغوي په وفاداره کولو کې مهم او اغيزناکه رول لري.

دا چې مشتريان د هغه عرضه کوونکو په لټه کې وي چې هغوي ته په مراتبو بهتره توليدات او خدمات وړاندي کړي، نو دسازمانونو مديران بايد د خدماتو د کيفيت،د مشتريانو رضايت او وفادارۍ په برخو کې د کارمندانو نقش ته خاصه توجه وکړي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د خدماتو کیفیت او د مشتریانو رضایت

کمپنۍ په دوامداره شکل د خدماتو د کیفیت د ښه والي لپاره د نویو او مؤثرو لارو د موندلو په لټه کې وي، چې دا د رقابتې مزیت (Competitive Advantage) په شکل استعمالیږي چې ترڅو مشتریان جذب او د خپل ځان سره یې د اوږد مهال لپاره وساتي اوزیاته ګټه ترلاسه کړي.دا چې اوس مهال کمپنۍ په نړیواله کچه د رقابت سره مخامخ دي هره کمپنۍ غواړي چې د ټکنالوجیکي پرمختګ او نړیوالتوب په مرسته په بازارکې خپل سهم زیات کړي او زیاته ګټه ترلاسه کړي او همدارنګه دوي ددي کوشش هم ترسره کوي چې ترڅو د خپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي او د اوږد مهال لپاره یې د خپل ځان سره وساتي.د خدماتو د کیفیت ښه والی د مشتریانو په رضایت باندي مثبت تاثیرلري، او د مشتریانو د رضایت لپاره د خدماتو د کیفیت ښه والی د حیاتي اهمیت څخه برخمن دي.د تحقیقونو په پایله کې دا معلومه شوي ده چې د خدماتو د کیفیت او د مشتریانو د رضایت ترمنځ مثبته اړیکه شتون لري.

(c) ketabton.com: The Digital Library

دریم فصل

دڅیړنې میتودولوژي(Research Methodology)

نوموړې څېړنه یوه تشریحي څېړنه ده او د نوموړې څېړنې د هدف د ترلاسه کولو او د څېړنیزې پوښتنې د ځوابولو په موخه د لومړي لاس معلوماتو څخه استفاده شوې ده.د یادونې وړ ده چې لومړي لاس معلومات مو په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د مشتریانو څخه د پوښتنلیک په مرسته راټول کړي دي او د ایکسیل پروګرام څخه په استفادې تحلیل شوي دي. پدغه څېړنه کې په ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د ۱۵۰ مشتریانو څخه د پوښتنلیک له لارې معلومات راټول شوي دي، چې ۱۰۲ تنه یې نارینه او ۴۸ تنه یې ښځینه وو. په پوښتنلیک کې پوښتنې په دوه برخو ویشل شوي وې چې یوه برخه یې د ځواب ورکونکو د شخصي معلوماتو لکه جنسیت، عمر،د اوسیدو ځای، دنده، مدني حالت په اړه وه او په دوهمه برخه کې یې د څېړنې اړوند شپاړلس پوښتنې ځای پر ځای شوي وې. د پوښتنو دوهمه برخه چې د څیړنې اړوند پوښتنې وې بیا په پینځو نورو فرعي برخو ویشل شوي وه چې عبارت دي له:

1. د نرخونو(بیو) څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څیړنې اړوند څلور پوښتنې په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وې.
2. د کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې اړوند پینځه پوښتنې په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وې.
3. د قرضې د ورکړې د خدمتونو څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې اړوند دوه پوښتنې په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وې.
4. د انټرنټ او په اړوند ساحه شبکې دکارکولو د سرعت څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې اړوند درې پوښتنې په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وې.
5. د ځانګو د فریکې محیط څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې اړوند دوه پوښتنې په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وې.

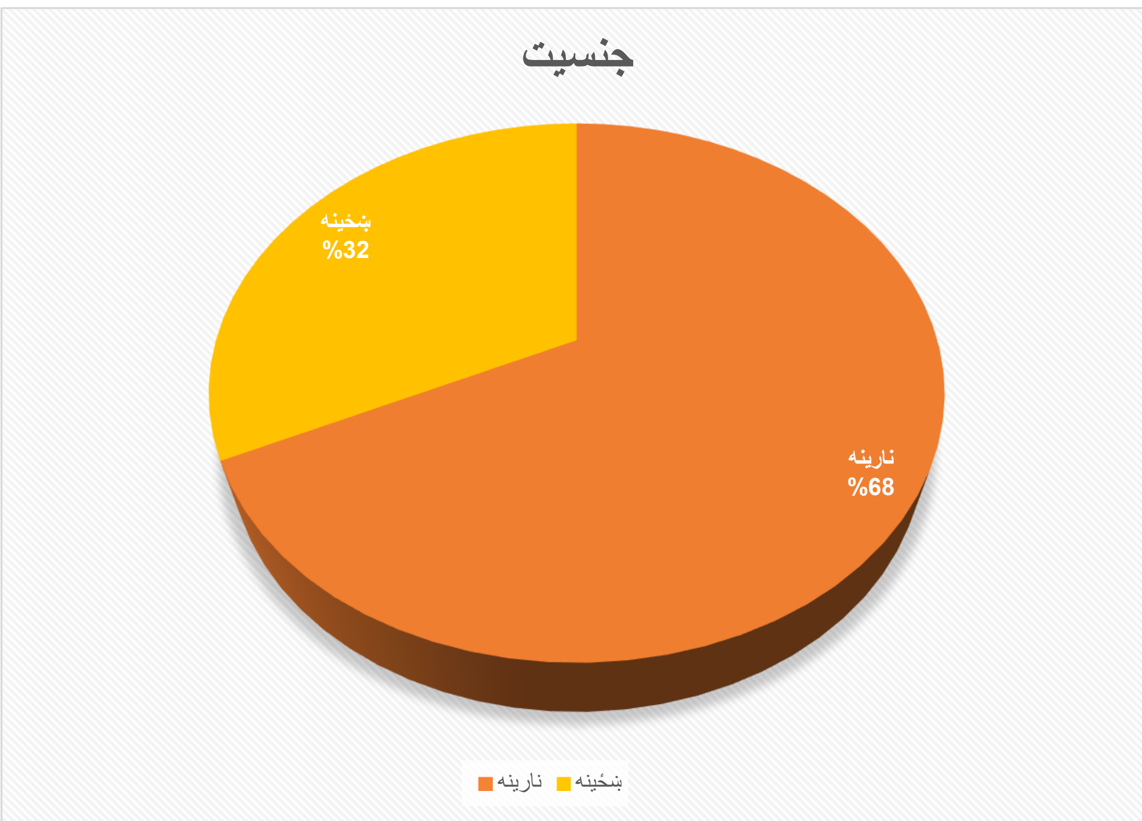
(c) ketabton.com: The Digital Library

څلورم فصل

د معلوماتو تحليل او پايلې(Data Analysis and Results)

د نوموړي څېړني د هدف د ترلاسه کولو په موخه د پوښتنليک له لارې لومړي لاس معلومات راټول شوي دي او د Excel سافټوير په مټ مو تحليل کړي دي، چې پايله يې په لاندې ډول ذکر کيږي:

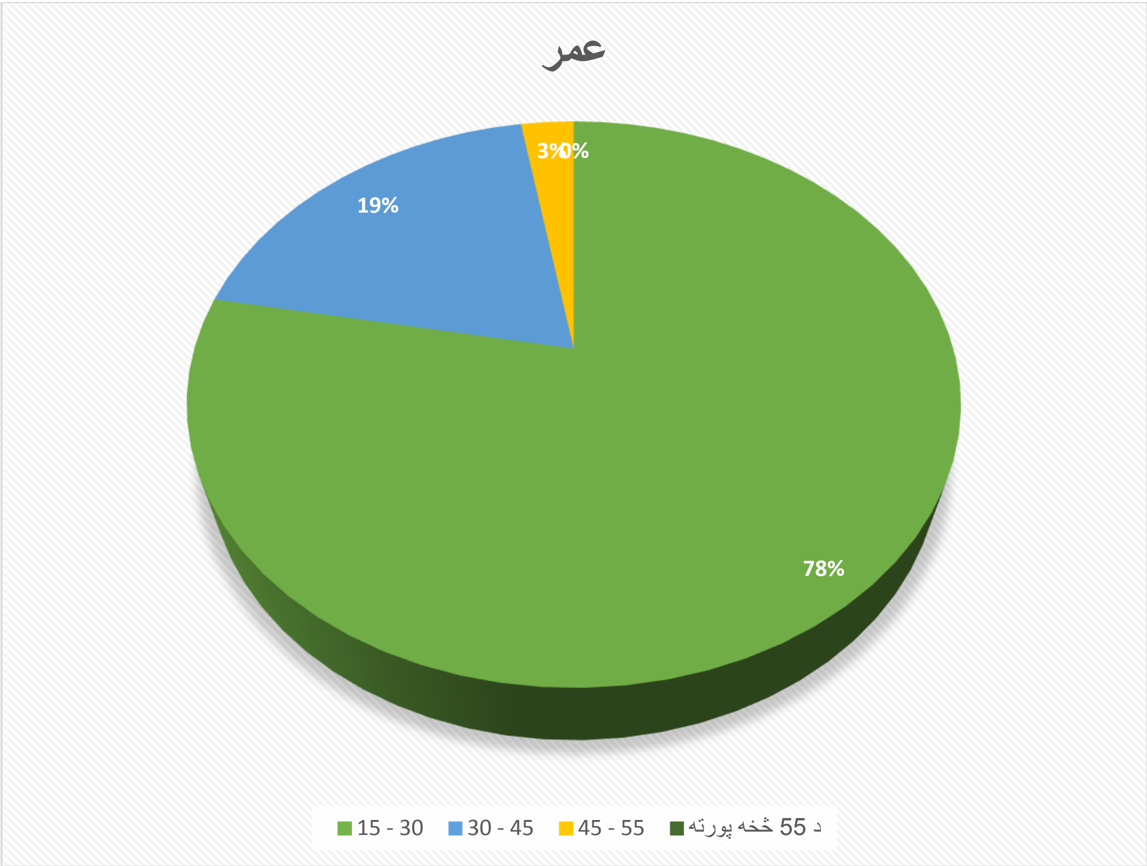
پدغه تحقيق کې ټولو 150 کسانو څخه معلومات راټول شوي دي، چې ددي له جملې څخه 102 تنه يې نارينه او 48 تنه يې ښځينه وو.ګرافيکي ښودنه يې په لاندي ډول ده:



۴,۱ شکل:جنسيت

(c) ketabton.com: The Digital Library

دعمرله پلوه پدغه تحقیق کې 78% ځواب ورکوونکو د ۱۵-۳۰ کلونو پوري سن درلود او 19% ځواب ورکوونکو د ۳۰-۴۵ کلونو پوري سن درلود او تنها 3% ځواب ورکوونکو د ۴۵-۵۵ کلونو پوري سن درلود. ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:

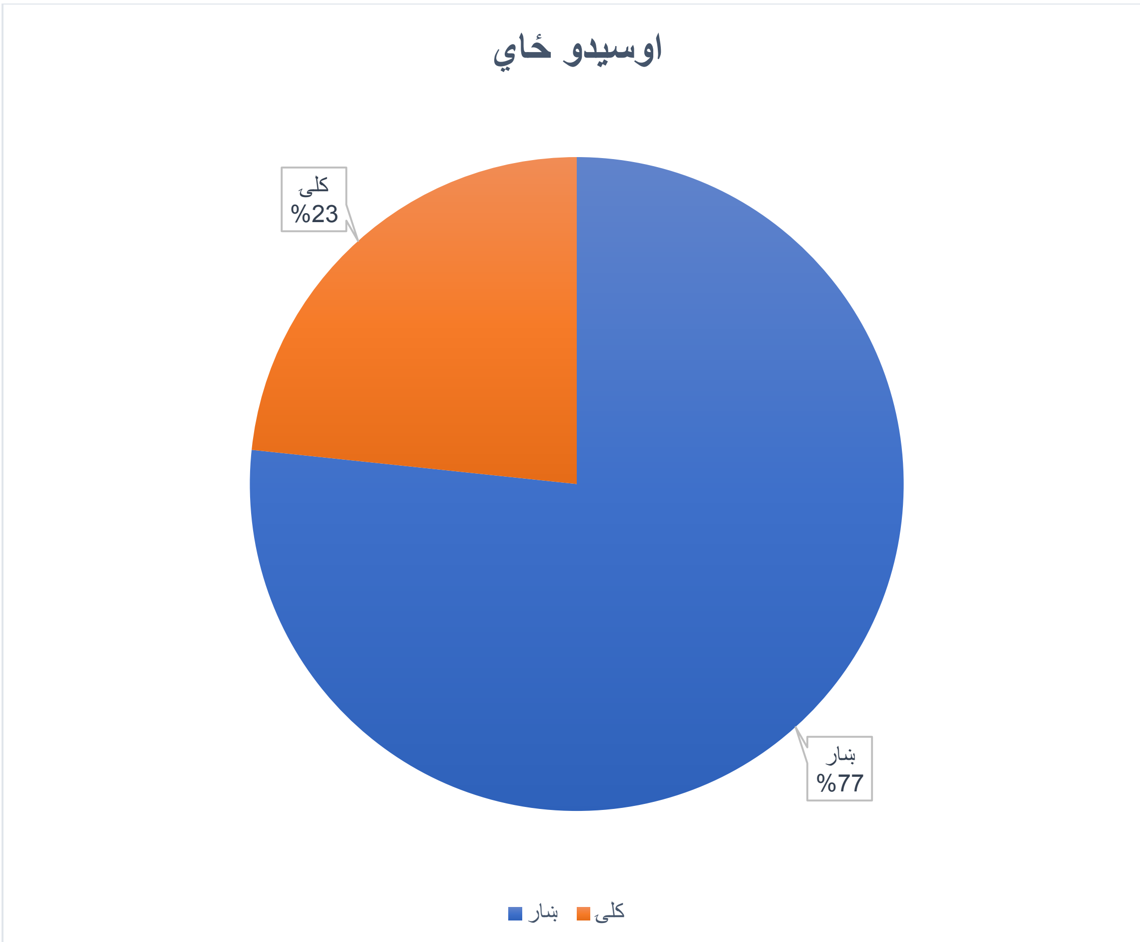


۴,۲ شکل:عمر

(c) ketabton.com: The Digital Library

د اوسیدو ځای له پلوه 77% ځواب ورکوونکي د ښار اوسیدونکي او23% ځواب ورکوونکي د کلي اوسیدونکي وو.

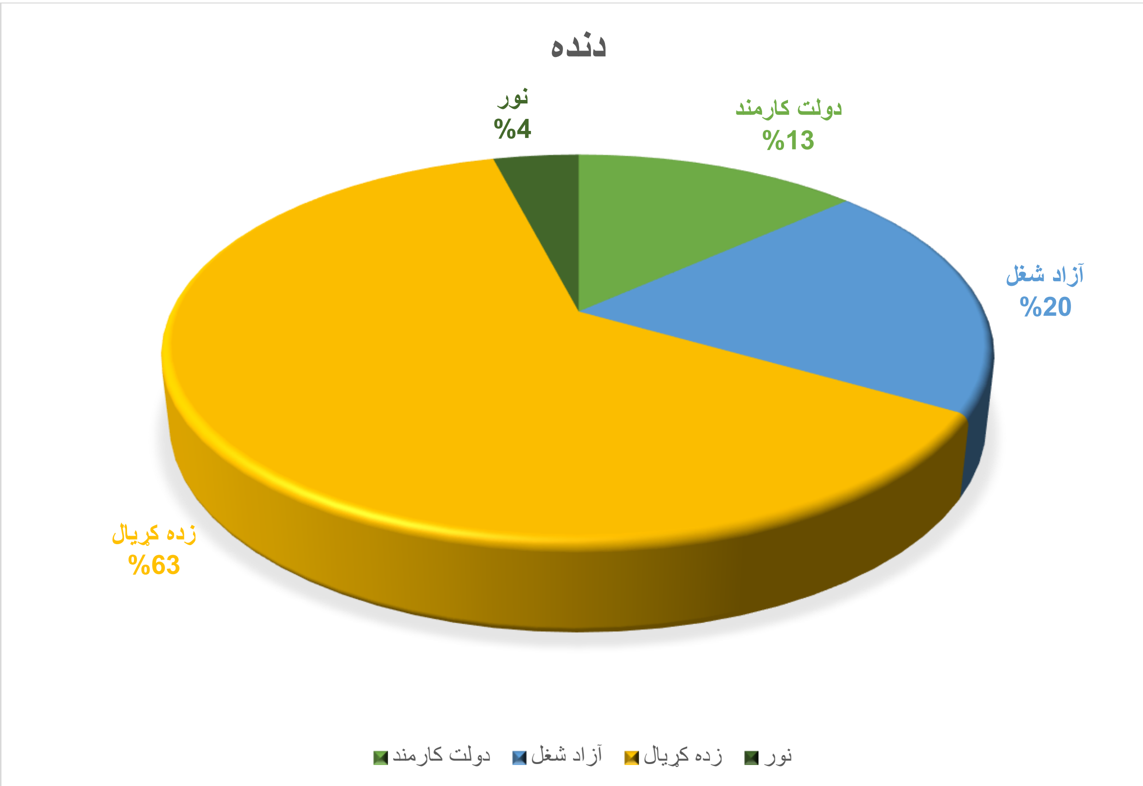
ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۳ شکل:اوسیدو ځای

(c) ketabton.com: The Digital Library

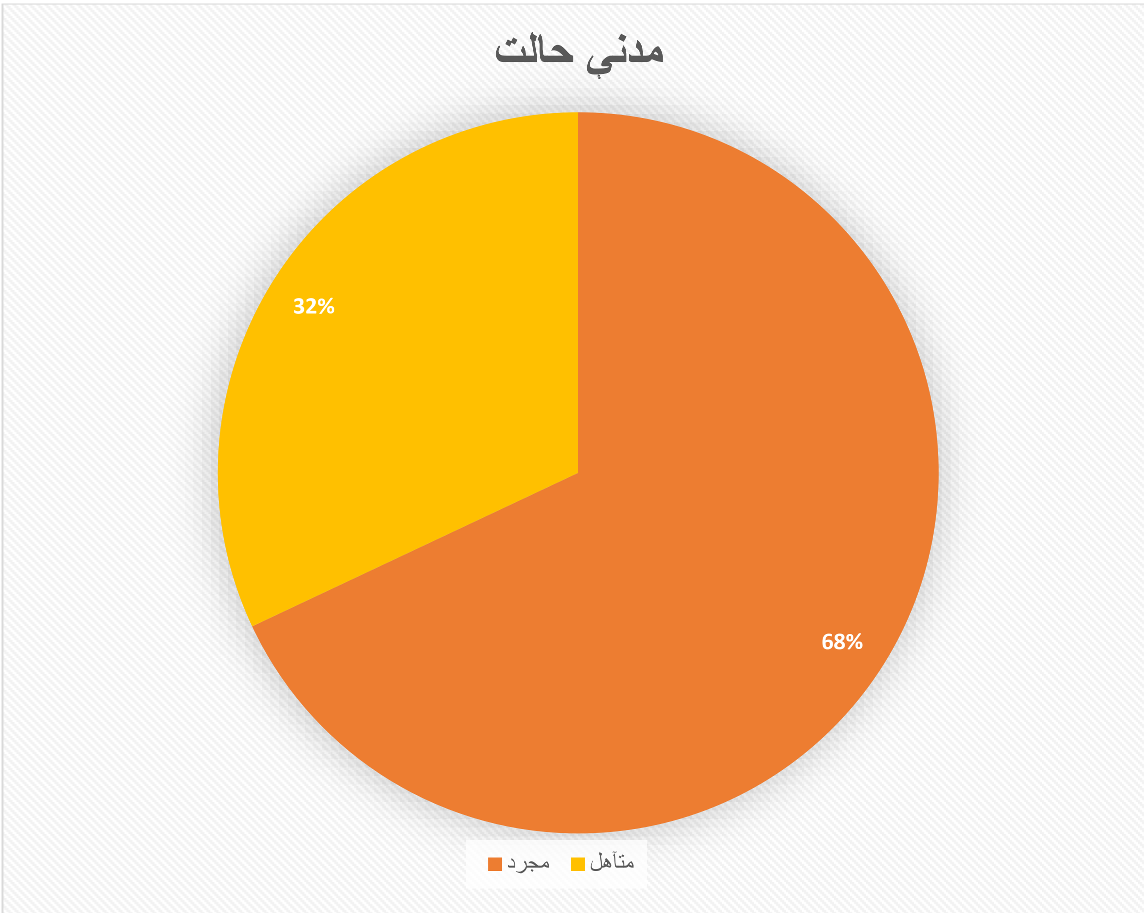
ددندي له پلوه هغه کسان چې په دغه تحقیق کې معلومات ترینه راټول شوي دي،63% کسان زده کړیالان، 20% کسان د آزاد شغل خاوندان،13٪ کسان ددولت کارمندان، او 4% کسان د نورو دندو درلودونکي دی. ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۴ شکل:دنده

(c) ketabton.com: The Digital Library

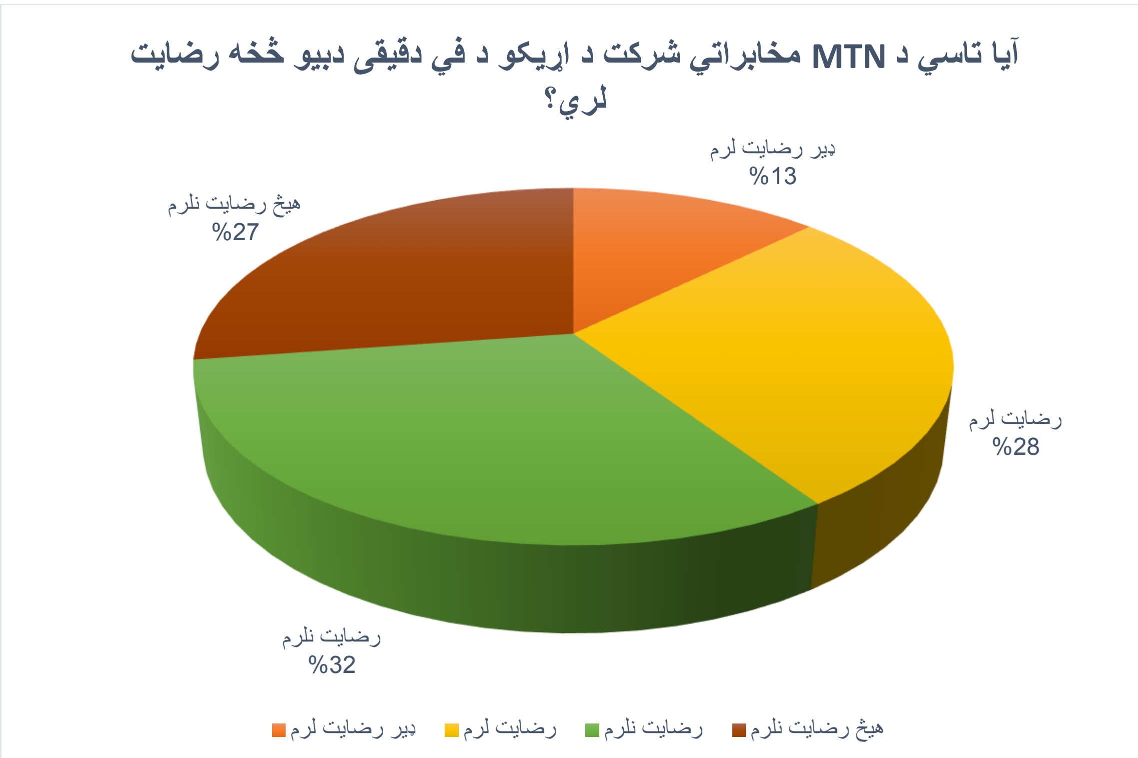
د مدني حالت له پلوه د هغه کسانو څخه چې معلومات ترینه راټول شوي دي %68 کسان مجرد او %32 کسان متآهل وو. ګرافیکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



۴,۵ شکل:مدني حالت

(c) ketabton.com: The Digital Library

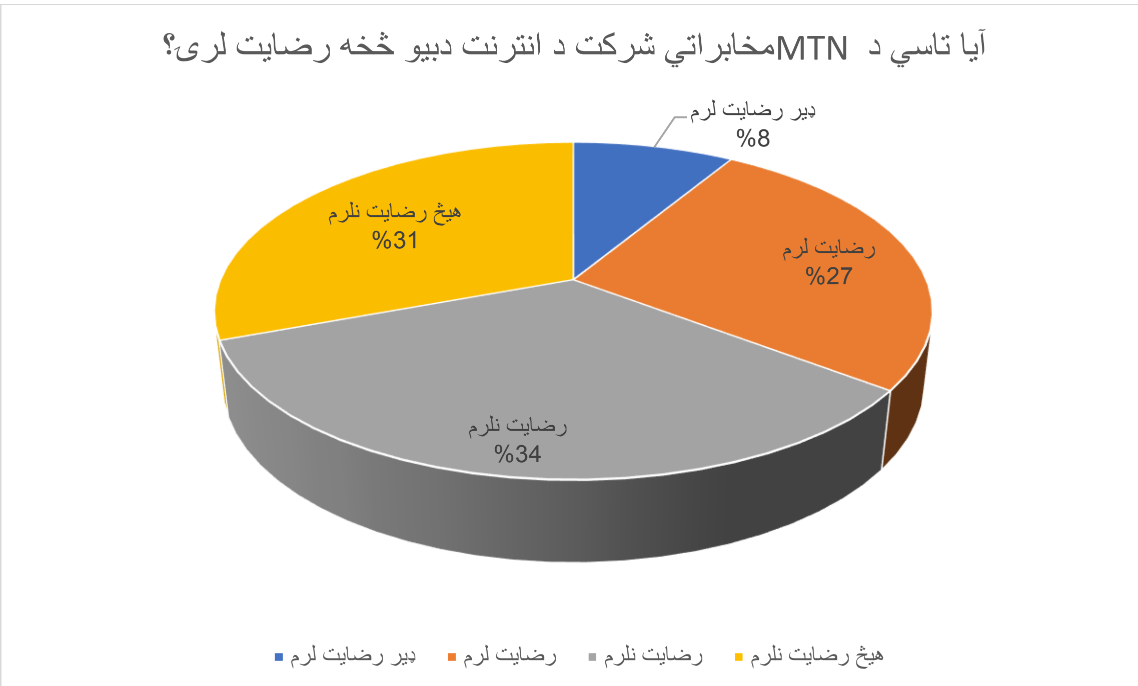
دا چې مشتریان داړیکو د ڤي دقیقي د بیو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: 32% ځواب ورکوونکو ویلي چې دوي د اړیکو د ڤي د قیقې دبیو څخه رضایت نلري، او 28% ځواب ورکونکو ویلي چې دوي د اړیکو د ڤي دقیقي د بیو څخه رضایت لري، او 27% ځواب ورکوونکو ویلي چې دوي د اړیکو د ڤي د قیقې د بیو څخه رضایت نلري، او 13% ځواب ورکوونکو ویلي چې دوي د اړیکو دڤي د قیقې د بیو څخه ډیررضایت لري، نو په نتیجه کې ویلي شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم تي این مخابراتي شرکت د اړیکو دڤي د قیقې د بیو څخه رضایت نلري. ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴،۶شکل: د اړیکو د ڤي دقیقي د بیو څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

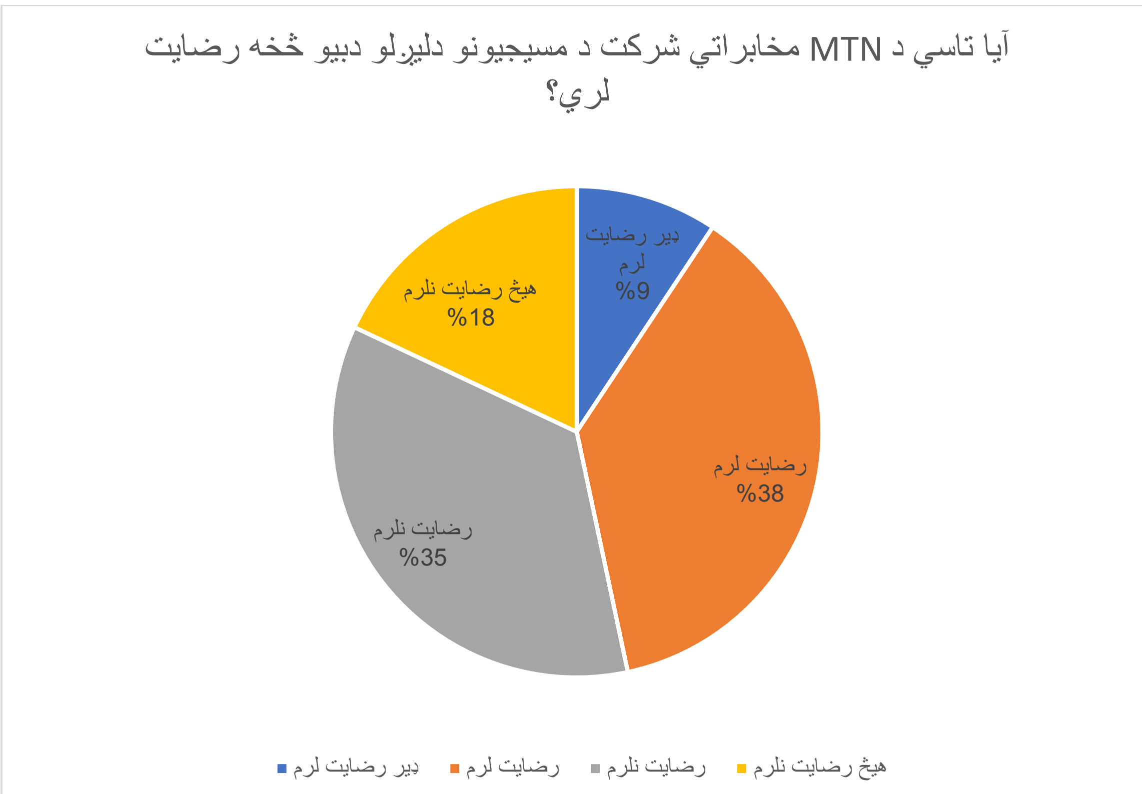
دا چې مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د بیو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: 34% ځواب ورکوونکو دا ویلي چې دوي د انترنت د بیو څخه رضایت نلري، او 31% ځواب ورکوونکو دا ویلي چې دوي د انترنټ د بیو څخه هیڅ رضایت نلري، او 27% ځواب ورکوونکو دا ویلي دي چې دوي د انترنت د بیو څخه رضایت لري، او 8% ځواب ورکوونکو دا ویلي دي چې دوي د انترنت د بیو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د بیو څخه رضایت نلري. ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۷ شکل:د انټرنټ د بیو څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

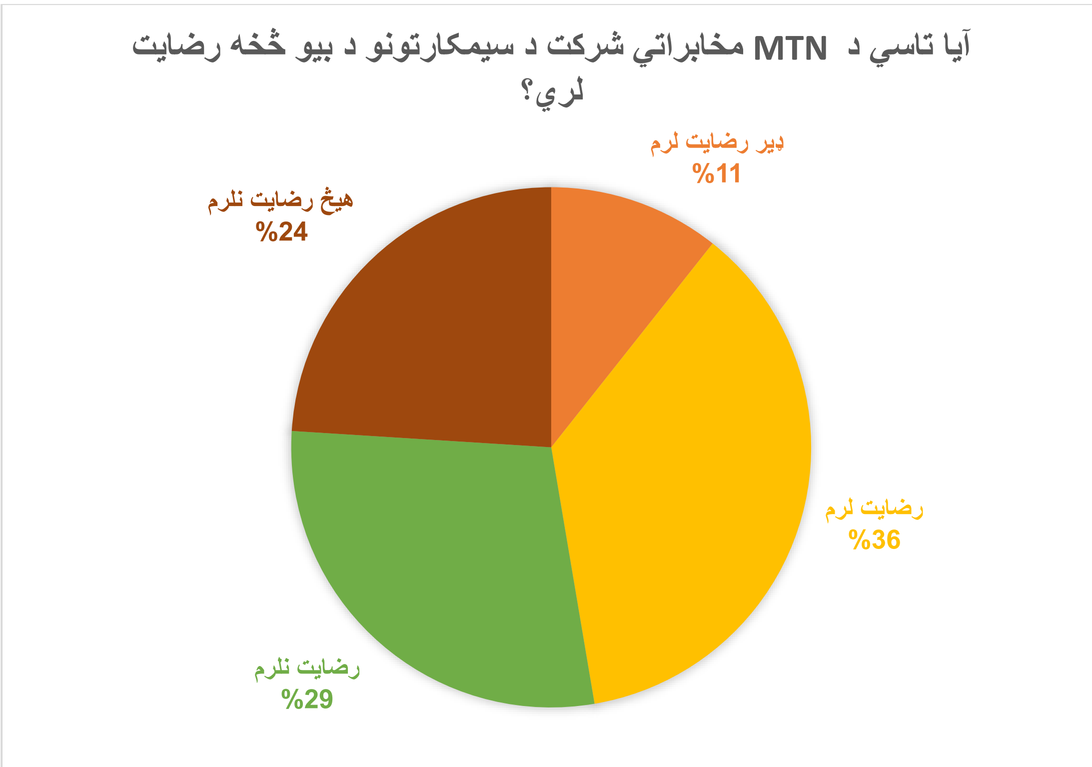
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل څخه وروسته دا معلومه شوه چې 38% مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د مسیجونو د لیږلود بیو څخه رضایت لري،35% مشتریان د مسیجونو دلیږلو دبیو څخه رضایت نلري،9% مشتریان د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه ډیررضایت لري او18% مشتریان د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه هیڅ رضایت نلري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه رضایت نلري. ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۸ شکل: د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

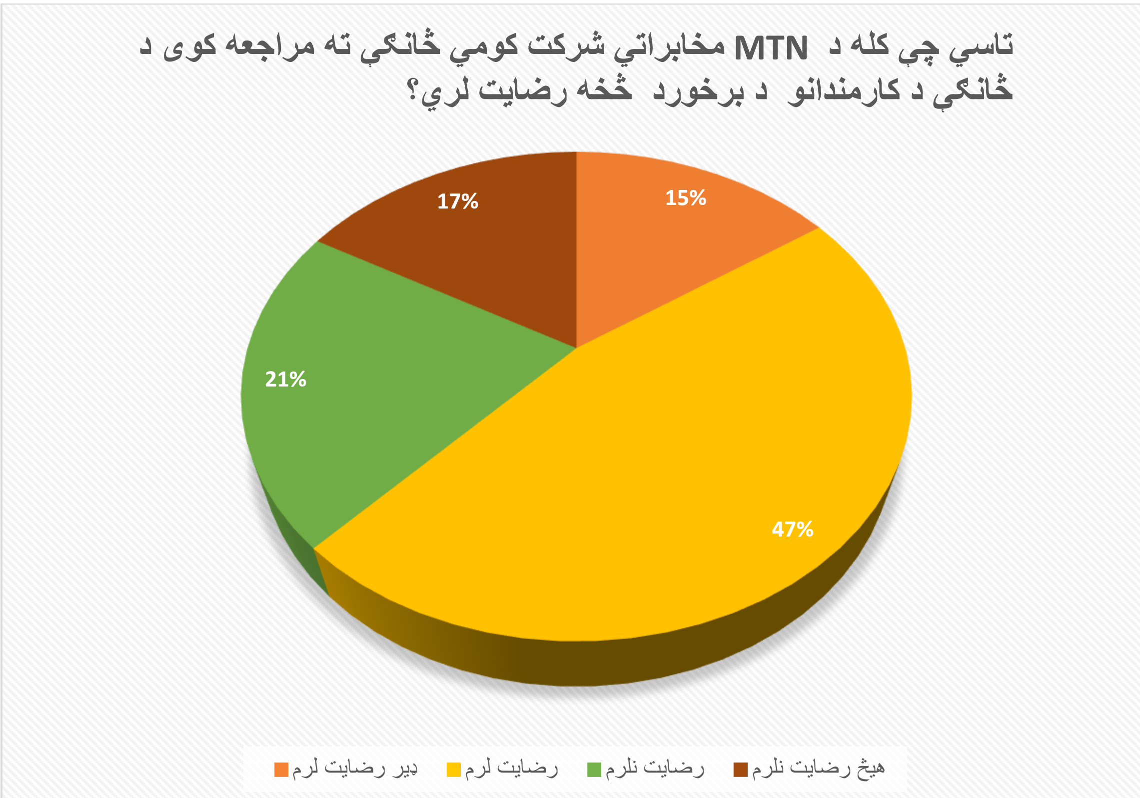
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابرتې شرکت د سیمکارتونو د بیو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، %36 مشتریان د سیمکارتونو دبیو څخه رضایت لري، %29 مشتریان د سیمکارتو د بیو څخه رضایت نلري، %24 مشتریان د سیمکارتود بیو څخه هیڅ رضایت نلري او %11 مشتریان دسیمکارتونو د بیو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د سیکارتونو د بیو څخه رضایت نلري. چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



۴،۹ شکل: د سیمکارتونو د بیو څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

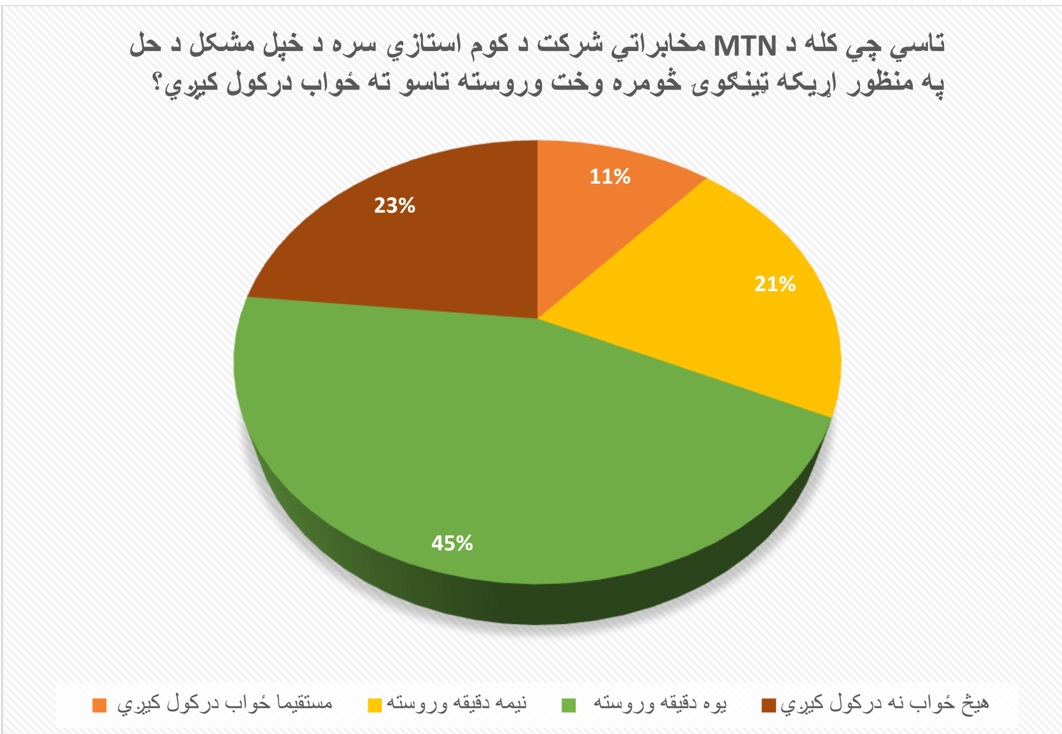
دا چې کله مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوي په اړوند څانګه کې دوي د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې %47 مشتریان چې کله په ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوی په اړوند څانګه کې د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري، %21 مشتریان د کارمندانو د برخورد څخه رضایت نلري، %17 مشتریان د کارمندانو د برخورد څخه هیڅ رضایت نلري او %15 مشتریان د کارمندانو د برخورد څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د څانګو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري. چې ګرافیکي ښوودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۱۰ شکل: د څانګو د کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

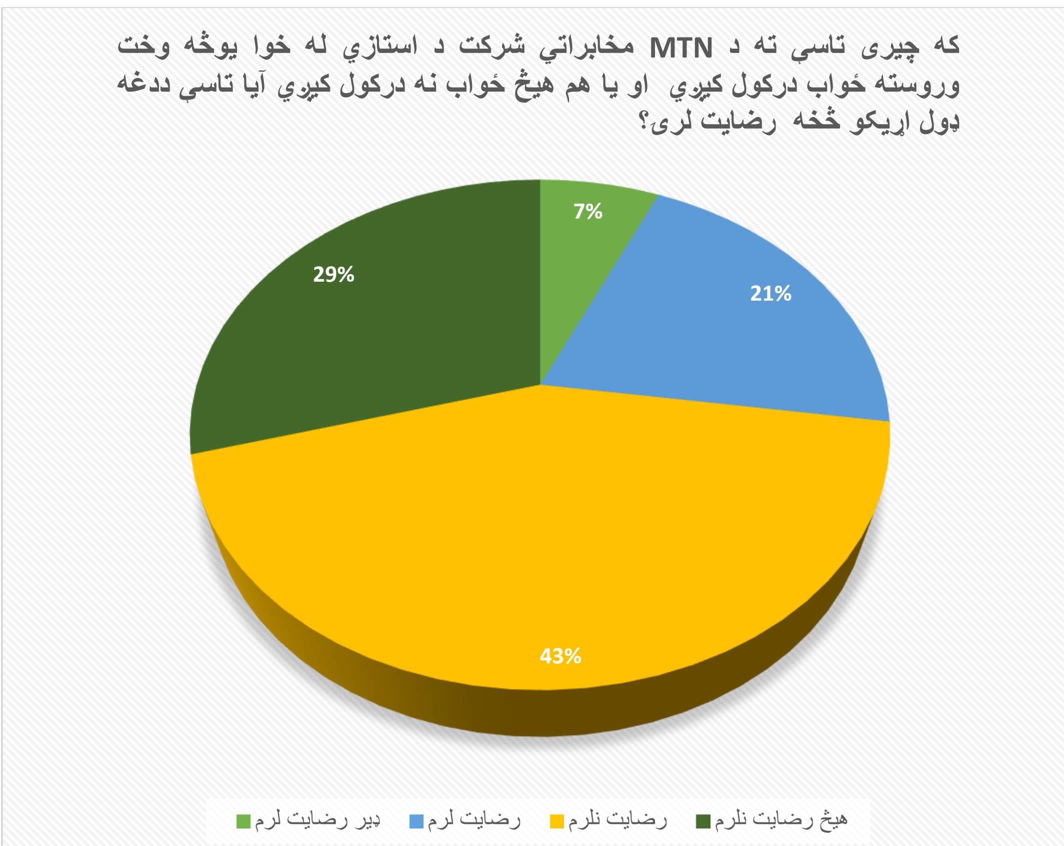
کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت کوم مشتري ددغه شرکت د کوم استازي سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوي، دا چې څومره وخت وروسته دوي ته ځواب ورکول کیږي؟، دراټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې 45% مشتریانو ویلې چې دوي ته یوه دقیقه وروسته ځواب ورکول کیږي، 23% مشتریانو ویلي چې دوي چې کله اړیکه ټینګوي دوي ته هیڅ ځواب نه ورکول کیږي، 21% مشتریانو ویلي چې دوي ته نیمه دقیقه وروسته ځواب ورکول کیږي او 11% مشتریانو ویلي چې دوي ته مستیما ځواب ورکول کیږي. چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۱۱ شکل:د اړیکې ټینګولو پر مهال د ځواب ورکول وخت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

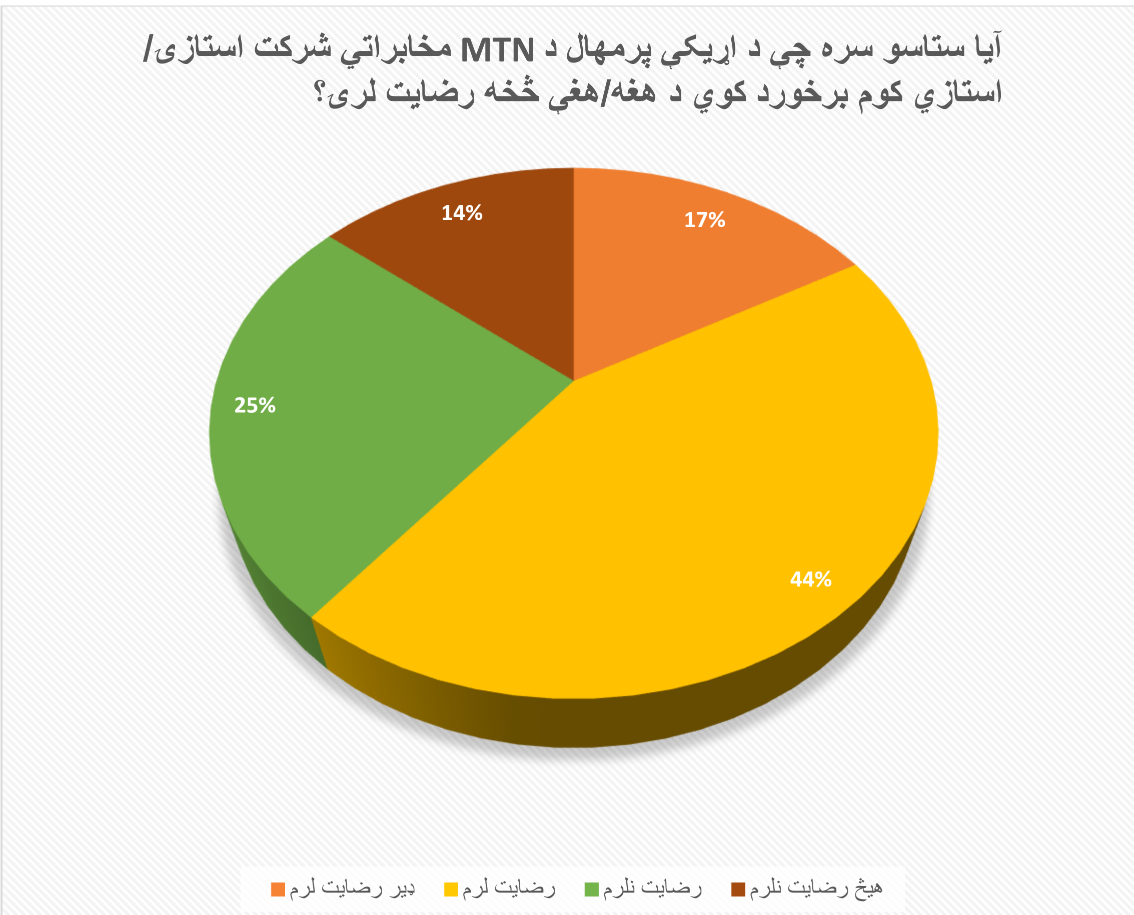
کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د استازي سره د خپلو مشکلاتو د حل په منظور اړیکه ټینګوي، نو که چیري مشتریانو ته یو څه وخت وروسته ځواب ورکول کیږي او یا هم ځواب نه ورکول کیږي دا چې مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټول شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې 34% مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت نلري، 29% مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه هیڅ رضایت نلري، 21% مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لري او7% مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه هیڅ رضایت نلري نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم تي این مخابراتي شرکت د استازو له خوا مشتریانو ته د وروسته ځواب ورکولو او یا هیڅ ځواب نه ورکولو له کبله رضایت نلري، چې ګرافیکي ښودنه په دلاندې ډول ده:



۴,۱۲ شکل:د اړیکې پرمهال د وروسته ځواب ورکولو او یا هم هیڅ ځواب نه ورکولو څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت مشتریان د خپل مشکل د حل منظور ددغه شرکت د کوم استازي سره اړیکه ټینګوي دا چې مشتریان ددغه شرکت د استازي د برخورد څخه رضایت لري او کنه؟ د راټولو شوو ارقامو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې 44% مشتریان د اړیکې پرمهال د استازو د برخورد څخه رضایت لري، 25% مشتریان د استازو د برخورد څخه رضایت نلري، 17% مشتریان د استازو د برخورد څخه ډیررضایت لري او14% مشتریان د استازو د برخورد څخه رضایت نلري. نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د اړیکو پر مهال د ایم تي این مخابراتي شرکت د استازو د برخود څخه رضایت لري. چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:

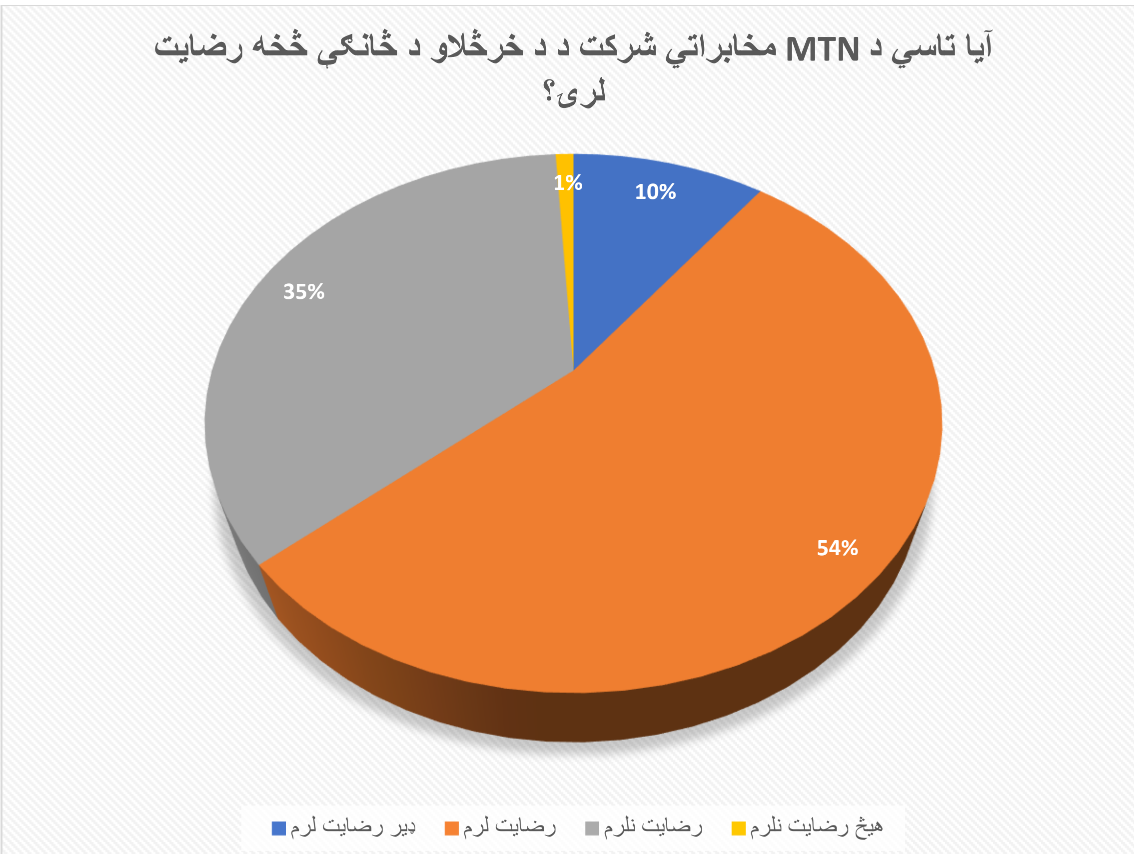


۴,۱۳ شکل:د اړیکو پر مهال د استازو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

دا چې په ننګرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د خرڅلاو د څانګې څخه مشتريان رضايت لري او کنه؟

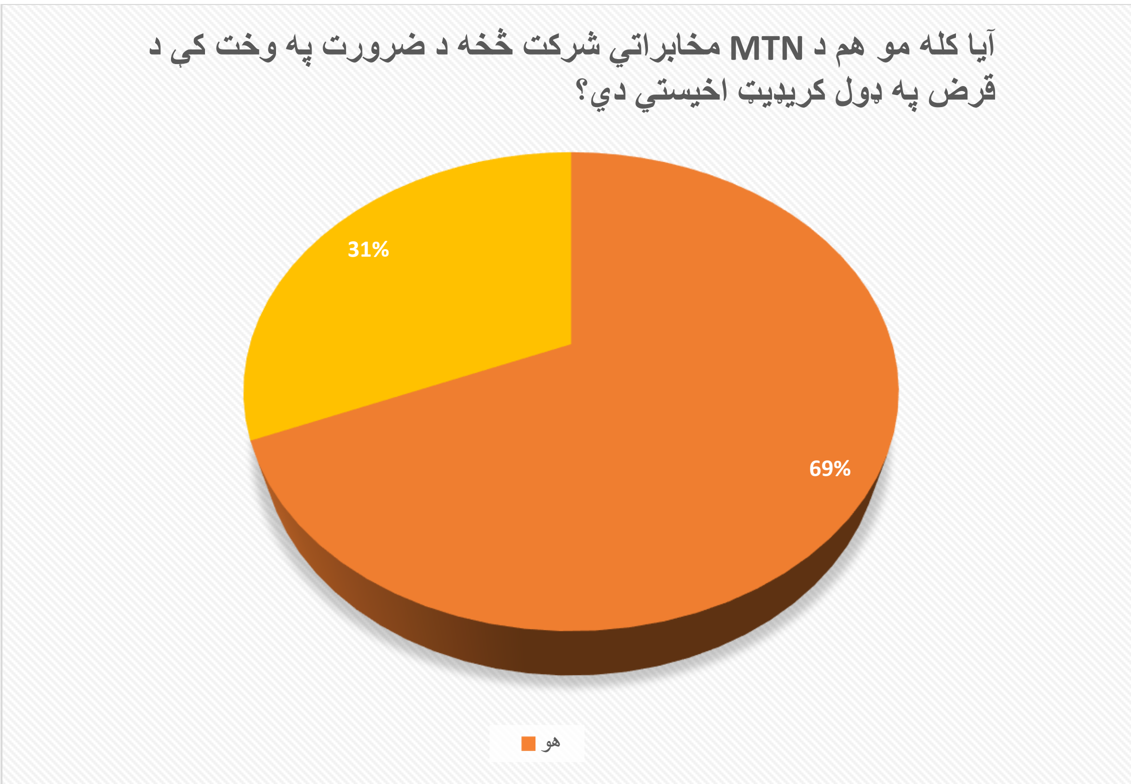
د راټولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې دا معلومه شوه چې %54 مشتريان د خرڅلاو د څانګې څخه رضايت لري، %35 مشتريان د خرڅلاو د څانګې څخه رضايت نلري، %10 مشتريان د خرڅلاو د څانګې څخه ډېر رضايت لري او %1 مشتريان د خرڅلاو د څانګې څخه هيڅ رضايت نلري، نو په نتيجه کې ويلی شو چې يوه زياته فيصدي مشتريان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د خرڅلاو د څانګې څخه رضايت لري. چې ګرافيکي ښودنه يې په لاندي ډول ده:



۴،۱۴ شکل:د خرڅلاو د څانګې څخه د مشتريانو رضايت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

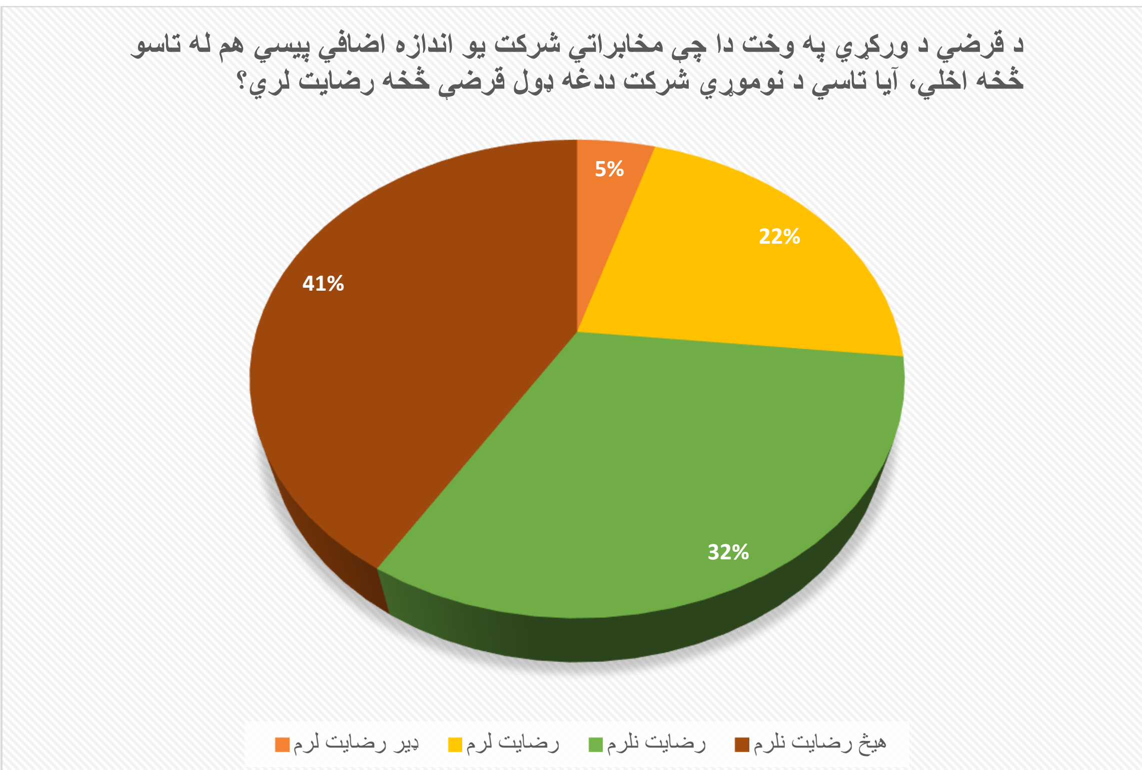
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریانو ددغه شرکت څخه کوم وخت د قرض په ډول کریډیټ اخیستي او کنه؟، د راټول شوو ارقامو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې %69 مشتریانو ددغه مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ اخیستې دي او%31 مشتریانو ددغه شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ ندي اخیستي، چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۱۵ شکل: د مشتریانو له خوا د ایم تې این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول د قرضي اخیستل.

(c) ketabton.com: The Digital Library

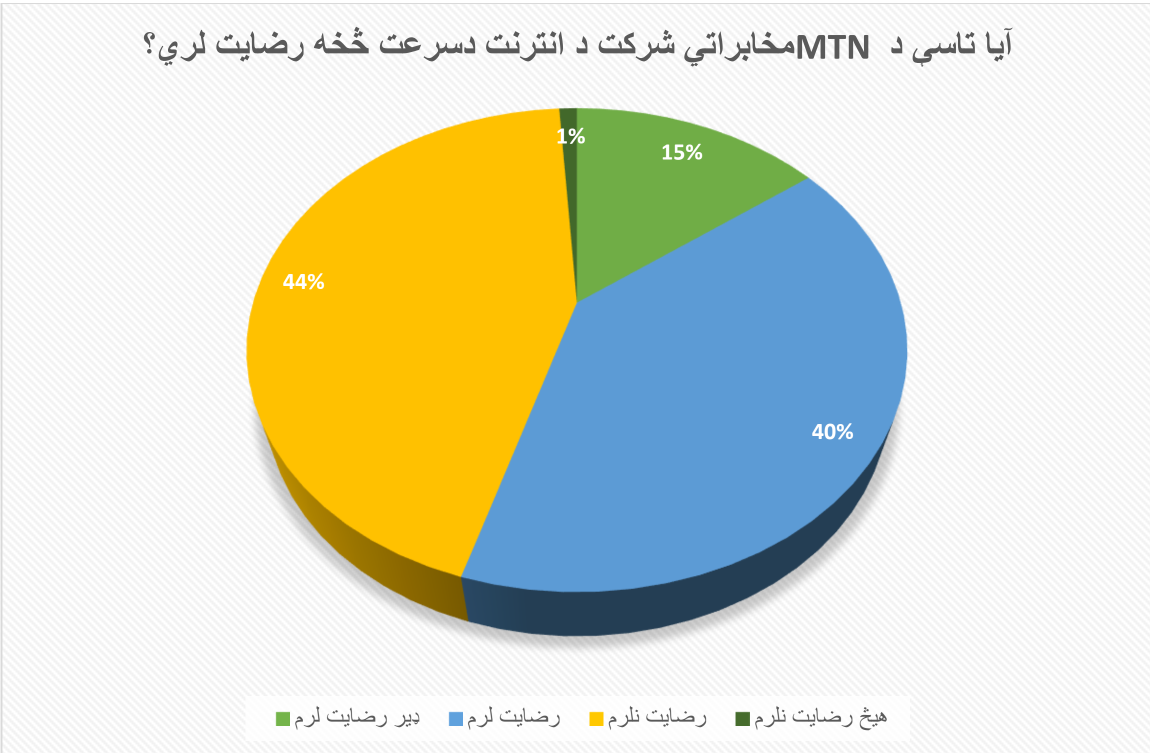
دا چې د قرضي د ورکړي په وخت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د قرضي د اصلي مبلغ ترڅنګ یوه اندازه اضافي پیسي هم د خپلو مشتریانو څخه اخلي نو دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه ډول قرضي څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې، 41% مشتریان ددغه ډول قرضي څخه هیڅ رضایت نلري، 32% مشتریان ددغه ډول قرضي څخه رضایت نلري، 22% مشتریان ددغه ډول قرضي څخه رضایت لري او 5% مشتریان ددغه ډ ول قرضي څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت ددغه ډول قرضي څخه رضایت نلري. چې ګرافیکي ښوودنه یې په لاندي ډول ده:



۴،۱۶شکل: داخیستل شوي قرضې ددوباره تادیې څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

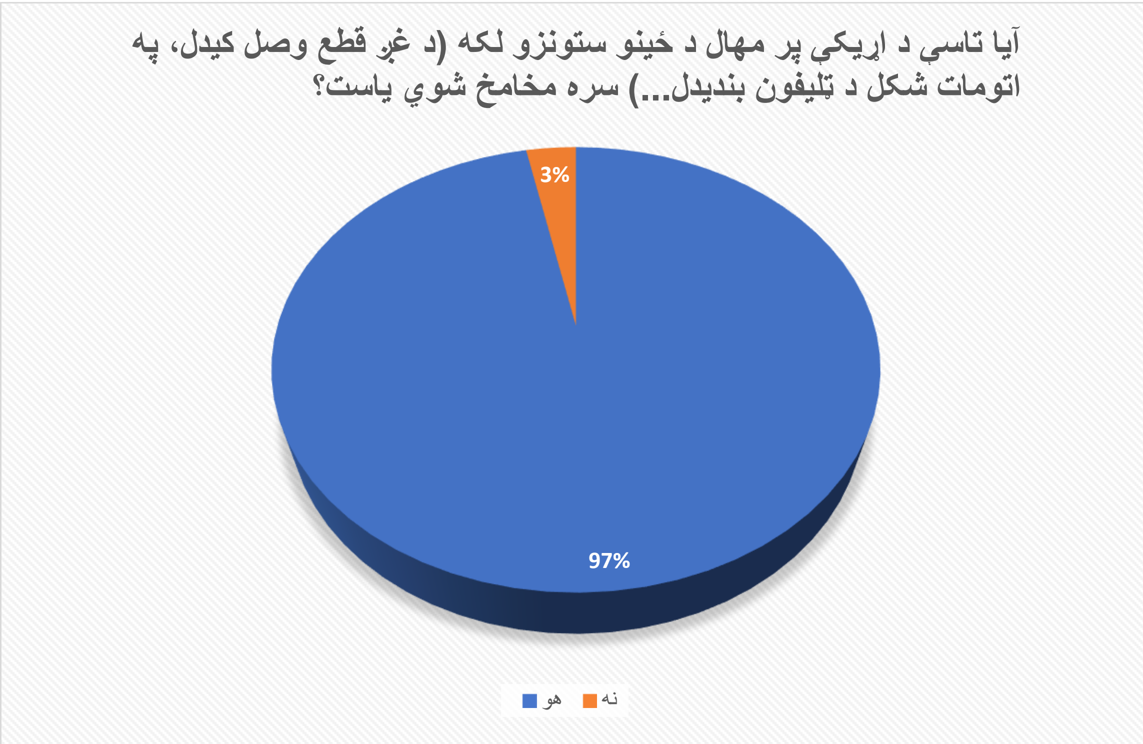
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله معلومه شوه چې، 44% مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت نلري، 40% مشتریان د انټرنټ دسرعت څخه رضایت لري، 15% مشتریان د انټرنټ دسرعت څخه ډیررضایت لري او1% مشتریان د انټرنټ د سرعت څخه هیڅ رضایت نلري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري. چې ګرافیکي ښوودنه یې په لاندې ډول ده:



۴،۱۷ شکل: د انټرنټ د سرعت څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

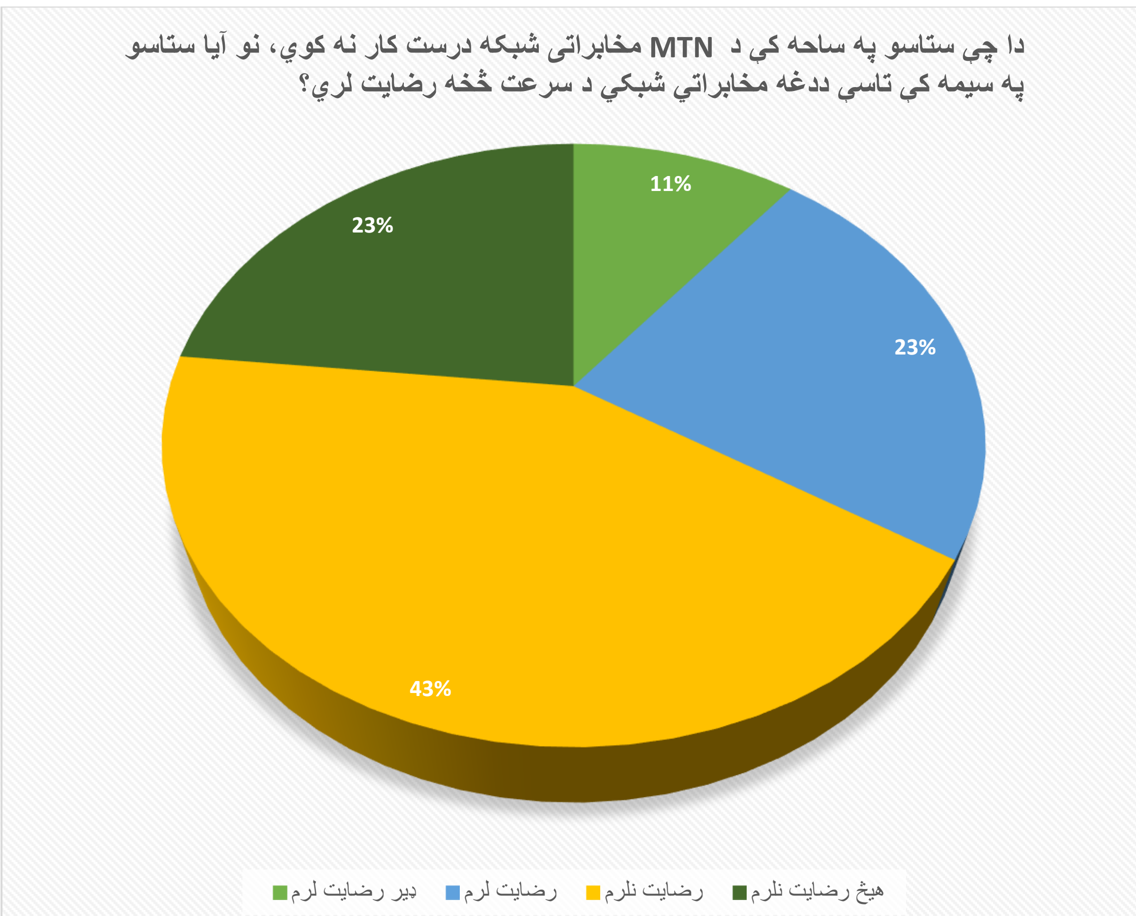
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شبکې مشتریان د اړیکې پرمهال د ځینو ستونزو لکه د غږ قطع وصل کیدل، په اتومات شکل د ټلیفون بندیدل... سره مخامخ شوي اوکنه؟، د راټول شوومعلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، 97% مشتریان د اړیکې پرمهال د پورته ذکرشوو ستونزو سره مخامخ شوي دي او 3% مشتریان داړیکې رمهال د پورته ذکرشوو ستونزو سره ندي مخامخ شوي، چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۱۸ شکل:د اړیکو پرمهال د مشتریانو د خینو ستونزو سره مخامخ کیدل.

(c) ketabton.com: The Digital Library

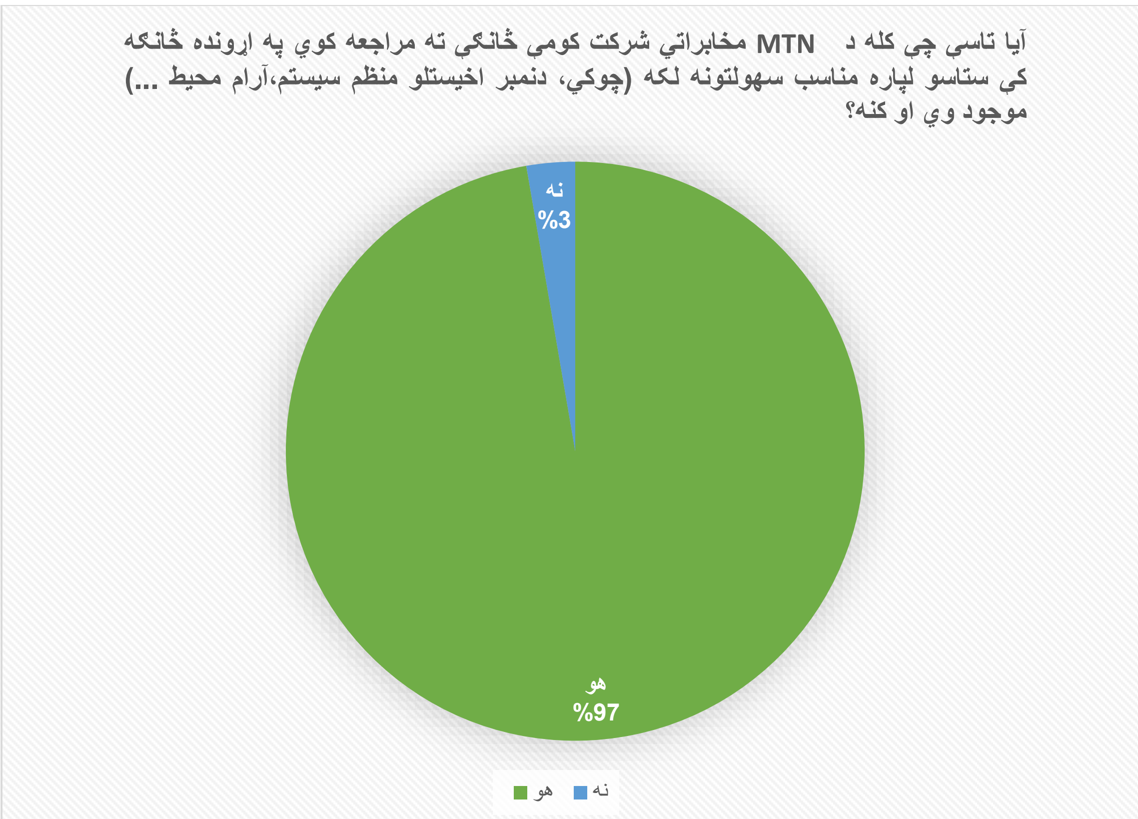
لکه څرنګه چې پورته ذکر شول 97% مشتریان د اړیکي پرمهال د ځیني ستونزو سره مخامخ شوي دي، نو دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه مخابراتي شرکت د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت لري او کنه د راټولو شوو ارقامو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، 43% مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت نلري، 23%مشتریان هیڅ رضایت نلري، 23% مشتریان د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت لري او 11% مشتریان د اړیکو نیولو د سرعت څخه ډیررضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت نلري.چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۱۹ شکل:د اړیکو د سرعت څخه د مشتریانو رضایت

(c) ketabton.com: The Digital Library

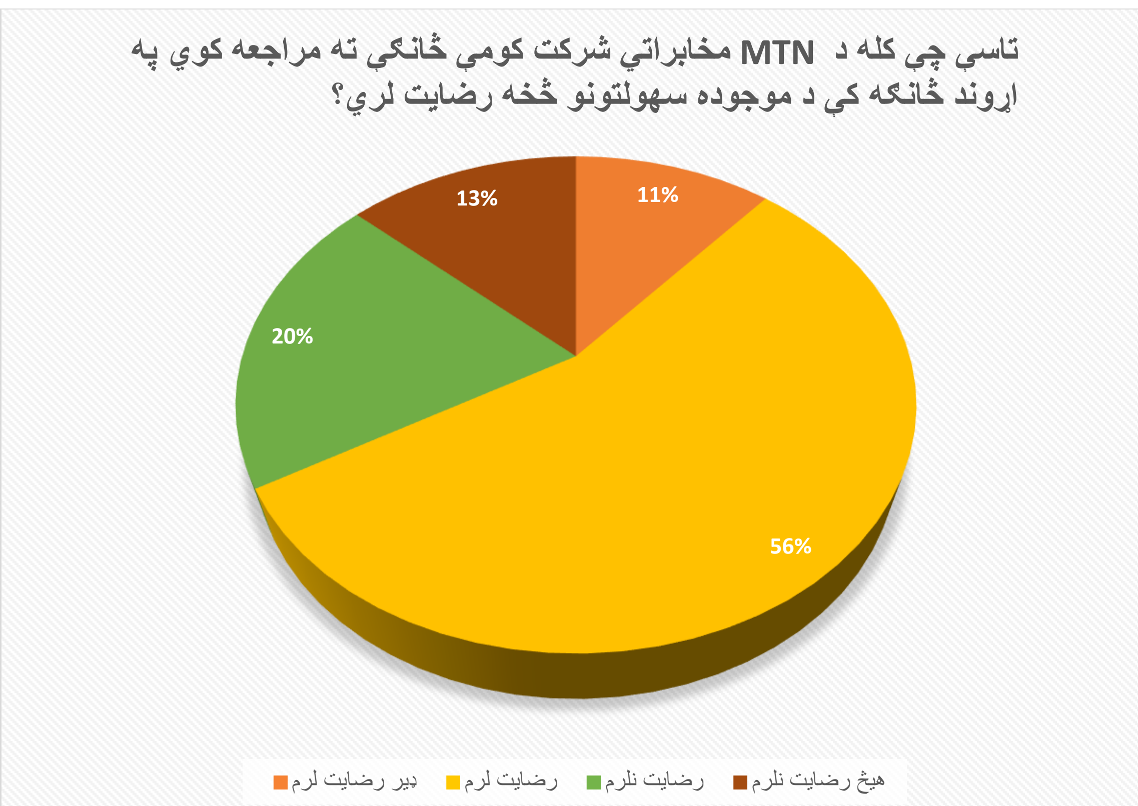
کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت څانګو ته مراجعه کوي دا چې په اړونده څانګو کې ددوي لپاره لازم سهولتونه لکه چوکی،د نمبراخیستلو منظم سیستم، آرام محیط او داسې نور موجود وي او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتود تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، 97% مشتریانو ویلي چې دوي چې کله کومی څانګې ته مراجعه کوي په اړونده څانګه کې ددوی لپاره لازم سهولتونه موجود وي او 3% مشتریانو ویلي چې دوي چې کله کومې څانګې ته مراجعه کوي په اړونده څانګه کې ددوي لپاره منظم سهولتونه موجود نه وي، چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



۴،۲۰ شکل: د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د لازمو سهولتونو موجودیت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

لکه څرنګه چې پورته ذکر شول 97% مشتریانو ویلي چې په ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې لازم سهولتونو موجود وي او 3% مشتریانو ویلي چې د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې لازم سهولتونه موجود نه وي، دا چې مشتریان دایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده لازمو سهولتونو څخه رضایت لري او کنه؟، دراټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې، 56% مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده لازمو سهولتونو څخه رضایت لري، 20% مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده لازمو سهولتونو څخه رضایت نلري،13% مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده لازمو سهولتونو څخه هیڅ رضایت نلري او11% مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده لازمو سهولتونو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننګرهار ولایت کې د د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري. چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



۴،۲۱ شکل: دایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

پنځم فصل

مناقشه او نتیجه ګیري(Discussion and Conclusion)

مناقشه(Discussion)

دا چې مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه رضایت لري او کنه؟، دراټول شوو معولوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۳۲مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت داړیکو د في دقیقي د بیو څخه رضایت نلري،٪۲۸ مشتریان داړیکو د في دقیقي دبیو څخه رضایت لري، ٪۲۷ مشتریان د اړیکو د في دقیقي د بیو څخه هیڅ رضایت نلري، ٪۱۳ مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو د في دقیقي دبیو څخه ډیر رضایت لري. په نتیجه کې ویلې شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو د في دقیقي د بیو څخه رضایت نلري.دا ځکه چې د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو د في دقیقو بیې لوړي دي.

٪۳۴مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې داین مخابراتي شرکت د انټرنټ د بیو څخه رضایت نلري،٪۳۱ مشتریان د انټرنټ د بیو څخه هیڅ رضایت نلري، ٪۲۷ مشتریان د انټرنټ د بیو څخه رضایت لري،٪۸ مشتریان د انټرنټ د بیو څخه ډیر رضایت لري، چې په نتیجه کې ویلی شو چې په ننګرهارولایت کې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د بیو څخه رضایت نلري. دا خکه چې د ایم تې این مخابراتي شرکت د انټرنټ بیې لوړي دي.

٪۳۵مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې داین مخابراتي شرکت د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه رضایت نلري، ٪۳۸ مشتریان دمسیجونو د لیږلو د بیو څځه رضایت لري، ٪۱۸ مشتریان د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه هیڅ رضایت نلري او٪۹ مشتریان د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه ډیررضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم تې این مخابراتي شرکت د مسیجونو دلیږلو بیې لوړي دي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

۲۹٪ مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت نلري، ۲۴٪ مشتریان د سیمکارتونو د بیو څخه هیڅ رضایت نلري، ۳۶٪ مشتریان د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت لري او ۱۱٪ مشتریان د سیمکارتونو د بیو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلي شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننگرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم تي این مخابراتي شرکت د سیمکارتونو بیې لوړې دي.

۴۷٪ مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري، ۱۵٪ مشتریان د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه ډیر رضایت لري، ۲۱٪ مشتریان ږ څانگو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت نلري او ۱۷٪ مشتریان د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه هیڅ رضایت نلري، چې په نتیجه کې ویلي شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننگرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت دڅانگود کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري. دا ځکه چې کله مشتریان په ننگرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت څانگو ته مراجعه کوي په څانگو کې ددغه شرکت کارمندان ورسره مناسب او ددوي د خوښې وړ برخورد ترسره کوي.

کله چې مشتریان په ننگرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړینکه ټینگوي ، دا چې څومره وخت وروسته دوي ته ځواب ورکول کیږي: د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې ۴۵٪ مشتریان ویلي چې دوي ته یوه دقیقه وروسته ځواب ورکول کیږي، ۲۳٪ مشتریانو ویلي چې دوي ته هیڅ ځواب نه ورکول کیږي، ۲۱٪ مشتریانو ویلي چې دوي ته نیمه دقیقه وروسته ځواب ورکول کیږي او ۱۱٪ مشتریانو ویلي چې دوي ته مستقیما ځواب ورکول کیږي.

کله چې مشتریان په ننگرهارلایت کې دایم تي این مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینگوی که چیرته دوي ته د ایم تي این مخابراتي شرکت د استازو له خوا په یو څه ځنډ سره ځواب ورکول کیږي او یا هم ځواب نه ورکول کیږي، دا چې مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لري او کنه، دراټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ۴۳٪ مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت نلري، ۲۹٪ مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه هیڅ رضایت نلري، ۲۱٪ مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لري او ۷٪ مشتریان ددغه

(c) ketabton.com: The Digital Library

ډول اړیکو ښخه ډیر رضایت لري، په پایله کې ویلي شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان ددغه ډول اړیکو ښخه رضایت نلري. دا ځکه چې دوي ته د اړیکو پر مهال په ځنډ سره ځواب ورکول کیږي.

د اړیکې پر مهال چې د ایم تې این مخابراتي شرکت استازي د مشتریانو سره کوم برخورد کوي، دا چې مشتریان ددوي د برخورد ښخه رضایت لري او کنه، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۴۴ مشتریان د اړیکې پر مهال د ایم تې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد ښخه رضایت لري، ٪۲۵ مشتریان د اړیکې پر مهال د ایم تې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد ښخه رضایت نلري، ٪۱۷ مشتریان د اړیکې پر مهال د ایم تې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد ښخه ډیر رضایت لري او ٪۱۴ مشتریان د اړیکې پر مهال د ایم تې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد ښخه هیڅ رضایت لري. چې په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننګرهارولایت کې د اړیکو پر مهال د ایم تې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد ښخه رضایت لري. دا ځکه چې کله چې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریان په ننګرهار ولایت کې ددغه شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوي،ددغه شرکت استازي ددوي سره مناسب او ددوي دخوښې وړ برخورد ترسره کوي.

دا چې په ننګرهارولایت کې مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې ښخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۵۴ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې ښخه رضایت لري،٪۳۵ مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې ښخه رضایت نلري، ٪۱۰ مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې ښخه ډیر رضایت لري او ٪۱ مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې ښخه هیڅ رضایت نلري، چې په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدی مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې ښخه رضایت لري. دا ځکه چې کله مشتریان په ننګرهارولایت کې دایم تې این مخابراتي شرکت کومي ځانګې ته د خرڅلاو په منظور ځي، د خرڅلاو په ځانګه کې ددوي سره مناسب او ددوي د خوښې وړ برخورد ترسره کیږي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

ځینې وخت مشتریان د ضرورت په وخت کې د قرضې په ډول کریډیټ اخلې، دا چې په ننګرهار ولایت کې هم مشتریانو د ایم ټې این مخابراتي شرکت څخه دقرض په ډول کریډیټ اخیستي او کنه، دراټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۶۹ مشتریانو په ننګرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ اخیستي دي او ٪۳۱ مشتریانو په ننګرهارولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ ندي اخیستي، په نتیجه کې ویلی شو چې په ننګرهارولایت کې یوه زیاته فیصدي مشتریانو د ایم ټې این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ اخیستي.

دا چې د قرض د تادیې په وخت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت یوه اندازه اضافي کریډیټ هم د مشتریانو څخه اخلي، نو دا چې په ننګرهار ولایت کې مشتریان ددغه ډول قرضې څخه رضایت لري او کنه د راټولو شوو معلوماتو په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۴۱ مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت ددغه ډول قرضې، چې د قرض د تادیې په وخت کې ددوي څخه یوه اندازه اضافي پیسې هم اخیستل کیږي هیڅ رضایت نلري، ٪۳۲ مشتریان ددغه ډول قرض څخه رضایت نلري،٪۲۲ مشتریان ددغه ډول قرض څخه رضایت لري،٪۵ مشتریان ددغه ډول قرض څخه رضایت نلري، نو په نتیجه کې ویلې شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت ددغه ډول قرض څخه رضایت نلري. دا ځکه چې دغه اضافي پیسې چې دمشتریانو څخه د کریډیټ دبیرته تادیې برمهال اخیستل کیږي دا یو ډول سود دي، چې سود په اسلام کې ناروان دي. او همدارنګه دغه اضافي کریډیټ اخیستل د مشتریانو اقتصاد ته هم ضربه رسوي.

دا چې مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري او کنه، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله معلومه شوه چې: ٪ ۴۰ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري،٪۴۴ مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت نلري، ٪۱۵ مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه ډیر رضایت لري او ٪۱ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت هیڅ رضایت نلري، چې په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننګرهار ولایت کې

(c) ketabton.com: The Digital Library

د ایم ټي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري، دا ځکه چې انټرنټ په افغانستان کې یوه نوي پدیده ده.

دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت مشتریان د اړیکې پرمهال د ځینو ستونزو لکه د غیر قطع کیدل وصل کیدل، په اتومات شکل د ټلیفون بندیدل اوداسې نوروستونزو سره مخامخ شوي دي اوکنه، دراټولو شوو معلومات د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۹۷ مشتریان د اړیکې پر مهال د پورته ذکر شوو ستونزو سره مخامخ شوي دي او ٪۳ مشتریان د پورته ذکرشوو ستونزو سره ندي مخامخ شوي.

که چیرې مشتریان د اړیکې پر مهال د پورته ذکرشوو ستونزو سره مخامخ شوي وي، نو دا چې مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لري اوکنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۴۳ مشتریان په ننګرهارولایت کې د اړیکو پرمهال د ایم ټي این مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت نلري، ٪۲۳ مشتریان په ننګرهارولایت کې د اړیکو پرمهال د ایم ټي این مخابراتي شبکې د سرعت څخه هیڅ رضایت نلري، ٪۲۳ مشتریان په ننګرهارولایت کې د اړیکو پرمهال د ایم ټي این مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت لري، ٪۱۱ مشتریان په ننګرهارولایت کې د اړیکو پرمهال د ایم ټي این مخابراتي شبکې د سرعت څخه ډیر رضایت لري، په نتیجه کې ویلې شو چې زیاته فیصدي مشتریان د اړیکو پر مهال د ایم ټي این مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت نلري. دا ځکه چې دوي د اړیکې پرمهال د زیاتو ستونزو سره مخامخ وي.

کله چې په ننګرهارولایت کې مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت څانګوته مراجعه کوي، دا چې په څانګو کې د مشتریانو لپاره لازم سهولتونه موجود وي اوکنه،د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۹۷ مشتریانو ویلې چې کله دوي په ننګرهار ولایت کې دایم ټي این مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوي ددوي لپاره لازم سهولتونه موجود وي او ٪۳ مشتریانو ویلي چې دوي چې کله کومې څانګې ته مراجعه کوي ددوي لپاره په څانګو کې لازم سهولتونه موجود نه وي.

دا چې مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګوکې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري اوکنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۵۶ مشتریان په ننګرهارولایت کې د

(c) ketabton.com: The Digital Library

ایم تې این مخابراتي شرکت په ځانګوکې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري، ٪ ۲۰ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت په ځانګوکې د موجوده سهولتونو څخه رضایت نلري، ٪۱۳ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده سهولتونو څخه هیڅ رضایت نلري او ٪۱۱ مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت په ځانګوکې د موجوده سهولتونو څخه ډیررضایت لري، په نتیجه کې ویلی شو چې زیاته فیصدي مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت په ځانګوکې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري. دا ځکه چې کله په ننګرهار ولایت کې مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت ځانګوته مراجعه کوي په ځانګوکې ددوي لپاره لازم سهولتونه موجود وي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

نتیجه ګیري (Conclusion)

د هرکاروباري سازمان کامیابي د هغه سازمان د مشتریانو په رضایت پوري اړه لري.که چیري یوکاروباري سازمان ونه توانیږي چې د مشتریانو رضایت ترلاسه کړي، نو دغه سازمان نشي کولای چې د اوږد مهال لپاره په مارکیټ کې پاتې شي.

ددغه تحقیق اصلي هدف دا وو چې ترڅو معلومه کړل شي، چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د خدماتو څخه رضایت لري او کنه؟

د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د اړیکو د فې دقیقو دبیو، انټرنټ د بیو.د مسیجونو د لیږلو د بیو او د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت نلري. او همدارنګه دڅانګو د کارمندانو د برخورد او د خرڅلاو د څانګو ،د اړیکو پر مهال د ایم ټي این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد ،په ننګرهارولایت کې دایم ټي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت او په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه مشتریان رضایت لري.

کله چې مشتزیان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د استازو سره اړیکه ټینګوي، ځینې وخت داسې هم پیښ شوي دي چې مشتریانو ته یا هیڅ ځواب نه ورکول کیږي او یا هم وروسته ځواب ورکول کیږي، نو مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه هم رضایت نلري. ځینې وخت کله چې مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کریډیت واخلي د بیرته تادیې پر مهال یوه اندازه اضافي کریډیټ هم د مشتریانو څخه اخیستل کیږي، چې مشتریان ددغه ډول قرضو څخه رضایت نلري.

(c) ketabton.com: The Digital Library

وړاندیزونه(Recomendation)

د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل څخه وروسته زه دې نتیجې ته ورسیدم چې لاندی پیشنهادونه د ایم ټي این مخابراتي شرکت ته وړاندي کړم چې د ایم ټي این مخابراتي شرکت له خوا په عملي کولو سره به یې په مارکیټ کې سهم زیات او د مشتریانو رضایت به ترلاسه کړي:

1. د ایم ټي این مخابراتي شرکت دي د اړیکو د فی دقیقي په بیو، د انټرنټ په بیو او د مسیجونو د لیږلو او د سیمکارتونو په بیو کې کموالی راولي.
2. د ایم ټي این مخابراتي شرکت باید د قرض د بیرته تادیې په وخت کې د اضافي پیسو د اخیستلو څخه ډډه وکړي.
3. د ایم ټي این مخابراتي شرکت دی لري پرتو سیمو ته خپل فعالیتونه وغځوي ترڅو ددغه شرکت مشتریان د اړیکو پر مهال د ستونزو سره مخامخ نشي او په مارکیټ کې خپل سهم زیات کړي.
4. د ایم ټي این مخابراتي شرکت دی د بهرنیو اړیکو بیې راټیټي کړي.
5. په ننگرهار ولایت کې دي د ایم ټي این مخابراتي شرکت لازیاتي څانګي فعالي کړي ترڅو د مشتریانو غوښتنو ته په خپل وخت رسیده ګي وشي.
6. د ایم ټي این مخابراتي شرکت دي د ننگرهار ولایت په مرکز او ولسوالیو کې د 4G خدمات فعال کړي .
7. د ایم ټي این مخابراتي شرکت دي د اړیکو پر مهال وروسته ځواب ورکولو وخت را لنډ کړي ترڅو د مشتریانو د رضایت سبب وګرځي.
8. دا چې دغه تحقیق یوازي په ننگرهار ولایت باندي متمرکز وو که چیري په راتلونکي کې د ختیځ زون په کچه تحقیق ترسره شي نو دا به ډیره غوره او بهتره وي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

ماخذونه:

1. Ehigie Clifford Johnson, Jesse S.Karlay,(2018).Impact of Service quality on Customer Satisfication.Master Thesis.85 page.
2. شمس، غزل، بابایی دوگاهه، کاوه،(۲۰۱۸). تاثیرکیفیت خدمات بررضایت ووفاداري مشتري. تیزس ماستري.۱۴ صفحه.
3. عمادی، مهدی، حسینی، هلن، قهرمان تبریزي، کوروش، محمد خانی،فرشته،(۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر جلب رضایت مشتریان از فروشگاه های ورزشی کشور ایران با استفاده از مدل رضایت سنجی کانو.ژونال آرتیکل.۱۶ صفحه.
4. Guo, Xiaoying, Choon Ling,Kwek, Liu,Min,(2012).Evaluating Factors Influencing Consumer Satisfication toward Online Shopping in China. Canadian Center of Science and Education.Master Thesis.URL:http://dx.doi.org/10,5539/ass.v8n 13p40.11 page.
5. Haidari, Ajmal,(2017).Determinants of Customer Satisfication in the Telecommunication Industry of Afghanistan.Resaech Article.13 page.
6. Hamdard,Javid,(2012).The State of Telecommunication And Internet in Afghanistan.USAID.58 Page.
7. Hamdard,Javid,(2012).The State of Telecommunication And Internet in Afghanistan.USAID.58 Page.
8. د ایم تي این مخابراتي شرکت رسمي ویب پاڼه

(c) ketabton.com: The Digital Library

مل توکي (Appendices)

پوښتنلیک

قدرمنه/ قدرمني:

زه سبحان الله د ننګرهار پوهنتون د اقتصاد پوهنځي د BBA څانګي د څلورم ټولګي زده کړیال او غواړم چي د خپل مونوګراف د موضوع د ترتیب په منظور **(په ننګرهارولایت کي د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو رضایت)** په اړه ځیرنه ترسره کړم نو د تاسي څخه هیله کوم چي په اړونده برخه کي زما سره حقیقي معلومات شریک کړي.

زه تاسي ته ډاډ درکوم چي ددغه ځیرني څخه یواځي په علمي برخه کي ګټه اخلم او ستاسو هویت به په ټوله مانا سره خوندي وي. ستاسو دغه مرسته زما سره په وړیا ډول ده او ددي ځوابول ستاسو د رضایت پوري اړه لري خو ستاسو معلومات زما لپاره خورا د ارزښت وړ دي. هیله مند یم دغه پوښتنلیک ځواب کړي او مننه کوم چي ما ته مو وخت راکړ.

په درنښت

سبحان الله (واحدی)

اړیکي شمیري:۰۷۸۶۷۷۳۱۹۳، ۰۷۹۳۵۴۰۲۲۵

بریښنالیک:Wahidisubhanullah96@gmail.com

(c) ketabton.com: The Digital Library

لومړئ برخه: د ديموګرافي په هکله معلومات

مهرباني وکړئ د خپلي ديموګرافي په پام کي نيولو سره په درکړل شويو خانو کي مناسبه خانه په (√) علامي سره په نښه کړئ.

1) **جنسيت**

☐ نارينه ☐ ښځينه

2) عمر

☐ **۱۵-۳۰کلن** ☐ **۳۰-۴۵ کلن**

☐ **۴۵-۵۵** ☐ **د۵۵ څخه پورته کلن**

3) د اوسيدو ځاي

☐ ښار ☐ کلی

4) دنده

☐ دولت کارمند ☐ آزاد شغل

☐ زده کړيال ☐ نور

5) مدني حالت

☐ متآهل ☐ مجرد

(c) ketabton.com: The Digital Library

دوهمه برخه: د څېړنې اړوند پوښتنې

لومړۍ پوښتنه: آیا تاسې د MTN مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقیقی دبیو څخه رضایت لري؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

دوهمه پوښتنه: آیا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د انترنت دبیو څخه رضایت لرئ؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

دریمه پوښتنه: آیا تاسي دMTN مخابراتي شرکت د مسیجیونو دلیږلو دبیو څخه رضایت لري او کنه؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

څلورمه پوښتنه: آیا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت لري؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

پینځمه پوښتنه: تاسي چي کله د MTN مخابراتي شرکت کومي څانګي ته مراجعه کوی د څانګي د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

شپږمه پوښتنه: تاسي چي کله د MTN مخابراتي شرکت د کوم استازي سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوئ څومره وخت وروسته تاسو ته ځواب درکول کیږي؟

۱) مستقیما ځواب درکول کیږي ۲) نیمه دقیقه وروسته ۳) یوه دقیقه وروسته ۴) هیڅ ځواب نه درکول کیږي

اومه پوښتنه: که چیری تاسي ته د MTN مخابراتي شرکت د استازي له خوا یوڅه وخت وروسته ځواب درکول کیږي او یا هم هیڅ ځواب نه درکول کیږي آیا تاسي ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لرئ؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

اتمه پوښتنه: آیا ستاسو سره چي د اړیکي پرمهال د MTN مخابراتي شرکت استازی/ استازي کوم برخورد کوي د هغه/هغي څخه رضایت لرئ؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

نهمه پوښتنه: آیا تاسي دMTN مخابراتي شرکت د د خرڅلاو د څانګي څخه رضایت لرئ؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

لسمه پوښتنه: آیا کله مو هم د MTN مخابراتي شرکت څخه د ضرورت په وخت کي د قرض په ډول کریډیټ اخیستي دي:

۱) هو ۲) نه

(c) ketabton.com: The Digital Library

یوولسمه پوښتنه: د قرضي د ورکړي په وخت دا چي MTN مخابراتي شرکت یو اندازه اضافي پیسي هم له تاسو څخه اخلي، آیا تاسي د نوموړي شرکت ددغه ډول قرضي څخه رضایت لري؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

دولسمه پوښتنه: آیا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د انترنت دسرعت څخه رضایت لري؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

دیارلسمه پوښتنه: آیا تاسي د اړیکي پر مهال د ځینو ستونزو لکه (د غږ قطع وصل کیدل، په اتومات شکل د ټلیفون بندیدل...) سره مخامخ شوي یاست؟

۱) هو ۲) نه

څوارلسمه پوښتنه: دا چي ستاسو په ساحه کي د MTN مخابراتی شبکه درست کار نه کوي، نو آیا ستاسو په سیمه کي تاسي ددغه مخابراتي شبکي د سرعت څخه رضایت لري؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

پینځلسمه پوښتنه: آیا تاسي چي کله د MTN مخابراتي شرکت کومي څانګي ته مراجعه کوي په اړونده څانګه کي ستاسو لپاره مناسب سهولتونه لکه (چوکي، دنمبر اخیستلو منظم سیستم،آرام محیط ...) موجود وي او کنه؟

۱) هو ۲) نه

شپاړلسمه پوښتنه: تاسي چي کله د MTN مخابراتي شرکت کومي څانګي ته مراجعه کوي په اړوند څانګه کي د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري؟

۱) ډیررضایت لرم ۲) رضایت لرم ۳) رضایت نلرم ۴)هیڅ رضایت نلرم

اوولسمه پوښتنه: آیا د MTN مخابراتي شرکت داسی نور خدمات هم شته چي په پورته پوښتنو کي یي یادونه نه وي شوی او تاسي ترینه ناراضه وي، که وي نو توضیح یي کړي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

Get more e-books from www.ketabton.com
Ketabton.com: The Digital Library