ننګرهارپوهنتون

اقتصاد پوهنځي

BBAڅانګه

(لیسانس دوري پایلیک)

عنوان: په ننګرهارولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتوڅخه د مشتریانورضایت

Ketabton.com

څېړونکی: سبحان الله واحدی

لارښود استاد:پوهنیارنقیب الله (اتل)

کال... ۱۴۰۰ هـ.ش

(c) ketabton.com: The Digital Library

بسم الله الرحمن الرحيم

(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 همکاروکړي.

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)) ترلارښوني 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

مننليک(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 يې ددغه څېړنې 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 څېړنه 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 څېړنه کې د علمي څېړنو تول اصول په پام کې نیول شوي، د نوموړي څېړنې په پیل کې د موضوع په پس منظر رڼا اچول شوي او په ډېره ښه توګه د څېړنې ستونزه ذکر شوي ده او وروسته د څېړنې اهداف ذکر شوي دي،د نوموړي څېړني 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 څېړنه 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 درباره د لا ډېرو 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 هر کاروباري سازمان کامیابي د هغه سازمان د مشتریانو په رضایت پوري اړه لري.هغه کمپنۍ چې پدي باندي وتوانيږي چې ترڅو دخپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي په مارکيټ کې د زیات وخت لپاره پاتې کيدي شي. نن ورځ کاروباري کمپنۍ په دي باندي پوهيدلې دي چې د مشتریانو رضایت د کاروبار د کامیابۍ لپاره ترټولو مهم دي.په عمومې ډول، مشتریان هغه څوک دي چې د مارکيټ او یا کاروبار څخه اجناس او خدمات اخلې 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 شې. او د سازمان اوسنې مشتریان به ددغه سازمان لپاره د نورو مشتریانو دپیدا کیدو سبب وګرځې، 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 ټي این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه رضایت لري او کنه؟.

پدغه څیړنه کې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي 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 ټي این مخابراتي شرکت د اړیکو د فې د قیمتو 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 ځانګوکې د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري، د اړیکې پر مهال چې د ایم ټي 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 ځانګې څخه مشتریان رضایت لري، په ننګرهار ولایت کې مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د انټرنېټ د سرعت څخه رضایت لري او د ایم تې این مخابراتي شرکت په ځانګو کې 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 فی 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 څانګو 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 څانګې څخه د مشتریانو رضایت..........26
۴,۱۵ شکل: د مشتریانو له خوا د ایم ټي 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 ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د لازمو سهولتونو موجودیت..........32
۴,۲۱ شکل: دایم ټي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه د مشتریانو رضایت..........33

(c) ketabton.com: The Digital Library

لړلیک

لومړی فصل 1
پېژندنه(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
تېرو 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 کتې 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

پېژندنه(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 فکټورونه شتون لري چې د هغې په نظر کې 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 تې 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 تې این مخابراتې 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 موقعیت لري، او همدارنګه د افغانستان په ټولو ولایتونو کې اوس مهال دغه شرکت فعالیت ترسره کوي او د خپلو مشتریانولپاره خدمات وړاندي کوي.

په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت ټولي ۲۰۲ څانګې موجودي دي چې ځینې یې په لاندي ډول دي:

شماره	موقعیت	آدرس	شماره	موقعیت	آدرس
1	ننګرهار	مجیب مارکیټ – دو سرکه	26	ننګرهار	مارکو بازار
2	ننګرهار	قلعه جانان خان	27	ننګرهار	عبدالحق مینه
3	ننګرهار	ددارلمعلمین په مخکې	28	ننګرهار	ګل آغا مسجد – خالص فامیلې
4	ننګرهار	د کامي پول	29	ننګرهار	غلام دستګیر مارکیټ
5	ننګرهار	چکنوري – دتبلیغیانو مرکز	30	ننګرهار	لغمان اډه
6	ننګرهار	د میوي منډوي	31	ننګرهار	خیبر مارکیټ
7	ننګرهار	جلال آباد – مرکز	32	ننګرهار	نعمان بن ثابت مسجد د بیز چوک
8	ننګرهار	ددارلمعمین سرک	33	ننګرهار	بهسود زون۳
9	ننګرهار	لومړي زون	34	ننګرهار	خالص فامیلې
10	ننګرهار	لومړي زون	35	ننګرهار	کابل هډه
11	ننګرهار	CSP3	36	ننګرهار	جلال آباد
12	ننګرهار	د تلاشی چوک	37	ننګرهار	زون ۳ علي خیل
13	ننګرهار	غلام دستګیر مارکیټ	38	ننګرهار	افغان مینه
14	ننګرهار	د کامې ولسوالې – دولسوالی بازار	39	ننګرهار	د تلاشی چوک
15	ننګرهار	مارکو بازار – شینوار	40	ننګرهار	الفت مینه
16	ننګرهار	دستګیر مارکیټ – چوک مخابرات	41	ننګرهار	کوز کونړ
17	ننګرهار	غلام دستګیر مارکیټ	42	ننګرهار	بهسود
18	ننګرهار	کامه - قلعه آخند	43	ننګرهار	د کامې ولسوالې
19	ننګرهار	مارکو بازار	44	ننګرهار	کوز کونړ – یاسین بابا
20	ننګرهار	غلام دستګیر مارکیټ	45	ننګرهار	کوز کونړ – یاسین بابا
21	ننګرهار	د بیس بازار	46	ننګرهار	درونټه
22	ننګرهار	خالص فامیلې د DCSP مخکې	47	ننګرهار	نارنج باغ
23	ننګرهار	غلام دستګیر مارکیټ – تلاشی چوک	48	ننګرهار	قلعه جانان خان
24	ننګرهار	مارکو بازار	49	ننګرهار	درونټه دبي بي مریم بازار
25	ننګرهار	خالص فامیلې	50	ننګرهار	د صحت عامې چوک

(c) ketabton.com: The Digital Library

د څېړنې ستونزه (Problem Statement)

د څېړنې د موضوع اړوند د تيرو ليکنو ته کتني څخه معلومه شوه چې ترديې دمه په ياده موضوع کې کومه علمي څېړنه ترسره شوي نده،پس د څېړنې د نوموړي خاليګاه د ډکولو او په ياده موضوع کې د معلوماتو د اضافه کولو په خاطر دغه څېړنه ترسره کيږي. او زه غواړم د خپل تحقيق په پايله کې دلومړي ځل لپاره معلومه کړم چې په ننګرهارولايت کې دايم تېې اين مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتريان رضايت لري او کنه؟،

د څېړنې اهميت (Significance of the study)

ددغه تحقيق په پايله کې به زه پدې باندې وتوانيږم چې ترڅو معلومه کړم چې په ننګرهار ولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتريان رضايت لري او کنه؟

زه به د خپل دغه تحقيق په پايله کې دا هم معلومه کړم چې د MTN مخابراتي شرکت مشتريان ددغه شرکت دکومو خدماتو څخه رضايت لري او دکومو څخه يې رضايت نلري. او نتيجه به يې په ننګرهارولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د مرکزي څانګې سره شريکه کړم چې پدې سره به نوموړي شرکت خپل د ضعف نقطې وپېژني او د هغې دحل په اړوند به اقدام ترسره کړي، چې پدې سره به د نوموړي شرکت د خدماتو دوړاندې کولو په کيفيت کې لا ښه والی رامنځته شي چې ددی په نتيجه کې به د نوموړي شرکت په خرڅلاو اوګټه کې هم زياتوالی رامنځته شي ، او د MTN مخابراتي شرکت به پدې باندې وتوانيږي چې د مارکيټ زياته برخه خپله کړي او په ښه ډول سره به دنورو مخابراتي شرکتونو سره درقابت توانايي ترلاسه کړي.

د څېړنې هدف (Research Objective)

ددغه څېړنې اصلي هدف په ننګرهارولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتريانو د رضايت موندل دي.

د څېړنې پوښتنه(Research Questions)

آيا په ننګرهارولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتريان رضايت 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 څېړنې Target Population هم ددغه پوهنتونو محصلین دي.

په دغه تحقیق کې د مشتریانورضایت یوازنی تابع متحول او د خدمات کیفیت، د مخابراتي شبکو تر پوښښ 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 تر پوښښ لاندي ساحې او دخدماتو 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 خوښې وړ وړاندیزونه خصوصا د نړیوالو اړیکو په برخه کې د مشتریانو د رضایت سره قوي اړیکه لري. دوهم، دوستانه اوسیدل، یو بل هغه فکتور 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 یوې 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٪ اشخاصوویلي چې دوي هر شپږ میاشتي وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي او ۷۹٪ اشخاصوویلي چې دوي هر یو کال وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي.

او همدارنګه ۵۶٪ اشخاصوویلي چې دوي د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي،۲۸٪ اشخاصوویلي 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 خریداری پر مهال مهم عوامل ندي.او سیرک (۲۰۰۸) په خپل تحقیق کې دا موندلې ده چې قیمت د ورزشي فروشګاووڅخه د خریداری 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 خریداری 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 مخکې 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 څیړنه ترسره شوي ده، چې ددغه څیړني 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 برېښنایې 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 څیړنه نده ترسره شوې، نو زه غواړم چې د لومړي ځل لپاره ددغه تحقیق په پایله کې معلومه کړم چې آیا په ننګرهارولایت کې دایم تې این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتریان رضایت لري او که نه؟

د مشتریانو د رضایت پروسې

1. د مشتریانو د توقعاتو پیژندل
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 فکټورونه

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 زیاتوالی ۳:د نویو مشتریانو د پیداکولو په مصارفو کې کموالی

۳: ددوامداره رشد رامنځته کیدل ۴:درقابتي مزیتونو رامنځته کیدل

د مشتریانو په رضایت او وفادارۍ کې د کارمندانو رول

د هر سازمان کامیابي پدي ګی ده چې ترڅو ددندو د پرمخ وړلو لپاره غوره او په کار پوه کارمندان وګماري، چې له همدي وجی د کارمندانو اهمیت نسبت مشتریانو ته زیات دي، ځکه چې په یوه سازمان کې د په کارپوهو او غوره کارمندانو شتون کولای شي چې د سازمان لپاره مشتریان جذب کړي او په نتیجه کې ویلي شو چې په یوه سازمان کې د غوره او په کارپوهو کارمندانو شتون د مشتریانو د رضایت د ترلاسه کیدو سبب ګرځي او د مشتریانو د رضایت ترلاسه کیدل د سازمان د ګټي د زیاتوالي سبب کیږي.

د سازمانونو له خوا د اوږد مهال لپاره مشتریان د خپل ځان سره راضي او وفاداره ساتل د وفادره کارمندانو د شتون څخه پرته امکان پذیره ندي، ځکه چې راضي او وفاداره کارمندان د مشتریانو لپاره د لوړ کیفیت خد مات وړاندي کوي او د مشتریانو د رضایت په ترلاسه کولو او د سازمان سره د هغوي په وفاداره کولو کې مهم او اغیزناکه رول لري.

دا چې مشتریان د هغه عرضه کوونکو په لټه کې وي چې هغوي ته په مراتبو بهتره تولیدات او خدمات وړاندي کړي، نو دسازمانونو مدیران باید د خدماتو د کیفیت،د مشتریانو رضایت 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 رقابتي مزیت (Competitive Advantage) په شکل استعمالیږي چې ترڅو مشتریان جذب او د خپل ځان سره یې د اوږد مهال لپاره وساتي او زیاته 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

دڅیړني میتودولوژي(Research Methodology)

نوموړي څېړنه یوه تشریحي څېړنه ده او د نوموړي څېړني د هدف د ترلاسه کولو او د څېړنیزي پوښتني د ځوابولو په موخه د لومړي لاس معلوماتو څخه استفاده شوي ده.د یادوني 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 استفادي تحلیل شوي دي. پدغه څېړنه کې په ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د ۱۵۰ مشتریانو څخه د پوښتنلیک له لاري معلومات راټول شوي دي، چې ۱۰۲ تنه یې نارینه او ۴۸ تنه یې ښځینه وو. په پوښتنلیک کې پوښتني په دوه برخو ویشل شوي وي 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 څېړني اړوند شپاړلس پوښتني ځای پر ځای شوي وي. د پوښتنو دوهمه برخه چې د څېړنې اړوند پوښتني وي بیا په پینځو نورو فرعي برخو ویشل شوي وه چې عبارت دي له:

1. د نرخونو(بیو) څخه د مشتریانو رضایت: پدي برخه کې د څیړنې اړوند څلور پوښتني په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وي.
2. د کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت: پدي برخه کې د څېړني اړوند پینځه پوښتني په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وي.
3. د قرضي د ورکړي د خدمتونو څخه د مشتریانو رضایت: پدي برخه کې د څېړني اړوند دوه پوښتني په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وي.
4. د انټرنټ او په اړوند ساحه شبکې دکارکولو د سرعت څخه د مشتریانو رضایت: پدي برخه کې د څېړني اړوند دري پوښتني په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وي.
5. د ځانګو د فریکي محیط څخه د مشتریانو رضایت: پدي برخه کې د څېړني اړوند دوه پوښتني په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وي.

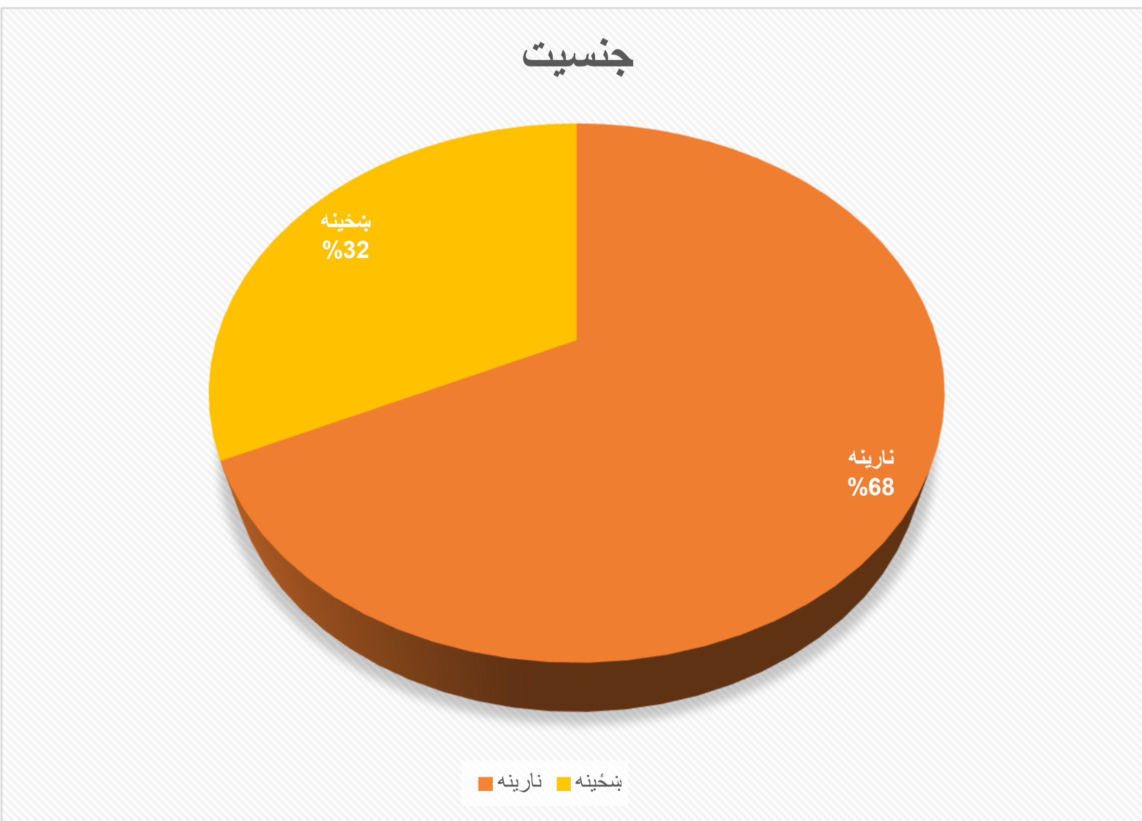
(c) ketabton.com: The Digital Library

څلورم فصل

د معلوماتو تحليل او پايلې(Data Analysis and Results)

د نوموړي څېړنې د هدف د ترلاسه کولو په موخه د پوښتنليک له لارې لومړي لاس معلومات راټول شوي دي او د Excel سافټوېر په مټ موتحليل کړي دي، چې پايله يې په لاندې ډول ذکرکيږي:

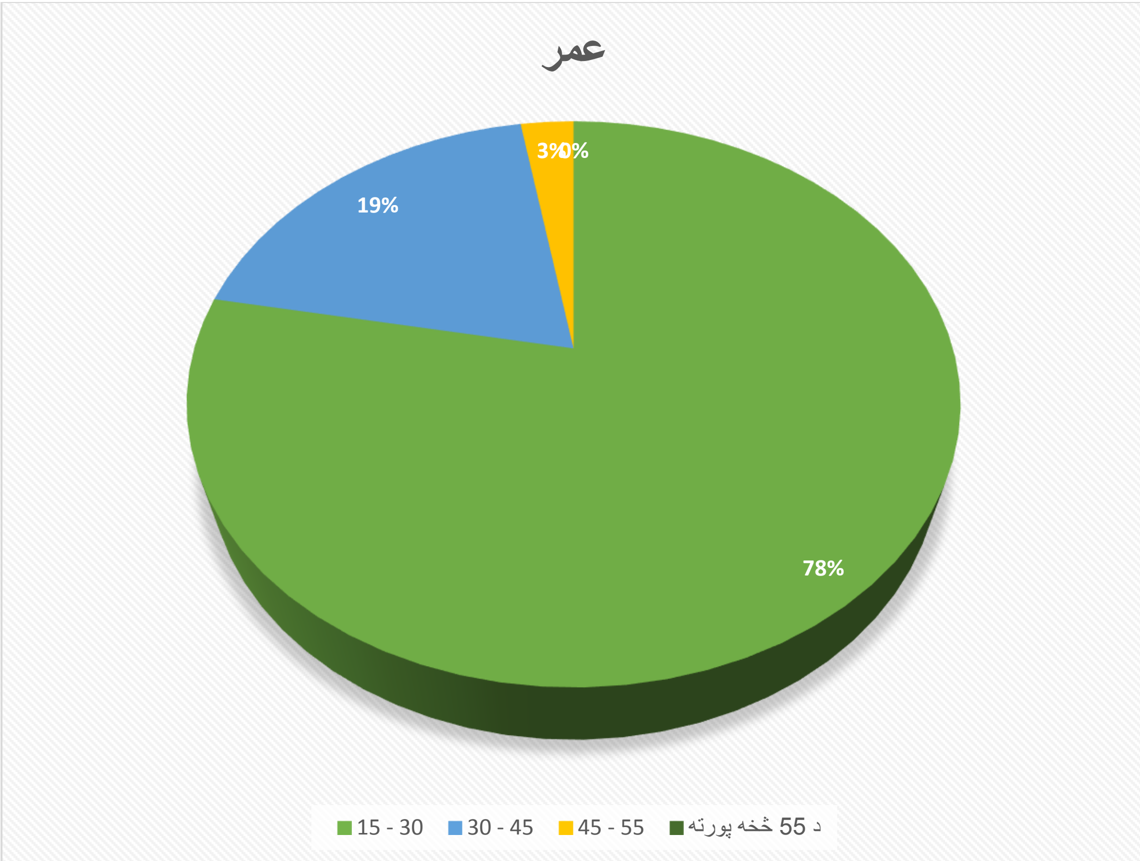
پدغه تحقيق کې ټولو 150 کسانو څخه معلومات راټول شوي دي، چې ددې له جملې څخه 102 تنه يې نارينه او 48 تنه يې ښځينه وو.ګرافيکي ښودنه يې په لاندې ډول ده:



۴,۱ شکل:جنسيت

(c) ketabton.com: The Digital Library

دعمر له 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 يې په لاندي ډول ده:

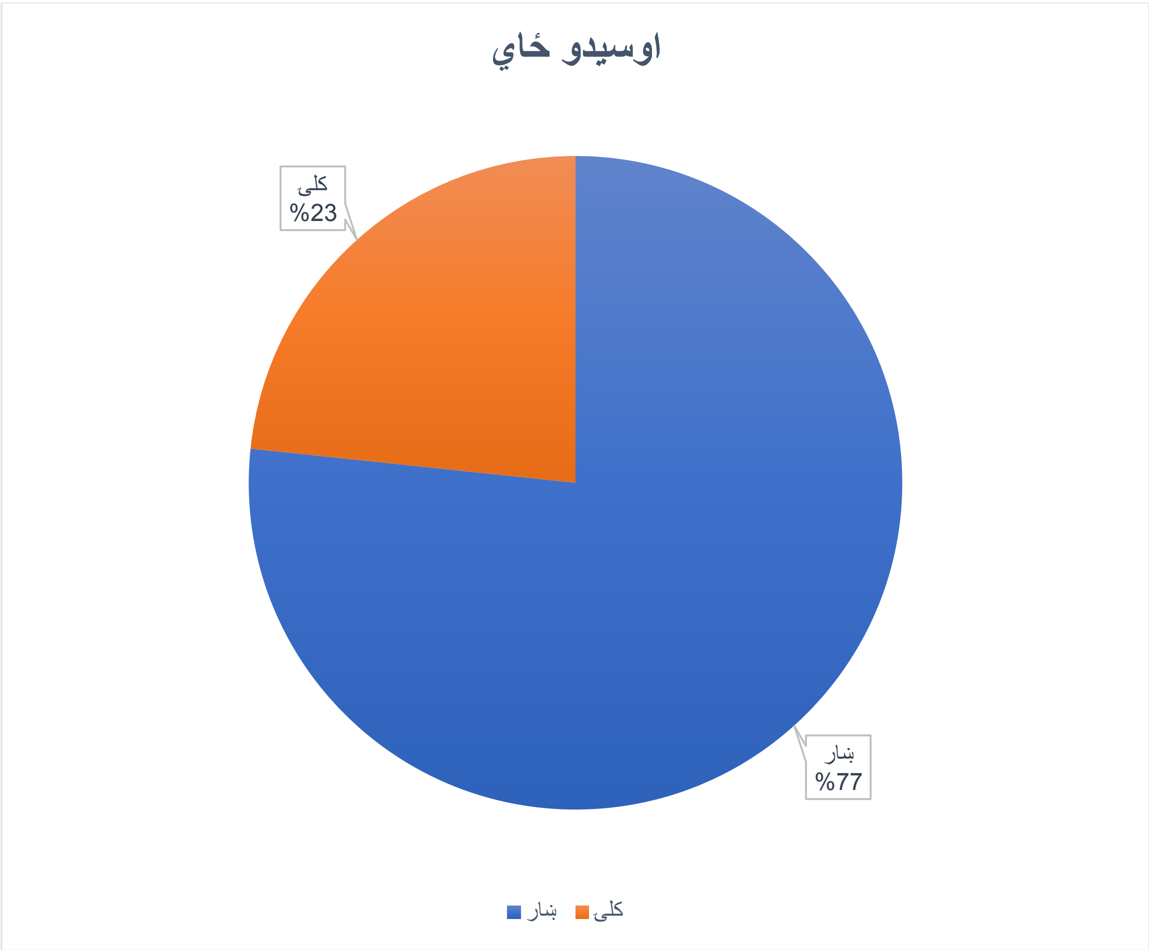


۴,۲ شکل:عمر

(c) ketabton.com: The Digital Library

د اوسيدو ځاي له پلوه 77% ځواب ورکوونکي د ښار اوسيدونکي او23% ځواب ورکوونکي د کلي اوسيدونکي وو.

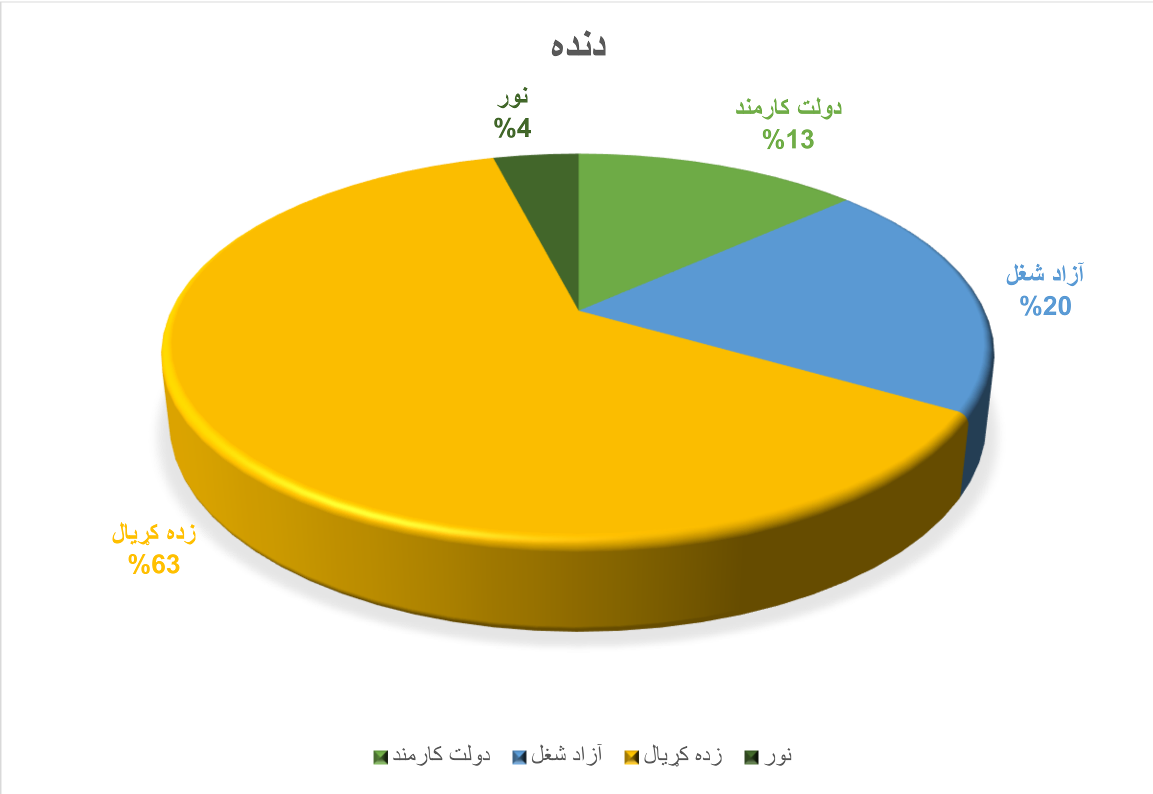
ګرافيکي ښودنه يې په لاندي ډول ده:



۴,۳ شکل:اوسيدو ځاى

(c) ketabton.com: The Digital Library

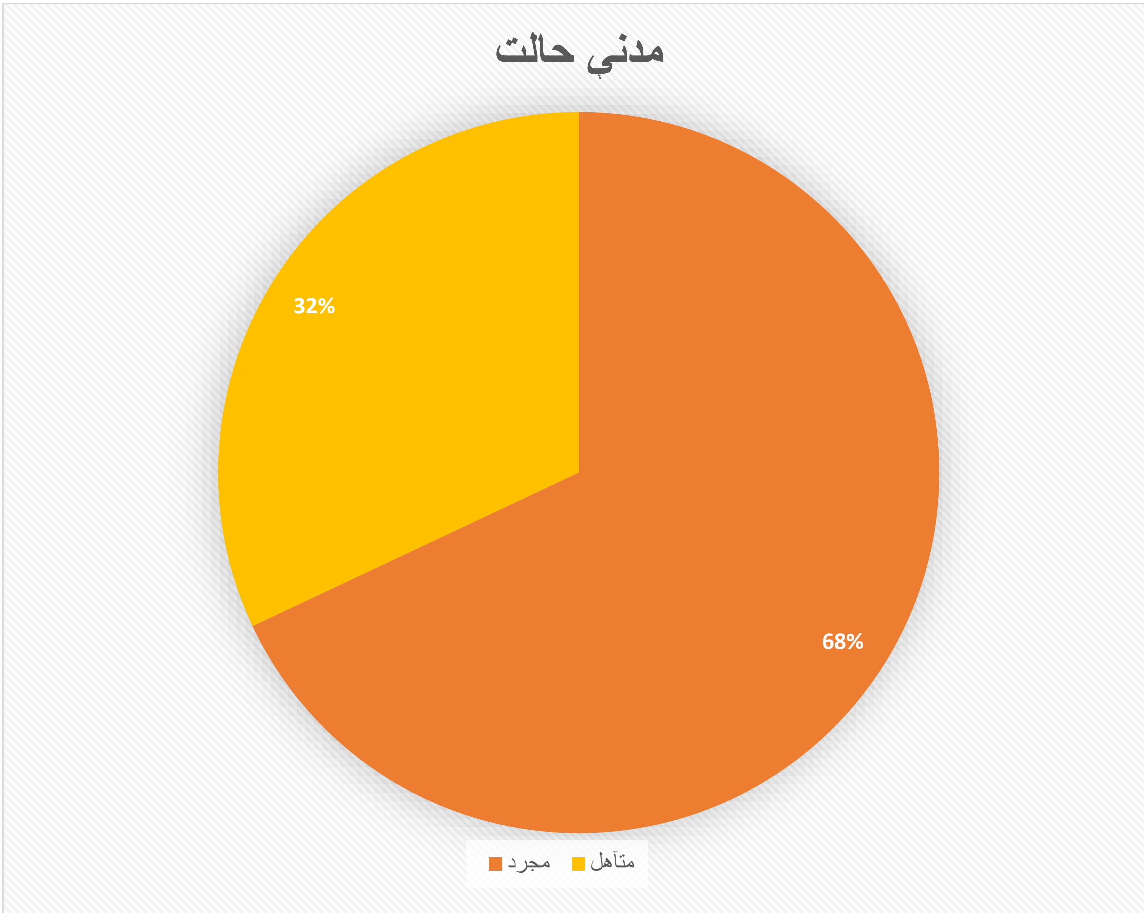
ددندي له پلوه هغه کسان چې په دغه تحقیق کې معلومات ترینه راټول شوي دي،63% کسان زده کړیالان، 20% کسان د آزاد شغل خاوندان،13٪ کسان ددولت کارمندان، او 4% کسان د نورو دندو درلودونکي دی. ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۴ شکل:دنده

(c) ketabton.com: The Digital Library

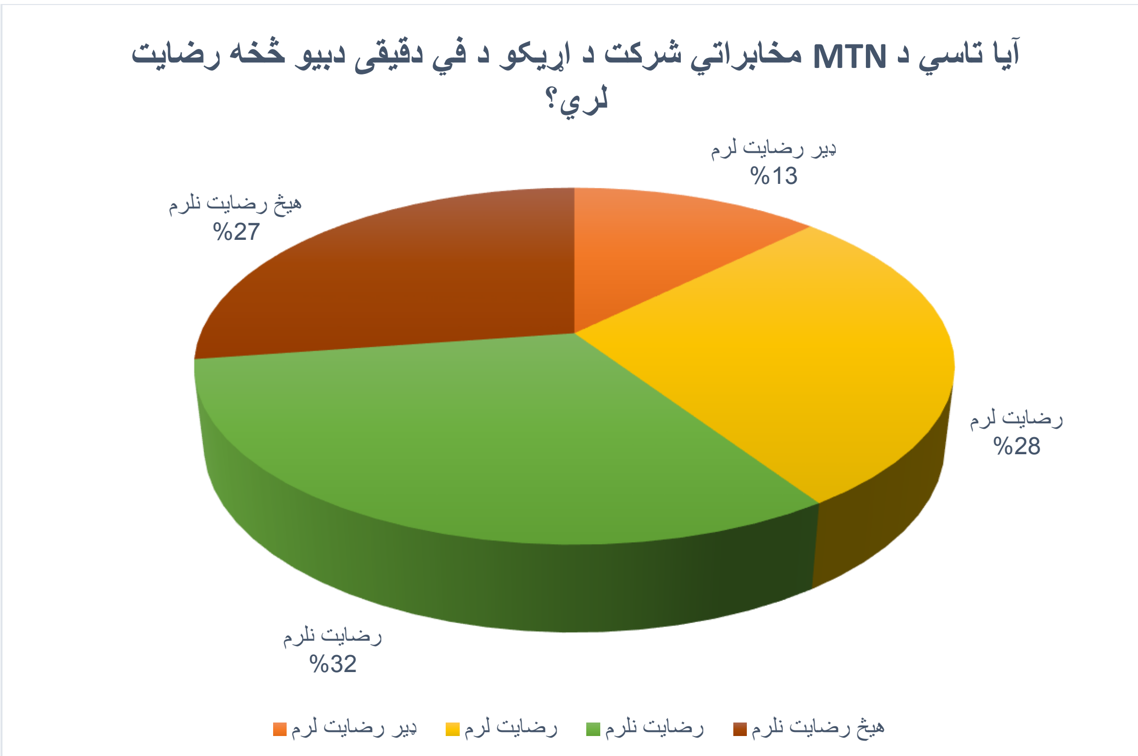
د مدني حالت له پلوه د هغه کسانو څخه چې معلومات ترینه راټول شوي دي %68 کسان مجرد او %32 کسان متأهل وو. ګرافیکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



۴,۵ شکل:مدني حالت

(c) ketabton.com: The Digital Library

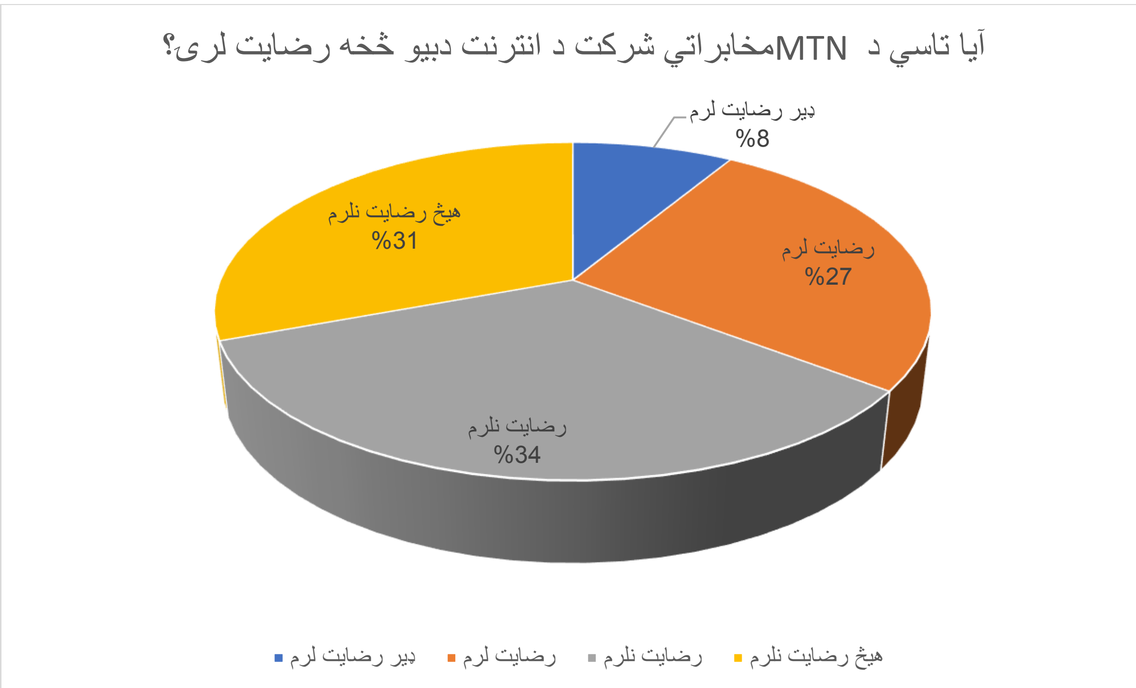
دا چې مشتریان داړیکو د فې دقیقې د بیو څخه رضایت لري اوکنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: 32% ځواب ورکوونکو ویلي چې دوي د اړیکو د فې د قیقې دبیو څخه رضایت نلري، او 28% ځواب ورکونکو ویلي چې دوي د اړیکو د فې دقیقې د بیو څخه رضایت لري، او 27% ځواب ورکوونکو ویلي چې دوي د اړیکو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



۴,۶شکل: د اړیکو د فې دقیقې د بیو څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

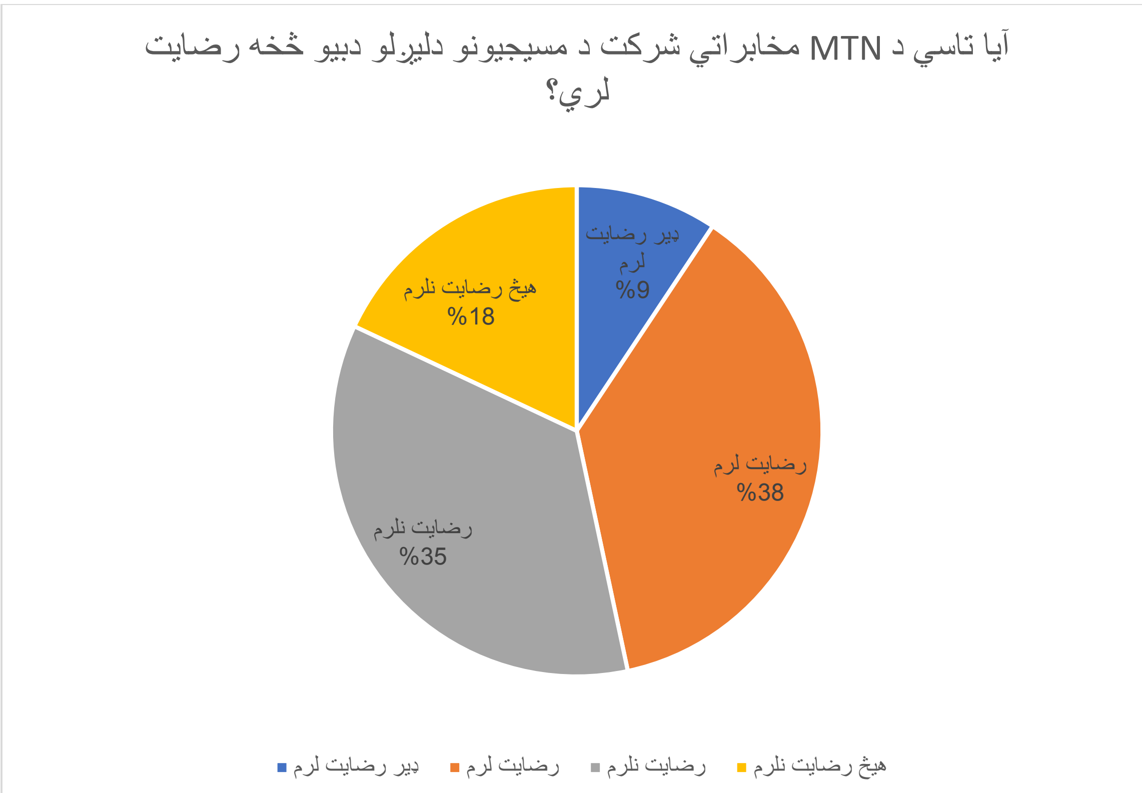
دا چې مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د انترنت د بیو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: 34% ځواب ورکوونکو دا ویلي چې دوي د انترنت د بیو څخه رضایت نلري، او 31% ځواب ورکوونکو دا ویلي چې دوي د انترنټ د بیو څخه هیڅ رضایت نلري، او 27% ځواب ورکوونکو دا ویلي دي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



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

(c) ketabton.com: The Digital Library

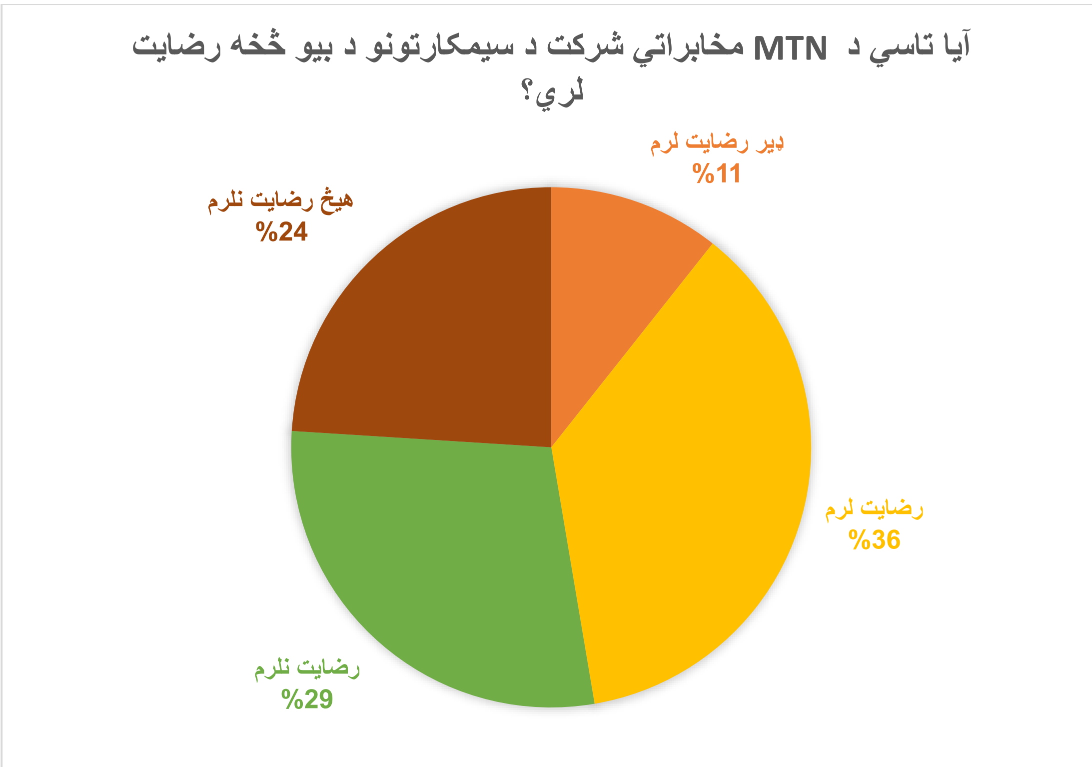
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل څخه وروسته دا معلومه شوه چې 38% مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د مسیجونو د لیږلود بیو څخه رضایت لري،35% مشتریان د مسیجونو دلیږلو دبیو څخه رضایت 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

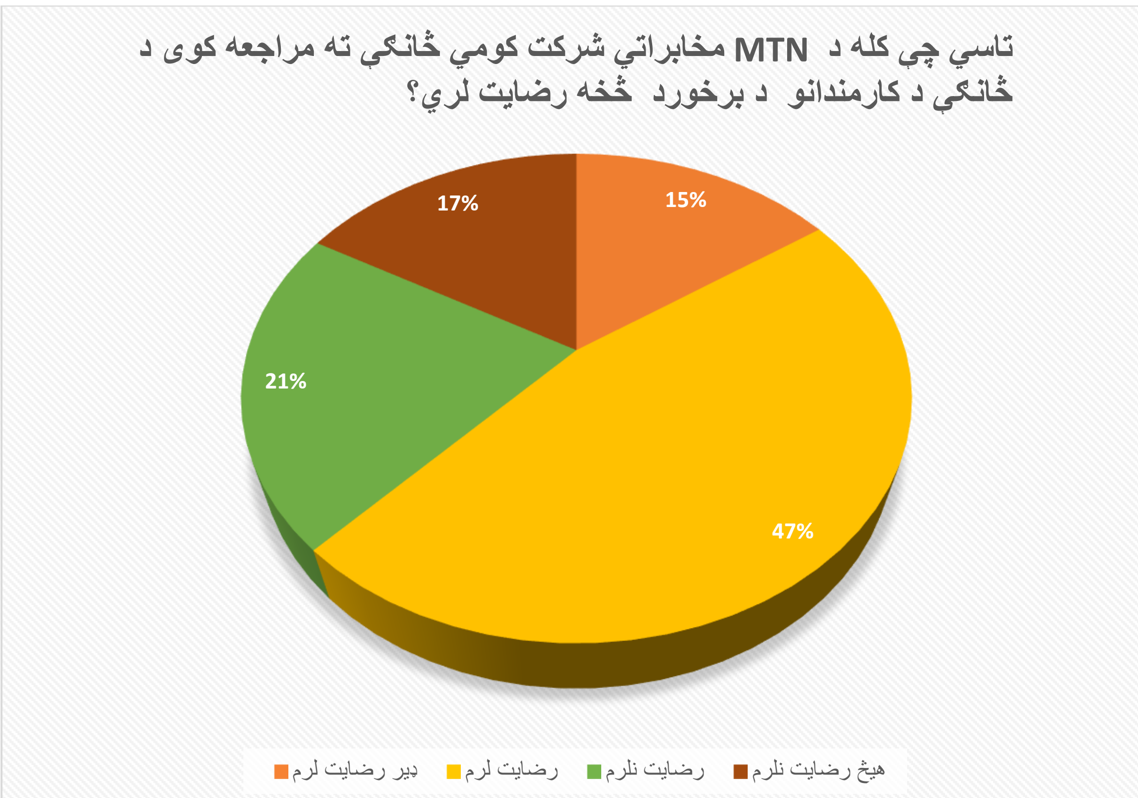
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تي این مخابرتي شرکت د سیمکارتونو د بیو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، %36 مشتریان د سیمکارتونو دبیو څخه رضایت لري، %29 مشتریان د سیمکارتو د بیو څخه رضایت نلري، %24 مشتریان د سیمکارتود بیو څخه هیڅ رضایت نلري او %11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



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

(c) ketabton.com: The Digital Library

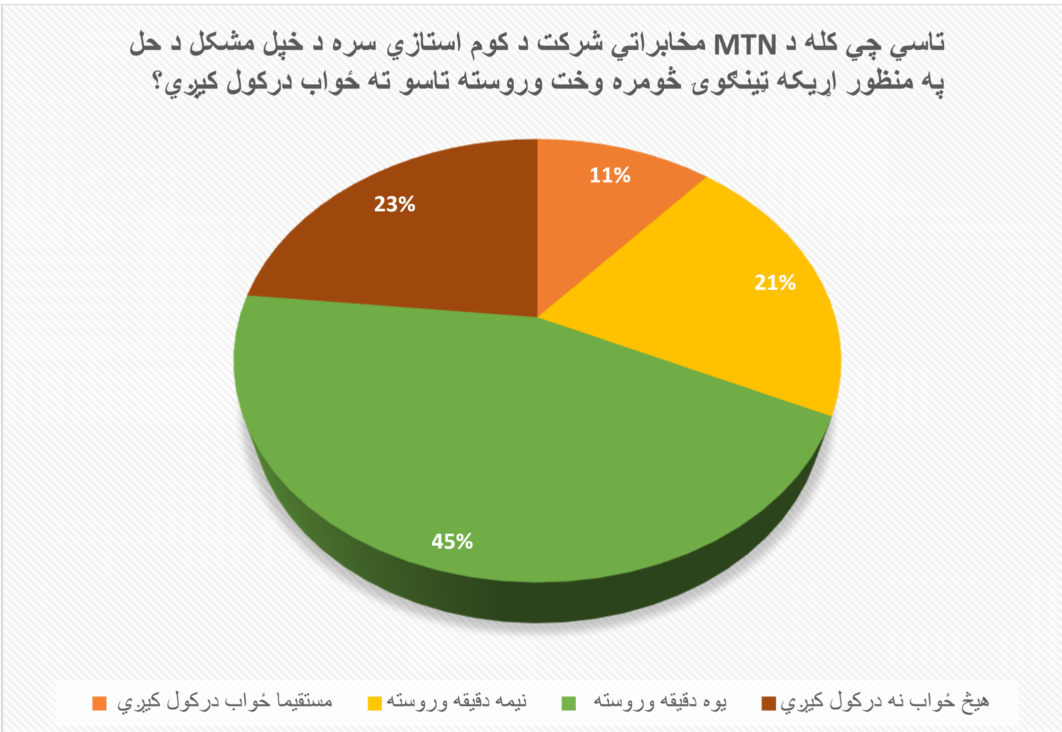
دا چې کله مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوي په اړوند څانګه کې دوي د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې 47% مشتریان چې کله په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه 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 تې 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

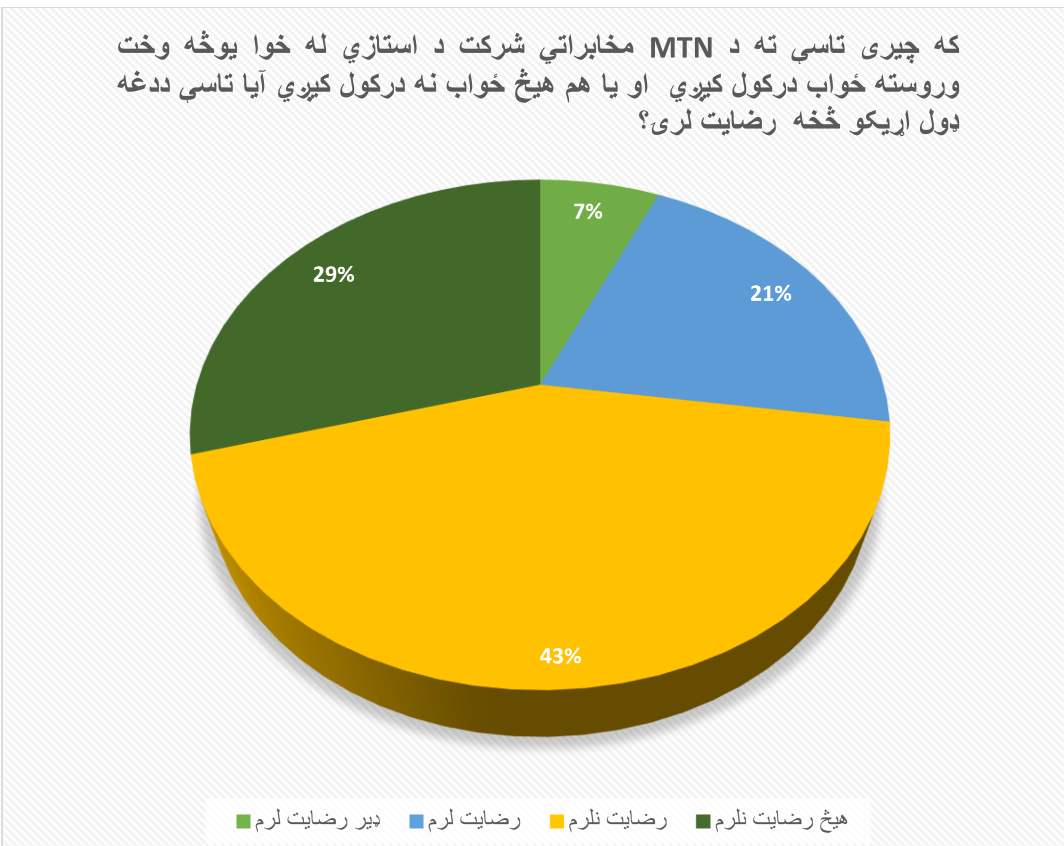
کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت کوم مشتري ددغه شرکت د کوم استازي سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوي، دا چې څومره وخت وروسته دوي ته څواب ورکول کیږي؟، دراټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې %45 مشتریانو ویلې چې دوي ته یوه دقیقه وروسته څواب ورکول کیږي، %23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

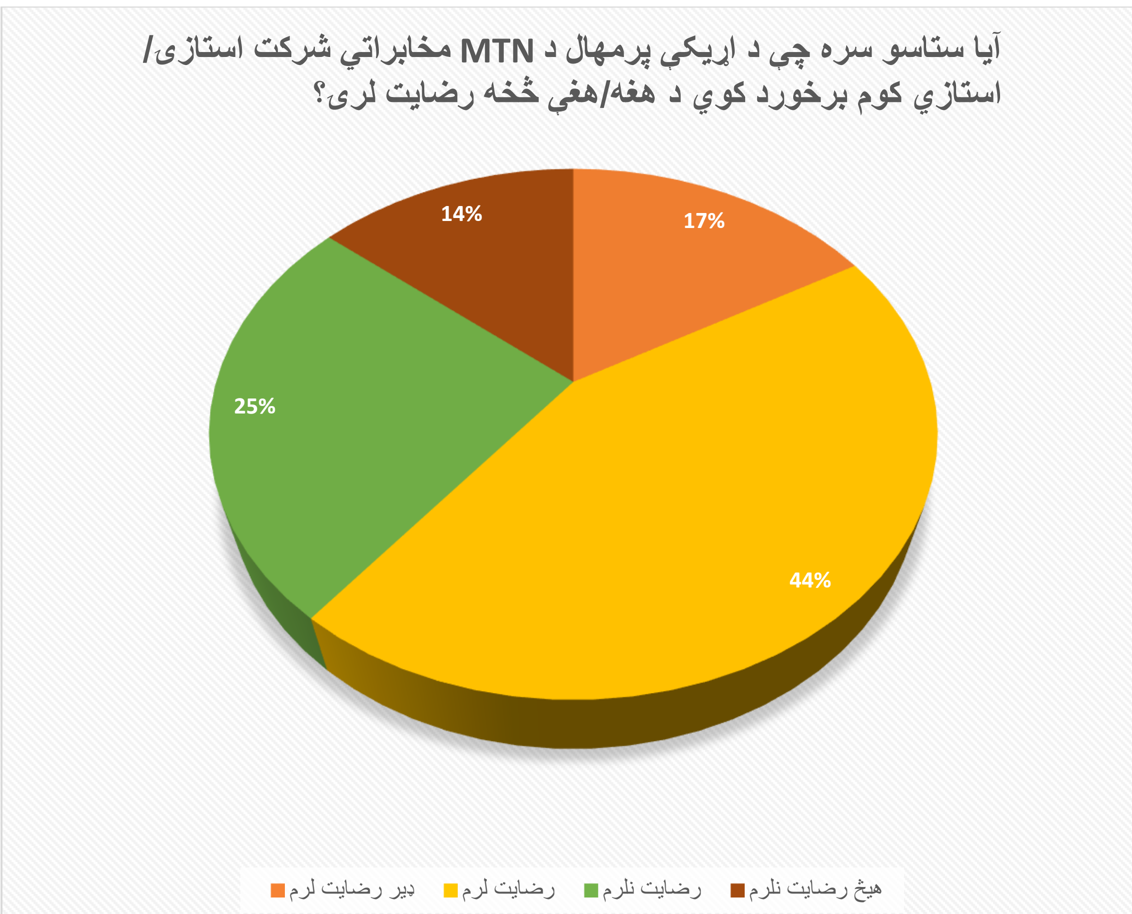
کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د استازي سره د خپلو مشکلاتو د حل په منظور اړیکه ټینګوي، نوکه چیري مشتریانو ته یو څه وخت وروسته ځواب ورکول کیږي اویا هم ځواب نه ورکول کیږي دا چې مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لري او که نه؟، د راټول شوو معلوماتو د تحلیل په پایله 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 اویا هیڅ ځواب نه ورکولو له کبله رضایت نلري، چې ګرافیکي ښودنه په دلاندی ډول ده:



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

(c) ketabton.com: The Digital Library

کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې 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 تې این مخابراتي شرکت د استازو د برخود څخه رضایت لري. چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:

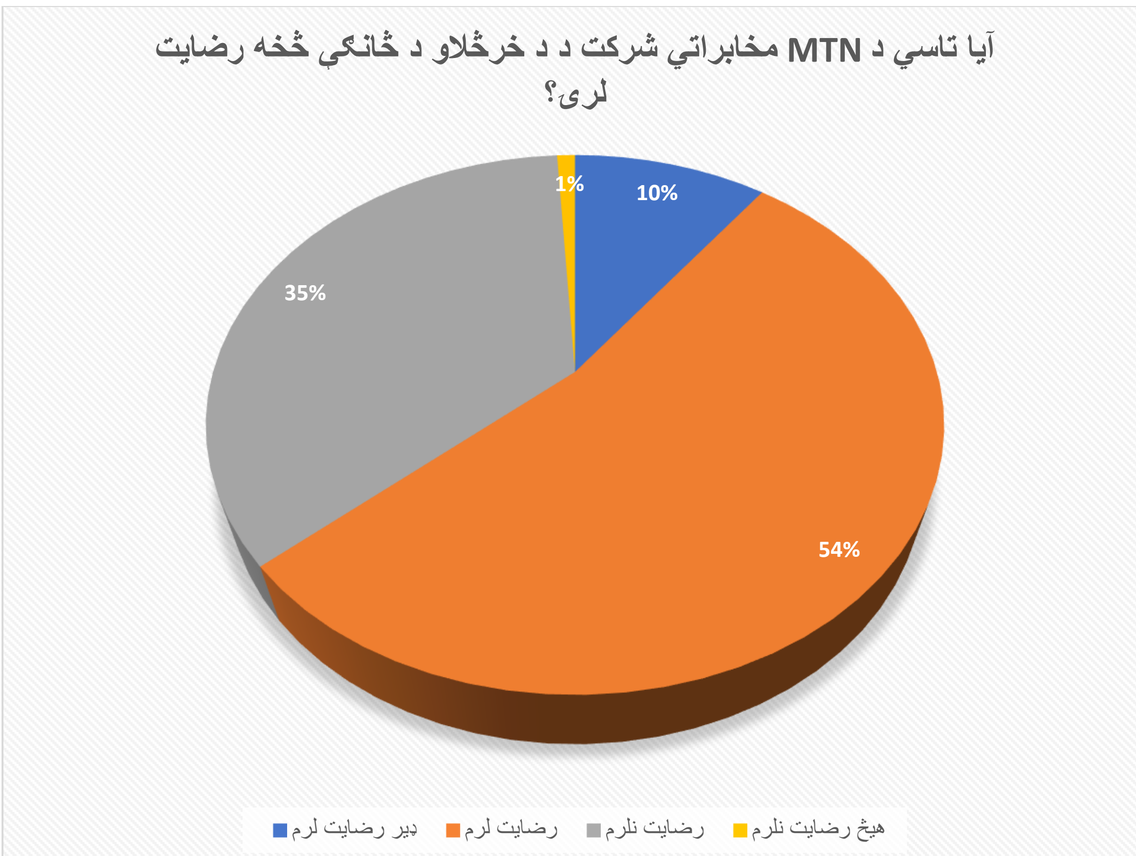


۴,۱۳ شکل:د اړیکو پر مهال د استازو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د څانګې څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟

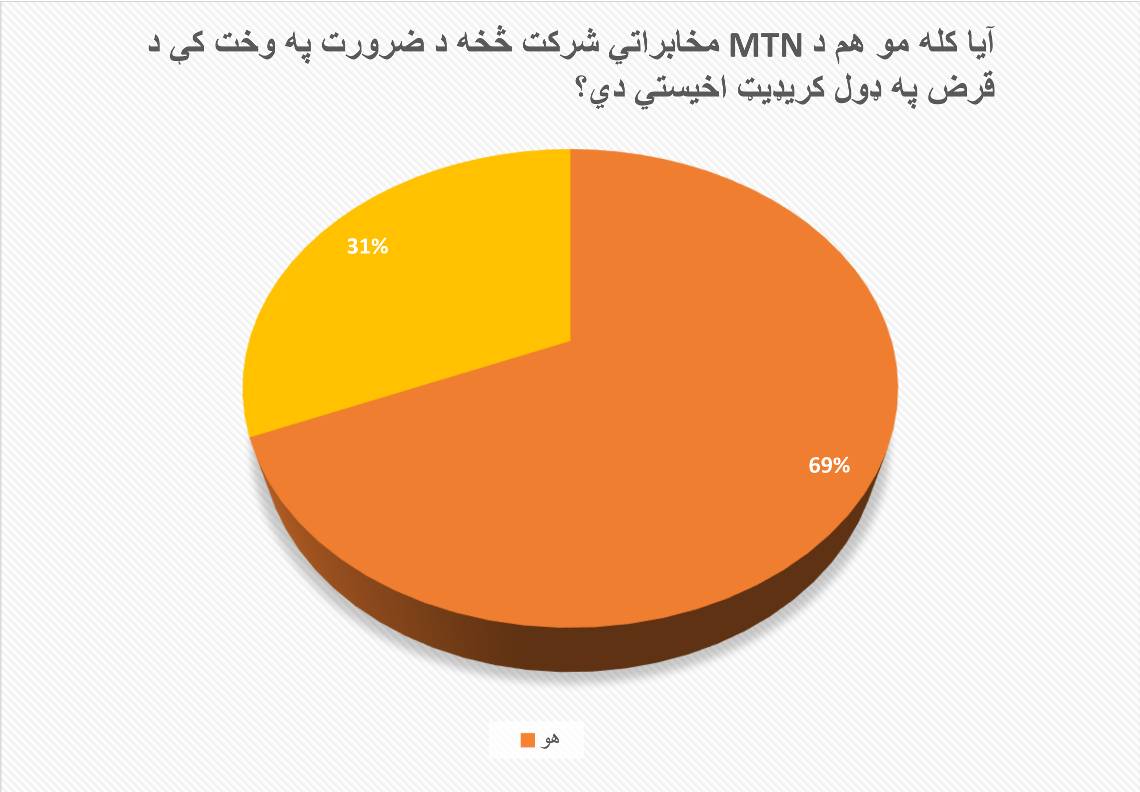
د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې 54% مشتریان د خرڅلاو د څانګې څخه رضایت لري، 35% مشتریان د خرڅلاو د څانګې څخه رضایت نلري، 10% مشتریان د خرڅلاو د څانګې څخه ډیر رضایت لري او 1% مشتریان د خرڅلاو د څانګې څخه هیڅ رضایت نلري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د څانګې څخه رضایت لري. چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۱۴ شکل:د خرڅلاو د څانګې څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

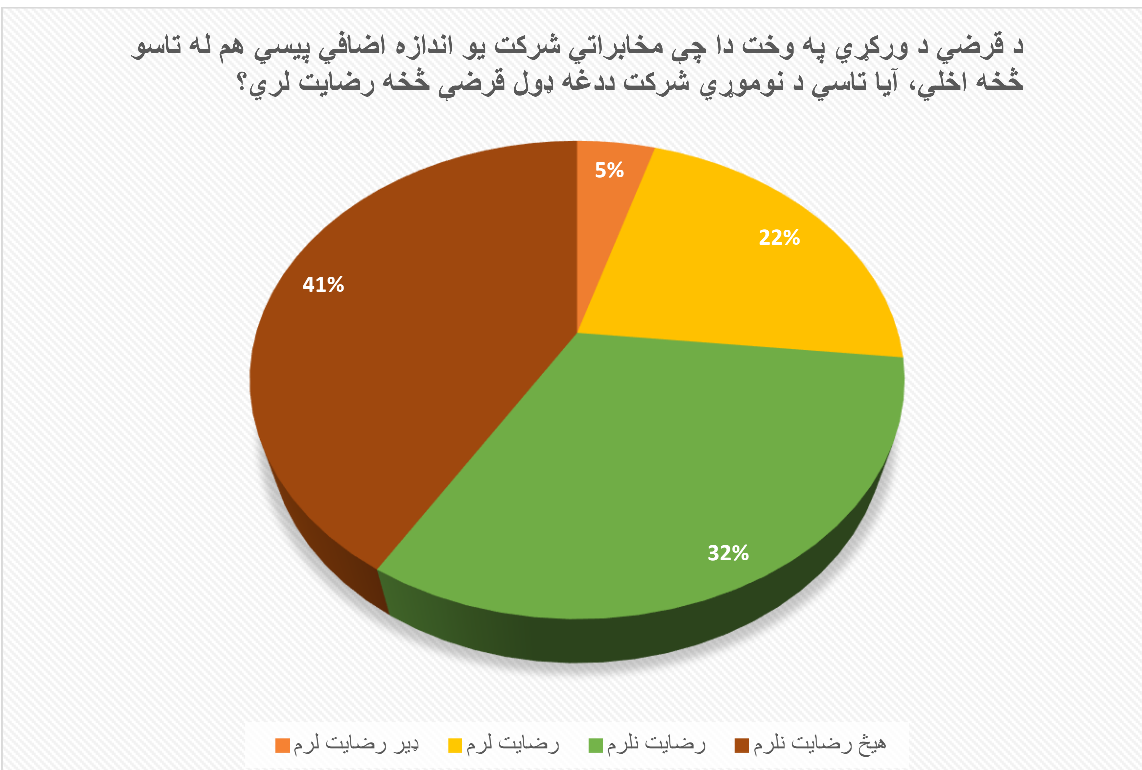
دا چې په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریانو ددغه شرکت څخه کوم وخت د قرض په ډول کریډیټ اخیستي او کنه؟، د راټول شوو ارقامو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې 69% مشتریانو ددغه مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ اخیستې دي او 31% مشتریانو ددغه شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ ندي اخیستي،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

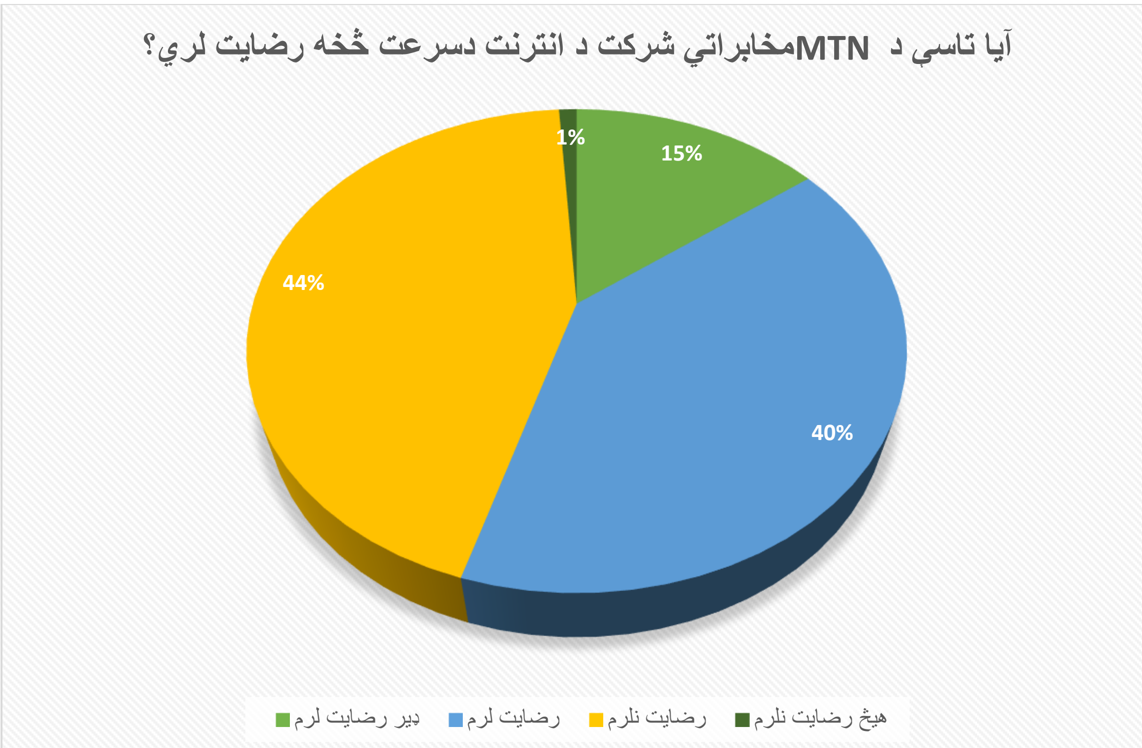
دا چې د قرضي د ورکړي په وخت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د قرضي د اصلي مبلغ ترڅنګ یوه اندازه اضافي پیسي هم د خپلو مشتریانو څخه اخلي نو دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه ډول قرضي څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې، 41% مشتریان 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

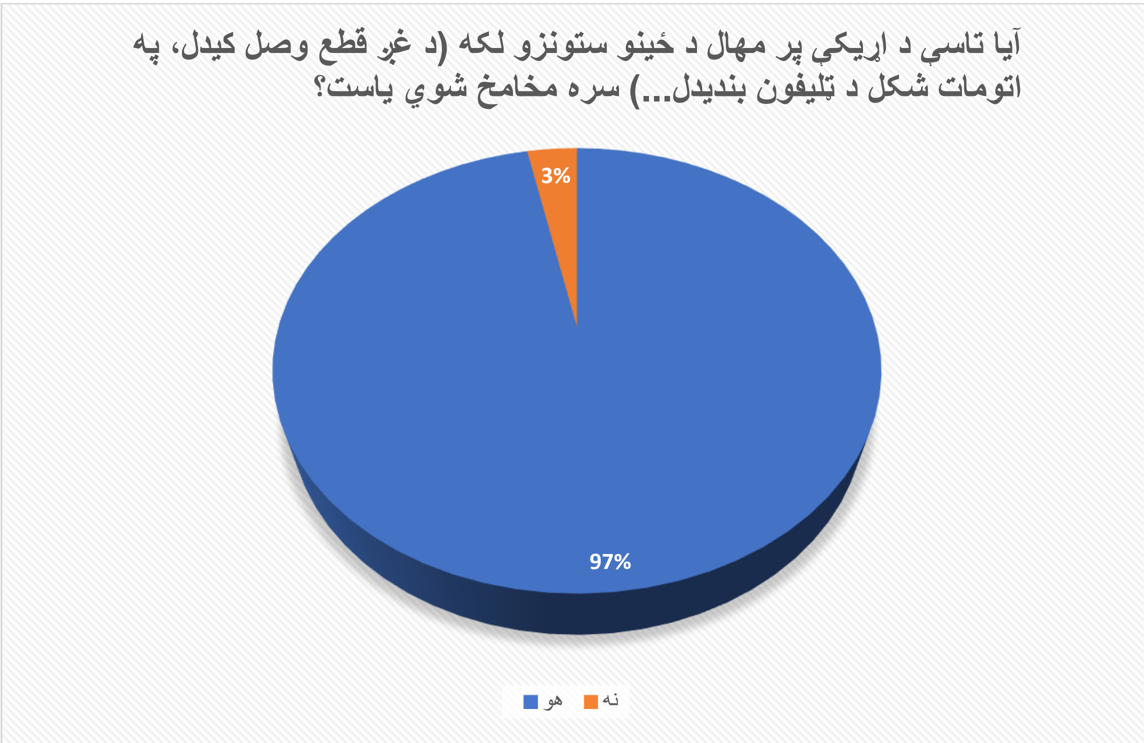
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د انترنت د سرعت څخه رضایت لري اوکنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله معلومه شوه چې، %44 مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت نلري، %40 مشتریان د انترنټ دسرعت څخه رضایت لري، %15 مشتریان د انټرنټ دسرعت څخه ډیررضایت لري او%1 مشتریان د انټرنټ د سرعت څخه هیڅ رضایت نلري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم تي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري. چې ګرافیکي ښوودنه یې په لاندي ډول ده:



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

(c) ketabton.com: The Digital Library

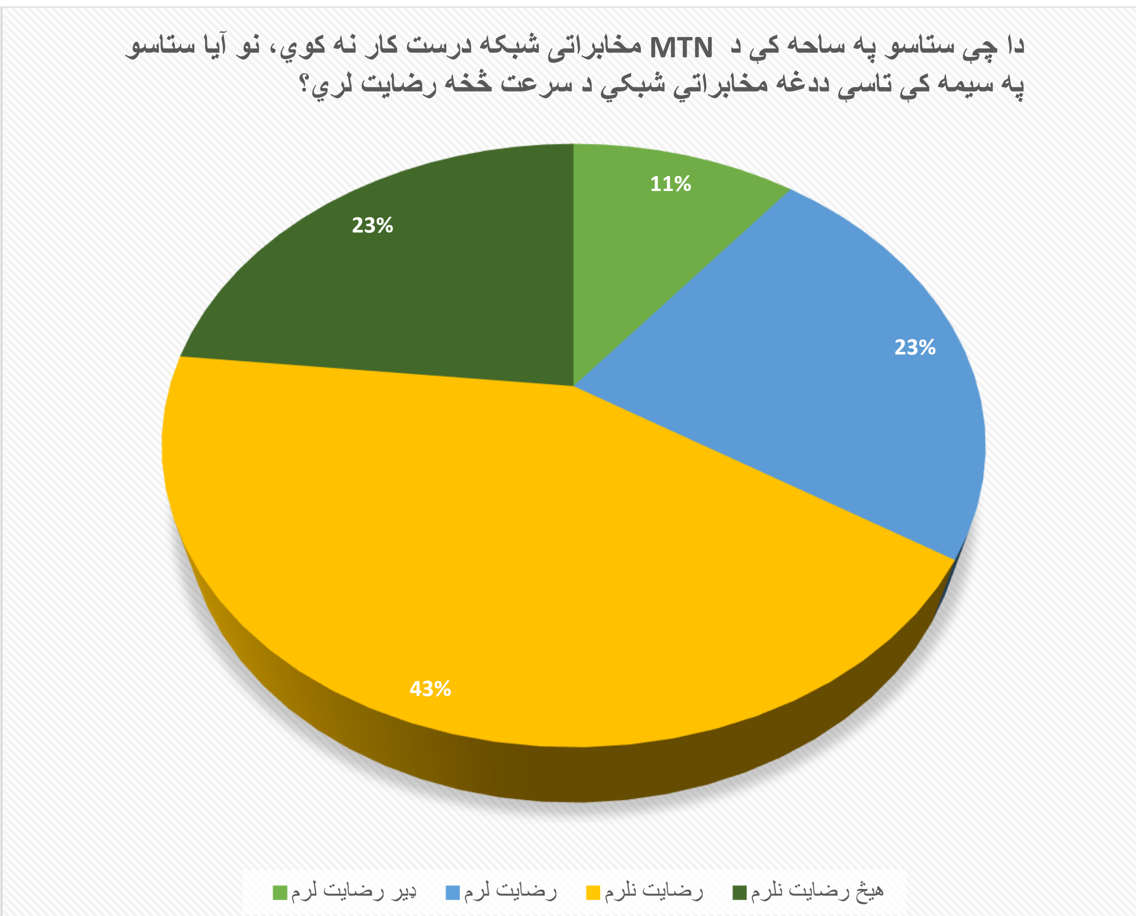
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شبکي مشتریان د اړیکې پرمهال د ځینو ستونزو لکه د غږ قطع وصل کیدل، په اتومات شکل د ټلیفون بندیدل... سره مخامخ شوي اوکنه؟، د راټول شوومعلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معولومه شوه چې، 97% مشتریان د اړیکې پرمهال د پورته ذکرشوو ستونزو سره مخامخ شوي دي او 3% مشتریان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



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

(c) ketabton.com: The Digital Library

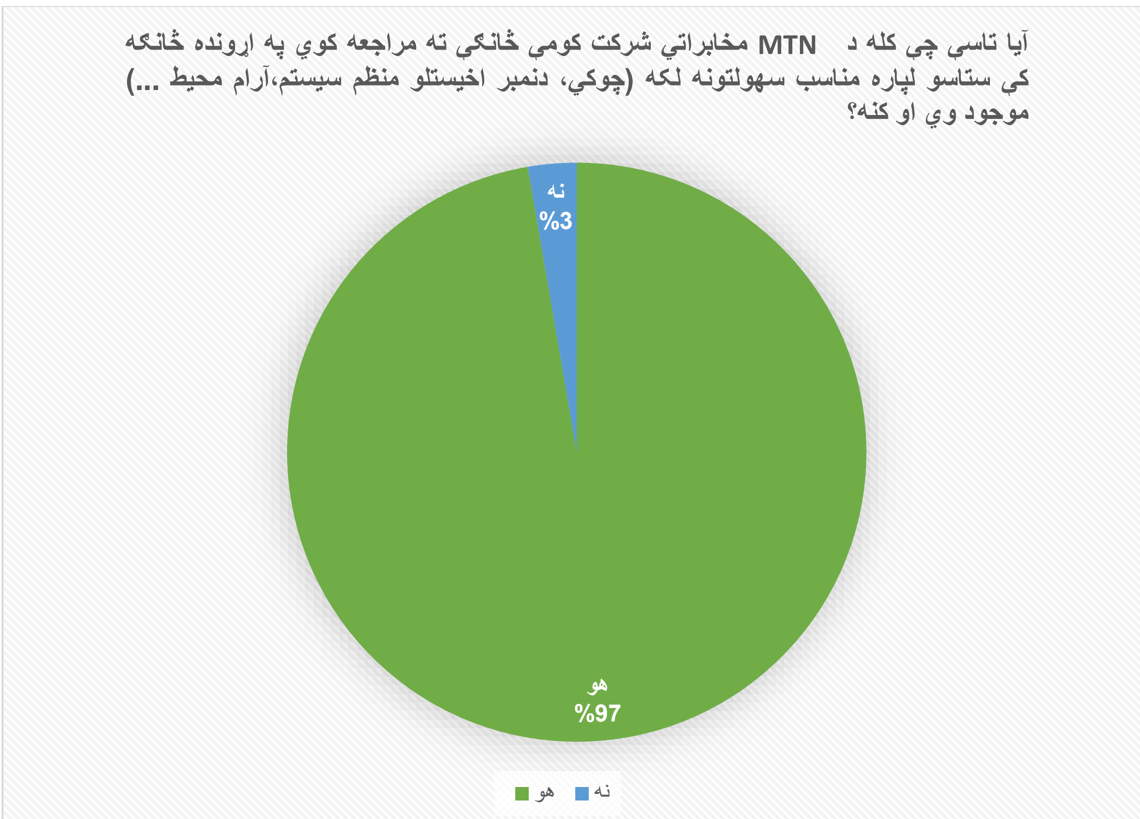
لکه څرنګه چې پورته ذکرشول 97% مشتریان د اړیکي پرمهال د ځیني ستونزو سره مخامخ شوي دي، نو دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه مخابراتي شرکت د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت لري او کنه د راټولو شوو ارقامو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، 43% مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم 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 او11% 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

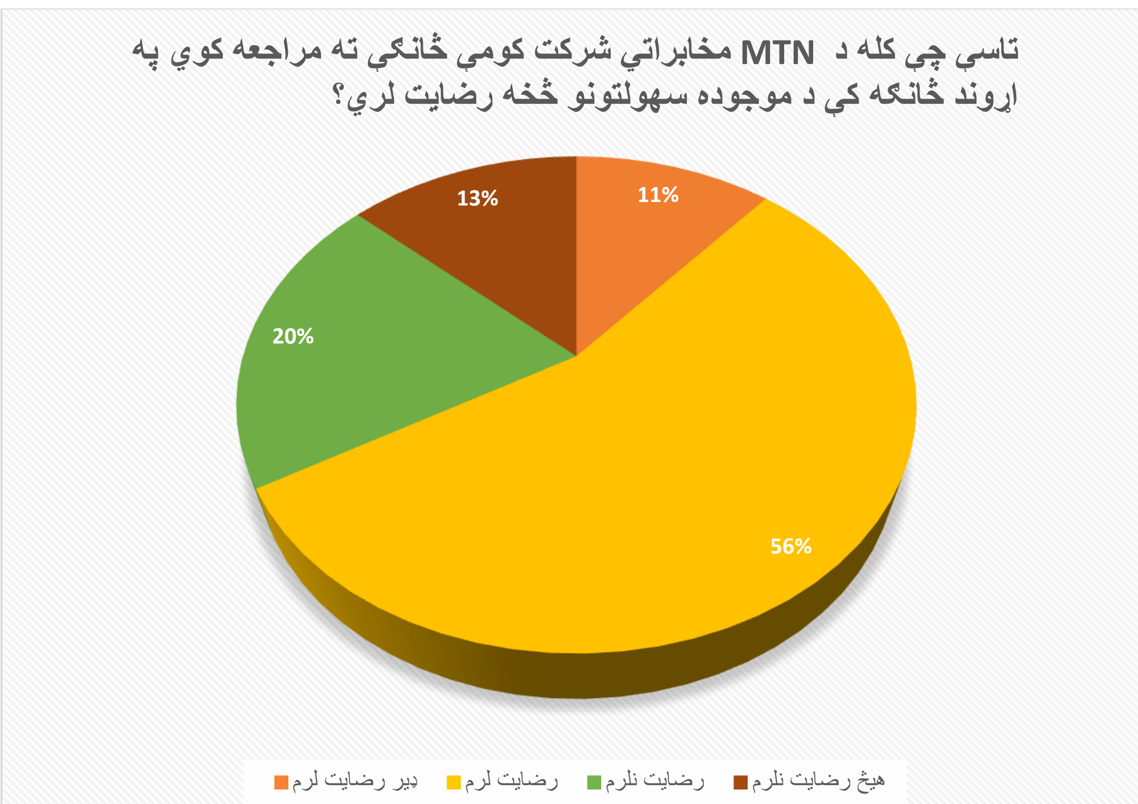
کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت څانګو ته مراجعه کوي دا چې په اړونده څانګو کې ددوي لپاره لازم سهولتونه لکه چوکۍ،د نمبر اخیستلو منظم سیستم، آرام محیط او داسې نور موجود وي او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتود تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، 97% مشتریانو ویلي چې دوي چې کله کومې 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 تي این مخابراتي شرکت په څانګو کې لازم سهولتونو موجود وي او 3% مشتریانو ویلي چې د ایم تي این مخابراتي شرکت په څانګو کې لازم سهولتونه موجود نه وي، دا چې مشتریان دایم تي 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 تي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده لازمو سهولتونو څخه رضایت لري، 20% مشتریان د ایم تي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده لازمو سهولتونو څخه رضایت نلري،13% مشتریان د ایم تي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده لازمو سهولتونو څخه هیڅ رضایت نلري او11% مشتریان د ایم تي 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 تي این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري. چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴،۲۱ شکل: دایم تي 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 فې دقیقي د بیو څخه رضایت نلري،٪۲۸ مشتریان داړیکو د فې دقیقي دبیو څخه رضایت لري، ٪۲۷ مشتریان د اړیکو د فې دقیقي د بیو څخه هیڅ رضایت نلري، ٪۱۳ مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فې 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 فې دقیقي د بیو څخه رضایت نلري.دا ځکه چې د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فې دقیقو بیې لوړي دي.

٪۳۴ مشتریان 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.

٪۳۵ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې داین مخابراتي شرکت د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه رضایت نلري، ٪۳۸ مشتریان دمسیجونو د لیږلو د بیو څخه 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 ننګرهار ولایت کې د ایم تې 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 ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم تې این مخابراتي شرکت د سیمکارتونو بیې لوړي دي.

۴۷٪ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د څانګو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري، ۱۵٪ مشتریان د څانګو د کارمندانو د برخورد څخه ډیر رضایت لري، ۲۱٪ مشتریان ډ څانګو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت نلري او ۱۷٪ مشتریان د څانګو د کارمندانو د برخورد څخه هیڅ رضایت نلري، چې په نتیجه کې ویلي شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت دڅانګود کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري. دا ځکه چې کله مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت څانګو ته مراجعه کوي په څانګو کې ددغه شرکت کارمندان ورسره مناسب او ددوي د خوښې وړ برخورد ترسره کوي.

کله چې مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړېنګه ټینګوي ، 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 ننګرهار لایت کې دایم تې این مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوی که چیرته دوي ته د ایم تې 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 پرمهال په ځنډ سره ځواب ورکول کیږي.

د اړیکې پرمهال 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 پرمهال د ایم تې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد ښخه رضایت لري، ۲۵٪ مشتریان د اړیکې پرمهال 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 ډیررضایت لري او ۱۴٪ مشتریان د اړیکې پرمهال 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 پرمهال 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 ښانګې ښخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ۵۴٪ مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ښانګې ښخه رضایت لري،۳۵٪ مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ښانګې ښخه رضایت نلري، ۱۰٪ مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ښانګې ښخه ډیررضایت لري او ۱٪ مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ښانګې ښخه هیڅ رضایت نلري، چې په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدی مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ښانګې ښخه رضایت لري. دا ځکه چې کله مشتریان په ننګرهارولایت کې دایم تې این مخابراتي شرکت کومي ښانګې ته د خرڅلاو په منظور ځي، د خرڅلاو په ښانګه 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 تې 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 تې این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ اخیستي دي او ۳۱٪ مشتریانو په ننګرهارولایت کې د ایم تې 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 تې این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ اخیستي.

دا چې د قرض د تادیې په وخت کې د ایم تې 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 تې این مخابراتي شرکت ددغه ډول قرضې، چې د قرض د تادیې په وخت کې ددوی 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 تې 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 تې 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 تې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري،۴۴٪ مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت نلري، ۱۵٪ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه ډیر رضایت لري او ۱٪ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې 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 تې 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 تې این مخابراتي شرکت مشتریان د اړیکې پر مهال د ځینو ستونزو لکه د غیر قطع کیدل وصل کیدل، په اتومات شکل د ټلیفون بندیدل او داسې نورو ستونزو سره مخامخ شوي دي او کنه، 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 ذکر شوو ستونزو سره ندي مخامخ شوي.

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

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

دا چې مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري او کنه؟، 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 څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري، ٪ ۲۰ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت نلري، ٪۱۳ مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه هیڅ رضایت نلري او ٪۱۱ مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت په څانګو کې 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 څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري. دا ځکه چې کله په ننګرهار ولایت کې مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت څانګو ته مراجعه کوي په څانګو کې 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 یو کاروباري 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 في 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 کریډیټ 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 لاندې پیشنهادونه د ایم ټي این مخابراتي شرکت ته وړاندې 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 دې د اړیکو د فې دقیقې 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 لرې پرتو سیمو ته خپل فعالیتونه وغځوي ترڅو ددغه شرکت مشتریان د اړیکو پرمهال د ستونزو سره مخامخ نشي او په مارکیټ کې خپل سهم زیات کړي.
4. د ایم ټي این مخابراتي شرکت دی دبهرنیو اړیکو بیې راټیټې کړي.
5. په ننگرهارولایت کې دې د ایم ټي این مخابراتي شرکت لازیاتي څانگې فعالې کړي ترڅو د مشتریانو غوښتنو ته په خپل وخت رسیده گي وشي.
6. د ایم ټي این مخابراتي شرکت دې د ننگرهارولایت په مرکز او ولسوالیو کې د 4G خدمات فعال کړي .
7. د ایم ټي این مخابراتي شرکت دې د اړیکو پر مهال وروسته ځواب ورکولو وخت را لنډ کړي ترڅو د مشتریانو د رضایت سبب وگرځي.
8. دا چې دغه تحقیق یوازې په ننگرهارولایت باندې متمرکزوو که چیرې په راتلونکې 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، بابایي 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 آرټیکل.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 ټي 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 یوازي 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 خپلې ديموګرافي په پام کې نيولو سره په درکړل شويو خانو کې مناسبه خانه په (√) علامې 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 څېرنې اړوند پوښتنې

لومړي پوښتنه: آيا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د اړيکو د في دقيقى دبيو څخه رضايت لري؟

۱) ډيررضايت لرم ۲) رضايت لرم ۳) رضايت نلرم ۴)هيڅ رضايت نلرم

دوهمه پوښتنه: آيا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د انترنت دبيو څخه رضايت لرى؟

۱) ډيررضايت لرم ۲) رضايت لرم ۳) رضايت نلرم ۴)هيڅ رضايت نلرم

دريمه پوښتنه: آيا تاسي دMTN مخابراتي شرکت د مسيجيونو دلېږلو دبيو څخه رضايت لري او کنه؟

۱) ډيررضايت لرم ۲) رضايت لرم ۳) رضايت نلرم ۴)هيڅ رضايت نلرم

څلورمه پوښتنه: آيا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د سيمکارتونو د بيو څخه رضايت لري؟

۱) ډيررضايت لرم ۲) رضايت لرم ۳) رضايت نلرم ۴)هيڅ رضايت نلرم

پينځمه پوښتنه: تاسي چي کله د MTN مخابراتي شرکت کومي څانګي ته مراجعه کوى د څانګي د کارمندانو د برخورد څخه رضايت لري؟

۱) ډيررضايت لرم ۲) رضايت لرم ۳) رضايت نلرم ۴)هيڅ رضايت نلرم

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

۱) مستقيما ځواب درکول کيږي ۲) نيمه دقيقه وروسته ۳) يوه دقيقه وروسته ۴) هيڅ ځواب نه درکول کيږي

اومه پوښتنه: که چيرى تاسي ته د MTN مخابراتي شرکت د استازي له خوا يوڅه وخت وروسته ځواب درکول کيږي او يا هم هيڅ ځواب نه درکول کيږي آيا تاسي ددغه ډول اړيکو څخه رضايت لرى؟

۱) ډيررضايت لرم ۲) رضايت لرم ۳) رضايت نلرم ۴)هيڅ رضايت نلرم

اتمه پوښتنه: آيا ستاسو سره چي د اړيکي پرمهال د MTN مخابراتي شرکت استازى/ استازي کوم برخورد کوي د هغه/هغي څخه رضايت لرى؟

۱) ډيررضايت لرم ۲) رضايت لرم ۳) رضايت نلرم ۴)هيڅ رضايت نلرم

نهمه پوښتنه: آيا تاسي دMTN مخابراتي شرکت د د خرڅلاو د څانګي څخه رضايت لرى؟

۱) ډيررضايت لرم ۲) رضايت لرم ۳) رضايت نلرم ۴)هيڅ رضايت نلرم

لسمه پوښتنه: آيا کله مو هم د MTN مخابراتي شرکت څخه د ضرورت په وخت کي د قرض په ډول کريډيټ اخيستي دي:

۱) هو ۲) نه

(c) ketabton.com: The Digital Library

یوولسمه پوښتنه: د قرضي د ورکړي په وخت دا چې 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 اړیکې 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 چې ستاسو په ساحه کې د MTN مخابراتی شبکه درست کار نه کوي، نو آیا ستاسو په سیمه کې 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 چې کله د MTN مخابراتي شرکت کومي څانګې ته مراجعه کوي په اړونده څانګه کې ستاسو لپاره مناسب سهولتونه لکه (چوکي، دنمبر اخیستلو منظم سیستم،آرام محیط ...) موجود وي او کنه؟

۱) هو ۲) نه

شپاړلسمه پوښتنه: تاسي چې کله د MTN مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوي په اړوند څانګه کې 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 چې په پورته پوښتنو کې یې یادونه نه وي شوی او تاسي ترینه ناراضه وي، که وي نو توضیح یې کړي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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