ننګرهارپوهنتون

اقتصاد پوهنځي

BBAڅانګه

(ليسانس دوري پايليک)

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

Ketabton.com

څیړونکی: 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) زوی 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 (   ) ګنه 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 پوهنيار عبدالرحمن درد او ددغه ډيپارټمنت استاد پوهنيار نقيب الله اتل څخه نړي مننه کوم چې زما سره يې ددغه څېړنې په ترسره کولو کې هر اړخيزه همکاري ترسره کړه، او زه يې د خپلو نيکو 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) تر عنوان 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 وروسته 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 هر کاروباري سازمان کاميابي د هغه سازمان د مشتريانو په رضايت پوري اړه لري.هغه کمپنۍ چې پدي باندي وتوانيږي چې ترڅو دخپلو مشتريانو رضايت ترلاسه کړي په مارکيټ کې د زيات وخت لپاره پاتې کيدي شي. نن ورځ کاروباري کمپنۍ په دي باندي پوهيدلې دي چې د مشتريانو رضايت د کاروبار د کاميابۍ لپاره ترټولو مهم دي.په عمومې ډول، مشتريان هغه څوک دي چې د مارکيټ او يا کاروبار څخه اجناس او خدمات اخلې چې ترڅو خپلې غوښتنې او ضرورتونه پري باندي پوره کړي.سازمانونه او کمپنۍ بايد کوشش وکړي چې ترڅو د خپلو مشتريانو لپاره د لوړ کيفيت اجناس او خدمات وړاندي کړي، چې پدي سره به د سازمانونو او مشتريانو ترمنځ قوي او اوږد مهاله اړيکې رامنځته شي. او د سازمان اوسنې مشتريان به ددغه سازمان لپاره د نورو مشتريانو دپيدا کيدو سبب وګرځې، ځکه دوي به نوو مشتريانو ته د سازمان د توليدات او خدماتو په اړه معلومات تهيه او يا به يې ورسره شريک کړي. ددغه څيړنې اساسې هدف دا وو چې ترڅو معلومه کړل شې چې په ننګرهارولايت کې مشتريان د ايم ټې اين مخابراتي شرکت د خدماتو څخه رضايت لري او کنه؟.

پدغه څيړنه کې په ننګرهارولايت کې د ايم ټې اين مخابراتي شرکت د ۱۵۰ مشتريانو څخه د پوښتنليک له لاري معلومات راټول شوي دي، چې ۱۰۲ تنه يې نارينه او۴۸ تنه يې ښځينه وو. او د ايکسيل پروګرام څخه په استفادي تحليل شوي دي.

د تحقيق په پايله کې معلومه شوه چې په ننګرهار ولايت کې زيات مشتريان د ايم ټې اين مخابراتي شرکت د اړيکو د فې د قيقو د بيو څخه رضايت نلري،د انټرنټ د بيو څخه رضايټ نلري، د مسيجونو د ليږلو د بيو څخه رضايت نلري،د سيمکارتونو د بيو څخه رضايت نلري، په ځنډ سره د استازو له خوا مشتريانو ته د ځواب ورکولو له کبله مشتريان ددغه ډول اړيکو څخه رضايت نلري، د قرض د تاديې په وخت کې دا چې د مشتريانو څخه يوه اندازه اضافې کريډيټ هم اخيستل کيږي نو مشتريان ددغه ډول قرضي څخه رضايت نلري، د اړيکې پر مهال د شبکې ددرست کارنه کولو له کبله هم مشتريان رضايت نلري، مشتريان په څانګو کې د کارمندانو د برخورد څخه رضايت لري، د اړيکې پر مهال چې د ايم ټې اين مخابراتي شرکت استازي د مشتريانو 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 ټي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري او د ایم ټي 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 فې 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 ټې 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 ټې این مخابراتي شرکت په څانګو کې د لازمو سهولتونو موجودیت...32

۴,۲۱ شکل: دایم ټې 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 اووفادارۍ 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 دی.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 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 مخابراتي شرکت رسمي ویب پاڼه, 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 همدارنګه د افغانستان په ټولو ولايتونو کې اوس مهال دغه شرکت فعاليت ترسره کوي او د خپلو مشتريانولپاره خدمات وړاندي کوي.

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

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

د څېړنې ستونزه (Problem Statement)

د څېړنې د موضوع اړوند د ډیرو لیکنو ته کتني 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 دلوموړې ځل لپاره معلومه کړم چې په ننګرهارولایت کې دایم تې این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟،

د څېړنې 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 نوموړې شرکت خپل د ضعف نقطې وپیژني او د هغې دحل په اړوند به اقدام ترسره کړي، چې پدې سره به د نوموړې شرکت د خدماتو دوړاندې کولو په کیفیت کې لا ښه والی رامنځته شې چې ددې په نتیجه کې به د نوموړې شرکت په خرڅلاو او ګټه کې هم زیاتوالی رامنځته شې ، 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 څېړنې هدف (Research Objective)

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

د څېړنې 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 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 جملي 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 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 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 خريداري ترسره کوي،۱۷٪ اشخاصو ويلي چې دوي هر دوي مياشتې وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خريداري ترسره کوي، ۲۰٪ اشخاصو ويلي چې دوي هر شپږ مياشتي وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خريداري ترسره کوي او ۷۹٪ اشخاصو ويلي چې دوي هر يو کال وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خريداري ترسره کوي.

او همدارنګه ۵۶٪ اشخاصو ويلي چې دوي د ورزشي فروشګاوو څخه خريداري ترسره کوي،۲۸٪ اشخاصو ويلي چې دوي د ورزشي فروشګاوو څخه خريداري نه ترسره کوي.د تحقيق په پايله کې دا هم معلومه شوي ده چې د ورزشي فروشګاوو مشتريان غواړي د يوي مشخصي فروشګاه څخه خريداري ترسره کړي. ماتيلا او وينز(۲۰۰۱) دا ويلي چې د فروشګاه وو محيط د مشتريانو په رضايت کې مهم او آساسې تاثير لري او دوي په فروشګاه وو کې د آرامه موسيقي غږ او مناسب د عطرو بوي شتون هم مهم او اغيزمن بللي دي. ليو او همکارانو يي هم په ۲۰۰۸ کال کې په خپل يو تحقيق کې د فروشګاوو فزيکې محيط د مشتريانو په رضايت کې مهم بللی وو او د همدغه تحقيق پايلي هم د ماتيلا او وينز، ليو او همکارانو د تحقيقونو د پايلو سره يو شانته دي. بورات (۲۰۰۶) دمشتريانو سره د کارمندانو برخورد يې د مشتريانو د رضايت د مهمو عواملو ذکر کړي وو، او ددغه تحقيق په پايله کې هم دا معلومه شوه چې په ايران کې هم د مشتريانو سره د کارمندانو ښه برخورد د مشتريانو په رضايت کې مهم رول لري. آما پدغه تحقيق کې دا هم وموندل شوه چې په ايران کې فزيکې محيط نسبت د کارمندانو برخورد ته مشتريانو ته ډير ارزښت لري او ورته مهم دي. ليو او همکارانو يي (۲۰۰۸) د کارمندانو د اطلاعاتو مناسب کيفيت ، فزيکې محيط ، د کاليو مارک(نښه) د مشتريانو د رضايت په ترلاسه کولو کې مهم بللي دي، چې ددغه تحقيق پايلي هم د ليو او همکارانو د پايلو سره ورته والی لري.ددغه تحقيق نتايجو دا ښوده چې قيمت او کيفيت د ورزشي فروشګاوو څخه د خريداری پر مهال مهم عوامل ندي.او سيرک (۲۰۰۸) په خپل تحقيق کې دا موندلي ده چې قيمت د ورزشي فروشګاوو څخه د خريداری مهم عامل دي.لې او همکارانو يې (۲۰۰۸) په خپل تحقيق کې دا ومونده چې د خدماتو کيفيت د مشتريانو په جذب کې مهم ترينه عامل دي.سونيکر او هينز په خپل تحقيق کې (۲۰۰۷) دا ومونده چې د اجناسو کيفيت د مشتريانو په رضايت او خريداری 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 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 څېړنه ترسره شوي ده، چې ددغه څېړنې 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 ګټي 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 څېړنه 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 بریښنایې 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 تردي مهاله پدغه موضوع کې په ننګرهارولایت کې کومه څیړنه نده ترسره شوي، 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 پروسي

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 سروي ګانې

د مشتریانو په رضایت باندي 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 چیری یو سازمان یا یو شرکت پدي باندي وتوانیږي چې د مشتریانو رضایت ترلاسه کړي نو دغه د مشتریانو د رضایت ترلاسه کول به لاندي 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 کی 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 کار پوهو 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 نويو او مؤثرو لارو د موندلو په لټه کی وي، چې دا د رقابتې مزيت (Competitive Advantage) په شکل استعماليږي چې ترڅو مشتریان جذب او د خپل ځان سره يې د اوږد مهال لپاره وساتي اوزياته ګټه ترلاسه کړي.دا چې اوس مهال کمپنۍ په نړيواله کچه د رقابت سره مخامخ دي هره کمپنۍ غواړي چې د ټکنالوجيکي پرمختګ او نړيوالتوب په مرسته په بازارکې خپل سهم زيات کړي او زياته ګټه ترلاسه کړي او همدارنګه دوي ددي کوشش هم ترسره کوي چې ترڅو د خپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي او د اوږد مهال لپاره يې د خپل ځان سره وساتي.د خدماتو د کیفیت ښه والی د مشتریانو په رضایت باندي مثبت تاثيرلري، او د مشتریانو د رضایت لپاره د خدماتو د کیفیت ښه والی د حياتي اهميت څخه برخمن دي.د تحقيقونو په پايله کې دا معلومه شوي ده چې د خدماتو د کیفیت او د مشتریانو د رضایت ترمنځ مثبته اړيکه شتون لري.

(c) ketabton.com: The Digital Library

دریم فصل

دڅېړنې 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 شوي 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 استفادي 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 او۴۸ تنه یې ښځینه وو. په پوښتنلیک کې پوښتنې 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 څېړنې اړوند شپاړلس پوښتنې ځای پر ځای شوي وي. د پوښتنو دوهمه برخه چې د څېړنې اړوند پوښتنې وي 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 څېړنې اړوند څلور پوښتنې په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وي.
2. د کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې اړوند پینځه پوښتنې په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وي.
3. د قرضي د ورکړې د خدمتونو څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې اړوند دوه پوښتنې په پوښتنلیک کې ځاي پر ځای شوي وي.
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 وي.
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 وي.

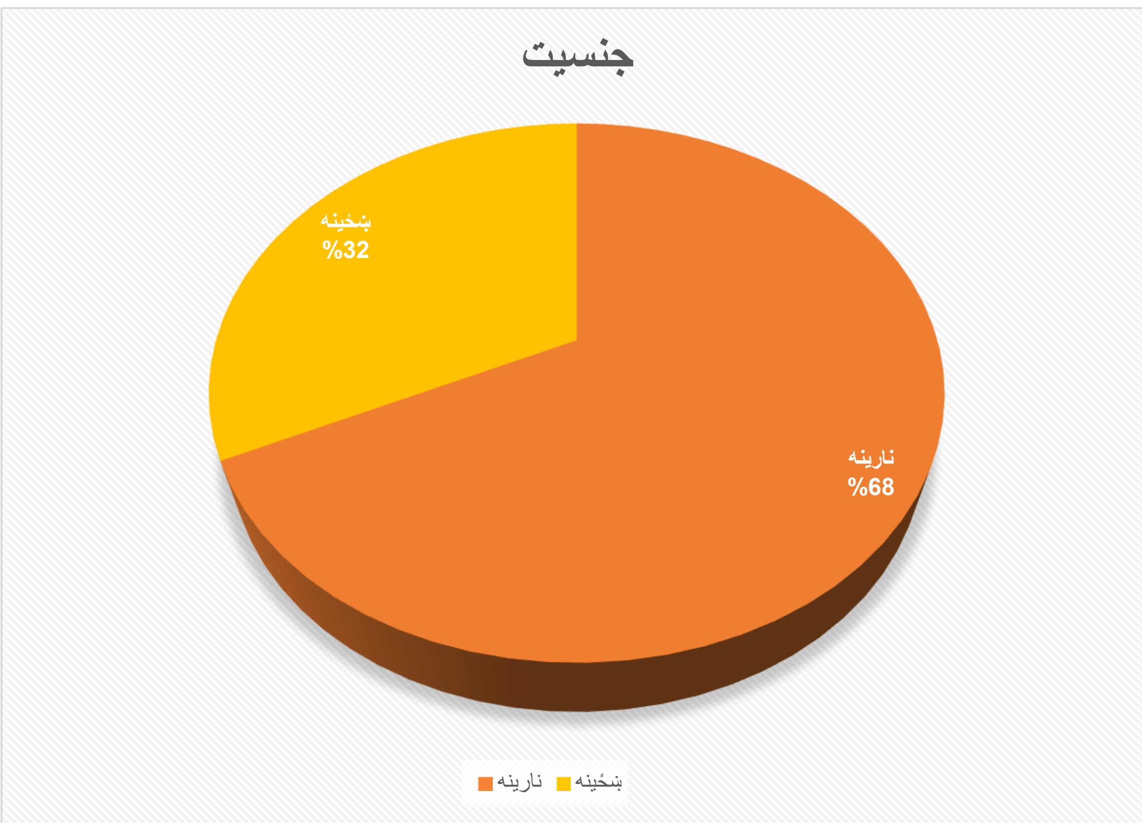
(c) ketabton.com: The Digital Library

څلورم فصل

د معلوماتو تحلیل او پایلې(Data Analysis and Results)

د نوموړې څېړنې د هدف د ترلاسه کولو په موخه د پوښتنلیک له لارې لومړي لاس معلومات راټول شوي دي او د Excel سافټویر په مټ مو تحلیل کړي دي، چې پایله یې په لاندې ډول ذکر کیږي:

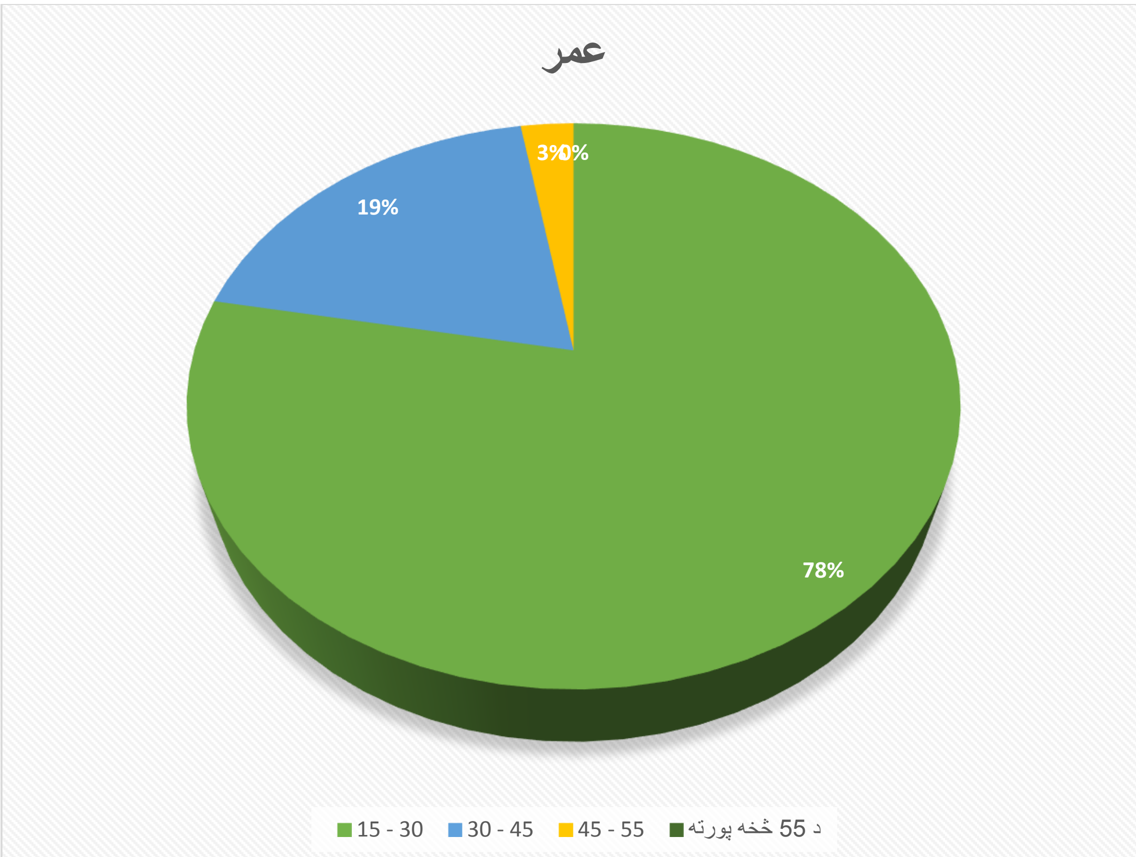
پدغه تحقیق کې ټولو 150 کسانو څخه معلومات راټول شوي دي، چې ددې له جملې څخه 102 تنه یې نارینه او 48 تنه یې ښځینه وو.ګرافیکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



۴,۱ شکل:جنسیت

(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:

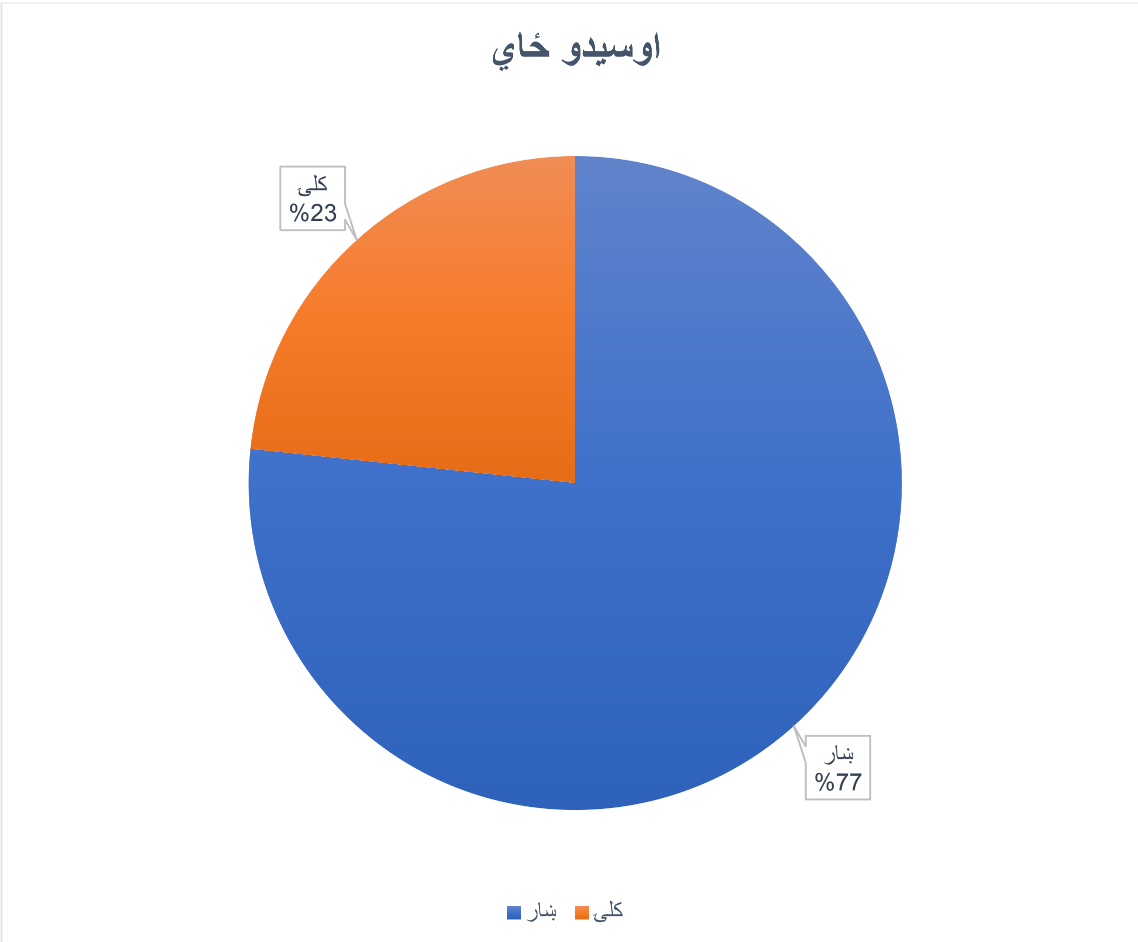


۴,۲ شکل:عمر

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

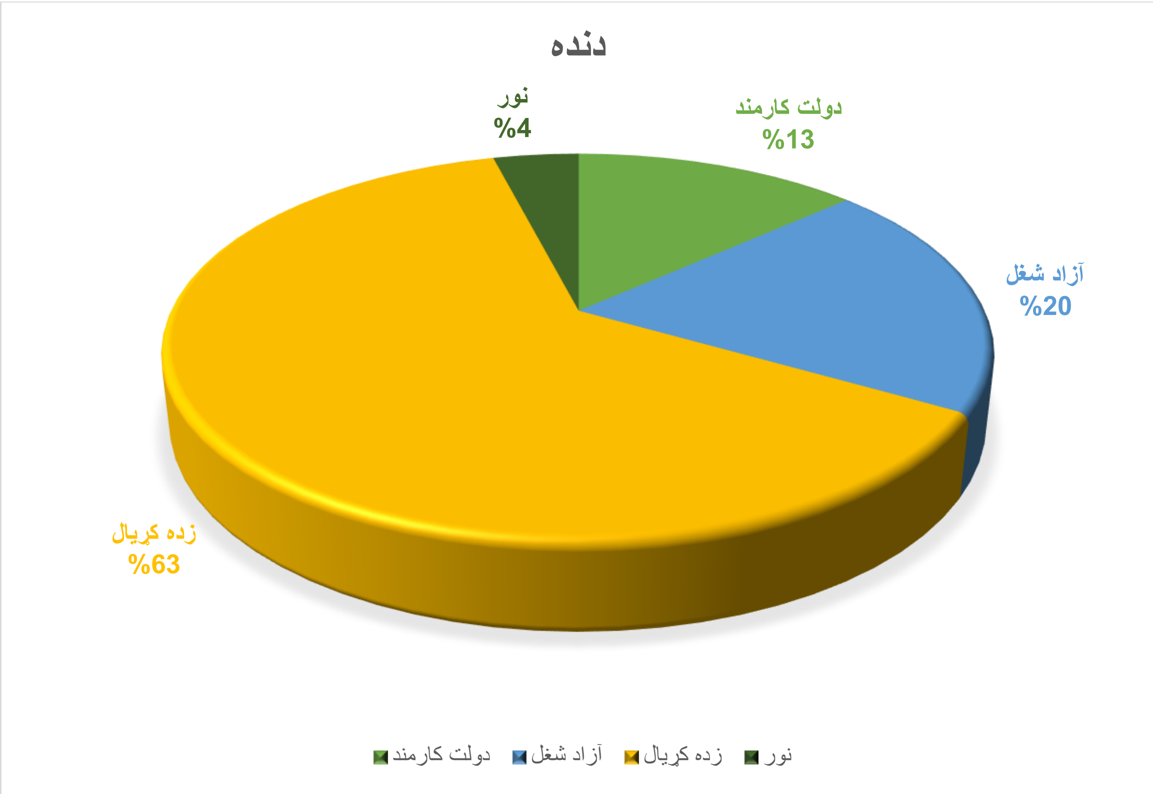
ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



۴,۳ شکل:اوسیدو ځای

(c) ketabton.com: The Digital Library

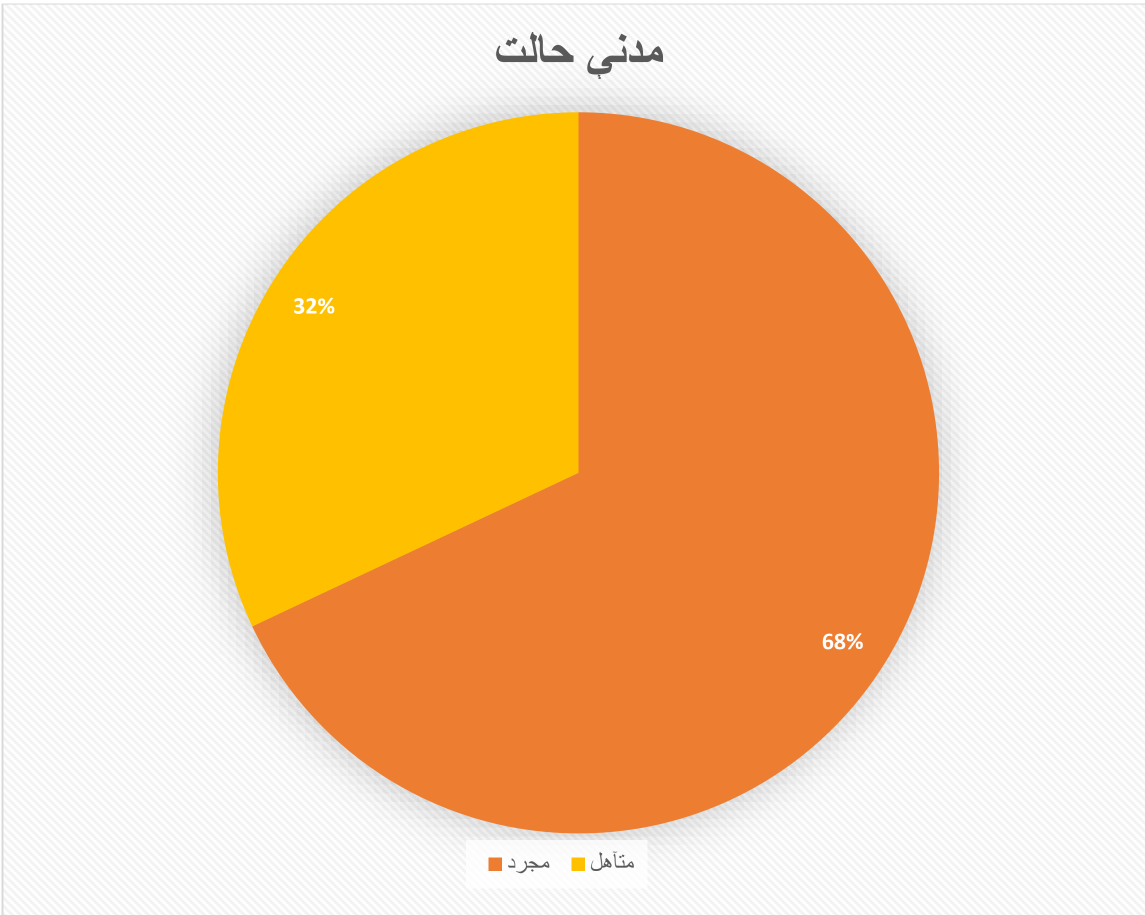
ددندي له پلوه هغه کسان چې په دغه تحقیق کې معلومات ترینه راټول شوي دي،63% کسان زده کړیالان، 20% کسان د آزاد شغل خاوندان،13٪ کسان ددولت کارمندان، او 4% کسان د نورو دندو درلودونکي دی. ګرافیکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



۴,۴ شکل:دنده

(c) ketabton.com: The Digital Library

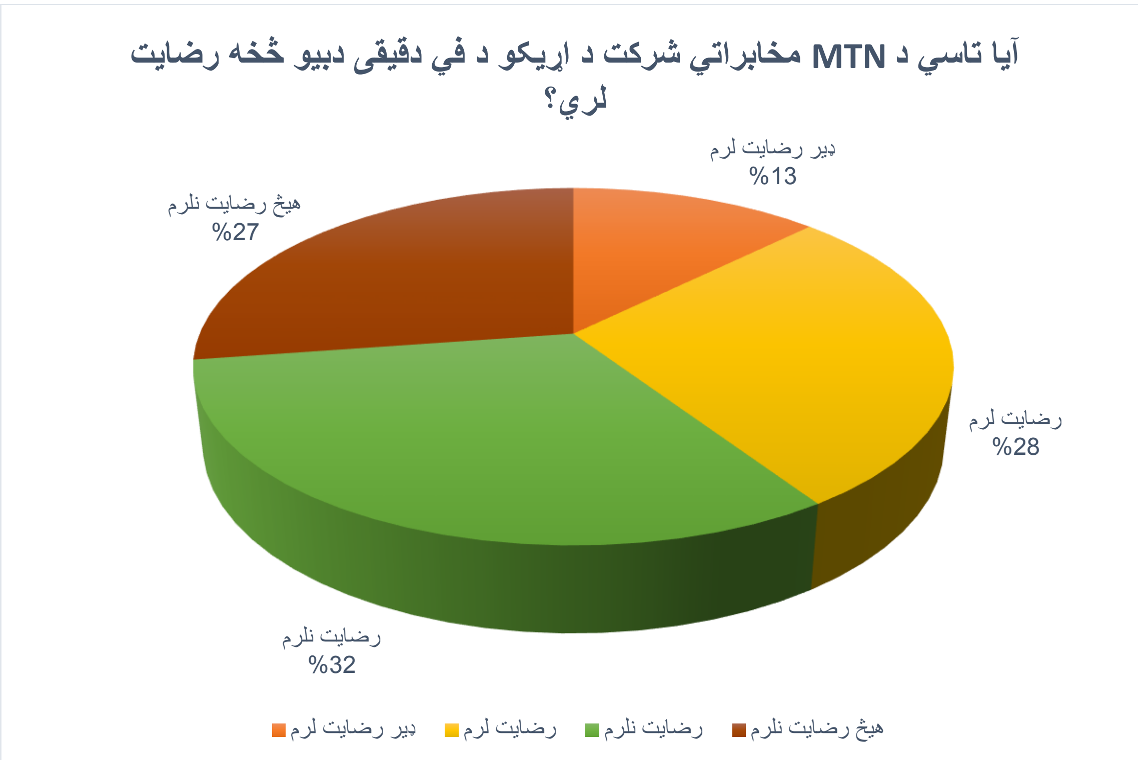
د مدني حالت له پلوه د هغه کسانو څخه چې معلومات ترينه راټول شوي دي %68 کسان مجرد او %32 کسان متآهل وو. ګرافيکي ښودنه يې په لاندي ډول ده:



۴,۵ شکل:مدني حالت

(c) ketabton.com: The Digital Library

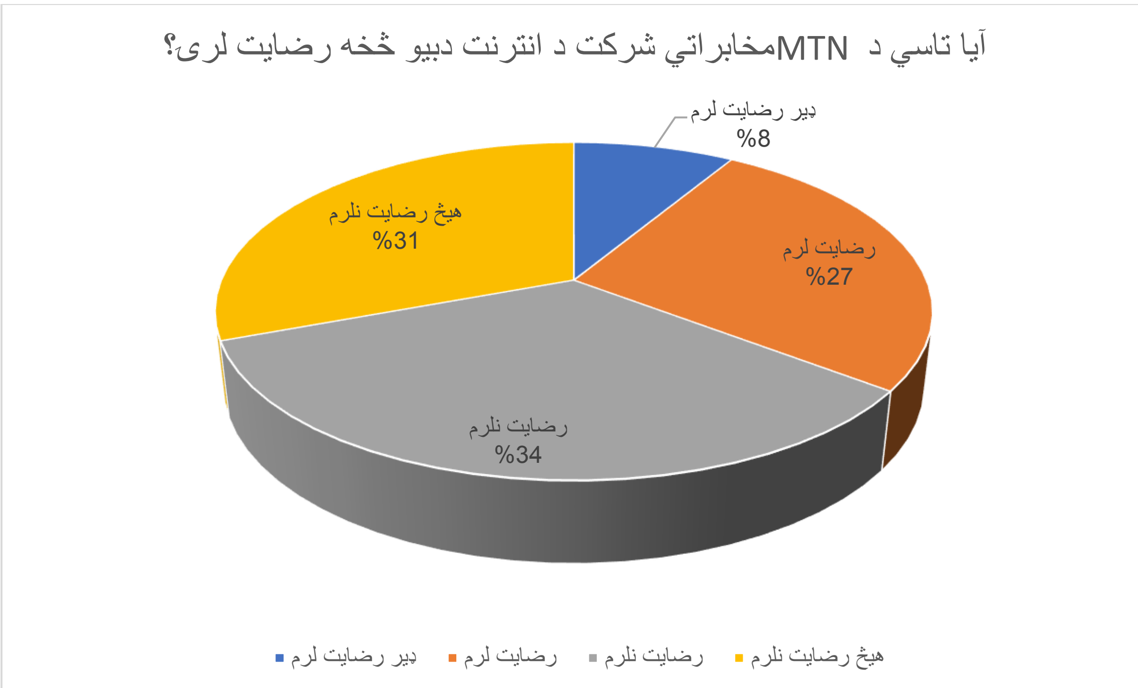
دا چې مشتریان داړیکو د فې دقیقې د بیو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: %32 ځواب ورکوونکو ویلي چې دوي د اړیکو د فې د قیقې دبیو څخه رضایت نلري، او %28 ځواب ورکونکو ویلي چې دوي د اړیکو د فې دقیقې د بیو څخه رضایت لري، او %27 ځواب ورکوونکو ویلي چې دوي د اړیکو د فې د قیقې د بیو څخه رضایت نلري، او %13ځواب 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

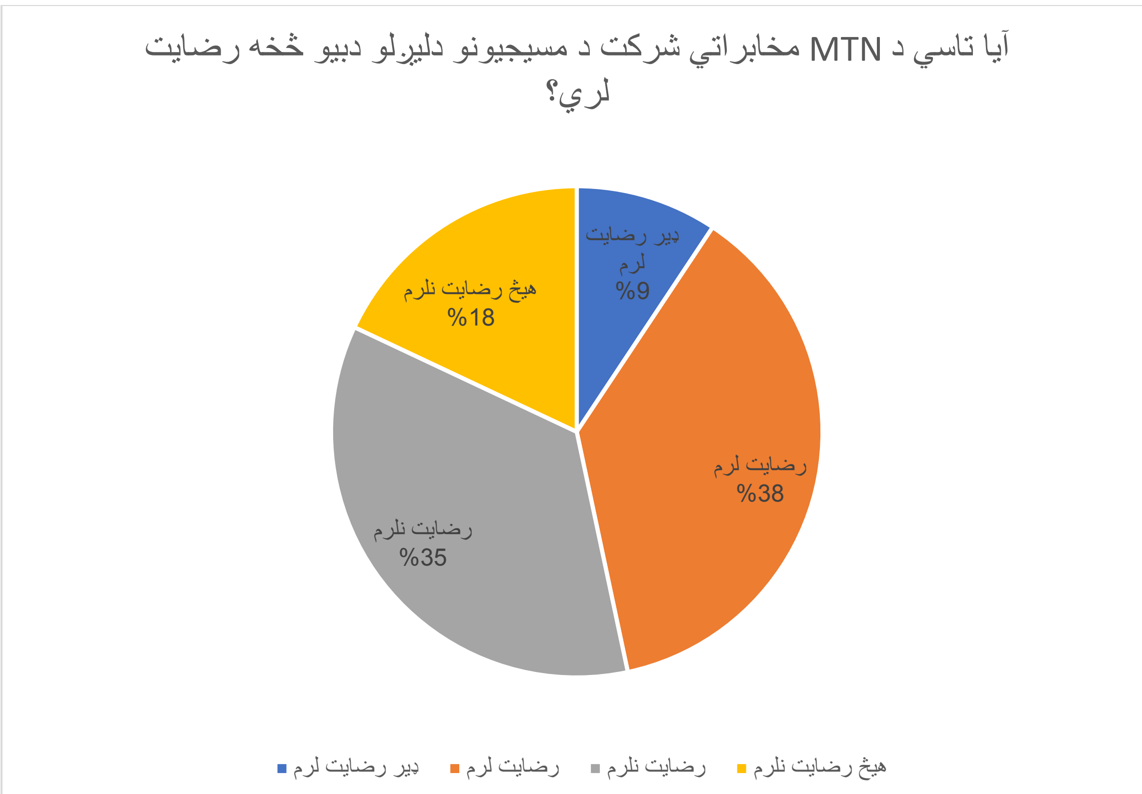
دا چې مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د انترنت د بیو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معولوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: 34% ځواب ورکوونکو دا ویلي چې دوي د انترنت د بیو څخه رضایت نلري، او 31% ځواب ورکوونکو دا ویلي چې دوي د انترنټ د بیو څخه هیڅ رضایت نلري، او 27% ځواب ورکوونکو دا ویلي 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 لاندې ډول ده:



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

(c) ketabton.com: The Digital Library

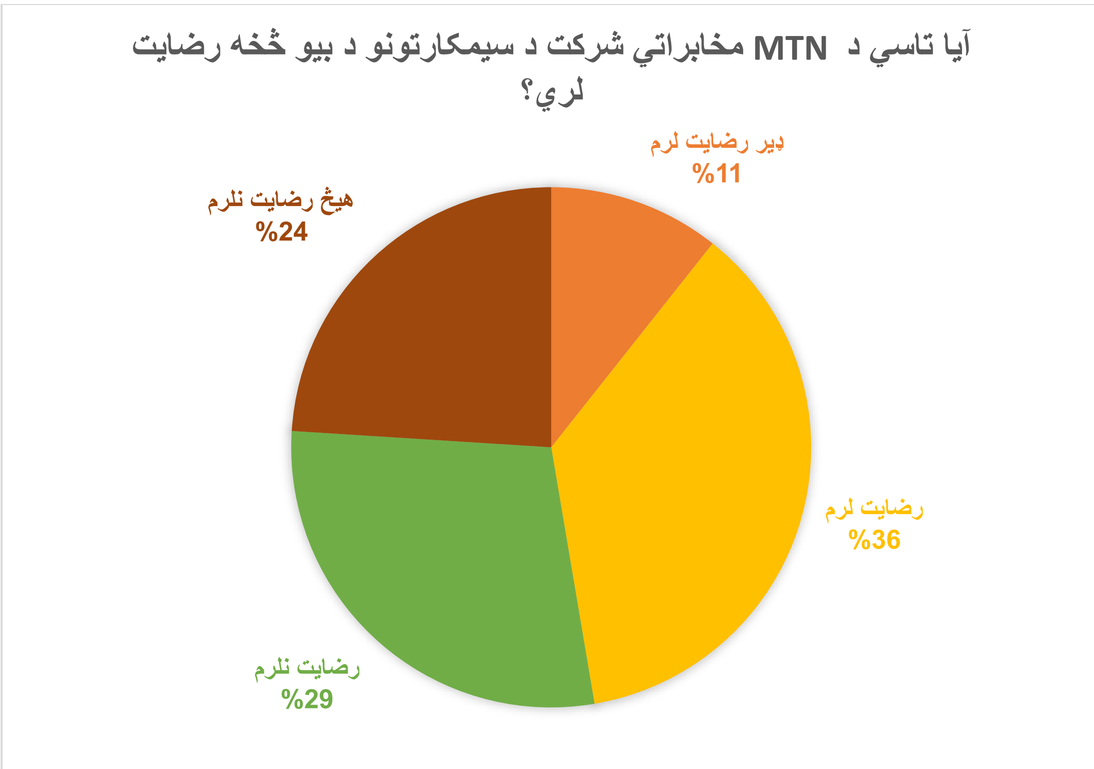
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د مسیجونو د لیږلو د بیو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل څخه وروسته دا معلومه شوه چې 38% مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د مسیجونو د لیږلود بیو څخه رضایت لري،35% مشتریان د مسیجونو دلیږلو دبیو څخه رضایت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

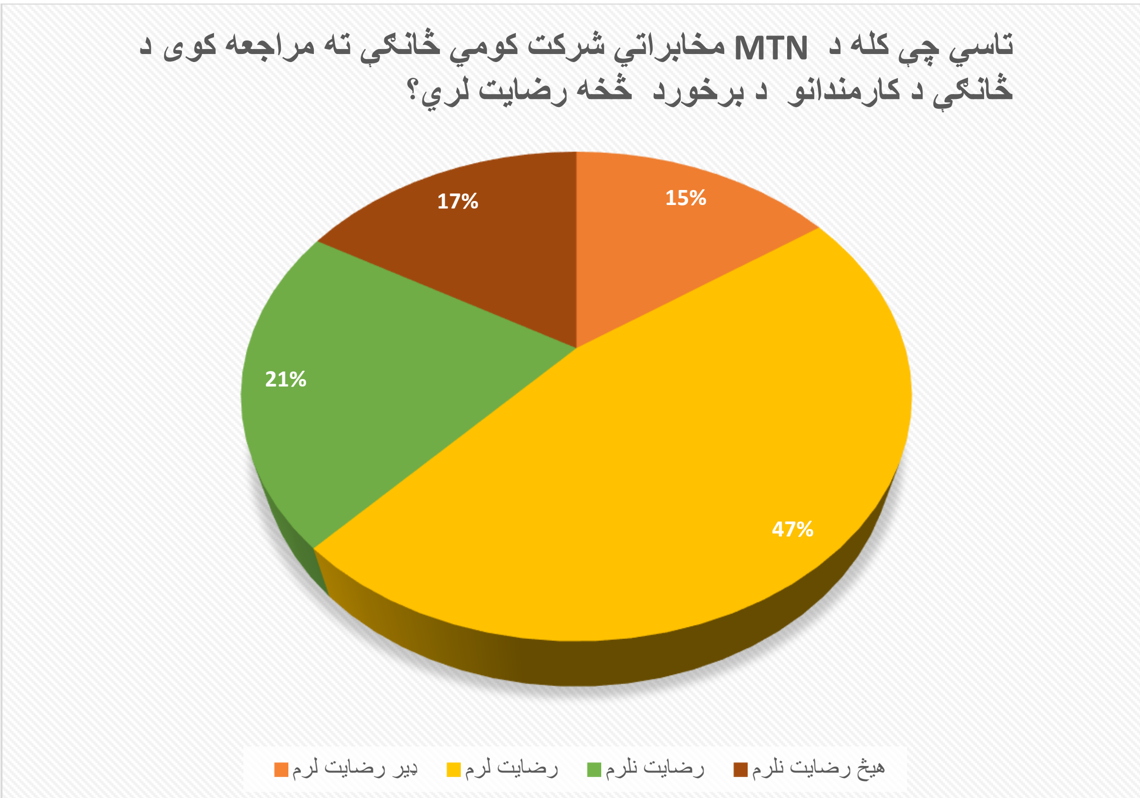
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابرتي شرکت د سیمکارتونو د بیو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، %36 مشتریان د سیمکارتونو دبیو څخه رضایت لري، %29 مشتریان د سیمکارتو د بیو څخه رضایت نلري، %24 مشتریان د سیمکارتود بیو څخه هیڅ رضایت نلري او %11 مشتریان دسیمکارتونو د بیو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټي 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

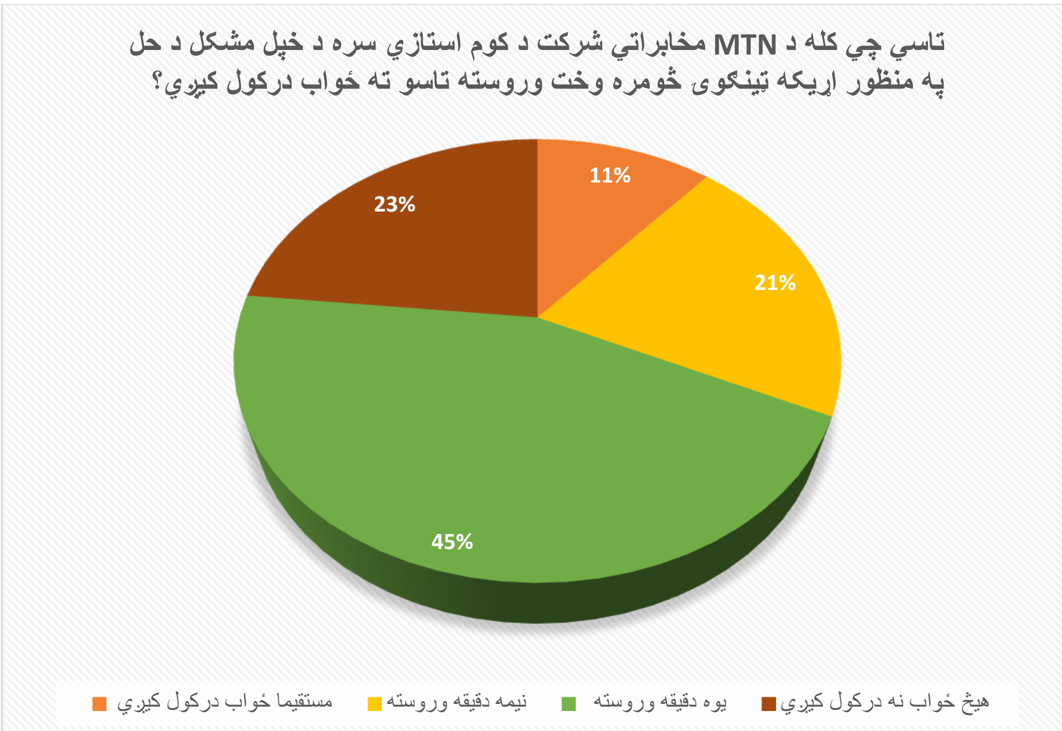
دا چې کله مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوي په اړوند څانګه کې دوي د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې %47 مشتریان چې کله په ننګرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه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

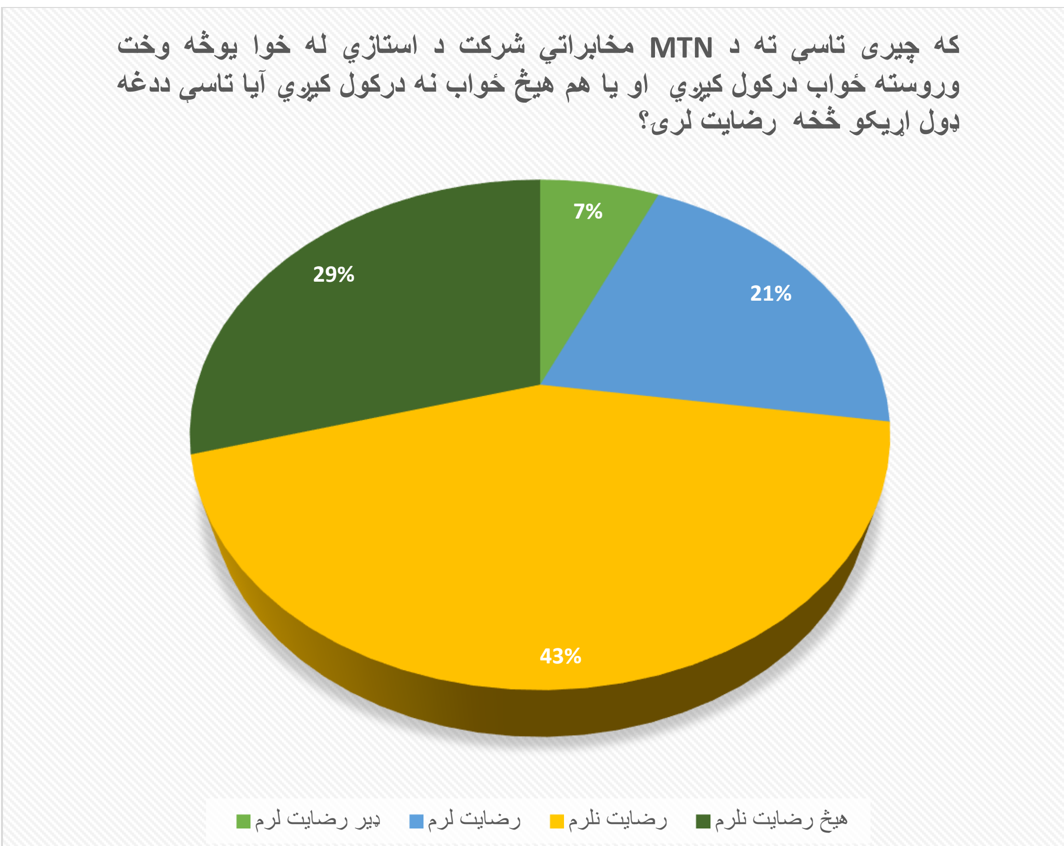
کله چې په ننگرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت کوم مشتري ددغه شرکت د کوم استازي سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوي، دا چې څومره وخت وروسته دوي ته خواب ورکول کیږي؟، دراټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې 45% مشتریانو ویلې چې دوي ته یوه دقیقه وروسته ځواب ورکول کیږي، 23% 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

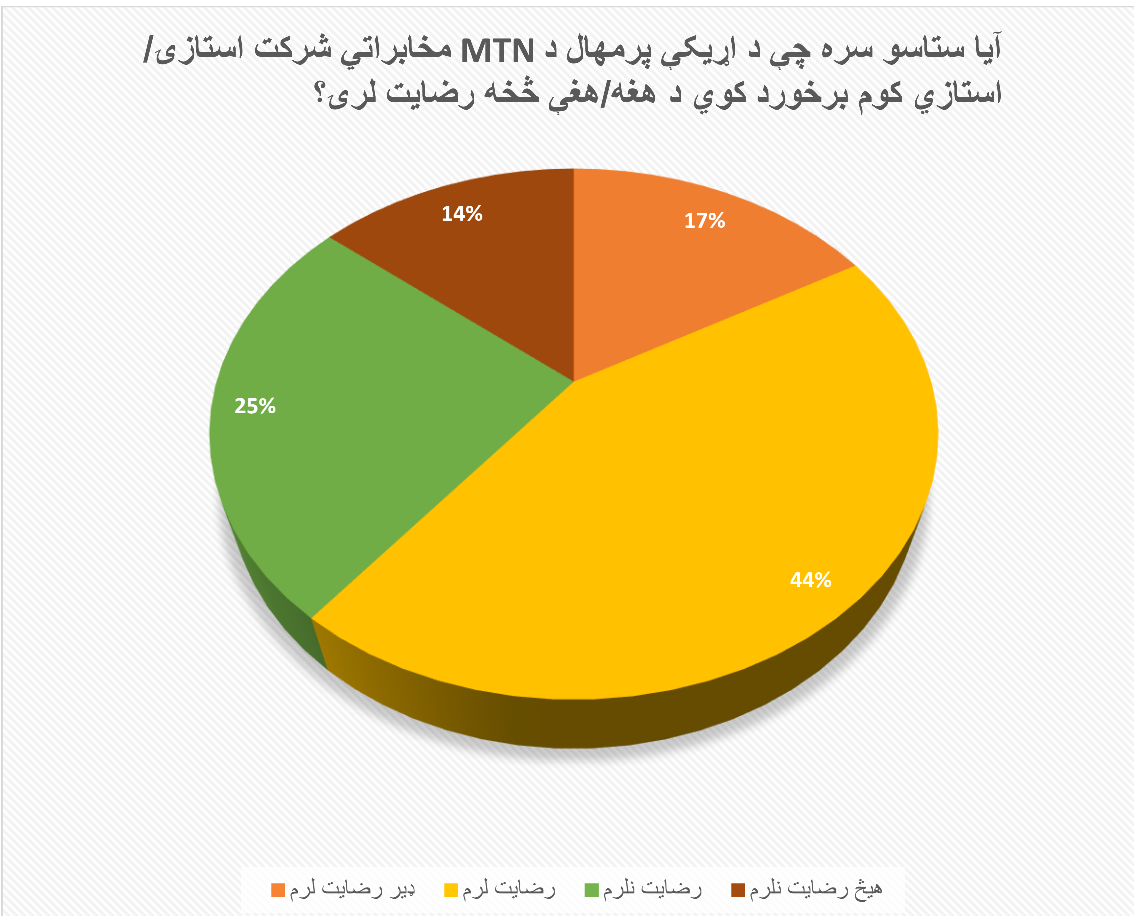
کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د استازي سره د خپلو مشکلاتو د حل په منظور اړیکه ټینګوي، نو که چیري مشتریانو ته یو څه وخت وروسته ځواب ورکول کیږي او یا هم ځواب نه ورکول کیږي دا چې مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټول شوو معلوماتو د تحلیل په پایله 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 او%7 مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه هیڅ رضایت نلري نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم تې 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 ټي 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 ټي این مخابراتي شرکت د استازو د برخود څخه رضایت لري. چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:

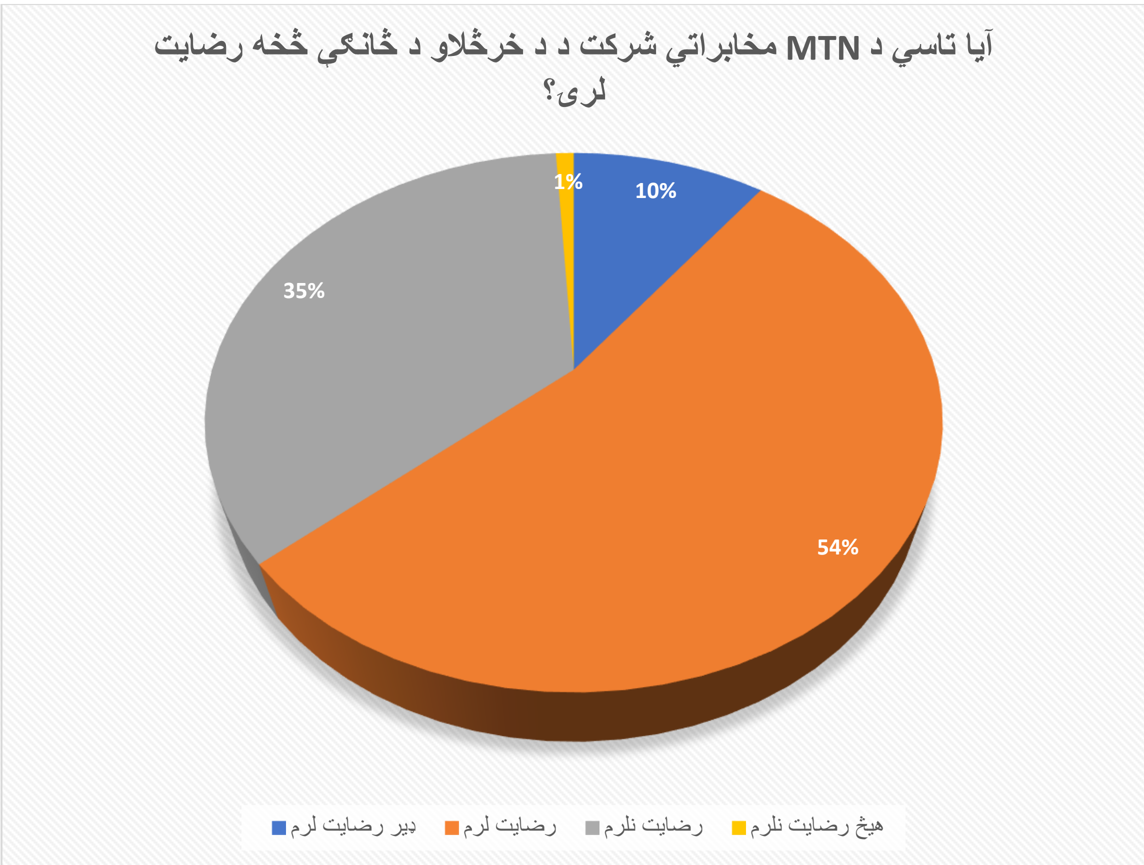


۴,۱۳ شکل:د اړیکو پر مهال د استازو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

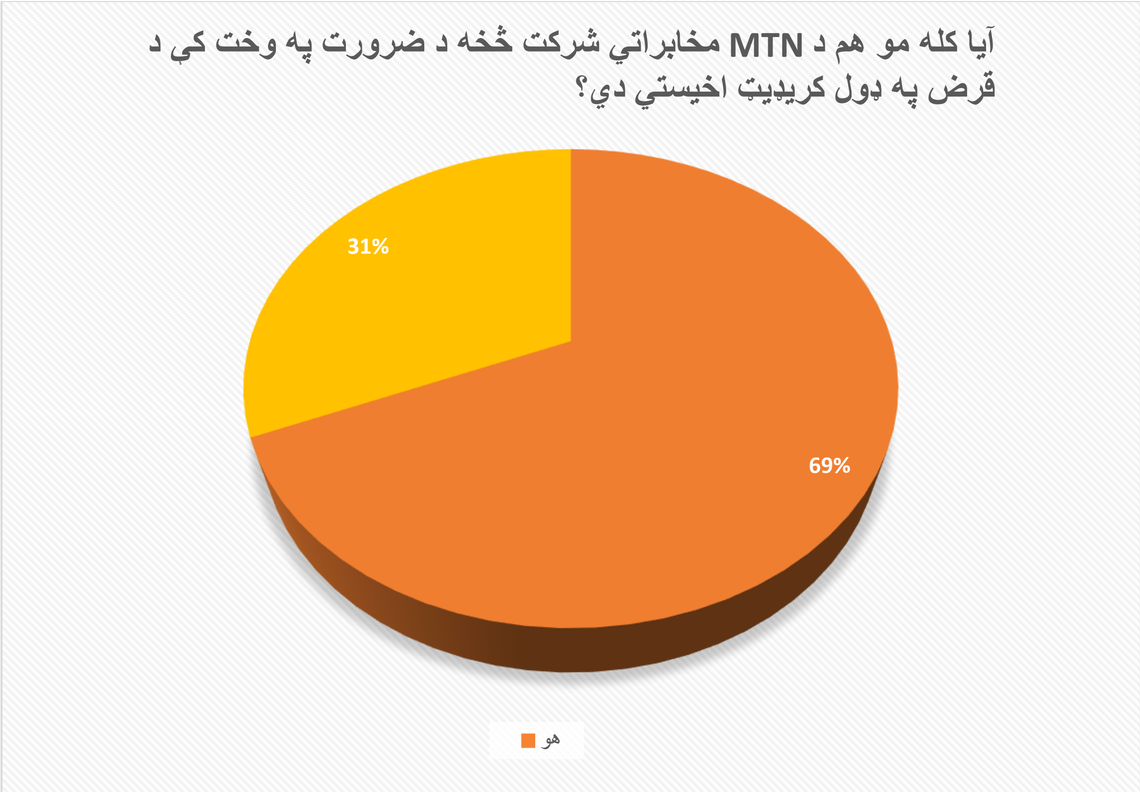
د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې 54% مشتریان د خرڅلاو د څانګې څخه رضایت لري، 35% مشتریان د خرڅلاو د څانګې څخه رضایت نلري، 10% مشتریان د خرڅلاو د څانګې څخه ډیر رضایت لري او 1% مشتریان د خرڅلاو د څانګې څخه هیڅ رضایت نلري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم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



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

(c) ketabton.com: The Digital Library

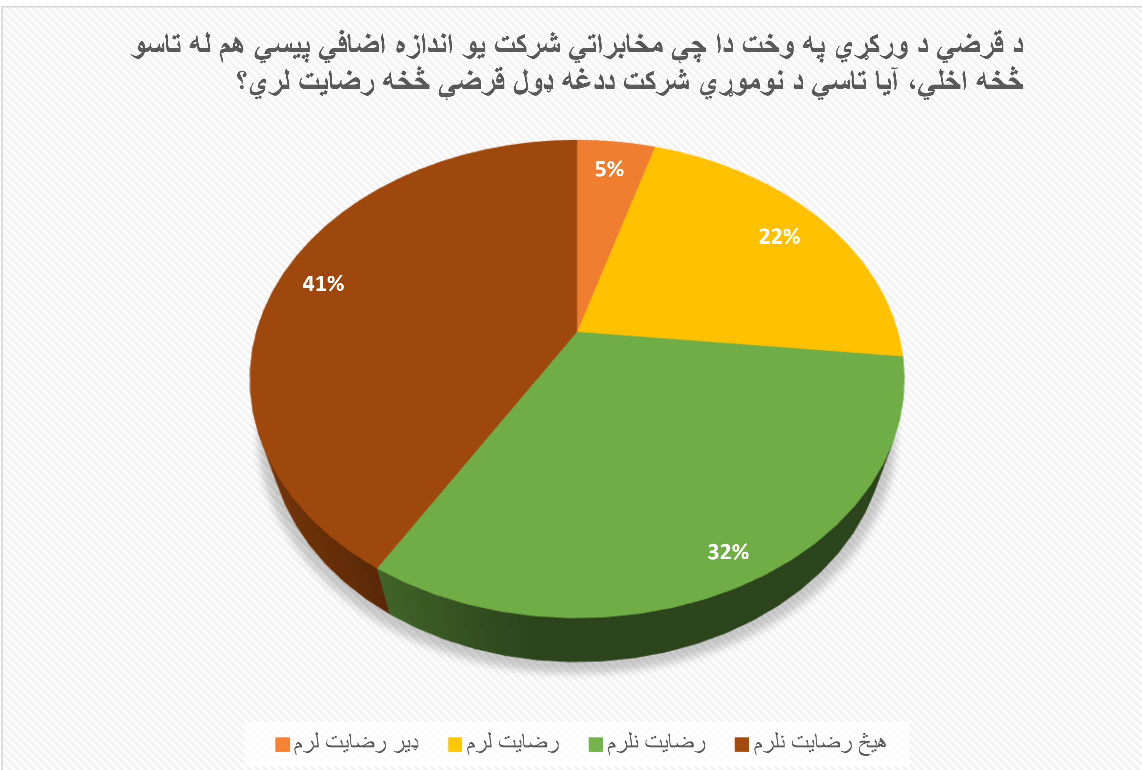
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت مشتریانو ددغه شرکت څخه کوم وخت د قرض په ډول کریډیټ اخیستي او کنه؟، د راټول شوو ارقامو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې 69% مشتریانو ددغه مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ اخیستي دي او31% مشتریانو ددغه شرکت څخه د قرض په ډول کریډیټ ندي اخیستي، چې ګرافیکي ښودنه یې په لاندي ډول ده:



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

(c) ketabton.com: The Digital Library

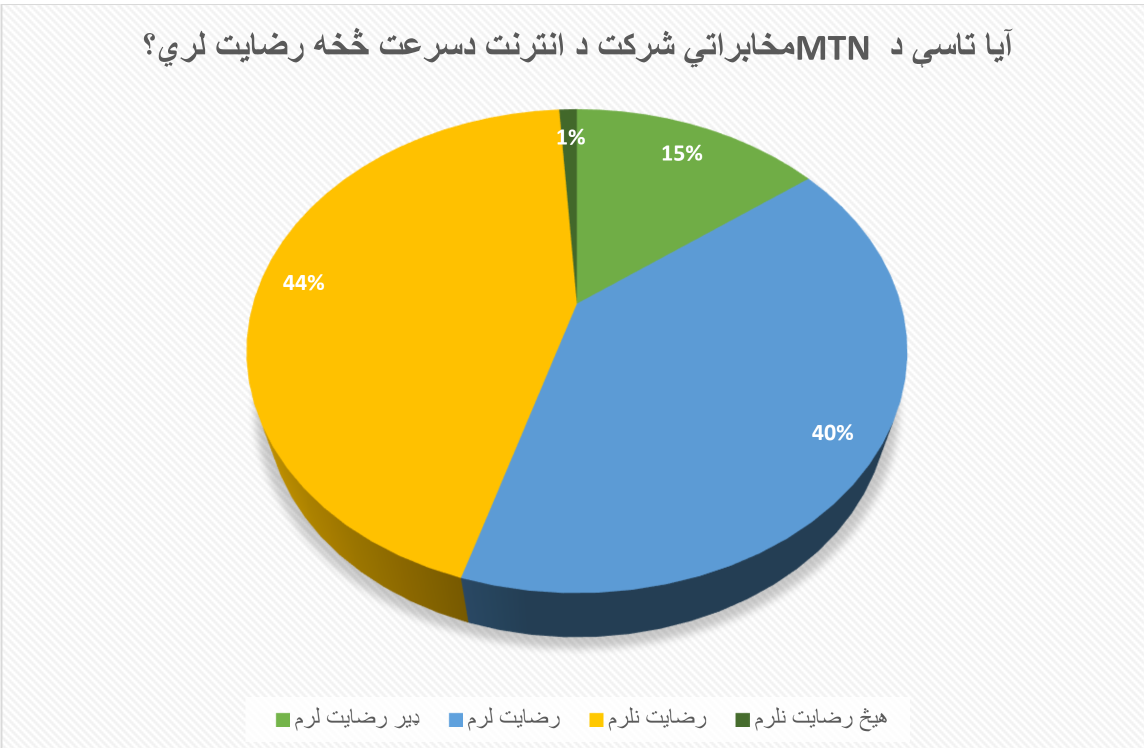
دا چې د قرضي د ورکړې په وخت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د قرضي د اصلي مبلغ ترڅنګ یوه اندازه اضافي پیسې هم د خپلو مشتریانو څخه اخلي نو دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه ډول قرضي څخه رضایت لري او که نه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې، 41% مشتریان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

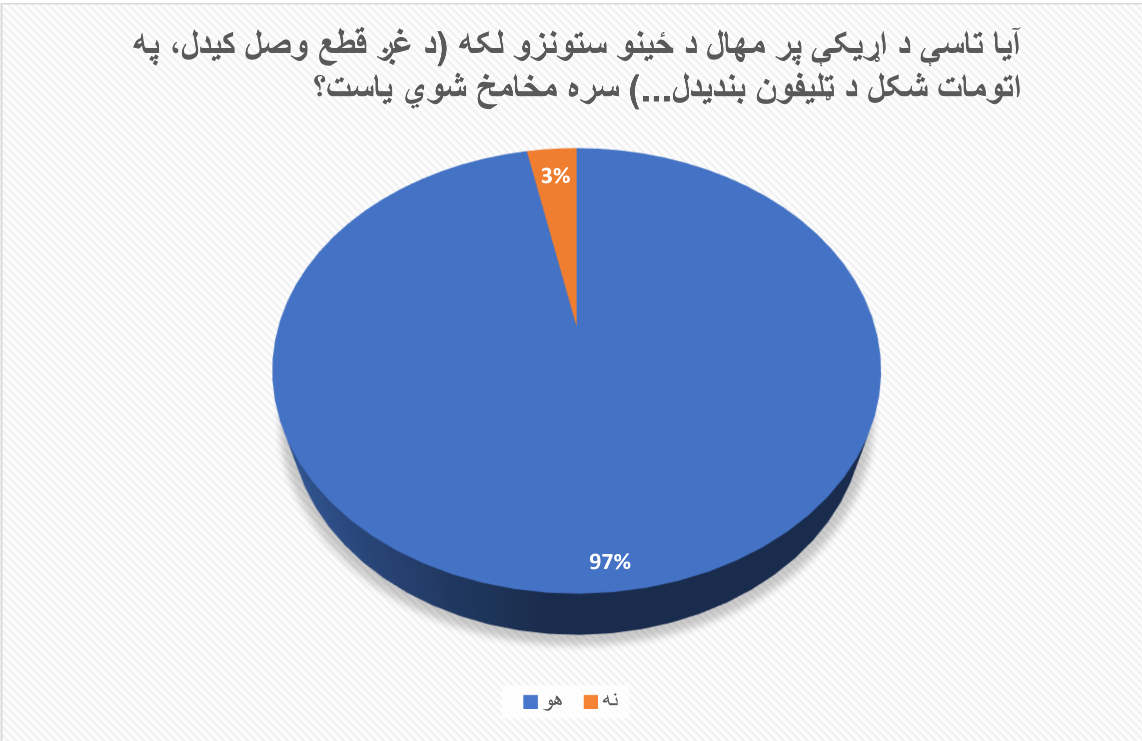
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د انترنت د سرعت څخه رضایت لري اوکنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله معلومه شوه چې، %44 مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت نلري، %40 مشتریان د انترنټ دسرعت څخه رضایت لري، %15 مشتریان د انټرنټ دسرعت څخه ډېررضایت 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 تې 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

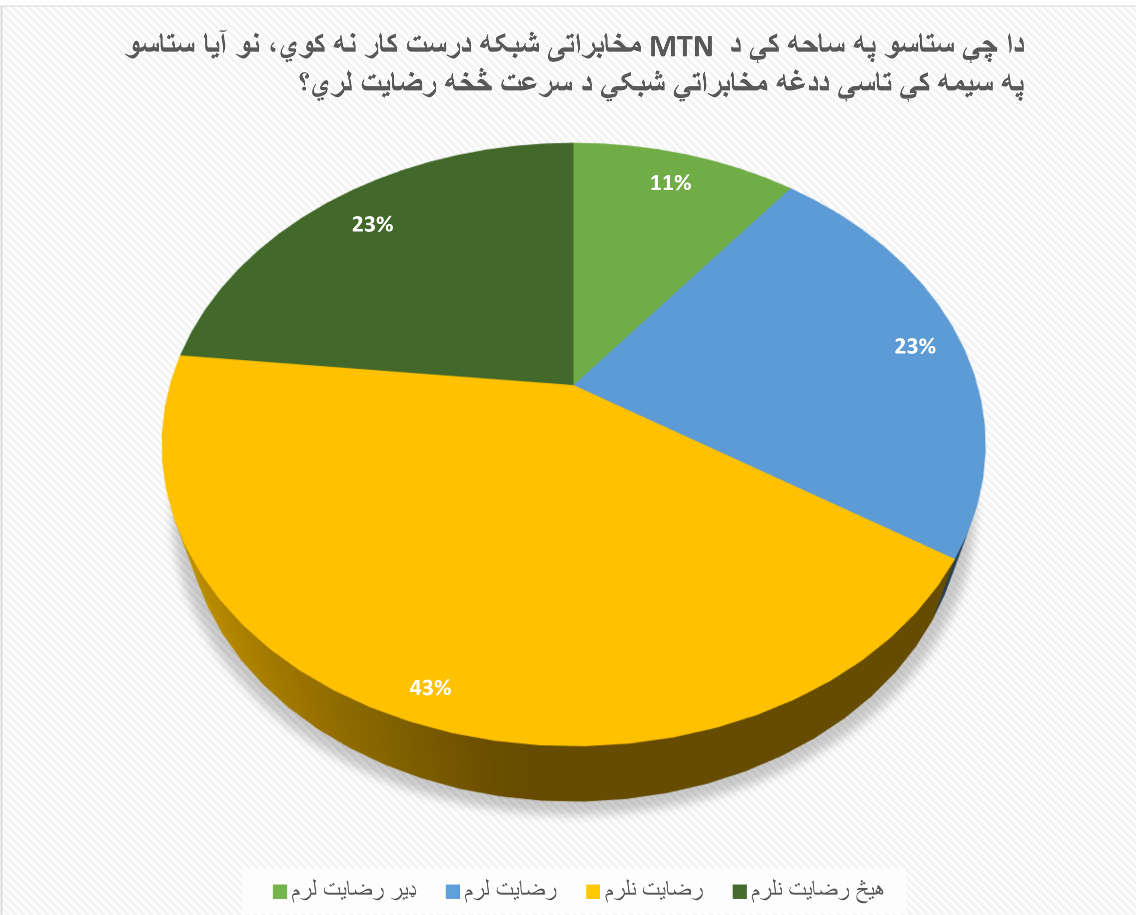
دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شبکې مشتریان د اړیکې پرمهال د ځینو ستونزو لکه د غږ قطع وصل کیدل، په اتومات شکل د ټلیفون بندیدل... سره مخامخ شوي اوکنه؟، د راټول شوومعلوماتو د تحلیل په پایله کې دا معلوممه شوه چې، 97% مشتریان د اړیکې پرمهال د پورته ذکرشوو ستونزو سره مخامخ شوي دي او 3% مشتریان داړیکي 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

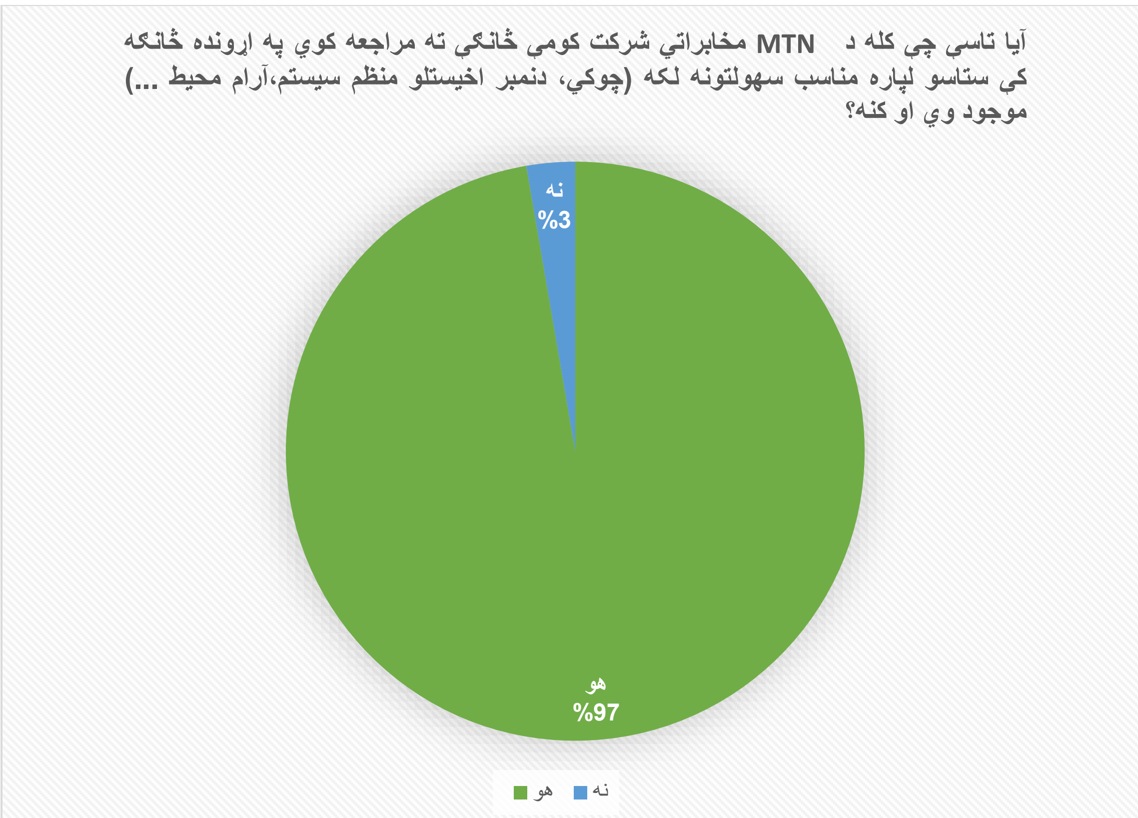
لکه څرنګه چې پورته ذکر شول 97% مشتریان د اړیکي پر مهال د ځیني ستونزو سره مخامخ شوي دي، نو دا چې په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه مخابراتي شرکت د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت لري او کنه د راټولو شوو ارقامو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، 43% مشتریان په ننګرهارولایت کې د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

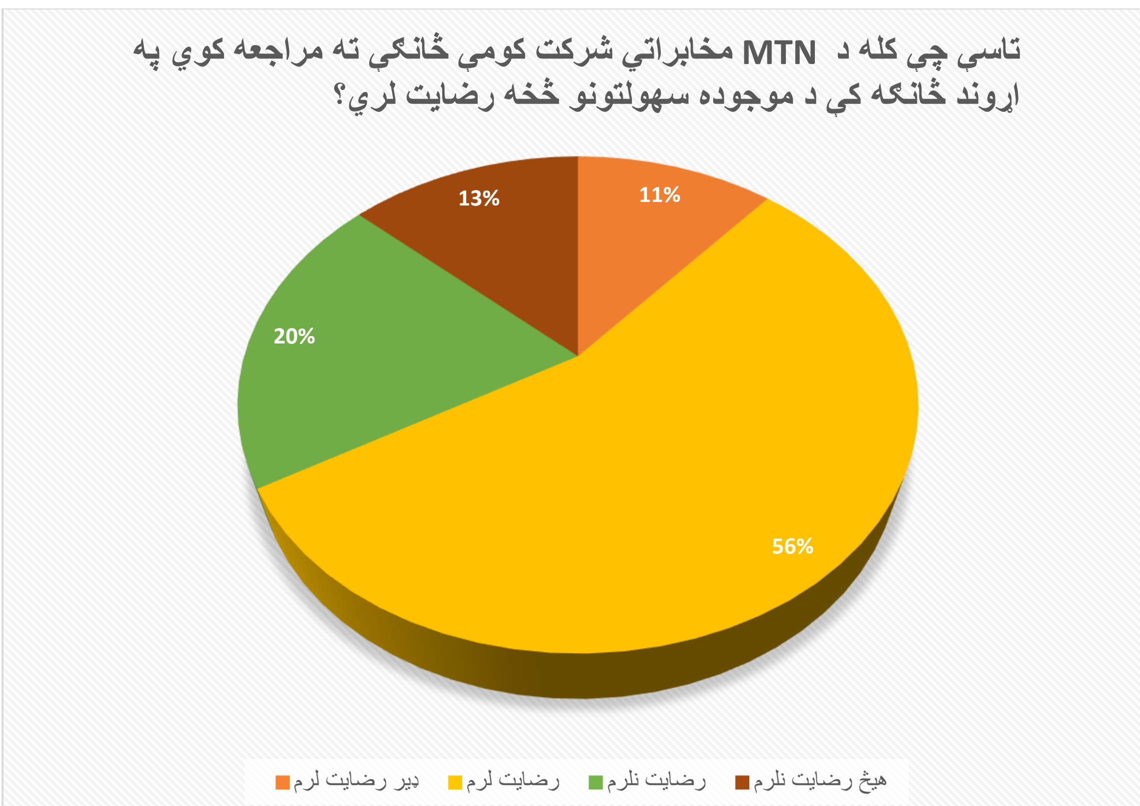
کله چې په ننګرهارولایت کې د ایم تي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت څانګو ته مراجعه کوي دا چې په اړونده څانګو کې ددوي لپاره لازم سهولتونه لکه چوکۍ،د نمبر اخیستلو منظم سیستم، آرام محیط او داسې نور موجود وي او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتود تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، 97% مشتریانو ویلي چې دوي 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 تي 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 ننګرهارولایت 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 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 ننګرهار ولایت کې د ایم ټي 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 ویلې شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د سیمکارتونو بیې لوړې دي.

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

کله چې مشتریان په ننګرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړینګه 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 ننګرهارلایت کې دایم ټي این مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوی که چیرته دوي ته د ایم ټي 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 څخه رضایت نلري. دا څکه چې دوي ته د اړیکو پرمهال په ځنډ سره ځواب ورکول کیږي.

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

دا چې په ننگرهارولایت کې مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانگي څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ٪۵۴ مشتریان په ننگرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانگې څخه رضایت لري،٪۳۵ مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانگې څخه رضایت نلري، ٪۱۰ مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانگې څخه ډیررضایت لري او٪۱ مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانگې څخه هیڅ رضایت نلري، چې په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدی مشتریان په ننگرهارولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانگې څخه رضایت لري. دا ځکه چې کله مشتریان په ننگرهارولایت کې دایم ټي این مخابراتي شرکت کومي ځانگې ته د خرڅلاو په منظور ځي، د خرڅلاو په ځانگه کې ددوي سره مناسب او ددوي د خوښې وړ برخورد ترسره کیږي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

ځينې وخت مشتريان د ضرورت په وخت کې د قرضې په ډول کريډيټ اخلې، دا چې په ننگرهار ولايت کې هم مشتريانو د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه دقرض په ډول کريډيټ اخيستي او کنه، دراټولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې معلومه شوه چې: ٪۶۹ مشتريانو په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کريډيټ اخيستي دي او ٪۳۱ مشتريانو په ننگرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کريډيټ ندي اخيستي، په نتيجه کې ويلی شو چې په ننگرهارولايت کې يوه زياته فيصدي مشتريانو د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کريډيټ اخيستي.

دا چې د قرض د تاديې په وخت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت يوه اندازه اضافي کريډيټ هم د مشتريانو څخه اخلي، نو دا چې په ننگرهار ولايت کې مشتريان ددغه ډول قرضې څخه رضايت لري او کنه د راټولو شوو معلوماتو په پايله کې معلومه شوه چې: ٪۴۱ مشتريان په ننگرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت ددغه ډول قرضې، چې د قرض د تاديې په وخت کې ددوي څخه يوه اندازه اضافي پيسې هم اخيستل کيږي هيڅ رضايت نلري، ٪۳۲ مشتريان ددغه ډول قرض څخه رضايت نلري،٪۲۲ مشتريان ددغه ډول قرض څخه رضايت لري،٪۵ مشتريان ددغه ډول قرض څخه رضايت نلري، نو په نتيجه کې ويلې شو چې يوه زياته فيصدي مشتريان په ننگرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت ددغه ډول قرض څخه رضايت نلري. دا ځکه چې دغه اضافي پيسې چې دمشتريانو څخه د کريډيټ دبيرته تاديې برمهال اخيستل کيږي دا يو ډول سود دي، چې سود په اسلام کې ناروان دي. او همدارنگه دغه اضافي کريډيټ اخيستل د مشتريانو اقتصاد ته هم ضربه رسوي.

دا چې مشتريان په ننگرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضايت لري او کنه، د راټولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله معلومه شوه چې: ٪ ۴۰ مشتريان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضايت لري،٪۴۴ مشتريان په ننگرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضايت نلري، ٪۱۵ مشتريان په ننگرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه ډير رضايت لري او ٪۱ مشتريان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت هيڅ رضايت نلري، چې په نتيجه کې ويلی شو چې يوه زياته فيصدي مشتريان په ننگرهار ولايت کې

(c) ketabton.com: The Digital Library

د ایم تي 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 تي 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 تي این مخابراتي شبکي د سرعت څخه رضایت نلري، ٪۲۳ مشتریان په ننګرهارولایت کې د اړیکو پر مهال د ایم تي این مخابراتي شبکي د سرعت څخه هیڅ رضایت نلري، ٪۲۳ مشتریان په ننګرهارولایت کې د اړیکو پر مهال د ایم تي این مخابراتي شبکي د سرعت څخه رضایت لري، ٪۱۱ مشتریان په ننګرهارولایت کې د اړیکو پر مهال د ایم تي این مخابراتي شبکي د سرعت څخه ډیر رضایت لري، په نتیجه کې ویلې شو چې زیاته فیصدي مشتریان د اړیکو پر مهال د ایم تي این مخابراتي شبکي 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 تي 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 تي 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 تي 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 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

نتيجه ګيري (Conclusion)

د هر کاروباري سازمان کاميابي د هغه سازمان د مشتريانو په رضايت پوري اړه لري.که چيري يو کاروباري سازمان ونه توانيږي چې د مشتريانو رضايت ترلاسه کړي، نو دغه سازمان نشې کولاي چې د اوږد مهال لپاره په مارکيټ کې پاتې شي.

ددغه تحقيق اصلي هدف دا وو چې ترڅو معلومه کړل شي، چې په ننګرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت مشتريان ددغه شرکت د خدماتو څخه رضايت لري او کنه؟

د راټولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې معلومه شوه چې په ننګرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت مشتريان ددغه شرکت د اړيکو د في دقيقو دبيو، انټرنټ د بيو.د مسيجونو د ليږلو د بيو او د سيمکارتونو د بيو څخه رضايت نلري. او همدارنګه دڅانګو د کارمندانو د برخورد او د خرڅلاو د څانګو ،د اړيکو پر مهال د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د استازو د برخورد ،په ننګرهارولايت کې دايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت او په ننګرهارولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانګو کې د موجوده سهولتونو څخه مشتريان رضايت لري.

کله چې مشتزيان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د استازو سره اړيکه ټينګوي، ځيني وخت داسې هم پيښ شوي دي چې مشتريانو ته يا هيڅ ځواب نه ورکول کيږي او يا هم وروسته ځواب ورکول کيږي، نو مشتريان ددغه ډول اړيکو څخه هم رضايت نلري. ځيني وخت کله چې مشتريان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کريډيت واخلې د بيرته تادېې پر مهال يوه اندازه اضافي کريډيټ هم د مشتريانو څخه اخيستل کيږي، چې مشتريان ددغه ډول قرضو څخه رضايت 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 ټې این مخابراتي شرکت ته وړاندې کړم چې د ایم ټې این مخابراتي شرکت له خوا په عملې کولو سره به یې په مارکیټ کې سهم زیات او د مشتریانو رضایت به ترلاسه کړي:

1. د ایم ټې 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 ټې این مخابراتي شرکت باید د قرض د بیرته تادیې په وخت کې د اضافي پیسو د اخیستلو څخه ډډه وکړي.
3. د ایم ټې 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 ټې این مخابراتي شرکت دی دبهرنیو اړیکو بیې راټیټې کړي.
5. په ننگرهارولایت کې دې د ایم ټې این مخابراتي شرکت لازیاتي څانګې فعالې کړي ترڅو د مشتریانو غوښتنو ته په خپل وخت رسیده ګي وشي.
6. د ایم ټې این مخابراتي شرکت دې د ننګرهارولایت په مرکز او ولسوالیو کې د 4G خدمات فعال کړي .
7. د ایم ټې این مخابراتي شرکت دې د اړیکو پر مهال وروسته ځواب ورکولو وخت را لنډ کړي ترڅو د مشتریانو د رضایت سبب وګرځې.
8. دا چې دغه تحقیق یوازې په ننګرهارولایت 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 دوګاهه، 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 ځینو 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 څیرنې اړوند پوښتنې

لومړي پوښتنه: آیا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د اړیکو د في 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