



ننگرهار پوهنتون

اقتصاد پوهنځي

BBA خانگه



(ليسانس دوري پايليك)

عنوان: په ننگرهار ولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتريانو رضاييت

**Ketabton.com**

څيړونکي: سبحان الله واحدی

لارښود استاد: پوهنيار نقيب الله (اتل)

کال..... ۱۴۰۰ هـ ش

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ننگرهار پوهنتون

اقتصاد پوهنځی

BBA څانګه

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

د اقتصاد پوهنځي محترم ریاست ته !

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

په درنښت

دمحصل امضاء

د(BBA) څانګې محترم آمریت ته!

په مهرباني سره نوموړي محصل سره د موضوع او لارښود استاد د تعیین لپاره قانوني اقدام ترسره کړي.

پوهنمل محمد صادق رهنما

د اقتصاد پوهنځي رئیس

محترم! دنوموړي محصل سره د پایلیک موضوع(په ننگرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو رضایت ) تر عنوان لاندې دمحترم استاد (پوهنیار نقیب الله(اتل)) تر لارښوني لاندې تعیین او د(BBA) څانګې د مونوګرافونو د ثبت په کتاب کې په ( ) گڼه 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)

## منلیک (Acknowledgment)

د ننگرهار پوهنتون د اقتصاد پوهنځی د BBA څانګې د آمر پوهنیار عبدالرحمن درد او ددغه ډیپارټمنټ استاد پوهنیار نقیب الله اتل څخه نړی مننه کوم چې زما سره یې ددغه څېړنې په ترسره کولو کې هر اړخیزه همکاري ترسره کړه، اوزه یې د خپلونیکو مشورو څخه برخمن کړم.

## تقریظ

دا چې ښاغلی سبحان الله واحدی د عیدمحمد زوی (په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو رضایت) تر عنوان لاندې څېړنه زما تر لارښوونې لاندې ترسره کړې او د مونوګراف په بڼه یې ترتیب کړې ده. زه یې په اړه خپل نظر په لاندې ډول څرګندوم:

په نوموړي ترسره شوي څېړنه کې د علمي څېړنو ټول اصول په پام کې نیول شوي، د نوموړي څېړنې په پیل کې د موضوع په پس منظرنا اچول شوي او په ډیره ښه توګه د څېړنې ستونزه ذکر شوي ده او ورپسې د څېړنې اهداف ذکر شوي دي، د نوموړي څېړنې د اهدافو د ترلاسه کولو لپاره له لومړنې 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 لارې 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 واحدی له لوري نوموړې ترسره شوي څېړنه او ترتیب شوي مونوګراف د لیسانس دورې د فراغت د یو شرط په توګه کافي بولم او په راتلونکي کې ورته د الله (ج) له درباره د لا ډیرو بریالیتوبونو غوښتونکی یم.

په درنښت

پوهنپارنقیب الله (اتل)

د ننګرهار پوهنتون د اقتصاد پوهنځی استاد

## لنډيز (Abstract)

د هر کاروباري سازمان کامیابي د هغه سازمان د مشتریانو په رضایت پوري اړه لري. هغه کمپنی چې پدې باندي وتوانیږي چې ترڅو دخپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي په مارکیټ کې د زیات وخت لپاره پاتې کیږي شي. نن ورځ کاروباري کمپنی په دې باندي پوهیږي چې د مشتریانو رضایت د کاروبار د کامیابي لپاره ترټولو مهم دي. په عمومي ډول، مشتریان هغه څوک دي چې د مارکیټ او یا کاروبار څخه اجناس او خدمات اخلي چې ترڅو خپلې غوښتنې او ضرورتونه پري باندي پوره کړي. سازمانونه او کمپنی باید کوشش وکړي چې ترڅو د خپلو مشتریانو لپاره د لوړ کیفیت اجناس او خدمات وړاندي کړي، چې پدې 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 د پیدا کیدو سبب وگرځي، 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 اساسي هدف دا وو چې ترڅو معلومه کړل شي چې په ننگرهار ولایت کې مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه رضایت لري او کنه؟.

پدغه څیړنه کې په ننگرهار 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. او د ایکسپل پروگرام څخه په استفادي تحلیل شوي دي.

د تحقیق په پایله کې معلومه شوه چې په ننگرهار ولایت کې زیات مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی د قیقو د بیو څخه رضایت نلري، د انټرنټ د بیو څخه رضایت نلري، د مسیجونو د لیرلو 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 تادیه په وخت کې دا چې د مشتریانو څخه یوه اندازه اضافي کړیډیټ هم اخیستل کیږي نو مشتریان ددغه ډول قرضي څخه رضایت نلري، د اړیکې پر مهال د شبکي د درست کارنه کولو له کبله هم مشتریان رضایت نلري، مشتریان په ځانګو کې 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

مشتریان رضایت لری، د خرڅلاود څانگې څخه مشتریان رضایت لری، په ننګرهار ولایت کې مشتریان د ایم ټی این  
مخابراتی شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لری او د ایم ټی این مخابراتی شرکت په څانگو کې د موجوده  
سهولتونو څخه مشتریان رضایت لری.

## د شکلونو لیست

- 13..... شکل: جنسیت ۴, ۱
- 14..... شکل: عمر، ۴, ۲
- 15..... شکل: اوسیدو ځای ۴, ۳
- 16..... شکل: دنده ۴, ۴
- 17..... شکل: مدني حالت ۴, ۵
- 18..... شکل: د اړیکو د في دقيقې د بیو څخه د مشتریانورضايت ۴, ۶
- 19..... شکل: د انټرنټ د بیو څخه د مشتریانورضايت ۴, ۷
- 20..... شکل: د مسیجونو د لپړلو د بیو څخه د مشتریانورضايت ۴, ۸
- 21..... شکل: د سیمکارتونو د بیو څخه د مشتریانورضايت ۴, ۹
- 22..... شکل: د ځانگود کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانورضايت ۴, ۱۰
- 23..... شکل: د اړیکې ټینګولو پرمهال د ځواب ورکول وخت ۴, ۱۱
- 24..... شکل: د اړیکې پرمهال د وروسته ځواب ورکولو او یا هم هیڅ ځواب نه ورکولو څخه د مشتریانورضايت ۴, ۱۲
- 25..... شکل: د اړیکو پرمهال د استازو د برخورد څخه د مشتریانورضايت ۴, ۱۳
- 26..... شکل: د خرڅلاو د ځانگې څخه د مشتریانورضايت ۴, ۱۴
- 27..... شکل: د مشتریانوله خوا د ایم ټي این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول د قرضي اخیستل ۴, ۱۵
- 28..... شکل: د اخیستل شوي قرضې د دوباره تادبي څخه د مشتریانورضايت ۴, ۱۶
- 29..... شکل: د انټرنټ د سرعت څخه د مشتریانورضايت ۴, ۱۷
- 30..... شکل: د اړیکو پرمهال د مشتریانو د خینو ستونزو سره مخامخ کیدل ۴, ۱۸
- 31..... شکل: د اړیکو د سرعت څخه د مشتریانورضايت ۴, ۱۹
- 32..... شکل: د ایم ټي این مخابراتي شرکت په ځانگوي د لازمو سهولتونو موجودیت ۴, ۲۰
- 33..... شکل: د ایم ټي این مخابراتي شرکت په ځانگوي د موجوده سهولتونو څخه د مشتریانورضايت ۴, ۲۱



## لړلیک

|    |   |
|----|---|
| 1  | لومړی فصل   |
| 1  | پېژندنه (Introduction)                                |
| 1  | د موضوع شالید (Background of the study)               |
| 3  | د څیړني ستونزه (Problem Statement)                    |
| 3  | د څیړني اهمیت (Significance of the study)             |
| 3  | د څیړني هدف (Research Objective)                      |
| 3  | د څیړني پوښتنه (Research Questions)                   |
| 4  | دوهم فصل  |
| 4  | تېرو لیکنو ته کتنه (Literature Review)                |
| 9  | د مشتریانو د رضایت پروسې                              |
| 9  | د مشتریانو په رضایت باندې تاثیر کوونکې فکتورونه       |
| 9  | د مشتریانو د رضایت د ترلاسه کولو کچې                  |
| 10 | د مشتریانو په رضایت او وفاداری کې د کارمندانو رول     |
| 11 | د خدماتو کیفیت او د مشتریانو رضایت                    |
| 12 | درېم فصل  |
| 12 | د څیړني میتودولوژي (Research Methodology)             |
| 13 | څلورم فصل   |
| 13 | د معلوماتو تحلیل او پایلې (Data Analysis and Results) |
| 34 | پنځم فصل  |
| 34 | مناقشه او نتیجه کیري (Discussion and Conclusion)      |
| 34 | مناقشه (Discussion)                                   |
| 40 | نتیجه کیري (Conclusion)                               |
| 41 | وړاندیزونه (Recommendation)                           |
| 42 | ماخذونه:  |

# لومړی فصل

## پېژندنه (Introduction)

### د موضوع شاليد (Background of the study)

د هر کاروباري سازمان کامیابي د هغه سازمان د مشتریانو په رضایت پوري اړه لري. هغه کمپنی چې پدې باندي وتوانېږي چې ترڅو دخپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي په مارکیټ کې د زیات وخت لپاره پاتې کیدي شي. نن ورځ کاروباري کمپنی په دې باندي پوهیدلې دي چې د مشتریانو رضایت د کاروبار د کامیابی لپاره ترتولو مهم دي. په عمومي ډول، مشتریان هغه څوک دي چې د مارکیټ او یا کاروبار څخه اجناس او خدمات اخلي چې ترڅو خپلي غوښتني او ضرورتونه پري باندي پوره کړي. سازمانونه او کمپنی باید کوشش وکړي چې ترڅو د خپلو مشتریانو لپاره د لوړ کیفیت اجناس او خدمات وړاندي کړي. چې پدې 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 د پیدا کیدو سبب وگرځي، 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 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 پای کې په افغانستان کې ۲۰۰،۰۰۰ مشتریان درلودل، او د ۲۰۲۱ کال د جون د میاشتي په اخر کې MTN مخابراتي شرکت په افغانستان کې ۱۳،۷ میلیونه مشتریان درلودل، همدارنگه د MTN مخابراتي شرکت اوس مهال د نړي په ۲۱ هیوادونو کې فعالیت ترسره کوي. (Hamdard, 2012) د ایم ټي این مخابراتي شرکت یو څو میلیتي (Multinational) کمپني ده چې په ۱۹۹۴ م 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، کندهار او جلال آباد کې فعالیت درلود. (د ایم ټي این مخابراتي شرکت رسمي ویب پاڼه، ۲۰۲۱)

په افغانستان کې د MTN مخابراتي شرکت مرکزي د فتر د کابل ښار په نوي ښار (شهرنو) کې موقعیت لري، او همدارنگه د افغانستان په ټولو ولایتونو کې اوس مهال دغه شرکت فعالیت ترسره کوي او د خپلو مشتریانولپاره خدمات وړاندي کوي.

په ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت ټولې ٢٠٢ څانګې موجودې دي چې ځینې یې په لاندې ډول دي:

| شماره | موقعیت  | آدرس                            | شماره | موقعیت  | آدرس                         |
|-------|---------|---------------------------------|-------|---------|------------------------------|
| 1     | ننګرهار | مجیب مارکیټ - دوسرکه            | 26    | ننګرهار | مارکو بازار                  |
| 2     | ننګرهار | قلعه جانان خان                  | 27    | ننګرهار | عبدالحق مینه                 |
| 3     | ننګرهار | ددارلمعلمین په مخکې             | 28    | ننګرهار | گل آغا مسجد - خالص فامیلې    |
| 4     | ننګرهار | د کامې پول                      | 29    | ننګرهار | غلام دستگیر 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 | ددارلمعلمین سرک                 | 33    | ننګرهار | بیسود زون ٣                  |
| 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 ٣ علي خیل                |
| 13    | ننګرهار | غلام دستگیر مارکیټ              | 38    | ننګرهار | افغان مینه                   |
| 14    | ننګرهار | د کامې ولسوالې - دولسوالې بازار | 39    | ننګرهار | د تلاشی چوک                  |
| 15    | ننګرهار | مارکو بازار - شینوار            | 40    | ننګرهار | الفت مینه                    |
| 16    | ننګرهار | دستگیر مارکیټ - چوک مخابرات     | 41    | ننګرهار | کوز کونړ                     |
| 17    | ننګرهار | غلام دستگیر مارکیټ              | 42    | ننګرهار | بیسود                        |
| 18    | ننګرهار | کامه - قلعه آخند                | 43    | ننګرهار | د کامې ولسوالې               |
| 19    | ننګرهار | مارکو بازار                     | 44    | ننګرهار | کوز کونړ - یاسین بابا        |
| 20    | ننګرهار | غلام دستگیر 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 دستگیر مارکیټ - تلاشی چوک  | 48    | ننګرهار | قلعه جانان خان               |
| 24    | ننګرهار | مارکو بازار                     | 49    | ننګرهار | درونټه دې بی مریم بازار      |
| 25    | ننګرهار | خالص فامیلې                     | 50    | ننګرهار | د صحت عامې چوک               |

## د څیړني ستونزه (Problem Statement)

د څیړني د موضوع اړوند د تیرو لیکنو ته کتنې څخه معلومه شوه چې تردي دمه په یاده موضوع کې کومه علمي څیړنه ترسره شوي نده، پس د څیړني د نوموړي خالیگاه د ډکولو او په یاده موضوع کې د معلوماتو د اضافه کولو په خاطر دغه څیړنه ترسره کیږي. اوزه غواړم د خپل تحقیق په پایله کې دلومړي ځل لپاره معلومه کړم چې په ننګرهار ولایت کې دایم تې این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟

## د څیړني اهمیت (Significance of the study)

ددغه تحقیق په پایله کې به زه پدې باندي 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 ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د مرکزي څانګې سره شریکه کړم چې پدې سره به نوموړي شرکت خپل د ضعف نقطي وپېژني او د هغې دحل په اړوند به اقدام ترسره کړي، چې پدې سره به د نوموړي شرکت د خدماتو دوراندي کولو په کیفیت کې لاسنه والی رامنځته شي چې ددی په نتیجه کې به د نوموړي شرکت په خرڅلاو او ګټه کې هم زیاتوالی رامنځته شي، او د MTN مخابراتي شرکت به پدې باندي وتوانیږي چې د مارکیټ زیاته برخه خپله کړي او په ښه ډول سره به دنورو مخابراتي شرکتونو سره درقابت توانايي ترلاسه کړي.

## د څیړني هدف (Research Objective)

ددغه څیړني اصلي هدف په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو د رضایت موندل دي.

## د څیړني پوښتنه (Research Questions)

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

## دوهم فصل

### تیرو لیکنو ته کتنه (Literature Review)

د نومړي څیړني د موضوع اړوند په یو شمیر هیوادونو کې ځیني څیړني ترسره شوي دي چې په لاندې توګه ور څخه یادونه کوو:

1. په ۲۰۱۷ کال کې په افغانستان کې دمخابراتو د صنعت څخه د مشتریانو رضایت تر عنوان لاندې د اجمل حیدري له خوا څیړنه ترسره شوي ده، دغه څیړنه د بدخشان، تخار، کندز او بغلان په پوهنتونو کې ترسره شوي ده. ددغه څیړني Target Population هم ددغه پوهنتونو محصلین دي.

په دغه تحقیق کې د مشتریانو رضایت یوازنی تابع متحول او د خدمات کیفیت، د مخابراتي شبکو ترپوښښ لاندې 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 انټرویوګډون کوونکي بنځینه او ۶۶.۲٪ د انټرویوګډون کوونکي نارینه وو. د تحقیق په پایله کې معلومه شوه ده چې د مخابراتي شبکو ترپوښښ لاندې ساحې او د خدماتو د کیفیت څخه مشتریان رضایت نلري.

او همدارنګه دا چې ټول په دغه تحقیق کې ۹ متحولین څیړل 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 باندې یې د تاثیر کوونکو عواملو په توګه یې قبول کړو، چې دغه عوامل عبارت دي له:

لومړی، د مشتریانو د خوښې وړ وړاندیزونه خصوصاً 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 باندې تاثیر کوي، مخابراتي کمپنی 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

رول لري، هرڅومره چې د کمپنیو خرڅلاو زیاتېږي دا ددی بسکارندویې کوي چې مشتریان ددغه کمپنی 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 د خدماتو وړاندې کول د مشتریان د رضایت او د کمپنی سره د وفاداره پاتې کیدلو سبب کېږي. 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 سکتور څخه د مشتریانو رضایت، ۲۰۱۷)

2. په ۱۳۹۲ کال کې د ایران په هیواد کې د مشتریانو د رضایت په ترلاسه کولو باندې مؤثر عوامل تر عنوان لاندې د مهدي عمادی، هلن حسینی، کوروش قهرمان تبریزی اوفرشته محمد خانی له خوا څیړنه ترسره شوي ده او په دغه څیړنه کې دا واضح شوي چې په نړیوال مارکیټ کې د رقابت په وړاندې د مشتریانو رضایت یوه ستره ننګونه ده.

دغه تحقیق چې د ایران هیواد په ورزشي فروشګاوو کې د مشتریانو د رضایت په ترلاسه کولو باندې مؤثر عوامل تر عنوان لاندې ترسره شوي ده او په دغه تحقیق کې درضايت 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 دپته ترجیح ورکوي چې خپل د ضرورت وړ اجناس د یوې مشخصې ورزشي 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 ویلي چې دوي یوه میاشت وروسته د ورزشي فروشګاوو څخه خریداري ترسره کوي، ٪۱۶ اشخاصو ویلي چې دوي دوه میاشتې وروسته د

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

او همدارنگه ۵۶٪ اشخاصو ويلي چې دوي د ورزشي فروشگااو څخه خريداري ترسره کوي، ۲۸٪ اشخاصو ويلي چې دوي د ورزشي فروشگااو څخه خريداري نه ترسره کوي. د تحقيق په پايله کې دا هم معلومه شوي ده چې د ورزشي فروشگااو مشتريان غواړي د يوي مشخصي فروشگاه څخه خريداري ترسره کړي. ماتيلا او وينز (۲۰۰۱) دا ويلي چې د فروشگاه وو محيط د مشتريانو په رضاييت کې مهم او اساسي تاثير لري او دوي په فروشگاه وو کې د آرامه موسيقي غږ او مناسب د عطرو بوي شتون هم مهم او اغيزمن بللي دي. ليو او همکارانوي هم په ۲۰۰۸ کال کې په خپل يو تحقيق کې د فروشگااو فزيکي محيط د مشتريانو په رضاييت کې مهم بللی وو او د همدغه تحقيق پايلي هم د ماتيلا او وينز، ليو او همکارانود تحقيقونو د پايلو سره يوشانته دي. بورات (۲۰۰۶) د مشتريانو سره د کارمندانو برخورد يې د مشتريانو د رضاييت 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 رضاييت کې مهم رول لري. اما پدغه تحقيق کې دا هم وموندل شوه چې په ايران کې فزيکي محيط نسبت د کارمندانو برخورد ته د مشتريانو ته ډير ارزښت لري او ورته مهم دي. ليو او همکارانوي (۲۰۰۸) د کارمندانو د اطلاعاتو مناسب کيفيت، فزيکي محيط، د کاليو مارک (ښه) د مشتريانو د رضاييت په ترلاسه کولو کې مهم بللي دي، چې ددغه تحقيق پايلي هم د ليو او همکارانود پايلو سره ورته والی لري. ددغه تحقيق نتايجودا وښوده چې قيمت او کيفيت د ورزشي فروشگااو څخه د خريداري پرمهال مهم عوامل ندي. او سيرک (۲۰۰۸) په خپل تحقيق کې دا موندلي ده چې قيمت د ورزشي فروشگااو څخه د خريداري مهم عامل دي. ليو او همکارانوي (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 رضاييت او خريداري کې مهم عامل دي.

په دغه تحقیق کې دا وموندل شوه چې د ورزشې فروشگاوو مشتریان په ایران کې قیمت، د اجناسو کیفیت، او د فروشگاوو د مدیریت مناسب والی ته ډیر ارزښت نه ورکوي. بلکې دوي نور عواملو لکه (د فروشگاوو محیط، د نویو کالیو په وړاندې کولو کې مخکې والی، او د خرڅوونکو د کالیو څخه آگاهی) ته ډیر اهمیت ورکوي. (مهدي عمادی، هلن حسینی، کوروش قهرمان تبریزی، فرشته محمد خانی، ۱۳۹۲)

3. په ۲۰۱۸ کال د Liberia په هیواد کې د خدماتو د کیفیت تاثیر د مشتریانو په رضایت باندې تر عنوان لاندې 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 باندې څه ډول تاثیر لري.

ددغه تحقیق پایله کې معلومه شوه چې د خدماتو قیمت تر ټولو زیات د مشتریانو په رضایت باندې تاثیر لري، او دا وپسودل شوه چې د خدماتو کیفیت د مشتریانو په رضایت باندې مثبت تاثیر لري، او معلومه شوه چې د خدماتو د کیفیت او د مشتریانو د رضایت ترمنځ مثبته اړیکه شتون لري. (Ehiie Clifford Johnson, Jesse S. Karly, 2018) او همدارنگه ددغه تحقیق په پایله کې هغه عوامل هم وموندل شول چې د مشتریانو په رضایت باندې تاثیر کوي، چې په لاندې 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 چېرې کمپنی 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 باندې ډیر تاثیر لري. د کمپنیو له خوا د مشتریانو د ذوق په نظر کې نیول ددی باعث گرځي چې د مشتریانو او کمپنیو ترمنځ اوږد مهاله اړیکي رامنځته شي.



2. د اعتبار تاثیر د مشتریانو په رضایت باندې: ددغه تحقیق په پایله کې دا هم معلومه شوه چې د خدماتو د اعتبار، خدماتو کیفیت او د مشتریانو د رضایت ترمنځ مثبتې اړیکې شتون لري.
3. د قیمت تاثیر د مشتریانو په رضایت باندې: ددغه تحقیق په پایله کې دا هم معلومه شوه چې د قیمتونو او د مشتریانو د رضایت ترمنځ هم مثبتې اړیکې شتون لري او قیمت او کیفیت یوله بل څخه نه جلا کېدونکي دي.
4. په ۲۰۱۸ کال کې د مشتریانو په رضایت او وفادارۍ د خدماتو د کیفیت تاثیر تر عنوان لاندې د Ghazal shams له خوا څېړنه ترسره شوي ده، چې ددغه څېړنې اصلي هدف د مشتریانو په رضایت او وفادارۍ باندې د خدماتو د کیفیت د تاثیر معلومول وو. د خدماتو کیفیت د موفقیت د ترلاسه کولو، د مشتریانو د ساتلو او زیاتي کتې 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 باندې مثبت تاثیر کوي.
  2. د مشتریانو رضایت د مشتریانو په وفادارۍ باندې مثبت تاثیر کوي.
  5. په ۲۰۱۲ کال کې د چین په هیواد کې د آنلاین خریدارۍ څخه د مشتریانو په رضایت باندې تاثیر کوونکو عواملو ارزونه تر عنوان لاندې 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 آنلاین 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، د تادیب میتود، د بریښنايي خدماتو کیفیت، د تولیداتو کیفیت، د تولیداتو مختلف والی او د انتقال خدمات د چین په هیواد کې د آنلاین خریدارۍ څخه د مشتریانو په رضایت باندې مثبت تاثیر لري. (Xiaoying Guo, Kwek Choon Ling, Min Lue, 2012)

دا چې تردې مهاله پدغه موضوع کې په ننگرهار ولايت کې کومه څېړنه نده ترسره شوې، نوزه غواړم چې د لومړي ځل لپاره ددغه تحقيق په پايله کې معلومه کړم چې آیا په ننگرهار ولايت کې دايم تې اين مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتريان رضاييت لري اوکنه؟

## د مشتريانود رضاييت پروسې

1. د مشتريانود توقعاتوپېژندل
2. مشتريانوته ډاډ ورکول
3. اجرات
4. د مشتريانوسره په دوامدار شکل د بحثونوترسره کول
5. د مشتريانود رضاييت سروې گانې

## د مشتريانوپه رضاييت باندي تاثير کوونکې فکتورونه

1. قيمت
2. کيفيت
3. د مشتريانوسره برخورد
4. خصوصيات
5. لاس رسى

## د مشتريانود رضاييت د ترلاسه کولوگټې

که چېرې يو سازمان يا يو شرکت پدې باندي وتوانېږي چې د مشتريانورضاييت ترلاسه کړي نو دغه د مشتريانود رضاييت ترلاسه کول به لاندي گټې ولري.

۱: د عمومي اعتماد ترلاسه کول ۲: د مثبتو اظهاراتو او شهرت بنه والی او زیاتوالی ۳: د نویو مشتریانو د پیدا کولو په مصارفو کې کموالی.

۳: د دوامداره رشد رامنځته کیدل ۴: درقابتي مزیتونو رامنځته کیدل

## د مشتریانو په رضایت او وفاداری کې د کارمندانو رول

د هر سازمان کامیابي پدې کې ده چې ترڅو دندو د پرمخ وړلو لپاره غوره او په کارپوه کارمندان وگماري، چې له همدې وجې 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 گرځي او د مشتریانو د رضایت ترلاسه کیدل د سازمان د گټې د زیاتوالي سبب کېږي.

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 خدمات 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 د سازمانونو مدیران باید د خدماتو د کیفیت، د مشتریانو رضایت او وفاداری په برخو کې د کارمندانو نقش ته خاصه توجه وکړي.

## د خدماتو کیفیت او د مشتریانو رضایت

کمپنی 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 کټه ترلاسه کړي. دا چې اوس مهال کمپنی په نړیواله کچه د رقابت سره مخامخ دي هره کمپنی غواړي چې د ټکنالوجیکي پرمختګ او نړیوالتوب په مرسته په بازار کې خپل سهم زیات کړي او زیاته کټه ترلاسه کړي او همدارنګه دوي ددې 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 باندې مثبت تاثیر لري، 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 مثبتې اړیکې شتون لري.

## دریم فصل

### دځیرني میتودولوژي (Research Methodology)

نوموړي څېړنه یوه تشریحي څېړنه ده او د نوموړي څېړني د هدف د ترلاسه کولو او د څېړنيزي پوښتني د ځوابولو په موخه د لومړي لاس معلوماتو څخه استفاده شوي ده. د یادوني وړ ده چې لومړي لاس معلومات موپه 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 شپارلس 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:

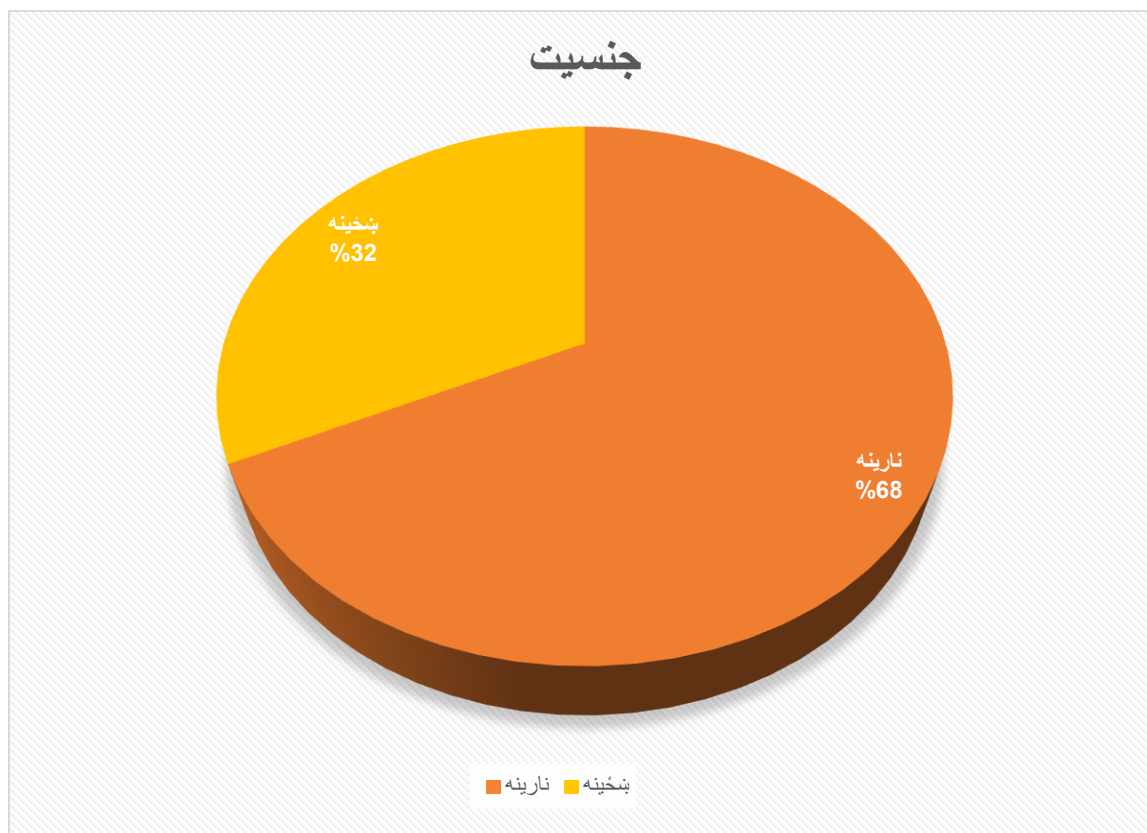
1. د نرخونو (بیو) څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې اړوند څلور پوښتني په پوښتنلیک کې ځای پر ځای شوي وي.
2. د کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړني اړوند پینځه پوښتني په پوښتنلیک کې ځای پر ځای شوي وي.
3. د قرضي د ورکړي د خدمتونو څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړني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

## څلورم فصل

### د معلوماتو تحليل او پايلې (Data Analysis and Results)

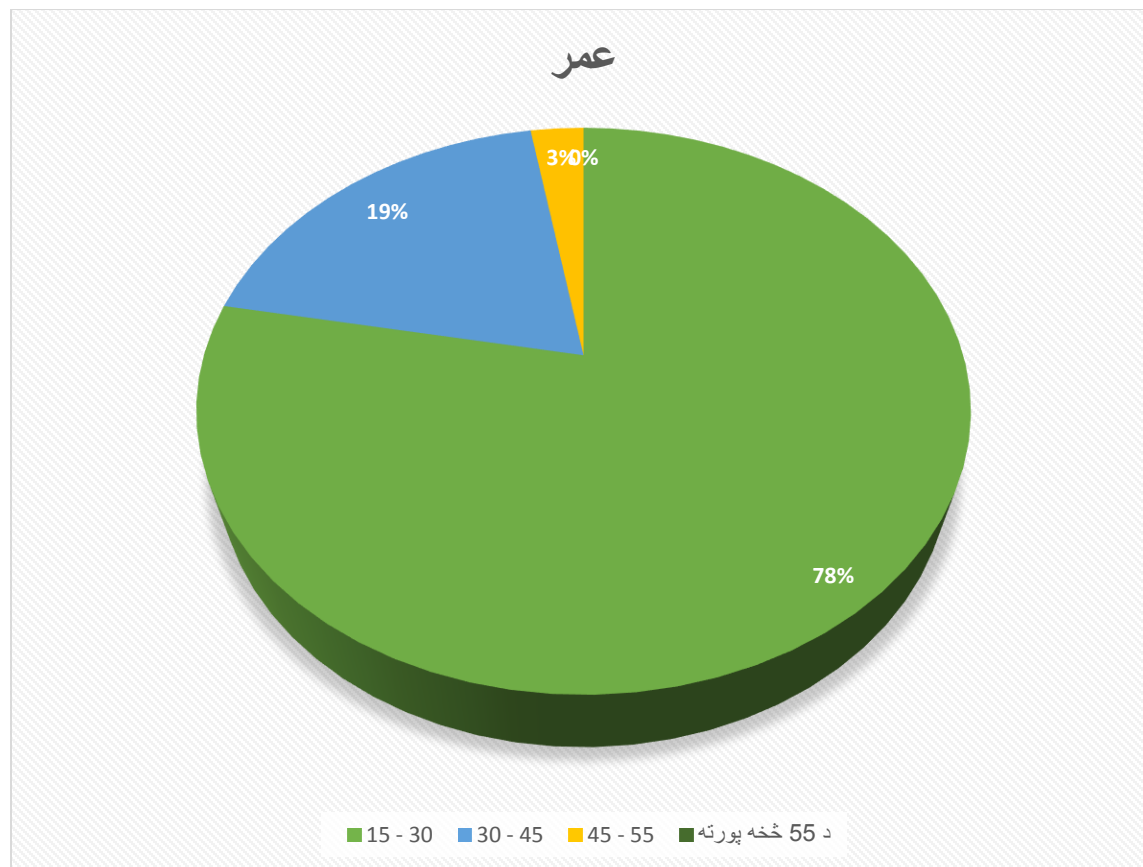
د نوموړي څيړني د هدف د ترلاسه كولو په موخه د پوښتنليک له لاري لومړي لاس معلومات راټول شوي دي او د Excel سافټوير په مټ مو تحليل كړي دي، چې پايله يې په لاندي ډول ذكر كېږي:

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



۴،۱ شکل: جنسیت

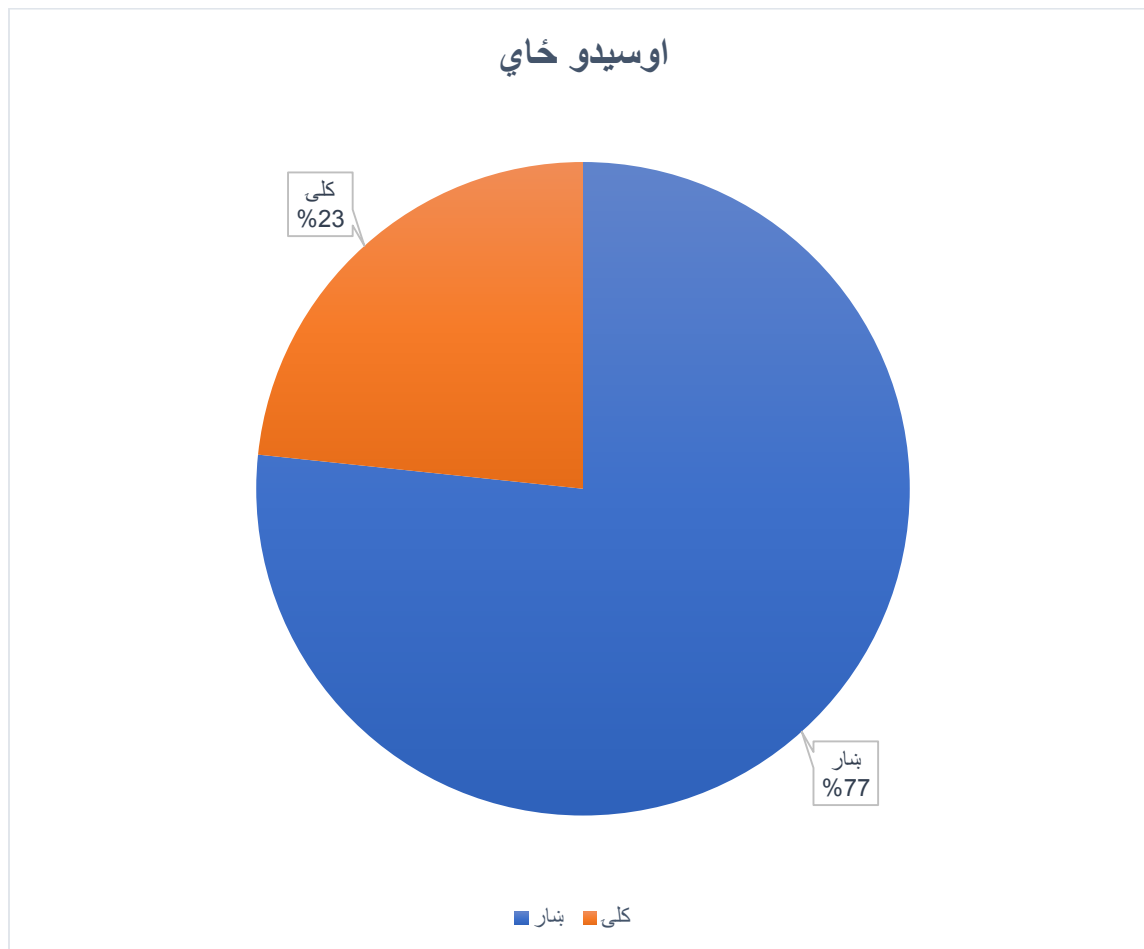
د عمر له پلوه پدغه تحقيق كې 78% خواب وركوونكو د ۱۵-۳۰ كلونو پوري سن درلود او 19% خواب وركوونكو د ۳۰-۴۵ كلونو پوري سن درلود او تنها 3% خواب وركوونكو د ۴۵-۵۵ كلونو پوري سن درلود. گرافيكي ښودنه يې په لاندې ډول ده:



۴,۲ شکل: عمر

د اوسیدو د ځای له پلوه 77% خواب ورکوونکي د بنار اوسیدونکي او 23% خواب ورکوونکي د کلی اوسیدونکي وو.

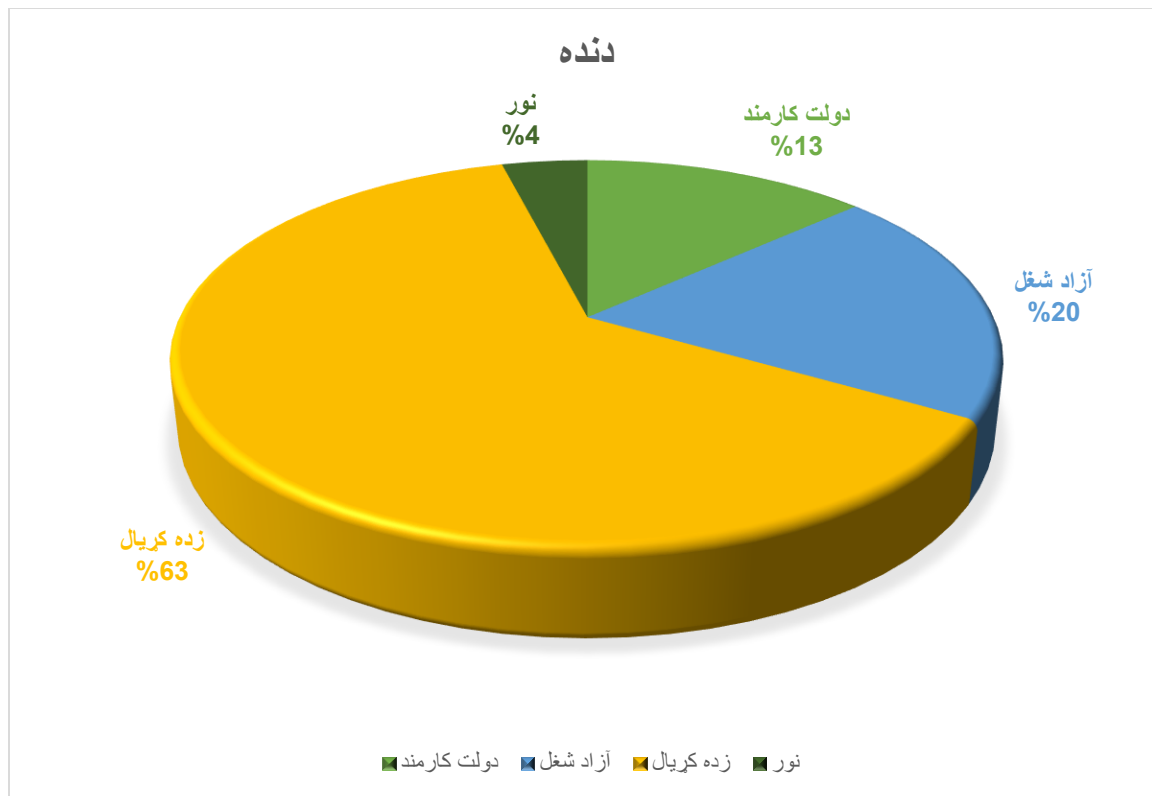
ګرافیکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



۴,۳ شکل: اوسیدو ځای

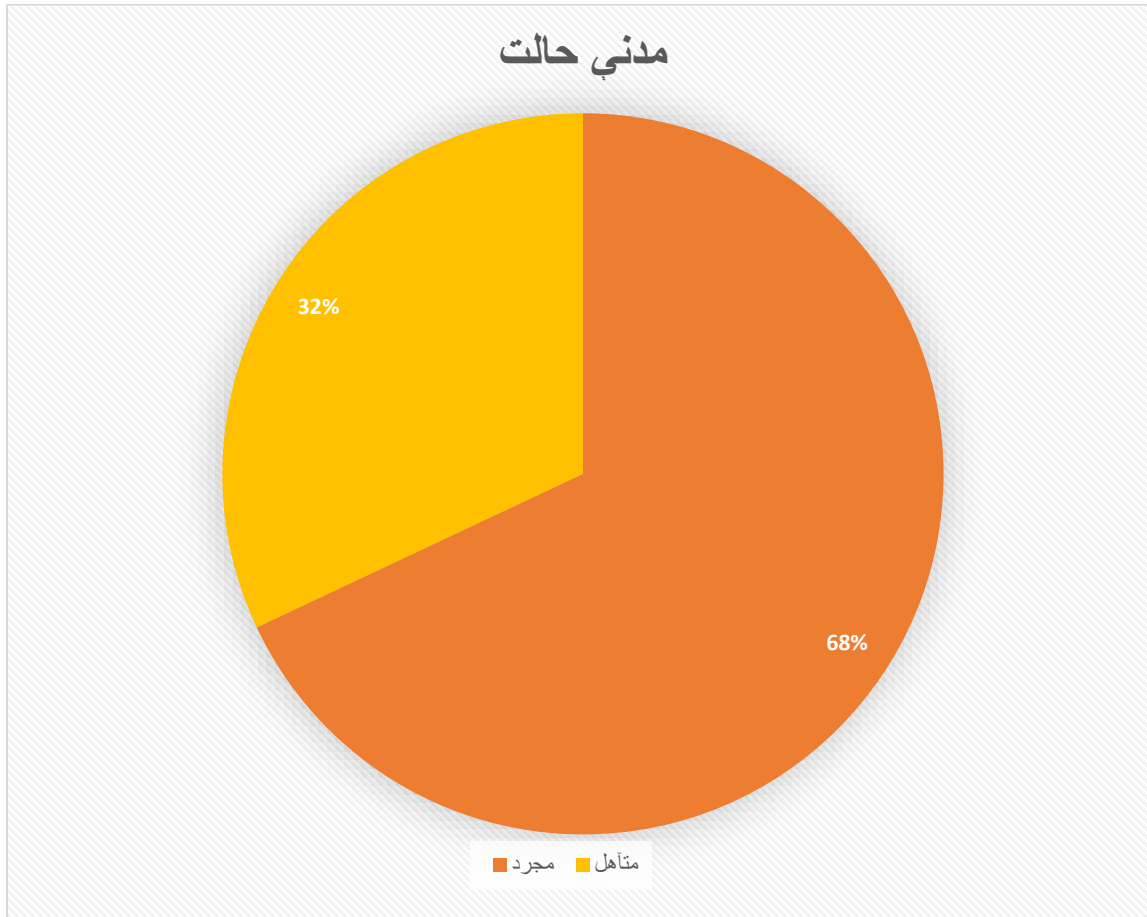


ددندي له پلوه هغه کسان چې په دغه تحقیق کې معلومات ترینه راټول شوي دي، 63% کسان زده کړیالان، 20% کسان د آزاد شغل خاوندان، 13% کسان د دولت کارمندان، او 4% کسان د نورو دندو درلودونکي دي. کرافيکي بشودنه یې په لاندې ډول ده:



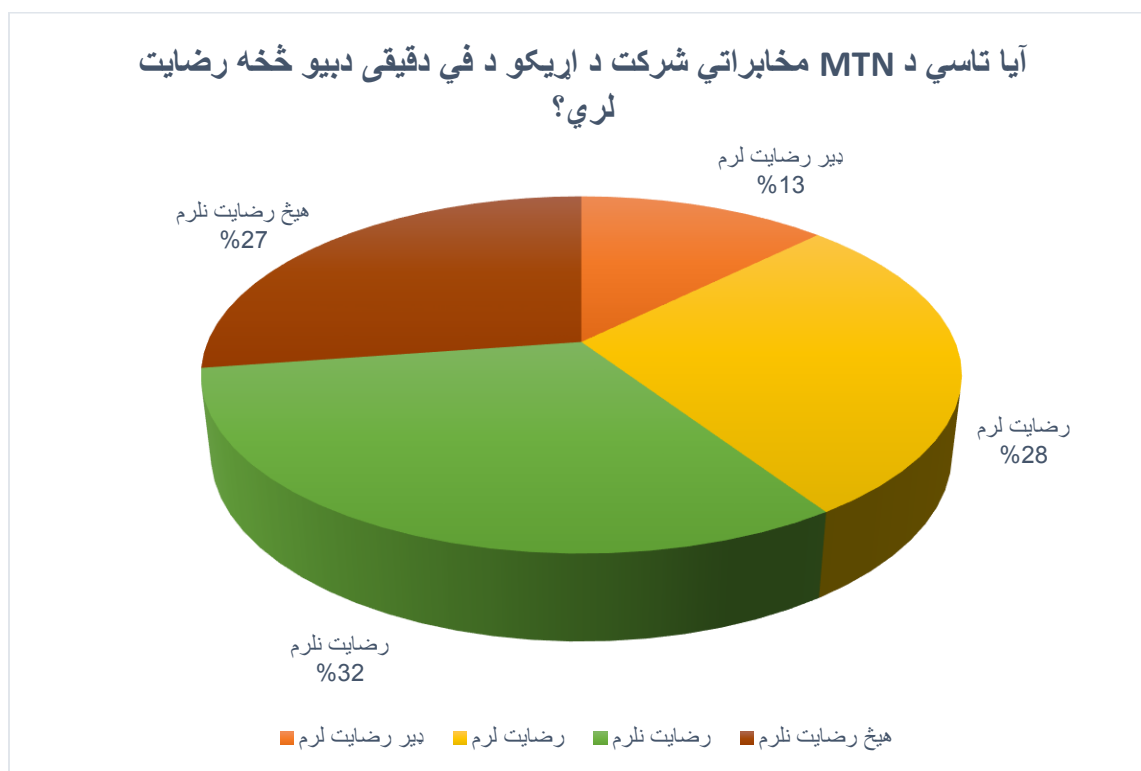
۴،۴ شکل: دنده

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



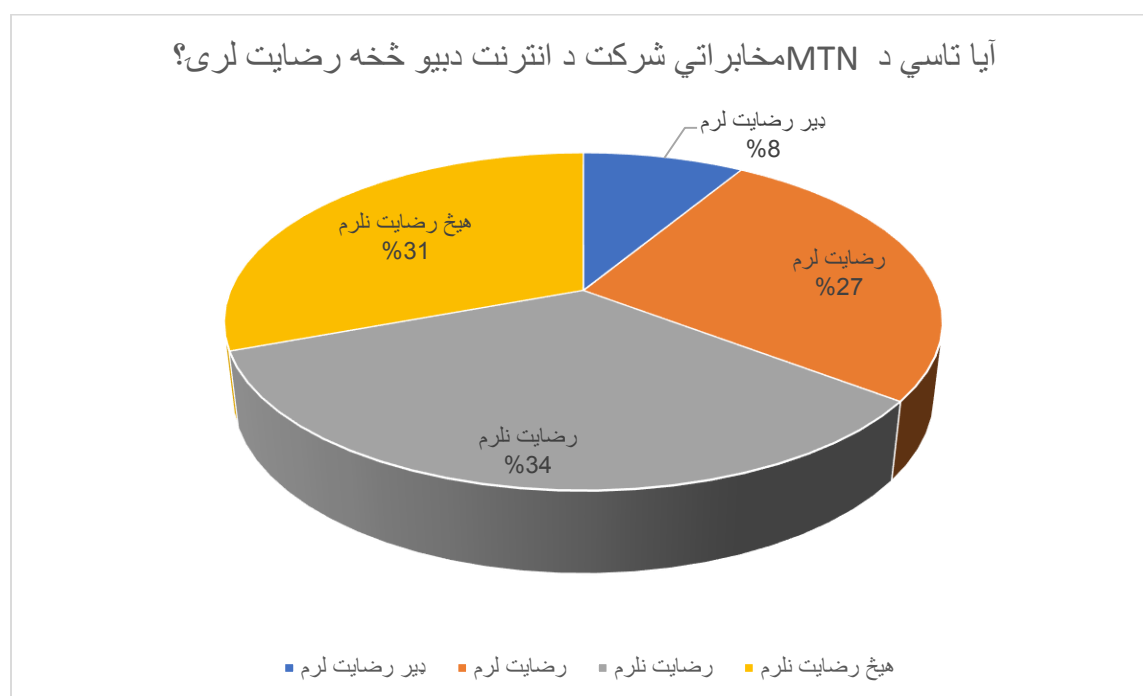
۴,۵ شکل: مدني حالت

دا چې مشتریان د اړیکو د فی دقیقې د بیو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: 32% ځواب ورکونکو ویلي چې دوي د اړیکو د فی دقیقې د بیو څخه رضایت نلري، او 28% ځواب ورکونکو ویلي چې دوي د اړیکو د فی دقیقې د بیو څخه رضایت لري، او 27% ځواب ورکونکو ویلي چې دوي د اړیکو د فی دقیقې د بیو څخه رضایت نلري، او 13% ځواب ورکونکو ویلي چې دوي د اړیکو د فی دقیقې د بیو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلي شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټی این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقیقې د بیو څخه رضایت نلري. گرافیکي بسودنه یې په لاندې ډول ده:



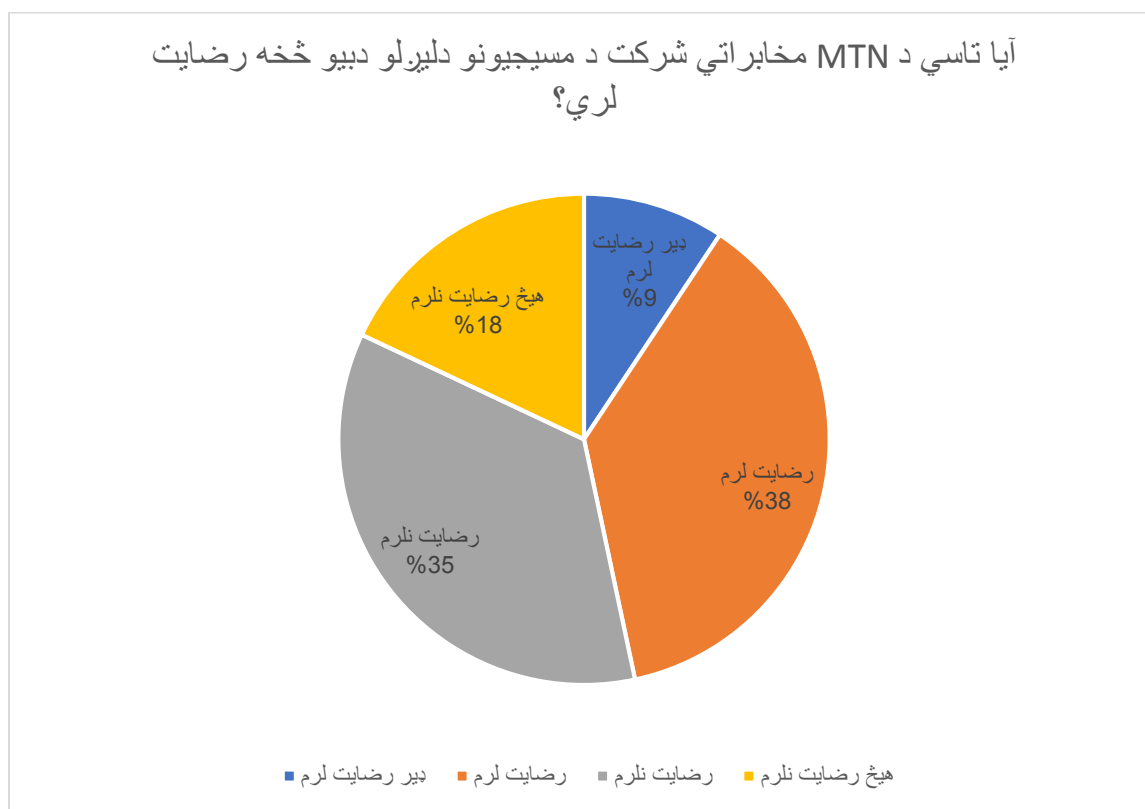
۴,۶ شکل: د اړیکو د فی دقیقې د بیو څخه د مشتریانو رضایت.

دا چې مشتریان د ایم ټی این مخابراتي شرکت د انټرنټ د بيو 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 انټرنټ د بيو څخه رضایت نلري، او 31% ځواب ورکوونکو دا ویلي چې دوي د انټرنټ د بيو څخه هیڅ رضایت نلري، او 27% ځواب ورکوونکو دا ویلي چې دوي د انټرنټ د بيو څخه رضایت لري، او 8% ځواب ورکوونکو دا ویلي دي چې دوي د انټرنټ د بيو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټی این مخابراتي شرکت د انټرنټ د بيو څخه رضایت نلري. گرافيکي بسودنه یې په لاندې ډول ده:



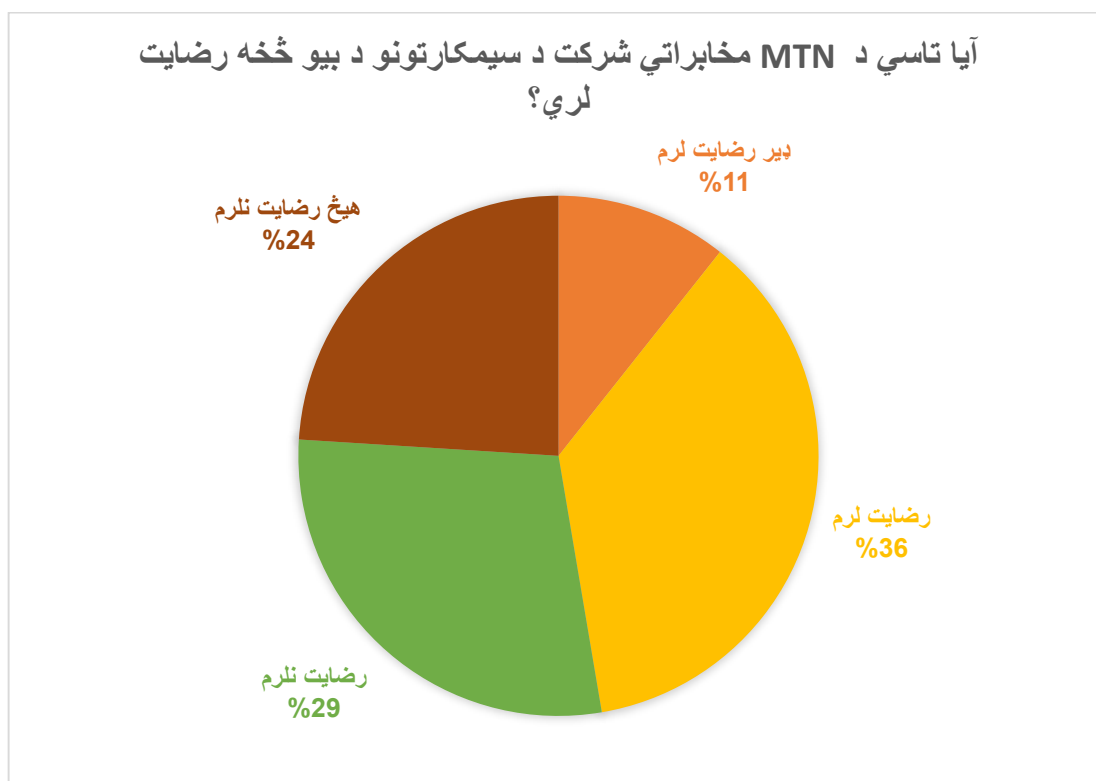
شکل ۴,۷: د انټرنټ د بيو څخه د مشتریانو رضایت.

دا چې په ننګرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د مسیجونو د ليرلو د بيو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟، د راتولو شوو معلوماتو د تحلیل څخه وروسته دا معلومه شوه چې 38% مشتریان په ننګرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د مسیجونو د ليرلو د بيو څخه رضایت لري، 35% مشتریان د مسیجونو د ليرلو د بيو څخه رضایت نلري، 9% مشتریان د مسیجونو د ليرلو د بيو څخه ډیر رضایت لري او 18% مشتریان د مسیجونو د ليرلو د بيو څخه هیڅ رضایت نلري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د مسیجونو د ليرلو د بيو څخه رضایت نلري. گرافيکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



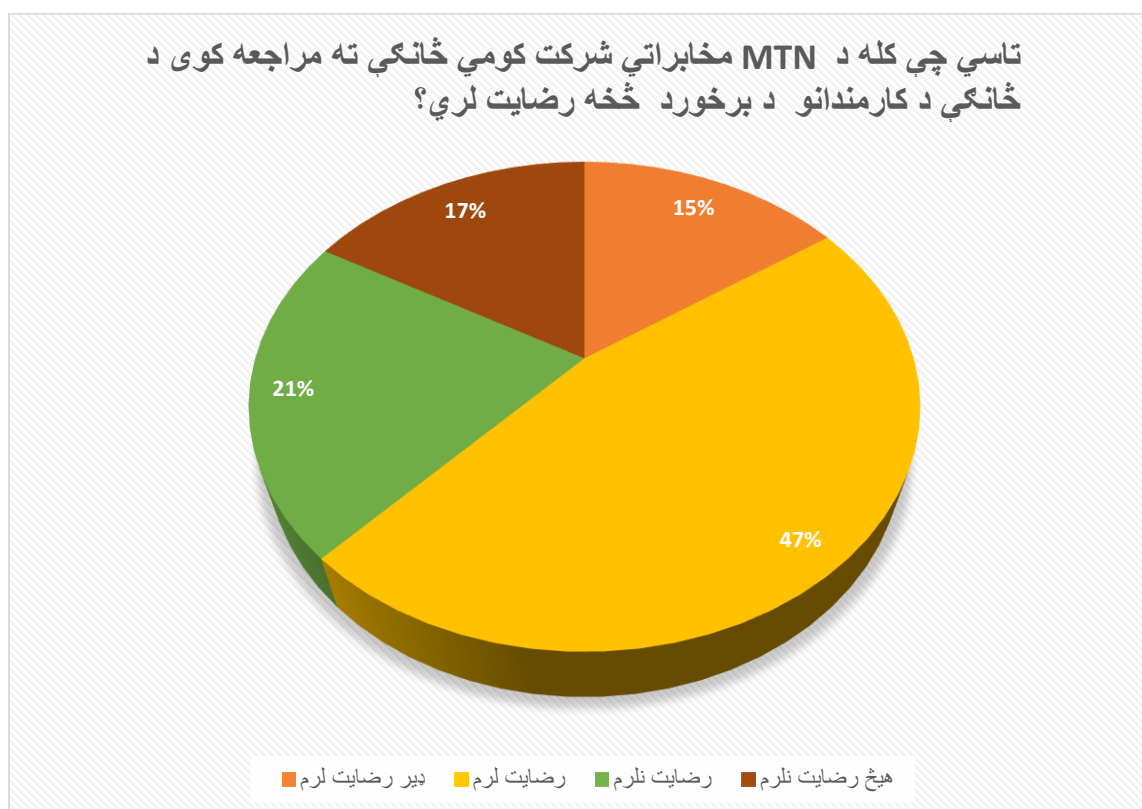
۴,۸ شکل: د مسیجونو د ليرلو د بيو څخه د مشتریانو رضایت.

دا چې په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د سيمکارتونو د بيو څخه مشتريان رضاييت لري او کنه؟ د راتولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې دا معلومه شوه چې، 36% مشتريان د سيمکارتونو د بيو څخه رضاييت لري، 29% مشتريان د سيمکارتو د بيو څخه رضاييت نلري، 24% مشتريان د سيمکارتو د بيو څخه هيڅ رضاييت نلري او 11% مشتريان د سيمکارتونو د بيو څخه ډير رضاييت لري، نو په نتيجه کې ويلي شو چې يوه زياته فيصدي مشتريان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د سيمکارتونو د بيو څخه رضاييت نلري. چې گرافيکي بنودنه يې په لاندي ډول ده:



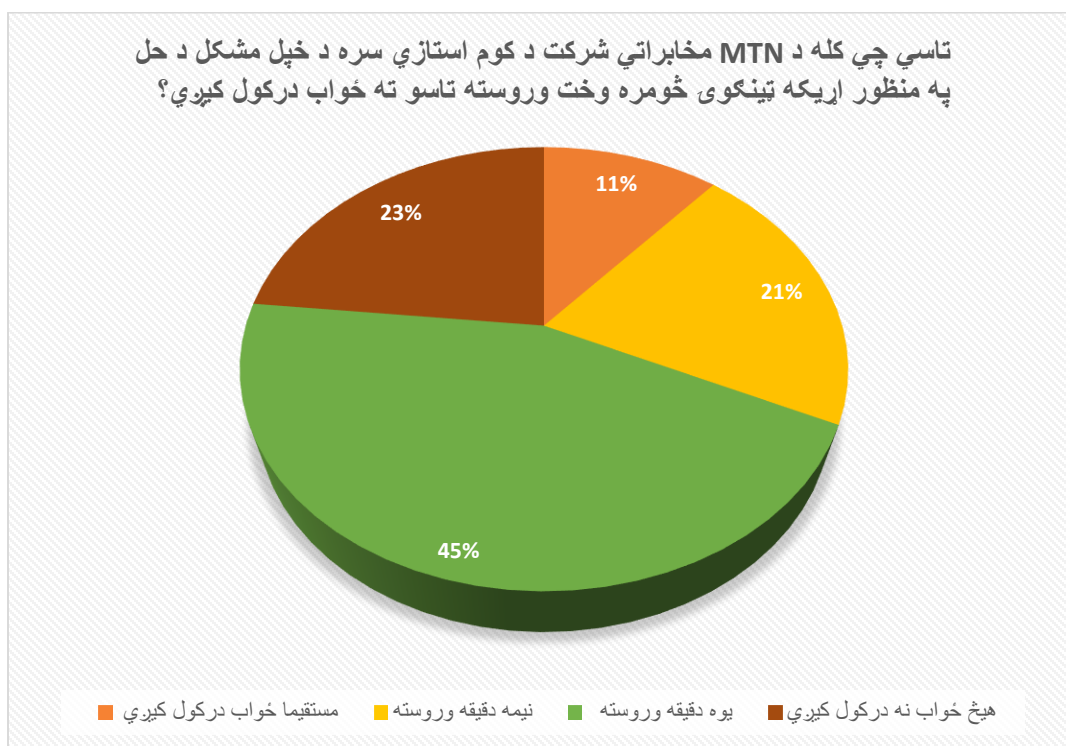
۴،۹ شکل: د سيمکارتونو د بيو څخه د مشتريانو رضاييت.

دا چې کله مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم ټی 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 ټی این مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوي 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 ټی این مخابراتي شرکت د څانګو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري. چې گرافيکي بنسودنه یې په لاندې ډول ده:



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

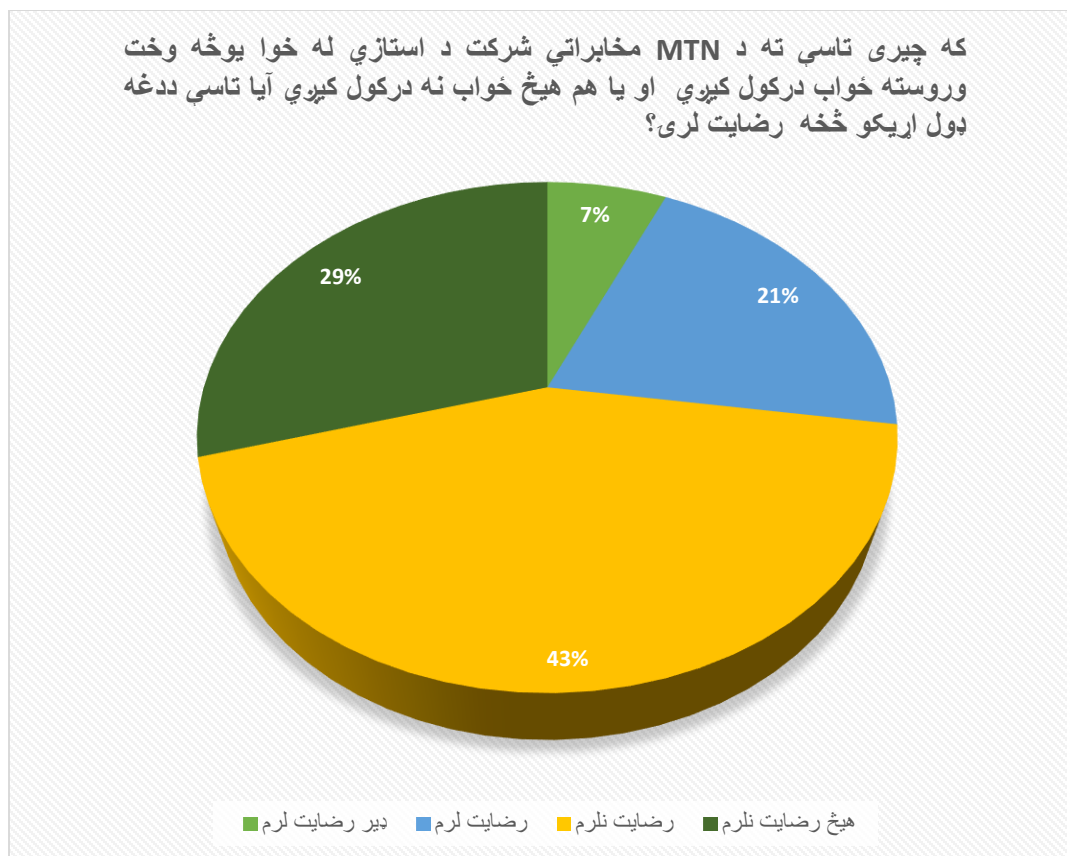
کله چې په ننګرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت کوم مشتري ددغه شرکت د کوم استازي سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټينګوي، دا چې څومره وخت وروسته دوي ته ځواب ورکول کېږي؟، دراتولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې دا معلومه شوه چې 45% مشتريانو ويلي چې دوي ته يوه دقيقه وروسته ځواب ورکول کېږي، 23% مشتريانو ويلي چې دوي چې کله اړیکه ټينګوي دوي ته هيڅ ځواب نه ورکول کېږي، 21% مشتريانو ويلي چې دوي ته نيمه دقيقه وروسته ځواب ورکول کېږي او 11% مشتريانو ويلي چې دوي ته مستيما ځواب ورکول کېږي. چې گرافيکي بنسودنه يې په لاندې ډول ده:



شکل: ۴،۱۱ د اړیکې ټينګولو پرمهال د ځواب ورکول وخت.

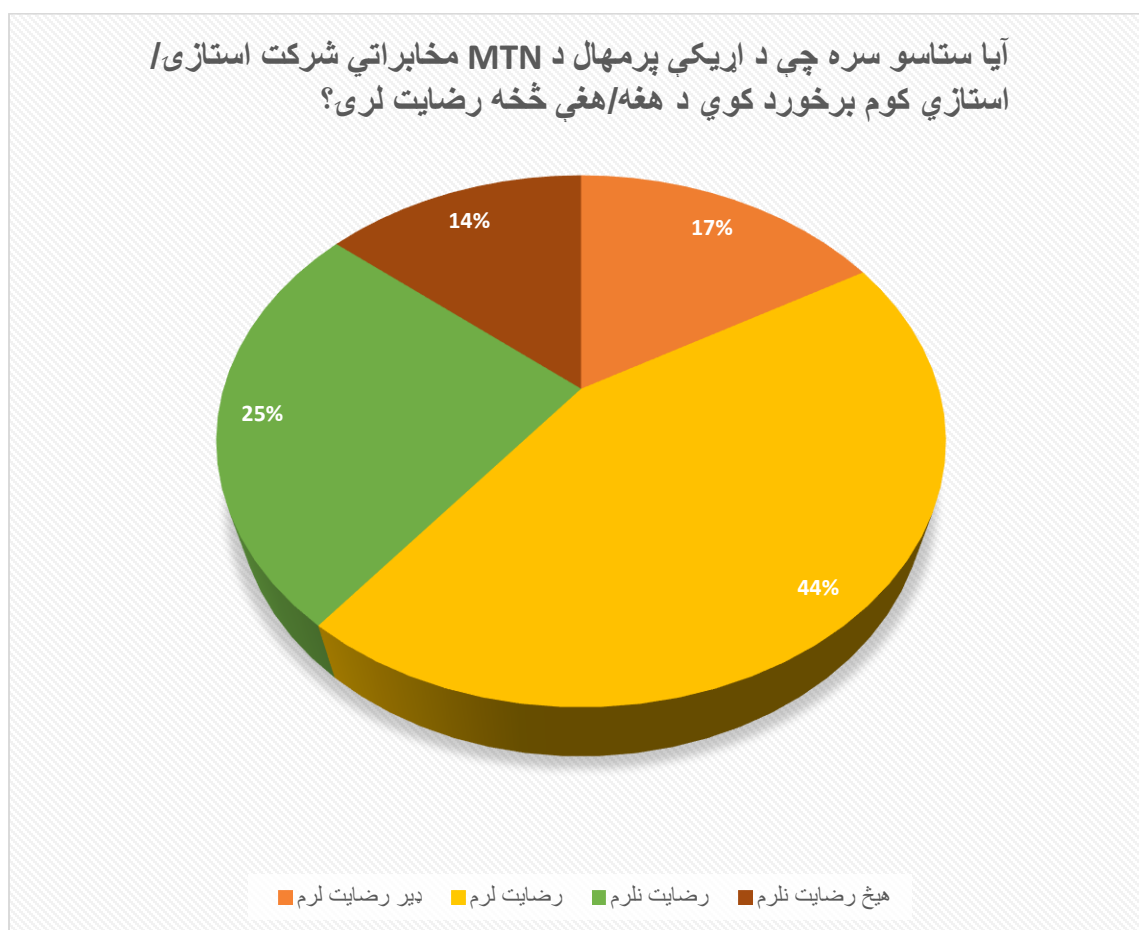


کله چې په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د استازي سره د خپلو مشکلاتو د حل په منظور اړیکه ټینګوي، نو که چیرې مشتریانو ته یو څه وخت وروسته ځواب ورکول کیږي او یا هم ځواب نه ورکول کیږي دا چې مشتریان ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټول شوو معلوماتو د تحلیل په پایله 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 ايم ټي اين مخابراتي شرکت د استازو له خوا مشتریانو ته د وروسته ځواب ورکولو او یا هیڅ ځواب نه ورکولو له کبله رضایت نلري، چې گرافیکي بنسټونه په دلاندی ډول ده:



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

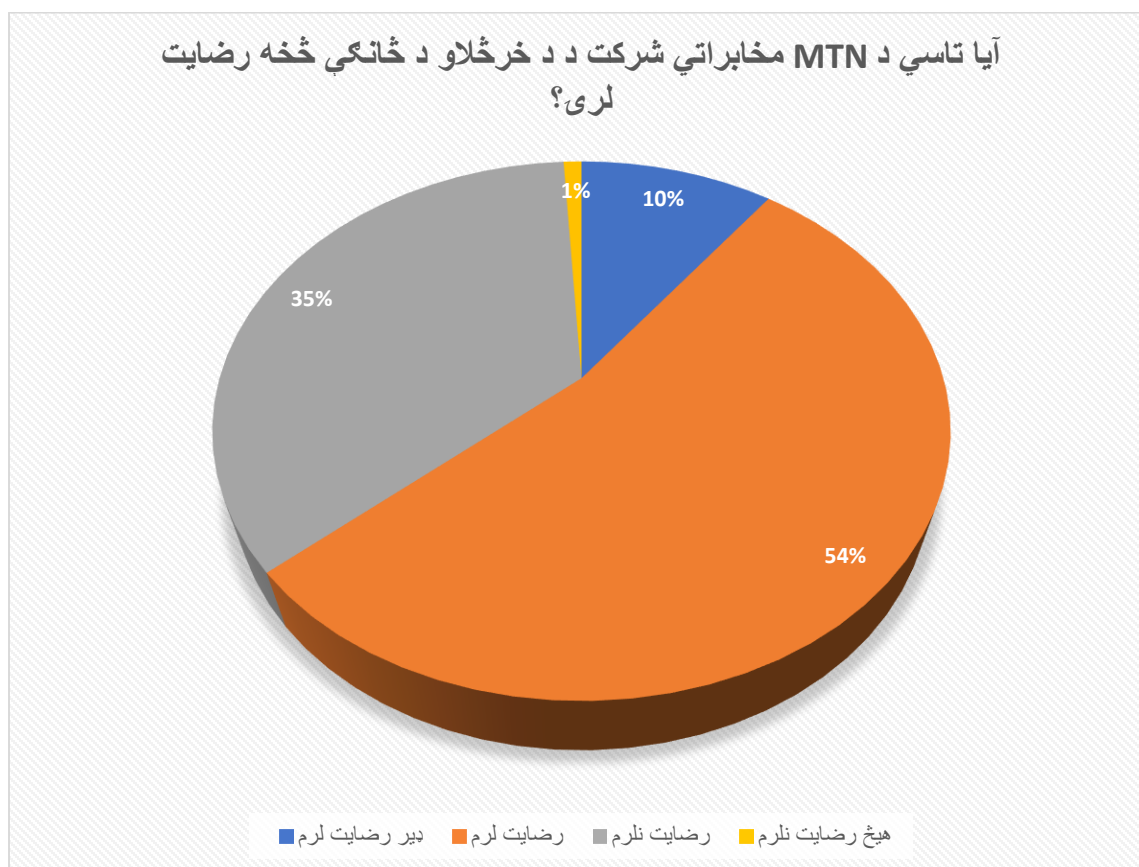
کله چې په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت مشتریان د خپل مشکل د حل منظور ددغه شرکت د کوم استازي سره اړيکه ټينگوي دا چې مشتریان ددغه شرکت د استازي د برخورد څخه رضایت لري او کنه؟ د راتولو شوو ارقامو د تحليل په پایله کې دا معلومه شوه چې 44% مشتریان د اړيکې پرمهال د استازو د برخورد څخه رضایت لري، 25% مشتریان د استازو د برخورد څخه رضایت نلري، 17% مشتریان د استازو د برخورد څخه ډیر رضایت لري او 14% مشتریان د استازو د برخورد څخه رضایت نلري. نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د اړیکو پرمهال د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د استازو د برخورد څخه رضایت لري. چې گرافيکي بسودنه یې په لاندې ډول ده:



۴،۱۳ شکل: د اړیکو پرمهال د استازو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت.

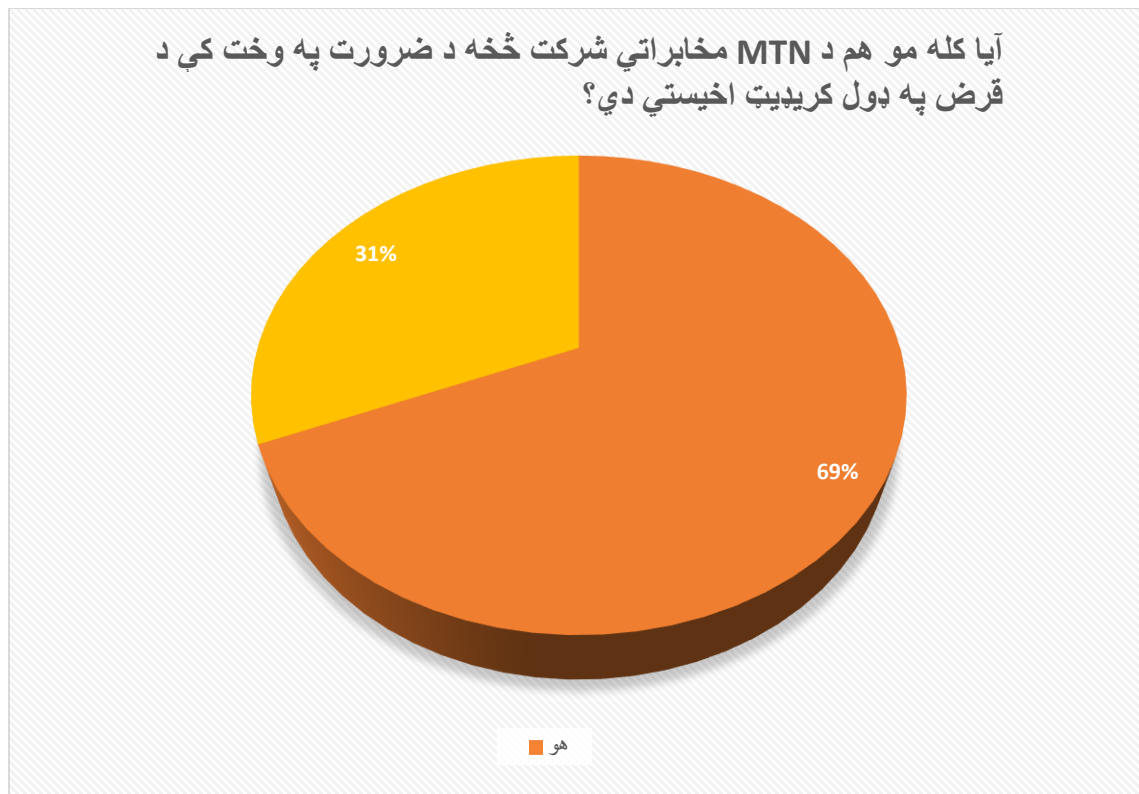
دا چې په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د خرڅلاو د څانگې څخه مشتريان رضاييت لري او کنه؟ د راتولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې دا معلومه شوه چې 54% مشتريان د خرڅلاو د څانگې څخه رضاييت لري، 35% مشتريان د خرڅلاو د څانگې څخه رضاييت نلري، 10% مشتريان د خرڅلاو د څانگې څخه ډير رضاييت لري او 1% مشتريان د خرڅلاو د څانگې څخه هيڅ رضاييت نلري، نو په نتيجه کې ويلی شو چې يوه زياته فيصدي مشتريان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د خرڅلاو د څانگې څخه رضاييت لري. چې گرافيکي بسودنه يې په لاندي

ډول ده:



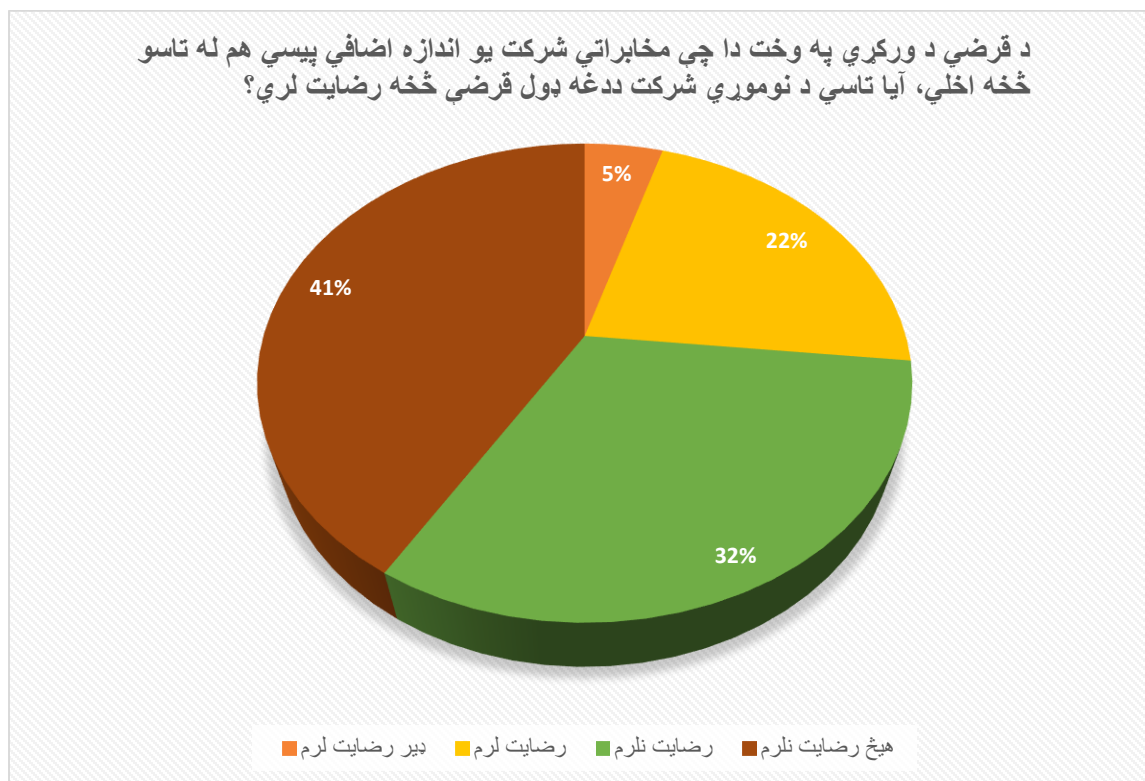
۴،۱۴ شکل: د خرڅلاو د څانگې څخه د مشتريانو رضاييت.

دا چې په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت مشتريانو ددغه شرکت څخه کوم وخت د قرض په ډول کريدیت اخيستی او کنه؟، د راټول شوو ارقامو د تحليل په پايله کې معلومه شوه چې 69% مشتريانو ددغه مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کريدیت اخيستی دي او 31% مشتريانو ددغه شرکت څخه د قرض په ډول کريدیت ندي اخيستی، چې گرافيکي بشودنه يې په لاندې ډول ده:



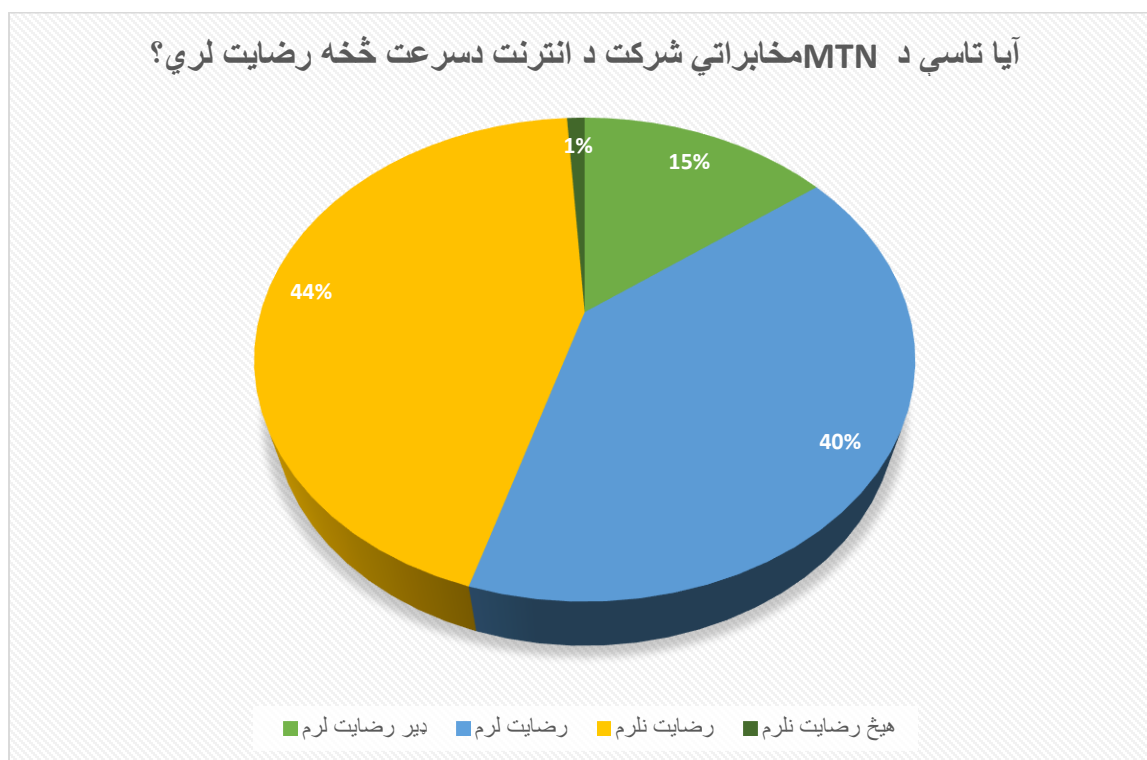
۴،۱۵ شکل: د مشتريانو له خوا د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول د قرضي اخيستل.

دا چې د قرضي د ورکړې په وخت کې د ايم ټې اين مخابراتي شرکت د قرضي د اصلي مبلغ ترڅنګ يوه اندازه اضافي پيسي هم د خپلو مشتريانو څخه اخلي نو دا چې په ننگرهار ولايت کې د ايم ټې اين مخابراتي شرکت مشتريان ددغه ډول قرضي څخه رضايتمند لري او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې معلومه شوه چې، 41% مشتريان ددغه ډول قرضي څخه هيڅ رضايتمند نلري، 32% مشتريان ددغه ډول قرضي څخه رضايتمند نلري، 22% مشتريان ددغه ډول قرضي څخه رضايتمند لري او 5% مشتريان ددغه ډول قرضي څخه ډير رضايتمند لري، نو په نتيجه کې ويلی شو چې يوه زياته فيصدي مشتريان د ايم ټې اين مخابراتي شرکت ددغه ډول قرضي څخه رضايتمند نلري. چې گرافيکي بسوودنه يې په لاندي ډول ده:



شکل ۴، ۱۶: داخيستل شوي قرضي ددوباره تاديي څخه د مشتريانو رضايتمندتوب.

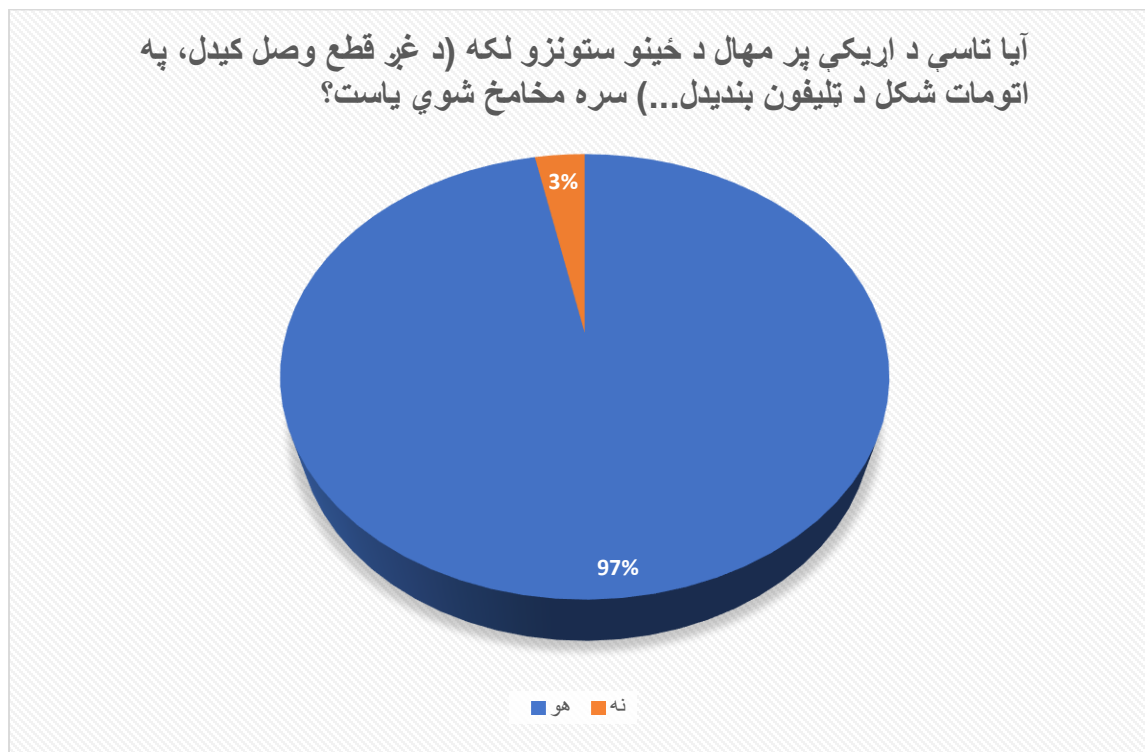
دا چې په ننګرهار ولایت کې د ایم ټی این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري او کنه؟. د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله معلومه شوه چې، 44% مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم ټی این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت نلري، 40% مشتریان د انټرنټ د سرعت څخه هیڅ رضایت لري، 15% مشتریان د انټرنټ د سرعت څخه ډیر رضایت 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 ټی این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري. چې گرافیکي بنوودنه یې په لاندې ډول ده:



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

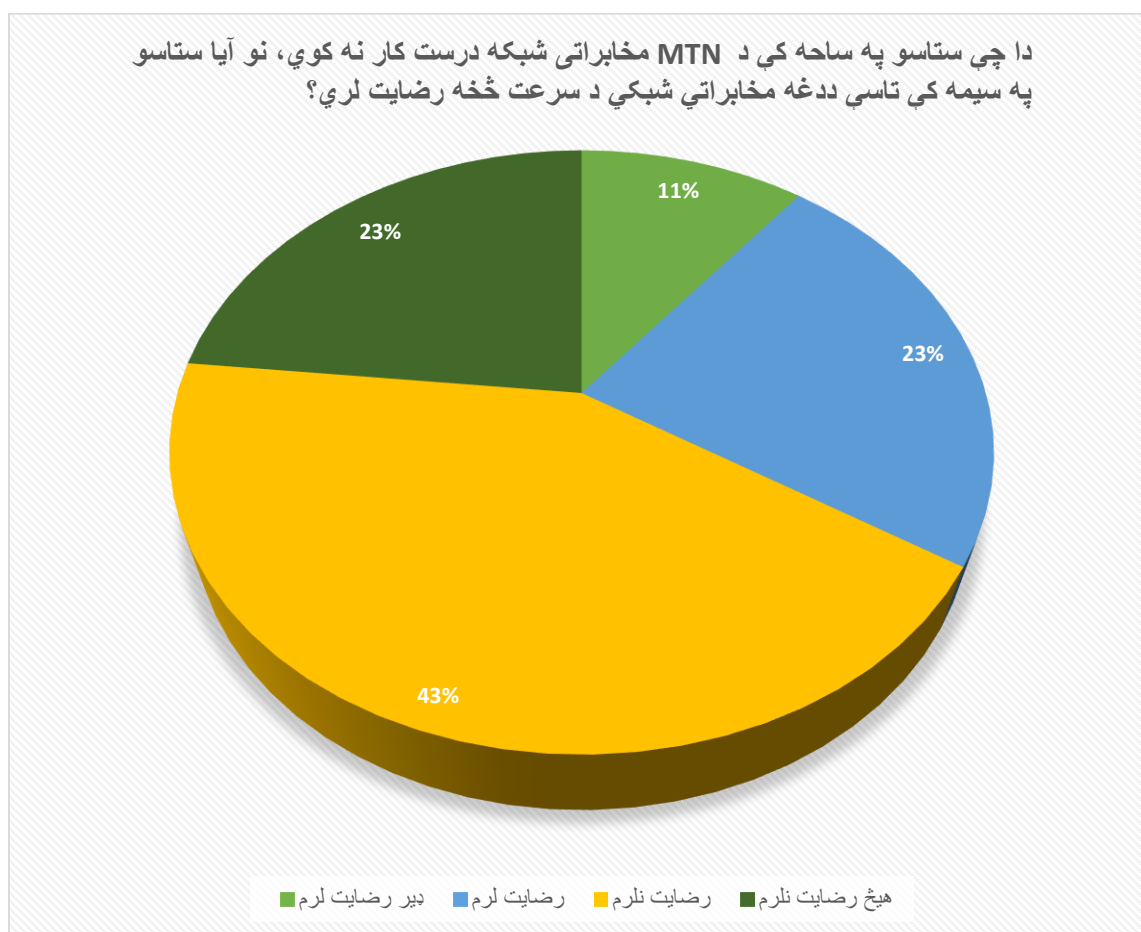
دا چې په ننگرهار ولايت كې د ايم ټي اين مخابراتي شبكي مشتريان د اړيكي پر مهال د ځينو ستونزو لكه د غږ قطع وصل كيدل، په اتومات شكل د تليفون بنديدل... سره مخامخ شوي او كنه؟، د راټول شوو معلوماتو د تحليل په پايله كې دا معلومه شوه چې، 97% مشتريان د اړيكي پر مهال د پورته ذكر شوو ستونزو سره مخامخ شوي دي او 3% مشتريان د اړيكي پر مهال د پورته ذكر شوو ستونزو سره ندي مخامخ شوي، چې گرافيكي بڼودنه يې په لاندې

ډول ده:



شکل: ۴,۱۸ د اړيکو پر مهال د مشتريانو د ځينو ستونزو سره مخامخ كيدل.

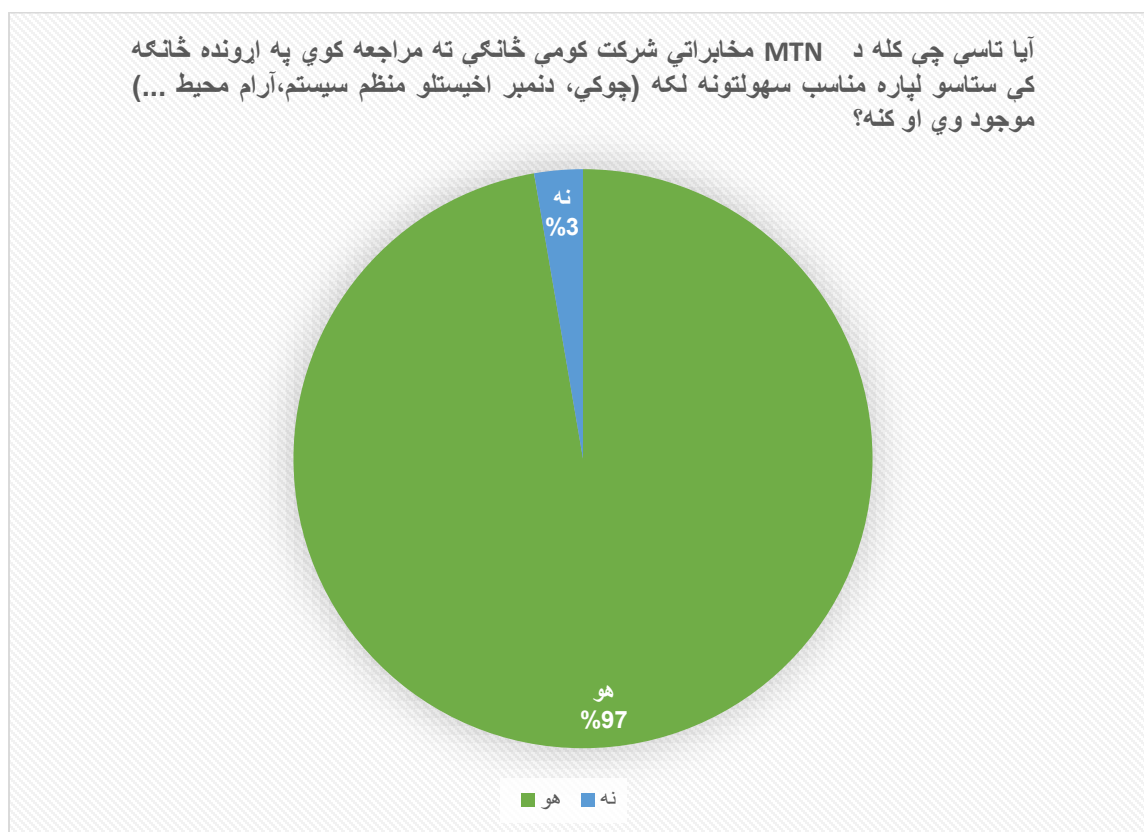
لکه څرنگه چې پورته ذکر شول 97% مشتریان د اړیکي پرمهال د ځیني ستونزو سره مخامخ شوي دي، نو دا چې په ننګرهار ولایت کې د ایم ټی این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه مخابراتي شرکت د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت لري او کله د راټولو شوو ارقامو د تحلیل په پایله کې دا معلومه شوه چې، 43% مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم ټی این مخابراتي شرکت د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت نلري، 23% مشتریان هیڅ رضایت نلري، 23% مشتریان د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت لري او 11% مشتریان د اړیکو نیولو د سرعت څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټی این مخابراتي شرکت د اړیکو نیولو د سرعت څخه رضایت نلري. چې گرافيکي بنسودنه یې په لاندې ډول ده:



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

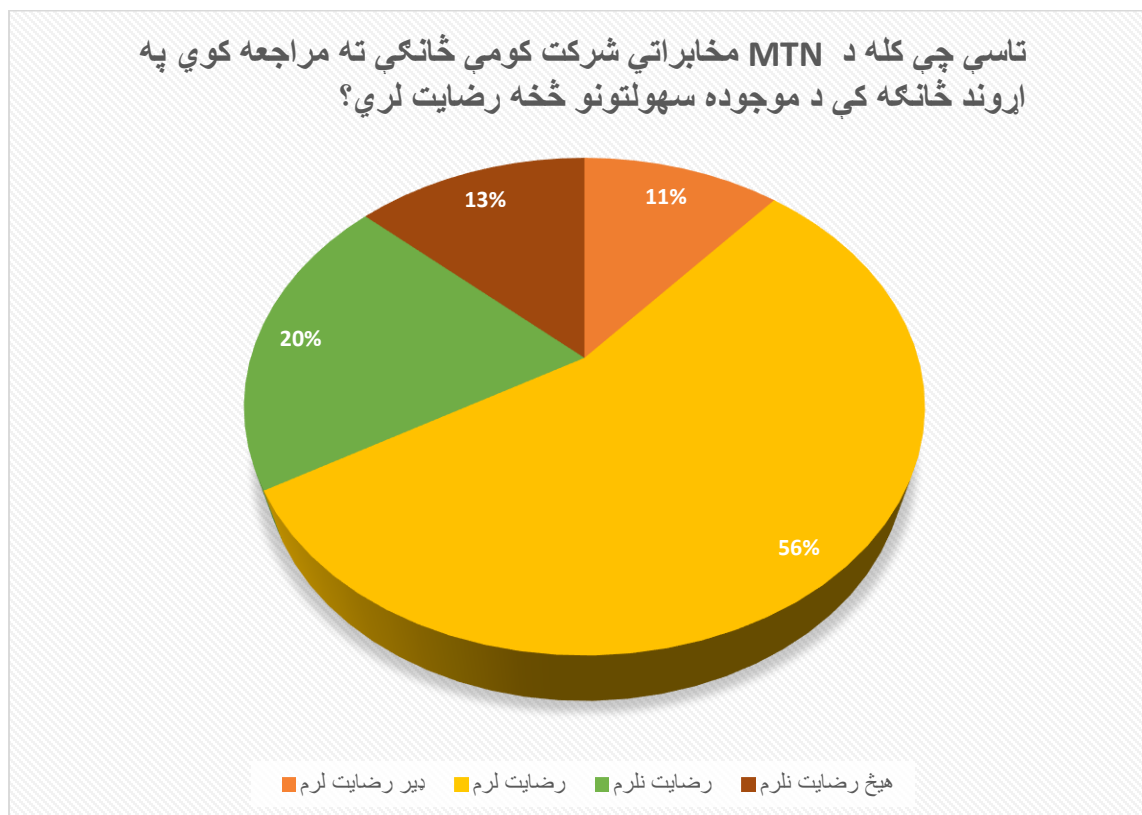


کله چې په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت مشتريان ددغه شرکت څانگو ته مراجعه کوي دا چې په اړونده څانگو کې ددوي لپاره لازم سهولتونه لکه چوکي، د نمبر اخيستلو منظم سيستم، آرام محيط او داسي نور موجود وي او کنه؟، د راتولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې دا معلومه شوه چې، 97% مشتريانو ويلي چې دوي چې کله کومې څانگې ته مراجعه کوي په اړونده څانگه کې ددوي لپاره لازم سهولتونه موجود وي او 3% مشتريانو ويلي چې دوي چې کله کومې څانگې ته مراجعه کوي په اړونده څانگه کې ددوي لپاره منظم سهولتونه موجود نه وي، چې گرافيکي بسودنه يې په لاندي ډول ده:



۴،۲۰ شکل: د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې د لازم سهولتونو موجوديت.

لکه څرنگه چې پورته ذکر شول 97% مشتریانو ویلي چې په ننگرهار ولایت کې د ایم ټی این مخابراتي شرکت په ځانګو کې لازم سهولتونو موجود وي او 3% مشتریانو ویلي چې د ایم ټی این مخابراتي شرکت په ځانګو کې لازم سهولتونه موجود نه وي، دا چې مشتریان د ایم ټی این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه رضایت لري او کنه؟، دراتولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې، 56% مشتریان د ایم ټی این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه رضایت لري، 20% مشتریان د ایم ټی این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه رضایت نلري، 13% مشتریان د ایم ټی این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه هیڅ رضایت نلري او 11% مشتریان د ایم ټی این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټی این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري. چې ګرافیکي بسودنه یې په لاندې ډول ده:



شکل ۴،۲۱: د ایم ټی این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده سهولتونو څخه د مشتریانو رضایت.

## پنجم فصل

### مناقشه او نتیجه گیری (Discussion and Conclusion)

#### مناقشه (Discussion)

دا چې مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه رضایت لري او کنه؟، دراتول شوو معولوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې: ۳۲٪ مشتریان د ایم ټې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقېقي د بېو څخه رضایت نلري، ۲۸٪ مشتریان د اړیکو د فی دقېقي د بېو څخه رضایت لري، ۲۷٪ مشتریان د اړیکو د فی دقېقي د بېو څخه هیڅ رضایت نلري، ۱۳٪ مشتریان د ایم ټې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقېقي د بېو څخه ډیر رضایت لري. په نتیجه کې ویلې شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د په ننگرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقېقي د بېو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقېقي بې لوري دي.

۳۴٪ مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د بېو څخه رضایت نلري، ۳۱٪ مشتریان د انټرنټ د بېو څخه هیڅ رضایت نلري، ۲۷٪ مشتریان د انټرنټ د بېو څخه رضایت لري، ۸٪ مشتریان د انټرنټ د بېو څخه ډیر رضایت لري، چې په نتیجه کې ویلې شو چې په ننگرهار ولایت کې یوه زیاته فیصدي مشتریان د ایم ټې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د بېو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د انټرنټ بې لوري دي.

۳۵٪ مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د مسیجونو د لېرلو د بېو څخه رضایت نلري، ۳۸٪ مشتریان د مسیجونو د لېرلو د بېو څخه رضایت لري، ۱۸٪ مشتریان د مسیجونو د لېرلو د بېو څخه هیڅ رضایت نلري او ۹٪ مشتریان د مسیجونو د لېرلو د بېو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلې شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د مسیجونو د لېرلو د بېو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د مسیجونو د لېرلو بې لوري دي.

۲۹٪ مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټی 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 ننگرهار ولایت کې د ایم ټی این مخابراتي شرکت د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم ټی این مخابراتي شرکت د سیمکارتونو بیو لوري دي.

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

کله چې مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټی این مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړینګه ټینګوي، دا چې څومره وخت وروسته دوي ته ځواب ورکول کېږي: د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل په پایله کې معلومه شوه چې ۴۵٪ مشتریان ویلي چې دوي ته یوه دقیقه وروسته ځواب ورکول کېږي، ۲۳٪ مشتریان ویلي چې دوي ته هیڅ ځواب نه ورکول کېږي، ۲۱٪ مشتریان ویلي چې دوي ته نیمه دقیقه وروسته ځواب ورکول کېږي او ۱۱٪ مشتریان ویلي چې دوي ته مستقیماً ځواب ورکول کېږي.

کله چې مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټی این مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوي که چیرته دوي ته د ایم ټی این مخابراتي شرکت د استازو له خوا په یو څه ځنډ سره ځواب ورکول کېږي او یا هم ځواب نه ورکول کېږي، 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 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

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

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 پرمهال د ایم ټي این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد څخه ډیر رضایت 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 ننگرهار ولایت 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 ټینګوي، ددغه شرکت استازي ددوي سره مناسب او ددوي د خوښې وړ برخورد ترسره کوي.

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

ځينې وخت مشتريان د ضرورت په وخت کې د قرضې په ډول کريډيټ اخلي، دا چې په ننگرهار ولايت کې هم مشتريانو د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کريډيټ اخيستي او کله، دراتولو 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 ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کريډيټ ندي اخيستي، په نتيجه کې ويلی شو چې په ننگرهار ولايت کې يوه زياته فيصدي مشتريانو د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول کريډيټ اخيستي.

دا چې د قرض د تادې 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 رضايست لري او کله د راتولو شوو معلوماتو په پايله کې معلومه شوه چې: ۴۱٪ مشتريان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت ددغه ډول قرضې، چې د قرض د تادې په وخت کې ددوي څخه يوه اندازه اضافي پيسې هم اخيستل کېږي هيڅ رضايست نلري، ۳۲٪ مشتريان ددغه ډول قرض څخه رضايست نلري، ۲۲٪ مشتريان ددغه ډول قرض څخه رضايست لري، ۵٪ مشتريان ددغه ډول قرض څخه رضايست نلري، نو په نتيجه کې ويلی شو چې يوه زياته فيصدي مشتريان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت ددغه ډول قرض څخه رضايست نلري. دا ځکه چې دغه اضافي پيسې چې د مشتريانو څخه د کريډيټ ډيرته تادې برمهاال اخيستل کېږي 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 ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضايست لري او کله، د راتولو 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 رضايست لري، ۴۴٪ مشتريان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضايست نلري، ۱۵٪ مشتريان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه ډير رضايست لري او ۱٪ مشتريان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت هيڅ رضايست نلري، چې په نتيجه کې ويلی شو چې يوه زياته فيصدي مشتريان په ننگرهار ولايت کې

د ايم ټې اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري، دا ځکه چې انټرنټ په افغانستان کې يوه نوي پدیده ده.

دا چې په ننگرهار ولايت کې د ايم ټې اين مخابراتي شرکت مشتریان د اړيکې پر مهال د ځينو ستونزو لکه د غږ قطع کيدل وصل کيدل، په اتومات شکل د ټليفون بنديدل او داسې نورو ستونزو سره مخامخ شوي دي او کله، دراتولو شوو معلومات د تحليل په پایله کې معلومه شوه چې: ۹۷٪ مشتریان د اړيکې پر مهال د پورته ذکر شوو ستونزو سره مخامخ شوي دي او ۳٪ مشتریان د پورته ذکر شوو ستونزو سره ندي مخامخ شوي.

که چېرې مشتریان د اړيکې پر مهال د پورته ذکر شوو ستونزو سره مخامخ شوي وي، نو دا چې مشتریان ددغه ډول اړيکو څخه رضایت لري او کله؟، د راتولو شوو معلوماتو د تحليل په پایله کې معلومه شوه چې: ۴۳٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د اړيکو پر مهال د ايم ټې اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت نلري، ۲۳٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د اړيکو پر مهال د ايم ټې اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه هيڅ رضایت نلري، ۲۳٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د اړيکو پر مهال د ايم ټې اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت لري، ۱۱٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د اړيکو پر مهال د ايم ټې اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه ډير رضایت لري، په نتیجه کې ويلې شو چې زیاته فيصدي مشتریان د اړيکو پر مهال د ايم ټې اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت نلري. دا ځکه چې دوي د اړيکې پر مهال د زیاتو ستونزو سره مخامخ وي.

کله چې په ننگرهار ولايت کې مشتریان د ايم ټې اين مخابراتي شرکت ځانگوته مراجعه کوي، دا چې په ځانگو کې د مشتریانو لپاره لازم سهولتونه موجود وي او کله، د راتولو شوو معلوماتو د تحليل په پایله کې معلومه شوه چې: ۹۷٪ مشتریانو ويلې چې کله دوي په ننگرهار ولايت کې د ايم ټې اين مخابراتي شرکت کومې ځانگې ته مراجعه کوي ددوي لپاره لازم سهولتونه موجود وي او ۳٪ مشتریانو ويلې چې دوي چې کله کومې ځانگې ته مراجعه کوي ددوي لپاره په ځانگو کې لازم سهولتونه موجود نه وي.

دا چې مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټې اين مخابراتي شرکت په ځانگو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري او کله؟، د راتولو شوو معلوماتو د تحليل په پایله کې معلومه شوه چې: ۵۶٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د

ایم ټې این مخابراتي شرکت په ځانگو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري، % ۲۰ مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت په ځانگو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت نلري، % ۱۳ مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم مخابراتي شرکت په ځانگو کې د موجوده سهولتونو څخه هیڅ رضایت نلري او % ۱۱ مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت په ځانگو کې د موجوده سهولتونو څخه ډیر رضایت لري، په نتیجه کې ویلی شو چې زیاته فیصدي مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت په ځانگو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري. دا ځکه چې کله په ننگرهار ولایت کې مشتریان د ایم ټې این مخابراتي شرکت ځانگو ته مراجعه کوي په ځانگو کې ددوي لپاره لازم سهولتونه موجود وي.



## نتیجه گیری (Conclusion)

د هر کاروباري سازمان کامیابي د هغه سازمان د مشتریانو په رضایت پوري اړه لري. که چیري یو کاروباري سازمان ونه توانېږي 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 ننگرهار ولایت 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 ننگرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د اړیکو د فی دقیقو د بیو، انټرنټ د بیو، د مسیجونو د لیرلو د بیو او د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت نلري. او همدارنگه د ځانگو د کارمندانو د برخورد او د خرڅلاو د ځانگو، د اړیکو پر مهال د ایم ټي این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد، په ننگرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت او په ننگرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت په ځانگو کې د موجوده سهولتونو څخه مشتریان رضایت لري.

کله چې مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د استازو سره اړیکه ټینګوي، ځینې وخت داسې هم پېښ شوي دي چې مشتریانو ته یا هیڅ ځواب نه ورکول کېږي او یا هم وروسته ځواب ورکول کېږي، 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 کړېدیت واخلي د بیرته تادیې پر مهال یوه اندازه اضافي کړېدیت هم د مشتریانو څخه اخیستل کېږي، چې مشتریان ددغه ډول قرضو څخه رضایت نلري.

## وراندیزونه (Recomendation)

د راتولو شوو معلوماتو د تحلیل څخه وروسته زه دي نتیجې ته ورسیدم چې لاندې 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 دي د اړیکو د فی دقیقې په بيو، د انټرنټ په بيو او د مسیجونو د لېرلو او د سیمکارتونو په بيو کې کموالی راولي.
2. د ایم ټې این مخابراتي شرکت باید د قرض د بیرته تادې په وخت کې د اضافي پیسو د اخیستلو څخه ډه ډه وکړي.
3. د ایم ټې این مخابراتي شرکت دی لري 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 ټې این مخابراتي شرکت دی د بهرنیو اړیکو بې راتیتې کړي.
5. په ننګرهار ولایت کې دي د ایم ټې این مخابراتي شرکت لازياتي ځانګي فعالې کړي ترڅو د مشتریانو غوښتنو ته په خپل وخت رسیده کي وشي.
6. د ایم ټې این مخابراتي شرکت دي د ننګرهار ولایت په مرکز او ولسوالیو کې د 4G خدمات فعال کړي .
7. د ایم ټې این مخابراتي شرکت دي د اړیکو پرمهال وروسته ځواب ورکولو وخت را لنډ کړي ترڅو د مشتریانو د رضایت سبب وګرځي.
8. دا چې دغه تحقیق یوازي په ننګرهار ولایت باندي متمرکز وو که چېرې په راتلونکې کې د ختیځ زون په کچه تحقیق ترسره شي نو دا به ډیره غوره او بهتره وي.

## ماخذونه:

1. Ehigie Clifford Johnson, Jesse S.Karlay,(2018).Impact of Service quality on Customer Satisfication.Master Thesis.85 page.
2. شمس، غزل، باباي دوگاهه، کاوه، (۲۰۱۸). تاثیر کیفیت خدمات بر رضایت و وفاداری مشتری. تیزس ماستري. ۱۴ صفحه.
3. عمادی، مهدی، حسینی، هلن. قهرمان تبریزی، کوروش، محمد خانی، فرشته، (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر جلب رضایت مشتریان از فروشگاه های ورزشی کشور ایران با استفاده از مدل رضایت سنجی کانوژونال آرتیکل. ۱۶ صفحه.
4. Guo, Xiaoying, Choon Ling,Kwek, Liu,Min,(2012).Evaluating Factors Influencing Consumer Satisfication toward Online Shopping in China. Canadian Center of Science and Education.Master Thesis.URL:<http://dx.doi.org/10,5539/ass.v8n13p40>.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 ټې این مخابراتي شرکت رسمي ویب پاڼه

## مل توکي (Appendices)



### پوښتنلیک

قدرمنه/ قدرمني:

زه سبحان الله د ننگرهار پوهنتون د اقتصاد پوهنځي د BBA څانگي د څلورم ټولگي زده کړيال او غواړم چي د خپل مونوگراف د موضوع د ترتيب په منظور (په ننگرهار ولايت کي د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتريانو رضایت) په اړه څيړنه ترسره کړم نو د تاسي څخه هيله کوم چي په اړونده برخه کي زما سره حقيقي معلومات شريک کړي.

زه تاسي ته ډاډ درکوم چي ددغه څيړني څخه يواځي په علمي برخه کي گټه اخلم او ستاسو هويت به په ټوله مانا سره خوندي وي. ستاسو دغه مرسته زما سره په وړيا ډول ده او ددي ځوابول ستاسو د رضایت پوري اړه لري خو ستاسو معلومات زما لپاره خورا د ارزښت وړ دي. هيله مند يم دغه پوښتنلیک ځواب کړي او مننه کوم چي ما ته مو وخت راکړ.

په درنښت

سبحان الله (واحدی)

اړیکي شميري: ۰۷۸۶۷۷۳۱۹۳، ۰۷۹۳۵۴۰۲۲۵

بريښنالیک: Wahidisubhanullah96@gmail.com

لومړئ برخه: د ديموگرافي په هکله معلومات

مهرباني وکړئ د خپلې ديموگرافي په پام کې نيولو سره په درکړل شويو خانو کې مناسبه خانه په ( ✓ ) علامې سره په نښه کړئ.

(1) جنسیت

نارینه       ښځينه

(2) عمر

۱۵-۳۰ کلن       ۳۰-۴۵ کلن   
۴۵-۵۵       د ۵۵ څخه پورته

کلن

(3) د اوسيدو ځاي

ښار       کلی

(4) دنده

دولت کارمند       آزاد شغل

زده کړيال       نور

(5) مدني حالت

متأهل       مجرد

## دوهمه برخه: د څیړنې اړوند پوښتنې

لومړي پوښتنه: آیا تاسې د MTN مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقیقې دبیو څخه رضایت لري؟

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

دوهمه پوښتنه: آیا تاسې د MTN مخابراتي شرکت د انټرنټ دبیو څخه رضایت لري؟

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

دریمه پوښتنه: آیا تاسې د MTN مخابراتي شرکت د مسیجیونو دلیرلو دبیو څخه رضایت لري او کنه؟

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

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

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

پینځمه پوښتنه: تاسې چې کله د MTN مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوی د څانګې د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري؟

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

شپږمه پوښتنه: تاسې چې کله د MTN مخابراتي شرکت د کوم استازي سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوی څومره وخت وروسته تاسو ته ځواب درکول کیري؟

(۱) مستقیماً ځواب درکول کیري (۲) نیمه دقیقه وروسته (۳) یوه دقیقه وروسته (۴) هیڅ ځواب نه درکول کیري

اوومه پوښتنه: که چیرې تاسې ته د MTN مخابراتي شرکت د استازي له خوا یوڅه وخت وروسته ځواب درکول کیري او یا هم هیڅ ځواب نه درکول کیري آیا تاسې ددغه ډول اړیکو څخه رضایت لري؟

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

اتمه پوښتنه: آیا ستاسو سره چې د اړیکې پرمهال د MTN مخابراتي شرکت استازی/ استازي کوم برخورد کوي د هغه/هغې څخه رضایت لري؟

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

نهمه پوښتنه: آیا تاسې د MTN مخابراتي شرکت د د خرڅلاو د څانګې څخه رضایت لري؟

(۱) ډیر رضایت 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 کې د قرض په ډول کریډیټ اخیستي دي:

(۱) هو (۲) نه

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

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

**دوولسمه پوښتنه:** آیا تاسې د MTN مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري؟

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

**دیارلسمه پوښتنه:** آیا تاسې د اړیکې پر مهال د ځینو ستونزو لکه (د غږ قطع وصل کیدل، په اتومات شکل د تلیفون بندیدل...) سره مخامخ شوي یاست؟

(۱) هو (۲) نه

**څوارلسمه پوښتنه:** دا چې ستاسو په ساحه کې د MTN مخابراتي شبکه درست کار نه کوي، نو آیا ستاسو په سیمه کې تاسې ددغه مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت لري؟

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

**پینځلسمه پوښتنه:** آیا تاسې چې کله د MTN مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوي په اړونده څانګه کې ستاسو لپاره مناسب سهولتونه لکه (چوکي، دنمیر اخیستلو منظم سیستم، آرام محیط...) موجود وي او کنه؟

(۱) هو (۲) نه

**شپاړلسمه پوښتنه:** تاسې چې کله د MTN مخابراتي شرکت کومې څانګې ته مراجعه کوي په اړوند څانګه کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري؟

(۱) ډیر رضایت لرم (۲) رضایت لرم (۳) رضایت نلرم (۴) هیڅ رضایت نلرم

**اوولسمه پوښتنه:** آیا د MTN مخابراتي شرکت داسې نور خدمات هم شته چې په پورته پوښتنو کې یې یادونه نه وي شوی او تاسې ترینه ناراضه وي، که وي نو توضیح یې کړي.





**Get more e-books from [www.ketabton.com](http://www.ketabton.com)  
Ketabton.com: The Digital Library**