



ننگرهار پوهنتون

اقتصاد پوهنځي

BBA څانگه



(لیسانس دورې پایلیک)

عنوان: په ننگرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانو رضایت

Ketabton.com

څیړونکی: سبحان الله واحدی

لارښود استاد: پوهنیار نقیب الله (اتل)

کال..... ۱۴۰۰ هـ ش

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ننگرهار پوهنتون

اقتصاد پوهنځی

BBA څانګه

(په ننگرهار ولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتريانو رضایت) موضوع د تعین غوښتنلیک:

د اقتصاد پوهنځي محترم ریاست ته !

زه (سبحان الله) د (عید محمد) زوي د (۱۴۰۰) کال د BBA څانګې د څلورم ټولګي محصل، چې غواړم د خپلې تحصیلي دورې د پوره کولو لپاره پایلیک ترتیب کړم. هیله کوم چې د پایلیک د موضوع او لارښود استاد د تعین لپاره د مربوطه څانګې آمریت ته د لازم 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 تعین لپاره قانوني اقدام ترسره کړي.

پوهنمل محمد صادق رهنما

د اقتصاد پوهنځي رئیس

محترم! د نوموړي محصل سره د پایلیک موضوع (په ننگرهار ولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتريانو رضایت) تر عنوان لاندې د محترم استاد (پوهنیار نقیب الله (اتل)) تر لارښوونې لاندې تعین او د (BBA) څانګې د مونوګرافونو د ثبت په کتاب کې په () ګڼه ثبت شو.

پوهنیار عبدالرحمن درد

د BBA څانګې آمر

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

لارښود استاد

پوهنیار نقیب الله (اتل)

مننلیک (Acknowledgment)

د ننګرهار پوهنتون د اقتصاد پوهنځی د BBA څانګې د آمر پوهنیار عبدالرحمن درد او ددغه ډیپارټمنت استاد پوهنیار نقیب الله اتل څخه 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 عید محمد زوي (په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتریانورضايت) تر عنوان لاندې څېړنه زما تر لارښوني 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 دوري 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

پوهنیار نقیب 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 کمپنۍ چې پدې باندي وتوانېږي چې ترڅو د خپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي په مارکیټ کې د زیات وخت لپاره پاتې کیدی شي. نن ورځ کاروباري کمپنۍ په دې باندي پوهیدلې دي چې د مشتریانو رضایت د کاروبار د کامیابۍ لپاره ترټولو مهم دي. په عمومي ډول، مشتریان هغه څوک دي چې د مارکیټ او یا کاروبار څخه اجناس او خدمات اخلي چې ترڅو خپلې غوښتنې او ضرورتونه 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 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 ننګرهار ولایت کې مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د خدماتو څخه رضایت لري او کنه؟.

پدغه څیړنه 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. او د ایکسپل پروګرام څخه په استفادي تحلیل شوي دي.

د تحقیق په پایله کې معلومه شوه چې په ننګرهار ولایت کې زیات مشتریان د ایم ټي این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی د قیقو د بیو څخه رضایت نلري، د انټرنټ د بیو څخه رضایت نلري، د مسیجونو د لېږلو 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 تادیي په وخت کې دا چې د مشتریانو څخه یوه اندازه اضافي کړیډیټ هم اخیستل کېږي 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

مشتريان رضائ لري، د خرڅلاود ځانگې څخه مشتريان رضائ لري، په ننګرهار ولايت کې مشتريان د ايم ټي اين
مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضائ لري او د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په ځانگو کې د موجوده
سهولتونو څخه مشتريان رضائ لري.

د شگلونو 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.....
- ۴,۶ شکل: د اړیکو د فی دقیقې د بیو څخه د مشتریانورضايت..... 18.....
- ۴,۷ شکل: د انټرنټ د بیو څخه د مشتریانورضايت..... 19.....
- ۴,۸ شکل: د مسیجونو د لېږلو د بیو څخه د مشتریانورضايت..... 20.....
- ۴,۹ شکل: د سیمکارتونو د بیو څخه د مشتریانورضايت..... 21.....
- ۴,۱۰ شکل: د ځانگود کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانورضايت..... 22.....
- ۴,۱۱ شکل: د اړیکې ټینګولو پرمهال د ځواب ورکول وخت..... 23.....
- ۴,۱۲ شکل: د اړیکې پرمهال د وروسته ځواب ورکولو او یا هم هیڅ ځواب نه ورکولو څخه د مشتریانورضايت..... 24.....
- ۴,۱۳ شکل: د اړیکو پرمهال د استازو د برخورد څخه د مشتریانورضايت..... 25.....
- ۴,۱۴ شکل: د خرڅلاو د ځانګې څخه د مشتریانورضايت..... 26.....
- ۴,۱۵ شکل: د مشتریانوله خوا د ایم ټې این مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول د قرضي اخیستل..... 27.....
- ۴,۱۶ شکل: د اخیستل شوي قرضې د دوباره تاديي څخه د مشتریانورضايت..... 28.....
- ۴,۱۷ شکل: د انټرنټ د سرعت څخه د مشتریانورضايت..... 29.....
- ۴,۱۸ شکل: د اړیکو پرمهال د مشتریانو د ځینو ستونزو سره مخامخ کیدل..... 30.....
- ۴,۱۹ شکل: د اړیکو د سرعت څخه د مشتریانورضايت..... 31.....
- ۴,۲۰ شکل: د ایم ټې این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د لازمو سهولتونو موجودیت..... 32.....
- ۴,۲۱ شکل: د ایم ټې این مخابراتي شرکت په ځانګو کې د موجوده سهولتونو څخه د مشتریانورضايت..... 33.....

لړلیک

1	لومړۍ فصل
1	پېژندنه (Introduction)
1	د موضوع شاليد (Background of the study)
3	د څيړنې ستونزه (Problem Statement)
3	د څيړنې اهميت (Significance of the study)
3	د څيړنې هدف (Research Objective)
3	د څيړنې پوښتنه (Research Questions)
4	دوهم فصل
4	تېرو ليکنو ته کتنه (Literature Review)
9	د مشتريانو د رضايات پروسې
9	د مشتريانو په رضايات باندې تاثير کوونکې فکتورونه
9	د مشتريانو د رضايات د ترلاسه کولو کچې
10	د مشتريانو په رضايات او وفادارۍ کې د کارمندانو رول
11	د خدماتو کيفيت او د مشتريانو رضايات
12	درېم فصل
12	د څيړنې ميتودولوژي (Research Methodology)
13	څلورم فصل
13	د معلوماتو تحليل او پايلې (Data Analysis and Results)
34	پنځم فصل
34	مناقشه او نتيجه کېږي (Discussion and Conclusion)
34	مناقشه (Discussion)
40	نتيجه کېږي (Conclusion)
41	وړاندیزونه (Recommendation)
42	ماخذونه:

لومړۍ 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 کمپنۍ چې پدې باندي وتوانېږي چې ترڅو د خپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي په مارکیټ کې د زیات وخت لپاره پاتې کیدي شي. نن ورځ کاروباري کمپنۍ په دې باندي پوهیدلې دي چې د مشتریانو رضایت د کاروبار د کامیابی لپاره ترټولو مهم دي. په عمومي ډول، مشتریان هغه څوک دي چې د مارکیټ او یا کاروبار څخه اجناس او خدمات اخلي چې ترڅو خپلي غوښتنې 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 پدې سره به د سازمانونو او مشتریانو ترمنځ قوي او اوږد مهاله اړیکې رامنځته شي. او د سازمان اوسني مشتریان به د دغه 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 میاشتې په اخر کې MTN مخابراتي شرکت په افغانستان کې ۱۳،۷ میلیونه مشتریان درلودل، همدارنګه د MTN مخابراتي شرکت اوس مهال د نړي په ۲۱ هیوادونو کې فعالیت ترسره کوي. (Hamdard, 2012) د ایم ټي این مخابراتي شرکت یو څو میلیتي (Multinational) کمپني ده چې په ۱۹۹۴ م کال کې یې په جنوبې افریقا کې خپل فعالیتونه شروع کړل، دغه شرکت په لومړیو کې د افغانستان په څلور لویو ښارونو کابل، مزار شریف، کنډز 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 وړاندې کوي.

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

د څيړني ستونزه (Problem Statement)

د څيړنې د موضوع اړوند د تيرو ليکنو ته کتنې څخه معلومه شوه چې تردي دمه په ياده موضوع کې کومه علمي څيړنه ترسره شوي نده، پس د څيړنې د نوموړي خاليگاه د ډکولو او په ياده موضوع کې د معلوماتو د اضافه کولو په خاطر دغه څيړنه ترسره کيږي. اوزه غواړم د خپل تحقيق په پايله کې دلومړي ځل لپاره معلومه کړم چې په ننګرهار ولايت کې دايم تې اين مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتريان رضاييت لري اوکنه؟.

د څيړنې اهميت (Significance of the study)

ددغه تحقيق په پايله کې به زه پدي باندي وتوانيم چې ترڅو معلومه کړم چې په ننګرهار ولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتريان رضاييت لري اوکنه؟

زه به د خپل دغه تحقيق په پايله کې دا هم معلومه کړم چې د MTN مخابراتي شرکت مشتريان ددغه شرکت دکومو خدماتو څخه رضاييت لري او دکومو څخه يې رضاييت نلري. او نتيجه به يې په ننګرهار ولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د مرکزي څانګې سره شريکه کړم چې پدي سره به نوموړي شرکت خپل د ضعف نقطي وپيژني او د هغي دحل په اړوند به اقدام ترسره کړي، چې پدي سره به د نوموړي شرکت د خدماتو دوراندي کولو په کيفيت کې لا ښه والی رامنځته شي چې ددی په نتيجه کې به د نوموړي شرکت په خرڅلاو اوکته کې هم زياتوالی رامنځته شي، او د MTN مخابراتي شرکت به پدي باندي وتوانيږي چې د مارکيټ زياته برخه خپله کړي او په ښه ډول سره به دنورو مخابراتي شرکتونو سره درقابت توانايي ترلاسه کړي.

د څيړنې هدف (Research Objective)

ددغه څيړنې اصلي هدف په ننګرهار ولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتريانو د رضاييت موندل دي.

د څيړنې پوښتنه (Research Questions)

آيا په ننګرهار ولايت کې د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه مشتريان رضاييت لري اوکنه؟

دوهم فصل

تېرو لیکنو ته کتنه (Literature Review)

د نومړي څېړنې د موضوع اړوند په یو شمیر هیوادونو کې ځینې څېړنې ترسره شوي دي چې په لاندې توګه ورڅخه یادونه کوو:

1. په ۲۰۱۷ کال کې په افغانستان کې د مخابراتو د صنعت څخه د مشتریانو رضایت تر عنوان لاندې د اجمل حیدري له خوا څېړنه ترسره شوې ده. دغه څېړنه د بدخشان، تخار، کندز او بغلان په پوهنتونو کې ترسره شوې ده. ددغه څېړنې 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 کوونکې بشپړه 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 باندې تاثیر کوي، مخابراتي کمپنۍ د پرمختګ 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 ښکارندويي کوي چې مشتریان ددغه کمپنۍ څخه زیات رضایت لري.

څلورم، د قیمتونو 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 کمپنۍ سره د وفاداره پاتې کیدلو سبب کېږي. بالاخره 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 او فرشته محمد خانی له خوا څېړنه ترسره شوي ده او په دغه څېړنه 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 فروشگاهو کې د مشتریانو د رضایت په ترلاسه کولو باندې مؤثر عوامل تر عنوان لاندې ترسره شوي ده او په دغه تحقیق کې د رضایت سنجولو د کانونو ماډل څخه استفاده شوي ده او د ۵۸۰۰ کسانو څخه معلومات راټول شوي دي.

٪۳۸ اشخاصو دا ویلي چې دوی هره میاشت د ورزشي فروشگاهو 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 فروشگاه څخه خریداري کړي.

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

ورزشي فروشگاوو څخه خريداري ترسره کوي، ۱۷٪ اشخاصوويلي چې دوي هر دوي مياشتې وروسته د ورزشي فروشگاوو څخه خريداري ترسره کوي، ۲۰٪ اشخاصوويلي چې دوي هر شپږ مياشتې وروسته د ورزشي فروشگاوو څخه خريداري ترسره کوي او ۷۹٪ اشخاصوويلي چې دوي هريو کال وروسته د ورزشي فروشگاوو څخه خريداري ترسره کوي.

او همدارنگه ۵۶٪ اشخاصوويلي چې دوي د ورزشي فروشگاوو څخه خريداري ترسره کوي، ۲۸٪ اشخاصوويلي چې دوي د ورزشي فروشگاوو څخه خريداري نه ترسره کوي. د تحقيق په پايله کې دا هم معلومه شوي ده چې د ورزشي فروشگاوو مشتريان غواړي د يوي شخصي 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 همکارانويي هم په ۲۰۰۸ کال کې په خپل يو تحقيق کې د فروشگاوو 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 مشتريانو ته ډير ارزښت لري او ورته مهم دي. ليو او همکارانويي (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 نتايجو دا وښوده چې قيمت او کيفيت د ورزشي فروشگاوو څخه د خريدارۍ پرمهال مهم عوامل ندي. او سيرک (۲۰۰۸) په خپل تحقيق کې دا موندلې ده چې قيمت د ورزشي فروشگاوو څخه د خريدارۍ مهم عامل دي. لې او همکارانويي (۲۰۰۸) په خپل تحقيق کې دا ومونده چې د خدماتو کيفيت د مشتريانو په جذب کې مهم ترينه عامل دي. سونیکر او هينز په خپل تحقيق کې (۲۰۰۷) دا ومونده چې د اجناسو کيفيت د مشتريانو په رضاييت او خريدارۍ کې مهم عامل دي.

په دغه تحقیق کې دا وموندل شوه چې د ورزشي فروشگاوو مشتریان په ایران کې قیمت، د اجناسو کیفیت، او د فروشگاوو د مدیریت مناسب والي 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. (مهدی 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 لاندي د Ehiie Clifford Johnson, Jesse S. Karlay له خوا څېړنه ترسره شوي ده، چې ددغه څېړنې 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 ترتولویات د مشتریانو په رضایت باندې تاثیر لري، او دا وښودل 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 مثبتې اړیکې شتون لري. (Ehiie Clifford Johnson, Jesse S. Karly, 2018)

او همدارنګه ددغه تحقیق په پایله کې هغه عوامل هم وموندل شول چې د مشتریانو په رضایت باندې 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 مثبتې اړیکې شتون لري.

که چېرې 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 باندې 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 اړیکې 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 جلاکیدونکي 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 شوې 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 زیاتې کچې 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 شوې 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 شوې ده چې د ویب سایټ ډیزاین، امنیت، د معلوماتو کیفیت، د تادیې میتود، د بریښنايي خدماتو کیفیت، د تولیداتو کیفیت، د تولیداتو مختلف والی او د انتقال خدمات د چین په هیواد کې د آنلاین خریداري څخه د مشتریانو په رضایت باندې مثبت تاثیر لري. (Xiaoying Guo, Kwek Choon Ling, Min Lue, 2012)

دا چې تردي مهاله پدغه موضوع کې په ننگرهار ولايت کې کومه څيرنه نده ترسره شوي، 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 مشتريانو د رضاييت پروسې

1. د مشتريانو د توقعاتو پيژندل

2. مشتريانو ته ډاډ ورکول

3. اجرات

4. د مشتريانو سره په دوامدار شکل د بحثونو ترسره کول

5. د مشتريانو د رضاييت سروې گانې

د مشتريانو په رضاييت باندې تاثير کوونکې فکتورونه

1. قيمت

2. کيفيت

3. د مشتريانو سره برخورد

4. خصوصيات

5. لاس رسى

د مشتريانو د رضاييت د ترلاسه کولو گټې

که چيرې يو سازمان يا يو شرکت پدې باندې وتوانېږي چې د مشتريانو رضاييت ترلاسه کړي نو دغه د مشتريانو د رضاييت ترلاسه کول به لاندي گټې ولري.

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

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

د مشتریانو په رضایت او وفاداری کې د کارمندانو رول

د هر سازمان کامیابي پدې کې ده چې ترڅو د 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 ګټې 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 بهرته 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 استعمالېږي چې ترڅو مشتریان جذب او د خپل ځان سره یې د اوږد مهال لپاره وساتي او زیاته کټه ترلاسه کړي. دا چې اوس مهال کمپنۍ په نړیواله کچه د رقابت سره مخامخ دي هره کمپنۍ غواړي چې د ټکنالوجیکي پرمختګ او نړیوالتوب په مرسته په 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

دڅېړنې میتودولوژي (Research Methodology)

نوموړي څېړنه یوه تشریحي څېړنه ده او د نوموړي څېړنې د هدف د ترلاسه کولو او د څېړنیزې پوښتنې د ځوابولو په موخه د لومړي لاس معلوماتو څخه استفاده شوي ده. د یادوني وړ ده چې لومړي لاس معلومات مو په ننګرهار ولایت کې د MTN مخابراتي شرکت د مشتریانو څخه د پوښتنلیک په مرسته راټول کړي دي او د ایکسپل پروګرام څخه په استفادې تحلیل شوي دي. پدغه څېړنه کې په ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د ۱۵۰ مشتریانو څخه د پوښتنلیک له لارې معلومات راټول شوي دي، چې ۱۰۲ تنه یې نارینه او ۴۸ تنه یې ښځینه وو. په پوښتنلیک کې پوښتنې په دوه برخو ویشل شوي 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:

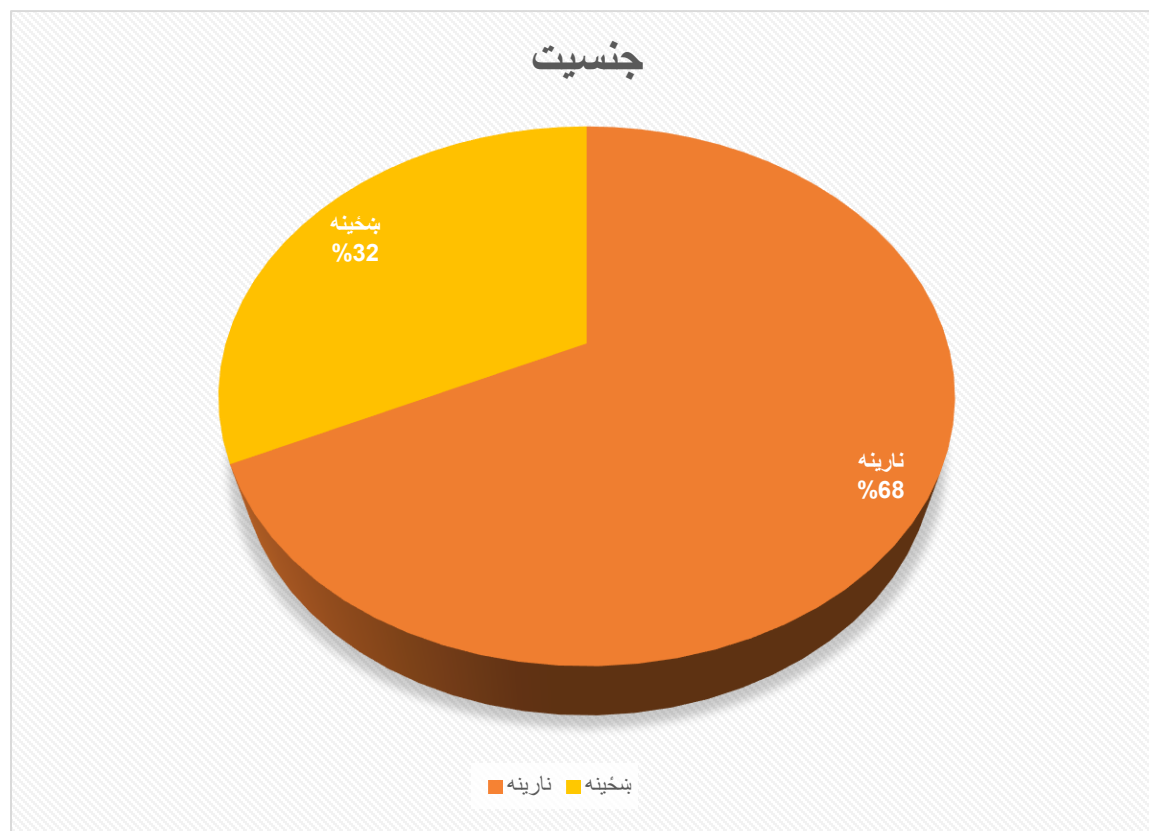
1. د نرخونو (بیو) څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې اړوند څلور پوښتنې په پوښتنلیک کې ځای پر ځای شوي وي.
2. د کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې اړوند پینځه پوښتنې په پوښتنلیک کې ځای پر ځای شوي وي.
3. د قرضې د ورکړې د خدمتونو څخه د مشتریانو رضایت: پدې برخه کې د څېړنې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

څلورم فصل

د معلوماتو تحليل او پايلې (Data Analysis and Results)

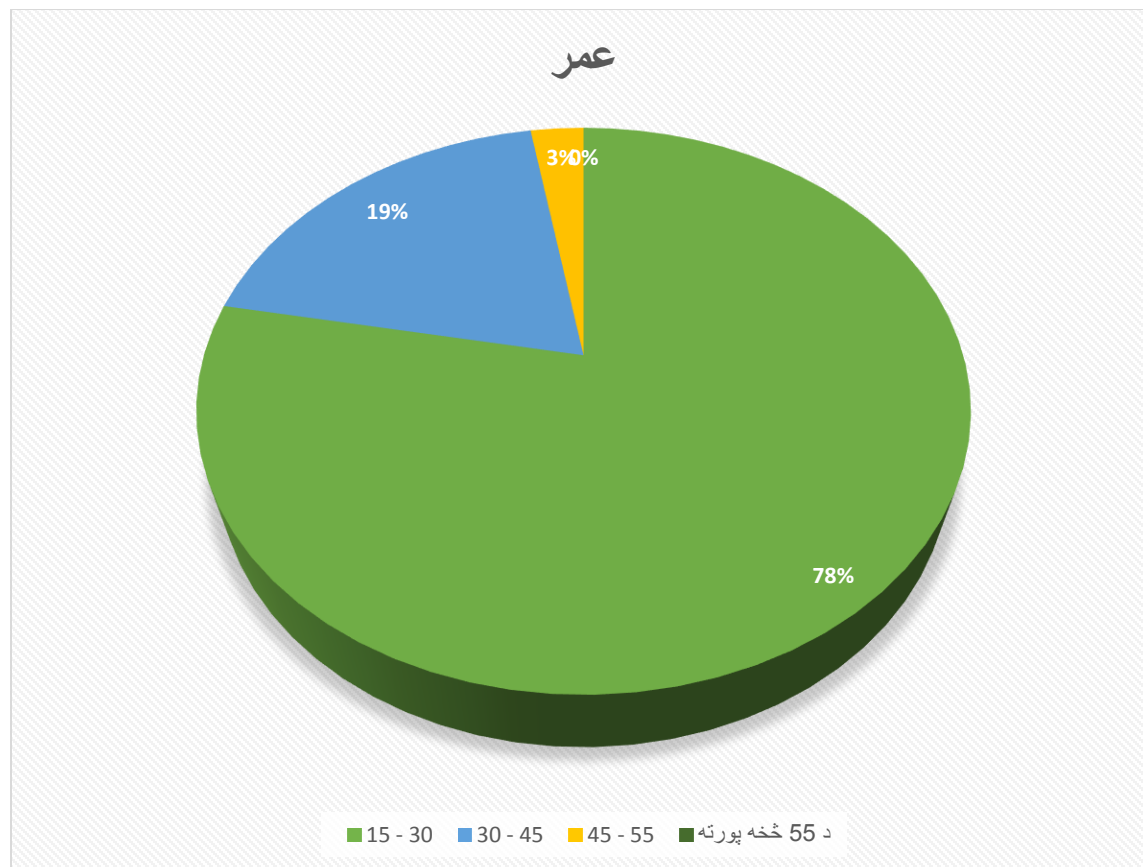
د نوموړي څيړنې د هدف د ترلاسه کولو په موخه د پوښتنليک له لاري لومړي لاس معلومات راټول شوي دي او د Excel سافټویر په مټ مو تحليل کړي دي، چې پايله يې په لاندې ډول ذکر کيږي:

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



۴،۱ شکل: جنسيت

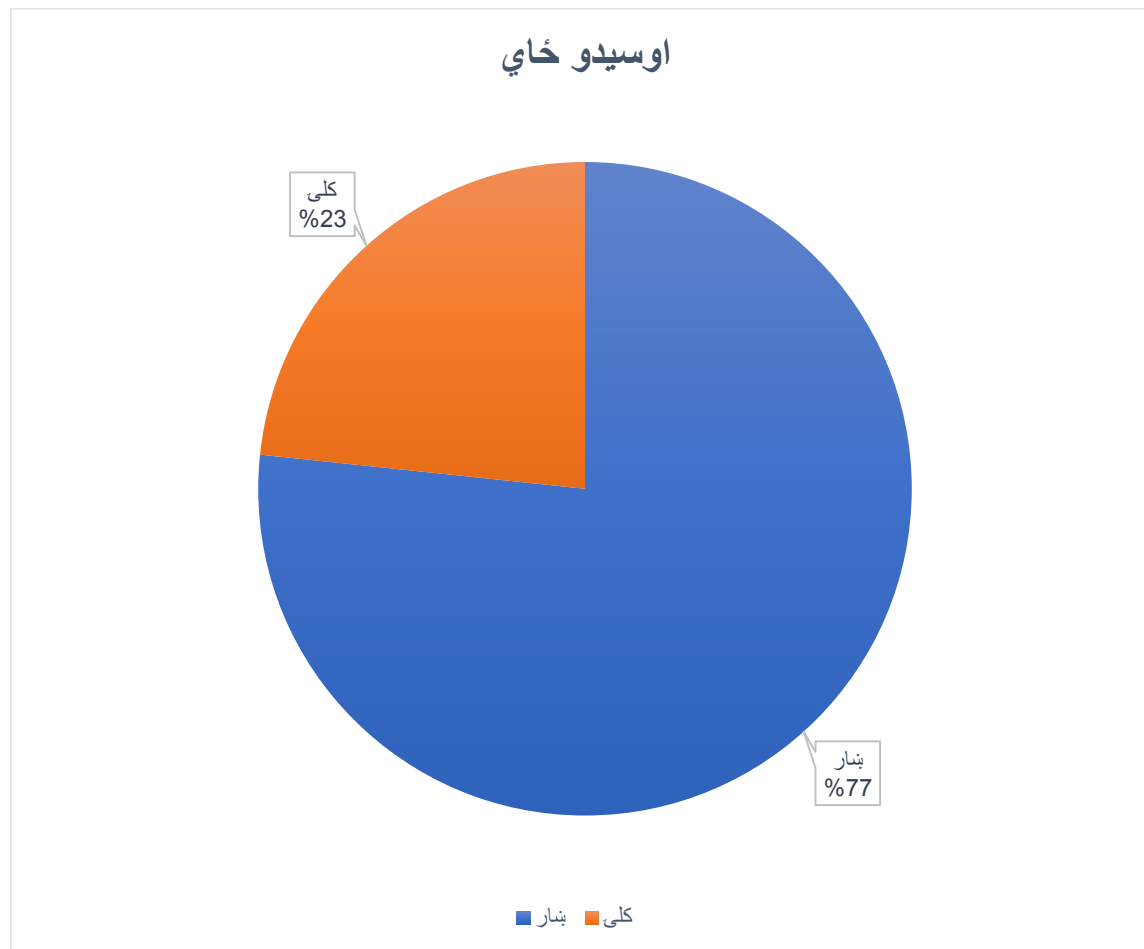
د عمر له پلوه پدغه تحقيق کې 78% خواب ورکوونکو د ۱۵-۳۰ کلونو پورې سن درلود او 19% خواب ورکوونکو د ۳۰-۴۵ کلونو پورې سن درلود او تنها 3% خواب ورکوونکو د ۴۵-۵۵ کلونو پورې سن درلود. گرافيکي بنسودنه يې په لاندې ډول ده:



۴,۲ شکل: عمر

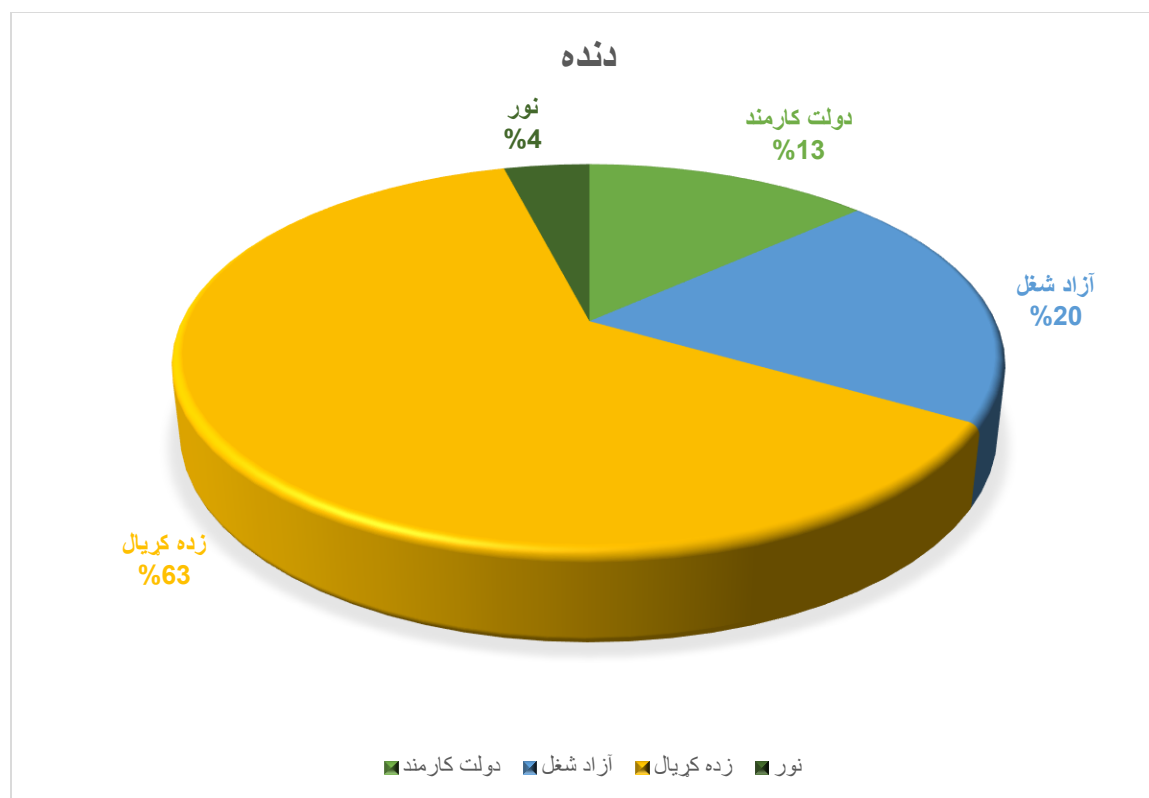
د اوسیدود ځاي له پلوه 77% خواب ورکوونکي د ښار اوسیدونکي او 23% خواب ورکوونکي د کلي اوسیدونکي وو.

ګرافيکي ښودنه يې په لاندې ډول ده:



۴,۳ شکل: اوسیدو ځای

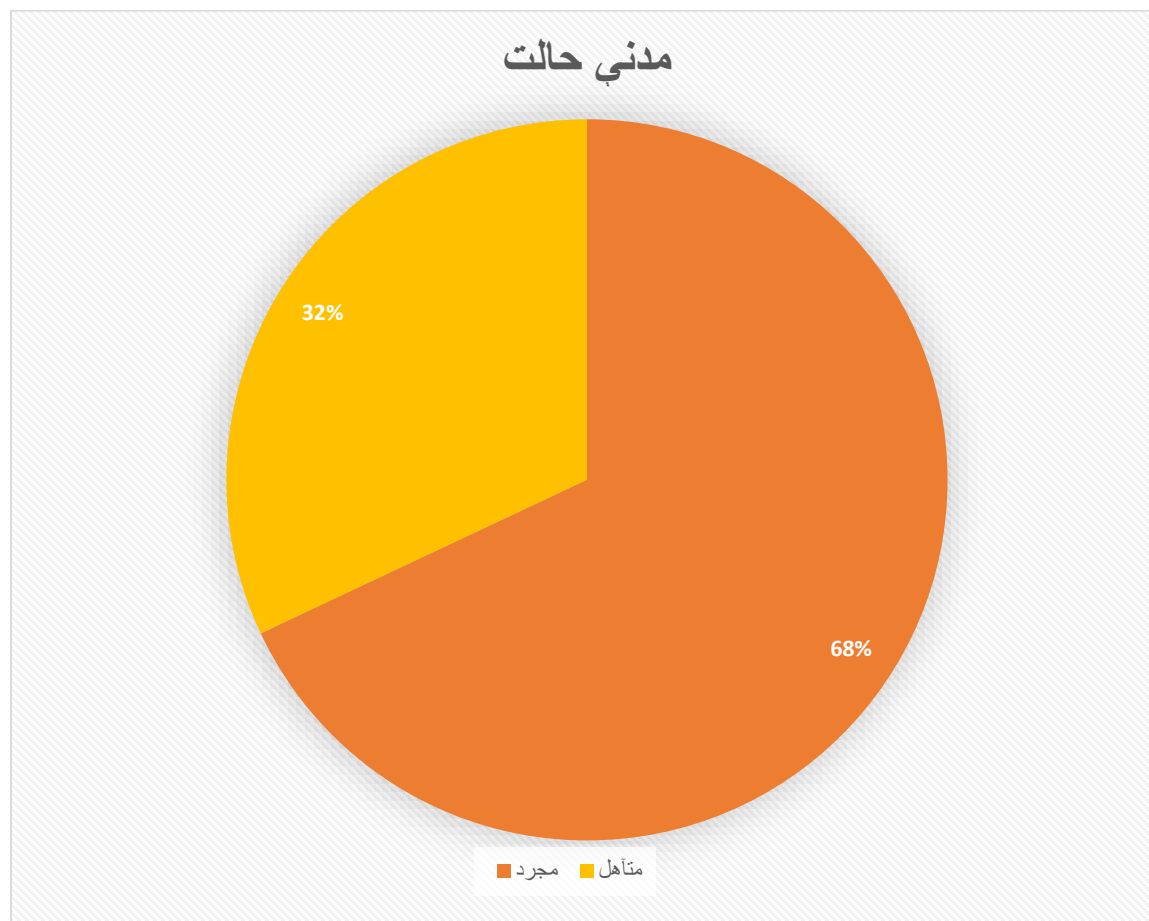
ددندي له پلوه هغه کسان چې په دغه تحقیق کې معلومات ترینه راټول شوي دي، 63% کسان زده کړیالان، 20% کسان د آزاد شغل خاوندان، 13% کسان د دولت کارمندان، او 4% کسان د نورو دندو درلودونکي دي. کرافيکي بشودنه يې په لاندې ډول ده:



۴،۴ شکل:دنده

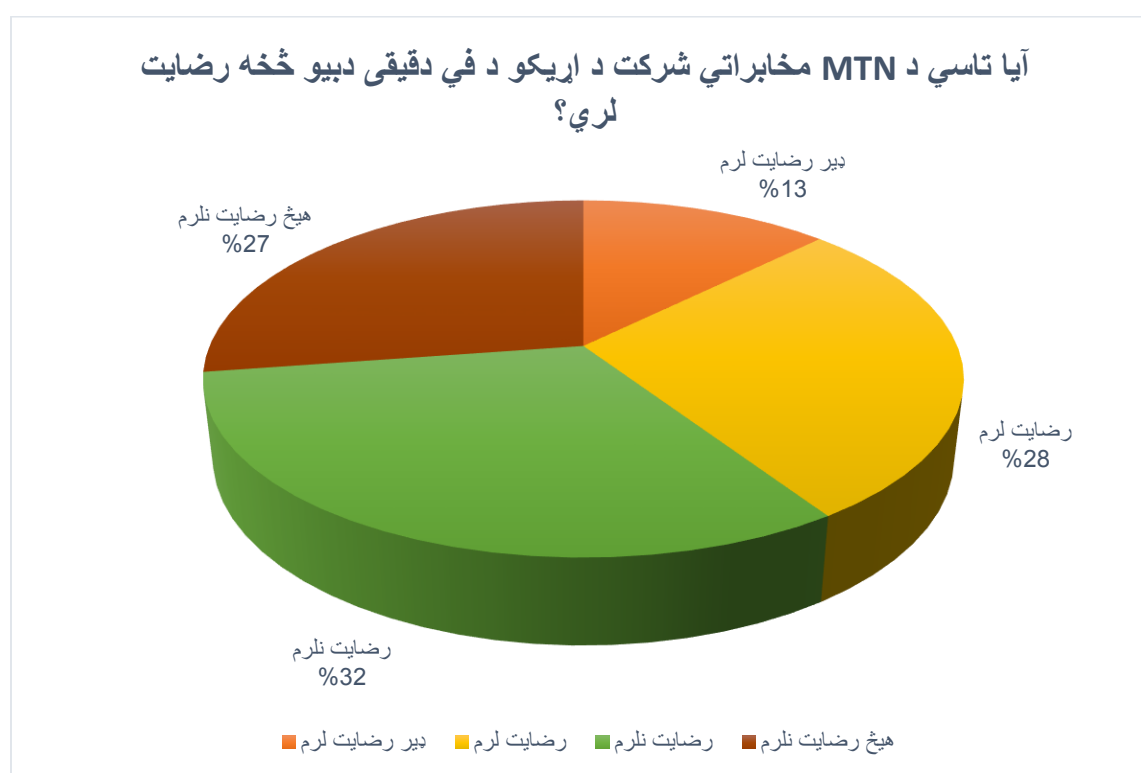
د مدني حالت له پلوه د هغه کسانو څخه چې معلومات ترینه راټول شوي دي 68% کسان مجرد او 32% کسان

متاهل وو. گرافيکي ښودنه يې په لاندې ډول ده:



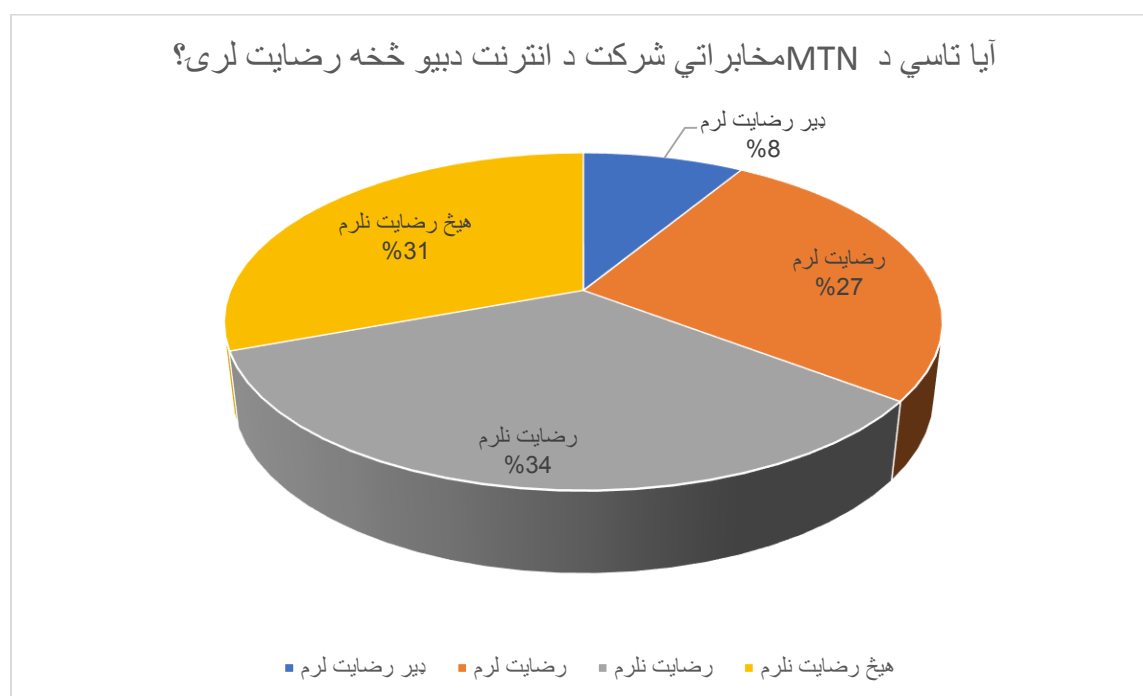
۴,۵ شکل: مدني حالت

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:



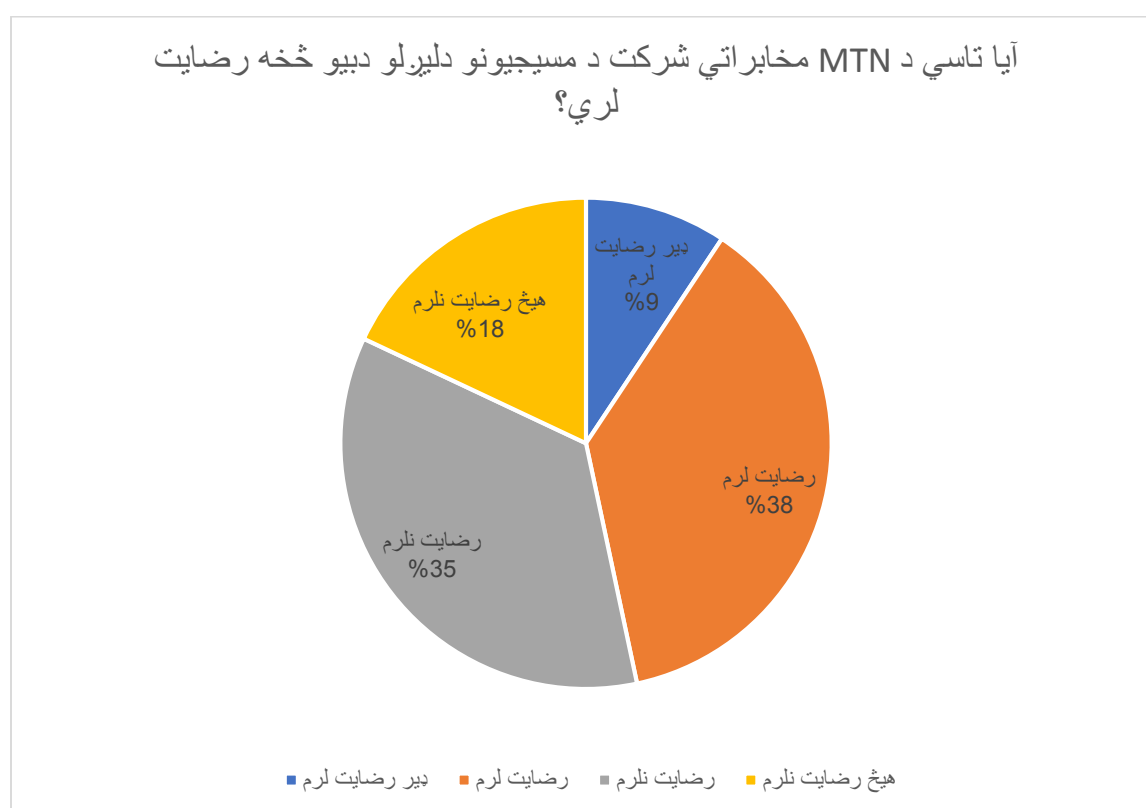
۴,۶ شکل: د اړیکو د فی دقیقې د بیو څخه د مشتریانو رضایت.

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 دي 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:



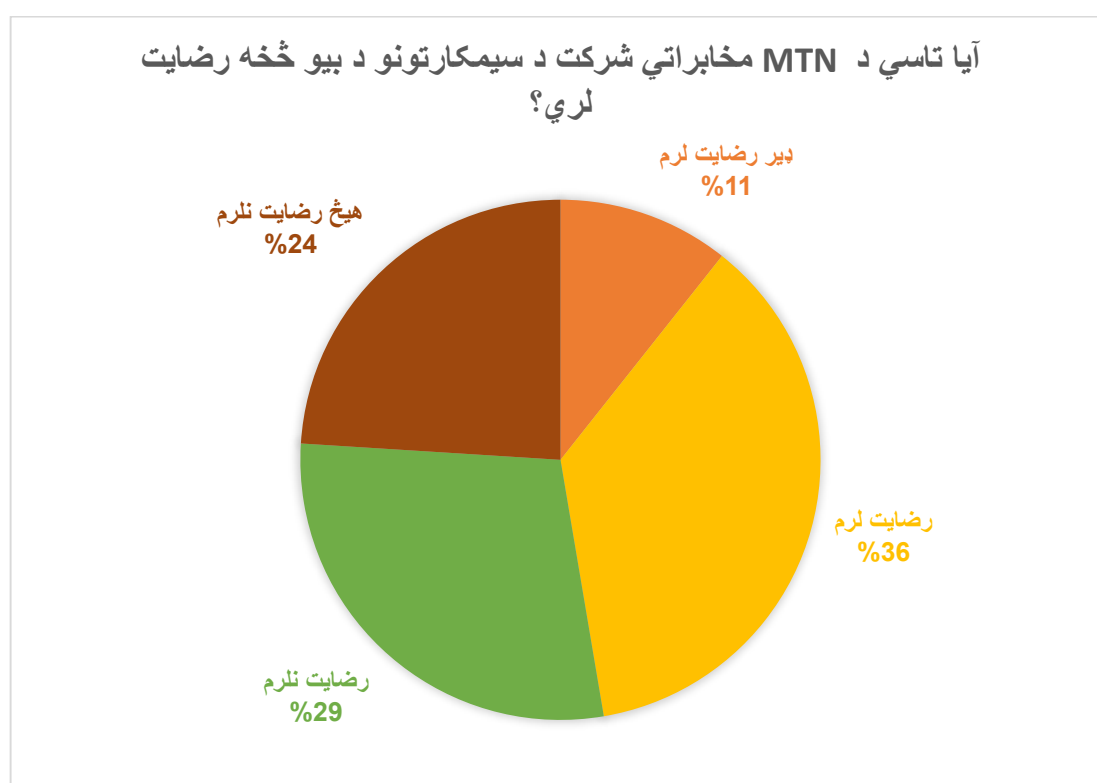
۴,۷ شکل: د انټرنټ د بيو څخه د مشتریانو رضایت.

دا چې په ننګرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د مسیجونو د لېږلو د بيو څخه مشتریان رضایت لري او کنه؟، د راټولو 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 لېږلو د بيو څخه رضایت لري، 35% مشتریان د مسیجونو د لېږلو د بيو څخه رضایت نلري، 9% مشتریان د مسیجونو د لېږلو د بيو څخه ډیر رضایت لري او 18% مشتریان د مسیجونو د لېږلو 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 لېږلو د بيو څخه رضایت نلري. گرافيکي ښودنه یې په لاندې ډول ده:



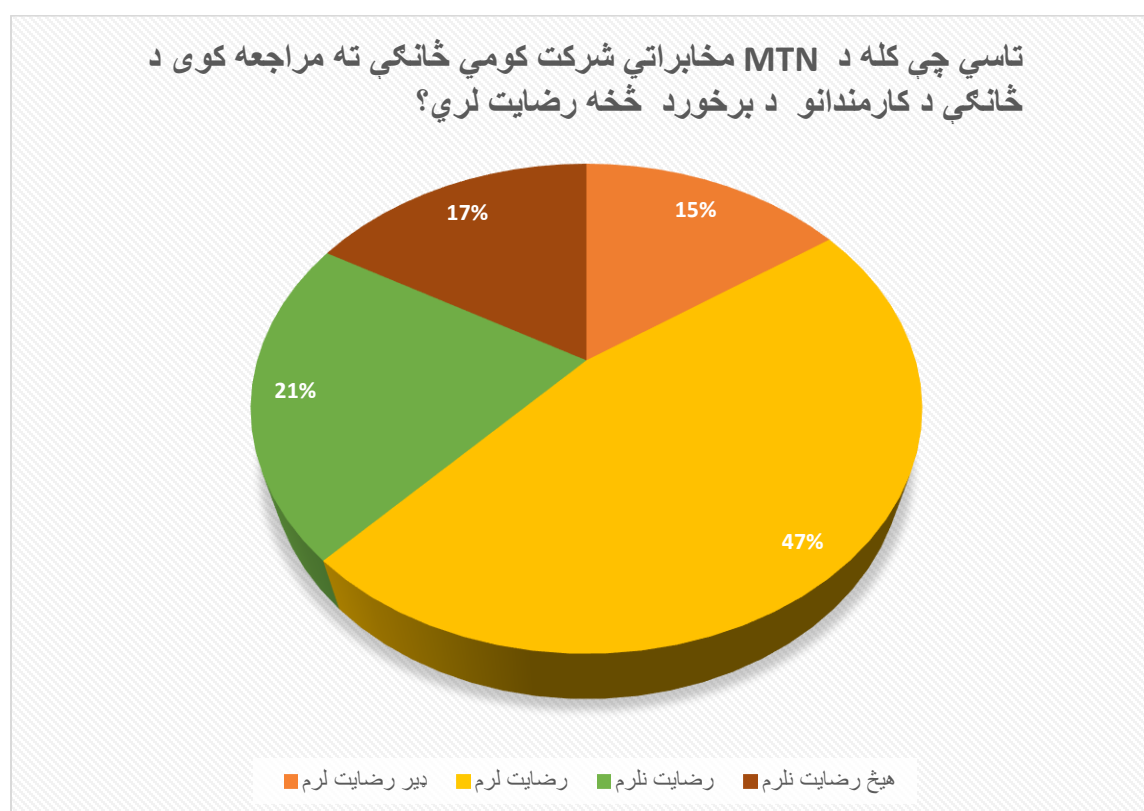
۴,۸ شکل: د مسیجونو د لېږلو د بيو څخه د مشتریانو رضایت.

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



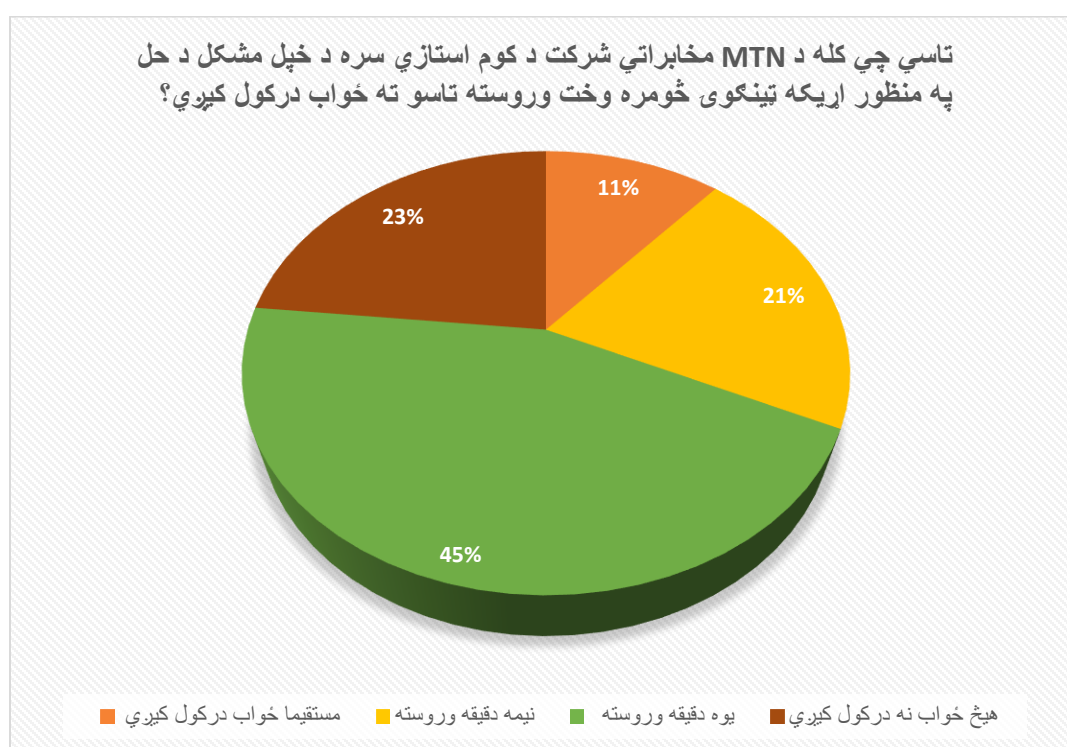
۴،۹ شکل: د سيمکارتونو د بيو څخه د مشتریانو رضایت.

دا چې کله مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم تې اين مخابراتي شرکت کومې څانگې ته مراجعه کوي په اړوند څانگه 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 ننگرهار ولايت کې د ايم تې اين مخابراتي شرکت کومې څانگې ته مراجعه کوي په اړوند څانگه 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 ايم تې اين مخابراتي شرکت د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري. چې گرافیکي بنسودنه یې په لاندې ډول ده:



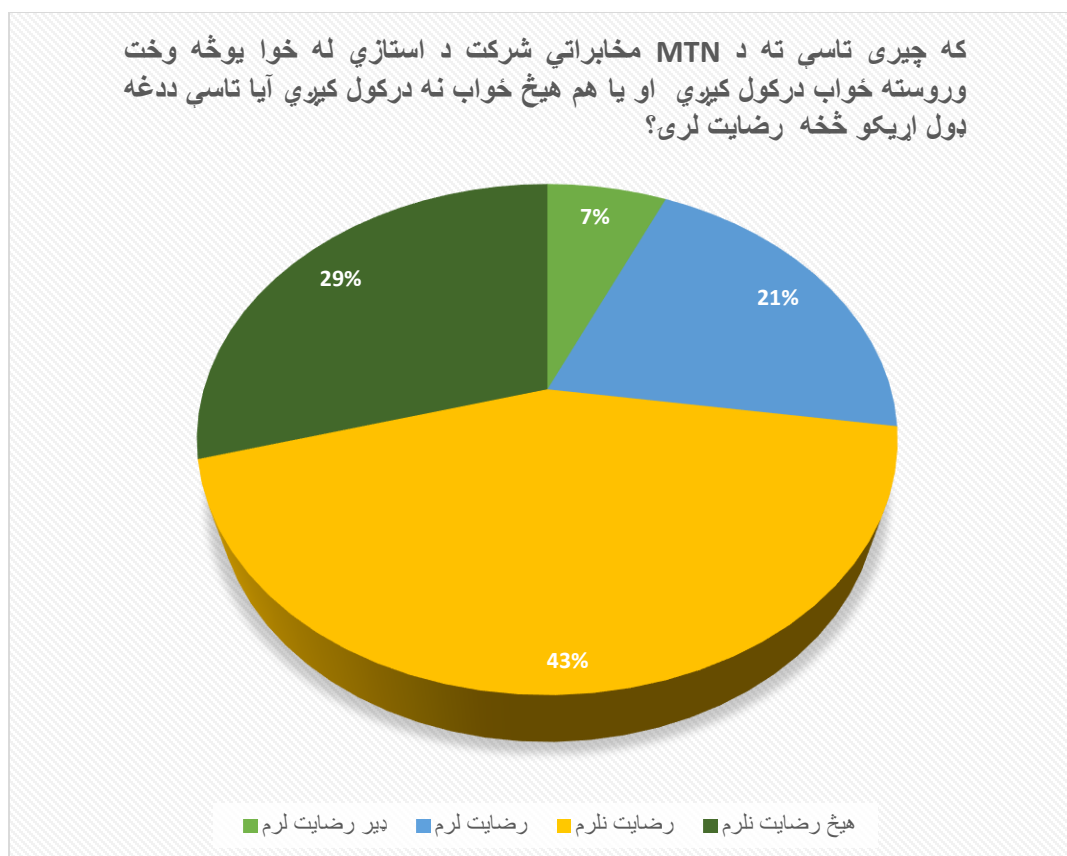
۴,۱۰ شکل: د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت.

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 ویلې چې دوي ته يوه دقیقه وروسته ځواب ورکول کېږي، 23% مشتريانو ویلي چې دوي چې کله اړیکه ټينګوي دوي ته هيڅ ځواب نه ورکول کېږي، 21% مشتريانو ویلي چې دوي ته نیمه دقیقه وروسته ځواب ورکول کېږي او 11% مشتريانو ویلي چې دوي ته مستیما ځواب ورکول کېږي. چې کرافيکي بنسودنه یې په لاندې ډول ده:



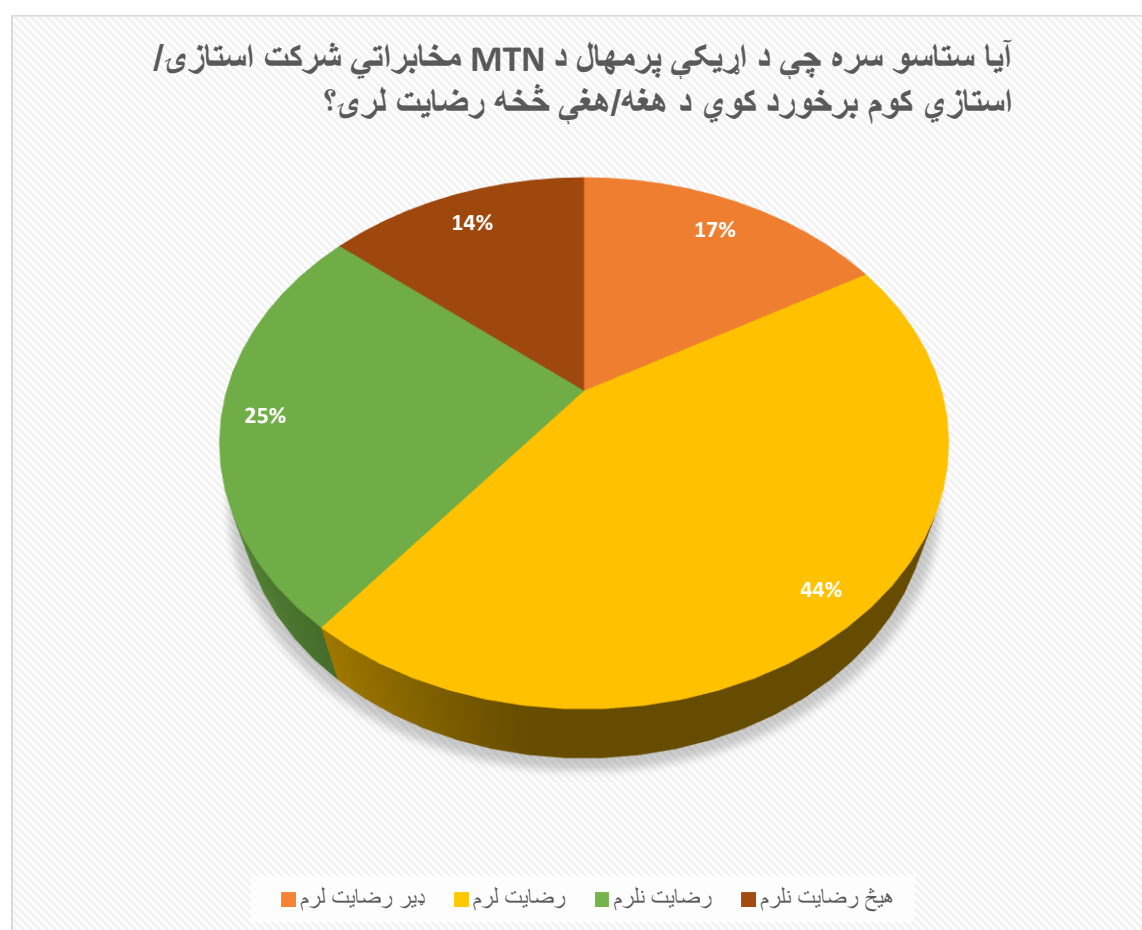
۴،۱۱ شکل: د اړیکې ټينګولو پرمهال د ځواب ورکول وخت.

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 اړيکه ټينگوي، نو که چيرې مشتریانو ته يو څه وخت وروسته ځواب ورکول کيږي او يا هم ځواب نه ورکول کيږي دا چې مشتریان ددغه ډول اړيکو څخه رضایت لري او کنه؟، د راټول شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې دا معلومه شوه چې 34% مشتریان ددغه ډول اړيکو څخه رضایت نلري، 29% مشتریان ددغه ډول اړيکو څخه هیڅ رضایت نلري، 21% مشتریان ددغه ډول اړيکو څخه رضایت لري او 7% مشتریان ددغه ډول اړيکو 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 يا هیڅ ځواب نه ورکولو له کبله رضایت نلري، چې گرافيکي بنسټونه په دلاندی ډول ده:



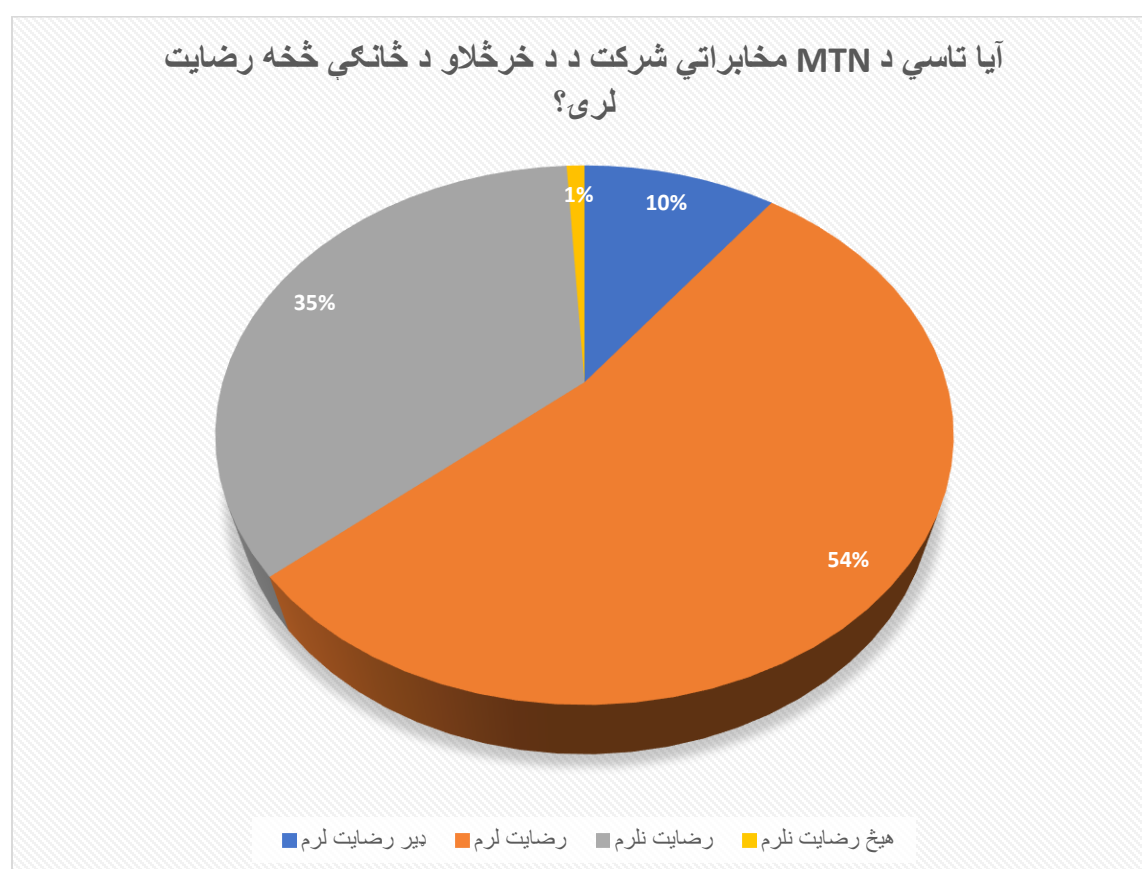
۴,۱۲ شکل: د اړيکې پرمهال د وروسته ځواب ورکولو او يا هم هیڅ ځواب نه ورکولو څخه د مشتریانو رضایت.

کله چې په ننگرهار ولايت کې د ايم تې 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 پايله 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 ډير 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 تې اين مخابراتي شرکت د استازو د برخورد څخه رضایت لري. چې گرافيکي بسودنه یې په لاندي ډول ده:



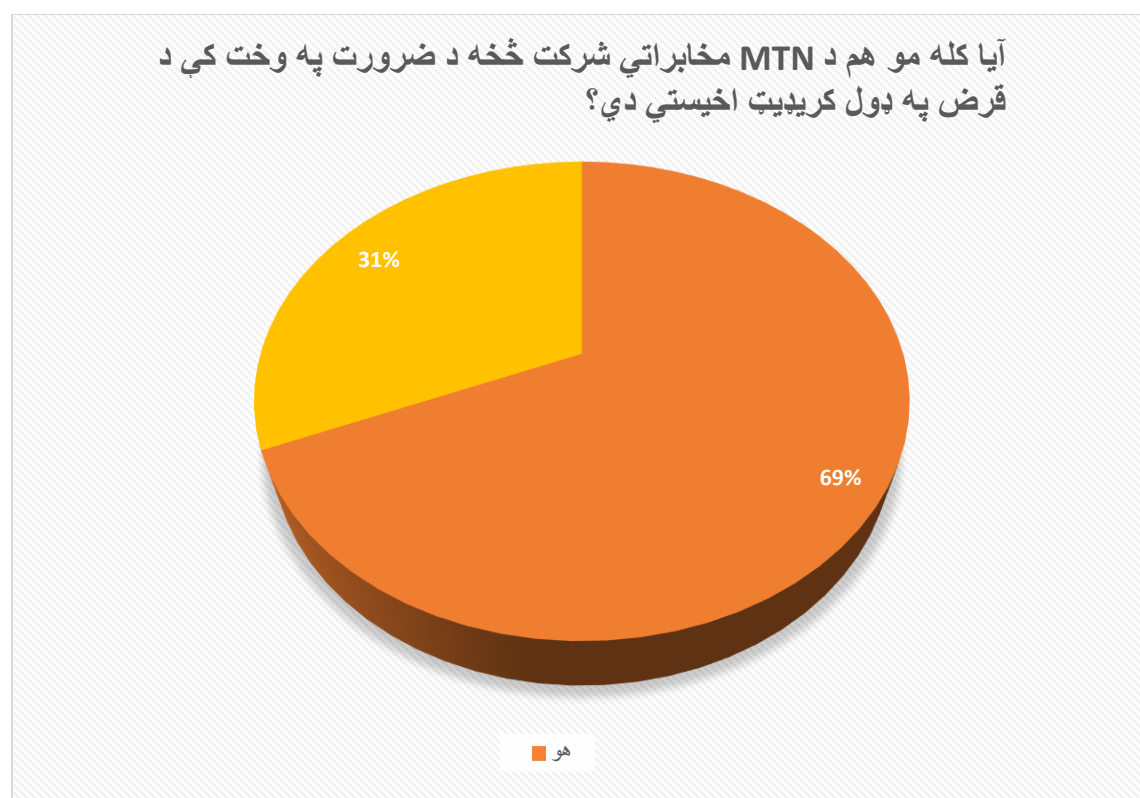
۴،۱۳ شکل: د اړیکو پرمهال د استازو د برخورد څخه د مشتریانو رضایت.

دا چې په ننګرهار ولايت کې د ايم ټي اين 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 ايم ټي اين مخابراتي شرکت د خرڅلاو د څانګې څخه رضایت لري. چې گرافيکي بسودنه یې په لاندې ډول ده:



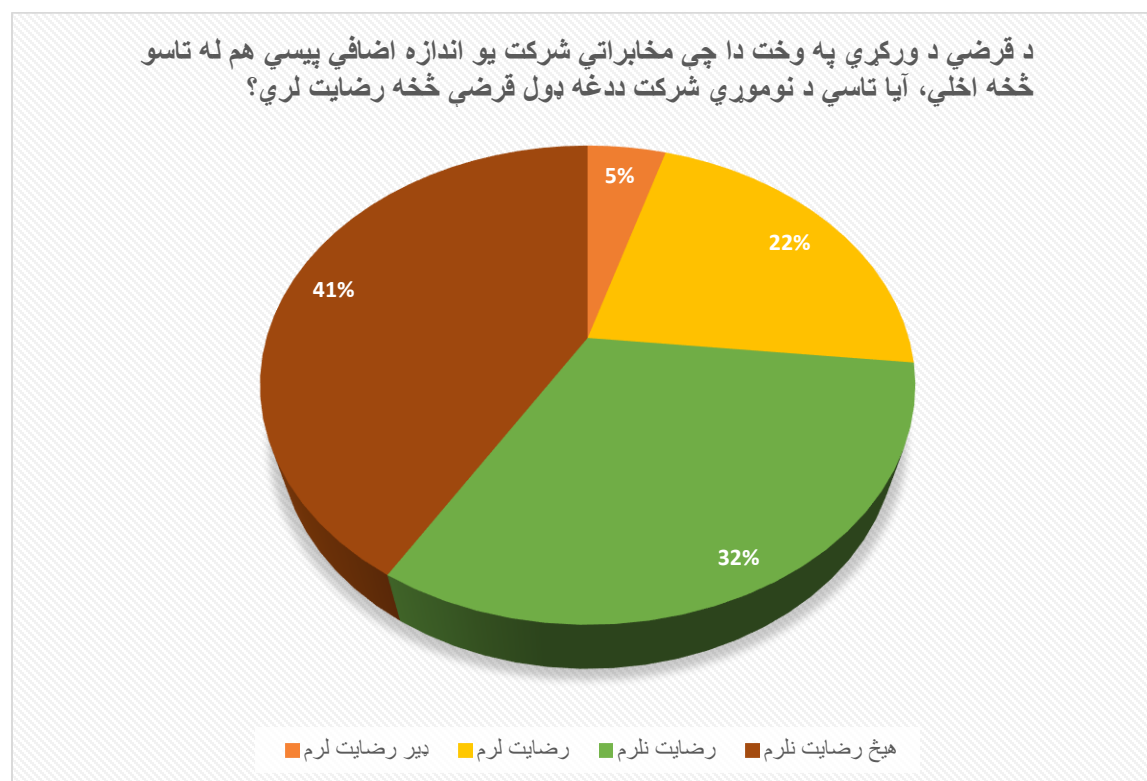
۴،۱۴ شکل: د خرڅلاو د څانګې څخه د مشتریانو رضایت.

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:



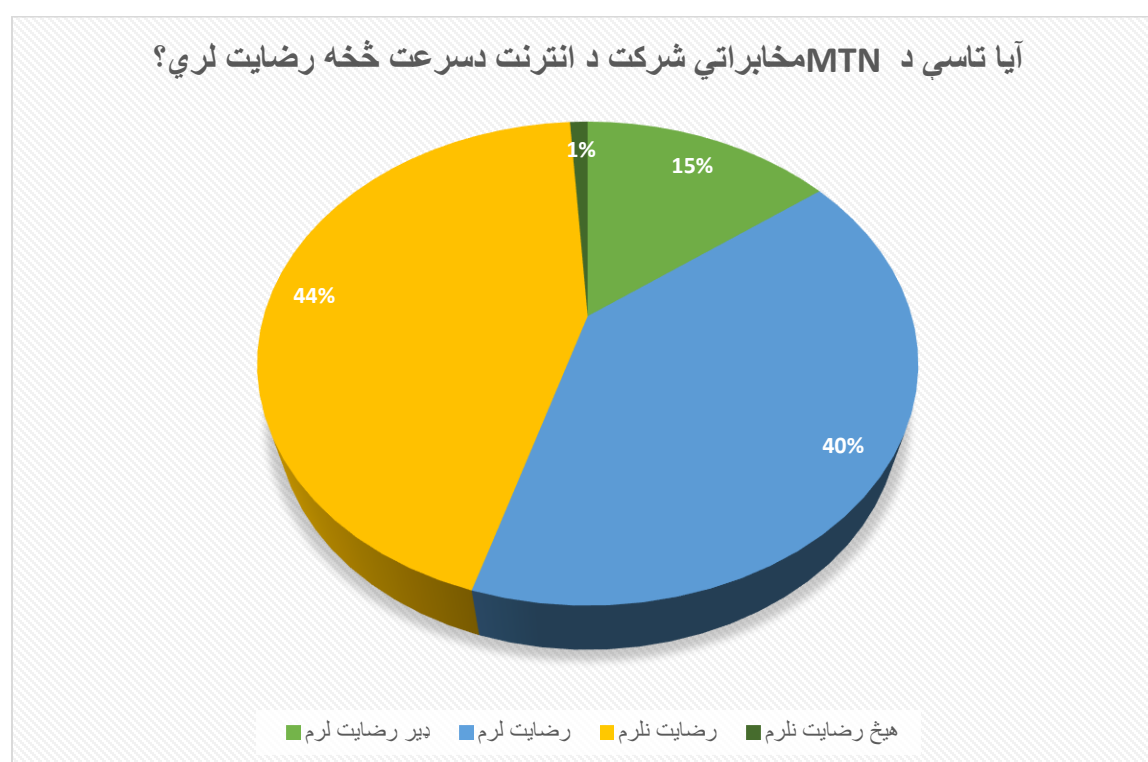
۴،۱۵ شکل: د مشتريانو له خوا د ايم ټي اين مخابراتي شرکت څخه د قرض په ډول د قرضي اخيستل.

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



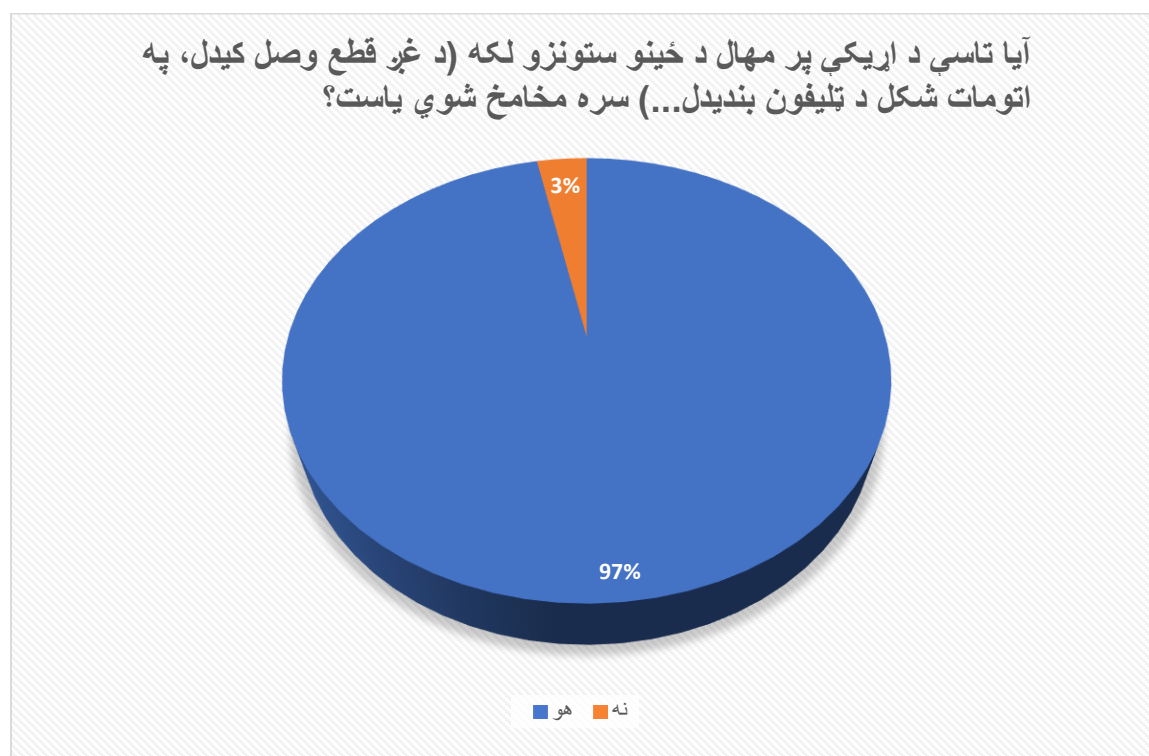
۴،۱۶ شکل: داخيستل شوي قرضي ددوباره تاديي څخه د مشتريانو رضاييت.

دا چې په ننګرهار ولايت کې د ايم ټي اين 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 ولايت کې د ايم ټي اين 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 ايم ټي اين مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت څخه رضایت لري. چې گرافیکي بنوودنه یې په لاندې ډول ده:



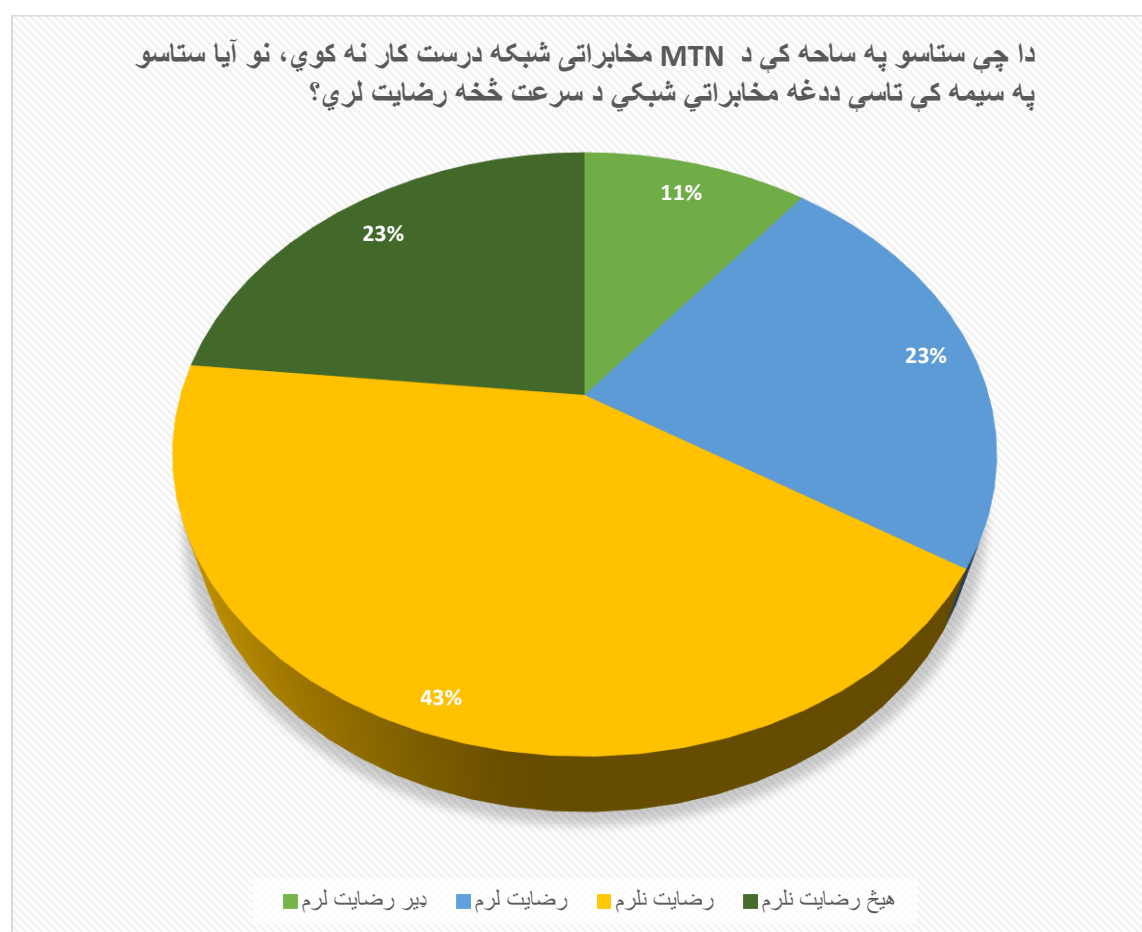
۴، ۱۷ شکل: د انټرنټ د سرعت څخه د مشتریانو رضایت.

دا چې په ننگرهار ولايت کي د ايم تې اين مخابراتي شبکي مشتريان د اړيکې پر مهال د ځينو ستونزو لکه د غږ قطع وصل کيدل، په اتومات شکل د تليفون بنديدل... سره مخامخ شوي او کنه؟، د راټول شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې دا معلومه شوه چې، 97% مشتريان د اړيکې پر مهال د پورته ذکر شوو ستونزو سره مخامخ شوي دي او 3% مشتريان د اړيکې پر مهال د پورته ذکر شوو ستونزو سره ندي مخامخ شوي، چې گرافيکي ښودنه يې په لاندې ډول ده:



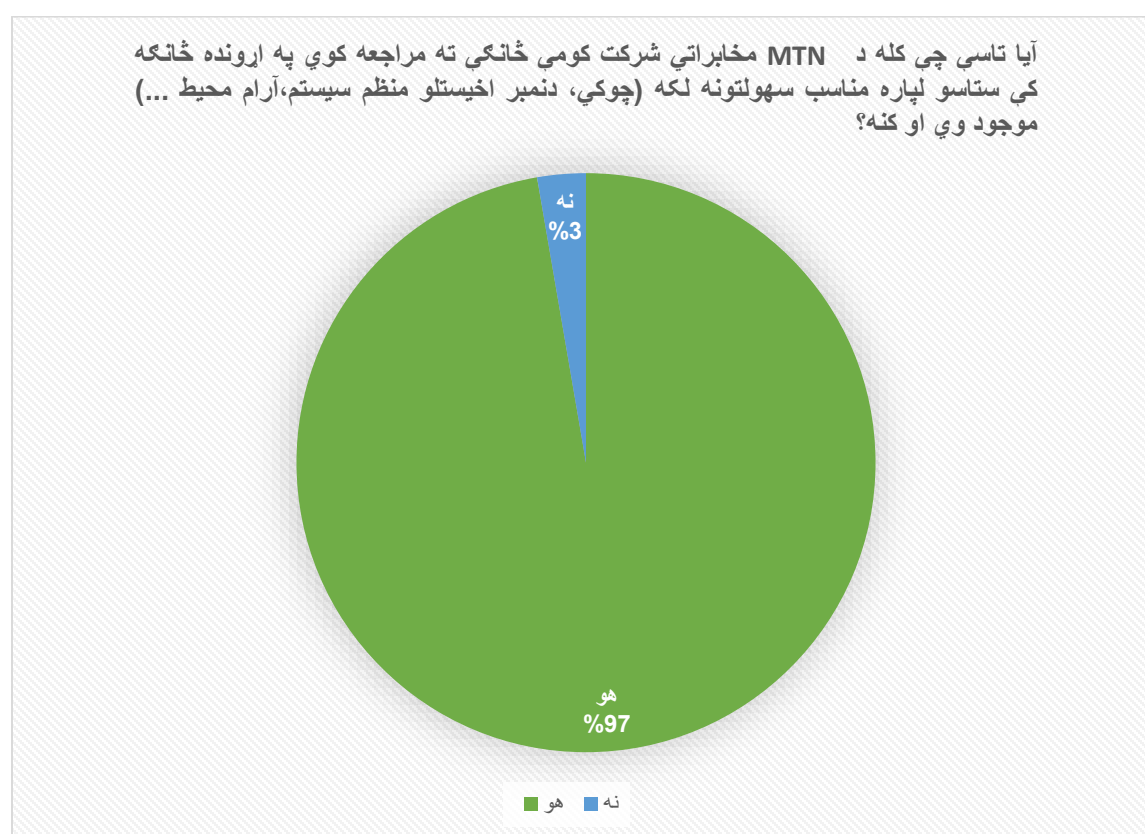
۴،۱۸ شکل: د اړيکو پر مهال د مشتريانو د ځينو ستونزو سره مخامخ کيدل.

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



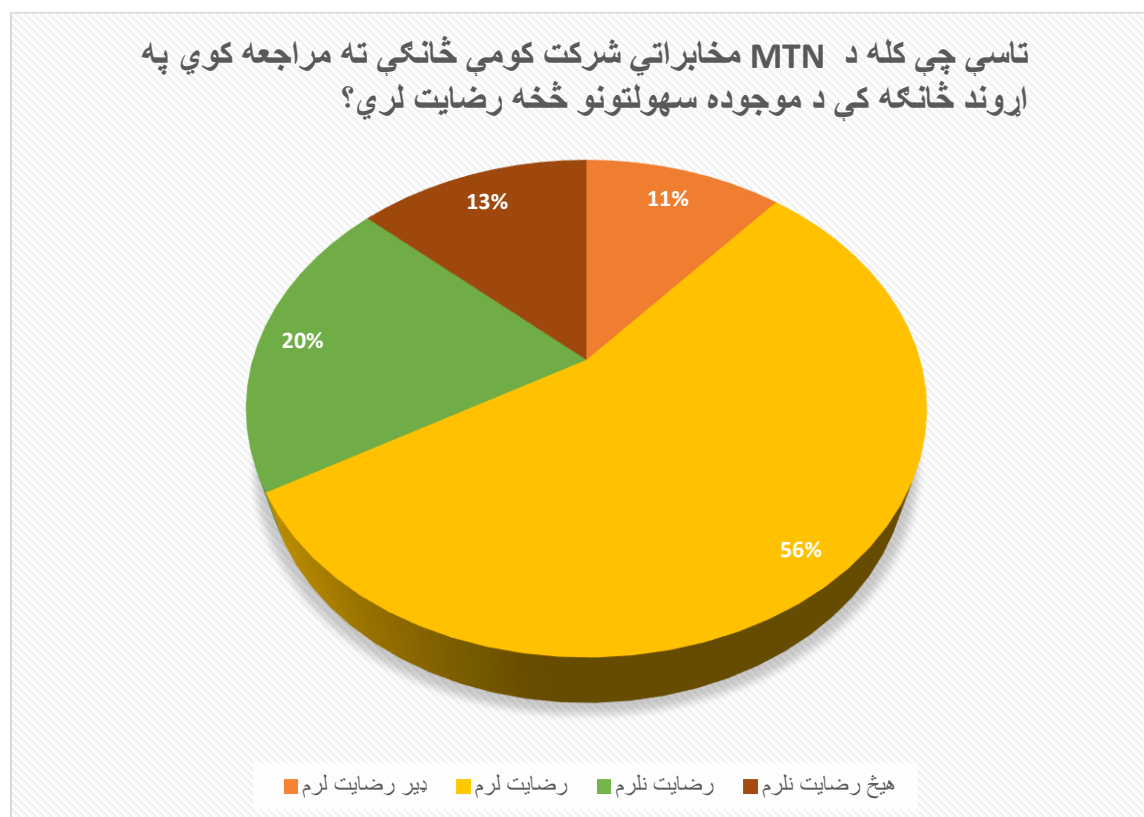
۴،۱۹ شکل: د اړیکو د سرعت څخه د مشتریانو رضایت

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 چوکۍ، د نمبر اخيستلو منظم سيستم، آرام محيط او داسي نور موجود وي او کنه؟، د راټولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې دا معلومه شوه چې، 97% مشتريانو وييلې چې دوي چې کله کومې څانگې ته مراجعه کوي په اړونده څانگه کې ددوی لپاره لازم سهولتونه موجود وي او 3% مشتريانو وييلې چې دوي چې کله کومې څانگې ته مراجعه کوي په اړونده څانگه کې ددوي لپاره منظم سهولتونه موجود نه وي، چې گرافيکي بشودنه يې په لاندې 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% مشتریان ويلي چې په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې لازم سهولتونو موجود وي او 3% مشتریان ويلي چې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې لازم سهولتونه موجود نه وي، دا چې مشتریان دايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه رضایت لري او کنه؟، دراتولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې معلومه شوه چې، 56% مشتریان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه رضایت لري، 20% مشتریان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه رضایت نلري، 13% مشتریان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه هیڅ رضایت نلري او 11% مشتریان د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې د موجوده لازم سهولتونو څخه ډیر رضایت لري، نو په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري. چې کرافيکي بنسودنه یې په لاندې ډول ده:



۴،۲۱ شکل: دايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې د موجوده سهولتونو څخه د مشتریان رضایت.

پنځم فصل

مناقشه او نتیجه گیری (Discussion and Conclusion)

مناقشه (Discussion)

دا چې مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم تې 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 تې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقیقې د بېو څخه رضایت نلري، ۲۸٪ مشتریان د اړیکو د فی دقیقې د بېو څخه رضایت لري، ۲۷٪ مشتریان د اړیکو د فی دقیقې د بېو څخه هیڅ رضایت نلري، ۱۳٪ مشتریان د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقیقې د بېو څخه ډیر رضایت لري. په نتیجه کې ویلې شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان د په ننگرهار ولایت کې د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقیقې د بېو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم تې این مخابراتي شرکت د اړیکو د فی دقیقې لوري دي.

۳۴٪ مشتریان په ننگرهار ولایت کې د ایم تې داین 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 تې این مخابراتي شرکت د انټرنټ د بېو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ایم تې این مخابراتي شرکت د انټرنټ بې لوري دي.

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

۲۹٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د سيمکارتونو د بيو څخه رضایت نلري، ۲۴٪ مشتریان د سيمکارتونو د بيو څخه هيڅ رضایت نلري، ۳۶٪ مشتریان د سيمکارتونو د بيو څخه رضایت لري او ۱۱٪ مشتریان د سيمکارتونو د بيو څخه ډير رضایت لري، نو په نتیجه کې ويلي شو چې يوه زیاته فیصدي مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د سيمکارتونو د بيو څخه رضایت نلري. دا ځکه چې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د سيمکارتونو بې لوري دي.

۴۷٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري، ۱۵٪ مشتریان د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه ډير رضایت لري، ۲۱٪ مشتریان د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت نلري او ۱۷٪ مشتریان د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه هيڅ رضایت نلري، چې په نتیجه کې ويلي شو چې يوه زیاته فیصدي مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د څانگو د کارمندانو د برخورد څخه رضایت لري. دا ځکه چې کله مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين 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 ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړيکه ټينگوي، دا چې څومره وخت وروسته دوي ته ځواب ورکول کېږي: د راټولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې معلومه شوه چې ۴۵٪ مشتریان ويلي چې دوي ته يوه دقیقه وروسته ځواب ورکول کېږي، ۲۳٪ مشتریان ويلي چې دوي ته هيڅ ځواب نه ورکول کېږي، ۲۱٪ مشتریان ويلي چې دوي ته نیمه دقیقه وروسته ځواب ورکول کېږي او ۱۱٪ مشتریان ويلي چې دوي ته مستقيماً ځواب ورکول کېږي.

کله چې مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړيکه ټينگوي که چېرته دوي ته د ايم ټي اين مخابراتي شرکت د استازو له خوا په يو څه ځنډ سره ځواب ورکول کېږي او يا هم ځواب نه ورکول کېږي، دا چې مشتریان ددغه ډول اړيکو څخه رضایت لري او کنه، د راټولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله کې معلومه شوه چې: ۴۳٪ مشتریان ددغه ډول اړيکو څخه رضایت نلري، ۲۹٪ مشتریان ددغه ډول اړيکو څخه هيڅ رضایت نلري، ۲۱٪ مشتریان ددغه ډول اړيکو 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 خنډ سره ځواب ورکول کېږي.

د اړیکې پرمهال چې د ایم ټې 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 ټې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد څخه رضایت لري، ۲۵٪ مشتریان د اړیکې پرمهال د ایم ټې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد څخه رضایت نلري، ۱۷٪ مشتریان د اړیکې پرمهال د ایم ټې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد څخه ډیر رضایت لري او ۱۴٪ مشتریان د اړیکې پرمهال د ایم ټې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد څخه هیڅ رضایت لري، چې په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننګرهار ولایت کې د اړیکو پرمهال د ایم ټې این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد څخه رضایت لري. دا ځکه چې کله چې د ایم ټې این مخابراتي شرکت مشتریان په ننګرهار ولایت کې ددغه شرکت د استازو سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینګوي، ددغه شرکت استازي ددوي سره مناسب او ددوي د خوښې وړ برخورد ترسره کوي.

دا چې په ننګرهار ولایت کې مشتریان د ایم ټې 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 ننګرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې څخه رضایت لري، ۳۵٪ مشتریان د ایم ټې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې څخه رضایت نلري، ۱۰٪ مشتریان د ایم ټې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې څخه ډیر رضایت لري او ۱٪ مشتریان د ایم ټې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې څخه هیڅ رضایت نلري، چې په نتیجه کې ویلی شو چې یوه زیاته فیصدي مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم ټې این مخابراتي شرکت د خرڅلاو د ځانګې څخه رضایت لري. دا ځکه چې کله مشتریان په ننګرهار ولایت کې د ایم ټې 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 د بېرته تادې بېر مهال 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 ټي 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 ټي اين مخابراتي شرکت مشتریان د اړيکې پر مهال د ځينو ستونزو لکه د غبر قطع کيدل وصل کيدل، په اتومات شکل د تليفون بنديدل او داسې نورو ستونزو سره مخامخ شوي دي او کله، دراتولو شوو معلومات د تحليل په پايله 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 پايله کې معلومه شوه چې: ۴۳٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د اړيکو پر مهال د ايم ټي اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت نلري، ۲۳٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د اړيکو پر مهال د ايم ټي اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه هيڅ رضایت نلري، ۲۳٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د اړيکو پر مهال د ايم ټي اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت لري، ۱۱٪ مشتریان په ننگرهار ولايت کې د اړيکو پر مهال د ايم ټي اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه ډير رضایت لري، په نتيجه کې ويلې شو چې زياته فيصدي مشتریان د اړيکو پر مهال د ايم ټي اين مخابراتي شبکې د سرعت څخه رضایت نلري. دا ځکه چې دوي د اړيکې پر مهال د زياتو ستونزو سره مخامخ وي.

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

دا چې مشتریان په ننگرهار ولايت کې د ايم ټي اين مخابراتي شرکت په څانگو کې د موجوده سهولتونو څخه رضایت لري او کله؟، د راتولو شوو معلوماتو د تحليل په پايله 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 توانيږي 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 ننګرهار 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 ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت مشتریان ددغه شرکت د اړیکو د فی دقیقو دیو، انټرنټ د بیو، د مسیجونو د لېږلو د بیو او د سیمکارتونو د بیو څخه رضایت نلري. او همدارنګه د ځانګو د کارمندانو د برخورد او د خرڅلاو د ځانګو، د اړیکو پرمهال د ایم ټي این مخابراتي شرکت د استازو د برخورد، په ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت د انټرنټ د سرعت او په ننګرهار ولایت کې د ایم ټي این مخابراتي شرکت په ځانګو 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 کړېډیت واخلي د بیرته تادیې پرمهال یوه اندازه اضافي کړېډیت هم د مشتریانو څخه اخیستل کېږي، چې مشتریان ددغه ډول قرضو څخه رضایت نلري.

وړاندیزونه (Recommendation)

د راټولو شوو معلوماتو د تحلیل څخه وروسته زه دي نتيجه ته ورسيدم چې لاندې پيشنهادونه د ايم ټې اين مخابراتي شرکت ته وړاندي کړم چې د ايم ټې اين مخابراتي شرکت له خوا په عملي کولو سره به يې په مارکيټ کې سهم زيات او د مشتريانو رضاييت به ترلاسه کړي:

1. د ايم ټې اين مخابراتي شرکت دي د اړيکو د في دقيقې په بيو، د انټرنټ په بيو او د مسيچونو د لېرلو او د سيمکارتونو په بيو کې کموالی راوړي.
2. د ايم ټې اين مخابراتي شرکت بايد د قرض د بيرته تاديې په وخت کې د اضافي پيسو د اخيستلو څخه ډه ډه وکړي.
3. د ايم ټې اين مخابراتي شرکت دی لري پرتو سيمو ته خپل فعاليتونه وغځوي ترڅو ددغه شرکت مشتريان د اړيکو پرمهال د ستونزو سره مخامخ نشي او په مارکيټ کې خپل سهم زيات کړي.
4. د ايم ټې اين مخابراتي شرکت دی د بهرنيو اړيکو يې راتيټي کړي.
5. په ننګرهار ولايت کې دي د ايم ټې اين مخابراتي شرکت لازياتي ځانګي فعالې کړي ترڅو د مشتريانو غوښتنو ته په خپل وخت رسیده کي وشي.
6. د ايم ټې اين مخابراتي شرکت دي د ننګرهار ولايت په مرکز او ولسواليو کې د 4G خدمات فعال کړي .
7. د ايم ټې اين مخابراتي شرکت دي د اړيکو پرمهال وروسته ځواب ورکولو وخت را لنډ کړي ترڅو د مشتريانو د رضاييت سبب وګرځي.
8. دا چې دغه تحقيق يوازي په ننګرهار ولايت باندې متمرکز و که چيرې په راتلونکې کې د ختيځ زون په کچه تحقيق ترسره شي نو دا به ډيره 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، بابایی دوکاهه، 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 ننګرهار پوهنتون د اقتصاد پوهنځي د BBA څانګې د څلورم ټولګي زده کړيال او غواړم چي د خپل مونوګراف د موضوع د ترتيب په منظور (په ننګرهار ولايت کي د MTN مخابراتي شرکت د خدماتو څخه د مشتريانو رضاييت) 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 ګټه 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 رضاييت پوري اړه لري خو ستاسو معلومات زما لپاره خورا د ارزښت وړ دي. هيله مند یم دغه پوښتنلیک ځواب کړي او مننه کوم چي ما ته مو وخت راکړ.

په درنښت

سبحان الله (واحدی)

اړيکي شميري: ۰۷۸۶۷۷۳۱۹۳، ۰۷۹۳۵۴۰۲۲۵

بريښنالیک: Wahidisubhanullah96@gmail.com

لومړئ برخه: د دیموگرافي په هکله معلومات

مهرباني وکړئ د خپلې دیموگرافي په پام کې نیولو سره په درکړل شویو خانو کې مناسبه خانه په (✓) علامې سره په نښه کړئ.

(1) جنسیت

☐ نارینه ☐ ښځینه

(2) عمر

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

کلن

(3) د اوسیدو ځاي

☐ ښار ☐ کلی

(4) دنده

☐ دولت کارمند ☐ آزاد شغل

☐ زده کړیال ☐ نور

(5) مدني حالت

☐ متاهل ☐ مجرد

دوهمه برخه: د څیړنې اړوند پوښتنې

لومړي پوښتنه: آیا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د اړیکو د في دقیقې دبیو څخه رضایت لري؟

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

دوهمه پوښتنه: آیا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د انټرنټ دبیو څخه رضایت لری؟

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

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

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

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

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

شپږمه پوښتنه: تاسي چې کله د MTN مخابراتي شرکت د کوم استازي سره د خپل مشکل د حل په منظور اړیکه ټینگوی 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 لری؟

(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 لری؟

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

نهمه پوښتنه: آیا تاسي د MTN مخابراتي شرکت د د خرڅلاو د څانگې څخه رضایت لری؟

(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 کړیډیت 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 تاسي 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 تاسي 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 تاسي د اړیکي 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 تاسي 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 تاسي 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: تاسي 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 تاسي ترینه ناراضه وي، که وي نو توضیح یې کړي.

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