

صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیریت طرح و توسعه

خلاصه گزارش مدیریتی

عنوان:

**سنجش رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات
دهی صندوق قرض الحسنه شاهد**

براساس مدل رضایت سنجی ایران

اجرای سال ششم

پاییز و زمستان ۱۴۰۳



خلاصه پژوهش

مقدمه و هدف پژوهش: رضایت مشتری با برآورد ساختن و یا فراتر رفتن از نیازهای مشتریان در رابطه با خدمتی خاص به دست می آید. رضایت مشتری از جمله اقدامات داخلی سازمان محسوب می شود که نمود جهت گیری آنها به سمت ارضای خواسته های ارباب رجوع است که جهت ارتقاء کیفیت محصولات و خدمات را نشان می دهد. هدف کلی پژوهش حاضر، سنجش میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سال ششم بوده است.

مبانی نظری پژوهش: مبانی نظری سنجش میزان رضایت مندی اعضای صندوق قرض الحسنه شاهد؛ مدل رضایت سنجی ایران (تلفیقی از نقاط قوت شاخص های رضایت سنجی موجود) مشتمل بر هفت مولفه: کیفیت درک شده (در دو بخش سخت افزاری و نرم افزاری)، انتظارات درک شده، ارزش درک شده، تصویر ذهنی، رضایت کلی، وفاداری (نگرشی و رفتاری) و ناراضایتی بوده است.

روش شناسی پژوهش: پژوهش حاضر به لحاظ ماهیت پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی، به لحاظ نوع و هدف پژوهش کاربردی، به لحاظ استراتژی پژوهش از حیث برخورد با نظریه، استراتژی قیاسی و به لحاظ ماهیت داده و یا دقیقتر راهبرد پژوهش، کمی و از نوع مطالعات پیمایشی بوده است. از این منظر داده های پژوهش با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته ۳۰ سئوالی (۲۱ سئوال اصلی و ۹ سئوال برای ویژگی های جمعیتی) از روی ۳۴۵ نفر از اعضای ایثارگری صندوق قرض الحسنه شاهد در ۳۲ منطقه خدمتی که با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران و شارپ (با سطح خطای ۰.۰۵، سطح اطمینان ۹۵ درصد) و نیز روش نمونه گیری طبقه ای نسبتی انتخاب شده بودند؛ گردآوری گردید. به منظور اعتبارسنجی ابزار از اعتبار محتوایی صوری کیفی و برای پایایی سنجی از روش همسازی درونی گویه ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای کرونباخ کل ابزار برابر با ۰.۸۳۷ بوده است. داده های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفته اند.^۱

یافته های پژوهش: میانگین به دست آمده از میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در حالت رتبه ای برابر با ۴/۶۱۵ (با سقف ۵ و خط برش ۳) بوده است. علاوه بر آن می توان چنین گفت که ۹۶.۸ درصد اعضای (معادل ۳۳۴ نفر از نمونه ها) دارای میزان رضایت مندی زیاد و خیلی زیاد بوده اند.

علاوه بر آن؛ یافته های استنباطی پژوهش در ذیل تحلیل مقایسه ای نشان داده است که میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح خطای ۰.۰۱ به نفع

^۱ - کلیه مراحل تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS26 و Smart_PLS3 انجام شده است.

طبقات زیاد و خیلی زیاد در سطح مطلوبی می باشد ($P < 0.01$). همچنین بین میزان رضایت مندی اعضا اینثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی جمعیتی محل سکونت اعضا تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۱ مشاهده شده است ($P < 0.01$). بدین ترتیب: استان های سیستان و بلوچستان و گلستان (هر دو استان با یک میانگین رتبه)، آذربایجان شرقی، ایلام و نیز کهگیلویه و بویراحمد (هر دو استان با یک میانگین رتبه) رتبه های اول تا سوم را کسب کردند. ولی بر حسب ویژگی های جمعیتی سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت شغلی، وضعیت تأهل، میزان درآمد و نیز هزینه های خانواده تفاوت معناداری مشاهده نشده است ($P > 0.05$). علاوه بر آن، مدل تجربی بازتولید شده رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازندگی و همانندی لازم را با مدل نظری نشان داده است.

نتیجه گیری پژوهش: نتیجه این رضایت سنجی نشان می دهد که اولاً میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد. دوماً میزان رضایت مندی اعضا تنها بر حسب ویژگی جمعیتی محل سکونت تفاوت معناداری را نشان داده است. در نهایت مدل تجربی بازتولید شده رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازندگی و همانندی لازم با مدل نظری برخوردار بوده است. در یک جمع بندی کلی می توان چنین اذعان داشت که میزان رضایت مندی اعضا در رابطه با کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب، صحت و درستی انجام کار و نیز به موقع بودن وام پرداختی صندوق در سطح مطلوبی برآورد شده است. ولیکن در رابطه با سقف میزان وام پرداختی، مفید و موثر بودن وام پرداختی و نیز فراتر از انتظارات بودن کیفیت خدمات دهی، بیان ویژگی های مثبت صندوق در سطح نسبتاً مطلوبی برآورد شده است.

یافته های پژوهش

یافته های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و تحلیل استنباطی به شرح ذیل گزارش شده است:

۱- یافته های توصیفی پژوهش

الف- توصیف ویژگی های جمعیتی

- از پاسخگویان مورد مطالعه ۲۰۵ نفر (۶۱.۹ درصد) مرد و ۱۲۶ نفر (۳۸.۱ درصد) زن بوده اند.
- متوسط سن پاسخگویان مورد بررسی ۶۱.۱۶۰ سال بوده است. علاوه بر آن نیمی از پاسخگویان بالای ۶۰ سال سن و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشته اند. همچنین بیشترین فراوانی پاسخگویان در طبقه ۶۰ سال سن مشاهده شده است.
- متوسط میزان تحصیلات پاسخگویان، تحصیلات دیپلم بوده است، علاوه بر آن نیمی از پاسخگویان دارای تحصیلات زیر دیپلم و نیمی دیگر نیز بالاتر از آن قرار داشته اند. همچنین بیشترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان تحصیلات در طبقه زیر دیپلم مشاهده شده است.
- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ وضعیت شغلی، به ترتیب: ۳۸ نفر (۱۱.۷ درصد) بیکار، ۳ نفر (۰.۹ درصد) در حال تحصیل، ۴ نفر (۱.۲ درصد) سرباز، ۳۵ نفر (۱۰.۸ درصد) شاغل بخش دولتی، ۵۴ نفر (۱۶.۷ درصد) شاغل بخش خصوصی و آزاد، ۶۵ نفر (۲۰.۱ درصد) بازنشسته، ۱۰۹ نفر (۳۳.۶ درصد) حالت اشتغال، ۱۶ نفر (۴.۹ درصد) سایر بوده اند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه حالت اشتغال بوده است.
- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ وضعیت تأهل، به ترتیب: ۲۷ نفر (۸.۱ درصد) مجرد، ۲۲۷ نفر (۶۸.۴ درصد) متأهل، ۴۸ نفر (۱۴.۵ درصد) همسر شهید، ۱۱ نفر (۳.۳ درصد) همسر جانباز متوفی، ۱ نفر (۰.۳ درصد) مطلقه و ۱۸ نفر (۵.۴ درصد) فوت همسر بوده اند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه متأهل بوده است.
- متوسط میزان درآمد ماهیانه خانواده، بین ده میلیون تا پانزده میلیون تومان در ماه بوده است. علاوه بر آن نیمی از پاسخگویان دارای میزان درآمد ماهیانه بین ده میلیون تا پانزده میلیون تومان در ماه و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشته اند. همچنین بیشترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان درآمد ماهیانه خانواده در طبقه بین ده میلیون تا پانزده میلیون تومان در ماه مشاهده شده است.
- متوسط میزان هزینه ماهیانه خانواده بین پانزده میلیون تا بیست میلیون تومان در ماه بوده است. علاوه بر آن نیمی از پاسخگویان دارای میزان هزینه ماهیانه بین پانزده میلیون تا بیست میلیون تومان در ماه و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشته اند. همچنین بیشترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان هزینه ماهیانه خانواده در طبقه بالای بیست میلیون تومان در ماه مشاهده شده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ استان محل سکونت، به ترتیب: ۷ نفر (۲ درصد) آذربایجان شرقی، ۱۵ نفر (۴.۳ درصد) آذربایجان غربی، ۱۰ نفر (۲.۹ درصد) اردبیل، ۴۷ نفر (۱۳.۶ درصد) اصفهان، ۷ نفر (۲ درصد) البرز، ۶ نفر (۱.۷ درصد) ایلام، ۱۷ نفر (۴.۹ درصد) بوشهر، ۸ نفر (۲.۳ درصد) تهران بزرگ، ۶ نفر (۱.۷ درصد) چهارمحال و بختیاری، ۱۰ نفر (۲.۹ درصد) خراسان رضوی، ۵ نفر (۱.۴ درصد) خراسان شمالی، ۲ نفر (۰.۶ درصد) خراسان جنوبی، ۱۴ نفر (۴.۱ درصد) خوزستان، ۵ نفر (۱.۴ درصد) زنجان، ۷ نفر (۲ درصد) سمنان، ۷ نفر (۰.۹ درصد) سیستان و بلوچستان، ۲۶ نفر (۶.۱ درصد) فارس، ۷ نفر (۲ درصد) قزوین، ۱۱ نفر (۳.۲ درصد) قم، ۱۱ نفر (۶.۱ درصد) کردستان، ۱۳ نفر (۳.۸ درصد) کرمان، ۱۶ نفر (۴.۶ درصد) کرمانشاه، ۶ نفر (۱.۷ درصد) کهگیلویه و بویراحمد، ۷ نفر (۲ درصد) گلستان، ۱۴ نفر (۴.۱ درصد) گیلان، ۸ نفر (۲.۳ درصد) لرستان، ۱۸ نفر (۵.۲ درصد) مازندران، ۳ نفر (۰.۹ درصد) مرکزی، ۹ نفر (۲.۶ درصد) هرمزگان، ۸ نفر (۲.۳ درصد) همدان، ۴ نفر (۱.۲ درصد) یزد، ۱۰ نفر (۲.۹ درصد) شهرستان های تهران بودند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه استان اصفهان بوده است.

ب- توصیف داده ها

۱- میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

متغیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از هفت مولفه و در مجموع با ۲۱ گویه براساس طیف پنج درجه ای لیکرت با دامنه ۵ تا ۵ و خط برش ۳ در سطح رتبه ای و ۲۱ تا ۱۰۵ و خط برش ۶۳ در سطح فاصله ای مورد سنجش قرار گرفته است. در ادامه به تحلیل متغیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق شاهد در دو حالت (سطح فاصله ای و سطح رتبه ای) به شرح ذیل پرداخته می شود:

الف- سطح فاصله ای متغیر

جدول ۱؛ توزیع آمار مرکزی و پراکندگی متغیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق

قرض الحسنه شاهد و مولفه های آن

رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و مولفه های آن	تعداد گویه	میانگین	خط برش (میانگین آزمون)	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
متغیر رضایت مندی	۲۱	۸۷.۳۴۵	۶۳	۱۱.۴۳۰	۳۷	۱۰۵
مولفه کیفیت درک شده	۳	۱۳.۱۱۳	۹	۲.۱۰۱	۳	۱۵
مولفه انتظارات درک شده	۳	۱۲.۸۲۶	۹	۱.۹۷۶	۵	۱۵
مولفه ارزش درک شده	۳	۱۱.۸۸۷	۹	۲.۲۹۳	۴	۱۵
مولفه تصویر ذهنی	۳	۱۲.۵۷۱	۹	۲.۰۰۶	۴	۱۵
مولفه رضایت کلی	۳	۱۲.۰۹۷	۹	۲.۱۸۶	۵	۱۵
مولفه وفاداری	۳	۱۲.۷۳۳	۹	۲.۰۲۱	۳	۱۵
مولفه نارضایتی	۳	۵.۸۸۴	۹	۲.۳۲۰	۳	۱۵
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۴۵					

همانگونه که یافته های جدول انیز نشان می دهد؛ متغیر میزان رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۸۷.۳۴۵ (و با خط برش ۶۳) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این میانگین بالاتر از سطح استاندارد تعیین شده براساس مجموع سئوالات مورد سنجش متغیر و یا شاخص کل می باشد.

این امر در رابطه با مولفه های رضایت مندی به جز مولفه نارضایتی با میانگین ۵.۸۸۴ (و با خط برش ۹) نیز صادق می باشد. لذا ضمن بیان اینکه مولفه نارضایتی بالعکس سایر مولفه ها زیر خط برش بودن آن،

دال بر مطلوبیت می باشد؛ باید اذعان داشت که رضایت مندی اعضاء نسبت به ابعاد نیز در سطوح مختلف هفتگانه ابعاد در سطح سنجش مقیاس رتبه ای در سطح مطلوب می باشد.

ب- سطح رتبه ای متغیر

جدول ۲؛ توزیع متغیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
کم	۱	۰.۳	۰.۳
تاحدودی	۱۰	۲.۹	۳.۲
زیاد	۱۱۰	۳۱.۹	۳۵.۱
خیلی زیاد	۲۲۴	۶۴.۹	۱۰۰.۰
تعداد کل	۳۴۵	۱۰۰.۰	
میانگین (رتبه ای): ۴.۶۱۵ (زیاد و خیلی زیاد) ^۱	میانه: ۵ (خیلی زیاد)	نما: ۵ (خیلی زیاد)	

همانگونه که جدول ۲ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایتمندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۳ درصد دارای رضایت مندی کم، ۲.۹ درصد دارای رضایت مندی تا حدودی، ۳۱.۹ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و ۶۴.۹ درصد دارای رضایت مندی خیلی زیاد بودند. همچنین یادآور می شود که ۹۶/۸ درصد از اعضا دارای میزان رضایت مندی زیاد و خیلی زیاد بوده اند.

علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد و خیلی زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی در طبقه خیلی زیاد و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. در نهایت بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در طبقه خیلی زیاد مشاهده شده است.

در ادامه به تحلیل توصیفی گویه ها و مولفه های هفتگانه رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد پرداخته شده است:

^۱ - معادل ۹۲/۳ از ۱۰۰ درصد

۲- تحلیل توصیفی گویه ها و مولفه های هفتگانه رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض

الحسنه شاهد

جدول ۳؛ توزیع گویه ها و مولفه های هفتگانه رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض

الحسنه شاهد را نشان می دهد:

جدول ۳؛ توزیع گویه ها و مولفه های هفتگانه رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم	گویه ها و مولفه های هفتگانه رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۳۴۵	۴.۲۷۰	۱۸۷	۹۵	۴۵	۵	۱۳	۱- تا چه اندازه از کیفیت سیستم های ارتباطی و اطلاع رسانی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۵۴.۲	۲۷.۵	۱۳.۰	۱.۴	۳.۸	
۳۴۵	۴.۱۷۱	۱۴۹	۱۳۳	۴۴	۱۱	۸	۲- به طور کلی تا چه اندازه نسبت به امکانات فیزیکی صندوق قرض الحسنه شاهد در بنیاد (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی ها، آب سرد کن و...) رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۴۳.۲	۳۸.۶	۱۲.۸	۳.۲	۲.۳	
۳۴۵	۴.۶۷۳	۲۵۵	۷۶	۹	۱	۴	۳- تا چه اندازه از کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب نمایندگان صندوق قرض الحسنه شاهد (رابطین) در بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرتان رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۷۳.۹	۲۲.۰	۲.۶	۰.۳	۱.۲	
۳۴۵	۴.۶۱۷	۲۴۳	۸۰	۱۷	۲	۳	مولفه کیفیت درک شده
۱۰۰۰		۷۰.۴	۲۳.۲	۴.۹	۰.۶	۰.۹	
۳۴۵	۴.۰۲۰	۱۳۱	۱۲۶	۵۸	۲۴	۶	۴- تا چه اندازه نسبت به رویه های (قوانین و مقررات) موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۳۸.۰	۳۶.۵	۱۶.۸	۷.۰	۱.۷	
۳۴۵	۴.۲۲۰	۱۵۵	۱۲۷	۵۰	۱۰	۳	۵- تا چه اندازه نسبت به فرایند (چگونگی) خدمات دهی موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۴۴.۹	۳۶.۸	۱۴.۵	۲.۹	۰.۹	
۳۴۵	۴.۵۸۵	۲۲۰	۱۱۰	۱۳	۱	۱	۶- تا چه اندازه نسبت به صحت و درستی انجام کار خود از سوی کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۶۳.۸	۳۱.۹	۳.۸	۰.۳	۰.۳	
۳۴۵	۴.۵۵۷	۲۱۷	۱۰۵	۲۱	۲	-	مولفه انتظارات درک شده
۱۰۰۰		۶۲.۹	۳۰.۴	۶.۱	۰.۶	-	
۳۴۵	۴.۱۷۴	۱۵۸	۱۱۶	۵۰	۱۵	۶	۷- تا چه اندازه از بابت صرف وقت برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۴۵.۸	۳۳.۶	۱۴.۵	۴.۳	۱.۷	
۳۴۵	۳.۵۷۷	۸۵	۱۰۱	۱۰۰	۴۶	۱۳	۸- تا چه اندازه نسبت به سقف میزان وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۲۴.۶	۲۹.۳	۲۹.۰	۱۳.۳	۳.۸	
۳۴۵	۴.۱۳۶	۱۴۴	۱۲۵	۵۹	۱۳	۴	۹- تا چه اندازه میزان و شرایط وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد را نسبت به صندوق های مشابه دارای مزیت و برتری می دانید؟
۱۰۰۰		۴۱.۷	۳۶.۲	۱۷.۱	۳.۸	۱.۲	
۳۴۵	۴.۲۳۲	۱۳۹	۱۵۵	۴۳	۸	-	مولفه ارزش درک شده

۱۰۰۰		۴۰.۳	۴۴.۹	۱۲.۵	۲.۳	-	
۳۴۵	۴.۱۴۵	۱۵۳	۱۰۷	۷۰	۱۲	۳	۱۰- تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد مفید و موثر بوده است؟
۱۰۰۰		۴۴.۳	۳۱.۰	۲۰.۳	۳.۵	۰.۹	
۳۴۵	۳.۸۹۰	۱۲۸	۹۴	۸۹	۲۵	۹	۱۱- تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد به موقع بوده است؟
۱۰۰۰		۳۷.۱	۲۷.۲	۲۵.۸	۷.۲	۲.۶	
۳۴۵	۴.۵۳۶	۲۱۸	۱۰۰	۲۲	۴	۱	۱۲- تا چه اندازه کارکنان بنیاد و صندوق را در فرایند خدمات دهی باملاحظه و حمایتگر ارزیابی می کنید؟
۱۰۰۰		۶۳.۲	۲۹.۰	۶.۴	۱.۲	۰.۳	
۳۴۵	۴.۴۵۸	۱۸۵	۱۳۷	۱۹	۴	-	مؤلفه تصویر ذهنی
۱۰۰۰		۵۳.۶	۳۹.۷	۵.۵	۱.۲	-	
۳۴۵	۴.۲۲۰	۱۴۵	۱۴۱	۵۱	۶	۲	۱۳- تا چه اندازه ارزیابی کلی شما نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مثبت بوده است؟
۱۰۰۰		۴۲.۰	۴۰.۹	۱۴.۸	۱.۷	۰.۶	
۳۴۵	۴.۰۵۵	۱۱۶	۱۴۳	۷۵	۱۱	-	۱۴- تا چه اندازه انتظارات فردی تان از خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برآورده شده است؟
۱۰۰۰		۳۳.۶	۴۱.۴	۲۱.۷	۳.۲	-	
۳۴۵	۳.۸۲۳	۳۳	۱۳۵	۸۶	۲۵	۶	۱۵- تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد فراتر از انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰۰		۲۷.۰	۳۹.۱	۲۴.۹	۷.۲	۱.۷	
۳۴۵	۴.۲۹۶	۱۵۳	۱۴۴	۴۵	۳	-	مؤلفه رضایت کلی
۱۰۰۰		۴۴.۳	۴۱.۷	۱۳.۰	۰.۹	-	
۳۴۵	۴.۴۹۰	۲۱۸	۹۰	۲۹	۴	۴	۱۶- تا چه اندازه برای اخذ مجدد وام از صندوق قرض الحسنه شاهد علاقه مند هستید؟
۱۰۰۰		۶۳.۲	۲۶.۱	۸.۴	۱.۲	۱.۲	
۳۴۵	۴.۳۱۶	۱۷۰	۱۳۰	۳۳	۸	۴	۱۷- تا چه اندازه به سایر اینترگران برای اخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد توصیه می کنید؟
۱۰۰۰		۴۹.۳	۳۷.۷	۹.۶	۲.۳	۱.۲	
۳۴۵	۳.۹۲۷	۱۱۵	۱۲۹	۷۰	۲۳	۸	۱۸- تا چه اندازه حاضرید در رابطه با ویژگی های مثبت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به دیگران مطالبی بگویند؟
۱۰۰۰		۳۳.۳	۳۷.۴	۲۰.۳	۶.۷	۲.۳	
۳۴۵	۴.۵۳۶	۲۱۱	۱۱۱	۲۱	۱	۱	مؤلفه وفاداری
۱۰۰۰		۶۱.۲	۳۲.۲	۶.۱	۰.۳	۰.۳	
۳۴۵	۲.۲۷۵	۱۰	۲۴	۱۰۳	۱۲۲	۸۶	۱۹- تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد پایین تر از سطح انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰۰		۲.۹	۷.۰	۲۹.۹	۳۵.۴	۲۴.۹	
۳۴۵	۱.۸۰۹	۷	۱۰	۷۱	۷۹	۱۷۸	۲۰- تا چه اندازه نارضایتی خود را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به صورت شفاهی، کتبی و یا از طریق مراکز هاتف بنیاد شهید و امور اینترگران به مدیریت صندوق منعکس نموده اید؟
۱۰۰۰		۲.۰	۲.۹	۲۰.۶	۲۲.۹	۵۱.۶	
۳۴۵	۱.۸۰۰	۶	۱۶	۵۱	۱۰۲	۱۷۰	۲۱- تا چه اندازه نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ناراضی بوده اید؛ ولی آنرا منعکس نداده اید؟
۱۰۰۰		۱.۷	۴.۶	۱۴.۸	۲۹.۶	۴۹.۳	
۳۴۵	۲.۲۸۷	۴	۲۰	۱۱۱	۱۴۶	۶۴	مؤلفه نارضایتی^۱

۱- گویه های این مؤلفه (مؤلفه نارضایتی) هنگام عمل کامپیوت کردن و ساخت متغیر و شاخص کل رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق به دلیل منفی بودن بار معنایی شان نسبت به سایر گویه های سنجش متغیر، معکوس کدگذاری شده اند.

۱۰۰۰۰		۱.۲	۵.۸	۳۲.۲	۴۲.۳	۱۸.۶	
۳۴۵	۴.۶۱۵	۲۲۴	۱۱۰	۱۰	۱	-	شاخص کل (متغیر) رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق
۱۰۰۰۰		۶۴.۹	۳۱.۹	۲.۹	۰.۳	-	

همانگونه که یافته های جدول ۳ نیز نشان می دهد؛ برخی نکات مهم در رابطه با متغیر، مولفه ها و گویه های مولفه های هفتگانه رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به شرح ذیل می باشد:

الف- در رابطه با متغیر رضایت مندی از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد:

✓ متوسط میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد و خیلی زیاد) بوده است (میانگین ۴.۶۱۵ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۴۱۵ بوده است).

ب- در رابطه با مولفه های هفتگانه رضایت مندی از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد:

✓ میزان کیفیت درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (زیاد و خیلی زیاد) بوده است (میانگین ۴.۶۱۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۲۷۰ بوده است).

✓ میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد و خیلی زیاد) بوده است (میانگین ۴.۵۵۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۳۵۳ بوده است).

✓ میزان ارزش درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۲۳۲ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۲۸۰ بوده است).

✓ نوع تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۴۵۸ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۳۴۶ بوده است).

✓ میزان رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۲۹۶ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۰۴۴ بوده است).

✓ میزان وفاداری اعضا نسبت به صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد و خیلی زیاد) بوده است (میانگین ۴.۵۳۶ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۰۲۴ بوده است).

✓ میزان نارضایتی اعضا نسبت به کیفیت صندوق قرض الحسنه شاهد کم بوده است (میانگین ۲.۲۸۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۲.۰۶۱ بوده است).

ج- در رابطه با گویه های مولفه های هفتگانه رضایت مندی از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد:

✓ رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب نمایندگان صندوق قرض الحسنه شاهد (رابطین) با میانگین ۴.۶۷۳ در سطح مطلوبی (زیاد و خیلی زیاد) قرار دارد؛ چراکه این مقدار بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۳).

✓ رضایت مندی اعضاء نسبت به صحت و درستی انجام کار خود از سوی کارکنان صندوق با میانگین ۴.۵۸۵ در سطح مطلوبی (زیاد و خیلی زیاد) قرار دارد؛ چراکه این مقدار بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۶).

✓ رضایت مندی اعضاء نسبت به موقع بودن وام پرداختی صندوق با میانگین ۴.۵۳۶ در سطح مطلوبی (زیاد و خیلی زیاد) قرار دارد؛ چراکه این مقدار بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۱۱).

****علاوه بر آن باید یادآور شد که:**

✓ رضایت مندی اعضاء نسبت به سقف میزان وام پرداختی با میانگین ۳.۵۷۷ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۸).

✓ رضایت مندی اعضاء نسبت به مفید و موثر بودن وام پرداختی با میانگین ۳.۵۷۷ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۸).

✓ فراتر از انتظارات بودن کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۳.۸۲۳ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۱۵).

✓ گفتن مطالبی در رابطه با بیان ویژگی های مثبت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به دیگران از سوی اعضاء با میانگین ۳.۹۲۷ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ بالاتر می باشد (گویه ۱۸).

✓ باقی گوئی های مولفه های هفتگانه متغیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد.

۲- یافته های استنباطی پژوهش

این مرحله به آزمون فرضیه های تحقیق اختصاص دارد. لذا ابتدا باید نرمال بودن و یا نرمال نبودن توزیع متغیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مشخص گردد. جدول ۴؛ توزیع نرمال و غیر نرمال بودن متغیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد را براساس آزمون آماری کلموگروف- اسمیرنوف تک نمونه ای نشان می دهد:

جدول (۴): توزیع نرمال و غیرنرمال بودن متغیر رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

آزمون کلموگروف- اسمیرنوف		نتایج آزمون
تک نمونه ای		رضایت مندی اعضای صندوق قرض الحسنه شاهد
میانگین		۸۷.۳۴۵
انحراف معیار		۱۱.۴۳۰
تفاوت بیشترین قدر مطلق	کل	۰.۰۷۸
	مثبت	۰.۰۶۱
	منفی	-۰.۰۷۸
مقدار		۰.۰۷۸
سطح معناداری آزمون		۰.۰۰۰
تعداد کل		۳۴۵

یافته های جدول ۴ نشان می دهد که توزیع داده های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون آماری کلموگروف- اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد؛ چراکه سطح معناداری آزمون مذکور زیر ۰.۰۱ (معناداری $P < 0.01$) می باشد. بنابراین به منظور آزمون فرضیه های پژوهش از آزمون های کیفی (ناپارامتریک) استفاده می شود. در ادامه به آزمون فرضیه های پژوهش پرداخته می شود:

۱-۲- تحلیل مقایسه ای و آزمون فرضیه های تحقیق در گام اول

فرضیه پژوهش ۱: میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت تک نمونه ای (تک متغیره)، مقایسه ای (مقایسه وضع موجود با وضع مطلوب) و تک دامنه ای (جهت دار) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع متغیر یا شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف- اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کای اسکوئر تک نمونه ای استفاده می شود. جدول ۵، نتایج آزمون کای اسکوئر تک نمونه ای را برای مقایسه میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود و وضع مطلوب نشان می دهد:

۱ - این امر در رابطه با تمامی مولفه های هفتگانه متغیر رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نیز صادق می باشد. یعنی توزیع داده های تمامی مولفه ها نیز نرمال نمی باشد ($P < 0.01$).

جدول ۵، نتایج آزمون کای اسکوئر تک نمونه ای برای مقایسه میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی

صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب وضع موجود با وضع مطلوب

میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	اختلاف (باقیمانده)
کم	۱	۸۶.۳	-۸۵.۲
تا حدودی	۱۰	۸۶.۳	-۷۶.۲
زیاد	۱۱۰	۸۶.۳	۲۳.۸
خیلی زیاد	۲۲۴	۸۶.۳	۱۳۷.۸
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۴۵		

Chi-Square : 378.212 df : 3 Sig: 0.000 Valid observations : 345

همانگونه که یافته های جدول ۵ و نیز سطح معناداری آزمون کای اسکوئر تک نمونه ای نشان می دهد؛ میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب وضع موجود با وضع مطلوب تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۱ وجود دارد ($P < 0.01$). به بیان دیگر با توجه به اینکه میزان کی دو محاسبه شده ($\chi^2 = 378.212$) با درجه آزادی ($DF = 3$) و سطح معناداری ($P < 0.01$) از مقدار کی دو جدول ($\chi^2 = 11.345$) بزرگتر می باشد؛ لذا با ۹۹ درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت که بین میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب وضع موجود با وضع مطلوب یکسان نمی باشد.

علاوه بر این، مقایسه جهت اختلاف (باقیمانده) مقادیر فراوانی مشاهده شده و فراوانی مورد انتظار برای هر طبقه بیانگر آن است که فراوانی مشاهده شده رضایت مندی اعضای در طبقه زیاد و خیلی زیاد بیشتر از فراوانی مورد انتظار و نیز فراوانی مشاهده شده در سایر طبقات می باشد^۱ و لذا میزان رضایت مندی اعضای در سطح مطلوبی می باشد.

بنابراین با توجه به نتایج آزمون کای اسکوئر تک نمونه ای و نیز یافته های جدول فوق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد؛ تأیید می شود.

^۱ - این امر در رابطه با تمامی مولفه های هفتگانه متغیر رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به جز مولفه نارضایتی نیز صادق می باشد.

فرضیه پژوهش ۲: بین میزان رضایت مندی اعضاء ايتارگري نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی های جمعیتی اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه پژوهش ۱-۲: بین میزان رضایت مندی اعضاء ايتارگري نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف سنی)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر اساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). همچنین با توجه به چند شقی بودن متغیر مستقل برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می شود. جدول ۶، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن نشان می دهد:

جدول ۶، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	سن
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها		
۰.۲۳۹	۳۶	۴.۲۱۵	۱۴۹.۰۸	۱۹	۲۰-----۴۰
			۱۵۳.۲۰	۱۴۸	۴۱-----۶۱
			۱۶۱.۹۱	۱۲۲	۶۱-----۸۰
			۱۸۳.۷۱	۲۸	۸۱ سال و بالاتر
				۳۱۷	نمونه کل

همانگونه که یافته های جدول (۶)، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد؛ بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۵ وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن یکسان می باشد. بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۲-۲: بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه دو جنس)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف- اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). همچنین با توجه به دو شقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک من- وایت نی استفاده می شود. جدول ۷، نتایج آزمون من- وایت نی را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس نشان می دهد:

جدول ۷، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس

آزمون من- وایت نی			رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	مقدار Z	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	جنس
۰.۱۶۶	-۱.۳۸۵	۱۶۱.۲۲	۲۰۵	مرد
		۱۷۳.۷۷	۱۲۶	زن
			۳۳۱	نمونه کل (مشاهدات معتبر)

همانگونه که یافته های جدول (۷)، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون من- وایت نی نشان می دهد؛ بین اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس تقریباً یکسان می باشد.

بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۲-۳: بین میزان رضایت مندی اعضاء اینارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب میزان تحصیلات تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف میزان تحصیلات)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف- اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). همچنین با توجه به چند شقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می شود. جدول ۸، نتایج

آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات نشان می دهد:

جدول ۸، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میزان تحصیلات
۰.۳۱۱	۶	۷.۱۱۲	۱۷۲.۶۹	۱۸۷	زیردیپلم
			۱۵۷.۰۳	۷۴	دیپلم
			۱۵۶.۵۷	۱۴	فوق دیپلم
			۱۴۱.۹۸	۲۶	لیسانس
			۱۵۲.۴۵	۲۲	فوق لیسانس
			۶۶.۰۰	۱	حوزوی
			۱۸۴.۸۸	۴	دکتری
				۳۲۸	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همانگونه که یافته های جدول (۸)، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد؛ بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۵ وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات یکسان می باشد.

بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۴-۲: بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی اعضای تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف وضعیت شغلی)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف- اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). همچنین با توجه به چند شقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می شود. جدول ۹، نتایج

آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی نشان می دهد:

جدول ۹، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	وضعیت شغلی
۰.۲۵۵	۷	۸.۹۶۵	۱۶۶.۹۶	۳۸	بیکار
			۱۶۸.۳۳	۳	در حال تحصیل
			۲۲۰.۵۰	۴	سرباز
			۱۶۲.۳۷	۳۵	شاغل بخش دولتی
			۱۷۰.۱۷	۵۴	شاغل بخش خصوصی و آزاد
			۱۴۱.۳۵	۶۵	بازنشسته
			۱۶۹.۵۷	۱۰۹	حالت اشتغال
			۱۴۸.۴۴	۱۶	سایر
				۳۲۴	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان گونه که یافته های جدول (۹)، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد؛ بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۵ وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی تقریباً یکسان می باشد.

بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۵-۲: بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف وضعیت تأهل)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف- اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). همچنین با توجه به چند شقی بودن متغیر

مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می شود. جدول ۱۰، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل نشان می دهد:

جدول ۱۰، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	وضعیت تأهل
۰.۳۳۹	۵	۵.۶۸۱	۱۴۲.۴۱	۲۷	مجرد
			۱۶۴.۶۵	۲۲۷	متأهل
			۱۷۴.۷۳	۴۸	همسر شهید
			۱۸۲.۷۳	۱۱	همسر جانباز متوفی
			۲۲۶.۵۰	۱	مطلقه
			۱۹۰.۸۳	۱۸	فوت همسر
				۳۳۲	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان گونه که یافته های جدول (۱۰)، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد؛ بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل تقریباً یکسان می باشد. بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۶-۲: بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده اعضای تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف درآمدی)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف - اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). همچنین با توجه به چند شقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می شود. جدول ۱۱، نتایج آزمون

کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده نشان می دهد:

جدول ۱۱، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده

آزمون کروسکال والیس					رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میزان درآمد ماهیانه خانواده
۰.۲۱۸	۴	۵.۷۵۸	۱۳۹.۹۷	۱۵	زیر پنج میلیون تومان در ماه
			۱۷۶.۷۲	۵۱	بین پنج تا ده میلیون تومان در ماه
			۱۷۱.۹۸	۱۰۶	ده میلیون و یک تا پانزده میلیون تومان در ماه
			۱۵۱.۷۹	۸۷	پانزده میلیون و یک هزار تا بیست میلیون تومان
			۱۶۵.۳۵	۶۹	بالای بیست میلیون تومان در ماه
			۳۲۸	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	

همان گونه که یافته های جدول (۱۱)، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد؛ بین میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده تقریباً یکسان می باشد.

بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۷-۲: بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه های ماهیانه خانواده اعضای تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف درآمدی)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف - اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). همچنین با توجه به چند شقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می شود. جدول ۱۲، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه های ماهیانه خانواده نشان می دهد:

جدول ۱۲، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه های ماهیانه خانواده

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میزان هزینه های ماهیانه خانواده
۰.۸۴۲	۴	۱.۴۱۳	۱۸۷.۵۰	۵	زیر پنج میلیون تومان در ماه
			۱۵۹.۸۲	۳۱	بین پنج تا ده میلیون تومان در ماه
			۱۵۵.۸۲	۷۶	ده میلیون و یک تا پانزده میلیون تومان در ماه
			۱۶۶.۷۰	۸۳	پانزده میلیون و یک هزار تا بیست میلیون تومان
			۱۵۹.۶۱	۱۲۶	بالای بیست میلیون تومان در ماه
				۳۲۱	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان گونه که یافته های جدول (۱۲)، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد؛ بین میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه های ماهیانه خانواده تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه های ماهیانه خانواده تقریباً یکسان می باشد.

بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه های ماهیانه خانواده اعضای تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۸-۲: بین میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت اعضای تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف هزینه خانواده)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کولموگروف - اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). همچنین با توجه به چندشکی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می شود. جدول ۱۳، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت نشان می دهد:

جدول ۱۳: توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	استان محل سکونت
۰/۰۰۹	۳۱	۵۲.۴۲۷	۲۰۹.۶۴	۷	آذربایجان شرقی
			۲۰۰.۱۰	۱۵	آذربایجان غربی
			۱۱۰.۶۰	۱۰	اردبیل
			۱۴۲.۱۲	۴۷	اصفهان
			۱۸۵.۷۹	۷	البرز
			۲۰۵.۶۷	۶	ایلام
			۱۳۴.۱۸	۱۷	بوشهر
			۱۰۸.۲۵	۸	تهران بزرگ
			۱۵۰.۰۰	۶	چهارمحال و بختیاری
			۲۰۰.۱۰	۵	خراسان شمالی
			۲۰۰.۱۰	۱۰	خراسان رضوی
			۱۵۰.۰۰	۲	خراسان جنوبی
			۱۸۵.۷۹	۱۴	خوزستان
			۲۰۰.۱۰	۵	زنجان
			۱۷۷.۲۱	۷	سمنان
			۲۳۳.۵۰	۳	سیستان و بلوچستان
			۲۰۰.۱۰	۱۰	شهرستان های تهران
			۱۹۳.۷۴	۲۱	فارس
			۱۶۱.۹۳	۷	قزوین
			۱۰۶.۵۹	۱۱	قم
			۱۸۵.۷۹	۲۱	کردستان
			۱۹۴.۹۶	۱۳	کرمان
			۱۹۸.۴۴	۱۶	کرمانشاه
			۲۰۵.۶۷	۶	کهگیلویه و بویراحمد
۲۳۳.۵۰	۷	گلستان			
۱۸۵.۷۹	۱۴	گیلان			
۱۲۱.۶۳	۸	لرستان			
۱۸۷.۱۱	۱۸	مازندران			

		۱۷۷.۸۳	۳	مرکزی
		۱۹۶.۳۹	۹	هرمزگان
		۱۴۲.۵۰	۸	همدان
		۱۹۱.۷۵	۴	یزد
			۳۴۵	نمونه کل (مشاهدات معتبر)

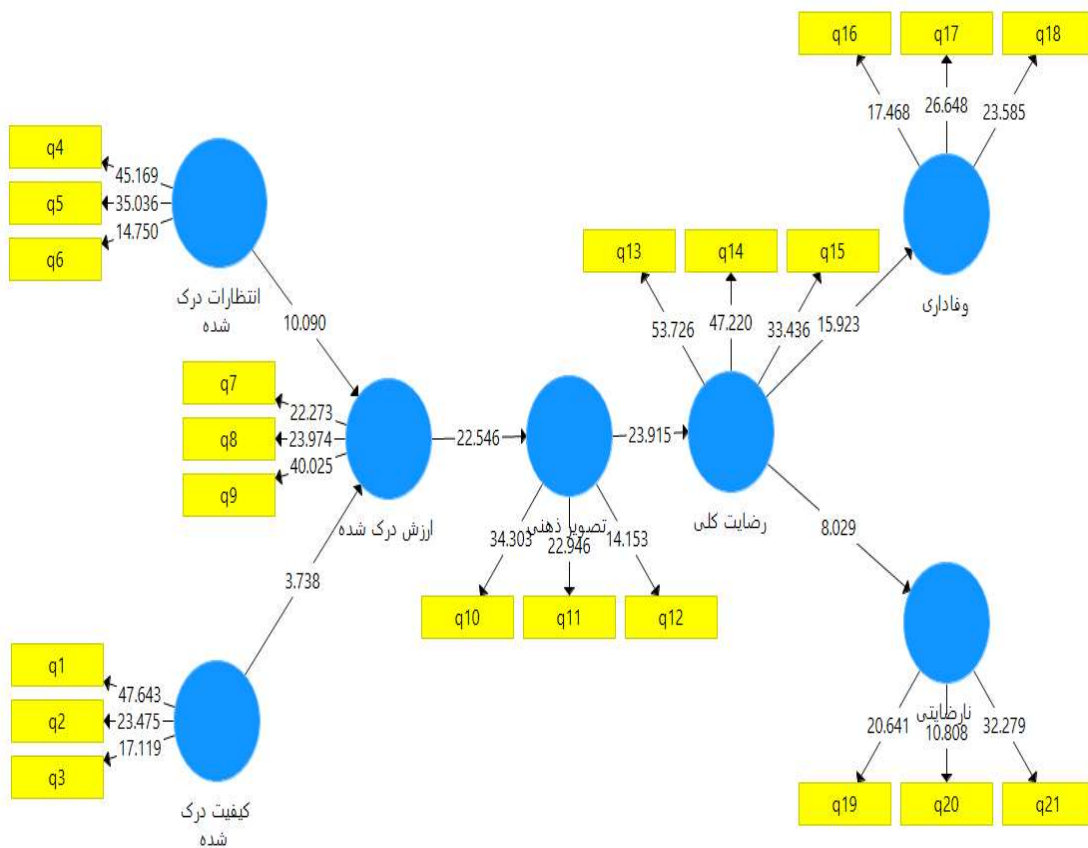
همان گونه که یافته های جدول ۱۳، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد؛ بین اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت تفاوت معناداری در سطح خطای 0.01 وجود دارد ($P < 0.01$). به بیان دیگر؛ میزان رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت آنها یکسان نمی باشد. بدین ترتیب که اعضاء استان های: گلستان و سیستان و بلوچستان مشترکا با میانگین رتبه ۲۳۳.۵۰، آذربایجان شرقی با میانگین رتبه ۲۰۹.۶۴، ایلام و کهگیلویه و بویراحمد مشترکا با میانگین رتبه ۲۰۵.۶۷ به ترتیب بالاترین میزان رضایت مندی اعضاء را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و رتبه های اول تا سوم را به خود اختصاص داده اند.

علاوه بر آن باید خاطر نشان ساخت که بعد از استان های فوق، استان های آذربایجان غربی، خراسان شمالی، خراسان رضوی، زنجان و شهرستان های استان تهران مشترکا با میانگین رتبه ۲۰۰.۱۰، کرمانشاه با میانگین رتبه ۱۹۸.۴۴، هرمزگان با میانگین رتبه ۱۹۶.۳۹، کرمان با میانگین رتبه ۱۹۴.۹۶، فارس با میانگین رتبه ۱۹۳.۷۴، یزد با میانگین رتبه ۱۹۱.۷۵، مازندران با میانگین رتبه ۱۸۷.۱۱، گیلان، کردستان، خوزستان و البرز با میانگین رتبه ۱۸۵.۷۹، مرکزی با میانگین رتبه ۱۷۷.۸۳، سمنان با میانگین رتبه ۱۷۷.۲۱، قزوین با میانگین رتبه ۱۶۱.۹۳، خراسان جنوبی و چهارمحال بختیاری مشترکا با میانگین رتبه ۱۵۰، همدان با میانگین رتبه ۱۴۲.۵۰، اصفهان با میانگین رتبه ۱۴۲.۱۲، بوشهر با میانگین رتبه ۱۳۴.۱۸، لرستان با میانگین رتبه ۱۲۱.۶۳، اردبیل با میانگین رتبه ۱۱۰.۶۰، تهران بزرگ با میانگین رتبه ۱۰۸.۲۵ و قم با میانگین رتبه ۱۰۶.۵۹ به ترتیب بیشترین تا کمترین میزان رضایت مندی را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نشان داده اند.

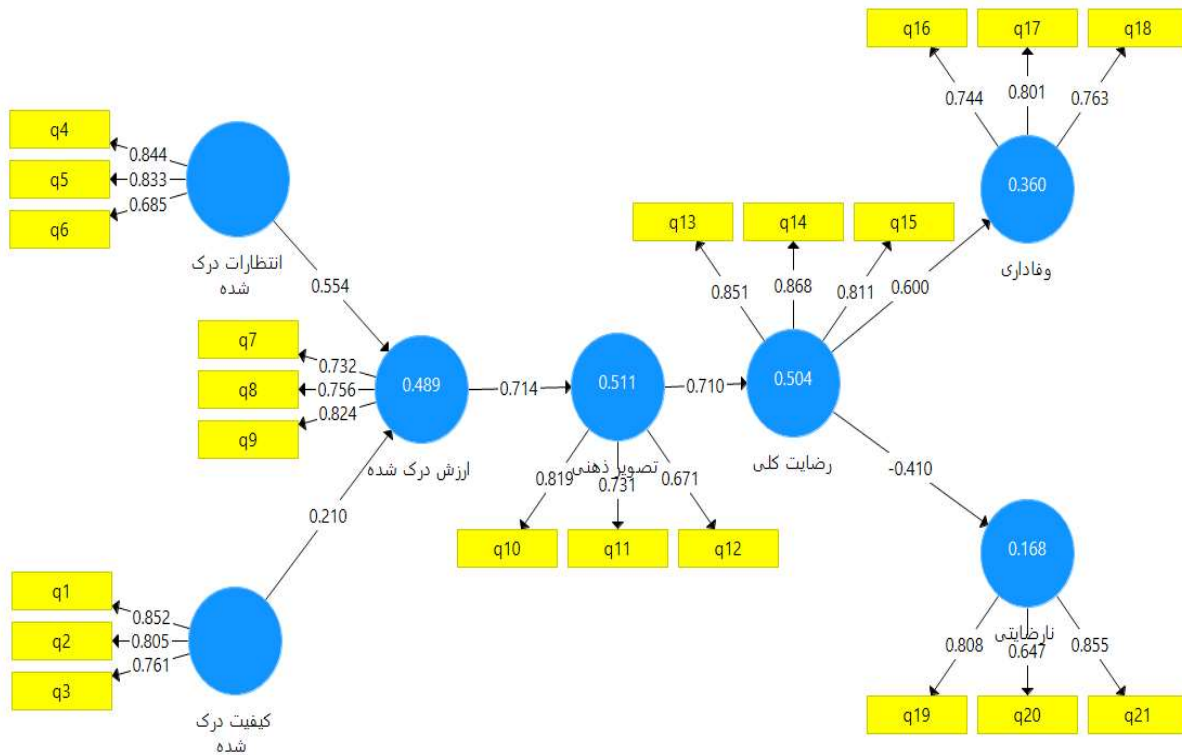
بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید می شود.

۲-۲- تحلیل چند متغیره و آزمون فرضیه های تحقیق در گام دوم

فرضیه کلی تحقیق: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازش و همانندی لازم برخوردار می باشد. در این قسمت به منظور آزمون فرضیه کلی تحقیق از تحلیل چند متغیره و مدل یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart-PLS³ به دلیل نرمال نبودن توزیع داده ها و نیز حجم نسبتا پایین نمونه ها استفاده شده است. نتایج اجرای مدل در حالت نمایش ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری) و نیز ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیرگذاری) به ترتیب در نمودارهای ۱ و ۲ نشان داده شده است:



نمودار ۱: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری انعکاسی رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری)



نمودار ۲؛ مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری انعکاسی رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیرگذاری)

به طور کلی در ارزیابی مدل ها با استفاده از نرم افزار Smart-PLS² سه مدل آزمون می شود: مدل بیرونی، مدل درونی و مدل کلی تجربی. در ادامه به ارزیابی و آزمون مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری انعکاسی و نیز مدل کلی تجربی رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد پرداخته شده است:

۱- ارزیابی مدل بیرونی (مدل اندازه گیری): در مدل یابی معادلات ساختاری از طریق نرم افزار Smart-PLS³ برای بررسی برازش مدل های اندازه گیری از معیارهای بررسی روایی (روایی همگرا و روایی واگرا) و بررسی پایایی (سازگاری درونی) استفاده می گردد.

جدول ۱۴: ارزیابی اعتبار و پایایی مدل تجربی رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

سازه ها (ابعاد)	گویه ها	ارزیابی روایی (اعتبار)			ارزیابی پایایی		
		روایی همگرا		روایی واگرا	آلفای کرونباخ	پایایی همگون	پایایی مربک
		بار عاملی	AVE	شاخص فورنل و لارکر			
کیفیت درک شده	تا چه اندازه از کیفیت سیستم های ارتباطی و اطلاع رسانی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۸۵۲					
	به طور کلی تا چه اندازه نسبت به امکانات فیزیکی صندوق قرض الحسنه شاهد در بنیاد (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی ها، آب سرد کن و...) رضایت داشتید؟	۰.۸۰۵	۰.۶۵۱	۰.۸۰۷	۰.۷۳۶	۰.۷۵۷	۰.۸۴۸
	تا چه اندازه از کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب نمایندگان صندوق قرض الحسنه شاهد (رابطین) در بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرتان رضایت داشتید؟	۰.۷۶۱					
انتظارات درک شده	تا چه اندازه نسبت به رویه های (قوانین و مقررات) موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۸۴۴					
	تا چه اندازه نسبت به فرایند (چگونگی) خدمات دهی موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۸۳۳	۰.۶۲۵	۰.۷۹۱	۰.۶۹۶	۰.۷۱۳	۰.۸۳۲
	تا چه اندازه نسبت به صحت و درستی انجام کار خود از سوی کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۶۸۵					
ارزش درک شده	تا چه اندازه از بابت صرف وقت برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۷۲۳					
	تا چه اندازه نسبت به سقف میزان وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۷۵۶	۰.۵۹۶	۰.۷۷۲	۰.۶۵۹	۰.۶۶۵	۰.۸۱۵
	تا چه اندازه میزان و شرایط وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد را نسبت به صندوق های مشابه دارای مزیت و برتری می دانید؟	۰.۸۲۴					
تصویر ذهنی	تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد مفید و موثر بوده است؟	۰.۸۱۹					
	تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد به موقع بوده است؟	۷۳۱	۰.۵۵۲	۰.۷۴۳	۰.۵۹۰	۰.۵۹۹	۰.۷۸۶
	تا چه اندازه کارکنان بنیاد و صندوق را در فرایند خدمات دهی باملاحظه و حمایتگر ارزیابی می کنید؟	۰.۶۷۱					
رضایت کلی	تا چه اندازه ارزیابی کلی شما نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مثبت بوده است؟	۰.۸۵۱					
	تا چه اندازه انتظارات فردی تان از خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برآورده شده است؟	۰.۸۶۸	۰.۷۱۲	۰.۸۴۴	۰.۷۹۷	۰.۷۹۹	۰.۸۸۱
	تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد فراتر از انتظارات شما بوده است؟	۰.۸۱۱					
وفاداری	تا چه اندازه برای أخذ مجدد وام از صندوق قرض الحسنه شاهد علاقه مند هستید؟	۰.۷۴۴					
	تا چه اندازه به سایر ایثارگران برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد توصیه می کنید؟	۰.۸۰۱	۰.۵۹۲	۰.۷۷۰	۰.۶۵۶	۰.۶۵۶	۰.۸۱۳
	تا چه اندازه حاضرید در رابطه با ویژگی های مثبت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به دیگران مطالبی بگویید؟	۰.۷۶۳					
نارضایتی	تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد پایین تر از سطح انتظارات شما بوده است؟	۰.۸۰۸					
	تا چه اندازه نارضایتی خود را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به صورت شفاهی، کتبی و یا از طریق مراکز هاتف بنیاد شهید و امور ایثارگران به مدیریت صندوق منعکس نموده اید؟	۰.۶۴۷	۰.۶۰۱	۰.۷۷۵	۰.۶۷۹	۰.۷۳۳	۰.۸۱۷
	تا چه اندازه نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ناراضی بوده اید؛ ولی آنرا منعکس نداده اید؟	۰.۸۵۵					

الف- بررسی روایی همگرا: برای بررسی روایی همگرا از بارهای عاملی بیرونی (عرضی) سنجه ها و یا

شاخص ها و نیز میانگین واریانس استخراجی (AVE) استفاده می شود. لذا اگر بارهای عاملی بالای 0.7 و نیز مقدار AVE برای هر سازه بالاتر از 0.5 باشد، روایی همگرای آن سازه مورد تایید است. لذا همانگونه که نتایج جدول ۱۴ و نیز نمودار ۱ و ۲ نیز نشان می دهد؛ مقادیر بارهای عاملی عرضی گویه های ابعاد متغیر رضایت مندی مدل تجربی بالاتر از 0.7 و در سطح معناداری 0.01 بوده است ($P < 0.01$) و لذا بیانگر همبستگی قابل قبول بین متغیرهای مشاهده پذیر (گویه ها) با متغیرهای مکنون (ابعاد) می باشد. همچنین همانگونه که جدول ۱ نیز نشان داده است، ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای همه سازه های پژوهش بالاتر از مقدار قابل قبول (0.5) می باشد و لذا روایی همگرا برای سازه ها مورد تایید می باشد.

ب- بررسی روایی واگرا (تشخیصی): جهت روایی واگرا از شاخص فورنل و لارکر (۱۹۸۱) استفاده می شود. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه های دیگر در مدل باشد. یعنی یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص های خود دارد تا با سازه های دیگر، لذا همانگونه که جدول ۱۴ نیز نشان داده است؛ مقدار جذر AVE سازه مورد نظر که در خانه های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته اند از مقدار همبستگی سازه با سازه های دیگر که در خانه های زیرین و چپ قطر اصلی قرار گرفته اند بیشتر است، بنابراین، متغیرهای مکنون (ابعاد رضایت مندی) تعامل بیشتری را با مولفه های خود تا نسبت به سازه های دیگر دارند و لذا روایی واگرای مدل در سطح قابل قبول می باشد.

ج- بررسی پایایی (سازگاری درونی): همانگونه که یافته های جدول ۱۴ نیز نشان می دهد؛ ضریب آلفای کرونباخ برای سازه های پژوهش زمانی قابل قبول است که 0.7 و می باشد. لذا همانگونه که جدول ۱۴ نیز نشان می دهد از این حیث صرفاً گویه های دو سازه مقدار آلفای کرونباخ بالای 0.7 را نشان داده اند. لذا با توجه به اینکه مقدار آلفای کرونباخ بواسطه ورود هر آیت (گویه) به طور تصنعی کاهش پیدا می کند. لذا برای رفع این محدودیت از آزمون های پایایی مرکب همگون (Rho-A) و نیز پایایی مرکب استفاده می شود تا مقدار واقعی را نشان دهد. بنابراین در پایایی مرکب همگون، ۴ بعد و در نهایت در پایایی مرکب، تمامی ابعاد دارای مقادیر بالاتر از مقدار قابل قبول 0.7 می باشد و لذا پایایی مرکب سازه ها نیز مورد تایید می باشد.

۲- ارزیابی مدل درونی (مدل ساختاری یا مسیر):

الف- ضرایب مسیر مدل ساختاری (ضرایب معناداری)

در این بخش تمامی مسیرهای نشان داده شده در مدل درونی (روابط بین سازه ها با یکدیگر براساس فرضیه های پژوهش) به لحاظ معناداری آزمون T مورد ارزیابی قرار می گیرند. لذا اگر سطح اطمینان آزمون بالای

۱ - ملاک پذیرش نحایی بارهای عاملی مقدار ضرایب غیراستاندارد یا ضرایب معناداری می باشند که می بایستی برابر و یا بالاتر از $1/96$ آزمون T باشد. از این منظر با توجه به اینکه بارهای عاملی گویه های ۶، ۱۲ و نیز ۲۰ که به ترتیب برابر با 0.685 ، 0.671 و 0.647 بوده است؛ ولیکن از آنجا که ضرایب غیراستاندارد آنها در سطح خطای 0.01 و دقت اطمینان ۹۹ درصد معنادار می باشد؛ لذا مورد تایید و نیازی به اصلاح مدل نمی باشد.

۱/۹۶ و نیز ۲/۵۸ باشد، به ترتیب به لحاظ آماری، در سطح دقت اطمینان ۹۵ درصد و ۹۹ درصد مورد تایید قرار خواهند گرفت. بنابراین همانگونه که ذیل نمودار ۲ نیز نشان داده شده است، تمامی فرضیه های مدل تجربی رضایت مندی مورد قبول است و مقدار T آنها در سطح خطای ۰.۰۱ و نیز دقت اطمینان ۹۹ درصد معنادار بوده است ($P < 0.01$).

ب- بررسی ضریب تعیین^۱

مقدار ضریب تعیین و ضریب تعیین واقعی (تصحیح شده) که مجموع واریانس تبیین شده بعد رضایت کلی توسط سایر ابعاد پیشینی (یعنی کیفیت درک شده، انتظارات درک شده، ارزش درک شده و نیز تصویر ذهنی) در مدل ساختاری را نشان می دهد؛ برابر با ۰.۵۰۴ و نیز ۰.۵۰۳ بوده است^۲ که در سطح بسیار خوبی می باشد. علاوه بر آن لازم به ذکر است که مقادیر ضریب تعیین و ضریب تعیین واقعی به ترتیب برای ابعاد نارضایتی برابر با ۰.۱۶۸ و ۰.۱۶۶، وفاداری برابر با ۰.۳۶۰ و ۰.۳۵۸، تصویر ذهنی برابر با ۰.۵۱۱ و ۰.۵۰۹ و برای بعد ارزش درک شده برابر با ۰.۴۸۹ و ۰.۴۸۶ بوده است.

ج- بررسی فرضیه های پژوهش

جدول ۵، نتایج فرضیه های پژوهش را نشان می دهد:

جدول ۱۵، نتایج فرضیه های جزئی پژوهش

فرضیه های پژوهش	میزان تأثیرات مستقیم			نتیجه
	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
	مقدار T	سطح معناداری		
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و ارزش درک شده تأثیر معناداری وجود دارد.	۳/۷۳۸	$P < 0.01$	۰/۲۱۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ارزش درک شده تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۰/۰۹۰	$P < 0.01$	۰/۵۵۴	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۳: بین ارزش درک شده و تصویر ذهنی تأثیر معناداری وجود دارد.	۲۲/۵۴۶	$P < 0.01$	۰/۷۱۴	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و رضایت کلی تأثیر معناداری وجود دارد.	۲۳/۹۱۵	$P < 0.01$	۰/۷۱۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق ۵: بین رضایت کلی و وفاداری اعضاء تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۵/۹۲۳	$P < 0.01$	۰/۶۰۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین وفاداری اعضاء و نارضایتی اعضاء تأثیر معناداری وجود دارد.	۸/۰۹۲	$P < 0.01$	-۰/۴۱۰	تایید فرضیه
فرضیه های پژوهش	میزان تأثیرات غیرمستقیم			نتیجه
	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
	مقدار T	سطح معناداری		
فرضیه جزئی تحقیق ۱: بین ارزش درک شده و رضایت کلی تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۳/۱۱۹	$P < 0.01$	۰.۵۰۷	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و نارضایتی تأثیر معناداری وجود دارد.	۶۸۸۰	$P < 0.01$	-۰.۲۰۸	تایید فرضیه

^۱ - R squares

^۲ - بالعکس مقادیر آلفای کرونباخ که با اضافه شدن هر آیتم، مقادیرش به طور تصنعی کاهش پیدا می کند. مقدار ضریب تعیین با وارد شده هر متغیر مستقل (در اینجا ابعاد) به معادله رگرسیونی، مقادیرش به طور تصنعی افزایش پیدا می کند و لذا برای رفع این محدودیت از ضریب تعیین واقعی (تصحیح شده) استفاده می شود.

فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و وفاداری تاثیر معناداری وجود دارد.	۸,۳۰۹	$P < ۰/۰۱$	۰,۳۰۴	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.	۸,۶۳۷	$P < ۰/۰۱$	۰,۳۹۶	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و رضایت کلی اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۷,۰۲۹	$P < ۰/۰۱$	۰,۷۲۸۱	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ناراضیتهای اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۵,۳۹۴	$P < ۰/۰۱$	-۰,۱۱۵	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۵,۵۶۹	$P < ۰/۰۱$	۰,۱۶۹	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و ناراضیتهای اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۷,۵۶۶	$P < ۰/۰۱$	-۰,۲۹۱	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۱,۰۶۳	$P < ۰/۰۱$	۰,۴۲۶	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و تصویر ذهنی اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۳,۶۲۰	$P < ۰/۰۱$	۰,۱۵۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و رضایت کلی اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۳,۵۵۸	$P < ۰/۰۱$	۰,۱۰۷	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و ناراضیتهای اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۳,۲۲۰	$P < ۰/۰۱$	-۰,۰۴۴	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۳,۳۲۸	$P < ۰/۰۱$	۰,۰۶۴	تایید فرضیه
فرضیه های پژوهش	میزان تأثیرات کل			نتیجه
	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
	مقدار T	سطح معناداری		
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.	۲۲/۵۴۶	$P < ۰/۰۱$	۰,۷۱۴	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۳/۱۱۹	$P < ۰/۰۱$	۰,۵۰۷	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و ناراضیتهای اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۶/۸۸۰	$P < ۰/۰۱$	-۰,۲۰۸	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۸,۳۰۹	$P < ۰/۰۱$	۰,۳۰۴	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ارزش درک شده تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۰,۰۹۰	$P < ۰/۰۱$	۰,۵۵۴	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.	۸,۶۳۷	$P < ۰/۰۱$	۰,۳۹۶	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.	۷,۰۲۹	$P < ۰/۰۱$	۰,۷۲۸۱	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ناراضیتهای اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۵,۳۹۴	$P < ۰/۰۱$	-۰,۱۱۵	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۵,۵۶۹	$P < ۰/۰۱$	۰,۱۶۹	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و رضایت کلی اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۲۳/۹۱۵	$P < ۰/۰۱$	۰,۷۱۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و ناراضیتهای اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۷,۵۶۶	$P < ۰/۰۱$	-۰,۲۹۱	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۱,۰۶۳	$P < ۰/۰۱$	۰,۴۲۶	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین رضایت کلی و ناراضیتهای اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۸,۰۲۹	$P < ۰/۰۱$	-۰,۴۱۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین رضایت کلی و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۵/۹۲۳	$P < ۰/۰۱$	۰,۶۰۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۳/۷۳۸	$P < ۰/۰۱$	۰,۶۱۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و ارزش درک شده تاثیر معناداری وجود دارد.	۳/۷۳۸	$P < ۰/۰۱$	۰,۶۱۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.	۳/۶۲۰	$P < ۰/۰۱$	۰,۱۵۰	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.	۳/۵۵۸	$P < ۰/۰۱$	۰,۱۰۷	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و ناراضیتهای اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۳/۲۲۰	$P < ۰/۰۱$	-۰,۰۴۴	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین کیفیت درک شده و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.	۳/۳۲۸	$P < ۰/۰۱$	۰,۰۶۴	تایید فرضیه

همانگونه که جدول ۱۵ نیز بیانگر آن می باشد؛ تاثیرات ابعاد متغیر (شاخص کل) رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر روی یکدیگر براساس ضرایب غیراستاندارد(ضرایب معناداری) به صورت مستقیم، غیر مستقیم و کل در سطح خطای ۰.۰۱ و نیز دقت اطمینان ۹۹ درصد معنادار بوده است. علاوه بر آن، ضرایب استاندارد(ضرایب تاثیرگذاری بتا) میزان تاثیر گذاری مطلوبی را نشان می دهند.

در نهایت در راستای ارزیابی کلی مدل تجربی رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نیز باید گفت که تمامی شاخص ها در مقایسه با دو سطح برآورد مدل با سطح استاندارد نزدیک به برآورد سطح استاندارد می باشند(نظیر NFI که برابر با ۰.۵۶۷ در سطح برآورد مدل و ۰.۶ در سطح استاندارد است. علاوه بر آن مقدار کای اسکور و نیز شاخص های اقلیدسی و ژنودزیک و... نزدیک به سطح استاندارد تعیین شده از سوی نرم افزار می باشند).

بنابراین با توجه به تحلیل های انجام شده، فرضیه کلی تحقیق مبنی بر اینکه مدل تجربی ساختاری(مسیر) و اندازه گیری مدل تجربی ساختاری(مسیر) و اندازه گیری رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برآزش و همانندی لازم برخوردار می باشد؛ مورد تأیید واقع شده است.

بحث و نتیجه گیری:

به طور کلی نتایج این پژوهش در بخش تحلیل توصیفی نشان داده است که متغیر میزان رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۸۷.۳۴۵ (و با خط برش ۶۳) بالای خط برش(میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد.

به بیان دیگر و در سطح مقیاس رتبه ای متغیر، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۳ درصد دارای رضایت مندی کم، ۲.۹ درصد دارای رضایت مندی تا حدودی، ۳۱.۹ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و ۶۴.۹ درصد دارای رضایت مندی خیلی زیاد بودند.

علاوه بر آن در رابطه با ابعاد هفتگانه رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نیز می توان چنین گفت که:

✓ میزان کیفیت درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (زیاد و خیلی زیاد) بوده است(میانگین ۴.۶۱۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۲۷۰ بوده است).

✓ میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب(زیاد و خیلی زیاد) بوده است(میانگین ۴.۵۵۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۳۵۳ بوده است).

- ✓ میزان ارزش درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۲۳۲ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۲۸۰ بوده است).
- ✓ نوع تصویر ذهنی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۴۵۸ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۳۴۶ بوده است).
- ✓ میزان رضایت کلی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتا مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۲۹۶ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۰۴۴ بوده است).
- ✓ میزان وفاداری اعضاء نسبت به صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد و خیلی زیاد) بوده است (میانگین ۴.۵۳۶ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۰۲۴ بوده است).
- ✓ میزان ناراضیاتی اعضاء نسبت به کیفیت صندوق قرض الحسنه شاهد کم بوده است (میانگین ۲.۲۸۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۲ برابر با ۲.۰۶۱ بوده است).

همچنین، نتایج حاصل از تحلیل استنباطی و از نوع تحلیل دو مقایسه ای نشان داده است که میزان رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی به نفع طبقات زیاد و خیلی زیاد می باشد.

علاوه بر آن، بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی های جمعیتی: سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت شغلی، وضعیت تاهل، میزان درآمد ماهیانه خانواده و میزان هزینه های ماهیانه خانواده تفاوت معناداری مشاهده نشده است؛ یعنی از این حیث میزان رضایت مندی اعضاء تقریبا یکسان بوده است. ولی بین میزان رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب محل سکونت تفاوت معناداری مشاهده شده است.

از سوی دیگر؛ نتایج حاصل از تحلیل چند متغیره و مدل یابی معادلات ساختاری نشان داد که مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری (انعکاسی) رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از همانندی و برازندگی لازم با مدل نظری برخوردار می باشد. در انتهای این پژوهش با توجه به یافته ها و نتایج حاصل از این پیمایش، پیشنهادات ذیل در راستای افزایش رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ارائه می گردد:

- مثل سنوات گذشته رضایت مندی از سقف وام در سطح نسبتا مطلوب بوده است و لذا افزایش سقف وام در تعامل با بانک مرکزی با احتساب تامین منابع لازم، تسویه زود هنگام و نیز معرفی به بانک های عامل برای اعضای داری مشکل توصیه می شود.
- تسریع در ارائه خدمات دهی به اعضاء بواسطه الکترونیکی نمودن فرایند خدمات دهی و نیز تامین منابع لازم در این راستا توصیه می شود.

➤ در نظر گرفتن تدابیر لازم جهت تأمین منابع و پرداخت وام و نیز مرتفع نمودن موانع و چالش های پیش روی صندوق از جمله هم افزایی با بنیاد شهید و امور ایثارگران جهت افزایش سرمایه، تقویت اداره جذب منابع و مشارکت مردمی، تأمین منابع مالی از طریق وجوه اداره شده و توسعه اعضاء از طریق جذب عضویت از میان سایر دستگاهها، انجام برنامه های اجرایی با اشخاص حقیقی و حقوقی، جذب حمایت های مالی دولتی و... توصیه می شود.

➤ در راستای ایجاد انگیزش شغلی تشویق استان هایی که حسب جدول ۱۳ ادارای بیشترین میانگین رتبه به لحاظ میزان رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بودند.

پایان