

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 هفتم

پاییز و زمستان ۱۴۰۴



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 هفتم 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 نارضایتی بوده است.

روش 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 ۴۴ سئوالی (۳۵ سئوال اصلی و ۹ سئوال برای ویژگی های جمعیتی) از روی ۳۸۴ 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 ۰.۹۱۹ بوده است. داده های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفته اند. لازم به ذکر است که کلیه مراحل تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS²⁶ و Smart_PLS³ انجام شده است.

یافته های پژوهش:

متغیر میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۱۴۱.۹۰۴ (و با خط برش ۱۰۵) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد. علاوه بر آن، میانگین به دست آمده از میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض

الحسنه شاهد در حالت رتبه ای برابر با ۴/۴۸۲ (با سقف ۵ و خط برش ۳) بوده است. علاوه بر آن می توان چنین گفت که ۹۴ درصد اعضاء 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 اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح خطای ۰.۰۱ به نفع طبقات زیاد و خیلی زیاد در سطح مطلوبی می باشد ($P < 0.01$). همچنین بین میزان رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی جمعیتی محل سکونت اعضاء تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۱ مشاهده شده است ($P < 0.01$). علاوه بر آن، مدل تجربی بازتولید شده رضایت مندی اعضاء 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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد. دوماً میزان رضایت مندی اعضاء تنها برحسب ویژگی جمعیتی محل سکونت تفاوت معناداری را نشان داده است. در نهایت مدل تجربی بازتولید شده رضایت مندی اعضاء 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 اعضاء 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 در سطح نسبتاً مطلوبی برآورد شده است.

پیشنهادهای پژوهش:

با توجه به یافته ها و نتایج پژوهش پیشنهادات ذیل ارائه می گردد:

- تبدیل شدن به صندوق قرض الحسنه بزرگ در راستای افزایش سقف اعطای تسهیلات به اعضاء؛
- انجام تسویه زود هنگام و نیز معرفی به بانک های عامل برای اعضای داری مشکل؛
- تسریع در ارائه خدمات دهی به اعضاء بواسطه الکترونیکی نمودن فرایند خدمات دهی و لذا اتصال به شبکه شتاب گام مثبتی در این زمینه است؛
- در نظر گرفتن تدابیر لازم جهت تأمین منابع مالی پایدار در راستای پرداخت به موقع وام و لذا ایجاد و تقویت اداره جذب منابع و مشارکت مردمی توصیه می شود.
- تشویق استان هایی که دارای بیشترین میانگین رتبه به لحاظ میزان رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بودند.

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 ۲۲۱ نفر (۵۷.۶ درصد) مرد و ۱۶۳ نفر (۴۲.۴ درصد) زن بوده اند.
- متوسط سن پاسخگویان مورد بررسی ۵۹.۵۱۳ سال بوده است. علاوه بر آن نیمی از پاسخگویان بالای ۵۹ 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: ۴۱ نفر (۱۱ درصد) بیکار، ۳ نفر (۰.۸ درصد) در حال تحصیل، ۵۱ نفر (۱۳.۷ درصد) شاغل بخش دولتی، ۵۵ نفر (۱۴.۸ درصد) شاغل بخش خصوصی و آزاد، ۵۰ نفر (۱۳.۴ درصد) بازنشسته، ۶۱ نفر (۱۵.۹ درصد) حالت اشتغال، ۷۶ نفر (۲۰.۴ درصد) خانه دار و ۳۵ نفر (۹.۴ درصد) کمک معیشت بگير 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: ۳۶ نفر (۹.۴ درصد) مجرد، ۲۴۲ نفر (۶۳.۲ درصد) متأهل، ۵۹ نفر (۱۵.۴ درصد) همسر شهید، ۴۰ نفر (۱۰.۴ درصد) همسر جانباز متوفی، ۶ نفر (۱.۶ درصد) فوت همسر بوده اند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه متأهل بوده است.
- متوسط میزان درآمد ماهیانه خانواده، بین پانزده میلیون تا بیست 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 بین ده میلیون تا پانزده میلیون تومان در ماه مشاهده شده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ استان محل سکونت، به ترتیب: ۱۳ نفر (۳.۴ درصد) آذربایجان شرقی، ۱۵ نفر (۳.۹ درصد) آذربایجان غربی، ۸ نفر (۲.۱ درصد) اردبیل، ۳۴ نفر (۸.۹ درصد) اصفهان،

۸ نفر (۲.۱ درصد) البرز، ۹ نفر (۲.۳ درصد) ایلام، ۳ نفر (۰.۸ درصد) بوشهر، ۲۴ نفر (۶.۳ درصد) تهران بزرگ، ۶ نفر (۱.۶ درصد) چهارمحال و بختیاری، ۳۱ نفر (۸.۱ درصد) خراسان رضوی، ۶ نفر (۱.۶ درصد) خراسان شمالی، ۲ نفر (۰.۵ درصد) خراسان جنوبی، ۱۹ نفر (۴.۹ درصد) خوزستان، ۵ نفر (۱.۳ درصد) زنجان، ۴ نفر (۱ درصد) سمنان، ۳ نفر (۰.۸ درصد) سیستان و بلوچستان، ۲۸ نفر (۷.۳ درصد) فارس، ۵ نفر (۱.۳ درصد) قزوین، ۸ نفر (۲.۱ درصد) قم، ۷ نفر (۱.۸ درصد) کردستان، ۱۳ نفر (۳.۴ درصد) کرمان، ۱۷ نفر (۴.۴ درصد) کرمانشاه، ۷ نفر (۱.۸ درصد) کهگیلویه و بویراحمد، ۱۱ نفر (۲.۹ درصد) گلستان، ۱۸ نفر (۴.۷ درصد) گیلان، ۱۳ نفر (۳.۴ درصد) لرستان، ۲۶ نفر (۶.۸ درصد) مازندران، ۷ نفر (۱.۸ درصد) مرکزی، ۲ نفر (۰.۵ درصد) هرمزگان، ۱۲ نفر (۳.۱ درصد) همدان، ۵ نفر (۱.۳ درصد) یزد، ۱۵ نفر (۳.۹ درصد) شهرستان های تهران بودند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه استان اصفهان بوده است.

ب- توصیف داده ها

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

متغیر رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از هفت مولفه و در مجموع با ۳۵ گویه براساس طیف پنج درجه ای لیکرت با دامنه ۱ تا ۵ و خط برش ۳ در سطح سنجش رتبه ای و ۳۵ تا ۱۷۵ و خط برش ۱۰۵ در سطح سنجش فاصله ای مورد سنجش قرار گرفته است. در ادامه به تحلیل متغیر رضایت مندی اعضا 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق

قرض الحسنه شاهد و مولفه های آن

رضایت مندی اعضا 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	۳۵	۱۴۱.۹۰۴	۱۰۵	۲۳.۲۵۸	۶۷	۱۷۵
مولفه کیفیت درک شده	۵	۲۲.۴۶۹	۱۵	۲.۷۸۴	۱۰	۳۵
مولفه انتظارات درک شده	۵	۲۱.۲۸۹	۱۵	۳.۳۹۵	۸	۳۵
مولفه ارزش درک شده	۵	۱۹.۱۱۵	۱۵	۴.۹۰۵	۵	۳۵
مولفه تصویر ذهنی	۵	۲۰.۷۱۳	۱۵	۳.۷۳۳	۷	۳۵
مولفه رضایت کلی	۵	۱۹.۳۸۵	۱۵	۴.۴۸۴	۷	۳۵
مولفه وفاداری	۵	۲۱.۴۱۷	۱۵	۳.۷۵۹	۸	۳۵
مولفه ناراضیاتی	۵	۱۲.۴۹۵	۱۵	۵.۴۶۳	۵	۳۵
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۸۴					

همانگونه که یافته های جدول ۱ نیز نشان می دهد؛ متغیر میزان رضایت مندی اعضا ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۱۴۱.۹۰۴ (و با خط برش ۱۰۵) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این میانگین بالاتر از خط برش و یا 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 ناراضیاتی با میانگین ۱۲.۴۹۵ (و با خط برش ۱۵) نیز صادق می باشد. لذا ضمن بیان اینکه مولفه ناراضیاتی بالعکس سایر مولفه ها زیر خط برش بودن آن، دال بر مطلوبیت می باشد؛ باید اذعان داشت که رضایت مندی اعضا 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

رضایت مندی اعضا	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
کم	۱	۰.۳	۰.۳
تاحدودی	۲۲	۵.۷	۶.۰
زیاد	۱۵۲	۳۹.۶	۴۵.۶
خیلی زیاد	۲۰۹	۵۴.۴	۱۰۰.۰
تعداد کل	۳۸۴	۱۰۰.۰	
میانگین (رتبه ای): ۱۴.۴۸۲ (از ۵)	میان: ۵	نما: ۵	

همانگونه که جدول ۲ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۳ درصد دارای رضایت مندی کم، ۵.۷ درصد دارای رضایت مندی تا حدودی، ۳۹.۶ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و ۵۴.۴ درصد دارای رضایت مندی خیلی زیاد بودند.

علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (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 اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد پرداخته شده است:

۱ - در مجموع میزان رضایت مندی برحسب درصد؛ ۸۹/۶۴ درصد و ۹۴ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و خیلی زیاد بودند. این مقدار در سال ۱۴۰۳ برابر با ۹۲/۳ درصد و ۹۶/۸ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و خیلی زیاد بودند. بنابراین سال ۱۴۰۴ نسبت به سال ۱۴۰۳؛ ۲/۸۸- درصد در مجموع و ۲/۸۹-درصد در بخش رضایت مندی زیاد و خیلی زیاد روند کاهشی را نشان داده است. عمده ترین دلیل این امر ناشی از سقف اعطای تسهیلات و نیز دوره انتظار پرداخته وام بوده است.

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

الحسنه شاهد

جدول ۳؛ توزیع فراوانی گویه ها و مولفه های هفتگانه رضایت مندی اعضای از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد را نشان می دهد:

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

گویه ها و مولفه های هفتگانه رضایت مندی اعضای از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین (رتبه از ۵)	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)
۱- تا چه اندازه از کیفیت سیستم های ارتباطی و اطلاع رسانی صندوق رضایت دارید؟	۴	۱۴	۴۶	۱۲۵	۱۹۵	۴.۲۸۴	۳۸۴
	۱.۰	۳.۶	۱۲.۰	۳۲.۳	۵۰.۸		۱۰۰/۰
۲- تا چه اندازه از امکانات فیزیکی صندوق (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی ها، آب سرد کن و...) رضایت دارید؟	۳	۱۴	۵۸	۱۲۵	۱۸۴	۴.۲۳۲	۳۸۴
	۰.۸	۳.۶	۱۵.۱	۳۲.۶	۴۷.۹		۱۰۰/۰
۳- تا چه اندازه از کیفیت عملکرد و پاسخ گویی نمایندگان صندوق رضایت دارید؟	-	۳	۲۵	۹۴	۲۶۲	۴.۶۰۲	۳۸۴
	-	۰.۸	۶.۵	۲۴.۵	۶۸.۲		۱۰۰/۰
۴- تا چه اندازه کارکنان صندوق در ارائه اطلاعات دقیق و شفاف عمل می کنند؟	۱	۴	۱۸	۸۷	۲۷۴	۴.۶۳۸	۳۸۴
	۰.۳	۱.۰	۴.۷	۲۲.۷	۷۱.۴		۱۰۰/۰
۵- تا چه اندازه رفتار کارکنان صندوق را محترمانه و حرفه ای ارزیابی می کنید؟	-	۱	۱۲	۸۳	۲۸۸	۴.۷۱۳	۳۸۴
	-	۰.۳	۳.۱	۲۱.۶	۷۵.۰		۱۰۰/۰
مولفه کیفیت درک شده	-	۱	۹	۸۳	۲۹۱	۴.۷۲۹	۳۸۴
	-	۰.۳	۲.۳	۲۱.۶	۷۵.۸		۱۰۰/۰
۶- تا چه اندازه از فرایند خدمات دهی موجود برای دریافت وام رضایت دارید؟	۱۵	۲۹	۷۴	۱۱۹	۱۴۷	۳.۹۲۲	۳۸۴
	۳.۹	۷.۶	۱۹.۳	۳۱.۰	۳۸.۳		۱۰۰/۰
۷- تا چه اندازه از صحت انجام کار توسط کارکنان صندوق رضایت دارید؟	-	۲	۱۷	۱۲۰	۲۴۵	۴.۵۸۳	۳۸۴
	-	۰.۵	۴.۴	۳۱.۳	۶۳.۸		۱۰۰/۰
۸- تا چه اندازه نحوه توضیح مقررات توسط کارکنان برای شما روشن و قابل فهم است؟	۴	۶	۲۴	۱۰۷	۲۴۳	۴.۵۰۸	۳۸۴
	۱.۰	۱.۶	۶.۳	۲۷.۹	۶۳.۳		۱۰۰/۰
۹- تا چه اندازه صندوق توانسته در عمل به وعده های خود پایبند باشد؟	۱۷	۱۶	۷۵	۱۳۱	۱۴۵	۳.۹۶۶	۳۸۴
	۴.۴	۴.۲	۱۹.۵	۳۴.۱	۳۷.۸		۱۰۰/۰
۱۰- تا چه اندازه روند بررسی درخواست ها منصفانه و بدون تبعیض است؟	۳	۹	۵۳	۱۲۰	۱۹۹	۴.۳۱۰	۳۸۴
	۰.۸	۲.۳	۱۳.۸	۳۱.۳	۵۱.۸		۱۰۰/۰
مولفه انتظارات درک شده	-	۴	۱۷	۱۲۴	۲۳۹	۴.۵۵۷	۳۸۴
	-	۱.۰	۴.۴	۳۲.۳	۶۲.۲		۱۰۰/۰
۱۱- تا چه اندازه از بابت صرف وقت برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۳۶	۲۳	۶۳	۱۰۷	۱۵۵	۳.۸۳۸	۳۸۴
	۹.۴	۶.۰	۱۶.۴	۲۷.۹	۴۰.۴		۱۰۰/۰
۱۲- تا چه اندازه نسبت به سقف میزان وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۳۸	۳۵	۱۰۰	۱۰۹	۱۰۲	۳.۵۲۶	۳۸۴
	۹.۹	۹.۱	۲۶.۰	۲۸.۴	۲۶.۶		۱۰۰/۰

۳۸۴	۳.۸۲۰	۱۲۵	۱۳۴	۸۱	۱۹	۲۵	۱۳- تا چه اندازه صندوق را پیشرو در میان سایر نهادهای مالی مشابه می‌دانید؟
۱۰۰/۰		۳۲.۶	۳۴.۹	۲۱.۱	۴.۹	۶.۵	
۳۸۴	۳.۹۵۸	۱۴۶	۱۲۱	۸۱	۲۷	۹	۱۴- تا چه اندازه از تجربه کلی خود با صندوق احساس احساس افتخار دارید؟
۱۰۰/۰		۳۸.۰	۳۱.۵	۲۱.۱	۷.۰	۲.۳	
۳۸۴	۳.۹۷۱	۱۵۲	۱۲۵	۶۷	۲۴	۱۶	۱۵- تا چه اندازه صندوق توانسته در مواقع نیاز به شما اطمینان خاطر دهد؟
۱۰۰/۰		۳۹.۶	۳۲.۶	۱۷.۴	۶.۳	۴.۲	
۳۸۴	۴.۱۲۵	۱۷۱	۱۲۶	۵۶	۲۶	۵	مؤلفه ارزش درک شده
۱۰۰/۰		۴۴.۵	۳۲.۸	۱۴.۶	۶.۸	۱.۳	
۳۸۴	۴.۴۹۷	۲۲۸	۱۲۵	۲۷	۲	۲	۱۶- تا چه اندازه کارکنان در فرایند خدمت‌رسانی باملاحظه و حمایت‌گر هستند؟
۱۰۰/۰		۵۹.۴	۳۲.۶	۷.۰	۰.۵	۰.۵	
۳۸۴	۴.۵۶۵	۲۵۷	۹۷	۲۳	۴	۳	۱۷- تا چه اندازه کارکنان در فرایند خدمت‌رسانی سعی و پرتلاش هستند؟
۱۰۰/۰		۶۶.۹	۲۵.۳	۶.۰	۱.۰	۰.۸	
۳۸۴	۴.۲۰۸	۱۸۰	۱۲۶	۶۴	۶	۸	۱۸- تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد مفید و موثر بوده است؟
۱۰۰/۰		۴۶.۹	۳۲.۸	۱۶.۷	۱.۶	۲.۱	
۳۸۴	۳.۵۶۵	۱۱۹	۹۸	۹۶	۲۳	۴۸	۱۹- تا چه اندازه وام پرداختی به موقع بوده است؟
۱۰۰/۰		۳۱.۰	۲۵.۰	۲۵.۰	۶.۰	۱۲.۵	
۳۸۴	۳.۸۷۸	۱۵۴	۱۰۳	۷۵	۳۰	۲۲	۲۰- تا چه اندازه سرعت ارائه خدمات از سوی صندوق مطلوب است؟
۱۰۰/۰		۴۰.۱	۲۶.۸	۱۹.۵	۷.۸	۵.۷	
۳۸۴	۴.۴۴۵	۲۱۶	۱۲۹	۳۳	۶	—	مؤلفه تصویر ذهنی
۱۰۰/۰		۵۶.۳	۳۳.۶	۸.۶	۱.۶	—	
۳۸۴	۴.۰۲۹	۱۵۰	۱۳۵	۶۶	۲۶	۷	۲۱- تا چه اندازه ارزیابی کلی شما از کیفیت خدمات مثبت است؟
۱۰۰/۰		۳۹.۱	۳۵.۲	۱۷.۲	۶.۸	۱.۸	
۳۸۴	۳.۸۹۰	۱۳۶	۱۱۹	۸۵	۳۹	۵	۲۲- تا چه اندازه انتظارات شما از خدمات صندوق برآورده شده است؟
۱۰۰/۰		۳۵.۴	۳۱.۰	۲۲.۱	۱۰.۲	۱.۳	
۳۸۴	۳.۶۵۱	۱۰۷	۱۱۶	۹۲	۵۸	۱۱	۲۳- تا چه اندازه کیفیت خدمات فراتر از انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰/۰		۲۷.۹	۳۰.۲	۲۴.۰	۱۵.۱	۲.۹	
۳۸۴	۳.۷۱۳	۱۱۵	۱۱۰	۱۰۶	۴۰	۱۳	۲۴- تا چه اندازه احساس می‌کنید خدمات صندوق با نیازهای واقعی شما همخوانی دارد؟
۱۰۰/۰		۲۹.۹	۲۸.۶	۲۷.۶	۱۰.۴	۳.۴	
۳۸۴	۴.۱۰۱	۱۵۴	۱۴۲	۶۴	۲۱	۳	۲۵- تا چه اندازه احساس می‌کنید صندوق به تعهدات خود نسبت به شما وفادار است؟
۱۰۰/۰		۴۰.۱	۳۷.۰	۱۶.۷	۵.۵	۰.۸	
۳۸۴	۴.۱۹۸	۱۷۴	۱۲۸	۶۶	۱۶	—	مؤلفه رضایت کلی
۱۰۰/۰		۴۵.۳	۳۳.۳	۱۷.۲	۴.۲	—	
۳۸۴	۴.۵۱۸	۲۳۹	۱۱۲	۲۸	۳	۲	۲۶- تا چه اندازه برای اخذ مجدد وام از صندوق تمایل دارید؟
۱۰۰/۰		۶۲.۲	۲۹.۲	۷.۳	۰.۸	۰.۵	
۳۸۴	۴.۳۶۷	۲۰۱	۱۳۵	۳۸	۸	۲	۲۷- تا چه اندازه به سایر اعضا توصیه می‌کنید از خدمات صندوق استفاده کنند؟
۱۰۰/۰		۵۲.۳	۳۵.۲	۹.۹	۲.۱	۰.۵	

۳۸۴	۴.۱۶۱	۱۸۰	۱۱۵	۶۷	۱۵	۷	۲۸- تا چه اندازه حاضرید درباره ویژگی‌های مثبت صندوق با دیگران صحبت کنید؟
۱۰۰/۰		۴۶.۹	۲۹.۹	۱۷.۴	۳.۹	۱.۸	
۳۸۴	۴.۱۵۴	۱۸۵	۱۱۱	۵۹	۲۰	۹	۲۹- تا چه اندازه از ارتباط خود با صندوق احساس افتخار دارید؟
۱۰۰/۰		۴۸.۲	۲۸.۹	۱۵.۴	۵.۲	۲.۳	
۳۸۴	۴.۲۱۶	۱۹۲	۱۱۲	۵۹	۱۳	۸	۳۰- تا چه اندازه در مقایسه با سایر صندوق‌ها ترجیح می‌دهید با این صندوق همکاری کنید؟
۱۰۰/۰		۵۰.۰	۲۹.۲	۱۵.۴	۳.۴	۲.۱	
۳۸۴	۴.۵۴۹	۲۴۴	۱۱۲	۲۳	۵	—	مولفه وفاداری
۱۰۰/۰		۶۳.۵	۲۹.۲	۶.۰	۱.۳	—	
۳۸۴	۲.۵۵۲	۳۷	۵۸	۱۰۴	۶۶	۱۱۹	۳۱- تا چه اندازه کیفیت خدمات کمتر از سطح انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰/۰		۹.۶	۱۵.۱	۲۷.۱	۱۷.۲	۳۱.۰	
۳۸۴	۳.۳۴۱	۳۷	۴۵	۷۶	۸۰	۱۴۶	۳۲- تا چه اندازه نارضایتی خود را به صندوق منعکس کرده‌اید؟
۱۰۰/۰		۹.۶	۱۱.۷	۱۹.۸	۲۰.۸	۳۸.۰	
۳۸۴	۲.۱۶۱	۲۴	۴۴	۷۱	۷۶	۱۶۹	۳۳- تا چه اندازه ناراضی بوده‌اید اما آن را گزارش نکرده‌اید؟
۱۰۰/۰		۶.۳	۱۱.۵	۱۸.۵	۱۹.۸	۴۴.۰	
۳۸۴	۳.۰۸۳	۹۰	۷۵	۸۳	۴۹	۸۷	۳۴- تا چه اندازه از محدود بودن منابع مالی و سقف وام ناراضی هستید؟
۱۰۰/۰		۲۳.۴	۱۹.۵	۲۱.۶	۱۲.۸	۲۲.۷	
۳۸۴	۲.۳۵۷	۳۳	۵۸	۷۵	۶۵	۱۵۳	۳۵- تا چه اندازه احساس می‌کنید بازخوردها و شکایات شما جدی گرفته نمی‌شود؟
۱۰۰/۰		۸.۶	۱۵.۱	۱۹.۵	۱۶.۹	۳۹.۸	
۳۸۴	۲.۸۰۷	۲۸	۹۰	۱۰۳	۱۰۶	۵۷	مولفه نارضایتی ^۱
۱۰۰/۰		۷.۳	۲۳.۴	۲۶.۸	۲۷.۶	۱۴.۸	
۳۸۴	۴.۴۸۲	۲۰۹	۱۵۲	۲۲	۱	—	شاخص کل (متغیر) رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق
۱۰۰/۰		۵۴.۴	۳۹.۶	۵.۷	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 (یعنی میانگین ۴.۴۸۲ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با ۴.۶۱۵ و 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 (یعنی میانگین ۴.۷۲۹ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با ۴.۶۱۷ و در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۲۷۰ بوده است).

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

✓ میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد و خیلی زیاد) بوده است (یعنی میانگین ۴.۵۵۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با میانگین ۴.۵۵۷ و 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 (یعنی میانگین ۴.۱۲۵ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با ۴.۲۳۲ و 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 (یعنی میانگین ۴.۴۴۵ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با ۴.۴۵۸ و در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۳۴۶ بوده است).

✓ میزان رضایت کلی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (زیاد) بوده است (یعنی میانگین ۴.۱۹۸ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با میانگین ۴.۲۹۶ و 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 (یعنی میانگین ۴.۵۴۹ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با میانگین ۴.۵۳۶ و در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۰۲۴ بوده است).

✓ میزان ناراضایتی اعضاء نسبت به کیفیت صندوق قرض الحسنه شاهد کم بوده است (یعنی میانگین ۲.۸۰۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با میانگین ۲.۲۸۷ و 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 اعضاء نسبت به سقف میزان وام پرداختی با میانگین ۳.۵۲۶ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۱۲). ولیکن در مقایسه با سایر گویه ها نیازمند توجه است.

✓ رضایت مندی اعضاء نسبت به موقع بودن وام پرداختی با میانگین ۳.۵۶۵ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۱۹). ولیکن در مقایسه با سایر گویه ها نیازمند توجه است.

✓ رضایت مندی اعضاء نسبت به فراتر از انتظارات بودن کیفیت خدمات با میانگین ۳.۶۵۱ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۲۳). ولیکن در مقایسه با سایر گویه ها نیازمند توجه است.

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 اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مشخص گردد. جدول ۴؛ توزیع نرمال و غیر نرمال بودن متغیر رضایت مندی اعضای 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		۱۴۱.۹۰۴
انحراف معیار		۲۳.۲۵۸
تفاوت بیشترین قدر مطلق	کل	۰.۰۷۷
	مثبت	۰.۰۷۷
	منفی	-۰.۰۶۹
مقدار		۰.۰۷۷
سطح معناداری آزمون		۰.۰۰۰
تعداد کل		۳۸۴

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:

۲-۱- 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 اسکور تک نمونه ای استفاده می شود. جدول ۵، نتایج آزمون کای اسکور تک نمونه ای را

برای مقایسه میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود و وضع مطلوب نشان می دهد:

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

صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود با وضع مطلوب

میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	اختلاف(باقیمانده)
کم	۱	۹۶.۰	-۹۵.۰
تا حدودی	۲۲	۹۶.۰	-۷۴.۰
زیاد	۱۵۲	۹۶.۰	۵۶.۰
خیلی زیاد	۲۰۹	۹۶.۰	۱۱۳.۰
نمونه کل(تعداد مشاهدات معتبر)	۳۸۴		

Chi-Square : 316.729 df : 3 Sig: 0.000 Valid observations : 345

همانگونه که یافته های جدول ۵ و نیز سطح معناداری آزمون کای اسکور تک نمونه ای نشان می دهد؛ میزان رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب 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 ($\chi^2 = 316.729$) 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 اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب 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 اعضاء 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 اعضاء در سطح مطلوبی می باشد.

بنابراین با توجه به نتایج آزمون کای اسکور تک نمونه ای و نیز یافته های جدول فوق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه میزان رضایت مندی اعضاء 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 اعضاء 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 اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب ویژگی های جمعیتی اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه پژوهش ۱-۲: بین میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب 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 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 ۶، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب سن نشان می دهد:

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

رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق					آزمون کروسکال والیس				
سن					نمونه کل	میانگین رتبه ها	مقدار آزمون	df	sig
	۴۹-----۲۹				۶۷	۱۶۵.۶۶	۳.۶۱۴	۲	۰.۱۶۴
	۷۰-----۵۰				۲۴۵	۱۸۷.۳۱			
	بالاتر از ۷۰ سال				۵۶	۱۹۴.۷۷			
	نمونه کل				۳۶۸				

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 برحسب 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 برحسب 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 برحسب 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

رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق				جنس
آزمون من- وایت نی				
sig	مقدار Z	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	
۰.۸۲۵	-۰.۲۲۱	۱۹۱.۵۵	۲۲۱	مرد
		۱۹۳.۷۹	۱۶۳	زن
			۳۸۴	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

رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق					میزان تحصیلات
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	
۰.۴۸۳	۵	۴.۴۷۷	۱۹۰.۰۶	۱۸۴	زیردیپلم
			۱۹۳.۳۲	۹۸	دیپلم
			۱۸۹.۱۳	۱۹	فوق دیپلم
			۱۶۵.۳۲	۳۶	لیسانس
			۱۶۴.۸۹	۳۲	فوق لیسانس
			۲۱۳.۳۳	۳	دکتری
				۳۷۲	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 ۲-۴: 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)	
۰.۷۵۷	۷	۴.۱۹۳	۱۹۱.۷۲	۴۱	بیکار
			۲۱۴.۳۳	۳	در حال تحصیل
			۱۸۷.۱۰	۵۱	شاغل بخش دولتی
			۱۸۰.۴۹	۵۵	شاغل بخش خصوصی و آزاد
			۱۶۴.۵۲	۵۰	بازنشسته
			۱۹۵.۱۹	۶۱	حالت اشتغال
			۱۸۹.۹۸	۷۶	خانه دار
			۱۹۵.۲۷	۳۵	کمک معیشت بگیر
				۳۷۲	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

رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق					وضعیت تأهل	
آزمون کروسکال والیس					مقدار آزمون	df
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)		
۰.۵۴۳	۴	۳۰.۰۸۸	۱۷۲.۲۵	۳۶	مجرد	
			۱۹۱.۵۲	۲۴۲	متأهل	
			۲۰۷.۹۶	۵۹	همسر شهید	
			۱۸۹.۵۰	۴۰	همسر جانباز متوفی	
			۱۸۹.۵۰	۶	فوت همسر	
				۳۸۳	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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده

آزمون کروسکال والیس					رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میزان درآمد ماهیانه خانواده
۰.۴۶۹	۳	۲.۵۳۵	۱۶۱.۱۵	۳۳	زیر ده میلیون در ماه
			۱۷۹.۶۲	۱۵۸	ده تا پانزده میلیون در ماه
			۱۸۸.۲۸	۱۱۷	پانزده میلیون و یک هزار تا بیست میلیون در ماه
			۱۸۷.۹۹	۵۵	بیست میلیون و یک هزار تا سی میلیون در ماه
				۳۶۳	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 اعضاء 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 اعضاء 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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۷-۲: بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه های ماهیانه خانواده اعضاء 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 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 ۱۲، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق
sig	df	مقدار آزمون	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میزان هزینه های ماهیانه خانواده
۰.۲۷۱	۳	۳.۹۱۶	۱۴۸.۶۵	۲۶	زیر ده میلیون در ماه
			۱۷۶.۳۲	۱۳۳	ده تا پانزده میلیون در ماه
			۱۸۸.۱۶	۸۷	پانزده میلیون و یک هزار تا بیست میلیون در ماه
			۱۸۰.۵۵	۱۱۰	بیست میلیون و یک هزار تا سی میلیون در ماه
				۳۵۶	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 چندشقی 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

رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق					آزمون کروسکال والیس	
استان محل سکونت					مقدار آزمون	df
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)					میانگین رتبه ها	sig
آذربایجان شرقی					۱۶۲.۲۳	۰/۰۰۰
آذربایجان غربی					۲۴۳.۹۰	
اردبیل					۲۱۲.۳۱	
اصفهان					۱۵۰.۲۲	
البرز					۲۵۷.۴۴	
ایلام					۱۵۷.۶۷	
بوشهر					۲۸۰.۲۵	
تهران بزرگ					۱۵۲.۶۹	
چهارمحال و بختیاری					۲۴۹.۹۲	
خراسان شمالی					۲۱۹.۸۳	
خراسان رضوی					۱۹۸.۴۸	
خراسان جنوبی					۲۸۰.۰۰	
خوزستان					۱۲۳.۵۰	
زنجان					۲۴۳.۹۰	
سمنان					۲۳۴.۸۸	
سیستان و بلوچستان					۲۸۰.۵۰	
شهرستان های تهران					۲۸۰.۰۰	
فارس					۲۰۹.۰۹	
قزوین					۹۹.۵۰	
قم					۱۱۱.۱۹	
کردستان					۱۵۱.۰۷	
کرمان					۲۶۶.۱۲	
کرمانشاه					۱۳۱.۳۵	
کهگیلویه و بویراحمد					۲۵۴.۲۱	
گلستان					۲۸۰.۰۰	
گیلان					۲۰۰.۱۴	
لرستان					۱۲۷.۷۷	
مازندران					۲۱۷.۷۷	

		۲۲۸.۴۳	۷	مرکزی
		۲۸۰.۰۰	۲	هرمزگان
		۷۷.۷۵	۱۲	همدان
		۲۸۰.۰۰	۵	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 ۰.۰۱ 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: سیستان و بلوچستان با میانگین رتبه ۲۸۰.۵۰، بوشهر با میانگین رتبه ۲۸۰.۲۵ و استان های خراسان جنوبی، شهرستان های استان تهران، گلستان، هرمزگان و نیز یزد مشترکا با میانگین رتبه ۲۸۰ 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.

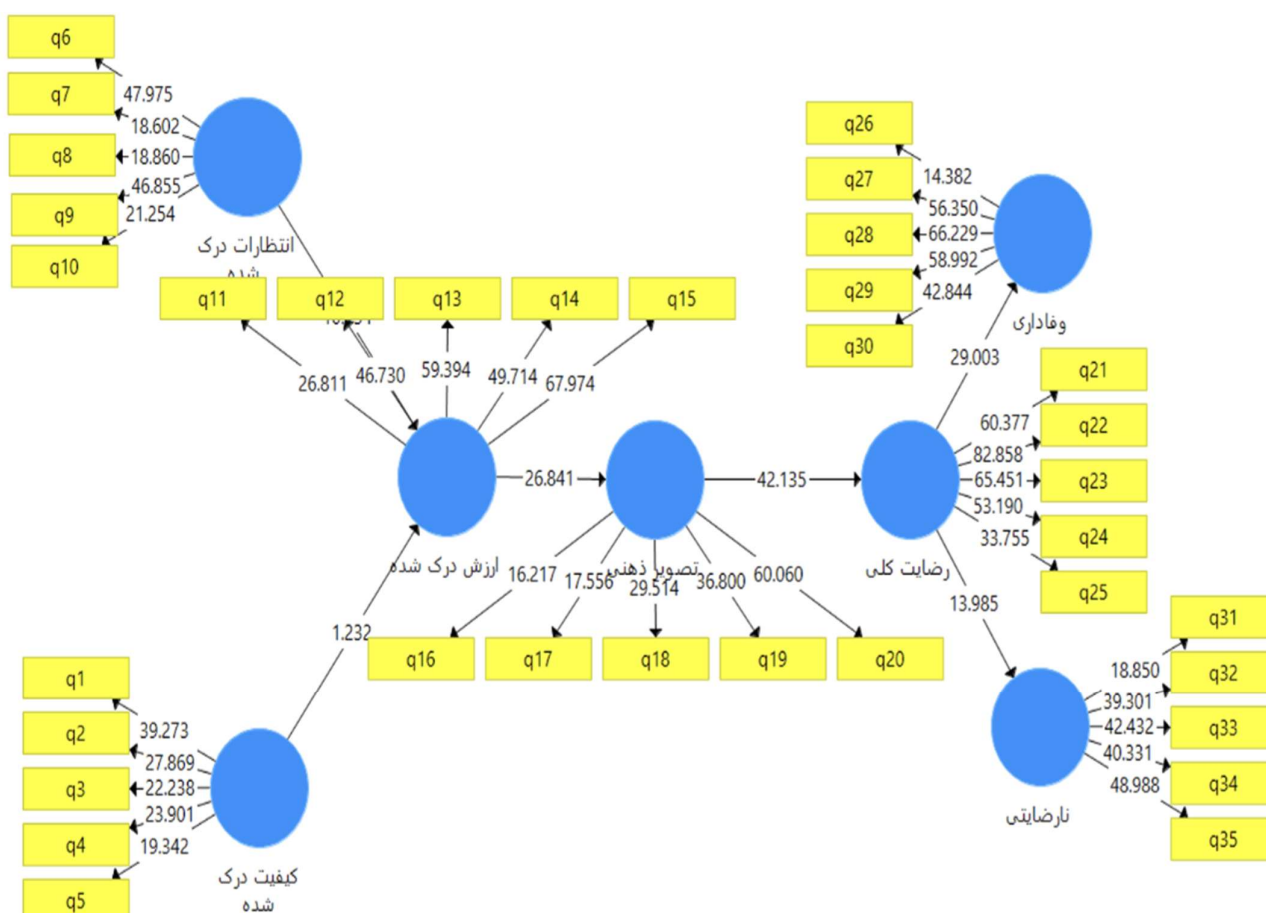
علاوه بر آن، باید خاطرنشان ساخت که بعد از استان های فوق، استان های: کرمان با میانگین رتبه ۲۶۶.۱۲، البرز با میانگین رتبه ۲۵۷.۴۴، کهگیلویه و بویراحمد با میانگین رتبه ۲۵۴.۲۱، چهارمحال و بختیاری با میانگین رتبه ۲۴۹.۹۲، آذربایجان غربی با میانگین رتبه ۲۴۳.۹۰، زنجان با میانگین رتبه ۲۴۳.۹۰، سمنان با میانگین رتبه ۲۳۴.۸۸، مرکزی با میانگین رتبه ۲۲۸.۴۳، خراسان شمالی با میانگین رتبه ۲۱۹.۸۳، مازندران با میانگین رتبه ۲۱۷.۷۷، اردبیل با میانگین رتبه ۲۱۲.۳۱، فارس با میانگین رتبه ۲۰۹.۰۹، گیلان با میانگین رتبه ۲۰۰.۱۴، خراسان رضوی با میانگین رتبه ۱۹۸.۴۸، آذربایجان شرقی با میانگین رتبه ۱۶۲.۲۳، ایلام با میانگین رتبه ۱۵۷.۶۷، تهران بزرگ با میانگین رتبه ۱۵۲.۶۹، کردستان با میانگین رتبه ۱۵۱.۰۷، کرمانشاه با میانگین رتبه ۱۳۱.۳۵، لرستان با میانگین رتبه ۱۲۷.۷۷، خوزستان با میانگین رتبه ۱۲۳.۵۰، قم با میانگین رتبه ۱۱۱.۱۹، قزوین با میانگین رتبه ۹۹.۵۰ و نیز همدان با میانگین رتبه ۷۷.۷۵ 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.

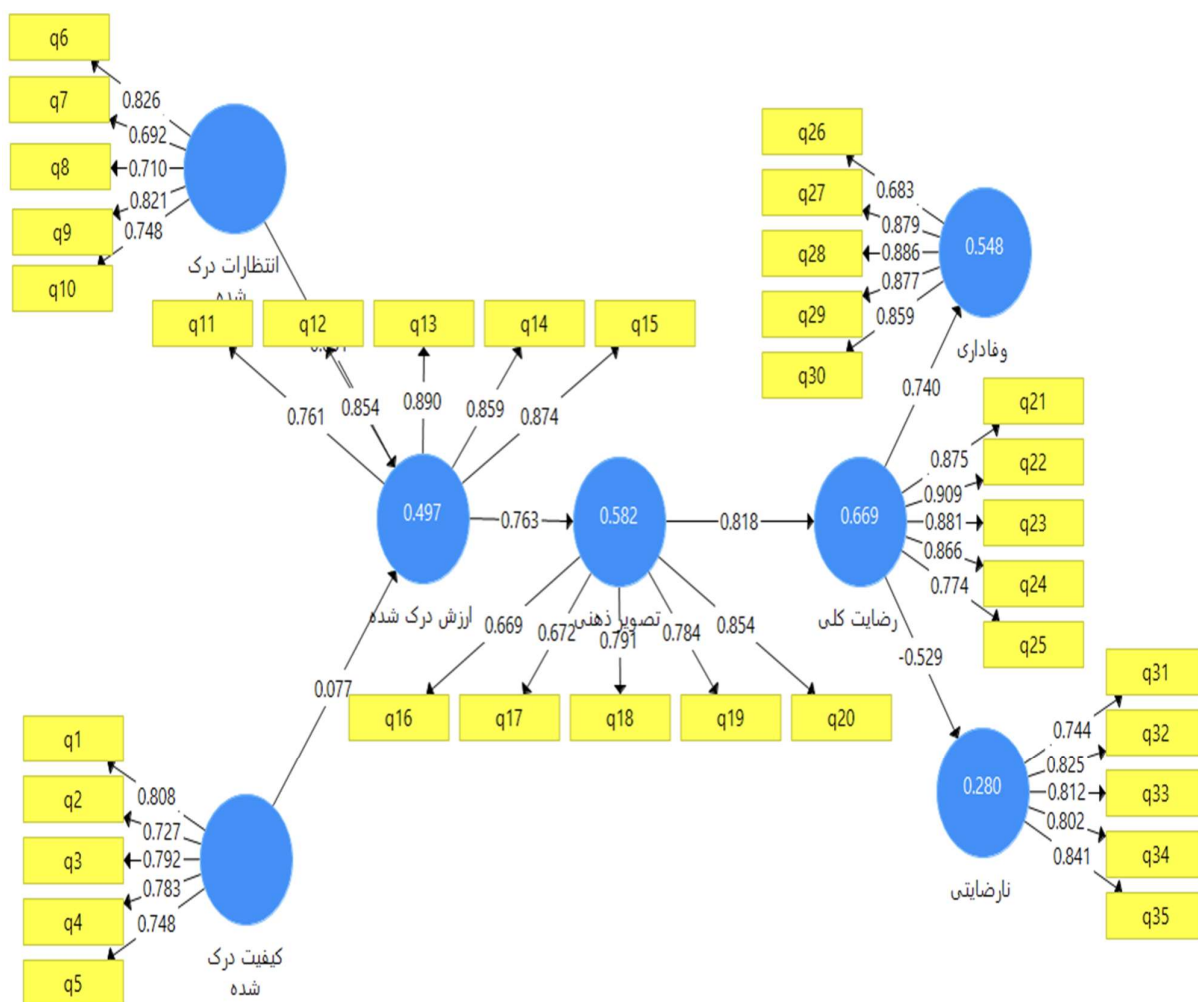
۲-۲- تحلیل چند متغیره و آزمون فرضیه های تحقیق در گام دوم

فرضیه کلی تحقیق: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برآزش 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 اعضای 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 اعضای 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 و ارزیابی 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 مرکب
		بار عاملی	AVE	شاخص فورتل و لارکر			
کیفیت درک شده	۱- تا چه اندازه از کیفیت سیستم‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی صندوق رضایت دارید؟	۰.۸۰۸	۰.۵۹۶	۰.۷۷۲	۰.۸۳۶	۰.۸۵۲	۰.۸۸۱
	۲- تا چه اندازه از امکانات فیزیکی صندوق (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی ها، آب سرد کن و...) رضایت دارید؟	۰.۷۲۷					
	۳- تا چه اندازه از کیفیت عملکرد و پاسخ‌گویی نمایندگان صندوق رضایت دارید؟	۰.۷۹۲					
	۴- تا چه اندازه کارکنان صندوق در ارائه اطلاعات دقیق و شفاف عمل می‌کنند؟	۰.۷۸۳					
	۵- تا چه اندازه رفتار کارکنان صندوق را محترمانه و حرفه‌ای ارزیابی می‌کنید؟	۰.۷۴۸					
انتظارات درک شده	۶- تا چه اندازه از فرایند خدمات‌دهی موجود برای دریافت وام رضایت دارید؟	۰.۸۲۶	۰.۵۸۰	۰.۷۶۱	۰.۸۲۴	۰.۸۵۴	۰.۸۷۳
	۷- تا چه اندازه از صحت انجام کار توسط کارکنان صندوق رضایت دارید؟	۰.۶۹۲					
	۸- تا چه اندازه نحوه توضیح مقررات توسط کارکنان برای شما روشن و قابل فهم است؟	۰.۷۱۰					
	۹- تا چه اندازه صندوق توانسته در عمل به وعده‌های خود پایبند باشد؟	۰.۸۲۱					
	۱۰- تا چه اندازه روند بررسی درخواست‌ها منصفانه و بدون تبعیض است؟	۰.۷۴۸					
ارزش درک شده	۱۱- تا چه اندازه از بابت صرف وقت برای اخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۷۶۱	۰.۷۲۰	۰.۸۴۹	۰.۹۰۲	۰.۹۰۵	۰.۹۲۸
	۱۲- تا چه اندازه نسبت به سقف میزان وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۸۵۴					
	۱۳- تا چه اندازه صندوق را پیشرو در میان سایر نهادهای مالی مشابه می‌دانید؟	۰.۸۹۰					
	۱۴- تا چه اندازه از تجربه کلی خود با صندوق احساس احساس افتخار دارید؟	۰.۸۵۹					
	۱۵- تا چه اندازه صندوق توانسته در مواقع نیاز به شما اطمینان خاطر دهد؟	۰.۸۷۴					
تصور ذهنی	۱۶- تا چه اندازه کارکنان در فرایند خدمت‌رسانی با ملاحظه و حمایت‌گر هستند؟	۰.۶۶۹	۰.۵۷۴	۰.۷۵۸	۰.۸۱۸	۰.۸۴۴	۰.۸۷۰
	۱۷- تا چه اندازه کارکنان در فرایند خدمت‌رسانی سعی و پرتلاش هستند؟	۰.۶۷۲					
	۱۸- تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد مفید و موثر بوده است؟	۰.۷۹۱					
	۱۹- تا چه اندازه وام پرداختی به موقع بوده است؟	۰.۷۹۱					
	۲۰- تا چه اندازه سرعت ارائه خدمات از سوی صندوق مطلوب است؟	۰.۸۵۴					
رضایت کلی	۲۱- تا چه اندازه ارزیابی کلی شما از کیفیت خدمات مثبت است؟	۰.۸۷۵	۰.۷۴۳	۰.۸۶۲	۰.۹۱۳	۰.۹۱۴	۰.۹۳۵
	۲۲- تا چه اندازه انتظارات شما از خدمات صندوق برآورده شده است؟	۰.۹۰۹					
	۲۳- تا چه اندازه کیفیت خدمات فراتر از انتظارات شما بوده است؟	۰.۸۸۱					
	۲۴- تا چه اندازه احساس می‌کنید خدمات صندوق با نیازهای واقعی شما همخوانی دارد؟	۰.۸۶۶					
	۲۵- تا چه اندازه احساس می‌کنید صندوق به تعهدات خود نسبت به شما وفادار است؟	۰.۷۷۴					
وفاداری	۲۶- تا چه اندازه برای اخذ مجدد وام از صندوق تمایل دارید؟	۰.۶۸۳	۰.۷۰۶	۰.۸۴۰	۰.۸۹۵	۰.۹۱۴	۰.۹۲۳
	۲۷- تا چه اندازه به سایر اعضا توصیه می‌کنید از خدمات صندوق استفاده کنند؟	۰.۸۷۹					
	۲۸- تا چه اندازه حاضرید درباره ویژگی‌های مثبت صندوق با دیگران صحبت کنید؟	۰.۸۸۶					
	۲۹- تا چه اندازه از ارتباط خود با صندوق احساس افتخار دارید؟	۰.۸۷۷					
	۳۰- تا چه اندازه در مقایسه با سایر صندوق‌ها ترجیح می‌دهید با این صندوق همکاری کنید؟	۰.۸۵۹					
نارضایتی	۳۱- تا چه اندازه کیفیت خدمات کمتر از سطح انتظارات شما بوده است؟	۰.۷۴۴	۰.۶۴۹	۰.۸۰۶	۰.۸۶۷	۰.۸۸۵	۰.۹۰۲
	۳۲- تا چه اندازه نارضایتی خود را به صندوق منعکس کرده‌اید؟	۰.۸۲۵					
	۳۳- تا چه اندازه ناراضی بوده‌اید اما آن را گزارش نکرده‌اید؟	۰.۸۱۲					
	۳۴- تا چه اندازه از محدود بودن منابع مالی و سقف وام ناراضی هستید؟	۰.۸۰۲					
	۳۵- تا چه اندازه احساس می‌کنید بازخوردها و شکایات شما جدی گرفته نمی‌شود؟	۰.۸۴۱					

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 ۰/۷ و نیز مقدار AVE برای هر سازه بالاتر از ۰/۵ 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 ۰/۷ و در سطح معناداری ۰/۰۱ 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 (۰/۵) 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 ۰/۷ و می باشد. لذا همانگونه که جدول ۱۴ نیز نشان می دهد از این حیث صرفا گویه های دو سازه مقدار آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ 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 ۰/۷ 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)

۱ - ملاک پذیرش نحایی بارهای عاملی مقدار ضرایب غیراستاندارد یا ضرایب معناداری می باشند که می بایستی برابر و یا بالاتر از ۱/۹۶ آزمون T باشد. از این منظر با توجه به اینکه بارهای عاملی گویه های ۷، ۱۶ و نیز ۱۷ که به ترتیب برابر با ۰/۶۹۲، ۰/۶۶۹ و ۰/۶۷۲ بوده است؛ ولیکن از آنجا که ضرایب غیراستاندارد آنها در سطح خطای ۰/۰۱ و دقت اطمینان ۹۹ درصد معنادار می باشد؛ لذا مورد تایید و نیازی به اصلاح مدل نمی باشد.

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 ۱/۹۶ 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 ۱ 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 ۰.۶۶۹ و نیز ۰.۶۶۸ 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 ۰.۲۸۰ و ۰.۲۷۸، وفاداری برابر با ۰.۵۴۸ و ۰.۵۴۷، تصویر ذهنی برابر با ۰.۵۸۲ و ۰.۵۸۱ و برای بعد ارزش درک شده برابر با ۰.۴۹۷ و ۰.۴۹۴ بوده است.

ج- بررسی فرضیه های پژوهش

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

^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 شاخص کل رضایت مندی) 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.

جدول ۱۵، نتایج فرضیه های جزئی پژوهش

نتیجه	میزان تأثیرات مستقیم			فرضیه های پژوهش
	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		
		سطح معناداری	مقدار T	
تایید فرضیه	۰/۷۶۳	P<۰/۰۱	۲۶/۸۴۱	فرضیه جزیی تحقیق: بین ارزش درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰/۶۵۱	P<۰/۰۱	۹/۸۸۹	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ارزش درک شده تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰/۸۱۸	P<۰/۰۱	۴۲/۱۳۵	فرضیه جزیی تحقیق: بین تصویر ذهنی و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	-۰/۵۲۹	P<۰/۰۱	۱۳/۹۸۵	فرضیه جزیی تحقیق: بین رضایت کلی و ناراضایتی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰/۷۴۰	P<۰/۰۱	۲۹/۰۰۳	فرضیه جزیی تحقیق: بین رضایت کلی و وفاداری اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.
رد فرضیه	۰/۰۷۷	P>۰/۰۵	۱/۲۳۲	فرضیه جزیی تحقیق: بین کیفیت درک شده و ارزش درک شده تاثیر معناداری وجود دارد.
نتیجه	میزان تأثیرات غیر مستقیم			فرضیه های پژوهش
	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		
		سطح معناداری	مقدار T	
تایید فرضیه	۰/۴۹۷	P<۰/۰۱	۷/۵۷۸	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و تصویر ذهنی از طریق ارزش درک شده تاثیر معناداری وجود دارد.
رد فرضیه	۰/۰۵۹	P>۰/۰۵	۱/۲۴۹	فرضیه جزیی تحقیق: بین کیفیت درک شده و تصویر ذهنی از طریق ارزش درک شده تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰/۴۰۶	P<۰/۰۱	۷/۰۲۲	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و رضایت کلی از طریق ارزش درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰/۶۲۴	P<۰/۰۱	۱۸/۸۶۳	فرضیه جزیی تحقیق: بین کیفیت درک شده و رضایت کلی اعضاء از طریق ارزش درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.
تائید فرضیه	-۰/۲۱۵	P<۰/۰۱	۵/۹۱۲	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ناراضایتی اعضاء از طریق ارزش درک شده، تصویر ذهنی و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	-۰/۴۳۳	P<۰/۰۱	۱۲/۶۸۱	فرضیه جزیی تحقیق: بین تصویر ذهنی و رضایت کلی اعضاء از طریق ناراضایتی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	-۰/۳۳۰	P<۰/۰۱	۱۰/۶۲۴	فرضیه جزیی تحقیق: بین ارزش درک شده و ناراضایتی اعضاء از طریق تصویر ذهنی و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
رد فرضیه	-۰/۰۲۶	P>۰/۰۵	۱/۲۲۶	فرضیه جزیی تحقیق: بین کیفیت درک شده و ناراضایتی اعضاء از طریق ارزش درک شده، تصویر ذهنی و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰/۳۰۱	P<۰/۰۱	۶/۶۷۰	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و وفاداری اعضاء از طریق ارزش درک شده، تصویر ذهنی و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰/۶۰۵	P<۰/۰۱	۲۱/۹۸۸	فرضیه جزیی تحقیق: بین تصویر ذهنی و وفاداری اعضاء از طریق رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.

تایید فرضیه	۰.۴۶۲	$P<۰.۰۱$	۱۴.۶۴۰	فرضیه جزیی تحقیق: بین ارزش درک شده و وفاداری اعضاء از طریق تصویر ذهنی و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰.۰۳۶	$P>۰.۰۵$	۱.۲۳۵	فرضیه جزیی تحقیق: بین کیفیت درک شده و وفاداری اعضاء از طریق ارزش درک شده، تصویر ذهنی و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
نتیجه	میزان تأثیرات کل			فرضیه های پژوهش
	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		
		سطح معناداری	مقدار T	
تایید فرضیه	۰.۷۶۷	$P<۰.۰۱$	۲۵.۷۳۷	فرضیه جزیی تحقیق: بین ارزش درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰.۶۲۴	$P<۰.۰۱$	۱۸.۸۶۳	فرضیه جزیی تحقیق: بین ارزش درک شده و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	-۰.۳۳۰	$P<۰.۰۱$	۱۰.۲۶۴	فرضیه جزیی تحقیق: بین ارزش درک شده و نارضایتی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰.۴۶۲	$P<۰.۰۱$	۱۴.۶۴۰	فرضیه جزیی تحقیق: بین ارزش درک شده و وفاداری تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰/۶۵۱	$P<۰/۰۱$	۹/۸۸۹	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ارزش درک شده اعضاء تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰.۴۹۷	$P<۰.۰۱$	۷.۵۷۸	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰.۴۰۶	$P<۰.۰۱$	۷.۰۲۲	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	-۰.۲۱۵	$P<۰.۰۱$	۵.۹۱۲	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و نارضایتی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰.۳۰۱	$P<۰.۰۱$	۶.۶۷۰	فرضیه جزیی تحقیق: بین انتظارات درک شده و وفاداری تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰.۸۱۸	$P<۰.۰۱$	۴۲.۵۶۲	فرضیه جزیی تحقیق: بین تصویر ذهنی و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	-۰.۴۳۳	$P<۰.۰۱$	۱۲.۶۸۱	فرضیه جزیی تحقیق: بین تصویر ذهنی و نارضایتی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰.۶۰۵	$P<۰.۰۱$	۲۱.۹۸۸	فرضیه جزیی تحقیق: بین تصویر ذهنی و وفاداری تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	-۰.۵۲۹	$P<۰.۰۱$	۱۴.۳۰۶	فرضیه جزیی تحقیق: بین رضایت کلی و نارضایتی تاثیر معناداری وجود دارد.
تایید فرضیه	۰.۷۴۰	$P<۰.۰۱$	۲۷.۹۷۷	فرضیه جزیی تحقیق: بین رضایت کلی و وفاداری تاثیر معناداری وجود دارد.
رد فرضیه	۰/۰۷۷	$P>۰/۰۵$	۱/۲۳۲	فرضیه جزیی تحقیق: بین کیفیت درک شده و ارزش درک شده تاثیر معناداری وجود دارد.

همانگونه که جدول ۱۵ نیز بیانگر آن می باشد؛ تاثیرات ابعاد متغیر (شاخص کل) رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر روی یکدیگر براساس ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری) به کل (به جز تاثیرات کیفیت درک شده و ارزش درک شده تاثیر معناداری وجود دارد) 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.

۳- ارزیابی کلی مدل:

برآورد شاخص های همانندی و برازش مدل ساختاری و اندازه گیری رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق براساس دو سطح استاندارد و نیز برآورد مدل در جدول ۱۶ نشان داده شده است: جدول ۱۶؛ برآورد شاخص های همانندی و برازش مدل ساختاری و اندازه گیری رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق

نتیجه آزمون	سطح برآورد مدل	سطح استاندارد مدل	شاخص های همانندی و برازندگی مدل
تایید	0.087	≤ 0.087	SRMR (Standardized Root mean Squared Residual)
تایید	2803.258	≤ 2803.258	Chi-Square
تایید	0.739	≥ 0.713	NFI (normed fit index)
تایید	9.801	≤ 10.703	d_ULS
تایید	1.250	≤ 1.472	d_G

همانگونه که یافته های جدول ۱۶ نیز بیانگر آن می باشد؛ مدل تجربی اندازه گیری (تحلیل عاملی تأییدی) و ساختاری (مسیر) تاثیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق از برازندگی و نیز همانندی مطلوبی با مدل نظری برخوردار می باشد؛ چراکه سطح آزمون شاخص ها در سطح قابل قبول و مورد پذیرش می باشد. بنابراین با توجه به یافته های بدست آمده از ارزیابی کلی مدل، فرضیه کلی تحقیق مبنی بر اینکه مدل تجربی اندازه گیری و ساختاری رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق از همانندی و برازندگی لازم با مدل نظری برخوردار می باشد؛ مورد تأیید واقع می شود.

بحث و نتیجه گیری:

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 ۱۴۱.۹۰۴ (و با خط برش ۱۰۵) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد. 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، ۵.۷ درصد دارای رضایت مندی تا حدودی، ۳۹.۶ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و ۵۴.۴ 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 (یعنی میانگین ۴.۷۲۹ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با ۴.۶۱۷ و 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 (یعنی میانگین ۴.۵۵۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با میانگین ۴.۵۵۷ و 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 (یعنی میانگین ۴.۱۲۵ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با ۴.۲۳۲ و 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 (یعنی میانگین ۴.۴۴۵ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با ۴.۴۵۸ و در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۳۴۶ بوده است).

✓ میزان رضایت کلی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (زیاد) بوده است (یعنی میانگین ۴.۱۹۸ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با میانگین ۴.۲۹۶ و 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 (یعنی میانگین ۴.۵۴۹ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با میانگین ۴.۵۳۶ و در سال ۱۴۰۲ برابر با ۴.۰۲۴ بوده است).

✓ میزان نارضایتی اعضاء نسبت به کیفیت صندوق قرض الحسنه شاهد کم بوده است (یعنی میانگین ۲.۸۰۷ و این میانگین در سال ۱۴۰۳ برابر با میانگین ۲.۲۸۷ و 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 اعضا تقریباً یکسان بوده است. ولی بین میزان رضایت مندی اعضا ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب محل سکونت تفاوت معناداری مشاهده شده است. بدین ترتیب که اعضا استان های: سیستان و بلوچستان با میانگین رتبه ۲۸۰.۵۰، بوشهر با میانگین رتبه ۲۸۰.۲۵ و استان های خراسان جنوبی، شهرستان های استان تهران، گلستان، هرمزگان و نیز یزد مشترکاً با میانگین رتبه ۲۸۰ به ترتیب بالاترین میزان رضایت مندی اعضا را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و رتبه های اول تا سوم را به خود اختصاص داده اند.

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 اعضا 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ارائه می گردد:

- تبدیل شدن به صندوق قرض الحسنه بزرگ در راستای افزایش سقف اعطای تسهیلات به اعضا؛
- انجام تسویه زود هنگام و نیز معرفی به بانک های عامل برای اعضای داری مشکل؛
- تسریع در ارائه خدمات دهی به اعضا بواسطه الکترونیکی نمودن فرایند خدمات دهی و لذا اتصال به شبکه شتاب گام مثبتی در این زمینه است؛
- در نظر گرفتن تدابیر لازم جهت تأمین منابع مالی پایدار در راستای پرداخت به موقع وام و لذا ایجاد و تقویت اداره جذب منابع و مشارکت مردمی توصیه می شود.
- تشویق استان هایی که دارای بیشترین میانگین رتبه به لحاظ میزان رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بودند.

پایان