

صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیریت طرح و برنامه

خلاصه گزارش مدیریتی

عنوان:

سنجش رضایت مندی اعضاء ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات

دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

براساس مدل سراكوآل

اجرای سال چهارم

پاییز ۱۴۰۱



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 خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بوده است.

مبانی نظری پژوهش: مبانی نظری سنجش میزان رضایت مندی اعضای صندوق قرض الحسنه شاهد؛ مدل رضایت سنجی سراکوال مشتمل بر پنج مولفه: عوامل محسوس، قابل اعتماد بودن، پاسخگویی، اطمینان و تضمین، همدلی 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 قیاسی و به لحاظ ماهیت داده کمی و از نوع مطالعات پیمایشی بوده است. از این منظر داده های پژوهش با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته ۳۱ سئوالی (۲۲ سئوال اصلی و ۹ سئوال برای ویژگی های جمعیتی) از روی ۳۸۲ 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 با p و q برابر با ۰.۵) 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 براساس پایلوت به عمل آمده بر روی ۳۰ نفر از اعضای صندوق برابر با ۰.۹۶۰ بوده است. داده های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفته اند.

یافته های پژوهش:

به طور کلی نتایج این پژوهش در بخش تحلیل توصیفی نشان داده است که متغیر میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۸۶.۰۷ (و با خط برش ۶۶) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد.

به بیان دیگر، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت مندی اعضای از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۵ درصد دارای رضایت مندی خیلی کم، ۱.۶ درصد دارای رضایت مندی کم، ۷.۹ درصد دارای رضایت مندی تا حدودی، ۵۵.۵ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و ۳۴.۶ درصد دارای رضایت مندی خیلی زیاد بوده اند. لذا میانگین به دست آمده از میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در حالت رتبه ای برابر با

۴/۲۲ (با سقف ۵ و خط برش ۳) بوده است. لذا از این حیث سال ۱۴۰۰ رشدی معادل ۰.۱۷ (اختلاف) و نیز ۰.۰۴ درصد را نشان می دهد.

علاوه بر آن در رابطه با ابعاد پنجگانه رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نیز نتایج ذیل حاصل شده است: و لذا می توان چنین گفت که: علاوه بر آن، نتایج حاصل از تحلیل استنباطی و از نوع تحلیل دو مقایسه ای نشان داده است که میزان رضایت مندی اعضا ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی به نفع طبقات زیاد و خیلی زیاد می باشد.

از سوی دیگر، بین میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی های جمعیتی: سن، جنس، وضعیت تأهل، وضعیت شغلی، میزان درآمد تفاوت معناداری مشاهده نشده است؛ یعنی میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از این حیث تقریباً یکسان بوده است. ولیکن بین میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی های جمعیتی: میزان تحصیلات و محل سکونت تفاوت معناداری مشاهده شده است؛ یعنی میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از حیث ویژگی های جمعیتی میزان تحصیلات و محل سکونت یکسان نبوده است. بنابراین همانگونه که در گزارش نیز آمده است در رابطه میزان تحصیلات؛ گروه های تحصیلی حوزوی، لیسانس، فوق لیسانس، دیپلم، زیر دیپلم، دکتری و فوق دیپلم به ترتیب بیشترین تا کمترین میانگین رتبه رضایت مندی را به خود اختصاص داده اند. همچنین، از حیث محل سکونت، استان های: بوشهر، کردستان، قزوین، آذربایجان غربی، کرمان، خوزستان، یزد، گلستان، هرمزگان، گیلان، اصفهان، خراسان رضوی، کرمانشاه، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان شرقی، سیستان و بلوچستان، اردبیل، تهران بزرگ، مازندران، خراسان شمالی، مرکزی، فارس، همدان، خراسان جنوبی، ایلام، سمنان، شهرستان های تهران، لرستان، البرز، چهارمحال و بختیاری، زنجان و قم به ترتیب بیشترین تا کمترین میانگین رتبه رضایت مندی را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نشان داده اند.

در نهایت نتایج استنباطی پژوهش حاضر در ذیل مدل یابی معادلات ساختاری نشان داد که مدل بازتولید شده رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازش (مطلوبیت) و هماهنگی لازم با مدل نظری پژوهش برخوردار می باشد.

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 میزان تحصیلات و محل سکونت تفاوت معناداری را نشان داده است.

در نهایت مدل سراکوال رضایت مندی اعضاء ايتارگري نسبت به كيفيت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازش لازم برخوردار می باشد.

پيشنهادات پژوهش: پيشنهادات پژوهش حاضر با توجه به نتايج حاصله به شرح ذيل می باشد:

با توجه به یافته ها و نتايج حاصل از این پيمایش، پيشنهادات ذيل در راستای افزايش رضایت مندی اعضاء نسبت به كيفيت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ارائه می گردد:

۱- با توجه به اینکه در بعد عوامل محسوس، هم در بخش کمی و هم در بخش کیفی اعضاء رضایت کامل از سیستم اطلاع رسانی صندوق نداشته اند (یعنی رضایت نسبی داشته اند)؛ لازم است که نسبت به تقویت و ارتقاء سیستم اطلاع رسانی صندوق در اشکال: پیامکی، پادکست (محتوای صوتی)، بروشور الکترونیکی، وادکست (محتوای تصویری)، تور مجازی، استفاده از تابلو اعلانات مناطق اقدامات مقتضی صورت گیرد. علاوه بر آن با توجه به اینکه اطلاعات خدماتی صندوق در سایت صندوق بارگذاری شده است، شایسته است که لینک وب سایت صندوق در اشکال مختلف خاصه به صورت پیامکی در اختیار اعضاء صندوق قرار گیرد.

۲- با توجه به اینکه در بعد عوامل محسوس، اعضاء صندوق در مراجعه حضوری به شعبات بنیاد و نیز مناطق نسبت به امکانات فیزیکی (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی ها، آب سرد کن و...) رضایت نسبی داشته اند؛ شایسته است که صندوق در تعامل با بنیاد اقدامات شایسته ای را در این زمینه به عمل بیاورد.

۳- با توجه به اینکه در بعد عوامل محسوس، اعضاء صندوق نسبت به روزآمدی داشتن مدارک مرتب و منظم شان نزد صندوق رضایت نسبی را داشته اند. شایسته است که نسبت به تدوین بانک اطلاعاتی و در اختیار داشتن اطلاعات ضروری اعضاء در فرایند خدمات دهی در دستورکار مدیریت صندوق قرار گیرد.

۴- با توجه به اینکه علی رغم معنادار نبودن میزان رضایت مندی اعضاء از كيفيت خدمات دهی بنیاد شهید و امور ايتارگران برحسب ویژگی جمعیتی سن، ولی همانگونه که میانگین رتبه های گروه های مختلف سنی نشان داده اند، با افزايش سن از میزان رضایت مندی اعضاء كاسته شده است. لذا با توجه به اینکه میانگین سنی اعضاء ۶۳ سال می باشد؛ لذا نسبت به وام دهی به افراد سالمند و نیازمند مکانیسم هایی همچون اولویت دهی، اجازه تسویه زود هنگام، کاهش وقفه انتظار اعطای تسهیلات و... در نظر گرفته شود.

۵- با توجه به اینکه در بخش کیفی اعضاء کمک معیشت بگير نسبت به اخذ ضمانت با مشکلاتی روبرو می باشند؛ لذا مکانیسم هایی با توجه به ريسک اعتباری در تعامل با بنیاد همچون: اولویت بندی نمودن اعضاء کمک معیشت بگير، ضمانت بنیاد از اعضاء کمک معیشت بگير و... در دستور کار قرار گیرد.

۶- به منظور کاهش وقفه در اعطای تسهیلات به اعضاء صندوق توصیه می گردد که در چارچوب نمونه اساسنامه صندوق های قرض الحسنه تک شعبه ای نسبت به تجهیز منابع در تعامل با بنیاد، سایر دستگاهها و

نیز تقویت و ارتقاء اداره جذب مشارکت ها، مدیریت بهینه منابع و مصارف و... اقدامات مقتضی صورت گیرد.

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 ۲۲۸ نفر (۵۹.۷ درصد) مرد و ۱۵۴ نفر (۴۰.۳ درصد) زن بوده اند.
- متوسط سن پاسخگویان مورد بررسی ۶۳.۱۵ 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 ۵۶ سال سن مشاهده شده است (این در حالی است که در رضایت سنجی سال گذشته یعنی سال ۱۴۰۰، نما و یا بیشترین فراوانی برابر با ۶۰ سال بوده است).
- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ وضعیت تحصیلی، به ترتیب: ۲۵۹ نفر (۶۸ درصد) زیر دیپلم، ۷۰ نفر (۱۸.۴ درصد) دیپلم، ۱۶ نفر (۴.۲ درصد) کاردانی، ۲۴ نفر (۶.۳ درصد) کارشناسی، ۷ نفر (۱.۸ درصد) کارشناسی ارشد، ۲ نفر (۰.۵ درصد) حوزوی، بوده اند. ۳ نفر (۰.۸ درصد) دکتری، همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه زیر دیپلم بوده است.
- متوسط میزان تحصیلات پاسخگویان، تحصیلات دیپلم بوده است، علاوه بر آن بیش از نیمی از پاسخگویان دارای تحصیلات زیر دیپلم و کمتر 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: ۱۵۸ نفر (۴۱.۵ درصد) در حال تحصیل، ۲ نفر (۰.۵ درصد) سرباز، ۷ نفر (۱.۸ درصد) شاغل بخش خصوصی و آزاد، ۳۹ نفر (۱۰.۲ درصد) بازنشسته، ۷۱ نفر (۱۸.۶ درصد) حالت اشتغال و ۱۰۲ نفر (۲۶.۸ درصد) سایر بوده اند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه در حال تحصیل بوده است.
- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ نوع شغل، به ترتیب: ۵۷ نفر (۲۱.۳ درصد) کارمند، ۴۴ نفر (۱۶.۴ درصد) نظامی، ۲۴ نفر (۹ درصد) آزاد، ۲۴ نفر (۹ درصد) کشاورز و دامدار، ۱ نفر (۰.۴ درصد) حالت اشتغال، ۱۲ نفر (۴.۱۸ درصد) خانه دار، ۴ نفر (۱.۵ درصد) کارگر و در نهایت ۲ نفر (۰.۷ درصد) سایر مشاغل بوده اند که ذکر نکرده بودند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه خانه دار بوده است.
- متوسط میزان درآمد پاسخگویان مورد بررسی سه تا هفت میلیون تومان در ماه بوده است.
- متوسط میزان هزینه های پاسخگویان مورد بررسی ده میلیون و یک هزار تا چهارده میلیون تومان در ماه بوده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ وضعیت تأهل، به ترتیب: ۵ نفر (۱.۳ درصد) مجرد، ۲۲۳ نفر (۵۸.۴ درصد) متأهل، ۴۵ نفر (۱۱.۸ درصد) همسر شهید، ۳۸ نفر (۹.۹ درصد) همسر جانباز متوفی، ۱ نفر (۰.۳ درصد) مطلقه و ۷۰ نفر (۱۸.۳ درصد) فوت همسر بوده اند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه متأهل بوده است.

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ استان محل سکونت، به ترتیب: ۱۴ نفر (۳.۷ درصد) آذربایجان شرقی، ۱۴ نفر (۳.۷ درصد) آذربایجان غربی، ۶ نفر (۱.۶ درصد) اردبیل، ۳۵ نفر (۹.۲ درصد) اصفهان، ۱۰ نفر (۲.۶ درصد) ایلام، ۴ نفر (۱ درصد) بوشهر، ۳۳ نفر (۸.۶ درصد) تهران بزرگ، ۶ نفر (۱.۶ درصد) چهارمحال و بختیاری، ۳۰ نفر (۷.۹ درصد) خراسان رضوی، ۱۹ نفر (۵ درصد) خوزستان، ۵ نفر (۱.۳ درصد) زنجان، ۵ نفر (۱.۳ درصد) سمنان، ۴ نفر (۱ درصد) سیستان و بلوچستان، ۲۰ نفر (۵.۲ درصد) فارس، ۸ نفر (۲.۱ درصد) کردستان، ۱۳ نفر (۳.۴ درصد) کرمان، ۱۷ نفر (۴.۵ درصد) کرمانشاه، ۸ نفر (۲.۱ درصد) کهگیلویه و بویراحمد، ۱۶ نفر (۴.۲ درصد) گیلان، ۱۳ نفر (۳.۴ درصد) لرستان، ۲۲ نفر (۵.۸ درصد) مازندران، ۸ نفر (۲.۱ درصد) مرکزی، ۲ نفر (۰.۵ درصد) هرمزگان، ۱۲ نفر (۳.۱ درصد) همدان، ۶ نفر (۱.۶ درصد) یزد، ۱۰ نفر (۲.۶ درصد) گلستان، ۵ نفر (۱.۳ درصد) قزوین، ۸ نفر (۲.۱ درصد) قم، ۵ نفر (۱.۳ درصد) خراسان شمالی، ۳ نفر (۰.۸ درصد) خراسان جنوبی، ۸ نفر (۲.۱ درصد) البرز، ۱۳ نفر (۳.۴ 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 پنج مولفه و در مجموع با ۲۲ گویه براساس طیف پنج درجه ای لیکرت با دامنه ۱ تا ۵ 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 مشتریان نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق

قرض الحسنه شاهد و مولفه های آن

بیشینه	کمینه	انحراف معیار	خط برش (میانگین آزمون)	میانگین	تعداد گویه	رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و مولفه های آن
۱۰۹.۰۰	۲۲.۰۰	۱۴.۴۸	۶۶	۸۶.۰۷	۲۲	متغیر رضایت مندی
۱۹.۰۰	۴.۰۰	۲.۱۹	۱۲	۱۲.۵۴	۴	عوامل محسوس
۲۵.۰۰	۵.۰۰	۱۳.۸	۱۵	۱۹.۹۵	۵	قابل اعتماد بودن
۲۰.۰۰	۴.۰۰	۸.۹	۱۲	۱۶.۱۷	۴	پاسخگویی
۲۰.۰۰	۴.۰۰	۳.۰۰	۱۲	۱۶.۷۱	۴	اطمینان و تضمین
۲۵.۰۰	۵.۰۰	۳.۸	۱۵	۲۰.۷	۵	همدلی
۳۸۲						نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همانگونه که یافته های جدول ۱ نیز نشان می دهد؛ متغیر میزان رضایت مندی اعضاء اینتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۸۶.۰۷ (و با خط برش ۶۶) 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^۱.

علاوه بر آن در رابطه با مولفه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق نیز باید گفت که با توجه به اینکه مولفه عوامل محسوس با میانگین ۱۲.۵۴ (و با خط برش ۱۲) اندکی بالاتر از خط برش (میانگین آزمون) و لذا در سطح متوسط و نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این میانگین بالاتر از سطح استاندارد تعیین شده براساس مجموع سئوالات مورد سنجش مولفه می باشد. همچنین باید خاطرنشان ساخت که با توجه به اینکه میانگین حاصله برای سایر مولفه های شاخص کل رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق بالاتر از میانگین آزمون (یا خط برش) می باشد؛ لذا در سطح مطلوبی قرار

^۱ - این میانگین برای سال ۱۴۰۰ برابر با ۷۸.۷۹۱ بوده است.

دارند؛ چراکه این میانگین ها بالاتر از سطح استاندارد تعیین شده براساس مجموع سئوالات مورد سنجش مولفه ها(قابل اعتماد بودن، پاسخگویی، اطمینان و تضمین و همدلی) می باشد.

ب- سطح رتبه ای متغیر

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

رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی
خیلی کم	۲	۰.۵	۰.۵
کم	۶	۱.۶	۲.۱
تا حدودی	۳۰	۷.۹	۹.۹
زیاد	۲۱۲	۵۵.۵	۶۵.۴
خیلی زیاد	۱۳۲	۳۴.۶	۱۰۰.۰
تعداد کل	۳۸۲	۱۰۰.۰	
میانگین ^۱ : ۴.۲۲ (زیاد)	میان: ۴ (زیاد)	نما: ۴ (زیاد)	

همانگونه که جدول ۲ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۵ درصد دارای رضایت مندی خیلی کم، ۱.۶ درصد دارای رضایت مندی کم، ۷.۹ درصد دارای رضایت مندی تا حدودی، ۵۵.۵ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و ۳۴.۶ درصد دارای رضایت مندی 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 بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در طبقه زیاد و بالاتر 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 زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد. علاوه بر آن می توان چنین گفت که ۹۰.۱ درصد اعضاء(معادل ۳۴۴ نفر از نمونه ها) دارای میزان رضایت مندی زیاد و خیلی زیاد بوده اند.

^۱ - این میانگین(میانگین رتبه) برای سال ۱۴۰۰ برابر با ۴.۰۵ بوده است. لذا از این حیث سال ۱۴۰۰ رشدی معادل ۰.۱۷ (اختلاف) و نیز ۰.۰۴ درصد را نشان می دهد.

در ادامه به تحلیل توصیفی مولفه های پنجگانه رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مقیاس رتبه ای پرداخته می شود:

۱- رضایت مندی اعضاء از مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۳: توزیع رضایت مندی اعضاء از مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

رضایت مندی اعضاء از مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۲	۰.۵	۰.۵
کم	۱۰	۲.۶	۳.۱
تاحدودی	۱۱۹	۳۱.۲	۳۴.۳
زیاد	۲۴۴	۶۳.۹	۹۸.۲
خیلی زیاد	۷	۱.۸	۱۰۰.۰
تعداد کل	۳۸۲	۱۰۰.۰	
میانگین: ۳.۶۴ (تاحدودی)	میانه: ۴ (تاحدودی)	نما: ۴ (تاحدودی)	

همانگونه که جدول ۳ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۵ درصد دارای رضایت خیلی کم، ۲.۶ درصد دارای رضایت کم، ۳۱.۲ درصد دارای رضایت تا حدودی، ۶۳.۹ درصد دارای رضایت زیاد و در نهایت ۱.۸ درصد نیز دارای میزان رضایت خیلی زیاد بودند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان رضایت از مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. در نهایت بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد.

۲- رضایت مندی اعضاء از مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۴؛ توزیع مولفه رضایت مندی اعضاء از مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

رضایت مندی اعضاء از مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۴	۰.۱	۰.۱
کم	۷	۱.۸	۲.۹
تاحدودی	۴۲	۱۱.۰	۱۳.۹
زیاد	۲۲۸	۵۹.۷	۷۳.۶
خیلی زیاد	۱۰۱	۲۶.۴	۱۰۰.۰
تعداد کل	۳۸۲	۱۰۰.۰	
میانگین: ۴.۰۹ (تاحدودی)	میان: ۴ (زیاد)	نما: ۴ (زیاد)	

همانگونه که جدول ۴ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۱ درصد دارای رضایت خیلی کم، ۱.۸ درصد دارای رضایت کم، ۱۱ درصد دارای رضایت تا حدودی، ۵۹.۷ درصد دارای رضایت زیاد و در نهایت ۲۶.۴ درصد نیز دارای میزان رضایت خیلی زیاد بودند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان رضایت از مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. در نهایت بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد.

۳- رضایت مندی اعضاء از مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۵: توزیع رضایت مندی اعضاء از مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

درصد فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	رضایت مندی اعضاء از مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۱.۳	۱.۳	۵	خیلی کم
۲.۹	۱.۶	۶	کم
۱۲.۳	۹.۴	۳۶	تاحدودی
۶۹.۴	۵۷.۱	۲۱۸	زیاد
۱۰۰.۰	۳۰.۶	۱۱۷	خیلی زیاد
	۱۰۰.۰	۳۸۲	تعداد کل
میانگین: ۴.۱۴ (زیاد) میانه: ۴ (زیاد) نما: ۴ (زیاد)			

همانگونه که جدول ۵ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۱.۳ درصد دارای رضایت خیلی کم، ۱.۶ درصد دارای رضایت کم، ۹.۴ درصد دارای رضایت تا حدودی، ۵۷.۱ درصد دارای رضایت زیاد و در نهایت ۳۰.۶ درصد نیز دارای رضایت خیلی زیاد بودند.

علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان رضایت از مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. در نهایت بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد.

۴- رضایت مندی اعضاء از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۶: توزیع مولفه رضایت مندی اعضاء از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

درصد فراوانی	درصد	فراوانی	رضایت مندی اعضاء از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۱.۳	۱.۳	۵	خیلی کم
۲.۹	۱.۶	۶	کم
۱۰.۲	۷.۳	۲۸	تا حدودی
۶۲.۳	۵۲.۱	۱۹۹	زیاد
۱۰۰.۰	۳۷.۷	۱۴۴	خیلی زیاد
	۱۰۰.۰	۳۸۲	تعداد کل
نما: ۴ (زیاد)			میانگین: ۴.۲۳ (زیاد)

همانگونه که جدول ۶ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۱.۳ درصد دارای رضایت خیلی کم، ۱.۶ درصد دارای رضایت کم، ۷.۳ درصد دارای رضایت تا حدودی، ۵۲.۱ درصد دارای رضایت زیاد و در نهایت ۳۷.۷ درصد نیز دارای رضایت خیلی زیاد بودند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان رضایت از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. در نهایت بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد.

۵- رضایت مندی اعضاء از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۷؛ توزیع رضایت مندی اعضاء از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

درصد فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	رضایت مندی اعضاء از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۱.۰	۱.۰	۴	خیلی کم
۳.۴	۲.۴	۹	کم
۱۸.۵	۸.۱	۳۱	تاحدودی
۶۴.۱	۵۲.۶	۲۰۱	زیاد
۱۰۰.۰	۳۵.۹	۱۳۷	خیلی زیاد
	۱۰۰.۰	۳۸۲	تعداد کل
میانگین: ۴.۲۰ (زیاد)			میان: ۴ (زیاد)
نما: ۴ (زیاد)			

همانگونه که جدول ۷ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه همدلی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۱ درصد دارای رضایت خیلی کم، ۲.۴ درصد دارای رضایت کم، ۸.۱ درصد دارای رضایت تا حدودی، ۵۲.۶ درصد دارای رضایت زیاد و در نهایت ۳۵.۹ درصد نیز دارای رضایت خیلی زیاد بودند.

علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان رضایت از مولفه همدلی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه همدلی خدمات دهی صندوق در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. در نهایت بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی از مولفه همدلی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در طبقه زیاد مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به مولفه همدلی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد.

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

الحسنه شاهد

جدول ۱۰؛ توزیع گویه ها و مولفه های پنجگانه رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	نا محدودی	کم	خیلی کم	گویه ها و مولفه های پنجگانه رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۳۸۲	۳.۶۴	۷	۲۴۴	۱۱۹	۱۰	۲	مولفه عوامل محسوس
۱۰۰.۰		۱.۸	۶۳.۹	۳۱.۲	۲.۶	۰.۵	
۳۸۲	۱.۵۳	۱	۳۳	۴۴	۱۱	۲۹۳	۱- برخورداری از تجهیزات مدرن (استفاده از ظرفیت فضای مجازی و اینترنت جهت خدمات دهی همچون : (اینترنت بانک و موبایل بانک)
۱۰۰.۰		۰.۳	۸.۶	۱۱.۵	۲.۹	۷۶.۷	
۳۸۲	۳.۶۳	۱۵	۲۴۱	۱۰۶	۱۱	۹	۲- داشتن امکانات فیزیکی صندوق قابل توجه در محیط کار (نظافت، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی، آبخوری و...)
۱۰۰.۰		۳.۹	۶۳.۱	۲۷.۷	۲.۹	۲.۴	
۳۸۲	۳.۷۰	۱۸	۲۴۶	۱۰۷	۷	۴	۳- داشتن کارکنانی با ظاهر تمیز و آراسته
۱۰۰.۰		۴.۷	۶۴.۴	۲۸.۰	۱.۸	۱.۰	
۳۸۲	۳.۶۸	۱۷	۲۴۱	۱۱۲	۸	۴	۴- داشتن مدارک مرتب و منظم در رابطه با فرایند خدمات دهی مشتریان
۱۰۰.۰		۴.۵	۶۳.۱	۲۹.۳	۲.۱	۱.۰	
۳۸۲	۴.۰۹	۱۰۱	۲۲۸	۴۲	۷	۴	مولفه قابل اعتماد بودن
۱۰۰.۰		۲۶.۴	۵۹.۷	۱۱.۰	۱.۸	۱.۰	
۳۸۲	۳.۹۹	۸۴	۲۳۲	۵۰	۱۰	۶	۵- وعده انجام کار یا خدمت در زمان معین
۱۰۰.۰		۲۲.۰	۶۰.۷	۱۳.۱	۲.۶	۱.۶	
۳۸۲	۴.۰۷	۹۹	۲۲۸	۴۲	۸	۵	۶- نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات مشتری
۱۰۰.۰		۲۵.۹	۵۹.۷	۱۱.۰	۲.۱	۱.۳	
۳۸۲	۳.۹۷	۸۲	۲۲۹	۵۷	۹	۵	۷- انجام اصلاحات در خدمات در اولین زمان
۱۰۰.۰		۲۱.۵	۵۹.۹	۱۴.۹	۲.۴	۱.۳	
۳۸۲	۳.۹۷	۸۳	۲۲۴	۶۱	۹	۵	۸- ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده
۱۰۰.۰		۲۱.۷	۵۸.۶	۱۶.۰	۲.۴	۱.۳	
۳۸۲	۳.۹۷	۸۲	۲۱۷	۶۸	۹	۶	۹- ارائه گزارشات صحیح و بدون نقص (شفاف سازی و بیان حقایق)
۱۰۰.۰		۲۱.۵	۵۶.۸	۱۷.۸	۲.۴	۱.۶	
۳۸۲	۴.۱۴	۱۱۷	۲۱۸	۳۶	۶	۵	مولفه پاسخگویی
۱۰۰.۰		۳۰.۶	۵۷.۱	۹.۴	۱.۶	۱.۳	
۳۸۲	۳.۹۶	۸۶	۲۱۳	۶۹	۸	۶	۱۰- بیان دقیق خدماتی که کارکنان به مشتریان ارائه خواهند داد
۱۰۰.۰		۲۲.۵	۵۵.۸	۱۸.۱	۲.۱	۱.۶	
۳۸۲	۳.۹۷	۸۵	۲۲۳	۶۰	۸	۶	۱۱- ارائه خدمات در کمترین زمان ممکن
۱۰۰.۰		۲۲.۳	۵۸.۴	۱۵.۷	۲.۱	۱.۶	

۳۸۲	۴.۱۲	۱۱۴	۲۱۶	۴۱	۶	۵	۱۲- تمایل دائمی کارکنان برای کمک به مشتریان
۱۰۰.۰		۲۹.۸	۵۶.۵	۱۰.۷	۱.۶	۱.۳	
۳۸۲	۴.۱۱	۱۱۴	۲۱۸	۳۶	۸	۶	۱۳- پاسخ کارکنان به سوالات مشتریان تحت هر شرایط
۱۰۰.۰		۲۹.۸	۵۷.۱	۹.۴	۲.۱	۱.۶	
۳۸۲	۴.۲۳	۱۴۴	۱۹۹	۲۸	۶	۵	مولفه اطمینان و تضمین
۱۰۰.۰		۳۷.۱	۵۲.۱	۷.۳	۱.۶	۱.۳	
۳۸۲	۴.۱۹	۱۳۶	۲۰۵	۲۷	۹	۵	۱۴- ایجاد اعتماد در مشتریان از طریق رفتارهای مطلوب
۱۰۰.۰		۳۵.۶	۵۳.۷	۷.۱	۲.۴	۱.۳	
۳۸۲	۴.۲۱	۱۳۹	۲۰۲	۲۷	۹	۵	۱۵- احساس امنیت مشتریان در تعاملات خود با سازمان
۱۰۰.۰		۳۶.۴	۵۲.۹	۷.۱	۲.۴	۱.۳	
۳۸۲	۴.۲۳	۱۴۱	۲۰۳	۲۷	۶	۵	۱۶- داشتن رفتار مودبانه و محترمانه با مشتریان
۱۰۰.۰		۳۶.۹	۵۳.۱	۷.۱	۱.۶	۱.۳	
۳۸۲	۴.۰۸	۱۱۴	۲۰۶	۴۷	۹	۶	۱۷- کافی بودن دانش کارکنان برای پاسخ به سوالات مشتریان
۱۰۰.۰		۲۹.۸	۵۳.۹	۱۲.۳	۲.۴	۱.۶	
۳۸۲	۴.۲۰	۱۳۷	۲۰۱	۳۱	۹	۴	مولفه همدلی
۱۰۰.۰		۳۵.۹	۵۲.۶	۸.۱	۲.۴	۱.۰	
۳۸۲	۴.۱۸	۱۳۴	۲۰۳	۳۱	۹	۵	۱۸- داشتن توجه فردی به مشتریان
۱۰۰.۰		۳۵.۱	۵۳.۱	۸.۱	۲.۴	۱.۳	
۳۸۲	۴.۰۷	۱۱۲	۲۰۴	۵۱	۱۰	۵	۱۹- در نظر گرفتن ساعت های کاری مناسب برای کلیه مشتریان
۱۰۰.۰		۲۹.۳	۵۳.۴	۱۳.۴	۲.۶	۱.۳	
۳۸۲	۴.۱۵	۱۲۶	۲۰۸	۳۳	۱۰	۵	۲۰- نشان دادن توجه شخصی به مشتریان توسط کارکنان
۱۰۰.۰		۳۳.۰	۵۴.۵	۸.۶	۲.۶	۱.۳	
۳۸۲	۴.۱۵	۱۲۷	۲۰۴	۳۶	۱۱	۴	۲۱- خواستار بهترین منافع برای مشتریان
۱۰۰.۰		۳۳.۲	۵۳.۴	۹.۴	۲.۹	۱.۰	
۳۸۲	۴.۱۴	۱۲۳	۲۱۱	۳۳	۹	۶	۲۲- درک نیاز های خاص مشتریان
۱۰۰.۰		۳۲.۲	۵۵.۲	۸.۶	۲.۴	۱.۶	
۳۸۲	۴.۲۲	۱۳۲	۲۱۲	۳۰	۶	۲	شاخص کل (متغیر) رضایتمندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق
۱۰۰.۰		۳۴.۶	۵۵.۵	۷.۹	۱.۶	۰.۵	

همانگونه که یافته های جدول ۱۰ نیز نشان می دهد؛ برخی نکات مهم در رابطه با متغیر، مولفه ها و گویه های مولفه های پنجگانه رضایت مندی اعضاء 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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۲۲).

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

- ✓ میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتا مطلوب (متوسط رو به بالا) بوده است (میانگین ۳.۶۴).
- ✓ میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۰۹).
- ✓ میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۱۴).
- ✓ میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۲۳).
- ✓ میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه همدلی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۲۰).

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

- ✓ رضایت مندی اعضاء از گویه کیفیت و استفاده از تجهیزات مدرن صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۱.۵۳ در سطح مطلوبی قرار ندارد؛ چراکه این مقدار پایین تر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۱). این میانگین در سال ۱۴۰۰ برابر با ۱.۴۸۵ بوده است. لذا با توجه به اینکه صندوق از این ظرفیت در فرایند خدمات دهی استفاده می کند؛ می توان علت اصلی را ناآگاهی اعضای مورد پرسش از ظرفیت IT صندوق در فرایند خدمات دهی دانست.
 - ✓ رضایت مندی اعضاء از گویه امکانات فیزیکی صندوق قرض الحسنه شاهد در بنیاد (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی ها، آب سرد کن و...) با میانگین ۳.۶۳ در سطح نسبتا مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۴). لذا روسای مناطق و بانکداران اجرایی که خدمات حضوری را به اعضاء می دهند می بایستی به این فاکتور توجه نمایند.
 - ✓ رضایت مندی اعضاء از گویه داشتن مدارک مرتب و منظم از اعضاء با میانگین ۳.۶۷۸ در سطح نسبتا مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۵). لذا تدوین بانک اطلاعاتی و در اختیار داشتن اطلاعات ضروری اعضاء در فرایند خدمات دهی توصیه می گردد.
- باقی گویه ها میانگین شان یا بالای عدد ۴ است و یا نزدیک به ۴ و لذا در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

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 ۱۱؛ 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(۱۱): توزیع نرمال و غیرنرمال بودن متغیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

نتایج آزمون	آزمون کلموگروف- اسمیرنوف	
رضایت مندی اعضاء صندوق قرض الحسنه شاهد	تک نمونه ای	
۸۶.۰۷	میانگین	
۱۴.۴۸	انحراف معیار	
۰.۱۹۰	کل	تفاوت بیشترین قدر مطلق
۰.۱۰۱	مثبت	
-۰.۱۹۱	منفی	
۰.۱۹۰	مقدار	
۰.۰۰۰	سطح معناداری آزمون	
۳۸۲	تعداد کل	

یافته های جدول ۱۱ نشان می دهد که توزیع داده های رضایت مندی اعضاء 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^۱. 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 جزئی اول پژوهش: رضایت مندی اعضاء 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 فراوانی مشاهده شده با فراوانی مورد انتظار) و تک دامنه ای (جهت دار) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع متغیر یا شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس

^۱ - این امر در رابطه با تمامی مولفه های پنجگانه متغیر رضایت مندی اعضاء 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 ($P < 0.01$).

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 ۱۲، 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:

جدول ۱۲، نتایج آزمون کای اسکوئر تک نمونه ای برای مقایسه میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت

خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود با وضع مطلوب

میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	اختلاف (باقیمانده)
خیلی کم	۲	۷۶.۴	-۷۴.۴
کم	۶	۷۶.۴	-۷۰.۴
تا حدودی	۳۰	۷۶.۴	-۴۶.۴
زیاد	۲۱۲	۷۶.۴	۱۳۵.۶
خیلی زیاد	۱۳۲	۷۶.۴	۵۵.۶
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۳۸۲		

Chi-Square : 446.639 df : 4 Sig: 0.000 Valid observations : 382

همانگونه که یافته های جدول ۱۲ 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 برحسب فراوانی مشاهده شده با فراوانی مورد انتظار تفاوت معناداری در سطح خطای 0.01 وجود دارد ($P < 0.01$). به بیان دیگر با توجه به اینکه میزان کی دو محاسبه شده ($X^2 = 446.639$) با درجه آزادی ($df = 4$) و سطح معناداری ($P < 0.01$) از مقدار کی دو جدول ($X^2 = 13.28$) 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 برحسب فراوانی مشاهده شده با فراوانی مورد انتظار 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. 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.

فرضیه جزئی دوم پژوهش: بین میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی های جمعیتی اعضا تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه پژوهش ۱-۲: بین میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن اعضا 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 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 ۱۳، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن نشان می دهد:

جدول ۱۳، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن

آزمون کروسکال والیس					رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	سن
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)		
۰.۵۸۵	۴	۲۸۳۹	۲۳۱.۳۰	۵	۲۸-----۳۸	
			۲۳۰.۵۰	۱۰	۳۹-----۴۹	
			۱۹۲.۹۴	۱۹۱	۵۰-----۶۰	
			۱۹۳.۱۴	۸۴	۶۱-----۷۱	
			۱۸۱.۵۹	۹۲	بالای ۷۱ سال	
				۳۸۲	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	

همانگونه که یافته های جدول (۱۳)، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد؛ بین میزان رضایت مندی اعضا 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؛ رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن تقریباً یکسان می باشد. به بیان دیگر؛ میانگین رتبه های رضایت مندی اعضا صندوق نسبت به کیفیت خدمات دهی با افزایش سن، اگرچه کمتر می شود؛ ولی این امر به لحاظ آماری معنادار نمی باشد. بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن اعضا تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۲-۲: بین میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس اعضا 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 اعضا 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 دو شقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک من-وایت نی استفاده می شود. جدول ۱۴، نتایج آزمون من-وایت نی را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس نشان می دهد:

جدول ۱۴، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس

آزمون من-وایت نی				رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	جنس
sig	مقدار Z	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)		
۰.۱۳۱	-۱.۵۱۰	۱۸۵.۲۸	۲۲۸	مرد	
		۲۰۰.۷۱	۱۵۴	زن	
			۳۸۲	نمونه کل (مشاهدات معتبر)	

همانگونه که یافته های جدول (۱۴)، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون من-وایت نی نشان می دهد؛ بین اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضا 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب جنس اعضا تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۳-۲: بین میزان رضایت مندی اعضای ایتارگری 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 اعضا 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 ۱۵، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات نشان می دهد:

جدول ۱۵، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

برحسب میزان تحصیلات

آزمون کروسکال والیس					میزان تحصیلات
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	
۰.۰۴۱	۶	۱۳.۱۴۰	۱۸۸.۸۰	۲۵۹	زیر دیپلم
			۲۰۰.۴۹	۷۰	دیپلم
			۱۳۰.۲۸	۱۶	فوق دیپلم
			۲۲۰.۱۷	۲۴	لیسانس
			۲۰۰.۷۱	۷	فوق لیسانس
			۳۱۶.۰۰	۲	حوزوی
			۱۴۴.۵۰	۳	دکتری
			-	۳۸۲	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همانگونه که یافته های جدول (۱۵)، 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 میزان تحصیلات تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۵ وجود دارد ($P < 0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات یکسان نمی باشد. به بیان دیگر، میانگین رتبه های رضایت مندی گروه های مختلف تحصیلی نشان می دهد که گروه های تحصیلی حوزوی، لیسانس، فوق لیسانس، دیپلم، زیر دیپلم، دکتری و فوق دیپلم به ترتیب بیشترین تا کمترین میانگین رتبه را به خود اختصاص داده اند.

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 تحصیلات تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید می 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 ۱۶، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت شغلی نشان می دهد:

جدول ۱۶، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

برحسب وضعیت شغلی

آزمون کروسکال والیس					رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	وضعیت شغلی
۰.۶۹۲	۵	۳.۰۵۳	۱۹۷.۲۴	۱۵۸	در حال تحصیل
			۲۲۹.۵۰	۲	سرباز
			۱۷۲.۹۳	۷	شاغل بخش خصوصی و آزاد
			۱۷۳.۹۲	۳۹	بازنشسته
			۱۹۶.۴۸	۷۱	حالت اشتغال
			۱۸۴.۶۶	۱۰۴	سایر
				۳۸۱	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان گونه که یافته های جدول (۱۶)، 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 شغلی تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۵ وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب گروه های مختلف وضعیت شغلی 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 شغلی اعضای 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 ۱۷، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل نشان می دهد:

جدول ۱۷، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

برحسب وضعیت تأهل

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	وضعیت تأهل
۰.۴۲۷	۵	۴.۹۰۹	۱۸۹.۱۰	۵	مجرد
			۱۸۴.۴۲	۲۲۳	متاهل
			۲۰۲.۷۹	۴۵	همسر شهید
			۲۱۰.۵۵	۳۸	همسر جانباز متوفی
			۳۱۶.۵۰	۱	مطلقه
			۱۹۴.۸۳	۷۰	فوت همسر
				۳۸۲	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان گونه که یافته های جدول (۱۷)، 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 تأهل تفاوت معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل تقریباً یکسان می باشد. به بیان دیگر؛ اگرچه میانگین رتبه های رضایت مندی گروه های تأهلی مطلقه و همسر جانباز متوفی بیشتر از سایر اعضاء می باشند؛ ولی این تفاوت به لحاظ آماری معنادار نمی 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 تأهل 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 بر حسب میزان درآمد 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 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 ۱۸، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب میزان درآمد ماهیانه خانواده نشان می دهد:

جدول ۱۸، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب میزان درآمد ماهیانه خانواده

آزمون کروسکال والیس					رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میزان درآمد ماهیانه خانواده
۰.۰۳۹	۴	۳.۱۱۴	۱۸۸.۲۴	۴۲	زیر سه میلیون تومان در ماه
			۱۹۱.۹۵	۱۴۹	سه تا هفت میلیون تومان در ماه
			۱۹۹.۲۹	۱۲۶	هفت میلیون و یک هزار تا ده میلیون تومان در ماه
			۱۸۵.۳۰	۴۵	ده میلیون و یک هزار تا چهارده میلیون تومان در ماه
			۱۵۹.۸۵	۲۰	پانزده میلیون تومان و بالاتر در ماه
			-	۶۳۲	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان گونه که یافته های جدول (۱۸)، 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 بر حسب 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 بر حسب میزان درآمد ماهیانه خانواده تقریباً یکسان می باشد. به بیان دیگر اگرچه میانگین رتبه گروه های درآمدی بالاتر نسبت به سایر گروه های درآمدی رضایت مندی کمتری را نشان می دهند؛ ولی این تفاوت به لحاظ آماری معنادار نمی 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 میزان درآمد ماهیانه خانواده اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۷-۲: بین میزان رضایت مندی اعضاء ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب استان محل سکونت اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف محل سکونت)، 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 کولموگروف- 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 ۲۰، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب استان محل سکونت نشان می دهد:

جدول ۲۰، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

بر حسب استان محل سکونت

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	استان محل سکونت
۰/۰۰۲	۳۱	۵۸.۷۶۴	۱۹۳.۶۴	۱۴	آذربایجان شرقی
			۲۴۵.۱۴	۱۴	آذربایجان غربی
			۱۸۱.۶۷	۶	اردبیل
			۲۰۶.۳۹	۳۵	اصفهان
			۱۵۸.۰۰	۱۰	ایلام
			۳۱۶.۵۰	۴	بوشهر
			۱۷۹.۶۲	۳۳	تهران بزرگ
			۱۳۲.۸۳	۶	چهارمحال و بختیاری
			۲۰۳.۵۳	۳۰	خراسان رضوی
			۲۳۵.۰۳	۱۹	خوزستان
			۱۲۰.۳۰	۵	زنجان
			۱۴۴.۵۰	۵	سمنان
			۱۸۷.۵۰	۴	سیستان و بلوچستان
			۱۶۴.۲۵	۲۰	فارس
			۲۷۹.۸۸	۸	کردستان
۲۴۱.۰۴	۱۳	کرمان			
۱۹۳.۸۸	۱۷	کرمانشاه			

	۱۹۳.۸۸	۸	کهکیلویه و بویراحمد
	۲۲۶.۱۳	۱۶	گیلان
	۱۳۵.۱۹	۱۳	لرستان
	۱۷۸.۰۹	۲۲	مازندران
	۱۶۶.۰۰	۸	مرکزی
	۲۳۰.۵۰	۲	هرمزگان
	۱۶۳.۰۸	۱۲	همدان
	۲۳۰.۵۰	۶	یزد
	۲۳۰.۵۰	۱۰	گلستان
	۲۴۷.۷۰	۵	قزوین
	۱۱۸.۳۸	۸	قم
	۱۷۸.۹۰	۵	خراسان شمالی
	۱۶۱.۵۰	۳	خراسان جنوبی
	۱۳۳.۰۰	۸	البرز
	۱۴۱.۶۵	۱۳	شهرستان های تهران
		۳۸۲	نمونه کل (مشاهدات معتبر)

همان گونه که یافته های جدول ۲۰، 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 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: **بوشهر با میانگین رتبه ۳۱۶.۵۰، کردستان با میانگین رتبه ۲۷۹.۸۸، قزوین با میانگین رتبه ۲۴۷.۷۰، آذربایجان غربی با میانگین رتبه ۲۴۵.۱۴، کرمان با میانگین رتبه ۲۴۱.۰۴، خوزستان با میانگین رتبه ۲۳۵.۰۳، یزد با میانگین رتبه ۲۳۰.۵۰، گلستان با میانگین رتبه ۲۳۰.۵۰، هرمزگان با میانگین رتبه ۲۳۰.۵۰، گیلان با میانگین رتبه ۲۲۶.۱۳، اصفهان با میانگین رتبه ۲۰۶.۳۹، خراسان رضوی با میانگین رتبه ۲۰۳.۵۳، کرمانشاه با میانگین رتبه ۱۹۳.۸۸، کهکیلویه و بویراحمد با میانگین رتبه ۱۹۳.۸۸، آذربایجان شرقی با میانگین رتبه ۱۹۳.۶۴، سیستان و بلوچستان با میانگین رتبه ۱۸۷.۵۰، اردبیل با میانگین رتبه ۱۸۱.۶۷، تهران بزرگ با میانگین رتبه ۱۷۹.۶۲، مازندران با میانگین رتبه ۱۷۸.۰۹، خراسان شمالی با میانگین رتبه ۱۷۸.۹۰، مرکزی با میانگین رتبه ۱۶۶، فارس با میانگین رتبه ۱۶۴.۲۵، همدان با میانگین رتبه ۱۶۳.۰۸، خراسان جنوبی با میانگین رتبه ۱۶۱.۵۰، ایلام با میانگین رتبه ۱۵۸، سمنان با میانگین**

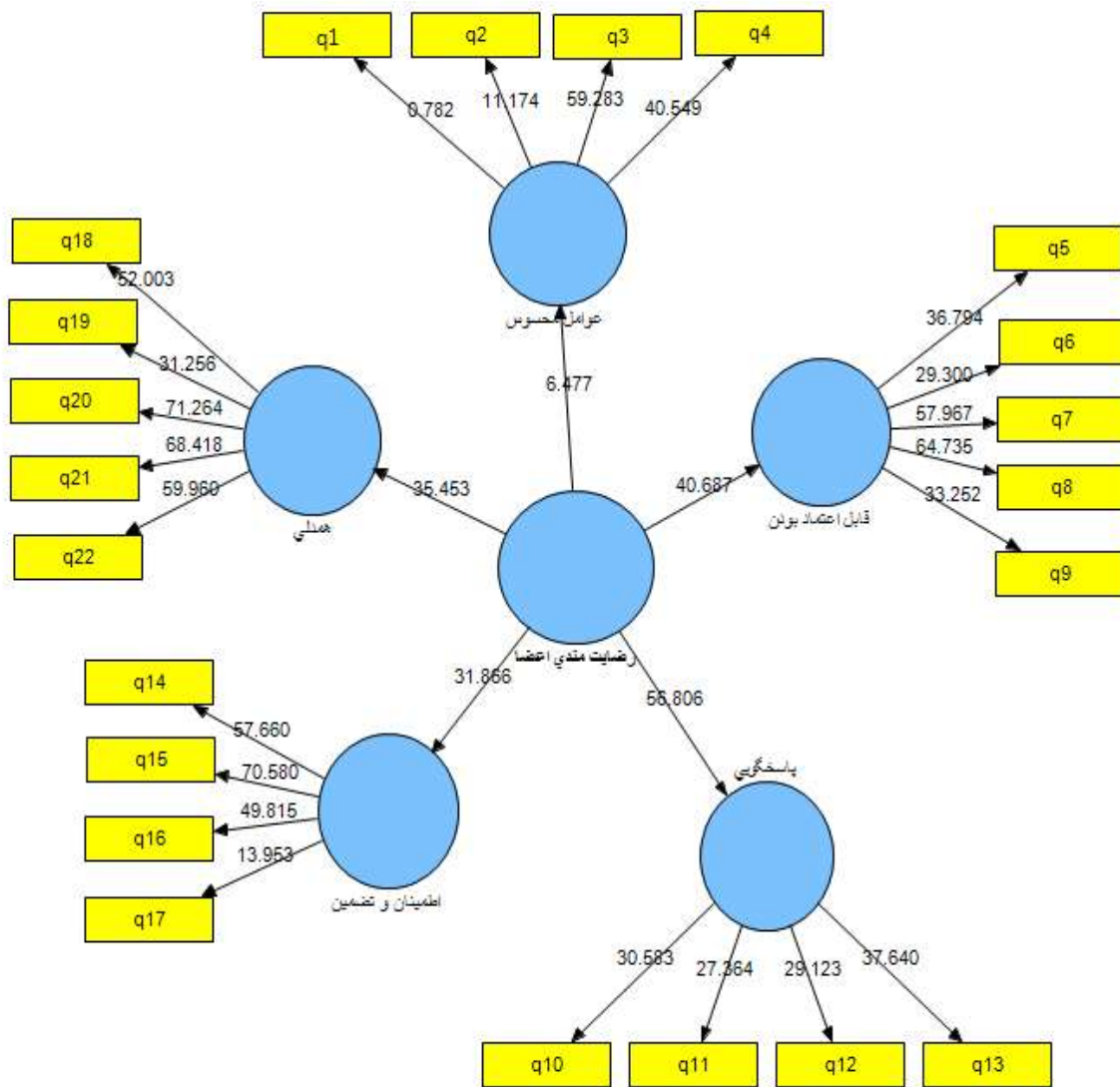
رتبه ۱۴۴.۵۰، شهرستان های تهران با میانگین رتبه ۱۴۱.۶۵، لرستان با میانگین رتبه ۱۳۵.۱۹، البرز با میانگین رتبه ۱۳۳، چهارمحال و بختیاری با میانگین رتبه ۱۳۲.۸۳، زنجان با میانگین رتبه ۱۲۰.۳۰ و قم با میانگین رتبه ۱۱۸.۳۸ به ترتیب بیشترین تا کمترین میانگین رتبه رضایت مندی را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نشان داده اند.

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

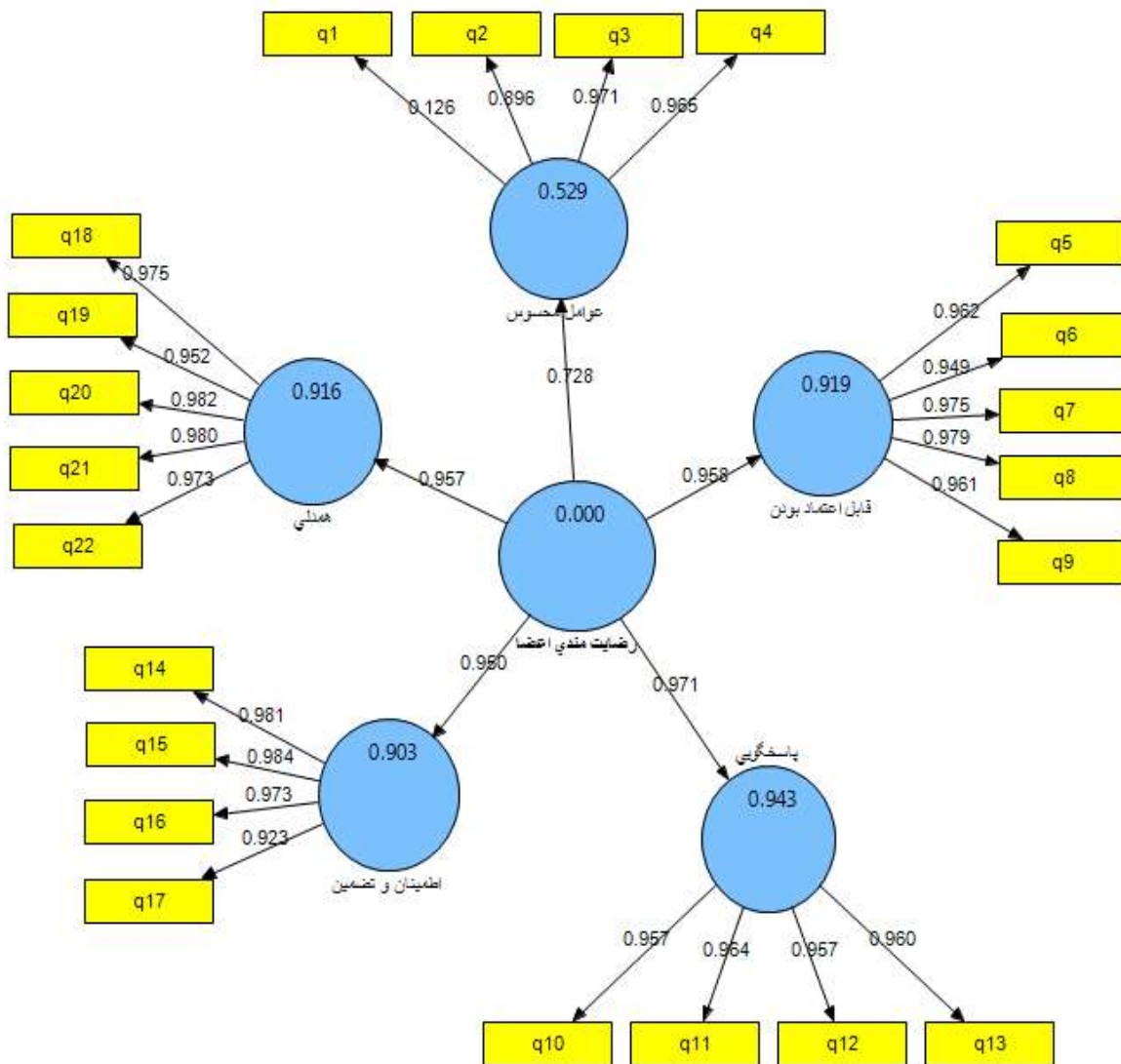
۲-۲- تحلیل چند متغیره و آزمون فرضیه کلی تحقیق

- فرضیه کلی تحقیق: مدل سراکوال رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازش لازم برخوردار می باشد.

در این قسمت به منظور آزمون فرضیه کلی پژوهش از تحلیل چند متغیره و مدل یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart-PLS₂ به دلیل نرمال نبودن توزیع داده ها مرتبط با شاخص کل رضایت مندی اعضای از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و نیز پایین بودن حجم نمونه مبادرت شده است. نتایج اجرای مدل در حالت نمایش ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری) و نیز ضرایب استاندارد(ضرایب تأثیرگای) به ترتیب در نمودارهای ۱ و ۲ نشان داده شده است:



نمودار ۱: مدل اندازه گیری انعکاسی رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری)



نمودار ۲: مدل اندازه گیری انعکاسی رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیرگذاری)

در مدل یابی معادلات ساختاری از طریق نرم افزار Smart-PLS برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری از معیارهایی همچون بررسی روایی (روایی همگرا و روایی واگرا) و نیز بررسی پایایی (سازگاری درونی) استفاده می‌گردد. در ادامه به هر یک از آنها پرداخته می‌شود:

الف- بررسی روایی همگرا:

برای بررسی روایی همگرا از بارهای عاملی بیرونی (عرضی) سنجه‌ها و شاخص‌ها و نیز میانگین واریانس استخراجی (AVE) استفاده می‌شود. لذا اگر بارهای عاملی بالای 0.4 و نیز مقدار AVE برای هر سازه بالاتر از 0.5 باشد، روایی همگرایی آن سازه مورد تایید است. نتایج روایی همگرا (بارهای عاملی

عرضی و نیز (AVE) مدل اندازه گیری انعکاسی رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب در جدول ۲۱ و ۲۲ نشان داده شده است:

جدول ۲۱: نتایج بارهای عاملی عرضی گویه های مولفه های پنجگانه رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی

صندوق قرض الحسنه شاهد

همدلی	اطمینان و تضمین	پاسخگویی	قابل اعتماد بودن	عوامل محسوس	متغیر پنهان (مولفه ها)	متغیرهای مشاهده پذیر (شاخص ها)
				۰.۱۲۶	۱- برخورداری از تجهیزات مدرن (استفاده از ظرفیت فضای مجازی و اینترنت جهت خدمات دهیب همچون: اینترنت بانک، موبایل بانک و...)	
				۰.۸۹۶	۲- داشتن امکانات فیزیکی قابل توجه در محیط کار (نظافت، سیستم گرمایشی و سرمایشی، صندوقی، آبخوری و...)	
				۰.۹۷۱	۳- داشتن کارکنانی با ظاهر تمیز و آراسته	
				۰.۹۶۵	۴- داشتن مدارک مرتب و منظم در رابطه با فرایند خدمات دهی مشتریان	
			۰.۹۶۲		۵- وعده انجام کار یا خدمت در زمان معین و مشخص	
			۰.۹۴۹		۶- نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات مشتری	
			۰.۹۷۵		۷- انجام اصلاحات در خدمات در اولین زمان	
			۰.۹۷۹		۸- ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده	
			۰.۹۶۱		۹- ارائه گزارشات صحیح و بدون نقص (شفاف سازی و بیان حقایق)	
		۰.۹۵۷			۱۰- بیان دقیق خدماتی که کارکنان به مشتریان ارائه خواهند داد	
		۰.۹۶۴			۱۱- ارائه خدمات در کمترین زمان ممکن	
		۰.۹۵۷			۱۲- تمایل دائمی کارکنان برای کمک به مشتریان	
		۰.۹۶۰			۱۳- پاسخ کارکنان به سؤالات مشتریان تحت هر شرایط	
	۰.۹۸۱				۱۴- ایجاد اعتماد در مشتریان از طریق رفتارهای مطلوب	
	۰.۹۸۴				۱۵- احساس امنیت مشتریان در تعاملات خود با سازمان	
	۰.۹۷۳				۱۶- داشتن رفتار مؤدبانه و محترمانه با مشتریان	
	۰.۹۲۳				۱۷- کافی بودن دانش کارکنان برای پاسخ به سؤالات مشتریان	
۰.۹۷۵					۱۸- داشتن توجه فردی به مشتریان	
۰.۹۵۲					۱۹- در نظر گرفتن ساعت های کاری مناسب برای کلیه مشتریان	
۰.۹۸۲					۲۰- نشان دادن توجه شخصی به مشتریان توسط کارکنان	
۰.۹۸۰					۲۱- خواستار بهترین منافع برای مشتریان	
۰.۹۷۳					۲۲- درک نیازهای خاص مشتریان	

همانگونه که نتایج جدول ۱ و نیز نمودار ۱ نیز نشان می دهد؛ مقادیر بارهای عاملی عرضی گویه های مولفه های رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد (به جز گویه شماره ۱) بالاتر از ۰/۴ و نیز در سطح خطا و یا معناداری ۰/۰۱ بوده است؛ چراکه مقدار آزمون T بالاتر از ۲/۵۸ می باشد. لذا بیانگر همبستگی قابل قبول بین متغیرهای مشاهده پذیر (گویه ها) با متغیرهای مکنون

(مولفه های رضایت مندی) می باشد. علاوه بر آن پنج مولفه رضایت مندی اعضاء (یعنی مولفه های عوامل محسوس، قابل اعتماد بودن، پاسخگویی، اطمینان و تضمین و همدلی) نیز همبستگی قویی را با شاخص کل (متغیر رضایت مندی اعضاء) در سطح خطای ۰.۰۱ نشان داده اند.

جدول ۲۱: شاخص AVE برای مولفه های رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی

صندوق قرض الحسنه شاهد

سازه های پژوهش (مولفه های رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق)	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
عوامل محسوس	۰.۶۷۳
قابل اعتماد بودن	۰.۹۳۲
پاسخگویی	۰.۹۲۰
اطمینان و تضمین	۰.۹۳۲
همدلی	۰.۹۴۶

همانگونه که جدول ۲۱ نیز نشان داده است، ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای همه سازه های پژوهش بالاتر از مقدار 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 (در اینجا گویه های) خود دارد تا با سازه های دیگر. در روش حداقل مربعات جزئی و مدل یابی معادلات ساختاری، این امر به وسیله یک ماتریس صورت می گیرد که خانه های این ماتریس حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه ها و قطر اصلی ماتریس جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه است.

جدول ۲۲: روایی واگرا (تشخیصی) مولفه های رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه

شاهد براساس شاخص فورنل و لارکر

سازه های پژوهش (مولفه های رضایت مندی اعضاء)	اطمینان و تضمین	عوامل محسوس	قابل اعتماد بودن	همدلی	پاسخگویی
اطمینان و تضمین	۰.۹۶۵				
عوامل محسوس	۰.۵۹۰	۰.۸۲۰			
قابل اعتماد بودن	۰.۸۶۷	۰.۶۸۰	۰.۹۶۰		
همدلی	۰.۹۵۲	۰.۵۹۰	۰.۸۷۷	۰.۹۷۲	
پاسخگویی	۰.۹۰۲	۰.۶۵۸	۰.۹۵۷	۰.۹۱۴	۰.۹۵۹

همانگونه که جدول ۲۲ نیز نشان داده است؛ مقدار جذر AVE سازه موردنظر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند از مقدار همبستگی سازه با سازه‌های دیگر که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی قرار گرفته‌اند بیشتر است، بنابراین، متغیرهای مکنون (مولفه‌های پنجگانه رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد) تعامل بیشتری با گویه‌های خود نسبت به سازه‌های دیگر دارند و لذا روایی واگرایی مدل در سطح قابل قبول می‌باشد.

ج- بررسی پایایی (سازگاری درونی):

آزمون آلفای کرونباخ^۱ شاخصی کلاسیک برای تحلیل پایایی و نشان دهنده یک سنت قوی در معادلات ساختاری می‌باشد که برآوردی را برای پایایی بر اساس همبستگی درونی گویه‌ها نشان می‌دهد و مقدار مناسب و قابل قبول برای آن بزرگتر از ۰/۷ می‌باشد. ولیکن با توجه به حساسیت و کم برآوردی ضریب آلفای کرونباخ به تعداد آیت‌ها از پایایی مرکب نیز استفاده می‌شود. برتری پایایی مرکب^۲ نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق، بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. مقدار مطلوب برای پایایی مرکب نیز بزرگتر از ۰/۷ می‌باشد.

جدول ۲۳، ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی مرکب مولفه‌های رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی

صندوق قرض الحسنه شاهد

سازه‌های پژوهش (مولفه‌های رضایت مندی اعضا)	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب
عوامل محسوس	۰.۷۶۴	۰.۸۷۰
قابل اعتماد بودن	۰.۹۸۱	۰.۹۸۶
پاسخگویی	۰.۹۷۱	۰.۹۷۹
اطمینان و تضمین	۰.۹۷۵	۰.۹۸۲
همدلی	۰.۹۸۶	۰.۹۸۹

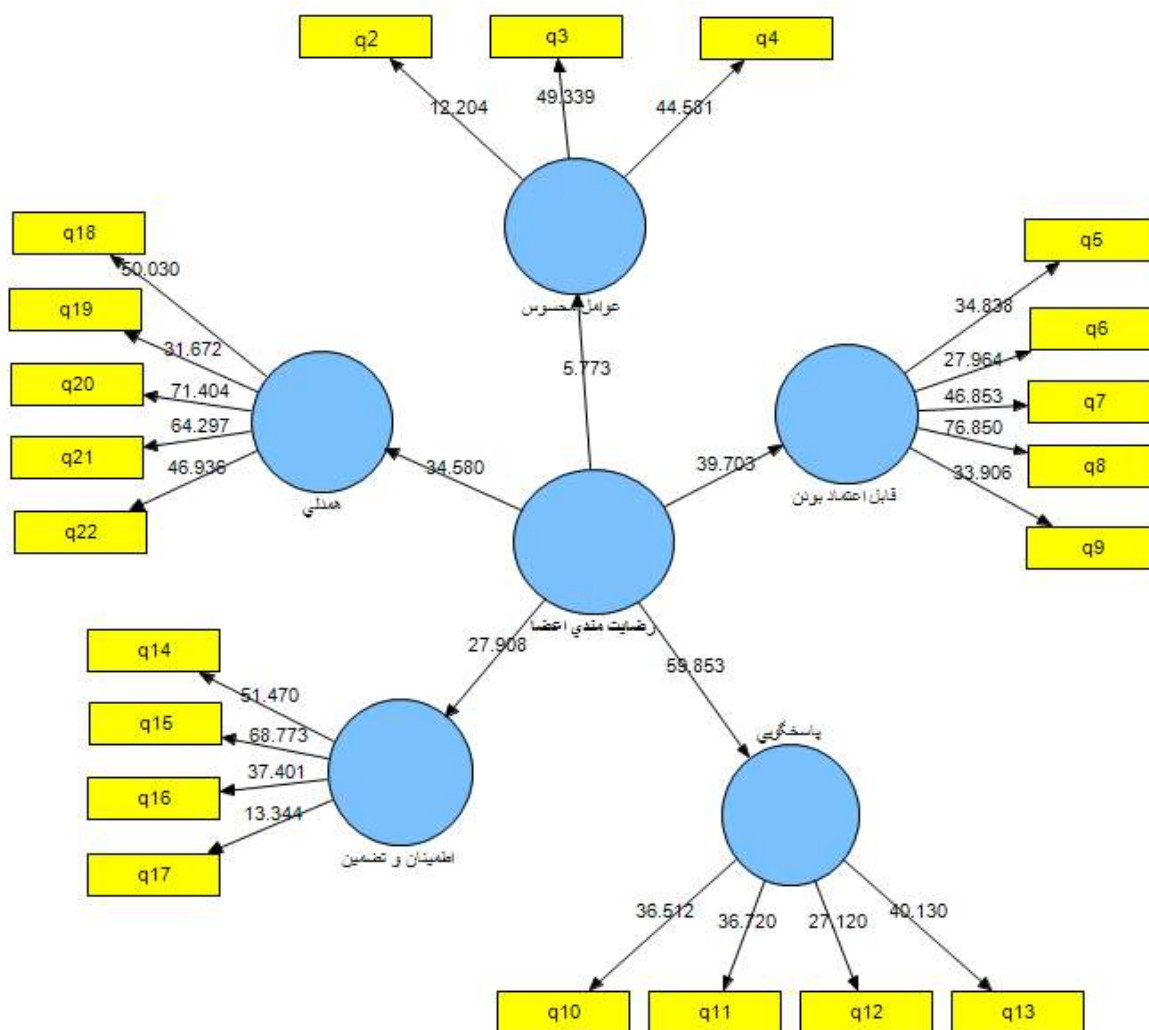
همانگونه که یافته‌های جدول ۲۳؛ نیز نشان می‌دهد؛ ضریب آلفای کرونباخ و نیز پایایی مرکب برای همه سازه‌های پژوهش بالاتر از مقدار ۰/۷ می‌باشد و لذا پایایی سازه‌ها مورد تایید می‌باشد.

1- Cronbachs Alpha Test
2- Composite Reliability

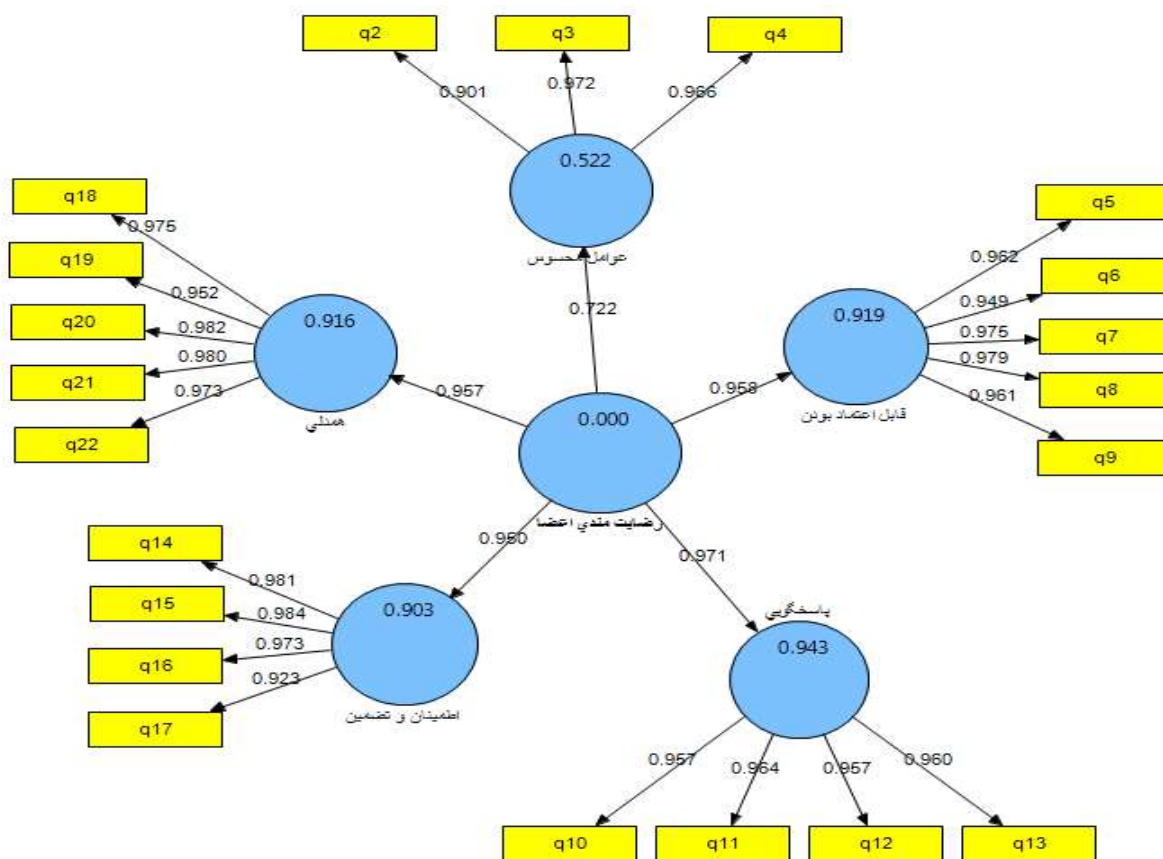
** اصلاح مدل:

همانگونه که در مرحله قبل و در ذیل جدول ۲۱ و نیز نمودار ۱ و ۲ نیز نشان داده شده است؛ گویه شماره یک همبستگی معناداری را با مولفه عوامل محسوس متغیر رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نشان نداد ($P > 0/05$). لذا در مرحله اصلاح مدل حذف خواهد شد و مدل دوباره مورد آزمون قرار می گیرد.

نتایج اجرای مدل اصلاح شده در حالت نمایش ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری) و نیز ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیرگذاری) به ترتیب در نمودارهای ۳ و ۴ نشان داده شده است:



نمودار ۳؛ مدل اندازه گیری انعکاسی رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری)



نمودار ۴: مدل اندازه گیری انعکاسی رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیر گذاری)

همانگونه که دو نمودار ۳ و نیز ۴ یعنی مدل اندازه گیری انعکاسی اصلاح شده رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب غیراستاندارد (نمودار ۳) و استاندارد (نمودار ۴) نشان می دهند؛ بعد از حذف گویه شماره ۱ از مولفه عوامل محسوس متغیر رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد، تمامی بارهای عاملی گویه ها با مولفه ها و نیز مولفه ها با شاخص کل (رضایت مندی اعضا) از همبستگی معنادار و قابل قبولی در سطح خطای ۰.۰۱ برخوردار می باشند ($P < 0/01$). بنابراین با توجه به ارزیابی مدل تجربی رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با توجه به معیارهای بررسی روایی همگرا، روایی واگرا و نیز بررسی پایایی (سازگاری درونی) براساس ضریب آلفای کرونباخ و نیز پایایی مرکب، فرضیه کلی پژوهش مبنی بر اینکه مدل بازتولید شده مولفه های رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازش و همانندی لازم با مدل مفهومی برخوردار می باشد؛ تأیید می گردد.

یافته های کیفی پژوهش

الف- نقاط قوت صندوق قرض الحسنه شاهد از دیدگاه اعضا

جدول ۲۴؛ فرایند کدگذاری نظری جهت دستیابی به مضامین مثبت رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق

مضامین فراگیر	مضامین سازمان یافته	مضامین پایه	
اثر بخشی صندوق نزد اعضا	تسهیل گری در دریافت و بازپرداخت تسهیلات	خدمات دولتی بدون ضمانت و دردسر و چک و سفته	
		عدم نیاز به مراجعه و انجام کار با پیامک	
		پرداخت وام بدون بهره بالا در موقع گرفتاری	
	برخوررداری از مهارت ارتباطی کارکنان	رضایت کامل از پرسنل صندوق	کسر اقساط از حقوق
		برخوردهای مناسب و خوب رابطین صندوق	درک موقعیت عضو صندوق
		کارا بودن صندوق از دید اعضا	اداره صندوق با بودجه اعضا و به صورت خودگردان
			همه چیز خوب و مثبت می باشد
			صندوق حامی و پناه جانبازان است
			صندوق برای رفع مشکلات بسیار ضروری و خوب است

ب- نقاط ضعف صندوق قرض الحسنه شاهد از دیدگاه اعضا

جدول ۲۵؛ فرایند کدگذاری نظری جهت دستیابی به مضامین آسیب زای رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق

مضامین فراگیر	مضامین سازمان یافته	مضامین پایه	
موانع و چالش های صندوق فرایندی و مالی	ضعف سیستم اطلاع رسانی	عدم اطلاع کافی برخی از کارکنان در فرایند خدمات دهی	
		عدم اطلاع رسانی به موقع در مواقع خاص	
	ناآگاهی اعضا از شرایط اعطای تسهیلات	اعتراض به مبلغ سپرده گذاری	اعتراض به مبلغ سپرده گذاری
		میزان مبلغ وام خیلی کم است	ناآگاهی از کسر مبلغ از وام به عنوان بیمه یا موارد دیگر
		مشکل تسویه وام قبل برای وامدهی جدید	میزان مبلغ وام خیلی کم است
	مشکل ضمانت برای کمک معیشت بگیران	ارائه ضامن برای جانباز بسیار آزردهنده است	مشکل تسویه وام قبل برای وامدهی جدید
		معیشت بگیران	ارائه ضامن برای جانباز بسیار آزردهنده است
	وقفه در اعطای تسهیلات		اخذ ضامن از جانبازان معیشت بگیر
			طولانی شدن واریز وام از زمان ثبت تقاضا
			نحوه پرداخت وام در این دوره طولانیست
			اعلام نبود بودجه برای وام
			فاصله زمانی زیاد تسویه وام تا پرداخت وام بعدی

بحث و نتیجه گیری:

پژوهش حاضر با هدف سنجش رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس مدل سراکوال (که توسط پاراسورمان و همکاران مفهوم سازی و شاخص سازی شده است) آغاز شده بود. لذا داده ها با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای نسبتی، از روی ۳۸۲ نفر از اعضای صندوق قرض الحسنه شاهد گردآوری و با استفاده از نرم افزارهای مربوطه (SPSS26 و Smart-PLS2) در دو بخش تحلیل توصیفی و استنباطی مورد تحلیل و آزمون قرار گرفته است.

به طور کلی نتایج این پژوهش در بخش تحلیل توصیفی نشان داده است که متغیر میزان رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۸۶.۰۷ (و با خط برش ۶۶) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد.

به بیان دیگر، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایت مندی اعضای از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۵ درصد دارای رضایت مندی خیلی کم، ۱.۶ درصد دارای رضایت مندی کم، ۷.۹ درصد دارای رضایت مندی تا حدودی، ۵۵.۵ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و ۳۴.۶ درصد دارای رضایت مندی خیلی زیاد بوده اند. لذا میانگین به دست آمده از میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در حالت رتبه ای برابر با ۴/۲۲ (با سقف ۵ و خط برش ۳) بوده است. بنابراین با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان رضایت مندی اعضای از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی (زیاد) می باشد. لازم به ذکر است که همانگونه که در صفحه ۹ گزارش تحقیقی نیز نشان داده شده است. این میانگین (میانگین رتبه) برای سال ۱۴۰۰ برابر با ۴.۰۵ بوده است. لذا از این حیث سال ۱۴۰۰ رشدی معادل ۰.۱۷ (اختلاف) و نیز ۰.۰۴ درصد را نشان می دهد.

علاوه بر آن در رابطه با ابعاد پنجگانه رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نیز نتایج ذیل حاصل شده است: و لذا می توان چنین گفت که:

۱. میزان رضایت مندی اعضای از مولفه عوامل محسوس خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً

مطلوب (متوسط رو به بالا) بوده است (میانگین ۳.۶۴).

۲. میزان رضایت مندی اعضای از مولفه قابل اعتماد بودن خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۰۹).

۳. میزان رضایت مندی اعضای از مولفه پاسخگویی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۱۴).

۴. میزان رضایت مندی اعضای از مولفه اطمینان و تضمین خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

مطلوب (زیاد) بوده است (میانگین ۴.۲۳).

۵. میزان رضایت مندی اعضاء از مولفه همدلی خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۲۰).

علاوه بر آن، 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.

از سوی دیگر، بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی های جمعیتی: سن، جنس، وضعیت تأهل، وضعیت شغلی، میزان درآمد تفاوت معناداری مشاهده نشده است؛ یعنی میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از این حیث تقریباً یکسان بوده است. ولیکن بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی های جمعیتی: میزان تحصیلات و محل سکونت تفاوت معناداری مشاهده شده است؛ یعنی میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از حیث ویژگی های جمعیتی میزان تحصیلات و محل سکونت یکسان نبوده است. بنابراین همانگونه که در گزارش نیز آمده است در رابطه میزان تحصیلات؛ گروه های تحصیلی حوزوی، لیسانس، فوق لیسانس، دیپلم، زیر دیپلم، دکتری و فوق دیپلم به ترتیب بیشترین تا کمترین میانگین رتبه رضایت مندی را به خود اختصاص داده اند. همچنین، از حیث محل سکونت، استان های: بوشهر، کردستان، قزوین، آذربایجان غربی، کرمان، خوزستان، یزد، گلستان، هرمزگان، گیلان، اصفهان، خراسان رضوی، کرمانشاه، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان شرقی، سیستان و بلوچستان، اردبیل، تهران بزرگ، مازندران، خراسان شمالی، مرکزی، فارس، همدان، خراسان جنوبی، ایلام، سمنان، شهرستان های تهران، لرستان، البرز، چهارمحال و بختیاری، زنجان و قم به ترتیب بیشترین تا کمترین میانگین رتبه رضایت مندی را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نشان داده اند.

در نهایت نتایج استنباطی پژوهش حاضر در ذیل مدل یابی معادلات ساختاری نشان داد که مدل بازتولید شده رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازش (مطلوبیت) و هماهنگی لازم با مدل نظری پژوهش برخوردار می باشد.

در بخش تحلیل داده های کیفی نیز باید به این نکته اشاره کرد که مضامین مثبت رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق عبارت بود از اثربخشی صندوق نزد اعضا بواسطه تسهیل گری در دریافت و بازپرداخت تسهیلات، برخورداری از مهارت ارتباطی کارکنان و کارا بودن صندوق از دید اعضا. علاوه بر آن، مضامین آسیب زای رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق عبارت بود از وجود موانع و چالش های صندوق فرایندی و مالی همچون: ضعف سیستم اطلاع رسانی، ناآگاهی اعضا از شرایط اعطای تسهیلات، مشکل ضمانت برای کمک معیشت بگیران و وقفه در اعطای تسهیلات.

در انتهای 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:

۱- با توجه به اینکه در بعد عوامل محسوس، هم در بخش کمی و هم در بخش کیفی اعضاء رضایت کامل از سیستم اطلاع رسانی صندوق نداشته اند (یعنی رضایت نسبی داشته اند)؛ لازم است که نسبت به تقویت و ارتقاء سیستم اطلاع رسانی صندوق در اشکال: پیامکی، پادکست (محتوای صوتی)، بروشور الکترونیکی، وادکست (محتوای تصویری)، تور مجازی، استفاده از تابلو اعلانات در مناطق اقدامات مقتضی صورت گیرد. علاوه بر آن با توجه به اینکه اطلاعات خدماتی صندوق در سایت صندوق بارگذاری شده است، شایسته است که لینک وب سایت صندوق در اشکال مختلف خاصه به صورت پیامکی در اختیار اعضاء صندوق قرار گیرد.

۲- با توجه به اینکه در بعد عوامل محسوس، اعضاء صندوق در مراجعه حضوری به شعبات بنیاد و نیز مناطق نسبت به امکانات فیزیکی (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی ها، آب سرد کن و...) رضایت نسبی داشته اند؛ شایسته است که صندوق در تعامل با بنیاد اقدامات شایسته ای را در این زمینه به عمل بیاورد.

۳- با توجه به اینکه در بعد عوامل محسوس، اعضاء صندوق نسبت به روزآمدی داشتن مدارک مرتب و منظم شان نزد صندوق رضایت نسبی را داشته اند. شایسته است که نسبت به تدوین بانک اطلاعاتی و در اختیار داشتن اطلاعات ضروری اعضاء در فرایند خدمات دهی در دستورکار مدیریت صندوق قرار گیرد.

۴- با توجه به اینکه علی رغم معنادار نبودن میزان رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب ویژگی جمعیتی سن، ولی همانگونه که میانگین رتبه های گروه های مختلف سنی نشان داده اند، با افزایش سن از میزان رضایت مندی اعضاء کاسته شده است. لذا با توجه به اینکه میانگین سنی اعضاء ۶۳ سال می باشد؛ لذا نسبت به وام دهی به افراد سالمند و نیازمند مکانیسم هایی همچون اولویت دهی، اجازه تسویه زود هنگام، کاهش وقفه انتظار اعطای تسهیلات و... در نظر گرفته شود.

۵- با توجه به اینکه در بخش کیفی اعضاء کمک معیشت بگير نسبت به اخذ ضمانت با مشکلاتی روبرو می باشند؛ لذا مکانیسم هایی با توجه به ریسک اعتباری در تعامل با بنیاد همچون: اولویت بندی نمودن اعضاء کمک معیشت بگير، ضمانت بنیاد از اعضاء کمک معیشت بگير و... در دستور کار قرار گیرد.

۶- به منظور کاهش وقفه در اعطای تسهیلات به اعضاء صندوق توصیه می گردد که در چارچوب نمونه اساسنامه صندوق های قرض الحسنه تک شعبه ای نسبت به تجهیز منابع در تعامل با بنیاد، سایر دستگاهها و نیز تقویت و ارتقاء اداره جذب مشارکت ها، مدیریت بهینه منابع و مصارف و... اقدامات مقتضی صورت گیرد.

پایان