

صندوق قرض الحسنه شاهد
مدیریت طرح و برنامه / مدیریت منابع انسانی

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 پنجم

تابستان ۱۴۰۲



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 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 شناسی 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 ۳۰ سئوالی (۲۱ سئوال اصلی و ۹ سئوال برای ویژگی های جمعیتی) از روی ۵۳۷ 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 ۰.۰۴، 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 ۰.۹۵۷ بوده است. داده های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفته اند.

یافته های پژوهش: میانگین به دست آمده از میزان رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در حالت رتبه ای برابر با ۴/۴۱۵ (با سقف ۵ و خط برش ۳) بوده است. علاوه بر آن می توان چنین گفت که ۹۷.۴ درصد اعضای (معادل ۵۱۴ نفر از نمونه ها) دارای میزان رضایت مندی زیاد و خیلی زیاد بوده اند. این میزان در سال ۱۴۰۲ برابر با ۹۰.۰۱ درصد بوده و لذا از این حیث به مقدار ۷.۰۳ درصد نسبت به سال ۱۴۰۱ افزایش را نشان داده است.

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

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

طبقات زیاد و خیلی زیاد در سطح مطلوبی می باشد ($P < 0.01$). همچنین بین میزان رضایت مندی اعضا ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب ویژگی جمعیتی وضعیت شغلی و محل سکونت اعضا تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۱ و ۰.۰۵ مشاهده شده است ($P < 0.01$) و ($P < 0.05$). بدین ترتیب: استان های مازنداران و گلستان (هر دو استان با یک میانگین رتبه)، خراسان شمالی و نیز کهگیلویه و بویراحمد رتبه های اول تا سوم را کسب کردند. ولی بر حسب ویژگی های جمعیتی سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، میزان درآمد و نیز هزینه های خانواده تفاوت معناداری مشاهده نشده است ($P > 0.05$). علاوه بر آن، مدل تجربی بازتولید شده رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد همانندی و برازش لازم را با مدل مفهومی نشان داده است.

نتیجه گیری پژوهش: نتیجه این رضایت سنجی نشان می دهد که اولاً میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد. دوماً میزان رضایت مندی اعضا تنها بر حسب ویژگی جمعیتی محل سکونت تفاوت معناداری را نشان داده است و لذا استان های مازنداران و گلستان (هر دو استان با یک میانگین رتبه)، خراسان شمالی و نیز کهگیلویه و بویراحمد رتبه های اول تا سوم را کسب کردند. در نهایت مدل تجربی بازتولید شده رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از همانندی و برازش لازم با مدل مفهومی برخوردار بوده است.

یافته های پژوهش

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

۱- یافته های توصیفی پژوهش

الف- توصیف ویژگی های جمعیتی

- از پاسخگویان مورد مطالعه ۳۱۱ نفر (۵۷.۹ درصد) مرد و ۲۲۶ نفر (۴۲.۱ درصد) زن بوده اند.
- متوسط سن پاسخگویان مورد بررسی ۶۲.۱۰۶ سال بوده است. علاوه بر آن نیمی از پاسخگویان بالای ۶۰ سال سن و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشته اند. همچنین بیشترین فراوانی پاسخگویان در طبقه ۶۰ سال سن مشاهده شده است.
- متوسط میزان تحصیلات پاسخگویان، تحصیلات دیپلم بوده است، علاوه بر آن نیمی از پاسخگویان دارای تحصیلات زیر دیپلم و نیمی دیگر نیز بالاتر از آن قرار داشته اند. همچنین بیشترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان تحصیلات در طبقه زیر دیپلم مشاهده شده است.
- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ وضعیت شغلی، به ترتیب: ۲۳۳ نفر (۴۳.۷ درصد) بیکار^۱، ۳۰۶ نفر (۴۰.۶ درصد) در حال تحصیل، ۱۰۲ نفر (۱۳.۲ درصد) سرباز، ۲۴ نفر (۳.۱ درصد) شاغل بخش دولتی، ۶۱ نفر (۷.۹ درصد) شاغل بخش خصوصی و آزاد، ۱۰۹ نفر (۱۴.۲ درصد) بازنشسته، ۸۰ نفر (۱۰.۴ درصد) حالت اشتغال، ۲۲ نفر (۲.۸ درصد) سایر بوده اند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه بیکار بوده است.
- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ وضعیت تأهل، به ترتیب: ۲۴ نفر (۳.۱ درصد) مجرد، ۳۲۴ نفر (۴۱.۴ درصد) متأهل، ۸۹ نفر (۱۱.۴ درصد) همسر شهید، ۳۲ نفر (۴.۱ درصد) همسر جانباز متوفی، ۶ نفر (۰.۸ درصد) مطلقه و ۶۱ نفر (۷.۹ درصد) فوت همسر بوده اند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه متأهل بوده است.
- متوسط میزان درآمد ماهیانه خانواده، بین پنج تا ده میلیون تومان در ماه بوده است. علاوه بر آن نیمی از پاسخگویان دارای میزان درآمد ماهیانه بین پنج تا ده میلیون تومان و بالاتر 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 پنج تا ده میلیون تومان در ماه مشاهده شده است.
- متوسط میزان هزینه ماهیانه خانواده بالای پانزده میلیون تومان در ماه بوده است. علاوه بر آن نیمی از پاسخگویان دارای میزان هزینه ماهیانه بالای پانزده میلیون تومان در ماه و نیمی دیگر نیز در همین میزان و پایین تر از آن قرار داشته اند. همچنین بیشترین فراوانی پاسخگویان از حیث میزان هزینه ماهیانه خانواده در طبقه بالای پانزده میلیون تومان در ماه مشاهده شده است.

^۱ - اکثریت در این بخش زنان خانه دار بودند (۱۹۸ نفر معادل ۳۷.۸ درصد).

- از پاسخگویان مورد بررسی در این پژوهش به لحاظ استان محل سکونت، به ترتیب: ۲۰ نفر (۳.۷ درصد) آذربایجان شرقی، ۱۷ نفر (۳.۲ درصد) آذربایجان غربی، ۸ نفر (۱.۵ درصد) اردبیل، ۱۶ نفر (۳ درصد) مرکزی، ۴۵ نفر (۸.۴ درصد) اصفهان، ۱۳ نفر (۲.۴ درصد) البرز، ۱۲ نفر (۲.۲ درصد) ایلام، ۶ نفر (۱.۱ درصد) بوشهر، ۳۳ نفر (۶.۱ درصد) تهران بزرگ، ۱۰ نفر (۱.۹ درصد) چهارمحال و بختیاری، ۴۸ نفر (۸.۹ درصد) خراسان رضوی، ۳ نفر (۰.۶ درصد) خراسان شمالی، ۸ نفر (۱.۵ درصد) خراسان جنوبی، ۲۸ نفر (۵.۲ درصد) خوزستان، ۱۰ نفر (۱.۹ درصد) زنجان، ۷ نفر (۱.۳ درصد) سمنان، ۴ نفر (۰.۷ درصد) سیستان و بلوچستان، ۱۳ نفر (۲.۴ درصد) شهرستان های تهران، ۵۰ نفر (۹.۳ درصد) فارس، ۸ نفر (۱.۵ درصد) قزوین، ۱۰ نفر (۱.۹ درصد) قم، ۱۴ نفر (۲.۶ درصد) کردستان، ۲۰ نفر (۳.۷ درصد) کرمان، ۴ نفر (۲.۶ درصد) کرمانشاه، ۱۶ نفر (۳ درصد) گلستان، ۱۰ نفر (۱.۹ درصد) گیلان، ۱۷ نفر (۳.۲ درصد) لرستان، ۴۱ نفر (۷.۸ درصد) مازندران، ۴ نفر (۰.۷ درصد) هرمزگان، ۱۵ نفر (۲.۸ درصد) همدان، ۸ نفر (۱.۵ درصد) یزد و ۹ نفر (۱.۷ درصد) کهگیلویه و بویراحمد بودند. همچنین بیشترین فراوانی متعلق به طبقه استان فارس با ۵۰ نمونه معادل ۹.۵ درصد بوده است.

ب- توصیف داده ها

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

متغیر رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از هفت مولفه و در مجموع با ۲۱ گویه براساس طیف پنج درجه ای لیکرت با دامنه اتا 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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق

قرض الحسنه شاهد و مولفه های آن

رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و مولفه های آن	تعداد گویه	میانگین	خط برش (میانگین آزمون)	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
متغیر رضایت مندی	۲۱	۸۵.۰۹۸	۶۳	۱۰.۳۳۱	۲۹	۱۰۵
مولفه کیفیت درک شده	۳	۱۲.۳۳۸	۹	۱.۹۰۸	۳	۱۵
مولفه انتظارات درک شده	۳	۱۲.۸۶۹	۹	۲.۰۲۹	۳	۱۵
مولفه ارزش درک شده	۳	۱۱.۸۹۳	۹	۲.۰۱۳	۳	۱۵
مولفه تصویر ذهنی	۳	۱۲.۸۰۲	۹	۲.۰۸۵	۳	۱۵
مولفه رضایت کلی	۳	۱۱.۱۳۵	۹	۲.۰۲۰	۳	۱۵
مولفه وفاداری	۳	۱۱.۳۰۳	۹	۱.۷۳۹	۳	۱۵
مولفه نارضایتی	۳	۵.۲۴۵	۹	۱.۴۵۹	۳	۱۳
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۵۳۷					

همانگونه که یافته های جدول انیز نشان می دهد؛ متغیر میزان رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۸۵.۰۹۸ (و با خط برش ۶۳) بالای خط برش (میانگین آزمون) و در سطح مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این میانگین بالاتر از سطح استاندارد تعیین شده براساس مجموع سئوالات مورد سنجش متغیر و یا شاخص کل می باشد.

این امر در رابطه با مولفه های رضایت مندی به جز مولفه نارضایتی با میانگین ۵.۲۴۵ (و با خط برش ۹) نیز صادق می باشد. لذا ضمن بیان اینکه مولفه نارضایتی بالعکس سایر مولفه ها زیر خط برش بودن آن، دال بر مطلوبیت می باشد.

ب- سطح رتبه ای متغیر

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

میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
کم	۱	۰.۲	۰.۲
تاحدودی	۱۳	۲.۴	۲.۶
زیاد	۲۸۵	۵۳.۱	۵۵.۷
خیلی زیاد	۲۳۸	۴۴.۳	۱۰۰.۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰.۰	
میانگین: میانگین: ۴.۴۱۵ (زیاد)	میانه: ۴ (زیاد)	نما: ۴ (زیاد)	

همانگونه که جدول ۲ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان رضایتمندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۲ درصد دارای رضایت مندی کم، ۲.۴ درصد دارای رضایت مندی تا حدودی، ۵۳.۱ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و ۴۴.۳ درصد دارای رضایت مندی خیلی زیاد بودند.

علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان رضایت مندی 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 (زیاد) می باشد. علاوه بر آن می توان چنین گفت که ۹۷.۴ درصد اعضاء (معادل ۵۱۴ نفر از نمونه ها) دارای میزان رضایت مندی زیاد و خیلی زیاد بوده اند. این میزان در سال ۱۴۰۲ برابر با ۹۰.۰۱ درصد بوده و لذا از این حیث به مقدار ۷.۰۳ درصد نسبت به سال ۱۴۰۱ افزایش را نشان داده است.

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

۱- مولفه کیفیت درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۳: توزیع مولفه کیفیت درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

کیفیت درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۱	۰.۲	۰.۲
کم	۳	۰.۶	۰.۷
تاحدودی	۴۸	۸.۹	۹.۷
زیاد	۲۸۳	۵۲.۷	۶۲.۴
خیلی زیاد	۲۰۲	۳۷.۶	۱۰۰.۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰.۰	
میانگین: ۴.۲۷۰ (زیاد)	میانها: ۴ (زیاد)	نما: ۴ (زیاد)	

همانگونه که جدول ۳ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان کیفیت درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۲ درصد دارای کیفیت درک شده خیلی کم، ۰.۶ درصد دارای کیفیت درک شده کم، ۸.۹ درصد دارای کیفیت درک شده تا حدودی، ۵۲.۷ درصد دارای کیفیت درک شده زیاد، ۳۷.۶ درصد نیز دارای کیفیت درک شده خیلی زیاد بودند.

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

۲- مولفه انتظارات درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۴؛ توزیع مولفه انتظارات درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

درصد فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	انتظارات درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۰.۲	۰.۲	۱	خیلی کم
۱.۱	۰.۹	۵	کم
۸.۰	۶.۹	۳۷	تاحدودی
۵۵.۳	۴۷.۳	۲۵۴	زیاد
۱۰۰.۰	۴۴.۷	۲۴۰	خیلی زیاد
	۱۰۰.۰	۵۳۷	تعداد کل
میانگین: ۴.۳۵۳ (تاحدودی) میانه: ۴ (زیاد) نما: ۴ (زیاد)			

همانگونه که جدول ۴ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان انتظارات درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۲ درصد دارای انتظارات درک شده خیلی کم، ۰.۹ درصد دارای انتظارات درک شده کم، ۶.۹ درصد دارای انتظارات درک شده تاحدودی، ۴۷.۳ درصد دارای انتظارات درک شده زیاد و ۴۴.۷ درصد نیز دارای انتظارات درک شده خیلی زیاد بودند.

علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان انتظارات درک شده 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 انتظارات درک شده نسبت به 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 انتظارات درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی (زیاد) می باشد.

۳- مولفه ارزش درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۵؛ توزیع مولفه ارزش درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

ارزش درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۱	۰.۲	۰.۲
کم	۱۰	۱.۹	۲.۰
تاحدودی	۵۱	۹.۵	۱۱.۵
زیاد	۲۸۹	۵۳.۸	۶۵.۴
خیلی زیاد	۱۸۶	۳۴.۶	۱۰۰.۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰.۰	
میانگین: ۴.۲۰۸ (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 ارزش درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۲ درصد دارای ارزش درک شده خیلی کم، ۱.۹ درصد دارای ارزش درک شده کم، ۹.۵ درصد دارای ارزش درک شده تا حدودی، ۵۳.۸ درصد دارای ارزش درک شده زیاد ۳۴.۶ درصد نیز دارای ارزش درک شده خیلی زیاد بودند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان ارزش درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان ارزش درک شده در طبقه زیاد و پایین تر و نیمی دیگر نیز بالاتر از آن قرار داشتند. در نهایت بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان ارزش درک شده نسبت به 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 ارزش درک شده اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی (زیاد) می باشد.

۴- مولفه تصویر ذهنی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۶: توزیع مولفه تصویر ذهنی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

تصویر ذهنی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی بد	۱	۰.۲	۰.۲
بد	۶	۱.۱	۱.۳
بینابین	۴۴	۸.۲	۹.۵
خوب	۲۴۱	۴۴.۹	۵۴.۴
خیلی خوب	۲۴۵	۴۵.۶	۱۰۰.۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰.۰	
میانگین: ۴.۳۴۶ (زیاد) میانه: ۴ (زیاد) نما: ۵ (زیاد)			

همانگونه که جدول ۶ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث تصویر ذهنی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۲ درصد دارای تصویر ذهنی خیلی بد، ۱.۱ درصد دارای تصویر ذهنی بد، ۸.۲ درصد دارای تصویر ذهنی بینابین، ۴۴.۹ درصد دارای تصویر ذهنی خوب و ۴۵.۶ درصد نیز دارای تصویر ذهنی خیلی خوب بودند.

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

۵- مولفه رضایت کلی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۷: توزیع مولفه رضایت کلی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

رضایت کلی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۱	۰.۲	۰.۲
کم	۸	۱.۵	۱.۷
تاحدودی	۶۱	۱۱.۴	۱۳.۰
زیاد	۳۶۳	۶۷.۶	۸۰.۶
خیلی زیاد	۱۰۴	۱۹.۴	۱۰۰.۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰.۰	
میانگین: ۴.۰۴۴ (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 کلی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۲ درصد دارای میزان رضایت کلی خیلی کم، ۱.۵ درصد دارای میزان رضایت کلی کم، ۱۱.۴ درصد دارای میزان رضایت کلی تا حدودی، ۶۷.۶ درصد دارای میزان رضایت کلی زیاد و ۱۹.۴ درصد نیز دارای میزان رضایت کلی خیلی زیاد بودند.

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

۶- مولفه وفاداری اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۸؛ توزیع مولفه وفاداری اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

وفاداری اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۲	۰.۴	۰.۴
کم	۳	۰.۶	۰.۹
تاحدودی	۶۶	۱۲.۳	۱۳.۲
زیاد	۳۷۵	۶۹.۸	۸۳.۱
خیلی زیاد	۹۱	۱۶.۹	۱۰۰.۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰.۰	
میانگین: ۴.۰۲۴ (تاحدودی)	میانه: ۴ (تاحدودی)	نما: ۴ (تاحدودی)	

همانگونه که جدول ۸ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان وفاداری اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۴ درصد دارای میزان وفاداری خیلی کم، ۰.۶ درصد دارای میزان وفاداری کم، ۱۲.۳ درصد دارای میزان وفاداری تا حدودی، ۶۹.۸ درصد دارای میزان وفاداری زیاد و ۱۶.۹ درصد نیز دارای میزان وفاداری خیلی زیاد بودند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان وفاداری اعضاء نسبت به صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان وفاداری در طبقه زیاد و بالاتر و نیمی دیگر نیز پایین تر از آن قرار داشتند. همچنین بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان وفاداری نسبت به 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 وفاداری اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوب می باشد.

۷- مولفه نارضایتی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

جدول ۹؛ توزیع مولفه نارضایتی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

نارضایتی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
خیلی کم	۵۷	۱۰.۶	۱۰.۶
کم	۴۰۳	۷۵.۰	۸۵.۷
تاحدودی	۶۵	۱۲.۱	۹۷.۸
زیاد	۱۱	۲.۰	۹۹.۸
خیلی زیاد	۱	۰.۲	۱۰۰.۰
تعداد کل	۵۳۷	۱۰۰.۰	
میانگین: ۲.۰۶۱ (خیلی کم)	میان: ۲ (خیلی کم)	نما: ۲ (خیلی کم)	

همانگونه که جدول ۹ نیز نشان می دهد؛ از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث میزان نارضایتی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۱۰.۶ درصد دارای میزان نارضایتی خیلی کم، ۷۵ درصد دارای میزان نارضایتی کم، ۱۲.۱ درصد دارای میزان نارضایتی تا حدودی، ۲ درصد نیز دارای میزان نارضایتی خیلی زیاد و ۰.۲ درصد نیز دارای میزان نارضایتی خیلی زیاد بودند. علاوه بر آن، توزیع نمونه آماری مورد بررسی نشان می دهد که متوسط میزان نارضایتی اعضاء نسبت به کیفیت صندوق قرض الحسنه شاهد کم بوده است. همچنین نیمی از پاسخگویان از حیث میزان نارضایتی در طبقه کم و بالاتر و نیمی دیگر نیز در بالاتر از آن قرار داشتند. همچنین بیشترین تجمع و انباشتگی پاسخگویان از حیث میزان نارضایتی نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در طبقه کم مشاهده شده است. لذا با توجه به تحلیل توصیفی فوق، می توان چنین گفت که میزان نارضایتی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح کم می باشد.

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

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

نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم	گویه ها و مولفه های هفتگانه رضایت مندی اعضای از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد
۵۳۷	۳.۹۵۳	۱۲۹	۲۹۵	۸۸	۹	۱۶	۱- تا چه اندازه از کیفیت سیستم های ارتباطی و اطلاع رسانی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۲۴۰	۵۴.۹	۱۶.۴	۱.۷	۳.۰	
۵۳۷	۴.۰۷۶	۱۳۸	۳۰۹	۸۴	۵	۱	۲- به طور کلی تا چه اندازه نسبت به امکانات فیزیکی صندوق قرض الحسنه شاهد در بنیاد (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی ها، آب سرد کن و...) رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۲۵.۷	۵۷.۵	۱۵.۶	۰.۹	۰.۲	
۵۳۷	۴.۳۰۹	۲۳۱	۲۵۴	۴۴	۳	۵	۳- تا چه اندازه از کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب نمایندگان صندوق قرض الحسنه شاهد (رابطین) در بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرتان رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۴۳.۰	۴۷.۳	۸.۲	۰.۶	۰.۹	
۵۳۷	۴.۲۷۰	۲۰۲	۲۸۳	۴۸	۳	۱	مولفه کیفیت درک شده
۱۰۰۰		۳۷.۶	۵۲.۷	۸.۹	۰.۶	۰.۲	
۵۳۷	۴.۲۲۹	۱۹۸	۲۷۹	۴۹	۷	۴	۴- تا چه اندازه نسبت به رویه های (قوانین و مقررات) موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۳۶.۹	۵۲.۰	۹.۱	۱.۳	۰.۷	
۵۳۷	۴.۲۸۶	۲۲۳	۲۵۹	۴۴	۸	۳	۵- تا چه اندازه نسبت به فرایند (چگونگی) خدمات دهی موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۴۱.۵	۴۸.۲	۸.۲	۱.۵	۰.۶	
۵۳۷	۴.۳۵۳	۲۴۱	۲۵۲	۳۹	۳	۲	۶- تا چه اندازه نسبت به صحت و درستی انجام کار خود از سوی کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۴۴.۹	۴۶.۹	۷.۳	۰.۶	۰.۴	
۵۳۷	۴.۳۵۳	۲۴۰	۲۵۴	۳۷	۵	۱	مولفه انتظارات درک شده
۱۰۰۰		۴۴.۷	۴۷.۳	۶.۹	۰.۹	۰.۲	
۵۳۷	۴.۱۵۰	۱۹۴	۲۶۲	۵۹	۱۲	۱۰	۷- تا چه اندازه از بابت صرف وقت برای اخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۳۶.۱	۴۸.۸	۱۱.۰	۲.۲	۱.۹	
۵۳۷	۳.۵۶۰	۸۴	۱۹۴	۲۱۱	۳۶	۱۳	۸- تا چه اندازه نسبت به سقف میزان وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟
۱۰۰۰		۱۵.۶	۳۶.۱	۳۹.۳	۶.۵	۲.۴	
۵۳۷	۴.۱۸۲	۱۹۴	۲۶۰	۷۳	۷	۳	۹- تا چه اندازه میزان و شرایط وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد را نسبت به صندوق های مشابه دارای مزیت و برتری می دانید؟
۱۰۰۰		۳۶.۱	۴۸.۴	۱۳.۶	۱.۳	۰.۶	
۵۳۷	۴.۲۰۸	۱۸۶	۲۸۹	۵۱	۱۰	۱	مولفه ارزش درک شده
۱۰۰۰		۳۴.۶	۵۳.۸	۹.۵	۱.۹	۰.۲	
۵۳۷	۴.۲۴۲	۲۱۴	۲۵۵	۵۵	۱۰	۳	۱۰- تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد مفید و موثر بوده است؟
۱۰۰۰		۳۹.۹	۴۷.۵	۱۰.۲	۱.۹	۰.۶	
۵۳۷	۴.۲۴۵	۲۱۵	۲۵۵	۵۴	۱۰	۳	۱۱- تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد به موقع بوده است؟
۱۰۰۰		۴۰.۰	۴۷.۵	۱۰.۱	۱.۹	۰.۶	

۵۳۷	۴.۳۱۴	۲۴۳	۲۳۵	۴۹	۵	۵	۱۲- تا چه اندازه کارکنان بنیاد و صندوق را در فرایند خدمات دهی باملاحظه و حمایتگر ارزیابی می کنید؟
۱۰۰۰		۴۵.۳	۴۳.۸	۹.۱	۰.۹	۰.۹	
۵۳۷	۴.۳۴۶	۲۴۵	۲۴۱	۴۴	۶	۱	مولفه تصویر ذهنی
۱۰۰۰		۴۵.۶	۴۴.۹	۸.۲	۱.۱	۰.۲	
۵۳۷	۴.۳۰۱	۲۳۸	۲۳۳	۵۸	۶	۲	۱۳- تا چه اندازه ارزیابی کلی شما نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مثبت بوده است؟
۱۰۰۰		۴۴.۳	۴۳.۴	۱۰.۸	۱.۱	۰.۴	
۵۳۷	۳.۴۶۵	۸۵	۱۰۱	۳۳۵	۱۱	۵	۱۴- تا چه اندازه انتظارات فردی تان از خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برآورده شده است؟
۱۰۰۰		۱۵.۸	۱۸.۸	۶۲.۴	۲.۰	۰.۹	
۵۳۷	۳.۳۶۸	۹۶	۴۸	۳۵۹	۲۵	۸	۱۵- تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد فراتر از انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰۰		۱۷.۹	۸.۹	۶۶.۹	۴.۸	۱.۵	
۵۳۷	۴.۰۴۴	۱۰۴	۳۶۳	۶۱	۸	۱	مولفه رضایت کلی
۱۰۰۰		۱۹.۴	۶۷.۶	۱۱.۴	۱.۵	۰.۲	
۵۳۷	۴.۶۸۵	۴۳۵	۴۲	۵۵	۳	۲	۱۶- تا چه اندازه برای اخذ مجدد وام از صندوق قرض الحسنه شاهد علاقه مند هستید؟
۱۰۰۰		۸۱.۰	۷.۸	۱۰.۲	۰.۶	۰.۴	
۵۳۷	۳.۳۵۷	۸۶	۴۹	۳۷۷	۲۱	۴	۱۷- تا چه اندازه به سایر اینثارگران برای اخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد توصیه می کنید؟
۱۰۰۰		۱۶.۰	۹.۱	۷۰.۲	۳.۹	۰.۷	
۵۳۷	۳.۲۶۰	۶۶	۴۸	۳۹۲	۲۲	۹	۱۸- تا چه اندازه حاضرید در رابطه با ویژگی های مثبت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به دیگران مطالبی بگویند؟
۱۰۰۰		۱۲.۳	۸.۹	۷۳.۰	۴.۱	۱.۷	
۵۳۷	۴.۰۲۴	۹۱	۳۷۵	۶۶	۳	۲	مولفه وفاداری
۱۰۰۰		۱۶.۹	۶۹.۸	۱۲.۳	۰.۶	۰.۴	
۵۳۷	۲.۸۱۵	۲۰	۲۷	۳۹۷	۲۰	۷۳	۱۹- تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد پایین تر از سطح انتظارات شما بوده است؟
۱۰۰۰		۳.۷	۵.۰	۷۳.۹	۳.۷	۱۳.۶	
۵۳۷	۱.۲۸۱	۱۵	۴	۳۳	۱۳	۴۷۲	۲۰- تا چه اندازه نارضایتی خود را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به صورت شفاهی، کتبی و یا از طریق مراکز هاتف بنیاد شهید و امور اینثارگران به مدیریت صندوق منعکس نموده اید؟
۱۰۰۰		۲.۸	۰.۷	۶.۱	۲.۴	۸۷.۹	
۵۳۷	۱.۱۴۹	۴	۱	۱۷	۲۷	۴۸۸	۲۱- تا چه اندازه نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ناراضی بوده اید؛ ولی آنرا منعکس نداده اید؟
۱۰۰۰		۰.۷	۰.۲	۳.۲	۵.۰	۹۰.۹	
۵۳۷	۲.۰۶۱	۱	۱۱	۶۵	۴۰۳	۵۷	مولفه نارضایتی^۱
۱۰۰۰		۰.۲	۲.۰	۱۲.۱	۷۵.۰	۱۰.۶	
۵۳۷	۴.۴۱۵	۲۳۸	۲۸۵	۱۳	۱	-	شاخص کل (متغیر) رضایتمندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق
۱۰۰۰		۴۴.۳	۵۳.۱	۲.۴	۰.۲	-	

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

همانگونه که یافته های جدول ۱۰ نیز نشان می دهد؛ برخی نکات مهم در رابطه با متغیر، مولفه ها و گویه های مولفه های هفتگانه 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 ۴.۴۱۵).

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 (تاحدودی) بوده است (۴.۲۷۰).

✓ میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۳۵۳).

✓ میزان ارزش درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۲۸۰).

✓ نوع تصویر ذهنی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (خوب) بوده است (۴.۳۴۶).

✓ میزان رضایت کلی اعضاء نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۰۴۴).

✓ میزان وفاداری اعضاء نسبت به صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (تا حدودی) بوده است (۴.۰۲۴).

✓ میزان نارضایتی اعضاء نسبت به کیفیت صندوق قرض الحسنه شاهد خیلی کم بوده است (۲.۰۶۱).

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

✓ رضایت مندی اعضاء از سقف میزان وام پرداختی با میانگین ۳.۵۶۰ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۸).

✓ برآورده شدن انتظارات فردی اعضاء از خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۳.۴۶۵ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۱۴).

✓ فراتر از انتظارات بودن کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۳.۳۶۸ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی بالاتر از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ می باشد (گویه ۱۵).

✓ توصیه اعضا به سایر اینارگران برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۳.۳۵۷ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ بالاتر می باشد (گویه ۱۷).

✓ گفتن مطالبی در رابطه با ویژگی های مثبت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به دیگران از سوی اعضا با میانگین ۳.۳۶۸ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این مقدار اندکی از خط برش و یا میانگین آزمون یعنی عدد ۳ بالاتر می باشد (گویه ۱۸).

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

۲- یافته های استنباطی پژوهش

این مرحله به آزمون فرضیه های تحقیق اختصاص دارد. لذا ابتدا باید نرمال بودن و یا نرمال نبودن توزیع متغیر رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مشخص گردد. جدول ۱۱: توزیع نرمال و غیر نرمال بودن متغیر رضایت مندی اعضا 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

نتایج آزمون	آزمون کلموگروف- اسمیرنوف
رضایت مندی اعضا صندوق قرض الحسنه شاهد	تک نمونه ای
۸۵.۰۹۸	میانگین
۱۰.۳۳۱	انحراف معیار
۰.۰۸۴	کل
۰.۱۳۶	مثبت
-۰.۱۰۶	منفی
۰.۱۳۶	مقدار
۰.۰۰۰	سطح معناداری آزمون
۵۳۷	تعداد کل

یافته های جدول ۱۱ نشان می دهد که توزیع داده های رضایت مندی اعضا 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

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

های پژوهش از آزمون های کیفی (ناپارامتریک) استفاده می شود. در ادامه به آزمون فرضیه های پژوهش پرداخته می شود:

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

فرضیه پژوهش ۱: میزان رضایت مندی اعضا 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف- اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کای اسکوئر تک نمونه ای استفاده می شود. جدول ۱۲، نتایج آزمون کای اسکوئر تک نمونه ای را برای مقایسه میزان رضایت مندی اعضا 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی

صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضع موجود با وضع مطلوب

میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	اختلاف (باقیمانده)
کم	۱	۱۳۴.۳	-۱۳۳.۲
تا حدودی	۱۳	۱۳۴.۳	-۱۲۱.۲
زیاد	۲۸۵	۱۳۴.۳	۱۵۰.۸
خیلی زیاد	۲۳۸	۱۳۴.۳	۱۰۳.۸
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۵۳۷		

Chi-Square : 491.223 df : 3 Sig: 0.000 Valid observations : 537

همانگونه که یافته های جدول ۱۲ و نیز سطح معناداری آزمون کای اسکوئر تک نمونه ای نشان می دهد؛ میزان رضایت مندی اعضا ایتارگری 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 ($\chi^2 = 491.223$) 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 اعضا ایتارگری 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 و لذا میزان رضایت مندی اعضاء 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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی می باشد؛ تأیید می شود.

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

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

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف سنی)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد 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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب سن نشان می دهد:

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

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل	سن
۰.۰۵۷۳	۴	۲.۹۱۱	۳۳۱.۳۳	۹	۲۶-----۳۶
			۲۵۲.۵۰	۲۷	۳۷-----۴۷
			۲۶۴.۹۵	۲۰۹	۴۸-----۵۸
			۲۷۵.۵۷	۱۶۱	۵۹-----۶۹
			۲۶۶.۵۱	۱۳۱	۷۰ سال و بالاتر
				۵۳۷	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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب

سن تفاوت معناداری در سطح خطای ۰.۰۵ وجود ندارد ($P>0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضا 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب سن اعضا تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۲-۲: بین میزان رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب 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 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 ۱۴، نتایج آزمون من- وایت نی را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب جنس نشان می دهد:

جدول ۱۴، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب 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)		
۰.۶۰۱	-۰.۵۲۳	۲۷۱.۶۱	۳۱۱	مرد	
		۲۶۵.۴۱	۲۲۶	زن	
-	-	-	۵۳۷	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 برحسب جنس تفاوت معناداری وجود ندارد ($P>0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب 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 برحسب جنس اعضا تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۳-۲: بین میزان رضایت مندی اعضاء ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب 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 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				رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میزان تحصیلات
۰.۰۸۶	۷	۱۲.۴۶۳	۲۷۱.۶۰	۳۲۳	زیردیپلم
			۲۵۰.۶۵	۱۳۰	دیپلم
			۲۳۳.۱۲	۱۷	فوق دیپلم
			۲۶۱.۱۹	۳۲	لیسانس
			۳۴۴.۶۴	۱۸	فوق لیسانس
			۳۳۰.۱۷	۳	حوزوی
			۲۷۱.۹۰	۱۰	دکتری
			۴۱۷.۰	۲	فوق دکتری
			-	۵۳۳	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 ندارد ($P > 0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضاء 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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان تحصیلات تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید نمی شود.

فرضیه پژوهش ۴-۲: بین میزان رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب وضعیت شغلی اعضاء 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 اعضاء 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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب وضعیت شغلی نشان می دهد:

جدول ۱۶، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب وضعیت شغلی

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 شغلی
۰.۰۲۵	۷	۱۶.۰۱۲	۲۶۰.۵۲	۲۳۳	بیکار
			۳۲۹.۵۰	۳	در حال تحصیل
			۱۵۶.۵۰	۱	سرباز
			۳۱۸.۶۹	۲۴	شاغل بخش دولتی
			۲۳۶.۷۱	۶۱	شاغل بخش خصوصی و آزاد
			۲۹۹.۳۴	۱۰۹	بازنشسته
			۲۵۱.۴۹	۸۰	حالت اشتغال
			۲۵۵.۹۱	۲۲	سایر
				۵۳۳	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 اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب وضعیت شغلی 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 بر حسب وضعیت شغلی یکسان نمی باشد؛ بدین ترتیب که اعضاء در حال تحصیل با میانگین رتبه ۳۲۹.۵۰، شاغل بخش دولتی با میانگین رتبه ۳۱۸.۶۹، بازنشسته با میانگین رتبه ۲۹۹.۳۴، بیکار با میانگین رتبه ۲۶۰.۵۲، سایر با میانگین رتبه ۲۵۵.۹۱، حالت اشتغال با میانگین رتبه ۲۵۱.۴۹، شاغل بخش خصوصی و آزاد با میانگین رتبه ۲۳۶.۷۱، سرباز با میانگین رتبه ۱۵۶.۵۰

به ترتیب بیشترین تا کمترین میزان رضایت مندی را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد داشتند. این امر بیانگر آن است که شاغلین بخش دولتی و بازنشستگان از بیشترین میزان رضایت مندی و شاغلین بخش خصوصی و آزاد و نیز بیکاران از کمترین میزان رضایت مندی نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برخوردار بوده اند.

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 برحسب وضعیت شغلی اعضا تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید می شود.

فرضیه پژوهش ۵-۲: بین میزان رضایت مندی اعضا 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 اعضا 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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل نشان می دهد:

جدول ۱۷، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب وضعیت تأهل

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	وضعیت تأهل
۰.۴۷۶	۵	۴.۵۳۱	۲۹۱.۶۹	۲۴	مجرد
			۲۷۴.۸۲	۳۲۴	متأهل
			۲۶۵.۷۹	۸۹	همسر شهید
			۲۴۶.۲۲	۳۲	همسر جانباز متوفی
			۲۴۳.۵۰	۶	مطلقه
			۲۴۳.۹۲	۶۱	فوت همسر
				۵۳۶	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 اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب

وضعیت تأهل تفاوت معناداری وجود ندارد ($P>0.05$). به بیان دقیقتر؛ 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 اعضا 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 ۱۸، 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 ۱۸، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میزان درآمد ماهیانه خانواده
۰.۴۲۶	۳	۲.۷۸۲	۲۵۲.۸۳	۸۰	زیر پنج میلیون تومان در ماه
			۲۶۱.۳۶	۱۹۰	پنج تا ده میلیون تومان در ماه
			۲۴۶.۵۱	۱۷۰	ده میلیون و یک هزار تا پانزده میلیون تومان در ماه
			۲۷۴.۶۶	۷۳	بالای پانزده میلیون تومان در ماه
			-	۵۱۳	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 اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده تفاوت معناداری وجود ندارد ($P>0.05$). به بیان دقیقتر؛ رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان درآمد ماهیانه خانواده تقریباً یکسان می باشد.

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

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

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به صورت دو نمونه ای (دو متغیره)، مقایسه ای (مقایسه گروه های مختلف درآمدی)، دو دامنه ای (فاقد جهت) مطرح شده است و با توجه به اینکه توزیع شاخص کل یعنی رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس آزمون کلموگروف - اسمیرنوف تک نمونه ای نرمال نمی باشد ($P < 0.01$). همچنین با توجه به چند شقی بودن متغیر مستقل، برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده می شود. جدول ۱۹، نتایج آزمون کروسکال والیس را برای مقایسه میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه های ماهیانه خانواده نشان می دهد:

جدول ۱۹، توزیع میانگین رتبه های رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب میزان هزینه های ماهیانه خانواده

آزمون کروسکال والیس				رضایت مندی اعضای نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق	
sig	df	مقدار کی دو	میانگین رتبه ها	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	میزان هزینه های ماهیانه خانواده
۰.۰۸۱	۳	۶.۷۲۸	۲۵۲.۸۳	۸۰	زیر پنج میلیون تومان در ماه
			۲۶۱.۳۶	۱۹۰	پنج تا ده میلیون تومان در ماه
			۲۴۶.۵۱	۱۷۰	ده میلیون و یک هزار تا پانزده میلیون تومان در ماه
			۲۷۴.۶۶	۷۳	بالای پانزده میلیون تومان در ماه
			-	۵۱۳	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)

همان گونه که یافته های جدول (۱۹)، 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 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 هزینه خانواده)، 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 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 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
۰/۰۰۰	۳۱	۱۷۶.۷۶۸	۲۳۵.۴۵	۲۰	آذربایجان شرقی
			۱۵۷.۰۰	۱۷	آذربایجان غربی
			۳۵۳.۱۳	۸	اردبیل
			۲۳۸.۷۲	۱۶	مرکزی
			۲۰۹.۳۰	۴۵	اصفهان
			۲۴۶.۱۲	۱۳	البرز
			۱۶۶.۳۸	۱۲	ایلام
			۳۷۴.۹۲	۶	بوشهر
			۳۱۸.۸۹	۳۳	تهران بزرگ
			۳۴۰.۰۵	۱۰	چهارمحال و بختیاری
			۲۱۹.۲۷	۴۸	خراسان رضوی
			۱۵۷.۰۰	۳	خراسان جنوبی
			۳۸۵.۸۱	۸	خراسان شمالی
			۳۱۵.۷۷	۲۶	خوزستان
			۳۱۳.۹۰	۱۰	زنجان
			۳۴۳.۷۹	۷	سمنان
			۲۲۲.۳۸	۴	سیستان و بلوچستان
۲۳۷.۴۶	۱۳	شهرستان های تهران			
۱۸۹.۷	۵۰	فارس			

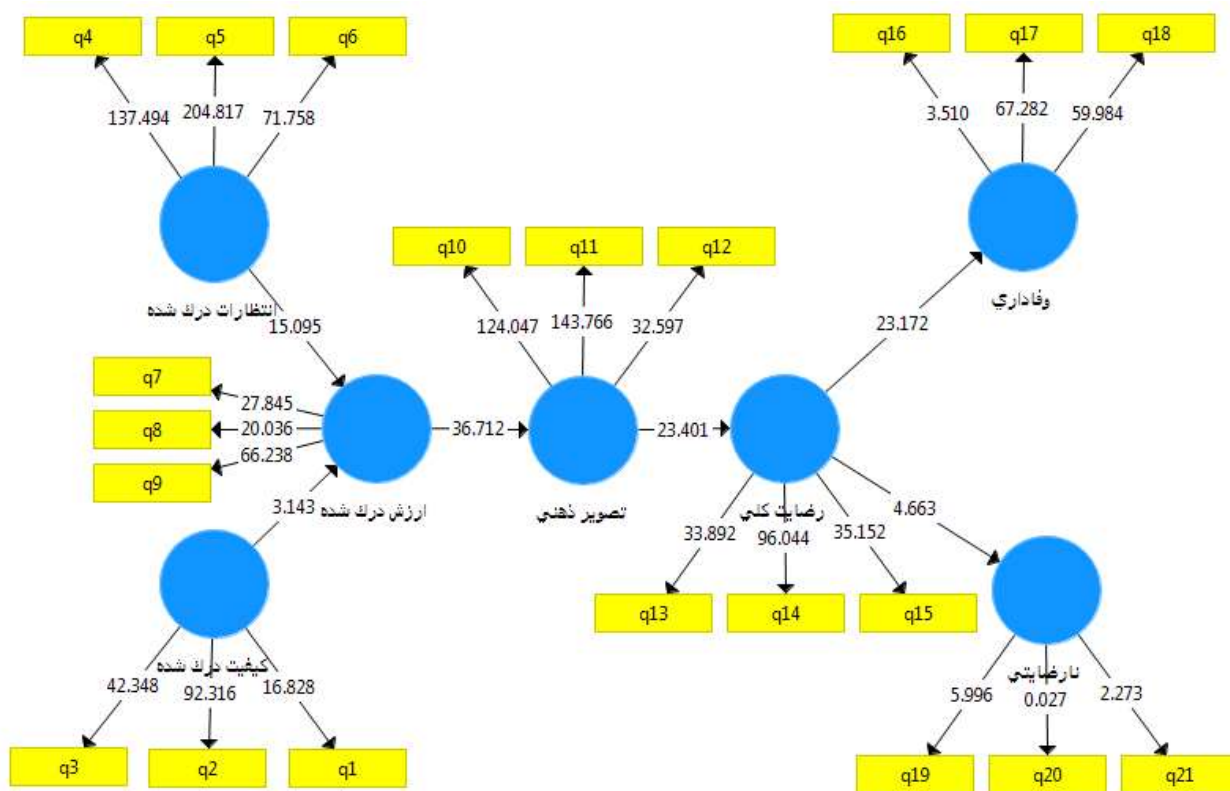
		۳۲۰.۴۴	۸	قزوین
		۳۱۳.۹۰	۱۰	قم
		۲۲۶.۵۰	۱۴	کردستان
		۲۲۰.۵۵	۲۰	کرمان
		۱۶۵.۰۴	۱۴	کرمانشاه
		۳۶۹.۴۴	۹	کهگیلویه و بویراحمد
		۴۱۸.۵۰	۱۶	گلستان
		۳۱۳.۹۰	۱۰	گیلان
		۲۴۹.۲۹	۱۷	لرستان
		۴۱۸.۵۰	۴۱	مازندران
		۲۲۲.۳۸	۴	هرمزگان
		۲۶۱.۶۰	۱۵	همدان
		۳۲۰.۴۴	۸	یزد
				نمونه کل (مشاهدات معتبر)

همان گونه که یافته های جدول ۲۰، میانگین رتبه ها و نیز سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نشان می دهد؛ بین اعضاء ایتارگری 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 ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت آنها یکسان نمی باشد. بدین ترتیب که اعضاء استان های: گلستان و مازندران مشترکا با میانگین رتبه ۴۱۸.۵۰، کهگیلویه و بویراحمد با میانگین رتبه ۳۸۹.۴۴، خراسان شمالی با میانگین رتبه ۳۸۵.۸۱، بوشهر با میانگین رتبه ۳۷۴.۹۲، اردبیل با میانگین رتبه ۳۵۳.۱۳، سمنان با میانگین رتبه ۳۴۳.۷۹، چهارمحال و بختیاری با میانگین رتبه ۳۴۰.۰۵، قزوین و یزد مشترکا با میانگین رتبه ۳۲۰.۴۴، تهران بزرگ با میانگین رتبه ۳۱۸.۸۹، خوزستان با میانگین رتبه ۳۱۵.۷۷، قم، گیلان و زنجان مشترکا با میانگین رتبه ۳۱۳.۹۰، همدان با میانگین رتبه ۲۶۱.۶۰، لرستان با میانگین رتبه ۲۴۹.۲۹، البرز با میانگین رتبه ۲۴۶.۱۲، مرکزی با میانگین رتبه ۲۳۸.۷۲، شهرستان های تهران با میانگین رتبه ۲۳۷.۴۶، آذربایجان شرقی با میانگین رتبه ۲۳۵.۴۵، کردستان با میانگین رتبه ۲۲۶.۵۰، سیستان و بلوچستان و هرمزگان با میانگین رتبه ۲۲۲.۳۸، کرمان با میانگین رتبه ۲۲۰.۵۵، خراسان رضوی با میانگین رتبه ۲۱۹.۲۷، اصفهان با میانگین رتبه ۲۰۹.۳۰، فارس با میانگین رتبه ۱۸۹.۷، ایلام با میانگین رتبه ۱۶۶.۳۸، کرمانشاه با میانگین رتبه ۱۶۵.۰۴، آذربایجان غربی و نیز خراسان جنوبی با میانگین رتبه ۱۵۷.۰۰ به ترتیب بیشترین تا کمترین میزان رضایت مندی را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نشان داده اند.

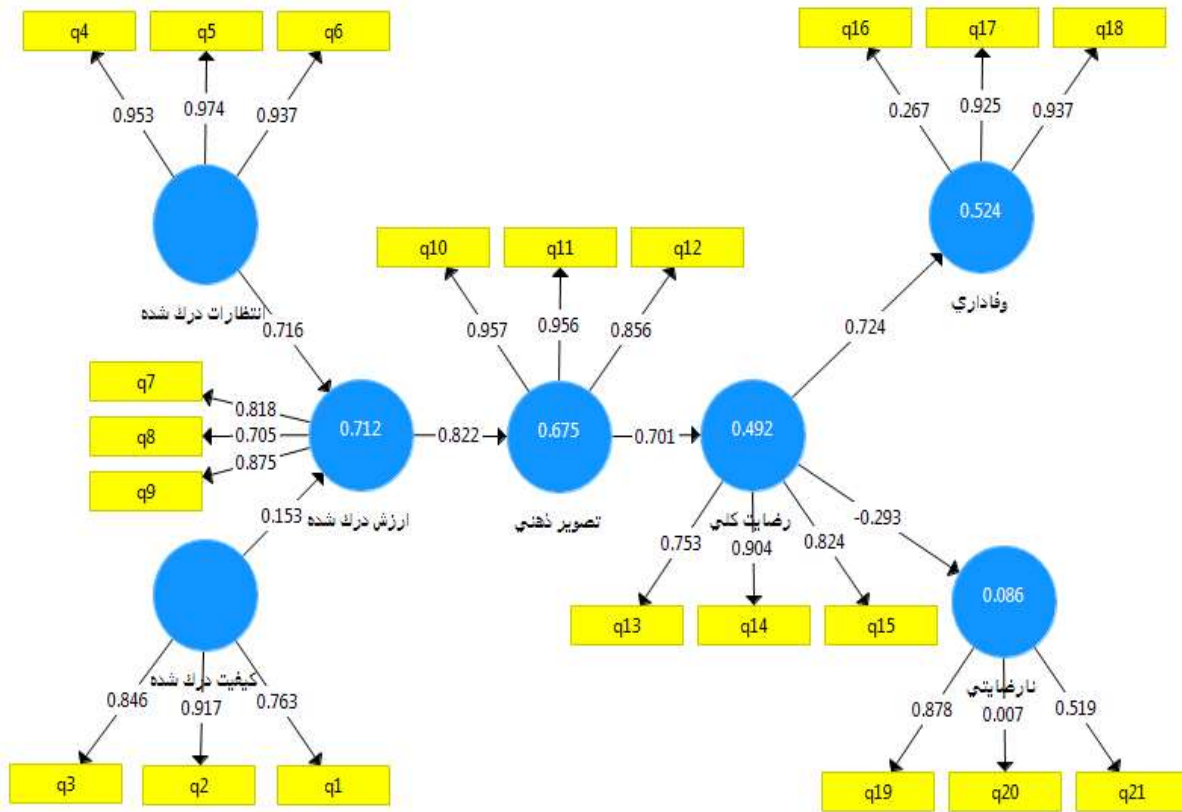
بنابراین؛ با توجه به یافته های تحقیق، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه بین میزان رضایت مندی اعضاء ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برحسب استان محل سکونت اعضاء تفاوت معناداری وجود دارد؛ تأیید می شود.

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 اعضاء ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازش و همانندی لازم برخوردار می باشد. در این قسمت به منظور آزمون فرضیه کلی تحقیق از تحلیل چند متغیره و مدل یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart-PLS₂ به دلیل نرمال نبودن توزیع داده ها و نیز حجم نسبتاً 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 اعضاء ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری)



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

به طور کلی در ارزیابی مدل ها با استفاده از نرم افزار Smart-PLS² سه مدل آزمون می شود: مدل بیرونی، مدل درونی و مدل کلی تجربی. در ادامه به ارزیابی و آزمون مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری انعکاسی و نیز مدل کلی تجربی انگیزش تدریس معلمان پرداخته شده است:

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

جدول ۲۱: ارزیابی اعتبار و پایایی مدل تجربی رضایت مندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

سازه ها	گویه ها	ارزیابی اعتبار			ارزیابی پایایی		
		روایی همگرا		روایی واگرا	آلفای کرونباخ	پایایی همگون	پایایی مرکب
		بار عاملی	AVE	شاخص فورنل و لارکر			
کیفیت درک شده	تا چه اندازه از کیفیت سیستم های ارتباطی و اطلاع رسانی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۷۶۳					
	به طور کلی تا چه اندازه نسبت به امکانات فیزیکی صندوق قرض الحسنه شاهد در بنیاد (اتاق محل مراجعه، سیستم گرمایش و سرمایش، صندلی ها، آب سرد کن و...) رضایت داشتید؟	۰.۹۱۷	۰.۷۱۳	۰.۸۴۵	۰.۸۰۱	۰.۸۳۲	۰.۸۸۱
	تا چه اندازه از کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب نمایندگان صندوق قرض الحسنه شاهد (رابطین) در بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرتان رضایت داشتید؟	۰.۸۴۶					
انتظارات درک شده	تا چه اندازه نسبت به رویه های(قوانین و مقررات) موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۹۵۳					
	تا چه اندازه نسبت به فرایند(چگونگی) خدمات دهی موجود برای دریافت وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۹۷۴	۰.۹۱۲	۰.۹۵۵	۰.۹۵۱	۰.۹۵۳	۰.۹۶۹
	تا چه اندازه نسبت به صحت و درستی انجام کار خود از سوی کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۹۳۷					
ارزش درک شده	تا چه اندازه از بابت صرف وقت برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۸۱۸					
	تا چه اندازه نسبت به سقف میزان وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد رضایت داشتید؟	۰.۷۰۵	۰.۶۴۴	۰.۸۰۳	۰.۷۲۶	۰.۷۷۰	۰.۸۴۳
	تا چه اندازه میزان و شرایط وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد را نسبت به صندوق های مشابه دارای مزیت و برتری می دانید؟	۰.۸۷۵					
تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد مفید و موثر بوده است؟	۰.۹۵۷						
تصویر ذهنی	تا چه اندازه وام پرداختی صندوق قرض الحسنه شاهد به موقع بوده است؟	۰.۹۵۶	۰.۸۵۴	۰.۸۰۳	۰.۹۱۳	۰.۹۲۰	۰.۹۴۶
	تا چه اندازه کارکنان بنیاد و صندوق را در فرایند خدمات دهی باملاحظه و حمایتگر ارزیابی می کنید؟	۰.۸۵۶					
	تا چه اندازه نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مثبت بوده است؟	۰.۷۵۳					
رضایت کلی	تا چه اندازه انتظارات فردی تان از خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد برآورده شده است؟	۰.۹۰۴	۰.۶۸۸	۰.۹۲۴	۰.۹۱۳	۰.۹۲۰	۰.۹۴۶
	تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد فراتر از انتظارات شما بوده است؟	۰.۸۲۴					
	تا چه اندازه مجدداً برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد علاقه مند هستید؟	۰.۲۶۷					
وفاداری	تا چه اندازه به سایر ایثارگران برای أخذ وام از صندوق قرض الحسنه شاهد توصیه می کنید؟	۰.۹۲۵	۰.۶۰۱	۰.۵۸۹	۰.۶۹۰	۰.۸۱۳	۰.۷۹۱
	تا چه اندازه حاضرید در رابطه با ویژگی های مثبت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به دیگران مطالبی بگویید؟	۰.۹۳۷					
	تا چه اندازه کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد پایین تر از سطح انتظارات شما بوده است؟	۰.۸۷۵					
نارضایتی	تا چه اندازه نارضایتی خود را نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به صورت شفاهی، کتبی و یا از طریق مراکز هاتف بنیاد شهید و امور ایثارگران به مدیریت صندوق منعکس نموده اید؟	۰.۰۰۷	۰.۳۴۷	-۰.۲۳۰	۰.۳۵۹	۰.۰۰۳	۰.۵۰۲
	تا چه اندازه نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ناراضی بوده اید؛ ولی آنرا منعکس نداده اید؟	۰.۵۱۹					

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 ۰/۴ و نیز مقدار AVE برای هر سازه بالاتر از ۰/۵ باشد، روایی همگرای آن سازه مورد تایید است. لذا همانگونه که نتایج جدول ۱ و نیز نمودار ۳ نیز نشان می دهد؛ مقادیر بارهای عاملی عرضی گویه های ابعاد متغیر رضایت مندی مدل تجربی بالاتر از ۰/۴ 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 به جز بعد نارضایتی بالاتر از مقدار قابل قبول (۰/۵) می باشد و لذا روایی همگرا برای سازه ها مورد تایید می باشد (با حذف گویه شماره ۲۰ مقدار آن به بالای ۰.۵ ارتقاء یافته است).

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 ۱ 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 (با حذف گویه شماره ۲۰ این امر برای مولفه نارضایتی نیز صدق می کند).

ج- بررسی پایایی (سازگاری درونی): همانگونه که یافته های جدول ۱ نیز نشان می دهد؛ ضریب آلفای کرونباخ برای سازه های (ابعاد رضایت مندی به جز بعد نارضایتی) پژوهش بالاتر از مقدار قابل قبول ۰/۷ می باشد. در مقابل ضریب پایایی مرکب و نیز ضریب پایایی همگون (Rho-A) نیز برای همه سازه های (ابعاد مختلف متغیر رضایت مندی) پژوهش 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)

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 از لحاظ آماری، در سطح اطمینان ۹۵ و ۹۹ مورد تایید قرار خواهند گرفت.

^۱ - لازم به ذکر است که گویه شماره ۱۶ با توجه به اینکه مقدار آزمون T بالای ۱.۹۶ است نگه داشته می شود. لیکن گویه شماره ۲۰ در مرحله اصلاح مدل حذف می شود.

بنابراین همانگونه که ذیل نمودار ۲ نیز نشان داده شده است، تمامی فرضیه های مدل تجربی رضایت مندی مورد قبول است و مقدار T آنها در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار بوده است ($P < 0.01$).

ب- بررسی ضریب تعیین^۱

مقدار ضریب تعیین واقعی که مجموع واریانس تبیین شده متغیر وابسته (بعد رضایت کلی) از روی متغیرهای مستقل در مدل ساختاری را نشان می دهد؛ برابر با ۰.۴۹۲ بوده است که در سطح قابل بسیار خوبی می باشد.

ج- بررسی فرضیه های پژوهش

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

جدول ۲۲، نتایج فرضیه های جزیی پژوهش

فرضیه های پژوهش	میزان تأثیرات مستقیم			نتیجه
	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
	مقدار T	سطح معناداری		
فرضیه جزیی تحقیق ۱: بین کیفیت درک شده و ارزش درک شده تأثیر معناداری وجود دارد.	۳/۱۴۳	$P < 0.01$	۰/۱۵۳	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۲: بین انتظارات درک شده و ارزش درک شده تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۵/۰۹۵	$P < 0.01$	۰/۷۱۶	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۳: بین ارزش درک شده و تصویر ذهنی تأثیر معناداری وجود دارد.	۳۶/۷۱۲	$P < 0.01$	۰/۸۲۲	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۴: بین تصویر ذهنی و رضایت کلی تأثیر معناداری وجود دارد.	۲۳/۴۰۱	$P < 0.01$	۰/۷۰۱	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۵: بین رضایت کلی و وفاداری اعضا تأثیر معناداری وجود دارد.	۲۳/۱۷۲	$P < 0.01$	۰/۷۲۴	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۶: بین وفاداری اعضا و ناراضی اعضا تأثیر معناداری وجود دارد.	۴/۶۶۳	$P < 0.01$	-۰/۲۹۳	تایید فرضیه
فرضیه های پژوهش	میزان تأثیرات غیرمستقیم			نتیجه
	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
	مقدار T	سطح معناداری		
فرضیه جزیی تحقیق ۱: بین ارزش درک شده و رضایت کلی تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۹.۳۷۶	$P < 0.01$	۰.۵۷۶	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۲: بین ارزش درک شده و ناراضی اعضا تأثیر معناداری وجود دارد.	۴.۷۵۵	$P < 0.01$	-۰.۱۶۹	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۳: بین ارزش درک شده و وفاداری اعضا تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۳.۳۹۴	$P < 0.01$	۰.۴۱۷	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۴: بین انتظارات درک شده و تصویر ذهنی تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۴.۶۴۸	$P < 0.01$	۰.۵۸۹	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۵: بین انتظارات درک شده و رضایت کلی اعضا تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۱/۱۸۸	$P < 0.01$	۰/۴۱۳	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۶: بین انتظارات درک شده و ناراضی اعضا تأثیر معناداری وجود دارد.	۴/۴۰۸	$P < 0.01$	-۰/۱۲۱	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۷: بین انتظارات درک شده و وفاداری اعضا تأثیر معناداری وجود دارد.	۹/۴۱۷	$P < 0.01$	۰/۲۹۹	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۸: بین تصویر ذهنی و ناراضی اعضا تأثیر معناداری وجود دارد.	۴/۸۰۶	$P < 0.01$	-۰/۲۰۵	تایید فرضیه
فرضیه جزیی تحقیق ۹: بین تصویر ذهنی و وفاداری اعضا تأثیر معناداری وجود دارد.	۱۶/۰۴۳	$P < 0.01$	۰/۵۰۸	تایید فرضیه

^۱ - R squares

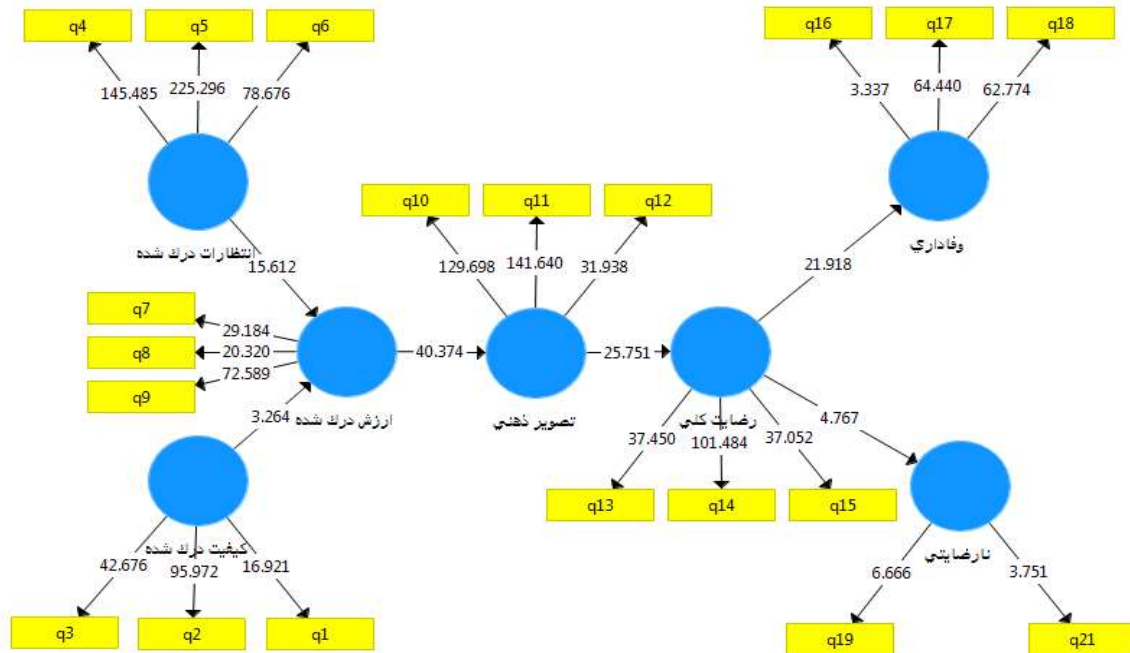
فرضیه های پژوهش	میزان تأثیرات کل			نتیجه
	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
	مقدار T	سطح معناداری		
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.	۳۹/۸۱۹	$P < 0/01$	۰/۸۲۲	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۸/۳۷۶	$P < 0/01$	۰/۵۷۶	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و ناراضیاتی تاثیر معناداری وجود دارد.	۴/۷۵۵	$P < 0/01$	-۰/۱۶۹	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین ارزش درک شده و وفاداری تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۳/۳۹۴	$P < 0/01$	۰/۴۱۷	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ارزش درک شده تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۶/۳۸۱	$P < 0/01$	۰/۷۱۶	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و تصویر ذهنی تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۴/۶۴۸	$P < 0/01$	۰/۵۸۹	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و رضایت کلی تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۱/۱۸۸	$P < 0/01$	۰/۴۱۳	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و ناراضیاتی اعضا تاثیر معناداری وجود دارد.	۴/۴۰۸	$P < 0/01$	-۰/۱۲۱	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین انتظارات درک شده و وفاداری اعضا تاثیر معناداری وجود دارد.	۹/۴۱۷	$P < 0/01$	۰/۲۹۹	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و رضایت کلی اعضا تاثیر معناداری وجود دارد.	۲۵/۷۴۵	$P < 0/01$	۰/۷۰۱	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و ناراضیاتی اعضا تاثیر معناداری وجود دارد.	۴/۸۰۶	$P < 0/01$	-۰/۲۰۵	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین تصویر ذهنی و وفاداری اعضا تاثیر معناداری وجود دارد.	۱۶/۰۴۳	$P < 0/01$	۰/۵۰۸	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین رضایت کلی و ناراضیاتی اعضا تاثیر معناداری وجود دارد.	۴/۸۱۹	$P < 0/01$	-۰/۲۹۳	تایید فرضیه
فرضیه جزئی تحقیق: بین رضایت کلی و وفاداری اعضا تاثیر معناداری وجود دارد.	۲۲/۸۳۷	$P < 0/01$	۰/۷۲۴	تایید فرضیه

در نهایت با توجه به ارزیابی کلی مدل براساس شاخص RNS Theta که مقدار آن ۰.۲۱۱ (از ۱۰۰) بوده است، می توان چنین نتیجه گرفت که مدل بازتولید شده از نسبتا همانندی نسبی با مدل نظری برخوردار می باشد.

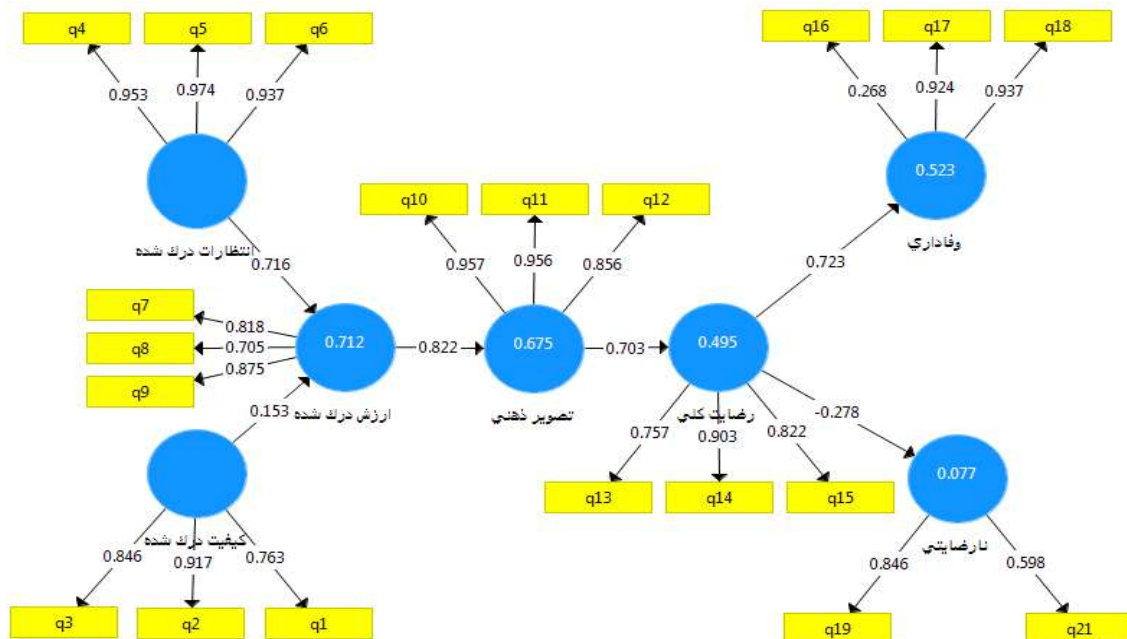
**اصلاح مدل:

همانگونه که در مرحله قبل و در ذیل جدول ۲۱ و نیز نمودار ۱ نیز نشان داده شده است؛ گویه شماره ۲۰ از بعد ناراضیاتی همبستگی معناداری را با بعد ناراضیاتی نشان نداده اند ($P > 0/05$). لذا در مرحله اصلاح مدل حذف خواهند 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 به ترتیب در نمودارهای ۳ و ۴ نشان داده شده است:



نمودار ۳: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری انعکاسی رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب غیراستاندارد (ضرایب معناداری)



نمودار ۴: مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری انعکاسی رضایت مندی اعضاء ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد براساس ضرایب استاندارد (ضرایب تأثیرگذاری)

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

جدول ۲۳، یافته های کیفی پروژه رضایت سنجی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

ردیف	نقاط ضعف صندوق از دید اعضاء	نقاط قوت صندوق از دید اعضاء	پیشنهادات برای صندوق از منظر اعضاء
۱	کم بودن میزان تسهیلات اعطایی	بدون ضامن بودن تسهیلات اعطایی	مواردی که در اختیار صندوق می باشد:
۲	ضعف نسبی برخی از رابطین در اطلاع رسانی	بدون سود و نرخ بهره بودن تسهیلات اعطایی	علت تاخیر در پرداخت وام ها اطلاع رسانی شود
۳		پرداخت به موقع و سر وقت تسهیلات اعطایی	اطلاع رسانی بیشتر در رابطه با شرایط و نحوه اعطای تسهیلات
۴		سهل الوصول و نداشتن فرایند پیچیده اداری جهت اخذ وام	مواردی که در شرایط فعلی از اختیارات صندوق خارج می باشد:
۵		رفتار و برخورد مناسب همکاران	افزایش سقف وام اعطایی
۶		سرعت و دقت بالا در ارائه خدمات دهی	پرداخت میزان وام متناسب با میزان حقوق دریافتی
۷		کسر شدن اقساط از حقوق ماهیانه	اعطای تسهیلات به فرزندان ایثارگران
۸		تسویه زود هنگام جهت حل مشکلات اعضاء	
۹			
۱۰			
۱۱			

بحث و نتیجه گیری:

به طور کلی نتایج این پژوهش در بخش تحلیل توصیفی نشان داده است که متغیر میزان رضایت مندی اعضا ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد با میانگین ۸۵.۰۹۸ (و با خط برش ۶۳) 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 اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد به ترتیب: ۰.۲ درصد دارای رضایت مندی کم، ۲.۴ درصد دارای رضایت مندی تا حدودی، ۵۳.۱ درصد نیز دارای رضایت مندی زیاد و ۴۴.۳ درصد دارای رضایت مندی خیلی زیاد بودند.

بنابراین؛ می توان چنین گفت که میزان رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سطح مطلوبی (زیاد) می باشد. علاوه بر آن می توان چنین گفت که ۹۷.۴ درصد اعضا (معادل ۵۱۴ نفر از نمونه ها) دارای میزان رضایت مندی زیاد و خیلی زیاد بوده اند. این میزان در سال ۱۴۰۲ برابر با ۹۰.۰۱ درصد بوده و لذا از این حیث به مقدار ۷.۰۳ درصد نسبت به سال ۱۴۰۱ افزایش را نشان داده است.

علاوه بر آن در رابطه با ابعاد هفتگانه رضایت مندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نیز نتایج مشابه سال گذشته به دست آمده است و لذا می توان چنین گفت که:

✓ میزان کیفیت درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (تاحدودی) بوده است (۴.۲۷۰).

✓ میزان انتظارات درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۳۵۳).

✓ میزان ارزش درک شده نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۲۸۰).

✓ نوع تصویر ذهنی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد مطلوب (خوب) بوده است (۴.۳۴۶).

✓ میزان رضایت کلی اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (زیاد) بوده است (۴.۰۴۴).

✓ میزان وفاداری اعضا نسبت به صندوق قرض الحسنه شاهد نسبتاً مطلوب (تا حدودی) بوده است (۴.۰۲۴).

✓ میزان نارضایتی اعضا نسبت به کیفیت صندوق قرض الحسنه شاهد خیلی کم بوده است (۲.۰۶۱).

همچنین، نتایج حاصل از تحلیل استنباطی و از نوع تحلیل دو مقایسه ای نشان داده است که میزان رضایت مندی اعضاء ایتارگری 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 تاهل، میزان درآمد ماهیانه خانواده و میزان هزینه های ماهیانه خانواده تفاوت معناداری مشاهده نشده است؛ یعنی از این حیث میزان رضایت مندی اعضاء یکسان نبوده است. ولی بین میزان رضایت مندی اعضاء ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بر حسب وضعیت شغلی و محل سکونت تفاوت معناداری مشاهده شده است. از سوی دیگر؛ نتایج حاصل از تحلیل چند متغیره و مدل یابی معادلات ساختاری نشان داد که مدل تجربی ساختاری (مسیر) و اندازه گیری رضایت مندی اعضاء ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد از برازش و همانندی لازم برخوردار می باشد.

در انتهای این پژوهش با توجه به یافته ها و نتایج حاصل از این پیمایش، پیشنهادات ذیل در راستای افزایش رضایت مندی اعضاء نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد ارائه می گردد:

- در نظر گرفتن تدابیر لازم جهت تأمین منابع و پرداخت وام در اسرع وقت و مرتفع نمودن موانع و چالش های پیش روی صندوق از جمله هم افزایی با بنیاد شهید و امور ایتارگران جهت افزایش سرمایه، تقویت اداره جذب منابع و مشارکت مردمی، تأمین منابع مالی از طریق وجوه اداره شده و توسعه اعضاء از طریق جذب عضویت از میان سایر دستگاهها و ...
- مثل سنوات گذشته افزایش سقف وام در تعامل و هم افزایی با بانک مرکزی توصیه می شود.
- تسریع در ارائه خدمات دهی به اعضاء بواسطه الکترونیکی نمودن فرایند خدمات دهی به اعضاء توصیه می شود.
- تهیه بانک اطلاعاتی اعضاء ذیل اداره CRM در راستای خدمات دهی مطلوب و منصفانه به اعضاء پیشنهاد می شود.
- تقویت و ارتقاء سیستم های ارتباطی و اطلاع رسانی صندوق پیشنهاد می گردد.
- توجیه رابطین و بانکداران اجرایی در راستای ارائه اطلاعات و خدمات دهی دقیق به اعضاء صندوق قرض الحسنه شاهد پیشنهاد می گردد.
- تشویق استان هایی که حسب جدول شماره ۲۰ دارای بیشترین میانگین رتبه به لحاظ میزان رضایت مندی اعضاء از کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد بودند.

پایان