

پیش بینی غیبت از کار بر اساس صفات شخصیتی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان رضوی

حمیده شجاعی، محمدرضا اسماعیل زاده، حسین پیمانی زاد، حسن فهیم دوبین

چکیده

هدف از تحقیق حاضر پیش بینی غیبت از کار بر اساس صفات شخصیتی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان رضوی بود. تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از حیث روش توصیفی و همبستگی است. جامعه آماری عبارت است از کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان رضوی، که تعداد کل آنها ۱۳۹ نفر می باشد. نمونه با استفاده از فرمول جدول مورگان و به صورت تصادفی تعداد ۱۰۵ نفر انتخاب شد. جهت جمع آوری داده های مورد نیاز تحقیق از پرسشنامه استاندارد ۶۰ سوالی ویژگی های شخصیتی نئو و پرسشنامه استاندارد ۵ سوالی غیبت از کار ویسمن در مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت استفاده شد. روایی ابزار به تایید اساتید متخصص رسید و در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی ابزار استفاده شد که این ضریب بزرگتر از ۰/۷ بود و ابزار از پایایی قابل قبولی برخوردار می باشد. روش تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی به کمک نرم افزار Spss۲۰ پردازش شده است. یافته ها نشان داد که صفات شخصیتی قدرت پیش بینی غیبت از کار کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان رضوی را دارد.

واژه های کلیدی: صفات شخصیت، غیبت از کار، کارکنان، اداره ورزش و جوانان خراسان رضوی.

مقدمه

سازمان های امروزی به راحتی کالاها و مواد اولیه مورد نیاز خود را از سایر سازمانها کشورهای دیگر تامین می کنند و تنها منبعی که به سهولت در شکل ایده آل آن قابل مبادله نیست نیروی انسانی است به طوری که می توان گفت مهمترین سرمایه رقابتی یک کشور نیروی انسانی کارآمد و با استاندارد است [۱].

در جریان سالهای اخیر روسای کارگزینی و روان شناسان مشاور، بیش از پیش به منظور ارزیابی بعضی ویژگیهای شخصیتی داوطلب در لحظه حساس استخدام، روش های کاملاً دقیق و رضایت بخشی را الزامی اعلام کرده اند. تحقیقات هونت و بروو درباره هزاران کارگر موسسات مختلف نشان میدهد که عوامل شخصیت بیش از فقدان مهارت و استعداد به نسبت بسیار زیادی به عنوان عامل اخراج و شکست و عدم موفقیت، ترفیع و پیشرفت دخالت می کنند. این مطالعات به اخراج کارگران به دلیلی غیر از دلیل فقدان تولید مربوط می شود. با توجه به شخصیت افراد می توان فرایند استخدام، انتقال و ارتقای آنها را بهتر کرد. از آنجا که ویژگی های شخصیتی افراد به عنوان عواملی برای تعیین رفتار آنان عمل می کنند. می توان با شناسایی این ویژگی ها برای پیش بینی رفتار چارچوبی به دست آورد. آگاهی از شخصیت افراد می تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست های مختلف سازمان بگمارد که این کار به نوبه خود باعث خواهد شد جابه جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد [۲].

هر شغل دارای ویژگی هایی منحصر به فرد است مثلاً آیا این شغل نیازمند کار فکری است یا جسمی، محیط شلوغ دارد یا خلوت، کار به تنهایی انجام می شود یا با گروه، نحوه نظارت چگونه است و بسیاری از مسائل دیگر؛ در مقابل افراد هم دارای ویژگی های شخصیتی خود هستند، دوست دارند به تنهایی در گروه کار کنند. شخصیت، مجموعه ای از ویژگی های روانی است که در فرد به صورت پایدار وجود دارد و بر رفتار و تفکر وی اثر گذار است. یا به عبارت دقیق تر شخصیت افراد ترکیبی از ویژگی های روانی است که ما برای مشخص کردن جایگاه آن شخص در طبقه بندی به کار می بریم [۱].

از سویی دیگر، غیبت از کار یکی از مسائل مهم است که بر اساس آن فرد به شدت در سازمان مشارکت دارد و با آن در می آمیزد و حتی روند پیشبرد اهداف سازمان را می تواند به مخاطره بیندازد. به طور عموم افراد متعدد تر به سازمان کمتر از کار خود غیبت می کنند و تعهد سازمانی یعنی درجه همانند سازی روان شناختی و یا چسبیدگی به سازمانی که ما برای آن کار می کنیم. تعهد سازمانی دارای اجزاء زیر است: قبول ارزش ها و اهداف سازمان، تمایل تلاش برای سازمان و دارا بودن میل قوی برای پیوسته ماندن به سازمان [۲]. دلایل بسیار زیادی وجود دارد از اینکه چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد [۳]. اولاً تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال، پرستاران ممکن است که کاری را که انجام می دهند دوست داشته باشند ولی از بیمارستانی که در آن کار می کنند ناراضی باشند که در آن صورت آنها شغلهای مشابه را در محیط های مشابه جستجو خواهند کرد و یا به هر دلیل از کار خود غیبت خواهند نمود [۱]. ثانیاً تحقیقات زیادی نشان داده اند که تعهد سازمانی با پیامدهای از قبیل رضایت شغلی و رفتار سازمانی فرا اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل رابطه منفی دارد [۲]. همچنین عملکرد بالا در سازمان ها، شرکت ها و مؤسسات ناشی از عوامل مختلف و متنوع است. روش های متفاوتی نیز برای رفع مشکلاتی که منجر به عملکرد پایین شده اند وجود دارد که یکی از این روش ها متمرکز شدن بر ویژگی های شخصیتی افراد در سازمان ها می باشد.

تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه مند و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند به تمایل به ماندگاری آنها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان ها می توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل موثر بر آن اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند [۴].

بنابراین و باتوجه به آنچه مطرح شد بررسی ویژگی های شخصیتی و غیبت از کار و ارتباط آنها با عملکرد شغلی اهمیت زیادی دارد. زیرا محققان در چند سال اخیر بر این نقطه اتفاق نظر دارند که اولاً الگوی پنج عاملی شخصیت که می تواند برای توصیف مهمترین جنبه های شخصیت مورد استفاده قرار بگیرد. ساختار پنج عاملی از لحاظ معیارها و فرهنگ ها و منابع ارزیابی عمومیت دارد. ثانياً الگوی پنج عاملی در بسیاری از عرصه های روان شناسی صنعتی و سازمانی بویژه در ارتباط با عملکرد شغلی مورد پژوهش و بررسی قرار گرفته است [۲].

حال با توجه به ادبیات پژوهش و همچنین در جهت تایید و توسعه یافته های سایر محققان در این زمینه، محقق به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا صفات شخصیتی قدرت پیش بینی غیبت از کار کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان رضوی را دارد؟

روش شناسی

با توجه به موضوع و فرضیه ها، تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از حیث روش توصیفی و همبستگی است. پژوهش گر در این تحقیق به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نیاز خود و تکمیل پرسشنامه ها از شیوه میدانی استفاده نموده است. در تحقیق حاضر جامعه آماری عبارت است از کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان رضوی، که تعداد کل آنها ۱۳۹ نفر می باشد. نمونه با استفاده از فرمول جدول مورگان و به صورت تصادفی انتخاب شد، اما به منظور جلوگیری از ریزش تعداد پاسخگویان و همچنین پیش بینی تکمیل اطلاعات موردنیاز بر اساس برآورد نمونه، حجم نمونه در نظر گرفته شده به تعداد ۱۱۰ پرسشنامه توزیع، که پس از جمع آوری اطلاعات و حذف پرسشنامه های مخدوش و ناقص، ۱۰۵ پرسشنامه سالم عودت شد. و همان به عنوان نمونه نهایی در نظر گرفته شد. جهت جمع آوری داده های مورد نیاز تحقیق از پرسشنامه استاندارد ۶۰ سوالی ویژگی های شخصیتی نئو برای ارزیابی ۵ عامل اصلی شخصیت و پرسشنامه استاندارد ۵ سوالی غیبت از کار ویسمن (۲۰۰۲) در مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت استفاده شد. روایی ابزار به تایید اساتید متخصص رسید و در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی ابزار استفاده شد که این ضریب بزرگتر از ۰/۷ بود و ابزار از پایایی قابل قبولی برخوردار می باشد روش تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی، داده های استخراج شده از پرسشنامه استاندارد پردازش شده است. داده ها پس از جمع آوری به کمک نرم افزار Spss۲۰ با استفاده از آمار توصیفی در قالب میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد توصیف می گردند و با آمارهای استنباطی t تک نمونه ای، آنالیز واریانس یک طرفه، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره تجزیه و تحلیل می گردند. $P < 0/05$ سطح معنی داری در نظر گرفته می شود.

یافته ها

یافته های توصیفی نشان داد که توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت در نمونه تحت بررسی شامل ۵۹/۰۶ درصد مرد و ۴۰/۹۴ درصد زن بوده است. توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب مقطع تحصیلی در نمونه تحت بررسی شامل ۶۰/۹۵ درصد کارشناسی و ۲۹/۵۲ درصد کارشناسی ارشد بوده است ۵/۷۱ درصد دکتری بودند. توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سن در نمونه تحت بررسی شامل ۳۳/۳۳ درصد کمتر از ۳۰ سال و ۴۰/۹۵ درصد بین ۳۱ تا ۳۵ سال و ۲۲/۸۶ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال و ۲/۸۶ درصد بیش از ۴۱ سال بودند. توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سابقه کار در نمونه تحت بررسی شامل ۲۱/۰۲ درصد کمتر از ۵ سال و ۵۸/۰۹ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، بین ۱۰ تا ۱۵ سال ۱۹/۰۵ درصد و ۴/۷۶ درصد بیش از ۱۵ سال سابقه خدمت داشتند.

همچنین میانگین و انحراف معیار ویژگی های شخصیتی و ابعاد آن در جدول - نشان داده شده است.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار ویژگی های شخصیتی و ابعاد آن

ویژگی های شخصیتی و ابعاد آن	میانگین امتیاز	انحراف معیار	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز
روان نژندی	۲۶/۷۷	۷/۸۳۶	۰	۴۸
برون گرایی	۱۶/۲۵	۶/۴۸۳	۰	۴۸
اشتیاق تجارب تازه	۲۲/۰۲	۳/۷۰۳	۰	۴۸
توافق پذیری	۱۹/۴۵	۵/۸۹۵	۰	۴۸
وظیفه شناسی	۱۳/۰۲	۷/۰۳۴	۰	۴۸

با توجه به جدول ۱ میانگین امتیازات پاسخگویی برای روان نژندی ۲۶/۷۷ از حداکثر ۴۸ امتیازی بود و می توان اینطور نتیجه گرفت که روان نژندی در سطح متوسطی قرار دارد. حداکثر امتیاز برای برون گرایی ۴۸ است لذا با توجه به میانگین امتیاز ۱۶/۲۵ برای این بعد می توان نتیجه گرفت که در سطحی پایینتر از متوسط قرار دارد. میانگین امتیازات پاسخگویی برای اشتیاق تجارب تازه ۲۲/۰۲ از حداکثر ۴۸ امتیازی بود و می توان اینطور نتیجه گرفت که اشتیاق تجارب تازه در سطح متوسطی قرار دارد. میانگین امتیازات پاسخگویی برای توافق پذیری ۱۹/۴۵ از حداکثر ۴۸ امتیازی بود و می توان اینطور نتیجه گرفت که توافق پذیری در سطحی پایینتر از متوسط قرار دارد. همچنین حداکثر امتیاز برای وظیفه شناسی ۴۸ است لذا با توجه به میانگین امتیاز ۱۳/۰۲ برای این بعد می توان نتیجه گرفت که در سطحی پایینتر از متوسط قرار دارد.

با بررسی سیستم حضور غیاب اداره کل سازمان ورزش و جوانان و بررسی میزات غیبت از کار نتایج حاصل شد که در جدول ۲ آورده شده است، لازم به ذکر است که این نتایج مربوط به عملکرد یک سال گذشته کارکنان این سازمان است. لازم به ذکر است که مواردی همچون مرخصی زایمان در نظر گرفته نشده است و همچنین در بررسی فرضیات این آمار به ازای هر نفر در نظر گرفته شده است که می توانست عددی از صفر به بالا به خود اختصاص دهد.

جدول ۲. تعداد دفعات و علت غیبت از کار کارکنان

علل غیبت از کار	تعداد کل روزها	تعداد کارکنان استفاده کننده	میانگین به ازای هر نفر
کل غیبت	۳۰۱۱	۱۰۵	۷/۲۸
مرخصی پزشکی	۱۹۶	۷۱	۹/۱
مرخصی با اطلاع قبلی	۲۸۱۱	۱۰۵	۸/۲۶
مرخصی بدون اطلاع قبلی (غیبت)	۴	۳	۳/۱

قبل از تعیین نوع آزمون مورد استفاده به خصوص در آزمون های مقایسه ای لازم است از نرمال بودن متغیر ها مطمئن شویم.

جدول ۳. آزمون کولموگروف-اسمیرنف متغیرهای تحقیق

نتیجه	آزمون کولموگروف-اسمیرنف		متغیرهای تحقیق
	سطح معنی داری	آماره Z	
نرمال	۲۴۷/۰	۵۴۵/۱	روان نژندی
نرمال	۱۴۱/۰	۹۴۱/۱	برون گرایی
نرمال	۴۱۱/۰	۰۶۲/۲	اشتیاق تجارب تازه
نرمال	۳۲۱/۰	۲۹۳/۳	توافق پذیری
نرمال	۵۴۱/۰	۱۱۲/۳	وظیفه شناسی

سطح معنی داری آزمون در جدول ۳ نشان می دهد که متغیرهای تحت بررسی از توزیع نرمال برخوردار می باشند. صفات شخصیتی قدرت پیش بینی غیبت از کار کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان رضوی را ندارد. برای تعیین مدل غیبت از کار بر حسب مولفه های ویژگی های شخصیتی، از رگرسیون چند متغیره استفاده می کنیم.

جدول ۴. تحلیل واریانس رگرسیون چند متغیره (غیبت از کار کارکنان اداره ورزش و جوانان)

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	R ^۲	R	آماره F	p-value
اثر رگرسیونی	۲۰۸۴/۱۶۸	۵	۴۱۶/۸۳۴				
باقیمانده	۴۵۰۳/۹۰۸	۴۷	۹۵/۸۲۸	۰/۳۱۶	۰/۵۶۲	۴/۳۵۰	۰/۰۰۲
جمع کل	۶۵۸۸/۰۷۵	۵۲					

براساس جدول ۴، مقدار آماره F برابر با ۳۵۰/۴ در سطح اطمینان ۵ درصد از مقدار بحرانی جدول بیشتر است، از این رو بین ابعاد ویژگی های شخصیتی غیبت از کار چندگانه معناداری وجود دارد (۰/۰۵) $P <$ به عبارتی می توان گفت که مولفه های ویژگی های شخصیتی قدرت پیش بینی غیبت از کار را دارند. ضریب تعیین ۳۲/۰ و ضریب تعیین اصلاح شده ۲۵/۰ است. بنابراین ۲۵ درصد از واریانس متغیر پیش بینی غیبت از کار با ترکیبی از ابعاد ویژگی های شخصیتی قابل تبیین است. بقیه تغییرات مربوط به عوامل ناشناخته دیگری است که در مطالعه وارد نشده است.

جدول ۵. رابطه بین هر کدام از ابعاد ویژگی های شخصیتی با غیبت از کار

کارکردها	B	Beta	آماره t	p-value
مقدار ثابت	۱۰۰/۶۶۵		۵/۸۷۱	۰۰۰/۰
روان نژندی	۰/۳۰۶	۰/۲۱۳	۱/۱۲۴	۰/۲۶۷
برونگرایی	۰/۵۴۹	۰/۳۱۶	۲/۳۶۲	۰/۰۲۲
اشتیاق به تجارب تازه	۰/۱۰۵	۰/۰۳۴	۰/۲۷۵	۰/۷۸۴
توافق پذیری	۰/۶۶۷-	۰/۳۴۹-	۸۱۵/۱	۰/۰۷۶
وظیفه شناسی	۰/۶۴۰-	۰/۴۰۰-	۲/۲۲۳	۰/۰۳۱

نتایج جدول ۵ نشان می دهد ضرایب بتای ابعاد ویژگی های شخصیتی، برونگرایی ۰/۳۱۶ و وظیفه شناسی ۰/۴۰۰ بوده است که از لحاظ آماری معنادار می باشد ($p\text{-value} < ۰/۰۵$) اما ضرایب بتا برای بعد روان نژندی ۰/۲۱۳، برای بعد اشتیاق به تجارب

تازه ۰/۰۳۴ و برای بعد توافق پذیری ۰/۳۴۹ بوده است که از نظر آماری معنادار نبوده اند ($p\text{-value} > ۰/۰۵$). بینی را می توان به صورت زیر ارائه داد:

$$Y = ۶۶۵/۱۰۰ - ۳۰۶/۰ X_1 + ۵۴۹/۰ X_2 + ۱۰۵/۰ X_3 - ۶۶۷/۰ X_4 + ۶۴۰/۰ X_5$$

Y: غیبت از کار ، X_1 : روان نژندی ، X_2 : برونگرایی و X_3 : اشتیاق به تجارب تازه ، X_4 : توافق پذیری ، X_5 : وظیفه شناسی از بین دو متغیر معنادار، بعد منفی وظیفه شناسی بیشترین تاثیر را در پیش بینی دارد.

بحث و نتیجه گیری

مؤلفه های صفات شخصیتی قدرت پیش بینی و غیبت از کار کارکنان اداره ورزش و جوانان را دارد. این موضوع با نتایج پژوهش های پژوهش های احمدی (۱۳۹۱)، امامی پور و همکاران (۱۳۸۷)، گروسی و همکاران (۱۳۸۵) و کارک شمیر و چن (۲۰۰۳) همسو بوده و تایید کننده یافته های مذکور می باشد [۲،۳،۴&۵].

در حقیقت، تعریف شخصیت از دیدگاه هر دانشمند و یا هر مکتب و گروهی به نظریه خاص آن ها بستگی دارد. گرچه همه نظریه پردازان شخصیت با یک تعریف واحد از آن موافق نیستند، اما می توانیم به تعریفی قابل قبول برسیم که به طور نسبی حاوی ویژگی های مشترک تعریف های ذکر شده باشد. شخصیت به مجموعه افکار، هیجانات و رفتارهای متمایز و پایداری گفته می شود که شیوه انطباق ما با دنیا را نشان می دهد. « شخصیت عبارت است از الگوی نسبتاً پایدار صفات، گرایش ها، یا ویژگی هایی که تا اندازه ای به رفتار افراد دوام می بخشد » [۶].

برخی پژوهش ها دلالت بر این دارند که ژنتیک هم در تغییر موقعیت و هم در استواری شخصیت دخالت دارند. برای مثال در یک بررسی ، مشاهده گر در دو موقعیت آزمایشگاهی شامل بازی آزاد سازمان یافته و اجرای آزمون ، انطباق پذیری دوقلوهای

نوباوه را درجه بندی کرد [۷]. در موقعیت های یاد شده، انطباق پذیری تا اندازه ای متفاوت بود، اما دوقلوهای همسان در مقایسه با دوقلوهای ناهمسان به شیوه های مشابه تری تغییر یافتند، که این مشاهده دلالت بر این دارد که ژنتیک در تغییر و هم چنین تداوم این ویژگی شخصیت در موقعیت های گوناگون نقش دارد. این نتایج در مورد سایر ویژگی های شخصیت ممکن است متفاوت باشد. برای مثال، در یک بررسی روی دوقلوها از نظر کم رویی این نتیجه به دست آمده است که عوامل ژنتیکی در پایدار مشاهده شده در خانه و در آزمایشگاه نقش عمده ای دارند، و عوامل محیطی موجب تفاوت های کم رویی در این موقعیت ها می شوند [۸]. غیبت به علت بیماری یک مشکل بهداشتی مهم در صنعت است که می تواند تولید را به شدت کم کند و موجب بسیاری هزینه های مستقیم و غیر مستقیم شود. با پیچیده تر شدن فنون تولیدات اثرات نامطلوب غیبت از کار بر هزینه بیشتر می شود. غیبت از کار یک نشان گر مفید برای سنجش وضعیت سلامت کارگر در صنایع است و با این ترتیب می توان وضع جسمی، روانی و رفاه اجتماعی او را سنجید [۹].

با توجه به یافته های پژوهش می توان نتیجه گرفت که مسئولین اداره ورزش و جوانان استان خراسان رضوی با آگاهی از این موضوع می توانند با تقویت ویژگی های شخصیتی کارکنان خود تا حدودی میزان غیبت از کار را در آنها کاهش دهند و در ادامه میزان بهره وری کارکنان و اثر بخشی سازمان خود را در جهت دست یابی به اهداف سازمان افزایش دهند.

منابع

۱. Gerinberg, P., & Pitoriu, H.(۲۰۰۵).the relationships between personality and well-being societal chang. Personality and individual differences, ۳۹, ۲۲۹-۲۳۴.
۲. احمدی، محمد سعید (۱۳۹۱). رابطه بین ویژگی های پنج عاملی شخصیتی و هوش هیجانی در دانشجویان دختر و پسر دانشگاه آزاد اسلامی میانه، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد میانه.
۳. امامی پور، سوزان (۱۳۸۷). ارتباط ویژگی های شخصیتی و کمال گرایی با سلامت عمومی دانشجویان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
۴. گروسی فرشی، میر تقی (۱۳۸۵). رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت. نشر دانیال، تبریز.
۵. Kurk, M.A., Shamir, J.D.,& Chen, R.M. (۲۰۰۳). Emotional intelligence and its relation to everyday behavior. Personality and Individual Differences, ۳۶, ۱۳۸۷-۱۴۰۲.
۶. رضایی، سعید (۱۳۹۲). رابطه منبع کنترل (درونی-بیرونی) با عزت نفس دانشجویان دانشگاه اصفهان، دانشگاه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد.
۷. Fortune, M. (۱۹۸۸). Abuse and religion: When Praying isn't enough. Lexington, MA: heath.
۸. Goleman, D. (۱۹۹۵). Emotional intelligence. NewYork: Bantam Books.
۹. پورعلی، عباس (۱۳۸۷). رابطه صفات شخصیت و عملکرد سازمانی افسران صف دانشگاه علوم انتظامی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی امین.