

## عوامل سازمانی مؤثر بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا فرماندهی انتظامی استان هرمزگان

دکتر شهامت حسینیان<sup>۱</sup>، دکتر عبدالله مجیدی<sup>۲</sup>، و سرهنگ رجبعلی مختاررضایی<sup>۳</sup>  
تاریخ دریافت: ۸۶/۱۰/۲۰  
تاریخ پذیرش: ۸۸/۱/۲۰

### چکیده

کشور جمهوری اسلامی ایران از گذشته تاکنون با معضل قاچاق کالا روبرو بوده و متأسفانه علیرغم مبارزاتی که در راستای مقابله با آن به عمل آمده هزینه سرسام‌آور در بخش اقتصادی و تبعات سوءسیاسی و امنیتی در پی داشت. ناجا یکی از اصلی‌ترین عنصر مقابله با این معضل و مهار آن دخیل می‌باشد و عملکرد منابع انسانی در بدنه ناجا یکی از اصلی‌ترین عنصر مقابله و موفقیت مبارزه نقش عمده و اساسی را ایفا می‌نماید. این پژوهش بر اساس هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد به منظور شناسایی و تبیین علمی برخی از عوامل سازمانی مؤثر بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا فرماندهی انتظامی استان هرمزگان انجام شده است. این عوامل شامل: ساختار سازمانی، امکانات و تجهیزات سازمانی، حمایت سازمانی، مهارت شغلی، سبک رهبری آمرانه در قالب پنج فرضیه پژوهشی مورد بررسی قرار گرفته‌اند جامعه آماری این تحقیق تعداد ۴۰۰ نفر از کارکنان مبارزه با قاچاق کالا فرماندهی انتظامی استان هرمزگان می‌باشد به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۱۸۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب و از طریق پرسشنامه‌ای که روایی و پایایی آن  $(\alpha = 0.85)$  مورد تأیید می‌باشد داده‌های لازم جمع‌آوری سپس با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (آزمون‌های کای اسکوئر و  $t$ ) ارتباط هر یک از متغیرها با عملکرد کارکنان مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین پنج متغیر ساختار سازمانی، امکانات و تجهیزات سازمانی، حمایت سازمانی، مهارت شغلی، سبک رهبری آمرانه با عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا رابطه معناداری وجود دارد.

### واژگان کلیدی:

مبارزه با قاچاق کالا / Campaign against smuggling goods / ارزیابی عملکرد / Performance appraisal / ساختار سازمانی / Organizational Structure / حمایت سازمانی / Organizational support / مهارت شغلی / Vocational skills / سبک رهبری آمرانه / Authoritative leadership style / فرماندهی انتظامی استان هرمزگان (HPPC) Hormozgan Province Police Command

□ **استناد:** شریف زاده، فتاح و محمدی مقدم، یوسف (بهار ۱۳۸۸). «عوامل سازمانی مؤثر بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا فرماندهی انتظامی استان هرمزگان»، **فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی**. سال چهارم، شماره اول: ۷۲-۵۲.

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی  
۲. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی  
۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

## مقدمه

کشور جمهوری اسلامی ایران از گذشته تاکنون با معضل قاچاق کالا روبرو بوده و متأسفانه علی‌رغم مبارزاتی که در راستای مقابله با آن به‌عمل آمده نتایج مطلوب و مورد انتظاری نداشته است. این پدیده که به تعبیر کارشناسان امر، اقتصاد خاکستری، اقتصاد سایه، اقتصاد زیرزمینی، اقتصاد غیررسمی و... نامیده می‌شود، ضمن ایجاد اختلال در فعالیت‌های اقتصادی سالم ضربات شدیدی به تجارت قانونی و واحدهای صنعتی و تولیدی مشابه کشور وارد می‌کند و باعث هدر رفتن منابع و تزریق شوکی منفی به پیشرفت اقتصادی و ایجاد مانع در راه برقراری نظارت شایسته می‌گردد. برابر آمارهای رسمی و غیررسمی ارائه شده توسط کارشناسان و مسئولین امر سالانه حدود ۶ تا ۷ میلیارد دلار کالا بدون رعایت ترتیبات قانونی بصورت آشکار و پنهان وارد کشور شده و از جمله اثرات سوء اقتصادی آن از بین بردن ۶۰۰ تا ۷۵۰ هزار فرصت شغلی، همچنین دیگر زیان‌های تخریبی در صنایع مختلف می‌گردد. وجود کالای قاچاق در کشور و دخیل شدن سرمایه‌های هنگفت در امر خرید و فروش کالای قاچاق و ورود آن به کشور و هزینه‌های سرسام‌آور مبارزه با آن، اعم از نیروی انسانی امکانات و تجهیزات، صرف بودجه و اتلاف وقت، و روی آوردن قشر قابل ملاحظه‌ای از جمعیت کشور به این گونه فعالیت‌ها از دیگر معضلاتی است که به شدت اقتصاد ملی را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

بر اساس بند ۱۰ ماده ۴ قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (مصوب ۱۳۶۹/۹/۲۷): «مراقبت و کنترل از مرزهای جمهوری اسلامی ایران، اجرای معاهدات و پروتکل‌های مصوبه مرزی و استیفای حقوق دولت و اتباع مرزنشین جمهوری اسلامی ایران در مرزها و محدوده انحصاری اقتصادی دریاها.» بر طبق ردیف ب بند ۸ ماده ۴ قانون «ب مبارزه با قاچاق» از وظایف نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران می‌باشد. همانطور که اشاره شد برابر قانون یکی از مأموریت‌های مهم ناجا که دارای حساسیت‌های خاص اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و... است مبارزه با قاچاق کالا می‌باشد. چنانچه برنامه ریزی اصولی و مدونی جهت مقابله با ورود قاچاق کالا انجام نگیرد، تبعات سوء سیاسی و امنیتی در پی خواهد داشت. در سال‌های اخیر به دلیل ورود بی‌رویه و گسترده قاچاق کالا به کشور صدمه اقتصادی شدیدی به لحاظ ورشکستگی صنایع و کارخانجات تولیدی مشابه همچنین عدم تادیه حقوق دولتی به کشور وارد گردید. هر چند عوامل گوناگونی در امر مبارزه با این معضل و مهار و کنترل آن دخیل می‌باشند، ولی منابع انسانی در بدنه ناجا یکی از اصلی‌ترین عنصر مقابله با این مشکل بوده و در موفقیت مبارزه نقش عمده و اساسی را ایفا می‌نماید

لیکن اقدامات نیروی انسانی بایستی در چارچوب سازمان هدایت و بهره‌گیری شود تا نتایج مطلوبی را در پی داشته باشد. از آنجائی که سازمان نقش تعیین‌کننده‌ای در بهره‌گیری بهینه از منابع انسانی در جهت تحقق اهداف را دارد، لذا این سؤال مطرح می‌گردد که چه عوامل سازمانی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالای استان هرمزگان مؤثر می‌باشد؟ عوامل سازمانی مؤثر بر عملکرد کارکنان: عوامل متعددی بر عملکرد کارکنان در سازمان مؤثر هستند:

■ **مهارت شغلی:** منظور از مهارت شغلی، آموخته ذهنی یا رفتارهای حرکتی است به میزانی که جهت تسهیل در انجام شغل یا اعمال پیچیده شغل موردنیاز است. بنابراین، مهارت‌ها و توانایی‌هایی بالفعل هستند که از به‌کارگیری توانایی‌های بالقوه و استعدادها در اثر تجربه و عمل حاصل می‌شود و فقط با آموزش حاصل نمی‌گردند. ضمن آنکه القا و پرورش مهارت‌ها بر خلاف دانش‌ها و فنون که آموختنی می‌باشند، فرآیندی پرورشی هستند که جهت انجام شغل باید لحاظ شوند. تاکنون تحقیقات زیادی در رابطه با انواع مهارت‌های شغلی و مدیریتی صورت گرفته است که برخی از آنها عبارتند از: مهارت ادراکی، مهارت انسانی، مهارت فنی، مهارت تصمیم‌گیری، مهارت اجرایی (سیدجوادین، ۱۳۸۱، ص ۱۰۵).

■ **حمایت سازمانی (کمک):** این مفهوم به عوامل حمایتی و کمک‌هایی که کارمند برای انجام موفقیت آمیز کارش به آنها نیاز دارد اشاره می‌کند. برخی از این عوامل عبارتند از: بودجه، کادر آموزشی، ابزار و تسهیلات مناسب و حمایت از سوی واحدها. کارکنان و گروه‌های کاری هر سازمان برای انجام وظایف خود به منابع نیاز دارند. منابع سازمانی که برای کار گروهی اهمیت دارد شامل بودجه کافی، تسهیلات مناسب، روبه و روش‌های کاری خوب و بهترین فناوری‌هاست. اینها و دیگر چیزهای مربوط به حمایت، زمینه‌ای را برای کارکنان فراهم می‌آورد که برای کسب مزیت بهینه، از فرصت‌های عملکردی مورد نیاز است. این مانند همان حمایتی است که از عملکرد فردی باید صورت پذیرد. برخی از صاحب‌نظران معتقدند که:

$$\text{تلاش کاری} \times \text{حمایت سازمانی} \times \text{ویژگی‌های فردی} = \text{عملکرد فردی}$$

اساس این فرمول در مورد گروه هم صدق می‌کند. هر فرد خواه به‌صورت فردی یا به عنوان بخشی از گروه کاری انجام دهد باید خوب حمایت شود تا حداکثر موفقیت را بدست آورد. برای مثال یک مدیر خوب با حصول اطمینان از در اختیار داشتن منابع مورد نیاز برای

به کارگیری کامل توانمندی‌های خود و کسب نتایج عملکرد عالی، کارکنان و گروه‌های کاری را مورد حمایت قرار می‌دهد (رضائیان، ۱۳۸۱، ص ۲۳۳).

■ **سبک‌های رهبری:** تحقیقات نشان می‌دهد که سبک‌های رهبری تأثیر زیادی بر افکار، ارزشها و آنچه کارکنان انجام می‌دهند می‌گذارد. همچنین سبک‌های رهبری بر چگونگی اداره شدن کارکنان مؤثر است (راس شوولر<sup>۱</sup>). در واقع سبک رهبری الگوی رفتاری مناسبی است که در طی برآیند هدایت و نفوذ بر کارکنان اعمال می‌شود. (وانکل و استونر<sup>۲</sup>). سازمان‌های دیوان سالار (بوروکراتیک) از سرعت تصمیمات به علت سطوح متعدد مدیریت می‌کاهد و یا انجام فرامین مدیران را به تاخیر می‌اندازد در نتیجه ممکن است کندی نفوذ رهبران بر کارکنان و یا بی‌اثر ساختن فرامین موجب گردد و از میزان اثر بخشی کارکنان کاسته و انگیزه و روحیه کارکنان را کاهش دهد.

دیدگاه اقتضایی رهبری و مدیریت، امروز رهبری را تابعی از متغیر وضعیت سازمان دانسته و آن را به عنوان یک متغیر مهم در تعیین سبک رهبری در کنار متغیر پیروان و توانایی‌های رهبری تحلیل می‌نماید در بعضی از سازمان‌ها و یا واحدهای سازمانی، اهداف، وظایف و ساختار کار به گونه‌ای است که الزام به اختیار سبک رهبری و وظیفه‌مدار را می‌نماید. و در برخی مانند بخش‌های تحقیقی به گونه‌ای است که مدیر یک بخش تحقیقاتی و علمی نمی‌تواند بر افراد مادون اعمال نفوذ چندانی نماید پذیرش او به عنوان رهبر بیش از آنکه از طریق پست ناشی گردد، مبتنی بر قدرت تخصص و دانش او خواهد بود و قدرت او از نظر مقام سازمانی ناچیز و اندک است و اعضای گروه با او رابطه‌ای در حد یک همکار نه یک رئیس دارند (سیدجوادین، ۱۳۸۱، ص ۱۰۲).

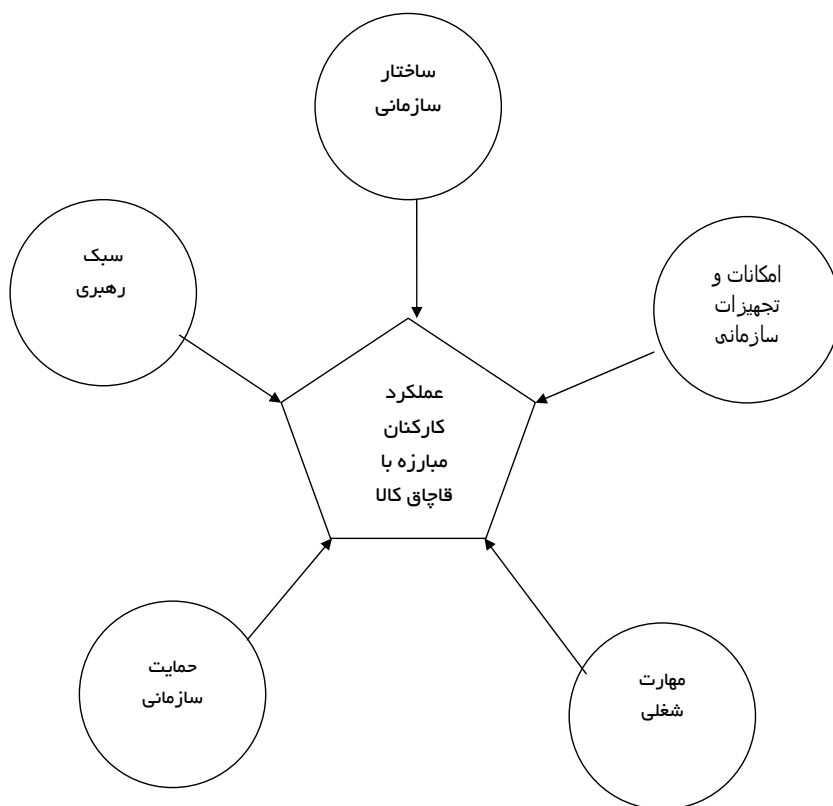
■ **ساختار سازمانی:** در اثر استفاده از ساختار سازمانی کارها به صورت رسمی تقسیم، گروه‌بندی و هماهنگ می‌شوند و در اثر این عمل کارها به اجزای کوچک‌تر تقسیم گردیده و کارکنان هر کدام در کار خاصی تخصص پیدا می‌کنند که این امر باعث می‌شود کارایی به میزان زیادی افزایش یابد. با توجه به ساختار سازمانی می‌توان نوع رفتار کارکنان را توجیه یا پیش‌بینی نمود. یعنی علاوه بر عوامل فردی و گروهی، روابط ساختاری که در سازمان بین افراد بوجود می‌آید بر نوع رفتار آنها اثرات زیادی می‌گذارد. بدیهی است که ساختار محدودیت‌هایی را بر کارکنان اعمال می‌کند و کارهایی را که باید انجام دهند را تحت کنترل قرار می‌دهد (رایینز، ۱۳۸۳،

1. Ras Sholer  
2. Wankell & Estoner

ص ۲۹۲).

■ تجهیزات سازمانی: عبارت است از منابع فیزیکی مورد نیاز سازمان و کلیه لوازمی که برای انجام هر چه بهتر مأموریت کارکنان لازم و ضروری است. این تجهیزات موجبات موفقیت کارکنان در مأموریت و راه رسیدن به اهداف سازمانی را برای آنان تسهیل می‌نماید.»

#### نمودار: مدل تحقیق



#### مواد و روش‌ها

این تحقیق از نوع کاربردی بوده که با روش توصیفی از نوع پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق ۴۰۰ نفر از کارکنان پایور و مدیران دارای سابقه خدمت در امر مبارزه با قاچاق کالا در استان هرمزگان بوده که با استفاده از روش‌های تعیین حجم نمونه،

نمونه‌ای به حجم ۱۸۰ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای از آن‌ها انتخاب شده و برای جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه که پایایی ( $\alpha=0/85$ ) و روایی مورد تأیید اساتید و صاحب‌نظران بوده، استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی (نمودارها و جداول فراوانی، میانگین، انحراف معیار) و آزمون‌های آماری استنباطی (آزمون کای اسکوئر و t) استفاده شده است.

### یافته‌ها

یافته‌های توصیفی: جدول ۱ نشان می‌دهد که ۹۷/۲٪ پاسخگویان مرد بوده‌اند؛ ۳۶/۷٪ زیردپلیم، ۴۲/۸٪ آنان دپلیم، ۶/۷٪ کاردانی، ۱/۷٪ کارشناسی و ۲/۲٪ نیز در سطح کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند که بیانگر آن است که پاسخ‌ها از روایی و اعتبار بالایی (به لحاظ بهره‌گیری از نظریات تمام سطوح تحصیلی) برخوردار است. ۶۲/۸٪ پاسخگویان در بین سنین ۱۸ تا ۳۰ سال و ۳۱/۷٪ بین ۳۰ تا ۴۵ سال و ۵/۶٪ نیز ۴۵ سال و بالاتر قرار دارند. همان طوری که جدول ۱ نشان می‌دهد ۶۰/۶٪ پاسخگویان زیر ۱۰ سال و ۲۶/۷٪ آنان از ۲۰ تا ۳۰ و ۱۲/۸٪ از ۳۰ تا ۴۵ سال سابقه خدمت در ناجا دارند. نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که ۲/۲٪ پاسخگویان کارمند و ۷۳/۳٪ درجه‌دار و ۲۰/۶٪ آن را افسران جزء و ۳/۹٪ جامعه مورد مطالعه را افسران ارشد و بالاتر تشکیل می‌دهند.

جدول ۱. ویژگی جمعیت شناختی کارکنان مبارزه با قاچاق کالا (n=180)

درصد	فراوانی	
<b>جنسیت</b>		
۲/۸	۵	مرد
۹۷/۲	۱۷۵	زن
<b>سن (سال)</b>		
۶۲/۸	۱۱۳	۳۰-۱۸
۳۱/۷	۵۷	۴۵-۳۰
۵/۶	۱۰	+۴۵
<b>سطح سواد</b>		
۳۶/۷	۶۶	زیر دپلیم
۴۲/۸	۷۷	دپلیم
۱۶/۷	۳۰	کاردانی
۱/۷	۳	کارشناسی
۲/۲	۴	کارشناسی ارشد

سابقه خدمت (سال)		
۶۰/۶	۱۰۹	۱۰-۱
۲۶/۷	۴۸	۲۰-۱۰
۱۲/۸	۲۳	۳۰-۲۰
درجه		
۲/۲	۴	کارمند
۷۳/۳	۱۳۲	درجه دار
۲۰/۶	۳۷	افسر جزء
۳/۹	۷	افسر ارشد و بالاتر

یافته‌های استنباطی: فرضیات پژوهش با استفاده از آزمون‌های کای اسکوئر و t مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

فرضیه اول: «ساختار سازمانی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا مؤثر است». برای بررسی تأثیر ساختار سازمان بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا از آزمون کای اسکوئر و آزمون t استفاده شده است. در این راستا تعداد چهار سؤال (پیچیدگی زیاد، رسمیت زیاد، تمرکز زیاد اختیارات و نظارت مستقیم فرمانده و مدیر، اندازه سازمان) طراحی و در پرسشنامه لحاظ گردید که نتایج بدست آمده در جدول ۶ به طور خلاصه نشان داده شده است.

جدول ۲. اطلاعات آزمون کای اسکوئر مربوط به سؤال‌های پرسشنامه در مورد فرضیه ۱ (ساختار سازمانی)

سطح معناداری r	درجه آزادی f.d	کای اسکوئر c <sup>۲</sup>	کاملاً موافقم	تاحدودی موافقم	بی نظرم	تا حدودی مخالفم	کاملاً مخالفم	شاخص‌های ساختار سازمانی	
								فرآوانی مشاهده شده	فرآوانی مورد انتظار
۰/۰۰۰	۴	۲۴/۱۶۷	۲۱	۵۳	۲۰	۴۲	۴۴	فرآوانی مشاهده شده	پیچیدگی زیاد
			۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	فرآوانی مورد انتظار	
۰/۰۰۰	۴	۵۴/۶۶۷	۳۱	۷۳	۳۰	۱۳	۳۳	فرآوانی مشاهده شده	رسمیت زیاد
			۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	فرآوانی مورد انتظار	
۰/۰۰۰	۴	۸۶/۲۷۸	۷۸	۴۶	۴	۲۳	۲۹	فرآوانی مشاهده شده	تمرکز زیاد اختیارات و نظارت مستقیم فرمانده و مدیر
			۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	فرآوانی مورد انتظار	

اندازه سازمان	فراوانی مشاهده شده	۱۲	۲۲	۱۸	۷۱	۵۷
	فراوانی مورد انتظار	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶
۰/۰۰۰	۴	۷۶/۷۲۲				

با توجه به مقادیر کای اسکوئر و درجه آزادی و سطح معناداری دیدگاه پاسخگویان تفاوت معناداری در سطوح گزینه‌های (کاملاً مخالفم، تا حدودی مخالفم، بی نظرم، تا حدودی موافقم، کاملاً موافقم) وجود دارد. با توجه به این مطلب که دیدگاه پاسخگویان در خصوص سؤالات فرضیه اول بیشتر گزینه‌های تا حدودی موافقم و کاملاً موافقم می‌باشد. لذا فرضیه اول معنادار بوده و این نتیجه از فرضیه اول حمایت می‌کند. برای بررسی فرضیه از آزمون  $t$  نیز استفاده شده که نتایج آن در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. خلاصه اطلاعاتی  $t$  تک گروهی مربوط به فرضیه شماره ۱

آماره / متغیر	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد نظر	مقدار $t$	درجه آزادی	سطح معناداری
تأثیر ساختار سازمان بر عملکرد کارکنان	۱۸۰	۳/۳۹۰	۳	۵/۲۷۷	۱۷۹	۰/۰۰۰

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که  $t$  محاسبه شده ( $t=۲۲۷/۵$ ) با درجه آزادی ( $d.f=۱۷۹$ ) بزرگتر از  $t$  جدول ( $t=۹۶/۱$ ) می‌باشد. و سطح معناداری هم ( $p=۰/۰۰۰ < ۰/۰۵$ ) پس تفاوت بین میانگین مورد انتظار (۳) و میانگین مشاهده شده (۳/۳۹۰) معنادار است. بنابراین می‌توان بیان داشت که ساختار سازمان بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا از دیدگاه پاسخگویان تأثیر دارد بنابراین فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه دوم: امکانات و تجهیزات سازمانی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا مؤثر است. برای بررسی تأثیر امکانات و تجهیزات بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا علاوه بر آزمون کای اسکوئر از آزمون  $t$  استفاده شده است. در این راستا تعداد شش سؤال (وجود شرایط مناسب در محیط کار، در اختیار داشتن ابزار و تجهیزات انفرادی و گروهی مورد نیاز، مدرن و به روز بودن تجهیزات، در اختیار داشتن ماشین آلات و شناورهای مناسب، ایجاد فضای مناسب ورزشی در محیط کار، و پشتیبانی و تدارکات مناسب) طراحی و در پرسشنامه لحاظ گردید که نتایج بدست آمده در جدول ۴ به طور خلاصه نشان داده شده است.



جدول ۴. خلاصه اطلاعات آزمون کای اسکوتر مربوط به سؤال‌های پرسشنامه در مورد فرضیه ۲

سطح معناداری p	درجه آزادی d.f.	کای اسکوتر $\chi^2$	کاملاً موافقم	تاحدودی موافقم	بی نظرم	تا حدودی مخالفم	کاملاً مخالفم	شاخص‌های ساختار سازمانی
. / .۰۰۰	۴	۲۴/۱۶۷	۲۱	۵۳	۲۰	۴۲	۴۴	فراوانی مشاهده شده
			۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	فراوانی مورد انتظار
. / .۰۰۰	۴	۵۴/۶۶۷	۳۱	۷۳	۳۰	۱۳	۳۳	فراوانی مشاهده شده
			۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	فراوانی مورد انتظار
. / .۰۰۰	۴	۸۶/۲۷۸	۷۸	۴۶	۴	۲۳	۲۹	فراوانی مشاهده شده
			۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	فراوانی مورد انتظار
. / .۰۰۰	۴	۷۶/۷۲۲	۵۷	۷۱	۱۸	۲۲	۱۲	فراوانی مشاهده شده
			۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	فراوانی مورد انتظار

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که با توجه به مقادیر کای اسکوتر و درجه آزادی و سطح معناداری از دیدگاه پاسخگویان تفاوت معناداری در سطوح گزینه‌های (کاملاً مخالفم، تا حدودی مخالفم، بی نظرم، تا حدودی موافقم، کاملاً موافقم) وجود دارد. با توجه به این مطلب که دیدگاه پاسخگویان در خصوص سؤالات فرضیه دوم بیشتر گزینه‌های تا حدودی موافقم و کاملاً موافقم می‌باشد. لذا فرضیه دوم معنادار بوده و این نتیجه از فرضیه دوم حمایت می‌کند. همچنین جهت بررسی فرضیه مزبور از آزمون t تک گروهی استفاده گردید که جدول مربوطه و آزمون آن به شرح زیر می‌باشد.

جدول ۵ خلاصه اطلاعاتی t تک گروهی مربوط به فرضیه شماره ۲

سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار t	میانگین مورد نظر	میانگین مشاهده شده	تعداد	آماره متغیر
. / .۰۰۰	۱۷۹	۵۹/۸۷۶	۳	۴/۷۰۳	۱۸۰	تأثیر امکانات و تجهیزات سازمانی بر عملکرد کارکنان

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که t محاسبه شده (t=۵۹/۸۷۹) با درجه آزادی (d.f.=۱۷۹) بزرگتر از t جدول (t=۱/۶۹) می‌باشد و سطح معناداری (p=۰/۰۰۰ < ۰/۰۵) پس تفاوت بین میانگین مورد انتظار (۳) و میانگین مشاهده شده (۴/۷۰۳) معنادار است. بنابراین می‌توان بیان داشت که امکانات و تجهیزات سازمانی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا از دیدگاه پاسخگویان تأثیر دارد بنابراین فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه سوم: «حمایت سازمانی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا مؤثر است» برای بررسی تأثیر حمایت سازمانی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا از آزمون کای اسکوئر و آزمون t استفاده شده است. در این راستا تعداد شش سؤال (در اختیار داشتن بودجه و اعتبار کافی، در اختیار داشتن تسهیلات مناسب، برخورداری از حمایت مادی و معنوی، برخورداری از حمایت قضایی لازم، برخورداری از فضای مناسب اداری، نداشتن استرس و تأمین امنیت شغلی از سوی فرماندهان) طراحی و در پرسشنامه لحاظ گردید که نتایج بدست آمده در جدول ۶ بطور خلاصه نشان داده شده است.

جدول ۶. خلاصه اطلاعات آزمون کای اسکوئر مربوط به سؤالهای پرسشنامه در مورد فرضیه ۳

سطح معناداری p	درجه آزادی d. f.	کای اسکوئر $\chi^2$	کاملاً تا حدودی				کاملاً مخالفم	شاخصهای حمایت سازمانی	
			موافقم	موافقم	بی نظرم	مخالفم		کاملاً مخالفم	فرآیندی مشاهده شده
. / .۰۰۰	۳	۲۸۷/۶۸۹	۱۴۰	۳۸	۱	۱	-	فرآیندی مشاهده شده	در اختیار داشتن بودجه و اعتبار کافی
			۴۵	۴۵	۴۵	۴۵	-	فرآیندی مورد انتظار	
. / .۰۰۰	۳	۲۲۸/۵۷۸	۱۲۶	۵۰	۳	-	۱	فرآیندی مشاهده شده	در اختیار داشتن تسهیلات مناسب
			۴۵	۴۵	۴۵	-	۴۵	فرآیندی مورد انتظار	
. / .۰۰۰	۴	۳۸۱/۸۳۳	۱۳۸	۳۴	۴	۱	۳	فرآیندی مشاهده شده	برخورداری از حمایت مادی و معنوی
			۳۶۰	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	فرآیندی مورد انتظار	
. / .۰۰۰	۲	۲۱۵/۶۳۳	۱۵۲	۲۵	۳	-	-	فرآیندی مشاهده شده	برخورداری از حمایت قضایی لازم
			۶۰	۶۰	۶۰	-	-	فرآیندی مورد انتظار	
. / .۰۰۰	۲	۱۵۳/۰۳۳	۱۳۴	۴۵	-	۱	-	فرآیندی مشاهده شده	برخورداری از فضای مناسب اداری
			۶۰	۶۰	-	۶۰	-	فرآیندی مورد انتظار	
. / .۰۰۰	۳	۲۹۷/۴۶۷	۱۴۳	۳۲	۳	-	۲	فرآیندی مشاهده شده	نداشتن استرس و تأمین امنیت شغلی
			۴۵	۴۵	۴۵	-	۴۵	فرآیندی مورد انتظار	

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که باتوجه به مقادیر کای اسکوئر و درجه آزادی سطح معناداری از دیدگاه پاسخگویان تفاوت معناداری در سطوح گزینه‌های (کاملاً مخالفم، تا حدودی مخالفم، بی نظرم، تا حدودی موافقم، کاملاً موافقم) وجود دارد. با توجه به این مطلب که دیدگاه پاسخگویان در خصوص سؤالات فرضیه سوم بیشتر گزینه‌های تا حدودی موافقم، کاملاً موافقم می‌باشد لذا فرضیه سوم معنادار بوده و این نتیجه از فرضیه سوم حمایت می‌کند. همچنین جهت بررسی فرضیه مزبور از آزمون t تک گروهی استفاده گردید که جدول ۷ و آزمون آن به شرح زیر می‌باشد.

جدول ۷. خلاصه اطلاعاتی t تک گروهی مربوط به فرضیه شماره ۳

متغیر	آماره	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد نظر	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
تأثیر حمایت‌سازمانی بر عملکرد کارکنان	۱۸۰	۴/۷۳۶	۳	۶۲/۱۹۷	۱۷۹	۰/۰۰۰	

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد که t محاسبه شده ( $t=۶۲/۱۹۷$ ) با درجه آزادی ( $d.f=۱۷۹$ ) بزرگتر از t جدول ( $t=۱/۹۶$ ) می‌باشد و سطح معناداری ( $p=۰/۰۰۰ < ۰/۰۵$ ) پس تفاوت بین میانگین مورد انتظار (۳) و میانگین مشاهده شده ( $۴/۷۳۶$ ) معنادار است. بنابراین، می‌توان بیان داشت از دیدگاه پاسخگویان حمایت سازمانی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا بر قاچاق کالا اثر دارد. بنابراین فرضیه سوم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه چهارم: «مهارت شغلی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا مؤثر است». برای بررسی تأثیر مهارت شغلی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا از آزمون کای اسکوتر و آزمون t استفاده شده است. در این راستا تعداد یازده سؤال (برخورداری از کادر آموزشی مجرب، ایجاد مهارت و دانش جدید، برخورداری از مهارت ادراکی مدیر و کارکنان، برخورداری از مهارت انسانی مدیر و کارکنان، برخورداری از مهارت فنی مدیر و کارکنان، برخورداری از تحصیلات بالاتر مدیر و کارکنان، برخورداری از تجربه شغلی، داشتن سابقه خدمت بیشتر، برخورداری از مهارت در تصمیم‌گیری، برخورداری از مهارت اجرایی، و برخورداری از مهارت در تجزیه و تحلیل) طراحی و در پرسشنامه لحاظ گردید که نتایج بدست آمده در جدول ۸ بطور خلاصه نشان داده شده است.

جدول ۸ خلاصه اطلاعات آزمون کای اسکوتر مربوط به سؤال‌های پرسشنامه در مورد فرضیه شماره ۴

سطح معناداری p	درجه آزادی d.f.	کای اسکوتر $\chi^2$	کاملا موافقم	تا حدودی موافقم	بی نظرم	تا حدودی مخالفم	کاملا مخالفم	شاخص‌های مهارت شغلی	
./...	۳	۲۱۷/۲۰۰	۱۲۵	۴۷	۶	۲	-	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از کادر آموزشی مجرب
			۴۵	۴۵	۴۵	۴۵	-	فراوانی مورد انتظار	
./...	۳	۲۰۶/۸۸۹	۱۱۸	۵۹	۲	۱	-	فراوانی مشاهده شده	ایجاد مهارت و دانش جدید
			۴۵	۴۵	۴۵	۴۵	-	فراوانی مورد انتظار	
./...	۳	۱۷۵/۴۶۷	۱۱۵	۵۹	۱۳	-	۱	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از مهارت ادراکی مدیر و کارکنان
			۴۵	۴۵	۴۵	-	۴۵	فراوانی مورد انتظار	
./...	۲	۱۰۲/۷۰۰	۱۱۶	۵۹	۵	۵	-	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از مهارت انسانی مدیر و کارکنان
			۶۰	۶۰	۶۰	۶۰	-	فراوانی مورد انتظار	
./...	۳	۱۶۸/۳۱۱	۱۱۱	۵۷	۱۰	-	۲	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از مهارت فنی مدیر و کارکنان
			۴۵	۴۵	۴۵	-	۴۵	فراوانی مورد انتظار	
./...	۳	۱۹۵/۳۳۳	۱۱۸	۵۴	۷	۱	-	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از تحصیلات بالاتر مدیر و کارکنان
			۴۵	۴۵	۴۵	۴۵	-	فراوانی مورد انتظار	
./...	۳	۲۱۳/۵۵۶	۱۲۲	۵۳	۱	-	۴	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از تجربه شغلی داشتن سابقه خدمت بیشتر
			۴۵	۴۵	۴۵	-	۴۵	فراوانی مورد انتظار	
./...	۴	۲۲۱/۹۴۴	۴۶	۱۱۰	۱۳	۹	۲	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از مهارت در تصمیم‌گیری
			۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	
./...	۳	۱۷۸/۱۸۹	۱۰۱	۷۷	۱	-	۱	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از مهارت اجرایی
			۴۵	۴۵	۴۵	-	۴۵	فراوانی مورد انتظار	
./...	۳	۱۶۴/۲۲۲	۱۰۴	۶۸	۷	۱	-	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از مهارت اجرایی
			۴۵	۴۵	۴۵	۴۵	-	فراوانی مورد انتظار	
./...	۳	۱۲۶/۸۰۰	۹۳	۷۰	۱۶	۱	-	فراوانی مشاهده شده	برخورداری از مهارت در تجزیه و تحلیل
			۴۵	۴۵	۴۵	۴۵	-	فراوانی مورد انتظار	

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد که با توجه به مقادیر کای اسکوتر و درجه آزادی و سطح معناداری از دیدگاه پاسخگویان تفاوت معناداری در سطوح گزینه‌های (کاملا مخالفم، تا حدودی مخالفم، بی نظرم، تا حدودی موافقم، کاملاً موافقم) وجود دارد. با توجه به این مطلب که دیدگاه پاسخگویان در خصوص سؤالات فرضیه چهارم بیشتر گزینه‌های تا حدودی موافقم و کاملاً موافقم می‌باشد. لذا فرضیه چهارم معنادار بوده و این نتیجه از فرضیه چهارم حمایت می‌کند. همچنین جهت بررسی فرضیه مزبور از آزمون t تک گروهی استفاده گردید که جدول ۹ و آزمون آن به شرح زیر می‌باشد.

جدول ۹ خلاصه اطلاعاتی t تک گروهی مربوط به فرضیه‌های شماره ۴

سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار t	میانگین مورد نظر	میانگین مشاهده شده	تعداد	آماره متغیر
./...	۱۷۹	۵۶/۵۷۷	۳	۴/۵۱۹	۱۸۰	تأثیر مهارت شغلی بر عملکرد کارکنان

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد که  $t$  محاسبه شده ( $t=۴/۵۱۹$ ) با درجه آزادی ( $d.f.=۰/۱۷۹$ ) بزرگتر از  $t$  جدول ( $t=۱/۹۶$ ) می‌باشد و سطح معناداری ( $p=۰/۰۰۰<۰/۰۵$ ) پس تفاوت میانگین مورد انتظار (۳) و میانگین مشاهده شده ( $۴/۵۱۹$ ) معنادار است. بنابراین می‌توان بیان داشت که مهارت شغلی بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا از دیدگاه پاسخگویان اثر دارد. بنابراین فرضیه چهارم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه پنجم: «سبک رهبری آمرانه بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا مؤثر است». برای بررسی تأثیر سبک رهبری آمرانه بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا از آزمون کای اسکور و آزمون  $t$  استفاده شده است. در این راستا تعداد ۷ سؤال (ارائه دستورالعمل‌های تفصیلی و کامل توسط مدیر به زیردستان، استفاده از سیستم تنبیه و تشویق زیردستان، قدرت ناشی از پست و مقام سازمانی مدیر در دیگران، کنترل از نزدیک زیردستان توسط مدیر، توجه به جنبه‌های فنی کار برای تأمین هدف، قدرت نفوذ مدیر ناشی از تحکم پدران بر زیردستان، و حداکثر توجه به تولید و حداقل دخالت عناصر انسانی در عملیات) طراحی و در پرسشنامه لحاظ گردید که نتایج بدست آمده در جدول ۱۰ بطور خلاصه نشان داده شده است.

جدول ۱۰ خلاصه اطلاعات آزمون کای اسکور مربوط به سؤال‌های پرسشنامه در مورد فرضیه شماره ۵

شاخص های سبک رهبری آمرانه		کاملا مخالفم	کاملا موافقم	تا حدودی مخالفم	بی نظرم	تا حدودی موافقم	کاملا موافقم	کای اسکور $\chi^2$	درجه آزادی d. f.	سطح معناداری p
ارائه دستورالعمل های تفصیلی و کامل توسط مدیر به زیردستان	فراوانی مشاهده شده	۲	۸	۱۴	۷۶	۸۰	۱۵۶/۵۵۶	۴	۰/۰۰۰	
	فراوانی مورد انتظار	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶				
استفاده از سیستم تنبیه و تشویق زیردستان	فراوانی مشاهده شده	۶	۶	۱۲	۸۵	۷۱	۱۶۶/۷۲۲	۴	۰/۰۰۰	
	فراوانی مورد انتظار	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶				
قدرت ناشی از پست و مقام سازمانی مدیر در دیگران	فراوانی مشاهده شده	۲۳	۱۵	۲۱	۶۷	۵۴	۵۸/۸۸۹	۴	۰/۰۰۰	
	فراوانی مورد انتظار	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶				
کنترل از نزدیک زیردستان توسط مدیر	فراوانی مشاهده شده	۱۰	۱۳	۱۲	۷۴	۷۱	۱۲۳/۶۱۱	۴	۰/۰۰۰	
	فراوانی مورد انتظار	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶				
توجه به جنبه های فنی کار برای تأمین هدف	فراوانی مشاهده شده	-	-	۲۵	۷۱	۸۴	۳۲/۰۳۳	۲	۰/۰۰۰	
	فراوانی مورد انتظار	-	-	۶۰	۶۰	۶۰				
قدرت نفوذ مدیر ناشی از تحکم پدران بر زیردستان	فراوانی مشاهده شده	۲	۱۱	۱۳	۵۱	۱۰۳	۱۹۵/۱۱۱	۴	۰/۰۰۰	
	فراوانی مورد انتظار	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶				
حداکثر توجه به تولید و حداقل دخالت عناصر انسانی در عملیات	فراوانی مشاهده شده	۴	۷	۳۵	۸۴	۵۰	۱۲۱/۲۷۸	۴	۰/۰۰۰	
	فراوانی مورد انتظار	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶	۳۶				

نتایج جدول ۱۰ نشان می‌دهد که با توجه به مقادیر کای اسکور و درجه آزادی و سطح معناداری از دیدگاه پاسخگویان تفاوت معناداری در سطوح گزینه‌های (کاملا مخالفم، تا حدودی مخالفم، بی نظرم، تا حدودی موافقم، کاملاً موافقم) وجود دارد. با توجه به این مطلب که دیدگاه پاسخگویان در خصوص سؤالات فرضیه پنجم بیشتر گزینه‌های تا حدودی

موافقم و کاملاً موافقم می‌باشد از دیدگاه پاسخگویان در سطح متوسط رو به بالا می‌باشد لذا فرضیه پنجم معنادار بوده و این نتیجه از فرضیه پنجم حمایت می‌کند. همچنین جهت بررسی فرضیه مزبور از آزمون t تک گروهی استفاده گردید که جدول مربوطه و آزمون آن به شرح زیر می‌باشد.

جدول ۱۱ خلاصه اطلاعاتی t تک گروهی مربوط به فرضیه شماره ۵

متغیر	آماره	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد نظر	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
تأثیر سبک رهبری آمرانه بر عملکرد کارکنان	۱۸۰	۴/۰۹۵	۳	۲۳/۱۱۷	۱۷۹	۰/۰۰۰	

نتایج جدول ۱۱ نشان می‌دهد که t محاسبه شده ( $t=۵۶/۵۷۷$ ) با درجه آزادی ( $d.f=۰/۱۷۹$ ) بزرگتر از t جدول ( $t=۱/۹۶$ ) می‌باشد و سطح معناداری ( $p=۰/۰۰۰>۰/۰۵$ ) پس تفاوت بین میانگین مورد انتظار (۳) و میانگین مشاهده شده (۴/۰۹۵) معنادار است. بنابراین می‌توان بیان داشت که سبک رهبری آمرانه بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا اثر دارد. بنابراین فرضیه پنجم تحقیق تأیید می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

■ ساختار سازمان: در بررسی پاسخ شرکت کنندگان در پاسخگویی به سؤالات مربوط به تأثیر ساختار سازمان بر عملکرد کارکنان در پرسشنامه مشخص می‌گردد، اندازه سازمان در عملکرد کارکنان بیشترین تأثیر را دارد و بعد از آن تمرکز زیاد اختیارات و نظارت مستقیم فرمانده و مدیر، رسمیت زیاد ساختار سازمان و پیچیدگی زیاد ساختار سازمان در مراحل بعدی تأثیر گذاری بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا عنوان شده است.

■ امکانات و تجهیزات سازمان: در بررسی پاسخ شرکت کنندگان در پاسخگویی به سؤالات مربوط به تأثیر امکانات و تجهیزات سازمان بر عملکرد کارکنان در پرسشنامه مشخص می‌گردد. پشتیبانی و تدارکات مناسب بیشترین تأثیر را بر عملکرد کارکنان دارد و مدرن و بروز بودن تجهیزات و وجود شرایط مناسب در محیط کار، در اختیار داشتن ماشین آلات و شناورهای مناسب، در اختیار داشتن ابزار و تجهیزات انفرادی و گروهی مورد نیاز در مراحل بعدی تأثیر گذاری بر عملکرد

کارکنان مبارزه با قاچاق کالا عنوان شده است.

■ **حمایت سازمانی:** در بررسی پاسخگویی به سؤالات مربوط به تأثیر حمایت سازمانی بر عملکرد کارکنان در پرسشنامه مشخص می‌گردد. برخورداری از فضای مناسب اداری بیشترین تأثیر را بر عملکرد کارکنان دارد و در اختیار داشتن بودجه و اعتبار کافی، برخورداری از حمایت قضائی لازم، در اختیار داشتن تسهیلات مناسب، نداشتن استرس و تأمین امنیت شغلی از سوی فرماندهان در مراحل بعدی تأثیر گذاری بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا عنوان شده است.

■ **مهارت شغلی:** در بررسی پاسخ شرکت کنندگان در پاسخگویی به سؤالات مربوط به تأثیر مهارت شغلی بر عملکرد کارکنان در پرسشنامه مشخص می‌گردد. برخورداری از مهارت در تصمیم‌گیری بیشترین تأثیر را بر عملکرد کارکنان دارد، و ایجاد مهارت و دانش جدید، برخورداری از تجربه شغلی، برخورداری از مهارت انسانی مدیر و کارکنان، برخورداری از مهارت ادراکی مدیر و کارکنان، برخورداری از تحصیلات بالاتر مدیر و کارکنان، برخورداری از کادر آموزشی مجرب، برخورداری از مهارت اجرائی، برخورداری از مهارت فنی مدیر و کارکنان، برخورداری از مهارت در تجزیه و تحلیل، داشتن سابقه بیشتر در مراحل بعدی تأثیر گذاری بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا عنوان شده است.

■ **سبک رهبری آمرانه:** در بررسی پاسخ شرکت کنندگان در پاسخگویی به سؤالات مربوط به تأثیر سبک رهبری آمرانه بر عملکرد کارکنان در پرسشنامه مشخص می‌گردد. ارائه دستورالعمل‌های تفصیلی و کامل توسط مدیر به زیردستان بیشترین تأثیر را بر عملکرد کارکنان دارد، و استفاده از سیستم تنبیه و تشویق زیردستان، توجه به جنبه‌های فنی کار برای تأمین هدف، قدرت نفوذ مدیر ناشی از تحکم پدران بر زیردستان، حداکثر توجه به تولید و حداقل دخالت عناصر انسانی در عملیات، قدرت نفوذ ناشی از پست و مقام سازمانی مدیر در دیگران در مراحل بعدی تأثیر گذاری بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا عنوان شده است.

#### پیشنهادهای:

پیشنهادهای مربوط به «ساختار سازمان»: از آنجائی که اندازه سازمان در ساختار سازمان و عملکرد کارکنان تأثیرگذار می‌باشد، پیشنهاد می‌گردد به منظور بهره‌گیری مفید از عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا در اندازه سازمان و ساختار آن تناسب لازم برقرار گردد.

۱. به منظور ارائه عملکرد بهینه کارکنان مبارزه با قاچاق کالا، پیشنهاد می‌گردد حوزه

اختیارات و نظارت مستقیم در فرمانده و مدیر تمرکز یابد.  
۲. جهت ارائه عملکرد مطلوب کارکنان مبارزه با قاچاق کالا باید ساختار سازمان دارای رسمیت باشد.

پیشنهادهای مربوط به «امکانات و تجهیزات سازمان»:

۱. ایجاد شرایط مناسب اداری در محیط کار برای کارکنان؛
۲. تأمین ابزار و تجهیزات انفرادی و گروهی مورد نیاز کارکنان مبارزه با قاچاق کالا جهت انجام هر چه بهتر مأموریت؛
۳. مدرن و به روز نمودن ابزار و تجهیزات مناسب در جهت انجام هر چه مفیدتر مأموریت مبارزه با قاچاق کالا؛
۴. تأمین ماشین آلات و شناورهای پیشرفته مورد نیاز مناسب و مطابق با فن آوری‌های روز جهت مقابله با قاچاقچیان؛
۵. تأسیس و ایجاد مراکز ورزشی با امکانات مورد نیاز آنها برای یگانهای مقابله با قاچاق کالا همراه با اجرای برنامه‌های متنوع ورزشی برای آنان
۶. پشتیبانی لازم و مناسب اداری - فنی - خدماتی - مالی از کلیه یگانهای مرتبط و درگیر مأموریت مقابله با قاچاق کالا به منظور استمرار برتری و توفیق کارکنان این بخش از مأموریت در مواجهه با قاچاقچیان؛
۷. تقویت و تجهیز پایگاه‌های ثابت و سیار مبارزه با قاچاق کالا به آخرین تجهیزات راداری و سایت الکترونیکی.

پیشنهادهای مربوط به «حمایت سازمانی»:

- ۱- در نظر گرفتن بودجه و اعتبار کافی برای انجام کارهای تحقیقاتی به منظور شناسایی شبکه‌های فعال در امر قاچاق کالا و مقابله و انهدام باندهای قاچاق؛
- ۲- حمایت لازم قانونی از کارکنانی که به واسطه انجام مأموریت مبارزه با قاچاق کالا و حوادث ناشی از آن در مظان اتهام قرار می‌گیرند از طریق ایجاد و تعامل سازمانی با مقامات قضائی؛
- ۳- ایجاد و تأمین تسهیلات مورد نیاز اعم از ایجاد فضای مناسب فرهنگی، ورزشی، تفریحی برای پرسنل و خانواده‌های آنان همچنین اختصاص خانه سازمانی به منظور آسودگی و آرامش کارکنان و خانواده هایشان.
- ۴- حمایت لازم مادی و معنوی از کارکنان ساعی و پرتلاش اعم از پرداخت حقوق و مزایای مکفی، اعطای پاداشهای نقدی، حق الکشف فوری و متناسب و قدردانی از آنان در



- قالب ارتقاء جایگاه شغلی، اعطای ارشدیت، تقدیر شفاهی و کتبی، اعزام به مسافرت‌های زیارتی و سیاحتی به همراه اعضاء خانواده.
- ۵- فراهم نمودن تسهیلات مالی جهت پرداخت وام‌های خرید مسکن، وسائل نقلیه لوازم و ملزومات رفاهی زندگی و... با بازپرداخت‌های طولانی مدت و سود نازل برای کلیه کارکنان
- ۶- اتخاذ تمهیدات لازم از طریق اعمال سیستم تعریف شده از سوی فرماندهان و مدیران برای کارکنان عملیاتی مبارزه با قاچاق کالا که در شرایط سخت خدمتی و استرس‌های روحی و روانی ناشی از آن می‌باشند به منظور تأمین امنیت شغلی و عدم نگرانی آنان.
- ۷- ارائه خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های حقوقی، روانشناسی، مالی و... به کارکنان و خانواده‌های آنان.
- ۸- از آنجائی که بازنشستگان سفیران حسن نیت سازمان می‌باشند استمرار ارتباط با کارکنان حتی بعد از بازنشستگی و بهره‌گیری مفید از تجارب ارزشمند آن‌ها ضمن دلجوئی از آنان شادابی و پویایی سازمان را به همراه دارد.

پیشنهادهای مربوط به «مهارت شغلی»

- ۱- برگزاری کلاس‌های آموزشی با زمان‌بندی مناسب و تعریف شده و باز آموزی مستمر برای کارکنان مبارزه با قاچاق کالا ضمن بهره‌گیری از اساتید مجرب.
- ۲- شناسایی و حفظ کارکنان مجرب و دارای دانش و مهارت‌های شغلی کافی در رابطه با مبارزه با قاچاق کالا به منظور بهره‌گیری آنان و تقویت یگانهای عملیاتی و ستادی مربوطه.
- ۳- تجدید نظر در محتوای متون آموزشی به منظور افزایش کیفیت آنها و گنجاندن مطالب جدید مرتبط با شیوه‌های بهره‌گیری قاچاقچیان در قاچاق کالا و روز آمد نمودن این آموزش‌ها در راستای ارتقای مستمر سطح دانش و مهارت‌های کارکنان مبارزه با قاچاق کالا.
- ۴- استفاده از مربیان آموزشی دارای تحصیلات علمی و تجارب عالی در زمینه شیوه‌های تدریس آموزش به کارکنان مبارزه با قاچاق کالا.
- ۵- برگزاری کارگاه‌های آموزشی مستمر با بهره‌گیری از کارشناسان سازمانهای درگیر در امر مبارزه با قاچاق کالا به منظور آشنائی بیشتر کارکنان مبارزه با قاچاق کالا با آخرین شیوه‌های مبارزه با قاچاقچیان و ارتقاء سطح مهارت‌های آنان
- ۶- بهره‌گیری از تجارب کارکنان مجرب و دارای مهارت‌های لازم برای آموزش علمی

کارکنان جدید.

۷- ارتقاء سطح علمی و کیفی آموزش‌های کارکنان مبارزه با قاچاق کالا به منظور ایجاد و تقویت مهارت‌ها و دانش جدید.

۸- ایجاد زمینه لازم به منظور ارتقاء سطح تحصیلات آکادمیک کارکنان مبارزه با قاچاق کالا.

۹- ارائه آموزش‌های کافی و مستمر به تیم‌های عملیاتی مبارزه با قاچاق کالا به همراه اعطاء حدود اختیارات و آزادی در اتخاذ تصمیم در این راستا به منظور اتخاذ تصمیمات صحیح و انجام موفق وظایف محوله.

پیشنهادهای مربوط به سبک رهبری آمرانه:

۱- اعمال فرماندهی و مدیریت با بهره‌گیری از شیوه برخورد پدران و محبت آمیز ضمن ملحوظ داشتن تحکم لازم، با کارکنان تحت امر به نحویکه اجرای دستورات با اعتماد کامل کارکنان به فرماندهی و مدیر اجراء گردد. ابلاغ دستورالعمل‌های تفصیلی توسط فرماندهان و مدیران به کارکنان تحت امر و توجیه مستمر آنان نسبت به قوانین و مقررات ضمن تعیین حوزه اختیارات و وظایف آنها.

۲- اعمال سیستم و مکانیزم متناسب تشویق و تنبیه، استفاده متعادل و به موقع و به جا از قوانین، مقررات و آئین نامه‌های سازمانی و عدم افراط و تفریط از حوزه اختیارات.

۳- استفاده فرماندهان و مدیران از معلومات و دانش جدید، تجارب و مهارت‌های فنی، اجرائی، ادراکی، انسانی و تخصصی به منظور اعمال فرماندهی و مدیریت بر کارکنان مبارزه با قاچاق کالا.

۴- اعمال فرماندهی و مدیریت با بهره‌گیری از قدرت نفوذ شخصی مدیر بر کارکنان جهت افزایش راندمان و صحت عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالا.

۵- فرماندهان و مدیران سعی نمایند صرفاً از قدرت نفوذ ناشی از پست و مقام سازمانی به منظور اعمال مدیریت بر کارکنان مبارزه با قاچاق کالا بهره‌گیری ننمایند. توجه فرماندهان و مدیران به جنبه‌های فنی کار با اتخاذ تمهیدات و راهکاری مناسب به منظور تسهیل در دسترسی به اهداف تعیین شده.

## کتابنامه

### منابع فارسی:

اسکندری، محسن (۱۳۸۳). «ارزشیابی عملکرد فردی»، نشریه بینا، شماره پنجم، سال دوم.  
باطنی، محمد رضا و دیگران (۱۳۸۲). فرهنگ معاصر (انگلیسی - فارسی)، تهران: موسسه فرهنگ معاصر.  
جزئی، نسرین (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی، تهران: نشر نی  
جمعی از اساتید مدیریت (۱۳۷۸). ارزشیابی عملکرد (مجموعه شانزدهم)، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

رایبیز، استیفن، پی. (۱۳۷۸) رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رضائیان، علی (۱۳۷۲). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، تهران: دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.  
سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۱). مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان، تهران: نگاه دانش.  
شرمرهون. جان، آر. (۱۳۸۱) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی، تهران: مدیران.

### سایر منابع برای مطالعه بیشتر:

ابطحی، سید حسین (۱۳۸۶). آموزش و بهسازی منابع انسانی، تهران: سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران

اقتداری، علی محمد (۱۳۵۴) سازمان و مدیریت، تهران، علوم اداری و مدیریت بازرگانی.  
اقتداری، علی محمد، (۱۳۷۵). سازمان و مدیریت سیستم و رفتار سازمانی، تهران نور حکمت.  
اقتداری، علی محمد (۱۳۷۰). سازمان و مدیریت، تهران: دانشگاه تهران  
امامی میبیدی، علی (۱۳۸۴). اصول اندازه‌گیری کارائی و بهره‌وری (علمی - کاربردی)، تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

امیرکبیری، علیرضا (۱۳۷۷). سازمان و مدیریت، تهران: ملک.  
ایران نژاد پاریزی، مهدی ساسان گهر، پرویز (۱۳۸۲). سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل، تهران: موسسه عالی بانکداری ایران.

ایران نژاد پاریزی، مهدی و ساسان گهر، پرویز (۱۳۷۳). سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل، تهران: موسسه بانکداری ایران.

بزاز جزایری، احمد (۱۳۷۹). آموزش کارکنان به عنوان ضرورتی شناخته شده در سازمان. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

بیان، حسام الدین و شکیبا مقدم، محمد (۱۳۷۵). مدیریت شیوه‌های نو در آموزش، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- جاسبی، عبدالله (۱۳۷۳). اصول و مبانی مدیریت، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران. حافظ نیاء، محمد رضا (۱۳۸۱). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: سمت. حقیقی، محمد علی و دیگران (۱۳۸۳). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: نشر ترمه خاکی، غلامرضا (۱۳۷۸). روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی، تهران: مرکز تحقیقات علمی کشور.
- دانائی فرد، حسن و دیگران (۱۳۸۳). روش شناسی پژوهشی کمی در مدیریت (رویکرد جامع)، تهران: صفاء- اشراقی.
- داوس. دی. ال (۱۳۷۶). پیمایش در تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ نایی، تهران: نشر نی.. رایبیز، استیفن، پی، (۱۳۷۹). تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانائی فرد، تهران: صفاء- اشراقی.
- زارعی متین، حسین (۱۳۷۹). مدیریت منابع انسانی، قم: دفتر تبلیغات اسلامی. ساده، مهدی (۱۳۷۵). روش‌های تحقیق با تاکید بر جنبه‌های کاربردی، تهران: هما. ساروخانی، باقر (۱۳۷۸). روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، تهران: پژوهشگاه علوم رفتاری. ساعتچی، محمود (۱۳۶۹). روانشناسی کار، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. سرمد، زهره، بازرگان، عباس و مجازی، الهه (۱۳۷۶). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگاه. سعادت، اسفندیار (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی، تهران: سمت. طاهری شهنام (۱۳۸۳). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها (مدیریت بهره‌وری فراگیر). تهران: افرنک
- عاصمی پور، محمد جواد (۱۳۷۲). طراحی و تبیین سیستم انتخاب و انتصاب مدیران، پایان نامه دکترای مدیریت، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- علاقه بند، علی، (۱۳۷۱). مقدمات مدیریت آموزشی، تهران: بعثت. عموزاده، علی (۱۳۸۱). اثرات آموزش‌های مدیریت بر کارائی مدیران و فرماندهان ناجا. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی دافوس.
- فتحی، هوشنگ (۱۳۶۶). آموزش و کارایی، تهران: مجرد.
- کارناهان و دیگران، (۱۳۷۲). بهبود اثربخشی مدیریت، ترجمه علی اکبر میر حسینی و بهروز دری، تهران: آگاه.
- کونتز، هرولد و دیگران (۱۳۷۰). اصول مدیریت، ترجمه محمدعلی طوسی و دیگران، جلد سوم، تهران: مدیریت دولتی.
- کیوی، ریموند و کامپنهود (۱۳۸۱). روش تحقیق در علوم اجتماعی، نیک گهر، تهران: توتیا.
- مقدمی پور، مرتضی (۱۳۸۲). روانشناسی کار، تهران: مهربان نشر

مقیمی، سید محمد، (۱۳۷۷)، سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران: نشر ترمه  
میچل، ترنس (۱۳۷۶)، مدیریت در سازمان‌ها، ترجمه محمد حسین نظری نژاد، مشهد: آستان مقدس  
رضوی.

نصرت پناه، سیاوش (۱۳۸۴). مدیریت فرماندهی لجستیک، تهران: جهان جام جم  
وفادار، حسین (۱۳۸۳). جعل اسناد هویتی و نقش آن در جرائم علیه اموال  
هرسی، پل و بلانچارد، کنت ایچ (۱۳۸۰). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، تهران: دانشگاه  
آزاداسلامی.

هومن، حیدرعلی (۱۳۷۰). پایه‌های پژوهش در علوم رفتاری، تهران: آگاه.