

المستخلص

أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرار

دراسة ميدانية على القيادات الإدارية في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

الطالب / هشام سعد سعيد بن دعجم

المشرف الأستاذ الدكتور / أحمد بن صالح الهزيمة

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار، وذلك بالتطبيق على القيادات الإدارية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يهتم بشرح العلاقات بين المتغيرات التي تتمثل في المتغير المستقل وهو ضغوط العمل بأبعاده المتمثلة في: (عبء العمل، طبيعة العمل، غموض الدور الوظيفي، الضغوط الاجتماعية)، والمتغير التابع وهو عملية اتخاذ القرار، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة لقياس متغيرات الدراسة، وتكونت الاستبانة من (٣٣) عبارة، و مجتمع الدراسة (٢٢٠) مفردة وتتكون عينة الدراسة من (١٣٤) مفردة، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة وثباتها، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

وجود تأثير سلبي بين طبيعة العمل وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل ($\beta = 0,184$)، وجود علاقة سلبية بين غموض الدور وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل ارتباط قدره ($r = -0,306$)، وجود تأثير سلبي بين غموض الدور وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل ($\beta = 0,229$)، وجود علاقة سلبية بين الضغوط الاجتماعية وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل ارتباط قدره ($r = -0,177$)، وجود تأثير سلبي بين الضغوط الاجتماعية وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل تأثير قدره ($\beta = 0,113$)، وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل ككل وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل ارتباط قدره ($r = -0,349$)، وجود تأثير سلبي بين غموض الدور وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل ($\beta = 0,339$)، ان أكثر المتغيرات المستقلة (متغيرات ضغوط العمل) تأثيراً على عملية اتخاذ القرار داخل مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة هي غموض الدور، عبء العمل.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن وضع مجموعة من التوصيات التي تمثلت في توزيع المهام الوظيفية بين العاملين أو تقسيم المهمة على العامل نفسه بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، توزيع المهام الوظيفية بين العاملين أو تقسيم المهمة على العامل نفسه بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، وضع بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين والزام الإدارة الإشرافية بالتعامل مع العاملين من واقع هذه البطاقة التي توضح سلطات ومسئوليات كل شخص في مكان عمله، توضيح الأدوار والمهام الوظيفية المطلوبة من العاملين بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة بشكل لا يحدث صراع بين هذه المهام الوظيفية، مراعاة الظروف الاجتماعية لدى العاملين بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة.

Abstract

The effect of work Pressures on decision making
(A field study on King Abdulaziz International Airport)

Hesham Saad Saeed Bin Dajam

Supervisor prof.Dr.Ahmad S Alhazaymh

The research aims to identify the role of work pressure on the decision-making process, by applying to the administrative leaders at King Abdulaziz International Airport in Jeddah, the researcher relied on the descriptive approach that is interested in explaining the relations between the variables, which is the independent variable, which is the work pressure dimensions: In order to achieve the objectives of the study, a descriptive analytical approach was used, where a questionnaire was designed to measure the variables of the study. The questionnaire consisted of (33) words, the study population consists of (220) M and the study sample consists of (134) M. The study has reached many results, the most important of which are the following:

The existence of a negative effect between the nature of work and the decision-making process by a factor of ($\beta = 0.184$), the presence of a negative relationship between the role ambiguity and the decision-making process with a correlation factor of ($t = -0.306$), and the presence of a negative effect between the ambiguity of the role and the decision-making process by a factor of ($\beta = 0.229$), negative relationship between social pressures and decision-making with a correlation coefficient ($t = -0.177$), negative influence between social pressures and decision-making with an influence coefficient of ($\beta = 0.111$). As a whole and the decision-making process with a correlation coefficient of ($t = -0.334$), the presence of a negative effect R. That factor ($\beta = 0.339$), more independent variables (work stress variables) influence on the decision-making process within the King Abdul Aziz International Airport in Jeddah is the ambiguity of the role, workload.

In the light of the findings of the study, a set of recommendations could be drawn up, namely, the distribution of job tasks among the employees or the division of the task among the same worker at King Abdulaziz International Airport in Jeddah, the distribution of job tasks between the staff or division of the task among the same worker at King Abdulaziz International Airport in Jeddah, Developing job description cards for employees and obliging the supervisory department to deal with the employees. N these functional tasks, taking into account the conditions of social workers have King Abdulaziz International Airport in Jeddah.