

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ

قال تعالى :

(اللَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ رَبُّ الْعَرْشِ الْعَظِيمِ (26)
قَالَ سَتَنظُرُونَ أَصَدَقْتُ أَمْ كُنتَ مِنَ الْكَاذِبِينَ (27)
اذهب بكتابي هذا فألقه إليهم ثم تول عنهم فانظروا
ماذا يرجعون (28) قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ إِنِّي أُلْقِيَ إِلَيَّ
كِتَابٌ كَرِيمٌ (29) إِنَّهُ مِنْ سُلَيْمَانَ وَإِنَّهُ بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ (30))

صدق الله العظيم

سورة النمل الآية (25-30)

إِلَهُكُمْ إِلَهُ واحد

إلي من قال الله فيهم

رَوَّاحِفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ

رَحْمَهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا

سورة الإسراء الآية (24)

إلي من أهدوني محبتهم واشد بهم
اذري ... إخواني وأخواتي
إلي من لهم في ذمتي حق الوفاء
والمحبة والإخوة ... أهلي وأصدقائي
إلي كل من علمني أن الحياة عطاء ...
إليكم جميعا اهدي جهدي حباً واعتزازاً ...

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام علي اشرف خلق الله
سيدنا محمد وعلي آله وصحبه أجمعين .
والحمد لله الذي أعانني وأمدني بوافر الصحة لأتمكن من إخراج
هذا البحث وآمل أن يكون شمعة تضاف إلي شموع العلم و النور
.

والشكر والتقدير إلي قلعة العلم والمعرفة جامعة السودان
للعلوم والتكنولوجيا .

وعليه يجب أن أقدم وافر العرفان والتقدير لأستاذي الجليل الدكتور / **حسين عمر عثمان** / الذي تفضل بالإشراف علي هذه الرسالة ، ولما بذله من جهد وعناء كبيرين في موالاته لي بالإرشاد والنصح المتواصل الذي كان هذا البحث ثمرة توجيهه وتعاونيه فجزاه الله عنا خير الجزاء .

ولعل ابلغ ما قيل في هذا السياق هو قول المصطفى صلي الله عليه وسلم (من لا يشكر الناس لا يشكر الله) فالشكر الخالص لكل الذين ساهموا في انجاز هذا البحث ، ولهم مني خالص الود والتقدير والاحترام .

ملخص الدراسة

إن الهدف الأساسي لهذا البحث هو دراسة وتحليل ضغوط العمل وأثرها علي عملية اتخاذ القرارات .

لذا تم استعراض الجانب النظري لموضوع ضغوط العمل بمصادره المختلفة وكذلك الجانب النظري لعملية اتخاذ القرارات .

ولقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لما يمتاز به من تحقيق الموضوعية والصدق والثبات في جمع البيانات كما انه يحقق أهداف البحث ويساعد علي قياس فروضه واستنباط النتائج من خلال تفسيرها .

ويتضمن الجانب الميداني للدراسة تحليل ضغوط العمل ومصادره ومسبباته ومدى تأثيرها علي عملية اتخاذ القرارات في المنظمات محل الدراسة .

تنبع مشكلة البحث من الآثار السلبية التي تحدثها ضغوط العمل علي الأفراد العاملين بالمنظمات ومدى تأثير هذه الضغوط علي عملية اتخاذ القرارات في المنظمات محل الدراسة بصفة خاصة ومنظمات الأعمال بصفة عامة .

حيث هدفت الدراسة إلي تحديد مصادر ضغوط العمل وتحليلها والتعرف علي آثارها السلبية والايجابية والي أي مدى يمكن أن تؤثر ضغوط العمل علي عملية اتخاذ القرارات في المنظمات محل الدراسة .

ولتحقيق ذلك قامت الدراسة علي عدة فروض :

توجد علاقة قوية وجوهرية بين ضغوط العمل التنظيمية والفردية وعملية اتخاذ القرارات .
ولقد شملت الدراسة بجانب الإطار العام للدراسة أربعة فصول الأول والثاني تناولوا أدبيات الدراسة (الإطار النظري) ، أما الفصلين الثالث والرابع تناولوا الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي لإجابات المبحوثين واختبار فروض البحث بعد اختبار الصدق والثبات .

ولقد تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة كأداة رئيسية لهذه الدراسة التي طبقت علي عينة بلغ عدد أفرادها (85) موظف من موظفي البنك الزراعي السوداني ، حيث استخدمت الدراسة برنامج (Spss) لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة .

وأخيرا توصلت الدراسة إلي العديد من النتائج والتوصيات أهمها ما يلي :

تشير نتائج الدراسة إلي محدودية فرص الترقية وعدم العدالة في توزيع الفرص يؤثر سلباً علي العاملين ويسبب لهم مزيداً من الضغوط .

أوضحت نتائج الدراسة إن متغير ضغوط العمل له تأثير ذو دلالة إحصائية علي إتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5% كما أشارت النتائج أن تأثير ضغوط العمل كلما انخفض مستوى إتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات ، وكلما قل مستوى الضغوط زاد مستوى إتباعهم لخطوات عملية اتخاذ القرارات .

أوضحت الدراسة إن عدم كفاية الرواتب والأجور مقارنة مع متطلبات المعيشة يؤدي إلي زيادة الضغوط .

ولقد اختتمت الدراسة بتوصيات متعلقة ومرتبطة بنتائج الدراسة أهمها ما يلي :

1- تحسين الرواتب والأجور حتى تتناسب مع متطلبات المعيشة .

2- توفير فرص الترقية مع ضرورة مراعاة العدالة في توزيع الفرص.

3- توصي الدراسة علي الاستعانة بآراء أساتذة الجامعات والخبراء والمفكرين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي والتطوير التنظيمي و علم النفس بالتعاون مع إدارات التدريب في المنظمات محل الدراسة وذلك لإيجاد إستراتيجية تهدف إلي تخفيض ضغوط العمل .

Abstract

The main objective of this research is to study and analyze the pressures of work and its impact on decision-making process.

Therefore, the review of the theoretical side has been the subject of his sources of work pressures, as well as the different theoretical side of the decision-making process

The researcher using the analytical and descriptive approach as the advantage of achieving objectivity and honesty and consistency in data collection as it was investigating the goals of research and helps to measure and develop to invent results through interpretation.

Contains the side of the field study analysis of the pressures of work and its sources, causes, and the extent of their impact on the decision-making process in the organizations under consideration.

Research problem stems from the negative effects caused by work pressures on the individuals working with and the impact of these pressures on the decision-making process in the

organizations studied, in particular, and business organizations in general .

Where the study aimed to identify the sources of the pressures of work and analysis and to identify the positive and negative effects and to what extent can that affect work pressure on the decision-making process in the organizations under consideration.

To achieve this, the study on several assumptions as follows:

There is a strong and substantial relationship between the pressures of work and individual and organizational decision-making process.

The study covered the side of the general framework of the study four chapters I and II dealt with the literature study (conceptual framework), while the third and fourth chapters dealing with field studies and statistical analysis of the respondents answers and test research hypotheses tested honesty and consistency

The data were collected through the resolution as the main instrument for this study, which applied to the sample number of members (85) member of the Agricultural Bank of Sudan, where the study used the program (Spss) for data analysis and hypothesis testing study.

Finally, the study found many of the findings and recommendations including the following:

The results of the study of the limited promotion opportunities and lack of justice in the distribution of opportunities adversely affect the workers and exposes them to more pressure.

The results of the study indicated that changing the pressure of work has an impact is statistically significant steps to follow the decision-making process at the level of 5% and the moral results indicated that the impact of job strain on the lower level steps to follow the decision-making process, and the more the pressure the lower the level of the level of Mad steps to follow the decision-making process

The study pointed out that inadequate wages and salaries compared with the requirements of living led to a rise in pressure.

The study concludes with recommendations related and linked to the most important results of the study as follows:

- 1 - Improve the salaries and wages commensurate with the requirements of even living.
- 2 - To provide opportunities for promotion with the need to take into account the equitable distribution of opportunities.
- 3 - the study recommends the use of the views of university professors, experts and thinkers in the areas of management and organizational behavior, organizational development and psychology departments in collaboration with training

organizations in the place of study in order to find a strategy aimed at reducing the pressure of work.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	اسم الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	مخلص الدراسة
و	Abstract
1	الإطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة
1	مقدمة
2	مشكلة البحث
3	أهمية البحث
4	أهداف البحث
4	فروض البحث
5	متغيرات البحث
6	منهج البحث وأساليبه
7	أساليب البحث
7	مجالات البحث وحدوده
8	الدراسات السابقة
	الفصل الأول: ضغوط العمل
15	مقدمة
15	المبحث الأول : مفاهيم ضغوط العمل وتعريفاته
22	المبحث الثاني : مصادر ضغوط العمل
22	المصادر التنظيمية لضغوط العمل
23	المصادر الشخصية لضغوط العمل
26	المبحث الثالث : أنواع الضغوط
28	الآثار المترتبة من الضغوط
29	التكاليف التي تعرض لها المنظمات نتيجة لضغوط العمل
36	إستراتيجية التعامل مع ضغوط العمل
	الفصل الثاني : مفهوم وتعريف وأنواع القرارات

38	المبحث الأول : التعرف علي طبيعة اتخاذ القرارات
42	المبحث الثاني : أساليب اتخاذ القرار
45	المبحث الثالث : أنواع القرار
	الفصل الثالث : الدراسة الميدانية
50	نبذة تعريفية
50	المبحث الأول : الهيكل التنظيمي والوظيفي للبنك الزراعي السوداني
54	المبحث الثاني : قطاع التمويل الصغير في البنك الزراعي السوداني
57	المبحث الثالث : الهيكل الوظيفي للبنك الزراعي السوداني
58	الهيكل الوظيفي للفروع
	الفصل الرابع : تحليل البيانات
65	المبحث الأول : عرض النتائج وتحليلها
72	اختبار الصدق والثبات
82	المبحث الثاني : اختبار فرضيات الدراسة
93	النتائج والتوصيات
96	المراجع
98	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
58	الهيكل الوظيفي للفروع	1
66	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الدرجة الوظيفية .	2
67	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب النوع	3
68	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب العمر .	4
69	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المستوى التعليمي	5
70	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	6

71	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب سنوات الخبرة	7
72	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الدورات التدريبية	8
73	نتيجة اختبار المصادقية لفرضيات الدراسة	9
74	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الأولى	10
79	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الثانية	11
81	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الثالثة	12
84	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الأولى	13
86	نتائج اختبارات مربع كاي لعبارات الفرضية الأولى	14
88	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثانية	15
89	نتائج اختبارات مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية	16
90	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثالثة	17
91	نتائج اختبارات مربع كاي لعبارات الفرضية الثالثة	18

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	العلاقة بين متغيرات البحث	1
18	عناصر ضغوط العمل	2
28	الآثار المترتبة من ضغوط العمل	3
30	التكاليف المباشرة وغير المباشرة	4
60	هيكل الفرع النموذجي	5
61	هيكل فروع الدرجة (أ)	6
62	هيكل فروع الدرجة (ب)	7
63	هيكل فروع الدرجة (ج)	8
66	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الدرجة الوظيفية .	9
67	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب النوع	10
68	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب العمر	11
69	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب المستوى	12

	التعليمي	
70	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	13
71	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب سنوات الخبرة	14
72	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الدورات التدريبية	15