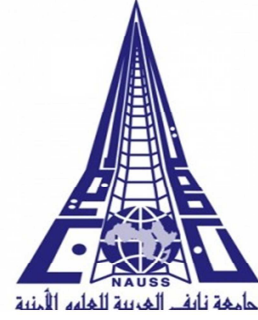


جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية  
كلية الدراسات العليا  
قسم العلوم الإدارية



## متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة الشؤون الطبية بالمديرية العامة لحرس الحدود

إعداد

سالم بن جبر حاكم العنزي

إشراف

أ. د / خالد بن سعد بن سعيد

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير  
في العلوم الإدارية

الرياض

1432هـ - 2011 م

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	مستخلص الرسالة باللغة العربية
ب	مستخلص الرسالة باللغة الانجليزية
ج	الاهداء
د	شكر وتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
	<b>الفصل الاول : مشكلة الدراسة وأبعادها</b>
2	مقدمة الدراسة
4	مشكلة الدراسة
6	تساؤلات الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
9	حدود الدراسة
9	مفاهيم ومصطلحات الدراسة
	<b>الفصل الثاني : الخلفية النظرية للدراسة</b>
12	أولا : الإطار النظري
13	إدارة الجودة الشاملة ( TQM )
17	نشأة وتطور الجودة
21	أهم رواد الجودة الشاملة
32	أدوات الجودة
33	مزايا و مردودات الجودة الشاملة
35	مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة
37	متطلبات الجودة الشاملة
41	معوقات الجودة الشاملة

الصفحة	الموضوع
43	إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي (جودة الرعاية الصحية)
43	نشأة الجودة في الرعاية الصحية
47	ماهية ومفهوم إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي (جودة الرعاية الصحية)
52	خصائص الخدمة بمنظمات الرعاية الصحية
54	أبعاد جودة الخدمات الصحية
56	أهمية جودة الرعاية الصحية
58	فوائد جودة الرعاية الصحية
61	عناصر الجودة في المنظمات الصحية
64	مبادئ الجودة في المنظمات الصحية
67	متطلبات تطبيق الجودة في المنظمات الصحية
70	معوقات تطبيق الجودة في المنظمات الصحية
76	مراحل تطبيق الجودة في المنظمات الصحية
77	الرعاية الصحية في المملكة لمحات تاريخية
79	نبذة عن المديرية العامة لحرس الحدود
82	نبذة عن إدارة الشؤون الطبية في حرس الحدود
89	ثانيا الدراسات السابقة
	<b>الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة</b>
107	منهج الدراسة
108	مجتمع الدراسة
108	عينة الدراسة
108	أداة الدراسة
117	إجراءات تطبيق أداة الدراسة
117	أساليب المعالجة الإحصائية
	<b>الفصل الرابع : عرض النتائج وتفسيرها وتحليلها</b>
121	عرض النتائج وتفسيرها

الصفحة	الموضوع
122	النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة
127	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
127	ما مستوى المعرفة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين
132	ما اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة
137	ما متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
141	ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
145	الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء المبحوثين تجاه محاور الدراسة وفقا لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية
	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات
168	نتائج الدراسة
175	توصيات الدراسة
	المراجع
178	أولا : المراجع العربية
182	ثانيا : المراجع الأجنبية
183	الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
16	أهم الفروقات بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية	1
52	أوجه الشبه والاختلاف بين نظامي الجودة النوعية والشاملة	2
78	أبرز المحطات التاريخية للقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية	3
110	معامل ألفا كرونباخ محور مستوى المعرفة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة	4
111	التحليل السيكومترى لمفردات محور مستوى المعرفة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة	5
112	معامل ألفا كرونباخ محور اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة	6
112	التحليل السيكومترى لمفردات محور اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة	7
113	معامل ألفا كرونباخ محور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	8
114	التحليل السيكومترى لمفردات محور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	9
115	معامل ألفا كرونباخ محور معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	10
116	التحليل السيكومترى لمفردات محور معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	11
118	توزيع للفئات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث	12
122	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة	13
123	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة العسكرية	14
123	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المرتبة	15
124	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	16
125	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة	17
126	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد الدورات في الجودة الشاملة	18
127	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مستوى المعرفة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة	19
132	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور اتجاهات العاملين	20

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
137	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	21
141	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	22
145	نتائج " تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الوظيفة	23
146	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير الوظيفة للمحور الاول	24
147	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير الوظيفة للمحور الرابع	25
148	نتائج " تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الرتبة العسكرية	26
149	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير الرتبة العسكرية للمحور الثاني	27
150	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير الرتبة العسكرية للمحور الثالث	28
151	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير الرتبة العسكرية للمحور الثالث	29
152	نتائج " تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لاختلاف متغير المرتبة للمدنيين	30
153	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير المرتبة للمحور الاول	31
154	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير المرتبة للمحور الثالث	32
155	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير المرتبة للمحور الرابع	33
156	نتائج " تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لاختلاف متغير مستوى التعليم	34
157	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير مستوى التعليم للمحور الثاني	35

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
158	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير مستوى التعليم للمحور الثالث	36
159	نتائج تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لاختلاف متغير عدد سنوات الخبرة	37
160	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير سنوات الخبرة للمحور الأول	38
161	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير سنوات الخبرة للمحور الثاني	39
162	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير سنوات الخبرة للمحور الثالث	40
163	نتائج اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير سنوات الخبرة للمحور الرابع	41
164	نتائج تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لاختلاف متغير عدد الدورات في الجودة الشاملة	42
165	اختبار "Scheffe" للفروق بين فئات متغير عدد الدورات للمحور الرابع	43

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
20	مراحل تطور إدارة الجودة	1
25	ثلاثية جوران	2
28	دائرة شوهارت	3
77	مراحل تطبيق الجودة في المنظمات الصحية	4