



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق معايير جودة الخدمات على تحسين الأداء في القطاع الصحي

دراسة تطبيقية على المستشفيات في ليبيا

The Impact of Applying Service Quality Criteria on
Improving of Performance in the Health Sector

“An Empirical Study on Hospitals in Libya”

"رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه
الفلسفة في إدارة الأعمال "

إعداد الباحثة

وداد محمد الكوافي

إشراف

د. سوسن عبد الفتاح وهب

مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

أ. د. محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس



اسْتَغْفِرُوا رَبَّكُمْ إِنَّهُ كَانَ غَفَّارًا يُرْسِلُ السَّمَاءَ عَلَيْكُمْ مِدْرَارًا وَيُمَدِّدُكُمْ
بِأَمْوَالٍ وَبَنِينَ وَيَجْعَلُ لَكُمْ جَنَّاتٍ وَيَجْعَلُ لَكُمْ أَنْهَارًا (١٢)

صدق الله العظيم

(سورة نوح آية ١٢)



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتوراه

اسم الباحثة : وداد محمد الكواфи

عنوان الرسالة : أثر تطبيق معايير جودة الخدمات على تحسين الأداء في
القطاع الصحي

الدرجة العلمية : دكتواره الفلسفه في إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

(١) الأستاذة الدكتورة / إجلال عبد المنعم حافظ

رئيساً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

(٢) الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد

مشرفاً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

(٣) الأستاذة الدكتورة / عزة عمر حسن الفندرى

عضواً

أستاذ الصحة العامة ومدير معهد التخطيط القومى السابق

تاریخ الرسالۃ : ٢٠١٦ / / ٢٠١٦

الدراسات العليا:

أجيزت الرسالۃ

ختم الإجازة

بتأریخ ٢٠١٦ / / ٢٠١٦

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

بتأریخ ٢٠١٦ / / ٢٠١٦

بتأریخ ٢٠١٦ / / ٢٠١٦

شكر وتقدير

الشكر لله سبحانه وتعالى والحمد لله رب العالمين الذي أعاذه على إتمام هذه
الرسالة:

تتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة/إجلال عبد المنعم حافظ
أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضلها بالموافقة على
المشاركة ورئيسة لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة.

تنقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد
أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس والمشرف على الرسالة لما
قدمه من نصائح وإرشادات وتوجيهات ومتابعة مستمرة خلال مراحل الرسالة ومنحة
لي الوقت والجهد العظيم الذي كان له أعظم الأثر في إتمام هذه الرسالة.

كما تتجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة / عزة عمر حسن
الفندري أستاذ الصحة العامة - معهد التخطيط القومي على تفضلها بقبول الاشتراك
في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة.

تنقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور/ سوسن عبد الفتاح وهب مدرس
إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس لمشاركتها في الإشراف على
الرسالة وإمداد الباحثة بالإرشادات والتوجيهات التي كان لها دور كبير في إتمام هذه
الرسالة.

لا يفوتي أيضاً أن أقدم خالص شكري وتقديري إلى الدكتور / عياد الألفي رئيس
جامعة بنغازي الأهلية والأستاذة حنان أبو ضيف والأستاذ سيد جاد واليهم جمعياً
جزيل شكري وامتناني لما قدموه من مساعدة أثناء الدراسة
وأخيراً تنقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أفراد عينة الرسالة
بالمستشفيات العامة مجال الدراسة لما قدموه من تعاون خلال الدراسة الميدانية.

الباحثة

اهداء هذه الجهود

إلى روح أبي الحبيب
إلى أمي الحبيبة أطالت الله في عمرها
ومنتعمها بالصحة والعافية
إلى قناديل الدرج، سندني في
الحياة أخوتي وأخواتي.
وإلى كل من أحسن إلي ومنحني علماً
وأفادني خبراً وأعطاني معرفة.....

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
١	الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث
٢	١/١ مقدمة
٤	٢/١ مشكلة البحث
٥	٣/١ أهداف البحث.....
٥	٤/١ فروض البحث.....
٧	٥/١ متغيرات البحث.....
٧	٦/١ أهمية البحث.....
٨	٧/١ أسلوب ومنهج البحث.....
١٠	٨/١ مجتمع وعينة البحث.....
١٥	٩/١ أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.....
١٥	١٠/١ مصطلحات البحث.....
١٨	١١/١ هيكل البحث.....
١٩	١٢/١ الدراسات السابقة.....
١٩	١٢/١/١ الدراسات السابقة التي تناولت محور جودة الخدمة.....
٣٥	١٢/١/١/١ التعليق على الدراسات السابقة التي تناولت محور جودة الخدمة.....
٣٧	١٢/١/٢ الدراسات السابقة التي تناولت محور تحسين الأداء.....
٤٦	١٢/١/٢/١ التعليق على الدراسات السابقة التي تناولت محور تحسين الأداء.....
٤٨	١٢/١/٣ وضع الدراسة الحالية على خريطة الدراسات السابقة.....
٤٩	١٣/١ خلاصة الفصل الأول.....

الصفحة	الموضوع
٥٠	الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية ..
٥١ ١/٢ مقدمة
٥٢ ٢/٢ جودة الخدمة
٦٩ ٣/٢ جودة الخدمة الصحية
٨٤ ٤/٤ خلاصة الفصل الثاني
٨٥	الفصل الثالث: تحسين الأداء ..
٨٦ ١/٣ مقدمة
٨٧ ٢/٣ تحسين الأداء
٩٩ ٣/٣ تحسين الأداء في المنظمات الصحية
١١١ ٤/٤ خلاصة الفصل الثالث
١١٢	الفصل الرابع: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية وإختبار صحة الفروض
١١٣ ٤/٤ مقدمة
١١٣ ٤/٤ الدراسة الإستطلاعية
١١٩ ٤/٤ مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
١٢٠ ٤/٤/١ مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بأبعاد معايير جودة الخدمة
١٢٧ ٤/٤/٢ مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالدرجة الكلية رضا العميل الداخلي
١٣٠ ٤/٤/٣ مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بأبعاد التحسين المستمر في الأداء
١٣٤ ٤/٤/٤ نتائج إختبار صحة الفرض
١٣٤ ٤/٤/٤/١ نتائج إختبار صحة الفرض الأول
١٤٣ ٤/٤/٤/٢ نتائج إختبار صحة الفرض الثاني
١٤٨ ٤/٤/٤/٣ نتائج إختبار صحة الفرض الثالث
١٧٣	٤/٤ خلاصة الفصل الرابع

الصفحة	الموضوع
١٧٥	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
١٧٦	١/٥ مقدمة
١٧٦	٢/٥ النتائج.....
١٧٦	١/٢/٥ نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بآبعد الدراسة.....
١٧٨	٢/٢/٥ النتائج الخاصة بإختبار صحة فروض الدراسة.....
١٨٢	٣/٥ التوصيات
١٨٨	قائمة المراجع
١٨٨	أولاً : المراجع العربية.....
١٩٧	ثانياً : المراجع الأجنبية.....
٢٠٢	ثالثاً : المواقع الإلكترونية.....
٢٠٣	اللاحق
٢١٢	الملخص العربي
٢١٥	الملخص الإنجليزي

قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
١	مجتمع الدراسة من المستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة	١٢
٢	توزيع مفردات عينة البحث	١٤
٣	معايير تقييم الجودة	٦٧
٤	الاتساق الداخلي لعبارات مقاييس معايير جودة الخدمة	١١٥
٥	معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد مقاييس معايير جودة الخدمة والدرجة الكلية	١١٦
٦	قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ لمقياس معايير جودة	١١٦
٧	الاتساق الداخلي لعبارات مقاييس تحسين الأداء المستمر	١١٧
٨	معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد مقاييس تحسين الأداء المستمر والدرجة الكلية	١١٧
٩	قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ لمقياس تحسين الأداء	١١٨
١٠	الاتساق الداخلي لعبارات مقاييس رضا العميل الداخلي	١١٨
١١	قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ لمقياس رضا العميل الداخلي	١١٩
١٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمفردات العينة وفقاً لمتغير فئات وحدات المعاينة (طبيب-ممرض-إداري-فني) لمعايير جودة الخدمة	١٢١
١٣	تحليل التباين أحدادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقاييس معايير جودة الخدمة لمتغير وحدات المعاينة	١٢٣
١٤	نتائج اختبار توكي لدراسة اختلافات بعد الأشياء الملموسة على مستوى وحدات المعاينة	١٢٤
١٥	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد الاعتمادية على مستوى وحدات المعاينة	١٢٥
١٦	نتائج اختبار توكي لدراسة إختلافات بعد التأكيد على مستوى وحدات المعاينة	١٢٦
١٧	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقاً لمتغير فئات وحدات المعاينة (طبيب - ممرض - إداري - فني) على مقاييس رضا العميل الداخلي	١٢٧

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٢٨	تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس رضا العميل الداخلي لمتغير وحدات المعاينة	١٨
١٢٨	نتائج اختبار توكي لدراسة اختلافات الدرجة الكلية لرضا العميل الداخلي على مستوى وحدات المعاينة	١٩
١٣٠	الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقاً لمتغير فئات وحدات المعاينة (طبيب - ممرض - إداري - فني) على مقياس التحسين المستمر في الأداء	٢٠
١٣١	تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس التحسين المستمر في الأداء لمتغير وحدات المعاينة	٢١
١٣٢	نتائج اختبار توكي لدراسة اختلافات بعد التزام الإدارة على مستوى وحدات المعاينة	٢٢
١٣٣	نتائج اختبار توكي لدراسة اختلافات بعد التزام العاملين على مستوى وحدات المعاينة	٢٣
١٣٥	المتوسطات الحسابية والإختلافات المعيارية لمفردات العينة وفقاً لمتغير أنواع المستشفيات العامة (مستشفى الجلاء-مستشفى العيون-مستشفى الجمهورية-مستشفى الأطفال) لمعايير جودة الخدمة	٢٤
١٣٧	تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس معايير جودة الخدمة لمتغير المستشفيات العامة	٢٥
١٣٨	نتائج اختبار توكي لدراسة اختلافات بعد الأشياء الملمسة على مستوى وحدات المعيان	٢٦
١٣٩	نتائج اختبار توكي لدراسة اختلافات بعد الاعتمادية على مستوى وحدات المعاينة	٢٧
١٤٠	نتائج اختبار توكي لدراسة اختلافات بعد الاستجابة على مستوى وحدات المعاينة	٢٨
١٤١	نتائج اختبار توكي لدراسة اختلافات بعد التأكيد على مستوى وحدات المعاينة	٢٩
١٤٢	نتائج اختبار توكي لدراسة اختلافات بعد التعاطف على مستوى وحدات المعاينة	٣٠
١٤٤	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد الأشياء الملمسة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣١
١٤٥	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الأشياء الملمسة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٢

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٤٦	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد الاعتمادية والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٣
١٤٧	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الاعتمادية والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٤
١٤٨	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد الاستجابة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٥
١٤٩	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الاستجابة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٦
١٥٠	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد التأكيد والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٧
١٥١	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين التأكيد والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٨
١٥٢	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد التعاطف والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٣٩
١٥٣	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين التعاطف والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٤٠
١٥٤	نتائج اختبار معامل الإرتباط المتعدد بين معايير جودة الخدمة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٤١
١٥٥	نتائج اختبار معامل الانحدار المتعدد المترافق بين معايير جودة الخدمة والتزام الإدارة بالتحسين المستمر في الأداء	٤٢
١٥٧	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد الأشياء الملموسة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٤٣
١٥٨	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الأشياء الملموسة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	٤٤

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
٤٥	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الإعتمادية والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٥٩
٤٦	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الإعتمادية والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٦٠
٤٧	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الإستجابة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٦١
٤٨	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الإستجابة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٦٢
٤٩	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين التأكيد والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٦٣
٥٠	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين التأكيد والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٦٤
٥١	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد التعاطف والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٦٥
٥٢	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين التعاطف والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٦٦
٥٣	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين معايير جودة الخدمة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٦٧
٥٤	نتائج اختبار معامل الانحدار المتعدد المتدرج بين معايير جودة الخدمة والتزام العاملين بالتحسين المستمر في الأداء	١٦٨
٥٥	مصفوفة الارتباط بين معايير جودة الخدمة والتحسين المستمر في الأداء مع تثبيت التحسين المستمر للأداء	١٧٠
٥٦	مصفوفة الارتباط بين رضا العميل الداخلي والتحسين المستمر في الأداء مع تثبيت متغير معايير جودة الخدمة	١٧١

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٧٢	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير معايير جودة الخدمة ورضا العميل الداخلي على التحسين المستمر في الأداء باستخدام تحليل الانحدار المتعدد المترافق.	٥٧
١٨٢	توصيات الدراسة المتعلقة بمعايير جودة الخدمة	٥٨
١٨٥	توصيات الدراسة المتعلقة بمعايير رضا العميل الداخلي	٥٩
١٨٦	توصيات الدراسة المتعلقة بمعايير تحسين الأداء	٦٠

قائمة الأشكال

رقم الشكل	الموضوع	الصفحة
١	مستويات الخدمة	٥٤
٢	مجالات عملية تطبيق تحسين الأداء.	٩٨