

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
كلية الدراسات العليا
قسم العلوم الإدارية



الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء

(دراسة تطبيقية على المراقبين الجمركيين
بجمرك مطار الملك خالد الدولي)

بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في قسم العلوم الإدارية

إعداد

أحمد بن صالح بن هليل الحربي

إشراف

أ. د. عبدالرحمن بن إبراهيم الجويبر

الرياض

١٤٢٤هـ - ٢٠٠٣م

دراسة تطبيقية على المراقبين الجمركيين بجمرك مطار الملك خالد الدولي

• •

/ /

-

/ /

:
:
:
:
-
-
:
:

.
:

:

.

•
•

•

•

•
•

•

•
•

•

•
•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

:

:

:

:

:

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

:

() .(

ت

ومتفق

فبينما

)

ظروف

.(

.()

ونظراً

إلا

إلى

على

العمل

()

•

•

•

•

•

•

•

•

•

.

.

:

:

.

.()

.

.()

ة

.

.

.

)

.(

:

:

:

:

-

-

-

-

-

-

.

:

:

:

:

" ()

.()"

"

()

()

()

.()"

"

وضعت

.()"

:

.

:

"

.() "

"

.() "

:

.

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

:

:

()

.

.

:

-

.

-

.

.

:

-

-

.

-

.

-

.

:

()

.

-:

-

.

-

.

-

.

-

.

:

-

.

-

.

-

.

:

()

.

- :

-

.

-

.

:

()

.

- :

-

.

-

.

-

.

:

-

.

-

.

:

()

- :

.

.

-

.

-

.

-

.

•
•

-

.

-

.

•
•

()

.

.

— :

—

.

—

.

:

—

.

—

.

:

()

•

•

•

•

•

•

•

•

•

-

-

-

-

-

-

:

:

:

.

.

()

.

)

":

.

(

.()"

.

.()"

":

()

.

":

.()"

:

.

)"

":

.(

:

()

.

.(

:

)"

":

.

":

"

.(

:

)

:

"

.(

)"

.

()

()

.

.

.

" :

()

.()

.

.

)

.(

":

)"

.(

.

:

()

.

"

)"

.(

":

.()"

ت

.

":

.()"

.

.

)

.(

.

.

:

:

.

.

(ق)
ت .(

.

()
.(

)

:(

.

.

.

.

.

.()

. ي

.

)

.(

.

:()

.

.

.

.

:

:

)

:(

.

.

.

م

.

.

ج

.

()

)

:(

.

ة

م

أداء

. ويتضح

الرامية

الإمكانيات

الأداء

الإدارة

ويرى

. حيث

حين

تبعاً

للمنظمات

ممارسة

تكالفة (القبيلات) .(

وأشار (الغرياني)

(ص) :

التنفيذي.

تام

تصلها

القرارات

سلوكهم.

في

الأمناء

الأداء

من

إن

العاملين

)

.(

الإدارية

كما

الأداء

على

:(

)

الإنتاجية

المساواة

الوسطى

فوراً.

توزيع

فإن

وعلى

والانحرافات

كما .

الأداء

الإدارية

فاذا

ت

رابعاً:

يتطلب

أهداف

:

(الصباح

الأخطاء

لكي

التوازن

الخبرة

تجنب

رؤساء

ومفهومه

واتخاذ

على

وظيفتها.

تؤديها.

على

تجاهها.

للتفويض

محددة

الإدارة

ويرى

() :

يتعدى

إيجاد

كافة

قناة

المصلحة

والأشخاص

وتعارضها

إلى

و لا

خطورة

أهمية

ويؤكد

سلبيات

متابعة

مسبقاً

الإدارية

إن

) ق

:(

شخصية

.

النظام

المسئول

.

المستهدفة

الرقابة

.

على

.

الإداريين

ويرى

الذي

حسن

.

)

:(

تتم

.

المستخدم

والخطط

والعلاقات

والجوانب

والإنجاز.

وسائل

أو

حتى

العاملين

والمشاركة

أجهزة

التنظيمي

لنظام

الناجمة

الإدارية

ومن

)

ومن

:(

.

.

.

.

⋮

⋮

.

.

:

:

.

:()

.

.

.

.

:

:()

:

.

⋮

.

⋮

⋮()

⋮

.

.

⋮

.

⋮

)

⋮(

⋮

.

.

:

.

.

:

:()

:

.

.

:

.

.

:

)

:(

:

.

:

.

:

.

:

:(

)

:

.

.

:

.

.

.

.

:

.

:

:(

)

•

•

•

•

•

•

:()

•

•

•

•

•

•

•

.

.

)

.(

.

:

:

:

:

.(

)

.

)

:(

.

.

:

)

ت

.(

ج

.

.

:

.(

)

:

)

. (

.

:

.

.

...

. (

)

.

:

)

.(

.

:

.

.(

)

.()

.

:

.

:()

:

.

:

.

.

.

:

.

•

•

•

•

•

•

•

.()

•

•

:

:

:

.

"

.()"

)

.(

"

.()"

(ك)

.()

.

.

. ()

.

.

ت

.

)

:(

.

.

:

.

.

.

.

:

:

.

)

. (

. ()

.

.()

.

.

.()

. ()

.

:

:

ي

.

.

.()

:()

:

:

ت

:

:

.

.

.

)

. (

.()

)

:(

:

.

.

:

.

:

.

.

.

:(

)

:

.

:

.

()

:

.

:

:

.

.

.

.

”

”

.

:

:

)

(

.

.

:(-

)

:

.

.

.

.

•

•

.

.

.

•

•

.

:()

.()

)

.(

.

:

)

.(

.

.

.

.

.

:

)

(

.

)

(

.

.

.

.

)

.(

.

.

.

.

.

.

.

:()

ل

()

.

.

.

.

.

.

.

:()
()

.

.

()

.

()

.

.

.

:

()

.

.

.

.()

.

.

.

. ()

.

:()

/

.

.

.

.

.

"

"

:()

J.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

$$\begin{aligned} & : (\quad \quad) \quad / \\ & \quad \quad \quad \quad \quad \quad (\quad / \quad) \\ & \quad \quad \quad \quad \quad \quad (\quad / \quad) \end{aligned}$$

(/)

.

(/)

.

.

:()

)

.

(

.

.

.

.

:()

.

(/)

.

.

.

:()

.

.

.

.

.

:()

·
(/)

·
(/)

(/)

·
:

·
·
:()

:



•
•

•

•

•

•

•

•
•

•
•

•

||

)"

.(

.

)

:(

:

:

م

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

:

:

.

()

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

•
•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

.()

: :

:

:

.

:

.

:

.

:

ج

.

:

:

. -
-

:
.() ()

:
.() ()

:
.() ()

:
.() ()

:

=
=
=
=
=

:

:

.

.

.

.

()

.

(.)

.

⋮

⋮

.

:

()

	() ()
	() ()
	() ()
	() ()

()

(=)

.

()

:

:

SPSS)

:(

." Statisticsl Packaqe for Social Science "

:

:

$$\frac{\mathbf{X} + \mathbf{X} + \mathbf{X} + \mathbf{X} + \mathbf{X}}{5} =$$

:

:

:

:

:

:

:

() (,)

(,)

(,)

(,)

)

(

:
()

()

•
•
•
•

:

:

.

:

:

:

()

%		
--	--	
,		
,		
,		
		س
,		
,		

(%) ()

(% ,)

(% ,)

(% ,)
()

(% ,)

.

)

(

.

.

.

:

()

%		
,		
,		
,		
,		

()

(% ,)

(%)

:

()

%		
		(-)
		(-)
		(-)

(%) ()

(-)

. (-)

(%)

()

.

:

()

%		
'		
'		
'		
'		
'		

()
 () ()
 (% ,) (%)
 (% ,) ()
 ()

.

:

()

%		
,		
,		
,		
,		

()

(% ,)

(% ,)

(% ,)

.

.

()

.

()

'	'							-
		,	,	,	,	,	%	
.	'							-
		,		,	,	,	%	
'	'							-
		,	,	,	,	,	%	
'	'							-
		,	,	,		,	%	
'	'							-
		,	,	,	,		%	
	'							-
		,	,	,		,	%	
'	'							-
		,		,	,	,	%	
'	'							-
							%	()
'	'							

: ()

"

"

(,)

(,)

(%) (%)

(%)

μ

(%)

"

"

()

()

(%)

(%)

(%) (%)

.

"

"

()

()

(%) (%)

(%) (%)

.

"

"

()

()

(%) (%)

.

(%) (%)

.

"

"

()

(%)

.

()

(%)

(%) (%)

.

"

"

(,)

(,)

(%) (% ,)

(% ,) (% ,)

"

"

(,)

(,)

(% ,)

(%)

(%) (%)

"

"

(,)

(,)

(%) (% ,)

(% ,)

(% ,)

"

"

()

()

(%) (%)

(% ,) (% ,)

"

"

(,)

. (,)
د (%)
(% ,)
(% ,) .
(% ,)

.
"
" ()
(,)
(,)

(%)
(% ,)
(% ,) .
(%)
(% ,)

.
()

.

⋮

⋅

⋅

⋅

⋅

⋅

⋅

⋅

⋅

⋅

⋮

⋅

⋅

(,)

⋅

(,)

⋅

()

.()

.

:

:

()

'	'							-
		'	'	'		'	%	
'	'							-
		'	'	'	'	'	%	
'	'							-
		'	'	'	'	'	%	
'	'							-

		,	,	,	,	,	%	
,	,							-
		,	,				%	
,	,							-
		,	,	,		,	%	
,	,							-
		,	,	,		,	%	
,	,							-
		,		,		,	%	
,	,							-
		,	,	,		,	%	
,	,							-
		,		,		,	%	
,	,							-
		,	,	,		,	%	
,	,							-
		,		,		,	%	
,	,							-

: ()

"

"

(%)

(% ,)

(% ,)

(% ,)

(,)

(,)

.

"

"

(,)

(,)

(% ,) (% ,)

د

(% ,)

(% ,)

"

"

(,)

(% ,)

()

د

(% ,)

(% ,) (%))

.

"

"

()

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,)

(%)

"

"

(,)

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,) (%) ,)

.

"

"

(,)

()

(% ,) .

(% ,)

(% ,)

(% ,)

.

"

"

()

(,)

(%)

(% ,)

(% ,) (%, ,)

.

"

"

(,)

(,)

.

(% .)

(% ,)

(% ,) (%, ,)

"

"

(% ,)

(% ,)

(% ,) (%, ,)

(% ,)

(,)

"

"

(,)

(,)

(% ,) (%, ,)

(%) (%,)

ت

"

"

(,)

(,)

(%)

(% ,)

(% ,) (%,)

"

"

(,)

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,) (%,)

"

"

(,)

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,)

(% ,)

"

"

(,)

(,)

د

(% ,)

(% ,)

(% ,) (%, ,)

"

"

(,)

(% ,)

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,)

"

"

(,)

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,) (%, ,)

.

"

"

(,)

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,) (%, ,)

.

()

·
(,)

·
(,)

:

·

·

:

·

·

: ()

"

"

(,)

(,)

(% ,)

.

(% ,)

(% ,)

(% ,)

.

.

"

"

(,)

(,)

.

(% ,)

(% ,)

(% ,) (%, ,)

.

"

(% ,)

"

(% ,)

(% ,) (% ,)

.

(,)

(,)

.

"

"

(,)

(,)

(% ,)

.

(% ,)

(% ,)

(% ,)

.

.

"

"

(,)

(,)

(% ,)

.

(%)

(% ,) (% ,)

.

.

"

"

(,)

(,)

(% ,)

.

(% ,)

(% ,) (% ,)

.

.

"

"

()

(,)

(%)

.

(%)

(% ,) (%)

.

.

"

"

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,)

.

(% ,) (% ,)

•

"

"

(,)

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,) (%,)

.

.

"

"

(,)

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,) (%,)

.

.

"

"

(,)

(,)

% ,)

(% ,)

(

(% ,) (% ,)

.

"

"

(,)

(,)

(% ,)

.

(% ,)

(% ,)

(% ,)

.

()

.

:

.

.

.

.

.

.

.

-

.

(,)

(,)

.

:

:

()

	'			---				-
			'	---	'	'	%	
'	'							-
		'	'	'	'		%	
	'							-
		'	'	'	'	'	%	
'	'			---	'	'	%	-

'	'							-
		'	'	'	'	'	%	

'	'			---				-
		'	'	---	'		%	
'	'							-

		,	,	,	,	,	%	
	,							-
		,	,	,	,	,	%	
,	,							-
		,	,	,	,	,	%	
,	,							-
		,	,	,	,	,	%	
	,	---	---	---				-
		---	---	---	,	,	%	
		---						-
	,	---	,	,	,	,	%	
		---						-
	,	---						-
		---						-
	,	---	,	,	,	,	%	
		---		---				-
	,	---	,	---	,		%	

: ()

:

٤

||

||

() (,)
(% ,)
(% ,)

.

:

"

"

(,) (,)
(% ,)
(%)
(% ,)

(% ,)

.

:

"

"

() (,)

(% ,)

% ,)

. (: "

"

(,)

()

(% ,)

.

(% ,)

(% ,)

(% ,)

.

:

"

"

()

(,)

,)

)

(%

(% ,

(% ,) (% ,)

.

:

”

”

(,)

(,)

(% ,)

.

△

(%)

(% ,) (%,)

.

:

”

”

(,)

(% ,)

(% ,)

(% ,)

(% ,)

(% ,)

.

:

”

”

(.) (,)
(% ,) .

(% ,)

:

"

"

(,)

(,)

(% ,)

(%)

(% ,) (% ,)

:

"

"

(,)

(,)

(% ,) .

(% ,)

د

(% ,) (% ,)

.

:

"

"

(,)
(% ,)

(,)

.

(% ,)

(% ,) (% ,)

.

:

"

"

(% ,) (% ,)

(,)

.

()

:

"

"

د

(% ,)

(% ,)

(% ,)

(,)

()

:

"

"

()

(,)

(% ,)

)

(% ,

:

"

"

(% ,)

(% ,)

(,)

()

:

"

"

()

(% ,)

(% ,)

.

,)

(%

.

:

"

"

(% ,)

(%)

(,)

.

)

(.

.

()

.

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

.

.

.

.

.

.

.

(,)

()

.

:

:

()

.

:

.()

.()

.()

:

.()

:

:

.()

.()

.()

:

:

.()

:

.()

.()

.()

:

.()

:

:

.()

-

.()

.()

:

.()

:

:

.()

.()

.()

:

.()

:

()

.

:

.

.()

.

.()

.()

)

.(

()

"

:

"

.()

.()

.()

:

:

.

:

ت

.

.

.

.

.

•

•

.

.

•

•

-

-

-

-

-

-

.





.

.

.

.

.

.

.

.

.

8

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

.

—

.

•
•

.

•
•
—————

.

.

•
•

.

•
•
—————

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

•
•

•

•

•

•

•

•
•

•

•
•

•

.

•
•

.

•
•

.

" ()

"

_____ : _____

_____ ()

_____ : _____

_____ ()

_____ :

_____ ()

_____ :

_____ .

_____ ()

_____ :

_____ .

_____ ()

_____ : _____ :

_____ : _____ ()

_____ .

_____ ()

_____ . :

: _____ ()

.

_____ () ن

.

:

: _____ ()

.

:

_____ ()

.

:

: _____ ()

.

:

_____ ()

ق

.

:

"()

"

:

.

: _____ ()

.

:

: _____ ()

.

" ()

_____ "

. : ()

_____ ()

¶

:

.

_____ ()

. :

_____ ()

: () () _____

.

: _____ ()

.

_____ ()

. :

_____ ()

_____ :

. :

_____ ()

. :

()

:

ي

..

-

/

:

_____ :
_____ : _____
_____ . _____

.

.

.

.

البيانات :

أولاً - :

متوسط

ماجستير :

ثانياً - :

أقل

- :

رابعاً -

خامساً -)

:(

					-
					-
					-

:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

()

:

)

.

:

2

.

:

۳

.

:

۴

.

:

.