

**LAMPIRAN**



**UNIVERSITI MALAYA**

Fakulti Perniagaan dan Perakaunan  
50603 Kuala Lumpur

*Faculty of Business and Accountancy*  
50603 Kuala Lumpur, MALAYSIA

Tel: (603) 759 3633  
Fax: (603) 756 7252

2hb Oktober 1997

**KEPADA SESIAPA YANG BERKENAAN**

Tuan/Puan,

Pembawa surat ini **Baharudin bin Abdullah** , No. Kad Pengenalan: 560605-06-5313, No. Matrik **CGB97002** ialah seorang penuntut yang sedang mengikuti kursus bagi Ijazah Sarjana Pengurusan di Fakulti Perniagaan dan Perakaunan, Universiti Malaya Sesi 1997/98. Bagi memenuhi satu daripada kehendak-kehendak kursus ini, beliau dikehendaki menyediakan satu Kertas Projek. Beliau ingin menulis tajuk Kajian: **Quality Top Management Support Orientation Among Education Service Officers in the District of Kuantan, Pahang Darul Makmur**. Penyiasatan penuntut ini dijalankan di bawah penyeliaan **Dr. Tan Lee Peng** dari Fakulti ini.

Kami sangat berbesar hati jika Tuan/Puan dapat memberi kerjasama yang sewajarnya untuk membolehkannya mengumpulkan maklumat-maklumat bagi menulis Kertas Projek tersebut.

Atas kerjasama Tuan/Puan itu saya dahului dengan ucapan terima kasih.

Yang benar,

**Prof. Madya Dr. Mansor Md. Isa**  
Dekan

**UNIVERSITI MALAYA  
FAKULTI PENIAGAAN DAN PERAKAUNAN  
PETALING JAYA  
SELANGOR .**

Tuan / Puan ,

Sukacita dimaklumkan bahawa saya pelajar siswazah dari Universiti Malaya sedang menjalankan kajian bertajuk "**Kualiti Pengurusan Atasan Membantu Orientasi Kalangan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan di daerah Kuantan di Negeri Pahang Darul Makmur** ", bagi memenuhi sebahagian daripada keperluan dan syarat untuk memperolehi ijazah Sarjana dalam bidang Pengurusan Perniagaan.

2 . Berhubung dengan perkara tersebut , kerjasama tuan / puan diharapkan agar dapat turut terlibat di dalam kajian yang sedang dijalankan dengan menjawab soal selidik yang di lampirkan . Segala maklumat yang diperolehi hanya digunakan untuk tujuan kajian ini sahaja .

3 . Kerjasama tuan /puan sangat diharapkan dan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih .

Yang benar,

( BAHARUDIN ABDULLAH )

## **BAHAGIAN I**

**Tajuk analisis : Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti**

**Arahan : Sila nyatakan persetujuan anda berhubung kenyataan / soalan di bawah dengan membulatkan pilihan jawapan mengikut kod berikut**

**SS Sangat Setuju.**

**S Setuju**

**TP Tidak Pasti**

**TS Tidak Setuju**

**STS Sangat Tidak Setuju**

### **A . Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti**

- |   |                |
|---|----------------|
| 1 . Organisasi kami mempunyai sasaran kualiti yang perlu dicapai.   | SS S TP TS STS |
| 2 . Organisasi kami mempunyai jawatankuasa di peringkat atasan untuk menyelaraskan aktiviti yang berkaitan dengan kualiti | SS S TP TS STS |
| 3 . Pemimpin kami terlibat secara jelas dan aktif dalam usaha peningkatan kualiti berterusan .                            | SS S TP TS STS |
| 4 . Pemimpin kami sentiasa memberikan penekanan kepada kualiti dan semua aspek pekerjaan.                                 | SS S TP TS STS |

**B . Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan**

- |  |                |
|--|----------------|
| 5 . Kami menerima latihan dalam teknik dan " tool " berhubung program kualiti .            | SS S TP TS STS |
| 6 . Kami sentiasa diberikan peluang untuk mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran .     | SS S TP TS STS |
| 7 . Ketua kami menganggap setiap orang bawahannya mempunyai potensi untuk diperkembangkan. | SS S TP TS STS |
| 8 . Pengurusan atasan memberikan perhatian yang tinggi terhadap kemajuan staf .            | SS S TP TS STS |
| 9 . Kami sentiasa dilibatkan apabila merancang program organisasi .                        | SS S TP TS STS |
| 10. Kami sentiasa dirujuk apabila sesuatu program hendak dilaksanakan .                    | SS S TP TS STS |

### C . Gaya pengurusan bersama

- |  |                |
|--|----------------|
| 11 . Ketua di sini membuat saya sentiasa merasa diri saya penting di dalam organisasi.   | SS S TP TS STS |
| 12 . Setiap kami sentiasa diberi peluang untuk menjadikan pemimpin kumpulan.   | SS S TP TS STS |
| 13 . Segala keputusan di sini dibuat berdasarkan kepada keputusan bersama.   | SS S TP TS STS |
| 14 . Keiltizaman kami terhadap program pendidikan kerana kami terlibat dalam pembangunan   | SS S TP TS STS |
| 15 . Ketua kami sentiasa menggunakan budibicara dalam menjalankan tugas dan membuat keputusan.   | SS S TP TS STS |
| 16 . Ketua disini sentiasa berbincang dengan orang bawahan dalam menetapkan visi dan misi organisasi .   | SS S TP TS STS |
| 17 . Ketua di sini sentiasa berbincang dengan orang bawahan dalam pelantikan kepada tugas-tugas dalam organisasi .                               | SS S TP TS STS |
| 18 . Kami sentiasa dipandu dan dinasihati dalam menjalankan tugas / kerja.   | SS S TP TS STS |
| 19 . Ketua di sini sentiasa mengedarkan pekeliling yang terbaru diterima kepada orang bawahan dan benbincang serta menerangkannya .              | SS S TP TS STS |
| 20 . Ketua di sini sentiasa berbincang tentang segala masalah yang timbul dan mengambil keputusan bersama dalam menyelesaikan masalah tersebut . | SS S TP TS STS |

**D . Pengurusan proses perubahan .**

- |   |                |
|---|----------------|
| 21 . Pengurusan atasan di sini sentiasa melaksanakan idea-idea baru dalam institusi.                              | SS S TP TS STS |
| 22 . Pengurusan atasan di sini sentiasa menggalakkan kakitangan untuk melahirkan idea-idea baru.                  | SS S TP TS STS |
| 23 . Pengurusan atasan di sini menunjukkan tentangan yang kuat terhadap perubahan .                               | SS S TP TS STS |
| 24 . Pengurusan atasan di sini memberikan gambaran yang jelas kepada staf sebelum pelaksanaan sesuatu perubahan . | SS S TP TS STS |

**E . Penganjuran program kualiti**

- |  |                |
|--|----------------|
| 25 . Pengurusan atasan di sini terlibat terus dalam perancangan program kualiti di dalam institusi . | SS S TP TS STS |
| 26 . Pengurusan atasan di sini menganjurkan Hari Kualiti diperingkat institusi setiap tahun .        | SS S TP TS STS |
| 27 . Hari kualiti penting untuk mengingatkan kita akan nilai-nilai kualiti .                         | SS S TP TS STS |
| 28 . Piagam pelanggan institusi ini telah diistiharkan dalam satu upacara khas.                      | SS S TP TS STS |



## BAHAGIAN II

### MAKLUMAT PERIBADI

Sila berikan maklumat yang diperlukan dengan membulatkan pada nombor-nombor yang disediakan .

29 . Jantina	Lelaki	1
	Perempuan	2
30 . Umur	29 ke bawah	1
	30 - 39	2
	40 - 49	3
	50 ke atas	4
31 . Taraf Perkahwinan	Berkahwin	1
	Bujang	2
32 . Ras	Melayu	1
	Cina	2
	India	3
	Lain-lain	4
33 . Kelayakan Akademik	Sijil	1
	Diploma	2
	Sarjana Muda	3
	Sarjana	4
	Lain-lain	5

34 . Sedang berkhidmat dalam institut/maktab/sekolah berikut	Maktab Perguruan	1
	Sekolah Menengah (A)	2
	Sekolah Menengah (B)	3
35 . Jawatan sekarang dalam sekolah / maktab	Guru	1
	Pensyarah	2
	Ketua Unit	3
	Ketua Jabatan	4
	Penolong Kanan	5
	Naib Pengetua	6
36 . Bilangan tahun bekerja di Sekolah / Maktab	Kurang dari 1 tahun	1
	1 - 5 tahun	2
	6 - 10 tahun	3
	11 - 15 tahun	4
	Lebih 15 tahun	5
37 . Pernahkah anda menghadiri sebarang kursus berkaitan TQM.	Ya	1
	Tidak	2