

ABSTRAK

Peningkatan kualiti dan seterusnya peningkatan produktiviti merupakan matlamat negara yang bertanggungjawab dan dinamis. Keperluan usaha-usa peningkatan kualiti telah menjadi lebih ketara pada masa kini oleh sebab ekspektasi rakyat yang kian meningkat bagi pemberian perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan oleh agensi-agensi kerajaan.

Oleh itu untuk mencapai hasrat ini, pengkaji cuba untuk mengkaji tahap kesedaran dan persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan terhadap pentingnya kewujudan sokongan pengurusan atasan berkualiti dalam pentadbiran sesebuah organisasi. Dalam pengurusan kualiti menyeluruh, sokongan pengurusan atasan merupakan salah satu elemen yang terkandung dalamnya .

Kajian ini telah dijalankan di sekolah-sekolah dan institut/maktab perguruan di daerah kuantan negeri Pahang . Empat buah sekolah dan sebuah maktab perguruan telah dipilih untuk untuk menjalankajian ini . Seramai 200 orang telah dipilih secara pesempelan rawak untuk menjawab soalan-soalan soal selidik yang mengandungi 33 item. Mereka terdiri daripada naib pengetua, penolong kanan, ketua unit , guru dan pensyarah.

Secara khusus, kajian ini telah mengkaji tahap sokongan dan komitmen pengurusan atasan dalam pengurusan kualiti menyeluruh melalui elemen-elemen berikut: *mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; gaya pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran program-program kualiti*. Elemen-elemen ini dijadikan model kajian berasaskan kepada model dan ciri-ciri pengurusan atasan berkualiti yang dikemukakan oleh PKPA (1992). Louer (1993), Brown (1994), Mann (1995) dan Bemowski (1996).

. Data yang diperolehi dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Enam soalan kajian telah diuji dengan menggunakan Ujian-t dan Analisis Varian Sehalu (ANOVA).

Daripada data yang dianalisis , pengkaji mendapati kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam amalan pengurusan kualiti menyeluruh di sekolah dan institut/maktab perguruan di daerah Kuantan negeri Pahang adalah pada tahap sederhana. Tahap kewujudan elemen ini dalam amalan pengurusan berbeza secara signifikan berdasarkan jenis sekolah/ maktab yang terlibat. Kajian juga mendapati perbezaan persepsi yang signifikan di kalangan responden adalah berdasarkan faktor jawatan yang disandang, kehadiran pegawai dalam kursus TQM, dan kumpulan kaum pegawai berkenaan. Selanjutnya hasil kajian telah menunjukkan terdapat perbezaan persepsi yang signifikan di kalangan responden berdasarkan faktor jantina, status perkahwinan, umur, tempoh perkhidmatan dan kelayakan akademik.