

KANDUNGAN

Abstrak	i
Penghargaan	ii
Kandungan	iii
Senarai Jadual	iv
Bab 1 PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Kesignifikanan Kajian	4
1.3 Soalan-soalan Kajian	4
1.4 Skop Kajian	6
1.5 Objektif Kajian	7
1.6 Sorotan Literatur	8
1.7 Reka Bentuk Kajian dan Metodologi Sumber Maklumat	19
1.8 Teknik Pengumpulan Data	21
1.9 Item-item Soalan Kajian	22
1.10 Ujian Kebolepercayaan Soalselidik	23
1.11 Alat Statistik	25
1.12 Batasan Kajian	27
1.13 Model Kajian	28

Bab 2	KAJIAN IMPERIKAL	
2.1	Latar Belakang Kajian	30
2.2	Pemasaalahan Yang Hendak Dikaji	32
2.3	Perkembangan Data	34
Bab 3	ANALISA DATA DAN DAPATAN KAJIAN	
3.1	Pendahuluan	36
3.2	Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	36
3.2.1	Dapatan Kajian	36
3.2.2	Kesimpulan	38
3.3	Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Mengikut Jenis Sekolah/Maktab	39
3.3.1	Dapatan Kajian	40
3.3.2	Kesimpulan	42
3.4	Perkaitan Antara Jawatan Yang Disandang Oleh Responden dan Persepsi Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh.	43
3.4.1	Dapatan Kajian	43
3.4.2	Kesimpulan	46
3.5	Perkaitan Antara Kelayakan Akademik dan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	47
3.5.1	Dapatan Kajian	47
3.5.2	Kesimpulan	49

3.6	Perkaitan Antara Tempoh Pengalaman Perkhidmatan dan Persepsi Respondan Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	51
3.6.2	Dapatan Kajian	51
3.6.2	Kesimpulan	54
3.7	Perkaitan Antara Kehadiran Responden Dalam Kursus Pengurusan Kualiti Menyeluruh dan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	54
3.7.1	Dapatan Kajian	54
3.7.2	Kesimpulan	56
3.8	Perkaitan Antara Faktor Demografi : Jantina, Umur, Taraf Perkahwinan dan Kaum Responden Dengan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	57
3.8.1	Faktor Jantina	57
3.8.2	Faktor Umur	59
3.8.3	Faktor Taraf Perkahwinan	61
3.8.4	Faktor Kaum	63
3.8.5	Kesimpulan	65
3.9	Rumusan Keseluruhan Dapatan Kaian	66

Bab 4 RUMUSAN DAN CADANGAN

4.1	Pendahuluan	69
4.2	Rumusan	
4.2.1	Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	69
4.2.2	Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan	70
4.2.3	Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Berbeza Mengikut Jenis Institusi	71
4.2.4	Persepsi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Berbeza Mengikut Jawatan Yang Disandang	71

4.2.5	Persepsi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Berbeza Berdasarkan Faktor Kehadiran Dalam Kursus Pengurusan Kualiti Menyeluruh	72
4.2.6	Persepsi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Berbeza Berdasarkan Faktor Kaum	72
4.3	Cadangan-cadangan	
4.5.1	Penggubalan Dasar Kualiti Peringkat sekolah/Maktab	73
4.5.2	Penubuhan Struktur Pengurusan Kualiti Peringkat Sek/Maktab	73
4.5.3	Menggerakkan Program Latihan dan Kemajuan Staf	74
4.5.4	Mewujudkan Skim Ganjaran Kumpulan	74
4.5.5	Penganjuran Hari/Minggu Kualiti Di Peringkat Sekolah	75
4.4	Cadangan Kajian Lanjutan	75
4.5	Penutup	76
	BIBLIOGRAFI	78
	LAMPIRAN	
A	Soal Selidik	
B	Surat Kebenaran Menjalankan Kajian	