

BAB 3

ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN

3.1. Pendahuluan

Pembentangan dapatan kajian berbentuk data dan seterusnya membincangkannya dengan merujuk kepada soalan-soalan kajian seperti yang dinyatakan dalam Bab 1. Analisis yang dibuat adalah berdasarkan kepada min responden dan perbandingan di antara min-min berkenaan. Untuk menguji perbezaan min antara dua kumpulan, Ujian-t dijalankan manakala Analisis Varians-Satu Hala (One-Way ANOVA) pula dijalankan untuk menguji perbezaan min di antara dua atau lebih kumpulan secara serentak.

3.2. Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh

- **Soalan Kajian :** Apakah tahap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh mengikut persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang.

3.2.1. Dapatan Kajian

Kajian mendapati tahap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) mengikut persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang adalah seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 3.1 .

Jadual 3.1 : Purata Min Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Min	Purata Min
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti Item 1 Item 2 Item 3 Item 4	4.40 3.89 3.99 3.90	4.06
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan Item 5 Item 6 Item 7 Item 8 Item 9 Item 10	3.29 3.74 4.14 3.39 3.24 3.10	3.49
C. Gaya pengurusan bersama Item 11 Item 12 Item 13 Item 14 Item 15 Item 16 Item 17 Item 18 Item 19 Item 20	3.49 3.34 3.49 3.75 3.99 3.55 3.25 3.60 3.54 3.80	3.55
D. Pengurusan proses perubahan Item 21 Item 22 Item 23 Item 24	3.69 3.59 3.85 3.75	3.72
E. Penganjuran program kualiti Item 25 Item 26 Item 27 Item 28	3.47 3.41 3.66 3.65	3.55
Min Keseluruhan		3.67

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

Jadual 3.1 di atas menunjukkan min keseluruhan yang didapati daripada responden kajian ialah 3.67. Perbandingan di antara elemen-elemen pula menunjukkan bahawa elemen "mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti" memperolehi min tertinggi iaitu 4.06 manakala elemen "perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan" memperolehi min terendah iaitu 3.49. Secara keseluruhan majoriti ciri kualiti yang dikemukakan melalui item-item kajian memperolehi min di bawah 4.0. Hanya dua item kajian memperolehi min melebihi 4.0 iaitu item 1 - "kewujudan sasaran kualiti di sekolah/ maktab" (min=4.40) dan item 7 - "ketua menganggap orang bawahan mempunyai potensi untuk berkembang" (min=4.14). Kajian mendapati item 10 - "rujuk apabila program hendak dilaksanakan" memperolehi min terendah iaitu 3.10. Selain daripada itu item 9 - 'sentiasa dilibatkan apabila merancang program organisasi"(min=3.24) dan item 17 - "budi bicara dalam membuat keputusan"(min=3.25) dan item 5, " menerima latihan dalam teknik dan tool berhubung program kualiti (min=3.295), juga mempunyai min yang lebih kurang sama.

3.2.2. Kesimpulan

Daripada dapatan di atas dapat menggambarkan bahawa Sokongan Pengurusan Atasan sebagai salah satu elemen terpenting dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh telah wujud dalam sistem pentadbiran dan pengurusan di sekolah-sekolah dan maktab-maktab perguruan yang dikaji. Walau bagaimanapun purata min yang diperolehi (min=3.67) menunjukkan pengamalannya masih di peringkat sederhana. Daripada

data di atas juga menggambarkan bahawa kumpulan pengurusan atasan telah mewujudkan sasaran kualiti yang perlu dicapai dalam organisasi masing-masing (item 1, min=4.40). Pihak pengurusan atasan juga menunjukkan penglibatannya dalam amalan pengurusan kualiti menyeluruh dengan sentiasa memberikan penekanan kepada kualiti dalam semua aspek pekerjaan (item 7, min=4.14).

Walau bagaimanapun terdapat beberapa ciri kualiti yang kurang diberikan perhatian oleh pengurusan atasan, misalnya rujuk apabila sesuatu program hendak dilaksanakan (item 10, min=3.10). Pengurusan atasan juga kurang melibatkan sibodinat dibawahnya apabila merancang program organisasi (Item 9, min=3.24). Pihak pengurusan juga tidak membuat keputusan berdasarkan keputusan bersama dalam merancang dan membuat keputusan. (item 13, min=3.25). Didapati perkara ini masih lemah dan perlu diperbaiki dan diambil pertimbangan yang sewajarnya. Ini bagi memastikan pasukan kerja yang mantap .

3.3 Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Mengikut Jenis Sekolah/Maktab

- Soalan Kajian :** Adakah kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan jenis sekolah/maktab mengikut persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang.

3.3.1. Dapatan Kajian

Min bagi persepsi responden yang berkhidmat dalam tiga kumpulan institusi pendidikan telah dibandingkan menggunakan analisis varians-

satu hala (ANOVA) untuk menentukan sama ada wujud perbezaan yang signifikan di antara kumpulan tersebut atau tidak. Ketiga-tiga kumpulan institusi tersebut ialah Sekolah Menengah gred A, Sekolah Menengah Gred B, dan Institut/Maktab Perguruan. Jika wujud perbezaan signifikan maka Ujian Turkey b dijalankan untuk menentukan pertalian di antara kumpulan yang terlibat.

Ujian untuk menentukan kesignifikanan ini berdasarkan tajuk kajian secara keseluruhan dan juga elemen utamanya iaitu mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; gaya pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran program kualiti. Hasil analisis adalah seperti di dalam Jadual 3.2 dan Jadual 3.3

Jadual 3.2 : Ujian ANOVA Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jenis Sekolah / Maktab

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Nilai F	Nilai p	Signifikan	Ujian Turkey b
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	0.0140	0.9860	Tidak	-
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	0.2084	0.8121	Tidak	-
C. Gaya pengurusan bersama	0.4613	0.6311	Tidak	-
D. Pengurusan proses perubahan	0.5232	0.5935	Tidak	-
E. Penganjuran program kualiti	0.1421	0.8677	Tidak	-
Keseluruhan	0.0260	0.9744	Tidak	-

Petunjuk: Kumpulan Institusi Pendidikan
 1 . Sekolah Menengah Gred A
 2 . Sekolah Menengah Gred B
 3 . Məktab Perguruan

Nota: Pakauum Keyakinan 95% atau $p<0.05$
 Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

Jadual 3.3 : Min Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jenis Sekolah / Maktab

Kumpulan /Elemen-elemen	SM(B)	SM(A)	Mak
A . Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	4.0188	4.000	4.0063
B . Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan.	3.4542	3.5292	3.4708
C . Gaya Pengurusan bersama	3.6050	3.5150	3.5350
D . Pengurusan proses perubahan	3.7594	3.6960	3.7000
E . Penganjur program kualiti	3.5219	3.5351	3.5875
Keseluruhan	3.6718	3.6576	3.6599

Petunjuk: Kumpulan Institusi Pendidikan

SM(B)	- Sekolah Menengah Gred B
SM(A)	- Sekolah Menengah Gred A
INST/MAK	- Institut / Məktab Perguruan

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

Daripada data kajian hasil ujian ANOVA di atas menunjukkan perbezaan yang signifikan antara jenis institusi pendidikan berhubung tahap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh ($F=0.0260$, $p=0.9744$). Ujian Turkey b pula menunjukkan bahawa perbezaan yang signifikan wujud antara Sekolah Menengah gred B dengan Sekolah Menengah gred A. Secara keseluruhan, Sekolah Menengah gred B menunjukkan min tertinggi (min=3.672) manakala Sekolah Menengah gred A menunjukkan min terendah (min=3.638).

an daripada lima elemen yang terkandung dalam Sokongan Pengurusan Atasan juga tidak berbeza secara signifikan ($p>0.05$) berdasarkan jenis sesebuah institusi berkenaan (Jadual 3.2). Analisis menunjukkan bahawa ke lima-lima tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan akan kewujudan amalannya di institusi-institusi yang dikaji ($p>0.05$).

Daripada data yang diperolehi perbandingan min antara elemen-elemen pula menunjukkan min tertinggi ialah 4.0188 bagi elemen "mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti" di Sekolah Menengah gred B, manakala min terendah ialah 3.4542 bagi elemen "perancangan dan penyediaan dan program pendidikan dan latihan". Sekolah Menengah gred B juga memiliki min yang tertinggi bagi tiga daripada lima elemen yang dikaji berbanding dengan jenis-jenis institusi pendidikan yang lain (Jadual 3.3).

3.3.2 Kesimpulan

Sebagai rumusan, kewujudan elemen Sokongan Pengurusan Atasan sebagai salah satu elemen penting dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza mengikut jenis sesuatu institusi itu. Pengurusan atasan Sekolah Menengah gred B nampaknya lebih menunjukkan komitmen dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbanding dengan jenis-jenis institusi yang lain. Pengurusan atasan di Sekolah Menengah gred A kelihatan ketinggalan dalam amalan semua elemen yang dikaji berbanding dengan jenis-jenis institusi pendidikan yang lain. Apa yang menarik dalam dapatan kajian ini ialah tanda kesediaan

Sekolah Menengah Gred B menerima arus perubahan dalam amalan pengurusan. Sekolah-sekolah ini memperlihatkan min yang tinggi dalam “mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti” ($\text{min}=4.0188$), “pengurusan proses perubahan” ($\text{min}=3.7594$) dan “gaya pengurusan bersama” ($\text{min}=3.6050$).

3.4 Perkaitan Antara Jawatan Yang Disandang Oleh Responden dan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh

- **Soalan Kajian :** Adakah persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang terhadap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan jawatan yang mereka sandang sekarang.

3.4.1. Dapatan Kajian

Daripada kajian dan data yang diperolehi , min bagi persepsi responden dalam lima kumpulan jawatan yang disandang oleh responden telah dibandingkan menggunakan analisis varians-satu hala (ANOVA) untuk menentukan sama ada wujud perbezaan yang signifikan di antara kumpulan tersebut atau tidak. Klima-lima jawatan tersebut ialah Guru (di sekolah), Pensyarah (di maktab perguruan), Ketua Unit (di maktab perguruan), Ketua Jabatan (di maktab perguruan), Penolong Kanan (di sekolah) dan Naib Pengetua (di maktab perguruan). Jika wujud perbezaan signifikan maka Ujian Turkey b dijalankan untuk menentukan pertalian di antara kumpulan yang terlibat.

Ujian untuk menentukan kesignifikanan ini berdasarkan tajuk kajian secara keseluruhan dan juga kelima-lima elemen utamanya iaitu

mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; gaya pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran program kualiti. Hasil analisis adalah seperti di dalam Jadual 3.4 dan Jadual 3.5.

Jadual 3.4 : Ujian ANOVA Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jawatan Yang Disandang Oleh Responden

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Nilai F	Nilai p	Signifikan	Ujian Turkey b
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	0.8775	0.4785	Tidak	-
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	0.8913	0.4713	Tidak	-
C. Gaya pengurusan bersama	0.9323	0.4464	Tidak	-
D. Pengurusan proses perubahan	0.2343	0.9188	Tidak	-
E. Penganjuran program kualiti	0.0271	0.9986	Tidak	-
Keseluruhan	0.8791	0.4776	Tidak	

Petunjuk : Jawatan Disandang

- 1 - Guru
- 2 - Pensyarah
- 3 - Ketua Unit
- 4 - Ketua Jabatan
- 5 - Penolong Kanan / Naib Pengetua

Nota: Pakauum Keyakinan 95% atau $p<0.05$

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

**Jadual 3.5 : Min Untuk Elemen-Elemen
Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti
Berdasarkan Jawatan Yang Disandang Oleh Responden**

Kumpulan/ Elemen-elemen	Guru	Pensyarah	Ketua Unit	Ketua Jabatan	Pen. Kanan	Naib Pengerusi
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	3.9861	4.1638	3.8594	3.8125	4.0577	4.2679
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	3.5639	3.6517	3.3125	3.6200	3.4538	3.5643
C. Gaya pengurusan bersama	3.5639	3.6517	3.3125	3.6300	3.4548	3.5644
D. Pengurusan proses perubahan	3.7130	3.7500	3.6250	3.7250	3.6731	3.8371
E. Penganjuran program kualiti	3.5532	3.5690	3.5625	3.6000	3.5385	3.3750
Keseluruhan	3.6626	3.7579	3.5219	3.6198	3.6421	3.7224

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

Daripada data yang diperolehi , kajian hasil ujian ANOVA di atas menunjukkan perbezaan persepsi yang tidak signifikan antara responden berdasarkan jawatan yang disandang berhubung tahap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh di sesebuah institusi ($F=0.8791$, $p=0.4776$). Perbandingan antara min bagi kesemua elemen pula menunjukkan

bahawa kumpulan naib pengetua menunjukkan min tertinggi ($\text{min}=4.2679$) dalam elemen “mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti”, manakala kumpulan ketua unit menunjukkan min terendah ($\text{min}=3.3125$) dalam elemen “perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan dan elemen gaya pengurusan bersama”.

3.4.2. Kesimpulan

Daripada analisa data dan kajian di atas menggambarkan bahawa faktor jawatan yang disandang oleh pegawai-pegawai yang dikaji tidak mempengaruhi persepsi mereka terhadap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh sama ada di sekolah mahupun di institut/ maktab perguruan. Penolong Kanan dan Naib Pengetua di sekolah dan institut / maktab perguruan yang tergolong dalam kumpulan pengurusan atasan tentunya mempunyai persepsi yang lebih positif berhubung amalan pengurusan berbanding dengan guru-guru biasa. Walau bagaimanapun, ujian Turkey b yang dijalankan memperlihatkan kumpulan naib pengetua dan penolong kanan yang juga tergolong dalam kumpulan pengurusan atasan tidak pula menunjukkan perbezaan persepsi yang signifikan dengan kumpulan guru. Saiz responden yang kecil di kalangan naib pengetua dan penolong kanan dalam kajian ini mungkin mempengaruhi keputusan ini

3.5 Perkaitan Antara Kelayakan Akademik dan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh

- **Soalan Kajian :** Adakah persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang, terhadap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan kelayakan akademik mereka.

4.5.1. Dapatan Kajian

Daripada data dan kajian yang di buat min bagi persepsi responden dalam lima kumpulan kelayakan akademik telah dibandingkan menggunakan analisis varians (ANOVA) untuk menentukan sama ada wujud perbezaan yang signifikan di antara kumpulan tersebut atau tidak.

Kelima-lima kumpulan tersebut ialah responden berkelayakan akademik Sijil, Diploma, Sarjana Muda, dan Sarjana/Ph D. Jika wujud perbezaan signifikan maka Ujian Turkey b dijalankan untuk menentukan pertalian di antara kumpulan yang terlibat.

Ujian untuk menentukan kesignifikanan ini berdasarkan tajuk kajian secara keseluruhan dan juga kelima-lima elemen utamanya iaitu mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; gaya pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran program kualiti. Hasil analisis adalah seperti di dalam Jadual 3.6 dan Jadual 3.7.

**Jadual 3.6 : Ujian ANOVA Untuk Elemen-Elemen
Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan
Kelayakan Akademik Responden**

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Nilai F	Nilai p	Signifikansi	Ujian Scheffe
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	1.8127	0.1462	Tidak	-
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	2.7046	0.0466	Ya	2*3
C. Gaya pengurusan bersama	3.9248	0.0095	Ya	1*3
D. Pengurusan proses perubahan	5.0564	0.0021	Ya	1*3 3*2
E. Penganjuran program kualiti	17.3740	0.0000	Ya	1*3 1*4 2*3 2*4
Keseluruhan	4.6917	0.0035	Ya	2*3

Petunjuk: Kumpulan Kelayakan Akademik

- 1 - Sijil
- 2 - Diploma
- 3 - Sarjana Muda
- 4 - Sarjana
- 5 - Iain-iain

Nota: Pakaum Keyakinan 95% atau $p < 0.05$
 Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

**Jadual 3.7 : Min Untuk Elemen-Elemen
Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti
Berdasarkan Kelayakan Akademik Responden**

Kumpulan/ Elemen-elemen	Sijil	Diploma	Sarjana Muda	Sarjana
A. Mewujudkan dan membangun-kan dasar dan struktur pengurusan kualiti	3.8563	4.2375	4.0019	4.3125
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	3.5000	3.9167	3.4129	3.5833
C. Gaya pengurusan bersama	3.7750	3.7000	3.4523	3.7875
D. Pengurusan proses perubahan	3.5625	4.0000	3.7140	3.9063
E. Penganjuran program kualiti	4.0625	3.7500	3.3977	2.9375
Keseluruhan	3.7512	3.9208	3.5958	3.7054

Sumber: *Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini*

Kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan persepsi yang signifikan di antara responden berdasarkan kelayakan akademik mereka berhubung dengan tajuk kajian dan juga kelima-lima elemennya ($F=4.6917$, $p=0.0035$) , rujik jadual 3.6.

3.5.2 Kesimpulan

Dapatan kajian di atas mendapat keputusan yang dibuat oleh responden dipengaruhi oleh kelayakan akademik yang mereka miliki. Persepsi responden terhadap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam organisasi tempat mereka bertugas adalah tidak sama antara

satu sama lain. Keputusan ini di buat berdasarkan kelulusan akademik yang diperolehi . Ini jelas jika dirujuk jadual 3.6 dan 3.7 . Dari segi elemen program , terdapat perbezaan signifikan di antara skor kumpulan sarjana muda dengan kumpulan diploma (nilai $F=2.7046$ dan (nilai $p = 0.0466$) dan min bagi diploma (min=3.9117) dan min bagi sarjana muda (min = 3.4129) . Elemen gaya pengurusan bersama , terdapat perbezaan yang signifikan di antara skor kumpulan sijil dengan kumpulan sarjana muda (nilai $F=3.9248$) dan (nilai $p = 0.0095$ dan min bagi sijil (min= 3.7750) dan min bagi sarjana muda (min = 3.4523) . Bagi elemen pengurusan proses perubahan , dalam elemen ini terdapat perbezaan yang signifikan antara kumpulan sijil dengan kumpulan diploma dan kumpulan diploma dengan kumpulan sarjana muda , (nilai $F=5.5625$) dan (nilai $p= 0.0021$) , min bagi sijil= (min=3.5625) , min bagi diploma (min = 4.0000) dan min bagi sarjana muda (min = 3.7140) . Bagi elemen penganjuran program kualiti , dalam elemen ini terdapat perbezaan yang signifikan antara sijil dengan sarjana muda , sijil dengan sarjana , diploma dengan sarjana muda dan diploma dengan sarjana (nilai $F = 17.3740$) dan (nilai $p= 0.0000$) . Secara keseluruhan dari analisa yang dibuat , didapati terdapat perbezaan yang signifikan diantara skor kumpulan diploma dengan Sarjana muda (nilai $F = 4.6917$) dan (nilai $p= 0.0035$), min bagi diploma (min 3.9208) dan min bagi sarjana muda (min= 3.5958).

3.6. Perkaitan Antara Tempoh Pengalaman Perkhidmatan dan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh

- **Soalan Kajian :** Adakah persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang, terhadap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan tempoh pengalaman perkhidmatan mereka.

3.6.1. Dapatan Kajian

Min bagi persepsi responden dalam empat kumpulan tempoh pengalaman perkhidmatan telah dibandingkan menggunakan analisis varians (ANOVA) untuk menentukan sama ada wujud perbezaan yang signifikan di antara kumpulan tersebut atau tidak. Keempat-empat kumpulan tersebut ialah responden yang berkhidmat kurang daripada 1 tahun, 1 hingga 5 tahun, 6 hingga 10 tahun, 11 hingga 15 tahun, dan lebih daripada 15 tahun. Jika wujud perbezaan signifikan maka Ujian Turkey b dijalankan untuk menentukan pertalian di antara kumpulan yang terlibat.

Ujian untuk menentukan kesignifikanan ini berdasarkan tajuk kajian secara keseluruhan dan juga kelima-lima elemen utamanya iaitu mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; gaya pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran

program kualiti. Hasil analisis adalah seperti di dalam Jadual 3.8 dan Jadual 3.9.

Jadual 3.8 : Ujian ANOVA Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Tempoh Pengalaman Perkhidmatan Responden

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Nilai F	Nilai p	Signifikan	Ujian Turkey b
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	41.5512	0.0000	Ya	2*3 2*5 4*3 4*5
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	9.6357	0.0000	Ya	2*3 2*5 4*3 4*5
C. Gaya pengurusan bersama	12.2715	0.0000	Ya	3*2 3*4 3*5
D. Pengurusan proses perubahan	2.8555	0.0083	Tidak	-
E. Penganjuran program kualiti	26.1302	0.0000	Ya	2*3 3*5 2*4 4*5 2*5
Keseluruhan	12.0771	0.0000	Ya	2*3 4*5 2*4 3*4

Petunjuk: Kumpulan Tempoh Pengalaman Perkhidmatan Responden

- 1 - kurang daripada 1 tahun
- 2 - 1 - 5 tahun
- 3 - 6 - 10 tahun
- 4 - 11 - 15 tahun
- 5. - Lebih daripada 15 tahun

Nota: Pakaum Keyakinan 95% atau $p < 0.05$

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

**Jadual 3.9 : Min Untuk Elemen-Elemen
Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan
Tempoh Pengalaman Perkhidmatan Responden**

Kumpulan/ Elemen-elemen	< 1 tahun	1 - 5 tahun	6 - 10 tahun	11 - 15 tahun	> 15 tahun
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	-	4.3225	3.5533	4.5500	3.4917
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	-	3.6923	3.1585	3.7917	3.2778
C. Gaya pengurusan bersama	-	3.6464	3.2033	3.8250	3.3.7000
D. Pengurusan proses perubahan	-	3.8225	3.7336	3.6250	3.5833
E. Penganjuran program kualiti	-	3.1159	3.6393	3.7500	4.0833
Keseluruhan	-	3.7201	3.4576	3.9083	3.6272

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

Daripada analisa data dan kajian yang dijalankan menunjukkan bahawa terdapat perbezaan persepsi yang signifikan di antara responden berdasarkan tempoh pengalaman perkhidmatan mereka berhubung dengan tajuk kajian secara keseluruhan ($F=12.0771$, $p=0.0000$). Walau bagaimanapun dapatan kajian bagi elemen "pengurusan proses perubahan" menunjukkan tiada perbezaan persepsi yang signifikan di kalangan responden ($F=2.8555$, $p=0.3083$). Ujian Turkey b yang dijalankan seterusnya menunjukkan hubungan pertalian di antara

kumpulan responden yang terlibat kerana ujian ini akan menunjukkan darjah hubungan signifikan yang tinggi (Alias, 1992: 99).

3.6.2 Kesimpulan

Daripada analisa data yang dilakukan daptan kajian di atas mendapatkan secara keseluruhan keputusan yang dibuat oleh responden dipengaruhi oleh tempoh pengalaman perkhidmatan yang mereka lalui. Walau bagaimanapun secara keseluruhan kumpulan responden yang mempunyai pengalaman di antara 11 hingga 15 tahun dalam sesebuah organisasi mempunyai persepsi yang lebih positif ($\text{min}=3.9083$) , daripada pegawai-pegawai lain berbanding dengan tempoh perkhidmatan .

3.7. Perkaitan Antara Kehadiran Responden dalam Kursus TQM dan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh

- **Soalan Kajian :** Adakah persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang, terhadap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan kehadiran mereka dalam kursus TQM.

3.7.1. Dapatan Kajian

Daripada analisa data dan kajian yang dijalankan min bagi persepsi responden yang pernah dan tidak pernah menghadiri sebarang kursus berkaitan amalan pengurusan kualiti menyeluruh telah dibandingkan menggunakan ujian - t untuk menentukan sama ada wujud perbezaan

yang signifikan di antara kedua-dua kumpulan ini atau tidak. Ujian untuk menentukan kesignifikalan ini berdasarkan tajuk kajian secara keseluruhan dan juga kelima-lima elemen utamanya iaitu mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; gaya pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran program kualiti. Hasil analisis ujian - t adalah seperti di dalam Jadual 3.10.

Jadual 3.10 : Ujian - t Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kehadiran Responden dalam Kursus TQM

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Min Pernah Hadir	Min Tidak Pernah Hadir	Nilai t	Nilai p	Sig.
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	4.2381	3.4948	6.0340	0.049	Ya
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	3.5189	3.4786	0.0976	0.7550	Tidak
C. Gaya pengurusan bersama	3.8318	3.4769	12.319 7	0.0006	Ya
D. Pengurusan proses perubahan	3.5932	3.7276	0.2032	0.6526	Tidak
E. Penganjuran program kualiti	3.4375	3.5765	1.6483	0.2007	Tidak
Keseluruhan	3.7440	3.6411	2.1640	0.1429	Tidak

Nota: Pakauum Keyakinan 95% atau $p<0.05$
 Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

Dari analisa data dan kajian hasil ujian-t secara keseluruhan di atas menunjukkan tiada perbezaan persepsi yang signifikan antara responden berdasarkan faktor kehadiran mereka ke dalam kursus-

kursus pengurusan kualiti menyeluruh ($t=2.1640$, $p=0.1429$).

Responden yang pernah menghadiri kursus-kursus pengurusan kualiti menyeluruh mempunyai persepsi yang lebih positif ($\text{min}=3.7440$) berbanding dengan mereka yang tidak pernah menghadirinya ($\text{min}=3.6411$). Dari ujian yang dibuat ka atas elemen-elemen tajuk kajian ini menunjukkan elemen "mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti , signifikan di antara yang hadir kursus dengan yang tidak hadir kursus , (nilai $t =6.034$, nilai $p =0.0149$) , min hadir kursus (min (4.239) dan min tidak hadir kursus (min = 3.944) .

Dari kajian yang dibuat ke atas elemen " Gaya pengurusan bersama, signifikan di antara yang hadir kursus dengan yang tidak hadir kursus, (nilai $t=12.3197$ dan nilai $p = 0.0006$), min hadir kursus (min= 3.8318) dan min tidak hadir kursus (min = 3.4768)

3.7.2 Kesimpulan

Daripada dapatan kajian di atas menunjukkan betapa pentingnya seseorang kakitangan diberikan pendedahan di dalam bentuk kursus dan latihan berkaitan dengan amalan kualiti. Perbezaan persepsi mereka yang signifikan dengan kakitangan yang lain berhubung dengan tajuk kajian berpunca daripada kefahaman mereka yang kurang terhadap konsep dan amalan tersebut di dalam pengurusan.

3.8. Perkaitan Antara Faktor Demografi: Jantina, Umur, Taraf Perkahwinan, dan Kaum Responden dengan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh

- **Soalan Kajian :** Adakah persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang, terhadap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan faktor demografi mereka iaitu jantina, umur, taraf perkahwinan, dan kaum.

3.8.1. Faktor Jantina

Daripada analisa data yang dibuat min bagi persepsi responden lelaki dan perempuan telah dibandingkan menggunakan ujian - t untuk menentukan sama ada wujud perbezaan yang signifikan di antara kedua-dua kumpulan ini atau tidak. Ujian untuk menentukan kesignifikanan ini berdasarkan tajuk kajian secara keseluruhan dan juga kelima-lima elemen utamanya iaitu mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti, perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan, gaya pengurusan bersama, pengurusan proses perubahan, dan penganjuran program kualiti. Hasil analisis ujian - t adalah seperti di dalam Jadual 3.11 berikut:

**Jadual 3.11 : Ujian - t Untuk Elemen-Elemen
Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti
Berdasarkan Jantina Responden**

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Min Lelaki	Min Per.	Nilai t	Nilai p	Sig.
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	3.8540	4.1667	0.10.0927	0.00170	Ya
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	3.1762	3.8030	41.2671	0.0000	Ya
C. Gaya pengurusan bersama	3.3703	3.7374	20.6220	0.0000	Ya
D. Pengurusan proses perubahan	3.6163	3.8258	11.6151	0.0008	Ya
E. Penganjuran program kualiti	3.5347	3.5606	0.0807	0.7767	Tidak
Keseluruhan	3.5107	3.8199	32.8220	0.0000	Ya

Nota: Pakaum Keyakinan 95% atau $p<0.05$

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

Daripada analisa data dan kajian, hasil ujian-t di atas menunjukkan perbezaan persepsi yang signifikan antara responden berdasarkan faktor jantina ($t=32.8220$, $p=0.0000$) terhadap sokongan pengurusan atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh. Responden perempuan mempunyai persepsi yang lebih positif ($\text{min}=3.8199$) responden lelaki ($\text{min}=3.5167$). Ujian yang dibuat ke atas elemen-elemen tajuk kajian ini pula menunjukkan perbezaan persepsi yang signifikan antara kedua-dua kumpulan ini dalam empat daripada lima elemen kajian. Elemen yang tidak signifikan, " Penganjuran program kualiti $t=10.0927$, $p=0.0017$. Data keputusan kajian ini juga menunjukkan min responden perempuan adalah mengatasi min responden lelaki. Malah bagi elemen-elemen lain yang tidak menunjukkan perbezaan

yang signifikan, min bagi kumpulan lelaki masih mengatasi min kumpulan perempuan.

3.8.2. Faktor Umur

Penganalisaan min bagi persepsi responden dalam empat kumpulan umur telah dibandingkan menggunakan analisis varians (ANOVA) untuk menentukan sama ada wujud perbezaan yang signifikan di antara kumpulan tersebut atau tidak. Keempat-empat kumpulan tersebut ialah responden yang berumur 29 tahun ke bawah, 30 hingga 49 tahun, 40 hingga 49 tahun, dan 50 tahun ke atas. Jika wujud perbezaan signifikan maka Ujian Turkey b dijalankan untuk menentukan pertalian di antara kumpulan yang terlibat.

Ujian untuk menentukan kesignifikanan ini berdasarkan tajuk kajian secara keseluruhan dan juga kelima-lima elemen utamanya iaitu mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; gaya pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran program kualiti. Hasil analisis adalah seperti di dalam Jadual 3.12 dan Jadual 3.13.

Jadual 3.12 : Ujian ANOVA Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Peringkat Umur Responden

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Nilai F	Nilai p	Signifikan	Ujian Turkey b
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	12.2868	0.0000	Ya	1*3 2*3 4*3
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	10.9730	0.0000	Ya	1*3 2*3 4*3
C. Gaya pengurusan bersama	20.7375	0.0000	Ya	1*3 2*3 4*3
D. Pengurusan proses perubahan	5.1673	0.0019	Ya	1*3 2*3 4*3
E. Penganjuran program kualiti	5.0803	0.0021	Ya	2*3 4*3
Keseluruhan	12.9701	0.0000	Ya	1*3 2*3 4*3

Petunjuk: Kumpulan Umur Responden

- 1 - 29 tahun ke bawah
- 2 - 30 - 39 tahun
- 3 - 40 - 49 tahun
- 4 - 50 tahun ke atas

Nota: Pakaum Keyakinan 95% atau $p<0.05$

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

**Jadual 3.13 : Min Untuk Elemen-Elemen
Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti
Berdasarkan Umur Responden**

Kumpulan/ Elemen-elemen	< 29 tahun	30 -39 tahun	40 - 49 tahun	< 50 tahun
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	3.8966	4.1345	3.2000	4.1579
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	3.3908	3.6061	2.6667	3.6754
C. Gaya pengurusan bersama	3.6621	3.6614	2.6000	3.6579
D. Pengurusan proses perubahan	3.6724	3.7746	3.3750	3.7763
E. Penganjuran program kualiti	3.6983	3.4545	4.0000	3.4868
Keseluruhan	3.6640	3.7262	3.1683	3.7509

Sumber: *Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini*

Daripada kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan persepsi yang signifikan di antara responden berdasarkan faktor umur berhubung dengan tajuk kajian secara keseluruhan ($F=12.9701$, $p=0.0000$), rujuk jadual 3.12. Ujian-t ke atas kelima-lima elemen tajuk kajian ini menunjukkan keputusan yang sama ($p<0.05$).

3.8.3. Faktor Taraf Perkahwinan

Penganalisaan data,min bagi persepsi responden bujang dan berkahwin telah dibandingkan menggunakan ujian - t untuk menentukan sama ada wujud perbezaan yang signifikan di antara kedua-dua kumpulan ini atau tidak. Ujian untuk menentukan kesignifikantan ini berdasarkan tajuk

kajian secara keseluruhan dan juga kelima-lima elemen utamanya iaitu mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; gaya pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran program kualiti. Hasil analisis ujian - t adalah seperti di dalam Jadual 3.14.

Jadual 3.14 : Ujian - t Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Taraf Perkahwinan Responden

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Min Bujang	Min Kahwin	Nilai t	Nilai p	Sig.
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	3.9518	4.2868	6.4212	0.0121	Ya
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	3.4197	3.8186	8.1835	0.0047	Ya
C. Gaya pengurusan bersama	3.5416	3.6206	0.4739	0.4920	Tidak
D. Pengurusan proses perubahan	3.7214	3.7132	0.0094	0.9229	Tidak
E. Penganjuran program kualiti	3.5889	3.3456	4.0821	0.0447	Ya
Keseluruhan	3.3.644	3.7570	2.1188	0.1471	Tidak

Nota: Pakaum Keyakinan 95% atau $p < 0.05$
 Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

Daripada Kajian yang dijalankan dan penganalisaan data yang dilakukan, menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan persepsi yang signifikan di antara responden bujang dan responden yang telah

berkahwin berhubung dengan tajuk kajian secara keseluruhan ($F=2.1188$, $p=0.1471$). Ujian-t ke atas kelima-lima elemen tajuk kajian ini menunjukkan keputusan dimana 3 elemen ($p<0.05$), dan dua elemen ($p> 0.05$). Kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan persepsi yang signifikan bagi elemen A,B dan E. Manakala daripada kajian juga terdapat dua elemen yang tidak signifikan ia itu elemen C dan D. Rujuk jadual 3.14 .

3.8.4. Faktor Kaum

Penganalisaan data min bagi persepsi responden dalam empat kumpulan keturuanan kaum terbesar telah dibandingkan menggunakan analisis varians (ANOVA) untuk menentukan sama ada wujud perbezaan yang signifikan di antara kumpulan tersebut atau tidak. Kempat-empat kumpulan tersebut Bumiputra, Cina, India dan lain-lain. Jika wujud perbezaan signifikan maka Ujian Turkey b dijalankan untuk menentukan pertalian di antara kumpulan yang terlibat.

Ujian untuk menentukan kesignifikanan ini berdasarkan tajuk kajian secara keseluruhan dan juga kelima-lima elemen utamanya iaitu mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; gaya pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran program kualiti. Hasil analisis adalah seperti di dalam Jadual 3.15 dan Jadual 3.16.

Daripada penganalisaan data kajian secara keseluruhan , hasil ujian ANOVA di atas menunjukkan tiada perbezaan persepsi yang signifikan antara keempat-empat kumpulan kaum berhubung tahap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh ($F=2.1419$, $p=0.0963$). Selanjutnya, ujian Turkey b yang dijalankan menunjukkan perbezaan yang signifikan wujud antara kumpulan kaum Cina dan India. Dalam elemen “ Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti , (nilai $F=3.1624$, $p=0.0257$), min bagi kaum Cina (min= 3.7500) .min kaum India (min = 4.3125). Bagi elemen “ Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan. Kajian menunjukan tidak signifikan di antara semua kaum (nilai $F = 2.6259$, $p = 0.5161$)

Jadual 3.15 : Ujian ANOVA Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kumpulan Kaum Responden

Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	Nilai F	Nilai p	Signifikan	Ujian Turkey ^b
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	3.1624	0.0257	Ya	2*3
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	2.6259	0.5161	Tidak	-
C. Gaya pengurusan bersama	4.4755	0.0046	Ya	1*3 1*4
D. Pengurusan proses perubahan	3.8284	0.0107	Ya	1*3 2*3
E. Penganjuran program kualiti	9.8020	0.0000	Ya	1*4 2*4 3*4
Keseluruhan	2.1419	0.0963	Tidak	-

Petunjuk: Kumpulan Kaum

- 1 - Bumiputra
- 2 - Cina
- 3 - India
- 4 - Lain-lain

Nota: Pakauum Keyakinan 95% atau $p < 0.05$

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

**Jadual 3.16 : Min Untuk Elemen-Elemen
Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti
Berdasarkan Kumpulan Kaum Responden**

Kumpulan/Elemen-elemen	Bumi-putra	Cina	India	lain-lair
A. Mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti	4.0305	3.7500	4.3125	4.1250
B. Perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan	3.4427	3.3718	3.8333	3.8325
C. Gaya pengurusan bersama	3.4954	3.4769	3.8750	4.000
D. Pengurusan proses perubahan	3.6947	3.6218	3.9375	4.001
E. Penganjuran program kualiti	3.6221	3.6538	3.3125	2.6250
Keseluruhan	3.6571	3.5749	3.8542	3.7167

Sumber: Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini

3.8.5 Kesimpulan

Daripada ujian ANOVA dan ujian-t yang dijalankan didapati bahawa faktor jantina dan kaum memberikan kesan yang signifikan terhadap persepsi kumpulan-kumpulan yang terlibat mengenai tajuk kajian dan elemen-elemennya. Faktor umur, taraf perkahwinan, jantina dan ras responden nampaknya tidak mempengaruhi persepsi responden terhadap tajuk kajian ini.

Perbezaan persepsi di antara responden lelaki dan responden perempuan bukanlah di dalam kesemua elemen Sokongan Pengurusan Atasan yang menjadi tajuk kajian. Namun, perbezaan kecil ini memberikan gambaran kepada kita tentang wujudnya perbezaan sikap antara responden lelaki dan perempuan. Ujian ini juga memberikan kenyataan bahawa responden kaum lain-lain mempunyai persepsi yang lebih positif terhadap tajuk kajian berbanding kaum-kaum yang lain. Perbezaan persepsi yang sangat ketara ialah di antara kaum lain-lain dan kaum Bumiputra . Rujuk jadual 3.15 dan jadual 3.16 .

3.9. Rumusan Dapatan Kajian

Daripada penganalisaan data rumusan yang dibuat, sebanyak enam soalan telah dikaji dan dianalisis. Rumusan keputusan setiap soalan kajian adalah seperti yang disenaraikan dalam Jadual 3.17. Bagi soalan pertama, hanya analisis deskriptif dibuat manakala soalan-soalan lain analisis inferensi juga turut digunakan.

Jadual 3.17: Rumusan Keputusan Soalan-soalan Kajian

Soalan Kajian	Kaedah Kajian/ Alat Statistik	Keputusan Kajian
Soalan 1: Apakah tahap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh mengikut persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang.	Analisis diskriptif menggunakan frekuensi dan min	min=3.67
Soalan 2: Adakah kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan jenis sekolah/maktab mengikut persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang.	One-way ANOVA dan Ujian Turkey b	Tidak Signifikan
Soalan 3: Adakah persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang terhadap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan jawatan yang mereka sandang sekarang.	One-way Anova dan Ujian Turkey b	Tidak Signifikan
Soalan 4: Adakah persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang terhadap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan tempoh pengalaman perkhidmatan mereka.	One-way Anova dan Ujian turkey b	Tidak Signifikan
Soalan 5: Adakah persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di negeri Perak terhadap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan kehadiran mereka dalam kursus TQM.	Ujian-t	Signifikan bagi A,C dan E dan tidak signifikan bagi elemen B dan D.

Soalan Kajian	Kaedah Kajian/ Alat Statistik	Keputusan Kajian
<p>Soalan 6: Adakah persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di daerah Kuantan negeri Pahang terhadap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berbeza secara signifikan berdasarkan faktor demografi: jantina, umur, taraf perkahwinan, ras, dan kelayakan akademik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • faktor jantina • faktor umur • faktor taraf perkahwinan • faktor ras • faktor kelayakan akademik 	Ujian-t One-way Anova dan Ujian Turkey b Ujian-t One-way Anova dan Ujian Turkey b One-way Anova dan Ujian Turkey b	Signifikan Signifikan bagi elemen A,B dan E Tidak Signifikan bagi elemen C dan D Signifikan Signifikan

Nota : Paras Keyakinan 95% atau $p<0.05$

Sumber : Hasil kajian 200 responden dalam kajian ini