

SOALSELIDIK

Tajuk Kajian : **Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM): Sokongan Pengurusan Atas Berdasarkan Persepsi Kakitangan di Dewan Bandaraya Kuala Lumpur.**

Arahan : Sila bulatkan jawapan (**nombor**) yang sesuai.

Bahagian 1

Maklumat Peribadi

1- Jantina	Lelaki	1
	Perempuan	2
2- Umur	29 ke bawah	1
	30 – 39	2
	40 – 49	3
	50 ke atas	4
3- Taraf Perkahwinan	Berkahwin	1
	Bujang	2
	Duda / Janda	3
4- Ras	Melayu	1
	Cina	2
	India	3
	Lain – lain	4
5-Kelayakan Akademik	Sijil	1
	Diploma	2
	Sarjana Muda	3
	Sarjana	4
	Doktor Falsafah	5
6- Kumpulan Jawatan	Pengurusan dan Profesional	1
	Kumpulan Sokongan 1	2
	Kumpulan Sokongan 2	3
7- Pengalaman Berkhidmat di DBKL	Kurang 1 tahun	1
	1 – 5 tahun	2
	6 – 10 tahun	3
	11 – 15 tahun	4
	15 tahun ke atas	5

8- Pernahkah anda menghadiri sebarang kursus berkaitan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	Ya Tidak	1 2
--	-------------	--------

Bahagian 2

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

- 1- STS Sangat Tidak Setuju
- 2- TS Tidak Setuju
- 3- TP Tidak Pasti
- 4- S Setuju
- 5- SS Sangat Setuju

Elemen Sokongan Pengurusan Atasan

a. **Mewujudkan dan Membangunkan Dasar dan Strukur Pengurusan Kualiti**

1- Organisasi kami mempunyai sasaran kualiti yang perlu dicapai

- 1- STS
- 2- TS
- 3- TP
- 4- S
- 5- SS

2- Organisasi kami mempunyai Jawatankuasa di peringkat atasan untuk menyelaraskan aktiviti yang berkaitan dengan kualiti.

- 1- STS
- 2- TS
- 3- TP
- 4- S
- 5- SS

3- Pemimpin kami terlibat secara jelas dan aktif dalam usaha peningkatan kualiti berterusan.

- 1- STS
- 2- TS
- 3- TP
- 4- S
- 5- SS

4- Pemimpin kami sentiasa memberikan penekanan kepada kualiti dan semua aspek pekerjaan.

- 1- STS
- 2- TS
- 3- TP
- 4- S
- 5- SS

b. **Perancangan dan Penvediaan Program Latihan.**

5- Kami sentiasa diberikan peluang untuk mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

6- Pengurusan atasan memberikan perhatian yang tinggi terhadap kemajuan staf.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

7- Kami sentiasa dilibatkan apabila merancang program organisasi.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

8- Kami sentiasa dirujuk apabila sesuatu program hendak dilaksanakan.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

9- Ketua kami menganggap setiap orang bawahannya mempunyai potensi untuk diperkembangkan.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

c. **Gaya Pengurusan Bersama.**

10- Ketua di sini sentiasa berbincang dengan orang bawahan dalam menetapkan visi dan misi organisasi.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

11- Ketua di sini sentiasa berbincang dengan orang bawahan dalam pelantikan kepada tugas – tugas dalam organisasi.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

12- Ketua di sini sentiasa mengedarkan pekeliling yang terbaru diterima kepada orang bawahan

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

13- Ketua di sini sentiasa berbincang tentang segala masalah yang timbul.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

14- Segala di sini dibuat berdasarkan kepada keputusan bersama.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

d. **Pengurusan Proses Perubahan.**

15- Pengurusan atasan di sini sentiasa melaksanakan idea – idea baru dalam organisasi.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

16- Pengurusan atasan di sini sentiasa menggalakkan kakitangan untuk melahirkan idea-idea baru.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

17- Pengurusan atasan di sini menunjukkan tentangan yang kuat terhadap sesuatu perubahan.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

18- Pengurusan atasan di sini memberikan gambaran yang jelas kepada staf sebelum melaksanakan sesuatu perubahan.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

e. **Penganiuran Program Kualiti**

19- Pengurusan atasan di sini terlibat terus dalam perancangan program kualiti di dalam organisasi.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

20- Pengurusan atasan di sini menganjurkan Hari Kualiti di peringkat organisasi setiap tahun.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

21- Hari kualiti penting untuk mengingatkan kita akan nilai-nilai kualiti.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

22- Piagam pelanggan organisasi ini telah diisytiharkan dalam satu upacara khas.

1- STS 2- TS 3- TP 4- S 5- SS

φ φ φ φ φ φ φ **TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA ANDA** φ φ φ φ φ φ φ φ