

प्रश्नावली: Quality Management को प्रयोग तथा यसका असरहरु

नमस्कार म बिजय प्रधान Researcher, Quality Management. नेपालको औद्योगिक क्षेत्रमा गुणस्तर व्यवस्थापनको प्रयोग तथा यसको असर सम्बन्धी अध्ययन गर्न लागेको छु । तपाईं क्वालीटि सम्बन्धीत व्यक्ती भएको हुनाले तपाईं संग यस सम्बन्धमा केहि जिज्ञासा राख्न चाहान्छु।

अध्ययन सिलसिलामा समग्रताको प्रयोग गरिने हुनाले तपाईंले दिनुभएका संस्थागत तथा ब्यक्तीगत तथ्य तथा तथ्यांकहरु गोप्य रहनेछन् । मसंग ब्यक्तीगत रुपमा भेटन तथा यस अध्ययन वारेमा जानकारी लिनको लागी मलाई मोवाइल नं ९८४५०८५४९८ वा ९८०९२७०९८६ मा सम्पर्क गर्न सक्नुहुनेछ अथवा मलाई bijayprad@gmail.com मा मेल गर्न सक्नु हुनेछ । तपाईं यो प्रश्नावली अनलाईन पनी भर्न सक्नुहुनेछ । अनलाईनको लागी www.bijaylalpradhan.com.np मा जानुहोला ।

तपाईंको नाम: _____

तपाईंको संस्थाको जम्मा कर्मचारी संख्या: _____

तपाईं यस संस्थामा कति वर्ष काम गर्नु भयो? _____

तपाईंको पद: _____

तपाईं यस पदमा कहिले देखि हुनुहुन्छ? _____

यस संस्थामा कहिले देखि आवद्ध हुनुहुन्छ? _____

तपाईंको उमेर : _____

कहिले देखि तपाईंको संस्थाले क्वालीटिलाई महत्व दिन थालेको हो?

यस संस्थाले कुन कुन क्षेत्रमा क्वालीटिलाई महत्व दिएको छ?

तपाईंको बिचारमा संस्थाले किन क्वालीटिलाई महत्व दिन थालेको हो ?

तल दिइएका बिबरणहरु पढी आफ्नो सहमती असहमतीको लागि चित्तबुभ्दो ठाउमा ठीक (√) चिन्ह दिनुहोला ।

1. गुणस्तर ब्यवस्थापन लागु गर्न ब्यवस्थापनको प्रतिबद्धता तथा सहयोग कस्तो रहेको छ?

उच्च ब्यवस्थापनले	अत्यन्त असहमत	असहमत	तथस्त	सहमत	अत्यन्त सहमत
1. आफुलाई सकृय रुपमा क्वालीटि ब्यवस्थापनमा संलग्न राख्दछन् ।					
2. आफ्ना कर्मचारीहरुलाई कम्पनीको Philosophy बारेमा राम्रो संग सुसुचित गराउदछन् ।					
3. आफ्ना कर्मचारीहरुलाई क्वालीटि ब्यवस्थापनमा तथा सुधार कार्यमालाग्न अत्यन्त प्रोत्साहित गर्दछन् ।					
4. क्वालीटि सम्बन्धीको बिचार तथा विधीको नियमीत अध्ययन गर्दछन् ।					
5. तलिम तथा प्रशिक्षण लाई आवश्यक पर्ने अर्थ तथा जनशक्ती जोहो गर्दछन् ।					
6. वस्तुको मात्रा भन्दा क्वालीटिलाई बढी महत्व दिन्छन्					
7. आफ्ना कर्मचारीहरुसंग राम्रो संवाद तथा सम्बन्ध स्थापित गरेका छन् ।					
8. आफ्ना कर्मचारीहरुलाई क्वालीटि सुधार कार्यमा सामर्थ बनाउन प्रोत्साहित गर्दछन् ।					
9. नियमीत क्वालीटि audit गराउदछन् ।					

2. निती तथा यसको कार्यान्वयन को अवस्था

	अत्यन्त असहमत	असहमत	तथस्त	सहमत	अत्यन्त सहमत
1. हाम्रो संस्थाको स्पस्ट long-term vision statement छ ।					
2. कर्मचारीहरुलाई क्वालीटि ब्यवस्थापनमा प्रभावकारीरुपमा लाग्न vision ले प्रोत्साहित गर्दछ ।					
3. हाम्रो संस्थाको स्पस्ट short term business performance plan छ ।					
4. हाम्रो संस्थाको स्पस्ट quality policy छ ।					
5. हाम्रो संस्थाको स्पस्ट detailed quality goal छ ।					
6. संस्थाको प्रभावकारी quality improvement plans छ ।					
7. कर्मचारीहरुलाई विभिन्न निती तथा योजनाहरु सुसुचित गराइन्छ ।					
8. निती तथा योजनाहरु बनाउन विभिन्न तहका कर्मचारीहरुलाई सहभागी गराइन्छ ।					
9. निती निर्माण कार्यमा PDCA concept को प्रयोग गरिन्छ ।					

3. आपूर्तिकर्ता सामर्थ्यता तथा सम्बन्ध

	अत्यन्त असहमत	असहमत	तथस्त	सहमत	अत्यन्त सहमत
1. वस्तुको गुणस्तरमा आपूर्तिकर्ताको चयनले महत्वपूर्ण भुमीका खेल्दछ भन्ने हाम्रो संस्थाको बुझाइ छ ।					
2. हाम्रो संस्थामा आपूर्तिकर्ताको चयन आपूर्तिकर्ताको गुणस्तरमा भर पर्दछ ।					
3. हाम्रो संस्थाको आपूर्तिकर्तासंगको सम्बन्ध दिर्घकालिन साभादेरी तथा सुधारात्मक रहन्छ ।					
4. हामीसंग आपूर्तिकर्ताको कार्यक्षमताको पुर्ण बिबरण सहितको तथ्यांक रहन्छ ।					
5. आपूर्तिकर्ताको नियमीत क्वालीटि audit गराउदछौं ।					

4. प्रक्रिया नियन्त्रण तथा क्रमीक सुधार का कार्यक्रमको अवस्था

	अत्यन्त असहमत	असहमत	तथस्ट	सहमत	अत्यन्त सहमत
1. हाम्रो संस्थामा गुणस्तर सुधार संयोजन कमिटी छ । (quality steering committee)					
2. हाम्रो संस्थामा स्पष्ट कार्य निर्देशिका छ ।					
3. हाम्रो संस्थामा उचित तथा प्रभावकारी तथ्यांकीय आंकडा छ, जसले आन्तरीक कार्यसन्चालनमा सघाउछ।					
4. हाम्रो संस्थाले विभिन्न तहमा विभिन्न प्रभावकारी निरिक्षण (inspections) कार्य गर्ने गर्दछ । (incoming, process and final product)					
5. कर्मचारीहरुको कार्य सम्पादन मुल्याङ्कनको मुख्य उद्देश्य सुधार हो आलोचना होइन ।					
6. उत्पादन तथा मालसमान मर्मत सम्भार योजना (Plan) अनुसार हुने गर्दछ ।					
7. हाम्रो संस्थाले गुणस्तर नियन्त्रण विधी QC tools अत्याधीक प्रयोग गर्दछ ।					
8. कार्य नियन्त्रण तथा सुधारको लागी हाम्रो संस्थाले statistics process control को अत्याधीक रुपमा प्रयोग गर्दछ ।					
9. हाम्रो संस्थाले गुणस्तर नियन्त्रण तथा सुधारको लागी PDCA cycle विधीको अत्याधीक प्रयोग गर्दछ ।					
10. निरन्तर गुणस्तर सुधार Continuous quality improvement हाम्रो संस्थाको प्रमुख लक्ष हो ।					

5. अनुगमन एवं मुल्याङ्कन

	अत्यन्त असहमत	असहमत	तथस्ट	सहमत	अत्यन्त सहमत
1. हाम्रो संस्थाले नियमित रुपमा business strategies को audit गराउदछ ।					
2. हाम्रो संस्थाले नियमित रुपमा क्वालीटि audit गराउदछ ।					
3. Benchmarking को प्रयोग अत्याधीक रुपमा गरिन्छ।					
4. हामीसंग गुणस्तर सम्बन्धीको पुर्ण तथ्यांक जस्तै: defects rates and scraps आदी छ ।					
5. व्यवस्थापनको कार्यदक्षताको मुल्याङ्कन गर्न गुणस्तर सम्बन्धी तथ्यांकको प्रयोग गरिन्छ ।					
6. विभिन्न विभागहरुको कार्यदक्षताको मुल्याङ्कन गर्न गुणस्तर सम्बन्धी तथ्यांकको प्रयोग गरिन्छ ।					
7. कर्मचारीहरुको कार्यदक्षताको मुल्याङ्कन गर्न गुणस्तर सम्बन्धी तथ्यांकको प्रयोग गरिन्छ ।					
8. गुणस्तर सम्बन्धीको सुचना एवं जानकारीहरु कार्य क्षेत्रमा टांसीएका, टांगीएका छन् ।					
9. नियमित Customer satisfaction survey गरिन्छ ।					
10. हामीसंग employee satisfaction नाप्ने मापक छ, जसको प्रयोग बाट संस्थाले नियमित रुपमा employee satisfaction survey गर्दछ ।					

6. संस्थाको कर्मचारीको आवद्धता तथा ससक्तीकरणको निती

	अत्यैन्त असहमत	असहमत	तथस्ट	सहमत	अत्यैन्त सहमत
1. हाम्रो संस्थामा cross-functional teams वा quality circles छ ।					
2. कर्मचारीहरु सक्रियरुपमा गुणस्तर सम्बन्धीकार्यमा सहभागी हुन्छन् ।					
3. हाम्रो संस्थाले कर्मचारीहरुबाट आएको गुणस्तर सम्बन्धी सुझावहरुलाई अत्याधीक कार्यान्वयन गर्दछ ।					
4. कर्मचारीहरुबाट संस्थाको सफलताको लागी प्रतिबद्ध छ्न् ।					
5. कर्मचारीहरुलाई समस्याको तुरुन्त समाधानको लागी प्रोत्साहित गरिन्छ ।					
6. कर्मचारीहरुलाई समस्याको तुरुन्त सम्प्रेसण गर्न प्रोत्साहित गरिन्छ ।					
7. व्यवस्थापनले कर्मचारीलाई महत्वपूर्ण श्रोतको रुपमा लिने गर्दछ ।					

7. अनुसन्धान तथा बिकाश

	अत्यैन्त असहमत	असहमत	तथस्ट	सहमत	अत्यैन्त सहमत
1. ग्राहकको आवश्यकता बजार प्रतिक्रिया प्रणाली (feedback system) द्वारा निर्धारण गरिन्छ ।					
2. वस्तु बिकाशको (Product development) प्रक्रियामा विभिन्न विभागहरुको सहभागीता रहन्छ ।					
3. नयां वस्तु नमुनाको बृहत्तर समिक्षा गरी मात्र उत्पादन प्रक्रिया अगाडी बढाइन्छ ।					
4. हाम्रा वस्तुको value विशीष्टता performance and satisfaction survey मार्फत पत्ता लगाइन्छ ।					
5. वस्तु बिकाशको प्रक्रियामा अनुसन्धान विधी (Experimental design) को प्रयोग गरिन्छ ।					
6. वस्तु बिकाशको प्रक्रियामा Quality Function Deployment (QFD) को प्रयोग गरिन्छ ।					

8. ग्राहकसंगको सम्बन्ध

	अत्यैन्त असहमत	असहमत	तथस्ट	सहमत	अत्यैन्त सहमत
1. हाम्रो संस्थाले प्रसस्तमात्रामा ग्राहक गुनासोको अध्ययन गर्ने गर्दछ ।					
2. गुणस्तर सम्बन्धीको ग्राहक गुनासो लाई विषेश महत्व दिने गरिन्छ ।					
3. संस्थाले प्रत्येक वर्ष ग्राहक गुनासो सर्भे (customer satisfaction survey every) गर्दछ ।					
4. वस्तुको गुणस्तर बृद्धि गर्ने सुझाव संकलन गर्न संस्थाले प्राय market research गर्ने गर्दछ ।					
5. वस्तुको बिक्री पश्चात warranty को प्रावधान छ ।					
6. लामो समय देखि हाम्रो संस्थाले ग्राहकको चाहानालाई विषेश महत्व दिइरहेको छ ।					
7. वस्तुको बिक्री पश्चात दरिलो after sales service को प्रावधान छ ।					

9. शिक्षा तथा तालिम

	अत्यन्त असहमत	असहमत	तथस्त	सहमत	अत्यन्त सहमत
1. कर्मचारीहरूलाई शिक्षा तथा तालिमलिनको लागी संस्थाले प्रोत्साहित गर्ने गर्दछ ।					
2. कर्मचारीहरूको शिक्षा तथा तालिमको लागी संस्थाले आवश्यक अर्थको व्यवस्थापन गर्ने गर्दछ ।					
3. प्रायजसो संस्थाका कर्मचारीहरू गुणस्तर व्यवस्थापनका शैली तथा प्रक्रियाको तालिम प्राप्त छन् ।					
4. कर्मचारीहरू लामो अवधीक महत्वपूर्ण श्रोत हुनाले कर्मचारीलाई आफ्नो कार्यजीवन भर विभिन्न तालिमहरू दिइने गर्दछ ।					
5. प्रायजसो संस्थाका कर्मचारीहरू गुणस्तर सम्बन्धी तालिम तथा सेमिनार लिन लालायीत हुन्छन् ।					

TQM प्रयोग पछिका असरहरू

1.+ कर्मचारीहरूको संतुष्टता

	पूर्ण सन्तुष्टी छन	सन्तुष्टी छन	तथस्त छन	असन्तुष्टी छन	पूर्ण असन्तुष्टी छन
1. समग्रतामा कर्मचारीहरूको संतुष्टता कस्तो पाउनुभएको छ ?					

2. कार्य सम्पादन

तपाइको संस्थाद्वारा प्रमुख उत्पादित वस्तुहरू नेपालमा यस्तै अन्यसंस्थाहरूबाट उत्पादित वस्तुहरूको तुलनात्मक अवस्था

वस्तुहरूको गुणस्तर	पूर्ण असहमत	असहमत	तथस्त	सहमत	पूर्ण सहमत
2. मुख्यवस्तुहरूको Performance दर बढेको छ ।					
3. मुख्यवस्तुहरूको Conformity दर बढेको छ ।					
4. मुख्यवस्तुहरूको टिकाउपन (Durability) दर बढेको छ ।					
5. वस्तुहरूको Cycle Time (एक युनिट वस्तु उत्पादन गर्दा लाग्ने समय) घटेको छ ।					
6. मुख्यवस्तुहरूको (Defect) त्रुटि दर घटेको छ ।					
7. ग्राहकहरूको वस्तु प्रतिको गुनासो (Complain) घटेको छ ।					
8. वस्तुहरूको पुर्नकार्य (Rework) दर घटेको छ ।					
9. वस्तुहरूको आन्तरीक त्रुटी खर्च internal failure cost घटेको छ ।					
10. वस्तुहरूको बाह्य त्रुटी खर्च external failure cost घटेको छ ।					

b. निम्न दर तथा प्रतिशतहरू खुलाउनुहोस ।

i) मुख्यवस्तुहरूको (Defect) त्रुटि दर (कुल उत्पादको कति प्रतिशत) _____ %

ii) आन्तरीक त्रुटी खर्च (कुल आमदानीको कति प्रतिशत) _____ %

iii) बाह्य त्रुटी खर्च (कुल आमदानीको कति प्रतिशत) _____ %

iv) वार्षिक मौज्दात inventory खर्च (कुल आमदानीको कति प्रतिशत) _____ %

3: ग्राहक सन्तुष्टी Customer Satisfaction

तपाइको अध्ययनमा ग्राहक सन्तुष्टी कस्तो पाउनु भएको छ ?

Customer Satisfaction	पुर्ण सन्तुष्टी छन	सन्तुष्टी छन	तथस्त छन	असन्तुष्टी छन	पुर्ण असन्तुष्टी छन
1. संस्थाद्वारा उत्पादित वस्तुहरु प्रति ग्राहक सन्तुष्टी					
2. संस्थाद्वारा दिइने सेवा प्रति ग्राहक सन्तुष्टी					

4: Business Performance

- i) तपाइको बिचारमा अधिल्लो वर्षको तुलनामा यो वर्षको वार्षिक आमदानी
 - (a) धेरै घटेको छ ।
 - (b) अलि अलि घटेको छ ।
 - (c) घट बढ छैन ।
 - (d) अलि अलि बढेको छ ।
 - (e) धेरै बढेको छ ।
- ii) तपाइको बिचारमा संस्थाको अर्थिक अवस्था
 - (a) संस्था पुरा घाटामा छ
 - (b) संस्था केही घाटामा छ
 - (c) संस्था Breaking even मा छ
 - (d) संस्था केही फाइदा गरेको छ
 - (e) संस्था पुरा फाइदामा छ
- iii). नेपालमा तपाइको जस्तै वस्तु उत्पादन गर्ने जसको उत्पादन दर सबैभन्दा बढी छ (यस लाई शत प्रतिशत मान्दा) तपाइको बिचारमा यस संस्थाबाट उत्पादित वस्तुहरुको market share कति होला?
 - (1) 0% - 20.0%
 - (2) 20.1% - 40%
 - (3) 40.1% - 60%
 - (4) 60.1% - 80%
 - (5) 80.1% - 100%

अन्त्यमा तपाईंलाई क्वालीटि व्यवस्थापन सम्बन्धी केही कुरा भन्नु छ?

समय दिनुभयो, महत्वपूर्ण जानकारीहरु पनि दिनुभयो, यहांलाई धेरै धेरै धन्यवाद ।