

**SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN
BAHAGIAN AUDIT DALAM, UPNM**

Kajian ini bertujuan bagi mendapatkan maklum balas auditee/pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Bahagian Audit Dalam (IAD) bagi menambah baik kualiti dan mutu perkhidmatan IAD.

Kerjasama pihak Y.Bhg. Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Prof/Tuan/Puan adalah diharapkan agar dapat meluangkan sedikit masa bagi melengkapkan soal selidik ini. Terima kasih.

BAHAGIAN A - MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

Sila tanda (√) mengenai maklumat peribadi di ruangan yang disediakan.

1. Pusat Tanggungjawab (PTj)

- | | |
|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Fakulti | <input type="checkbox"/> Bahagian |
| <input type="checkbox"/> Pejabat | <input type="checkbox"/> Seksyen |
| <input type="checkbox"/> Jabatan | <input type="checkbox"/> Unit |
| <input type="checkbox"/> Pusat | <input type="checkbox"/> Lain-lain : _____
(Sila nyatakan) |

2. Pernah berurusan dengan IAD sebelum pengauditan berlaku?

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ya | <input type="checkbox"/> Tidak |
|-----------------------------|--------------------------------|

3. Jenis urusan (Jika jawapan No.2 tidak, abaikan soalan ini)

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> pentadbiran | <input type="checkbox"/> Khidmat nasihat |
| <input type="checkbox"/> pengauditan | <input type="checkbox"/> Lain-lain : _____
(Sila nyatakan) |

BAHAGIAN B - KUALITI PERKHIDMATAN

Sila tandakan (√) pada tahap penilaian anda berdasarkan skala 1 hingga 5 untuk setiap kenyataan di bawah.

TAHAP	1	2	3	4	5
PENILAIAN	Lemah	Kurang Memuaskan	Sederhana	Baik	Sangat Baik

KATEGORI PENILAIAN	TAHAP				
	1	2	3	4	5
Pegawai mempunyai pengetahuan, kemahiran dan kompetensi yang mencukupi					
Jangka masa dan tempoh pengauditan					
Kesesuaian skop pengauditan					

KATEGORI PENILAIAN	TAHAP				
	1	2	3	4	5
Perancangan kerja yang teratur					
Keupayaan memberi cadangan yang membina/memberi nilai tambah					
Keupayaan mengenal pasti fakta audit yang signifikan					
Komunikasi yang berkesan dan jelas					
Kebolehpercayaan/ketepatan hasil laporan					
Keupayaan bekerja dengan baik/mewujudkan suasana harmoni					
Bersikap professional					
Pendekatan yang sistematik dan berdisiplin					
Menghormati pelanggan					
Maklumat atau penjelasan mudah difahami					
Respons kepada perkhidmatan adalah cepat					
<u>ULASAN, KOMEN DAN CADANGAN :</u>					

UNTUK KEGUNAAN BAHAGIAN AUDIT DALAM	
Disemak Oleh:	
Tarikh:	
Tindakan:	
Catatan:	