



UPNM
National Defence University of Malaysia
Kewajipan • Maruah • Integriti

PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK DAN ANTARABANGSA)
ARAS 1, BANGUNAN CANSOLORI,
KEM PERDANA SUNGAI BESI,
57000 KUALA LUMPUR MALAYSIA.



**BORANG SOAL SELIDIK KAJIAN
KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT
TIMBALAN NAIB CANSOLOR
(AKADEMIK DAN ANTARABANGSA)
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL
MALAYSIA**

Tujuan kaji selidik ini dijalankan adalah untuk menilai kepuasan para pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Pejabat TNCAA UPNM. Borang soal selidik kajian kepuasan pelanggan ini mempunyai 3 bahagian (A, B dan C). Justeru itu, sukacita tuan / puan dimohon untuk melengkapkan semua butiran seperti yang tertera. Semua maklumat adalah untuk kegunaan kajian ini sahaja.

**Bahagian A: Maklumat Umum
Responden**

Sila tandakan (√) dalam petak berkenaan.

1. Kategori Responden:

Staf Akademik

Staf Bukan Akademik
(Profesional /
Sokongan)

Pengurusan Tertinggi (TNC/
Dekan/ Pengarah Kanan/
Pengarah)

2. Jantina Responden:

Lelaki

Perempuan

3. Umur Responden:

21 – 30 Tahun

31 – 50 Tahun

> 51 Tahun

4. Kekerapan anda berurusan dengan pejabat ini (purata setahun).

1 – 5 kali

6 – 10 kali

> 10 kali

5. Tujuan Urusan:

Mendapatkan Khidmat Nasihat /
Perundingan

Membuat Aduan Awam

Menghadiri Mesyuarat /
Taklimat/ Perbincangan/
Temujanji

Membuat Penghantaran /
Pungutan Dokumen

Lain-lain (sila nyatakan):

6. Cara anda berurusan dengan pejabat ini (boleh pilih lebih dari satu jawapan):

Bersemuka

Melalui telefon

Melalui surat

Melalui temujanji

Melalui emel

Lain-lain (*sila nyatakan*):

Bahagian B: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Pejabat Ini

Sila baca kenyataan yang diberikan. Gunakan skala yang disediakan bagi menyatakan kualiti perkhidmatan yang diterima. Sila tandakan (✓) dalam petak yang berkenaan.

SKALA TAHAP PUAS HATI

- 1 = Tidak memuaskan
 2 = Kurang memuaskan
 3 = Memuaskan
 4 = Baik
 5 = Cemerlang

Bil.	Kenyataan	Skor yang dinilai				
		1	2	3	4	5
A. Tempoh Masa Tindakan						
1.	Masa menunggu (kaunter/talian telefon)					
2.	Tempoh maklum balas urusan					
B. Cara Layanan Disampaikan						
3.	Bersifat mesra dan menghormati pelanggan					
4.	Sedia membantu menyelesaikan masalah atau aduan					
5.	Bijak mengawal emosi / Bersikap profesional					
C. Penilaian Sikap Kakitangan						
6.	Profesional					
7.	Responsif					
8.	Cekap					
9.	Pegawai dan kakitangan menjaga kredibiliti & integriti					
10.	Keterbukaan menerima pandangan/kritikan					
D. Ketepatan Urusan						
11.	Maklumat jelas dan tepat berkenaan urusan					
12.	Tahap penyelesaian urusan					
E. Penilaian Keseluruhan						
13.	Penilaian keseluruhan anda terhadap perkhidmatan Pejabat TNC (AA)					

Bahagian C: Cadangan Penambahbaikan

Cadangan untuk menambah baik perkhidmatan yang diberikan oleh pejabat ini: (Sila tuan/puan nyatakan apa-apa cadangan penambahbaikan mengenai mana-mana perkhidmatan yang disediakan).
