

	Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan	PERBADANAN KEMAJUAN TANAH ADAT MELAKA No. Rujukan : PERTAM 100/18 No. Terbitan :
---	---	---

BORANG KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN

BORANG KAJI SELIDIK INI DISEDIAKAN UNTUK PIHAK PELANGGAN

Borang kaji selidik ini bertujuan untuk mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan. Segala maklumat yang diberikan adalah dianggap sulit dan terhad serta tidak akan digunakan untuk mana-mana tujuan selain daripada menjalankan analisis terhadap kepuasan pelanggan bagi projek / perkhidmatan yang diberikan.

BAHAGIAN A : MAKLUMAT RESPONDEN

Nama Individu / Organisasi : _____

Alamat Organisasi _____

ARAHAN : Berdasarkan maklumat di bawah, sila tandakan tahap kepuasan perkara berikut :

1	Tidak Memuaskan	2	Kurang Memuaskan	3	Sederhana	4	Baik	5	Terbaik
---	-----------------	---	------------------	---	-----------	---	------	---	---------

BAHAGIAN B : MAKLUMAT KUALITI PERKHIDMATAN KAUNTER DAN TELEFONIS

	1	2	3	4	5
1. Kemudahan kaunter yang teratur dan memudahkan urusan.					
2. Sentiasa ada pegawai bertugas di kaunter yang menyambut pelanggan dengan mesra dan sopan.					
3. Kaunter lengkap dengan maklumat dan kemudahan yang diperlukan.					
4. Dari segi komunikasi, organisasi ini senang dihubungi dan menerima maklumbalas yang cepat melalui :					
- Telefon					
- Surat					
- E-mail					
- Fax					
5. Tidak membiarkan pelanggan menunggu lama di talian telefon.					
6. Menjawab panggilan telefon dengan sopan dan mesra.					
7. Pegawai dan staf memberikan layanan yang mesra dan membantu semasa berurusan dengan pelanggan.					
8. Cara layanan oleh pegawai menunjukkan sikap positif dan profesional.					
9. Layanan yang cekap, tepat dan pengetahuan pegawai yang mantap mengenai tugas meningkatkan keyakinan saya terhadap perkhidmatan yang diberikan.					
10. Perkhidmatan yang diberikan membuatkan saya selesai dan ingin terus berurusan.					
11. Jika tidak memuaskan, nyatakan mengapa :					

12. Pandangan / cadangan untuk memperbaiki tahap perkhidmatan di organisasi ini : _____

Tandatangan

Cop Jabatan/Organisasi

TERIMA KASIH DI ATAS KOMITMEN PIHAK TUAN / PUAN MENJAWAB SEMUA SOALAN.