

SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2011, MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA (MPAJ)

TEMPOH RUJUKAN: JANUARI - DISEMBER 2011

* Required

NOMBOR SIRI : (Untuk Kegunaan Pejabat)

A. MAKLUMAT ASAS

JANTINA *

UMUR *

NAMA AGENSI / PBT / SYARIKAT / ANDA :

KLASIFIKASI ORGANISASI *

- [01] Agensi Antarabangsa
- [02] Agensi Persekutuan
- [03] Agensi Negeri
- [04] Pihak Berkuasa Tempatan
- [05] Badan Berkanun Persekutuan
- [06] Badan Berkanun Negeri
- [07] Negeri
- [08] Syarikat
- [09] Koperasi
- [10] Pertubuhan Bukan Kerajaan
- [11] Individu
- [12] Lain - lain

B. KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN

Kekerapan organisasi berurusan dengan MPAJ dari Januari hingga Disember 2011 *

- [01] 1 hingga 5
- [02] 6 hingga 10
- [03] 11 hingga 15
- [04] 16 hingga 20
- [05] 21 dan ke atas

Organisasi berurusan dengan MPAJ melalui : * * (Pilihan boleh melebihi satu jawapan)

- [01] Telefon
- [02] Surat/Faks
- [03] Emel/Portal
- [04] Temujanji/Bersemuka secara rasmi
- [05] Kaunter perkhidmatan/pertanyaan umum
- [06] Forum rasmi seperti mesyuarat/seminar/taklimat dan sebagainya
- Other:

Fungsi MPAJ yang berkaitan dengan organisasi anda * * (Pilihan boleh melebihi satu jawapan)

- [01] Kawalan Pembangunan
- [02] Kawalan Perniagaan
- [03] Pengurusan Cukai Taksiran
- [04] Penyediaan dan Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Awam
- [05] Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Kawasan
- [06] Program Belia dan Masyarakat
- Other:

C. PERKHIDMATAN KHIDMAT PELANGGAN

C1. KUALITI PERKHIDMATAN

Sila nyatakan tahap kepuasan anda mengenai perkara berikut dengan menggunakan skala seperti di bawah.

1) Tidak Memuaskan 2) Memuaskan *

	1	2
Bersifat mesra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Berusaha memudahkan pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Berkemahiran menjalankan tugas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cekap menjalankan tugas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sedia menerima pandangan / kritikan pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Memberi layanan yang sama rata kepada pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bersikap profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Membekalkan maklumat yang diperlukan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Memahami keperluan yang diperlukan dengan baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hubungan kerja antara MPAJ dan organisasi/agensi/individu membantu melicinkan proses kerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C2. MASA

Sila nyatakan tahap kepuasan anda mengenai perkara berikut dengan menggunakan skala seperti di bawah.

1) Tidak Memuaskan 2) Memuaskan *

	1	2
Masa menunggu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Membekalkan maklumat yang diperlukan mengikut tempoh yang sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

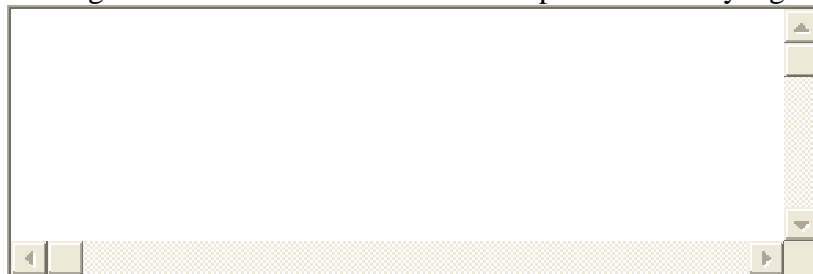
C3. PERSEKITARAN

Sila nyatakan tahap kepuasan anda mengenai perkara berikut dengan menggunakan skala seperti di bawah.

1) Tidak Memuaskan 2) Memuaskan *

	1	2
Persekitaran Pejabat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan yang disediakan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruang menunggu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bilik Perbincangan / mesyuarat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Cadangan / komen untuk menambahbaik perkhidmatan yang diberikan oleh MPAJ :



"KESELESAAN ANDA KEUTAMAAN KAMI"

ADUAN : 03 - 4296 8100 TALIAN BEBAS TOL ADUAN : 1 800 82 8100 BENCANA ALAM
: 03 - 4280 9050 LAMAN SESAWANG : www.mpaj.gov.my

Powered by [Google Docs](#) [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)