KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN PEJABAT TIMBALAN PENGARAH KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR

Terlebih dahulu Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor (BKPS) mengucapkan ribuan terima kasih kepada pelanggan yang telah terlibat dalam kajian ini. Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk meningkatkan mutu perkhidmatan BKPS. Pelanggan yang terlibat dalam kajian ini adalah mereka yang berurusan dengan anggota BKPS sahaja. Pelanggan yang menghadiri mesyuarat atau kursus adalah dikecualikan.

Pelanggan yang terlibat hendaklah mengisi Borang Kajian Kepuasan Pelanggan ini dengan jujur dan ikhlas. Maklumbalas anda akan dirahsiakan.

ARAHAN:
1) Semua soalan hendaklah dijawab.
2) Sila tanda pada ruangan yang disediakan.
3) Hanya satu (1) jawapan untuk satu soalan.

BAHAGIAN A: MAKLUMAT PELANGGAN

1. Jantina
   - o Lelaki
   - o Perempuan

2. Umur
   - o 25 Tahun ke bawah
   - o 26 - 30 Tahun
   - o 31 - 35 Tahun
   - o 36 - 40 Tahun
   - o 41 - 45 Tahun
   - o 46 - 50 Tahun
   - o 51 Tahun ke atas

3. Bangsa
   - o Melayu
   - o Cina
   - o India
   - o Lain-lain

4. Jabatan
   - o Warga JKNS
   - o Bukan warga JKNS

5. Kekerapan berurusan dengan JKNS pada tahun semasa.
   - o 1 - 2 Kali
   - o 3 - 4 Kali
   - o Lebih dari 5 Kali

BAHAGIAN B: SOAL SELIDIK

Sila nyatakan tahap kepuasan anda pada skala 1 hingga 4. Bulatkan pada nombor yang berkenaan.

(1) Tidak memuaskan (2) Sederhana (3) Baik (4) Cemerlang

1. Perkhidmatan kaunter.

   Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

2. Layanan yang diterima dari anggota dari segi budibahasa & kesopanan.

   Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

3. Kecekapan anggota dalam menjalankan tugas.

   Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

4. Penerangan / penjelasan yang diterima daripada anggota adalah jelas.

   Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

5. Kerjasama yang diterima dari anggota.

   Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

6. Ruang menunggu adalah selesa

   Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

7. Waktu menunggu sebelum berurusan.

   Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

8. Telah dirujuk kepada pegawai yang bersesuaian

   Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

9. Secara keseluruhan perkhidmatan yang diterima dari anggota Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor (BKPS)

Tidak memuaskan	1	2	3	4	Cemerlang

BAHAGIAN C:

Cadangan penambahbaikan.

_____

_____

_____