



BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH

Pelanggan yang kami hormati,

Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah berusaha untuk melaksanakan penambahbaikan berterusan bagi mempertingkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti di jabatan ini. Oleh itu kerjasama dari pihak tuan/ puan untuk melengkapkan borang kajian ini amatlah dialu-alukan bagi penambahbaikan tersebut. Sila berikan penilaian anda berdasarkan kepada skala seperti di bawah:-

1	2	3	4	5
Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Baik	Memuaskan	Amat Memuaskan

Sila nyatakan lokasi dan urusan anda:

- a. Nama Lokasi : _____
b. Urusan : _____
c. Cadangan penambahbaikan (Jika ada) : _____

NO	KRITERIA	TIDAK MEMUASKAN → AMAT MEMUASKAN				
A PERKHIDMATAN KAUNTER						
1.	Masa menunggu sebelum mendapat layanan	1	2	3	4	5
2.	Layanan yang diberikan	1	2	3	4	5
3.	Penjelasan maklumat yang disampaikan tepat	1	2	3	4	5
4.	Kesediaan memberikan perkhidmatan	1	2	3	4	5
B MAKLUM BALAS KEHENDAK PELANGGAN						
1.	Bersedia mendengar dan membantu	1	2	3	4	5
2.	Ketelusan	1	2	3	4	5
3.	Sedia menerima kritikan	1	2	3	4	5
4.	Peka dengan cadangan penambahbaikan	1	2	3	4	5
C KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN						
1.	Sikap yang baik dan positif	1	2	3	4	5
2.	Mudah berkomunikasi dan berkesan	1	2	3	4	5
3.	Memahami kehendak pelanggan	1	2	3	4	5
4.	Kesediaan mendengar dan berbincang	1	2	3	4	5
D KUALITI PERKHIDMATAN						
1.	Kecekapan pegawai mengendalikan urusan/ kes	1	2	3	4	5
2.	Pematuhan Piagam Pelanggan Jabatan	1	2	3	4	5
3.	Maklum balas positif	1	2	3	4	5
4.	Tahap profesionalisme anggota	1	2	3	4	5
JUMLAH KESELURUHAN A+B+C+D						

Kerjasama anda amatlah kami dihargai dan diucapkan berbilang terima kasih.

Tandatangan pelanggan: _____

Tarikh: _____



Untuk kegunaan pejabat:

Tandatangan penerima: _____

Tarikh terima: _____

Nama Penerima: _____

BORANG CADANGAN PINDAAN

Nama Pencadang : En. Kennedy Juani/ Pegawai Khidmat Pelanggan		Tarikh: 25/10/2021
Bahagian/Seksyen/Unit : Bahagian Perancangan, Penyelidikan dan Inovasi		No. Cadangan Pindaan: -
No. Dokumen: PK(P).DVS.02	Tajuk Dokumen: PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	
Perkara	Pindaan Yang Dicadangkan	Sebab-sebab Pindaan
Perkara 10.0 (Lampiran)	Format Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (Lampiran 3) ditambahbaik.	Penambahbaikan Dokumen Kualiti/ Prosedur Kerja MS ISO 9001:2015.
Ulasan Ketua Bahagian/ Seksyen/ Unit: Mohon kelulusan pindaan bagi Dokumen Kualiti/ Prosedur Kerja MS ISO 9001:2015 seperti maklumat tersebut di atas.		
 (KENNEDY JUANI) Pegawai Penyelidik Seksyen Perancangan dan Pembangunan Sumber Manusia Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah		Tarikh: 25/10/2021
Tandatangan dan cap		
Kelulusan Pengarah:		
 DR. PETER A. K. LEE Director Department of Veterinary Services, Sabah.		Tarikh: 25/10/2021
Tandatangan dan cap		