



BORANG SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA PERINDUSTRIAN NANAS MALAYSIA

Soal selidik ini bertujuan mendapatkan maklumbalas pelanggan terhadap keseluruhan perkhidmatan yang disediakan oleh Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia (LPNM)

BAHAGIAN A : PROFIL PELANGGAN

(Sila tandakan (/) di petak yang berkenaan)

1. Responden :

- Petani
 Usahawan
 Kakitangan Kerajaan
 Lain-lain (Sila nyatakan) :

2. Jantina

- Lelaki
 Perempuan

3. Umur

- < 25 tahun
 25 - 40 tahun
 41 - 55 tahun
 56 - 60 tahun
 > 60 tahun

BAHAGIAN B : KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN

1. Kekerapan anda berurusan dengan pihak LPNM (*purata setahun*)

- Tidak pernah
 1 - 5 kali
 6 - 10 kali
 11 - 15 kali

2. Cara anda memperoleh maklumat dan berurusan dengan LPNM (*boleh pilih lebih dari satu jawapan*)

- Media Elektronik (Televisyen, Radio dsb)
 Media Cetak (Surat Khabar, Majalah dsb)
 Media Sosial (FB, Twitter, Instagram/Blog)
 Portal
 Lain-lain (Sila nyatakan) :

3. Tempat/Bahagian yang berurusan (*Sila nyatakan*)

- Ibu Pejabat** :
Pejabat LPNM Negeri :

BAHAGIAN C : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN

Bagi kenyataan-kenyataan berikut, sila nyatakan tahap kepuasan anda pada skala 1 hingga 4 dengan tanda (/) di petak berkenaan.

KENYATAAN	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN			
	1	2	3	4
	Tidak memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Tidak Pasti
Perkhidmatan dan Layanan Pegawai				
a. Layanan mesra dan cepat				
b. Pegawai berpengetahuan				
c. Sedia membantu dan selesaikan urusan				
Portal dan Media Baru				
a. Maklumat dikemaskini				
b. Mesra pengguna				
Perkhidmatan Telefon				
a. Cepat menjawab				
b. Layan mesra				
c. Maklumat tepat				
Kemudahan yang disediakan				
a. Kaunter pertanyaan				
b. Ruang Menunggu				
c. Bahan bacaan disediakan				
d. Tempat meletak kereta				
e. Surau				
f. Tandas				
g. Papan Tanda Arah				
h. Kawalan keselamatan				
i. Kebersihan dan kekemasan				
Promosi dan hebahan				
a. Media cetak – surat khabar, poster, bunting, dll				
b. Media elektronik – TV, Radio				
c. Media baru – Facebook, Twitter, Blog				
d. Laman web LPNM				

BAHAGIAN D : CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan LPNM, sila kemukakan cadangan untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan yang diberi oleh LPNM.

Sebarang pertanyaan, sila hubungi :-

Unit Komunikasi Korporat,
Lembaga Perindustrian Nanas Malaysia.
Tel : 07-236 1211 samb. 106/254
E-mel : ukk@mpib.gov.my