

**SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN
BAHAGIAN AUDIT DALAM
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA**

Kajian ini bertujuan untuk mendapatkan maklum balas auditi/ pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Bahagian Audit Dalam (IAD) bagi menambahbaik kualiti dan mutu perkhidmatan IAD.

Diharap pihak YBhg. Tan Sri/ Datuk/ Dato'/ Datin/ Prof. Emeritus/ Prof./ Prof. Madya/ Dr./ Tuan/ Puan dapat meluangkan sedikit masa bagi melengkapkan borang soal selidik ini. Segala maklumat yang diberikan akan dirahsiakan. Kerjasama dari pihak YBhg. Tan Sri/ Datuk/ Dato'/ Datin/ Prof. Emeritus/ Prof./ Prof. Madya/ Dr./ Tuan/ Puan amatlah dihargai. Terima kasih.

BAHAGIAN A - MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

i. Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian (FPJB) :

ii. Pernah berurusan dengan IAD sebelum pengauditan berlaku?

YA / TIDAK

iii. Nyatakan jenis urusan (Sila abaikan soalan ini sekiranya jawapan di (ii) adalah Tidak) :

☐ Pengauditan : _____

☐ Khidmat Nasihat/ Konsultasi : _____

☐ Pentadbiran : _____

BAHAGIAN B – KUALITI PERKHIDMATAN

Sila tandakan (√) pada tahap penilaian anda berdasarkan skala 1 hingga 5 untuk setiap kenyataan di bawah.

SKALA	1	2	3	4	5
TAHAP PENILAIAN	Lemah	Kurang Memuaskan	Sederhana	Baik	Sangat Baik

KRITERIA PENILAIAN	SKOR				
	1	2	3	4	5
PENGAUDITAN					
Kesesuaian skop audit					
Perancangan kerja yang teratur					
Jangka masa dan tempoh pengauditan					
Maklumat atau penjelasan mudah difahami					
Kebolehpercayaan/ ketepatan hasil laporan					
KUMPULAN AUDIT					
Mempunyai pengetahuan dan kemahiran yang mencukupi					
Komunikasi yang berkesan dan jelas					
Menghormati pelanggan					
Bersikap profesional					
Pendekatan yang sistematik dan berdisiplin					
Keupayaan bekerja dengan baik/ mewujudkan suasana harmoni					
Keupayaan mengenal pasti fakta audit yang signifikan					
Keupayaan memberi cadangan yang membina/ memberi nilai tambah					
Respons kepada perkhidmatan adalah cepat					
ULASAN/ KOMEN/ CADANGAN					

UNTUK KEGUNAAN IAD	
Disemak Oleh	
Tarikh	
Tindakan	
Catatan	