



PANDUAN PELAKSANAAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM

1.0 TUJUAN

Panduan ini bertujuan untuk menerangkan tatacara pelaksanaan kajian kepuasan pelanggan menggunakan wadah atas talian (Google Form) bagi menggantikan wadah salinan keras sebelum ini.

2.0 SKOP

Panduan ini merangkumi kajian kepuasan pelanggan dalaman dan luaran merangkumi skop pengajaran prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan inovasi dan perkhidmatan sokongan di UPM sahaja.

3.0 TANGGUNGJAWAB

Ketua PTJ bertanggungjawab menentukan panduan ini dipatuhi. Sesiapa yang terlibat dengan pengurusan pelanggan perlu mematuhi panduan ini.



PANDUAN PELAKSANAAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM

4.0 PANDUAN TINDAKAN PKPU/TPKP/PYB

<u>Tindakan</u>	<u>Tanggungjawab</u>
4.1 Rancang pengumpulan maklumat berkaitan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan UPM melalui penggunaan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi, Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Siswazah, Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah dan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan menerusi wadah atastalian.	PKPU/TPKP/PYB
4.2 Laksanakan atau hebahkan pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan atas talian kepada Ketua PTJ untuk dimaklumkan kepada pelanggan masing-masing.	PKPU/TPKP/PYB
4.3 Pautan Kajian Kepuasan Pelanggan ini dibuka sepanjang tahun.	PKPU/TPKP/PYB
4.4 Buat pengukuran dan analisis ke atas borang Kajian Kepuasan Pelanggan secara atas talian apabila peratusan responden yang menjawab mencapai peratusan lazim yang diguna pakai (contoh: Jadual Penentuan Saiz Sampel: Morgan-1970).	PKPU
4.5 Sediakan laporan Kajian Kepuasan Pelanggan sebelum Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan (MKSP).	PKPU
4.6 Bentangkan laporan analisis kajian kepuasan pelanggan kepada Jawatankuasa Induk Jaminan Kualiti UPM atau MKSP.	PKPU
4.7 Laporan berkaitan langkah-langkah berkesan untuk menambah baik proses sedia ada hendaklah dikemukakan kepada pihak pengurusan PTJ. Laporan tersebut hendaklah mengandungi penilaian pencapaian PTJ dalam memenuhi sasaran yang ditetapkan seperti yang termaktub dalam Piagam Pelanggan atau Pelan Kualiti.	PKPU/TPKP/PYB