

APPENDIX

CUSTOMER'S QUESTIONNAIRE

Bahagian A: (Tanggapan Pengguna Terhadap Kualiti Perkhidmatan.)

Berikut adalah butiran mengenai keadaan yang sepatutnya ditunjukkan oleh perkhidmatan pengangkutan yang disediakan oleh Kor Perkhidmatan DiRaja. Bulatkan nombor yang menerangkan sama ada anda bersetuju atau tidak dengan setiap kenyataan berikut.

- 1 sangat tidak setuju
- 2 tidak setuju
- 3 neutral
- 4 setuju
- 5 sangat setuju

Ketara (boleh dilihat)

- 1. Kenderaan pada amnya dalam keadaan baik 1 2 3 4 5
- 2. Kemudahan fizikal dalam kenderaan adalah memuaskan (Contoh: tempat duduk, penghawa dingin) 1 2 3 4 5
- 3. Pemandu-pemandu kenderaan sentiasa berpakaian kemas dan mempunyai penampilan yang baik. 1 2 3 4 5
- 4. Peralatan keselamatan disediakan dalam kenderaan (Contoh: peti pertolongan kecemasan, alat pemadam api). 1 2 3 4 5

Potensi Kebergantungan

- 5. Kompeni Pengangkutan menawarkan perkhidmatan seperti yang diperlukan. 1 2 3 4 5
- 6. Memberikan perkhidmatan tepat pada kali pertama 1 2 3 4 5
- 7. Pemandu-pemandu adalah terlatih dan berpengetahuan 1 2 3 4 5

Responsif

- 8. Pemandu kenderaan menepati masa penugasan 1 2 3 4 5
- 9. Pemandu kenderaan sentiasa bersedia membalas pertanyaan anda 1 2 3 4 5

10. Pemandu kenderaan sudi membantu anda secara sukarela 1 2 3 4 5
11. Pemandu kenderaan memastikan anda berada dalam keadaan 1 2 3 4 5
selesa dan selamat semasa anda menaiki kenderaan

Personaliti

12. Pemandu kenderaan adalah berbudi bahasa dan bertimbang 1 2 3 4 5
rasa
13. Pemandu kenderaan sentiasa menunjukkan sikap kemesraan 1 2 3 4 5
14. Pemandu adalah peramah dan berdisiplin 1 2 3 4 5
15. Pemandu mengetahui destinasi anda tanpa bimbingan 1 2 3 4 5
16. Pemandu mengambil berat tentang keselamatan penumpang 1 2 3 4 5

Bahagian B: (Kepuasan Pengguna)

Berdasarkan kepada kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan pengangkutan oleh Kor Perkhidmatan DiRaja, kadarkan tahap kepuasan anda berdasarkan kenyataan di bawah dengan membulatkan nombor yang menerangkan betapa kuatnya kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang ditawarkan.

- 1 Sangat tidak Memuaskan
- 2 Tidak memuaskan
- 3 Neutral
- 4 Memuaskan
- 5 Sangat Memuaskan

1. Perkhidmatan pengangkutan secara am	1	2	3	4	5
2. Keadaan kenderaan	1	2	3	4	5
3. Kapasiti tempat duduk dalam kenderaan	1	2	3	4	5
4. Ciri keselamatan yang dibekalkan dalam kenderaan	1	2	3	4	5
5. Pengurusan masa perkhidmatan pengangkutan (cth: ketepatan, waktu beroperasi)	1	2	3	4	5
6. Penampilan dan personaliti pemandu kenderaan	1	2	3	4	5
7. Keramahan pemandu kenderaan	1	2	3	4	5
8. Kebersihan dalam kenderaan	1	2	3	4	5
9. Keselesaan menggunakan perkhidmatan	1	2	3	4	5
10. Penyelenggaraan kemudahan dalam kenderaan (cth: hawa dingin dan tempat duduk)	1	2	3	4	5
11. Kecekapan system pengangkutan	1	2	3	4	5
12. Pemandu kenderaan memberikan perkhidmatan yang tepat pada masa diperlukan	1	2	3	4	5
13. Perkhidmatan kenderaan yang diberikan adalah cekap	1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 14. Kebolehpercayaan perkhidmatan pengangkutan seperti yang diperlukan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Penampilan kenderaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Keadaan keseluruhan kenderaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Bahagian C:

Pernyataan berikut akan memberi maklumat tambahan tentang penggunaan perkhidmatan pengangkutan oleh Kor Perkhidmatan DiRaja. Sila tandakan satu jawapan yang sesuai dalam soalan yang berikut.

1. Berapa kerapkah anda menggunakan perkhidmatan pengangkutan Kor Perkhidmatan DiRaja?
 - () setiap hari
 - () lebih daripada satu kali dalam seminggu
 - () kadang-kala
 - () jarang

2. Berapa lamakah anda telah menggunakan perkhidmatan pengangkutan Kor Perkhidmatan DiRaja?
 - () kurang daripada 1 tahun
 - () 1 tahun
 - () 2 tahun
 - () 3 tahun dan keatas

3. Pada pandangan anda,apakah tahap pencapaian perkhidmatan pengangkutan Kor Perkhidmatan DiRaja?

() Sangat Baik	- patut diberi penghargaan
() Baik	- patut diberi pujian
() Memuaskan	- boleh diterima tetapi dapat membuat lebih baik
() Biasa	- harus diperbaiki
() Tidak Memuaskan	- memerlukan banyak pembaikan

Bahagian D

Sila tandakan jawapan yang berkaitan dengan maklumat peribadi anda

1. Jantina:

- Lelaki
- Perempuan

2. Umur:

- Bawah 22 tahun
- 23-27
- 28-32
- 33-37
- 38 ke atas

3. Bangsa:

- Melayu
- Cina
- India
- Lain-lain (nyatakan): _____

4. Pangkat:

- PTT Rendah kebawah
- PTT Kanan
- Pegawai

5. Jangkamasa Perkhidmatan:

- Kurang dari 5 tahun
- 6-10 tahun
- 11-15 tahun
- Lebih 16 tahun

DRIVER'S QUESTIONNAIRE

Bahagian A: (Tanggapan Pemandu Terhadap Kualiti)

Berikut adalah butiran mengenai keadaan yang sepatutnya diberikan dalam perkhidmatan pengangkutan oleh Kor Perkhidmatan DiRaja. Bulatkan nombor yang menerangkan sama ada anda bersetuju atau tidak dengan setiap kenyataan berikut.

- 1 sangat tidak setuju
- 2 tidak setuju
- 3 neutral
- 4 setuju
- 5 sangat setuju

Keterampilan Diri

- | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1. | Kekemasan diri perlu diberi keutamaan sebelum menjalankan tugas harian | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Pakaian kemas dan bersih adalah penting | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Kemudahan pertukaran pakaian disediakan di pasukan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Pakaian dapat ditukar pada setiap kali masa pertukaran | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Pemandu mempunyai pakaian yang mencukupi untuk menjalankan tugas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Kesesuaian Kenderaan

- | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 6. | Kenderaan di pasukan masih sesuai digunakan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Keadaan kenderaan di pasukan adalah memuaskan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Kenderaan di pasukan mempunyai "tool kit" yang cukup | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Kenderaan di pasukan adalah selesa dan mudah dikendalikan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fasilitas di Pasukan

- | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 10. | Pasukan mempunyai fasilitas asas yang mencukupi mengikut pegangan kenderaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Ramp dan fasilitas mencuci kenderaan disediakan di pasukan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Pasukan mempunyai setor teknikal yang cukup untuk menyelenggara kenderaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Latihan Formal dan Informal

- | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 13. | Kursus yang diterima di pusat latihan adalah sesuai dengan keadaan semasa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Kursus yang diberi adalah mencukupi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | Saya mampu menjadi pemandu yang baik dan cekap setelah menghadiri kursus- kursus kerjaya dan functional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Objektif kursus mudah difahami | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Saya praktikkan pengetahuan yang diperolehi dari kursus tersebut | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Pasukan menganjurkan kursus berterusan terhadap semua pemandu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Rancangan Kerjaya

- | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 19. | Saya berpuashati dengan perjalanan kerjaya saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | Sistem kenaikan pangkat adil dan sesuai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. | Saya diberitahu awal sebelum saya hadir kursus atau lembaga kenaikan pangkat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Saya telah diberi cukup persediaan sebelum menghadiri kursus atau lembaga kenaikan pangkat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | Masa depan kerjaya saya adalah tidak jelas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | Taklimat dan maklumat kerjaya saya sentiasa ditentukan oleh pasukan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Bahagian B: (Kepuasan Pemandu)

Nyatakan tahap kepuasan anda berdasarkan kenyataan di bawah dengan membulatkan nombor yang menerangkan betapa kuatnya kepuasan anda terhadap profesion anda sebagai pemandu.

1	Sangat tidak Memuaskan					
2	Tidak memuaskan					
3	Neutral					
4	Memuaskan					
5	Sangat Memuaskan					
1.	Pakaian kemas dan bersih	1	2	3	4	5
2.	Mudah membuat pertukaran pakaian	1	2	3	4	5
3.	Pakaian kerja yang mencukupi	1	2	3	4	5
4.	Kenderaan pasukan masih sesuai digunakan	1	2	3	4	5
5.	Keadaan kenderaan adalah memuaskan	1	2	3	4	5
6.	Alat kemudahan kenderaan mencukupi	1	2	3	4	5
7.	Kenderaan mudah dikendalikan	1	2	3	4	5
8.	Fasilitas asas senggaraan kenderaan mencukupi	1	2	3	4	5
9.	Kursus yang dihadiri amat berkesan	1	2	3	4	5
10.	Pengetahuan kursus dapat dipraktikkan	1	2	3	4	5
11.	Latihan berterusan dijalankan di pasukan	1	2	3	4	5
12.	Perjalanan kerjaya memuaskan	1	2	3	4	5
13.	Minat terhadap profesion adalah tinggi	1	2	3	4	5
14.	Sistem kenaikan pangkat adalah memuaskan	1	2	3	4	5
15.	Masa depan kerjaya adalah jelas	1	2	3	4	5

Bahagian C

Sila tandakan jawapan yang berkaitan dengan maklumat peribadi anda

1. Umur:

- Bawah 22 tahun
- 23-27
- 28-32
- 33-37
- 38 ke atas

2. Bangsa:

- Melayu
- Cina
- India
- Lain-lain (nyatakan): _____

3. Pangkat:

- Pbt
- PTT Rendah
- PTT Kanan

4. Jangkamasa Perkhidmatan:

- Kurang dari 5 tahun
- 6-10 tahun
- 11-15 tahun
- Lebih 16 tahun

5. Latarbelakang Pendidikan:

- SRP
- SPM
- STPM