

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSELOR SOK/PEL/BR05/KKP PRA SIS
	BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PRASISWAZAH <i>CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FORM - UNDERGRADUATE</i>

Kepada pelanggan yang dihargai. UPM komited ke arah menyediakan perkhidmatan yang berkualiti bagi memenuhi kepuasan pelanggan. Sila beri maklum balas berkaitan perkhidmatan dan kemudahan di UPM.

Dear valued customer. UPM are committed towards providing quality services to our customers. Please help us serve you and others better by taking a few minutes to answer the questions below.

Nama Fakulti/Institut yang dinilai
Name of Faculty/Institute to be evaluated :

BAHAGIAN I : MAKLUMAT PELANGGAN
PART I : CUSTOMER PARTICULARS

Arahan : Sila lengkapkan maklumat diri anda.
Please fill in your background information.

1. Jantina (Gender) : ☐ Lelaki (Male) ☐ Perempuan (Female)
2. Umur (Age) : ☐ < 20 ☐ 20-30 ☐ 31-40 ☐ >40
3. Warganegara (Nationality): ☐ Malaysia (Malaysian)
☐ Lain-lain. Sila nyatakan (Others. Please state) :.....
4. Bangsa (Race) : ☐ Melayu (Malay) ☐ Cina (Chinese) ☐ India (Indian)
☐ Lain-lain. Sila nyatakan (Others. Please state) :
5. Tahap pengajian semasa (Current education) : ☐ Pra Diploma (Pre Diploma)
☐ Asasi Sains Pertanian
(Foundation Studies For Agricultural Science)
☐ Diploma
☐ Bacelor (Bachelor)

BAHAGIAN II : PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN
PART II : EVALUATION ON QUALITY OF SERVICES

Arahan : Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.

Please indicate how satisfied you are with the following services.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan <i>Very Dissatisfied</i>	Tidak Memuaskan <i>Dissatisfied</i>	Sederhana <i>Moderately Satisfied</i>	Memuaskan <i>Satisfied</i>	Sangat Memuaskan <i>Very Satisfied</i>

Bil (No.)	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)				
1.	Pengurusan Pentadbiran akademik di Sekolah Pengajian Siswazah (<i>Academic Administration Management at the School of Graduate Studies</i>)	①	②	③	④	⑤
2.	Pengurusan Pentadbiran akademik di Fakulti/Institut (<i>Academic Administration Management at the Faculty/ Institute</i>)	①	②	③	④	⑤
3.	Hebahan Maklumat (<i>Dissemination of information</i>)	①	②	③	④	⑤
4.	Pegawai berkebolehan menyelesaikan urusan berkaitan pada masa yang diperlukan (<i>Officers are competent and able to complete a related task within a specified time</i>)	①	②	③	④	⑤
5.	Pegawai mudah dihubungi (<i>Officer can be contacted easily</i>)	①	②	③	④	⑤
6.	Peraturan Akademik jelas dan difahami oleh pelajar (<i>Academic Regulations are clear and understood by students</i>)	①	②	③	④	⑤
7.	Struktur kurikulum mudah difahami. (<i>The curriculum structure is easy to understand</i>)	①	②	③	④	⑤
8.	Perkhidmatan Kaunter (<i>Customer Service Counter(s)</i>)	①	②	③	④	⑤
9.	Penggunaan SMP dalam pendaftaran subjek (<i>The usage of SMP in subject registration</i>).	①	②	③	④	⑤
10.	Portal pelajar membantu pengurusan maklumat pelajar (<i>The student portal helps in the management of students' information</i>)	①	②	③	④	⑤
11.	Penggunaan Sistem Maklumat Pelajar (eSMP) dalam pengurusan akademik pelajar (<i>The use of eSMP in students' academic management</i>)	①	②	③	④	⑤
12.	Penggunaan Putra LMS dalam pengurusan akademik pelajar (<i>The usage of Putra LMS in students' academic management</i>)	①	②	③	④	⑤
13.	Kemudahan Wifi/Uspot di Fakulti (<i>Wifi / Uspot Facilities at the Faculty</i>)	①	②	③	④	⑤
14.	Kemudahan Makmal di Fakulti (<i>Lab Facilities at Faculty</i>)	①	②	③	④	⑤
15.	Pusat Sumber di Fakulti/Institut (<i>Resource Centre at Faculty</i>)	①	②	③	④	⑤
16.	Kaedah Pengajaran dan Pembelajaran yang digunakan (<i>Teaching and Learning Method used</i>)	①	②	③	④	⑤
17.	Jadual Kuliah dan Jadual Peperiksaan adalah tidak membebankan (<i>Lecture and Exam Schedule are not a burden</i>)	①	②	③	④	⑤

18.	Jadual Waktu Kuliah dan Peperiksaan dapat disemak dalam tempoh yang ditetapkan (<i>Lecture and Examination Schedules can be reviewed within the period prescribed</i>)	①	②	③	④	⑤
19.	Pensyarah menjalankan tugas secara profesional (<i>Lecturers carry out their duties professionally</i>)	①	②	③	④	⑤
20.	Dewan/Bilik peperiksaan adalah bersesuaian (<i>Hall / Exam Room are appropriate</i>)	①	②	③	④	⑤
21.	Persekitaran dan kebersihan Dewan/Bilik Kuliah (<i>Environment and cleanliness of Hall / Lecture Room</i>)	①	②	③	④	⑤
22.	Kemudahan alat bantu mengajar di Dewan/Bilik Kuliah (<i>Teaching aids facilities in the Hall / Lecture Room</i>)	①	②	③	④	⑤

BAHAGIAN III : PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN

PART III : EVALUATION ON QUALITY OF SUPERVISION

Arahan : Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.

Please indicate how satisfied you are with the following services.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan <i>Very Dissatisfied</i>	Tidak Memuaskan <i>Dissatisfied</i>	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan <i>Satisfied</i>	Sangat Memuaskan <i>Very Satisfied</i>

Bil (No.)	Penyeliaan (<i>Supervision</i>)	Indeks Kepuasan (<i>Satisfaction Index</i>)
1	Bimbingan hala tuju penyelidikan / projek tahun akhir (<i>Guidance on researching goals / final year project</i>)	① ② ③ ④ ⑤
2	Galakan terhadap penjanaaan idea baharu (<i>Encouraged to generate new ideas</i>)	① ② ③ ④ ⑤
3	Penyelia memberi dorongan dan motivasi (<i>Supervisor provides support and motivation</i>)	① ② ③ ④ ⑤
4	Penyelia mengenal pasti potensi dan keupayaan pelajar (<i>Supervisor identify students' potential and abilities</i>)	① ② ③ ④ ⑤
5	Kepakaran menepati keperluan penyeliaan penyelidikan (<i>Supervisor's expertise in fulfills the supervision requirement for research</i>)	① ② ③ ④ ⑤
6	Kemudahan persekitaran yang kondusif untuk melaksanakan penyelidikan / projek tahun akhir (<i>The environment for conducting research / final year project is condusive</i>)	① ② ③ ④ ⑤

BAHAGIAN IV: PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME
PART IV : EVALUATION ON QUALITY OF PROFESSIONALISM

Arahan : Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.
 (Please indicate how satisfied you are with the following services).

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan <i>Very Dissatisfied</i>	Tidak Memuaskan <i>Dissatisfied</i>	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan <i>Satisfied</i>	Sangat Memuaskan <i>Very Satisfied</i>

Bil (No.)	Profesionalisme (<i>Professionalism</i>)	Indeks Kepuasan (<i>Satisfaction Index</i>)
1	Khidmat nasihat dan rundingan (<i>Advice and consultancy provided</i>)	① ② ③ ④ ⑤
2	Draf penulisan penyelidikan/projek tahun akhir dikembalikan pada masa yang ditetapkan (<i>Draft of research/final year projects are return to students on time</i>)	① ② ③ ④ ⑤
3	Mengendalikan pelajar secara profesional (<i>Students are managed professionally</i>)	① ② ③ ④ ⑤

BAHAGIAN V : CADANGAN DAN KOMEN
PART V : SUGGESTION AND COMMENTS

Sila beri cadangan bagaimana kami boleh meningkatkan perkhidmatan dan kemudahan pada masa akan datang. (Sekiranya perlu, sila nyatakan PTJ yang berkaitan).
 Kindly give your suggestions on how we can improve our services and facilities to serve you better in the future (Please state the related PTJ if necessary).

TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA ANDA

THANK YOU FOR YOUR KIND COOPERATION