

**KELULUSAN CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (CPD)
PEJABAT NAIB CANCELOR**

Mencadangkan Borang Permohonan Cadangan/Tambahan Dokumen (CPD) untuk mendapatkan kelulusan pada Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor (Khas) Kali Ke-15 (16 Februari 2012) berkuat kuasa pada **9 Mac 2012**.

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P) /Baharu (B) / Gugur (G)
		Asal	Baru	
1/2012	Pejabat Naib Canselor	<p>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi (SOK/PEL/ BR03/KKP P&I) No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuat kuasa: 22/08/2011</p> <hr/> <p>Para pelanggan yang dihormati. Kami memohon kerjasama tuan/puan untuk memberi maklum balas terhadap mutu perkhidmatan yang disediakan oleh pengurusan Pejabat Timbalan Naib Canselor Penyelidikan dan Inovasi), Pusat Pengurusan Penyelidikan, dan Pusat Tanggung Jawab (PTJ), Universiti Putra Malaysia. Maklum balas ini penting untuk kami dan pihak PTJ memperbaiki dan menambah baik perkhidmatan yang disediakan. Maklumat adalah SULIT. Kerjasama anda amat dihargai dan didahulukan dengan ucapan terima kasih.</p> <p><i>Dear valued customer. We seek your cooperation in providing us feedback on the quality of services provided by the Office of the Deputy Vice Chancellor (Research and Innovation), Research Management Centre, and Faculty/Institute/Academy/School in UPM. The feedback is important for us to improve our services. All information is CONFIDENTIAL. Your cooperation is greatly appreciated.</i></p>	<p>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi (SOK/PEL/ BR03/KKP P&I) No Isu: 02, No. Semakan 03, tarikh kuatkuasa: 9/3/2012</p> <hr/> <p>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.</p> <p><i>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.</i></p>	P

		0	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	P	
		Tidak Berke naan Not Applicable	Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied	Tidak Memuaskan Dissatisfied	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan Satisfied	Sangat Memuaskan Very Satisfied	Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied	Tidak Memuaskan Dissatisfied	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan Satisfied	Sangat Memuaskan Very Satisfied		
		Kategori Pelanggan Penyelidik (terdiri daripada pensyarah, felo penyelidik, pegawai dan pelajar siswazah yang menjalankan penyelidikan) <i>Researcher (including lecturer, research fellow, research officer, and graduate student [statement sahaja])</i>						5. Kategori pelanggan (<i>Customer's category</i>): <input type="checkbox"/> Pensyarah/Penyelidik <i>Lecturer/Researcher</i> <input type="checkbox"/> Pelajar Siswazah <i>Graduate Student</i> <input type="checkbox"/> Felo / Pegawai Penyelidik <i>Research Fellow / Officer</i> <input type="checkbox"/> Pembantu Penyelidik <i>Research Assistant</i>						P

	<p>7. Jawatan (<i>Position</i>) _____</p> <p>7. Kategori responden (<i>respondent category</i>): <input type="checkbox"/></p> <p>Staf Akademik (<i>academic</i>)</p> <p><input type="checkbox"/> Staf Bukan akademik (<i>Non-academic</i>)</p> <p>_____ <i>Pensyarah</i></p> <p>_____ <i>Felo penyelidik</i></p> <p>_____ <i>Staf</i></p> <p>_____ <i>Pelajar siswazah (graduate student)</i></p> <p>9. Pengalaman bekerja (<i>Working experience</i>): _____ tahun (<i>years</i>):</p> <p>10. Program pengajian / Kelayakan akademik (<i>Study Programme / Academic qualification</i>):</p> <p><input type="checkbox"/> Ijazah (<i>Bachelor</i>) <input type="checkbox"/> Sarjana (<i>Master</i>) <input type="checkbox"/></p> <p>11. Kekerapan berurusan di pejabat ini (<i>Frequency in acquiring services in this office</i>):</p> <p><input type="checkbox"/> Setahun sekali (<i>Once a year</i>) <input type="checkbox"/> Sebulan Sekali (<i>Once a month</i>) <input type="checkbox"/> S</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak pernah (<i>Never</i>)</p>		<p>G</p> <p>G</p>
--	---	--	-------------------

Bahagian II		Bahagian II					Bahagian II					P									
BAHAGIAN B : PENILAIAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN KOMERSIL SECTION B : RESEARCH MANAGEMENT AND COMMERCIALISATION ASSESSMENT BAHAGIAN A : PENILAIAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN DI PEJABAT TNCPi/RMC SECTION A : RESEARCH MANAGEMENT ASSESSMENT AT DVC (R&I) OFFICE		Bil (No.)					Pengurusan Penyelidikan Research Management					Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)									
B1 Pengurusan Geran, Pelaksanaan dan Pemantauan Penyelidikan Research Grant, Conduct of Research, and Monitoring of Research Works		Skala Penilaian Scale					1	Maklum balas diberikan dengan jelas, cepat dan tepat <i>Feedback is given clearly, accurately</i>				① ② ③ ④ ⑤									
2	Pihak pengurusan meningkatkan usaha dalam penajaan dana dan geran penyelidikan <i>The management increases its efforts in generating research funds.</i> Penyelidik diberi maklum balas diberikan dengan jelas, cepat dan tepat <i>Researchers are responded to with a clear, fast and accurate</i>					1	2	3	4	5	2	Proses pengurusan dan pemantauan penyelidikan adalah cekap dan menepati masa yang ditetapkan <i>The management process and monitoring of research is efficient and timely.</i>				① ② ③ ④ ⑤					
3	Pihak pengurusan menyalurkan maklumat permohonan geran baharu kepada penyelidik <i>The management announces any information regarding new grant applications to researcher.</i>					1	2	3	4	5	3	Proses permohonan bagi perlindungan harta intelek <i>The application process for the protection of intellectual property.</i>				① ② ③ ④ ⑤					
							Program latihan penyelidikan dan inovasi kepada penyelidik <i>Training program on research and innovation provided for researchers</i>				① ② ③ ④ ⑤										
							Pengurusan pengumpulan data dan dokumen sokongan RU dilaksana mengikut jadual <i>The compilation of Research University (RU) data and supporting documents are</i>				① ② ③ ④ ⑤										

		<p>Pengurusan pengumpulan data dan dokumen sokongan RU dilaksana secara cekap dan bersistemik mengikut jadual</p> <p><i>The compilation of Research University (RU) data and supporting documents are done effectively and systematic</i></p>							
	7	<p>Proses pemantauan kemajuan projek dan penilaian penyelidikan/kewangan adalah memuaskan</p> <p><i>Project monitoring and research financial assessment are satisfactory.</i></p> <p>Staf memberikan layanan mesra, bersopan santun, adil dan saksama kepada pelanggan</p> <p><i>Staff provide hospitality, courteous, fair and equitable to the customer</i></p>	1	2	3	4	5		

		<p>8</p> <p><i>Proses kelulusan permohonan penukaran agihan/perolehan aset/kelulusan vot siri dilaksana dengan cepat dan memuaskan</i> <i>The approval of application for the distribution / asset acquisition / series conversion is timely and satisfactory.</i></p> <p>Staf berkebolehan dan sebaik mungkin membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan <i>Staff competent and at the best possible help to solve problems faced by customers</i></p>	1	2	3	4	5		
		<p>9</p> <p><i>Pelanggan/Penyelidik diberi maklum balas dengan jelas, cepat dan tepat</i> <i>The feedback given to the customers/researchers are accurate and clear.</i></p> <p>Pegawai mudah dihubungi/ berurusan dan bersikap profesional <i>Accessible Officers / dealing and professional</i></p>	1	2	3	4	5		
		<p>9</p> <p><i>Tindakan pembetulan dilaksana dengan baik dan berkesan</i> <i>Corrective actions are implemented properly and effectively.</i></p>	1	2	3	4	9		
		<p>10</p> <p><i>Sistem pengurusan dan pemantauan penyelidikan adalah berkesan</i> <i>The management system and monitoring of research activity</i></p>	1	2	3	4	5		

			<i>Facilities and maintenance of information technology equipment is satisfactory</i>							
		5	<p>Suasana persekitaran makmal adalah bersih, kondusif/sesuai dan selamat. <i>The environment of the laboratory is clean, conducive and safe.</i></p> <p>Staff memberikan layanan mesra, bersopan santun, adil dan saksama kepada pelanggan *ikut bahagian A <i>Staff provide hospitality, courteous, fair and equitable to the customer</i></p>	1	2	3	4	5		
		6	<p>Kemudahan dan penyenggaraan peralatan teknologi maklumat adalah memuaskan <i>Maintenance activity and facility provided for ICT equipments are satisfactory.</i></p> <p>Staff berkebolehan dan sebaik mungkin membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan *ikut bahagian A <i>Staff competent and at the best possible help to solve problems faced by customers</i></p>	1	2	3	4	5		
		7	<p>Pegawai mudah dihubungi/berurusan dan bersikap professional *ikut bahagian A <i>Accessible Officers / dealing and professional</i></p>	1	2	3	4	5		
		8	<u>Rekod penentuan peralatan</u>							

			<u>makmal dipamerkan dengan jelas</u>							
		8	Perkhidmatan dan sistem penyampaian yang diberikan dalam organisasi ini secara keseluruhannya memenuhi kepuasan pelanggan <i>Service and delivery system provided in this organization as a whole to meet customer satisfaction *keseluruhan</i>	1	2	3	4	5		
		B3	Penyebaran Hasil Penyelidikan dan Pengurusan Promosi <i>Promotion Management and Research Output Dissemination</i>	Skala Penilaian <i>Scale</i>						G
		1	Proses penerbitan hasil penyelidikan diuruskan dengan berkesan <i>Publication of research outputs are managed effectively.</i>	1	2	3	4			
		2	Proses permohonan bagi perlindungan harta intelek adalah berkesan <i>The application process for the protection of intellectual property is effective.</i>	1	2	3	4			
		3	Proses pengurusan pengkomersilan produk adalah berkesan <i>The management process of product commercialization is effective.</i>	1	2	3	4			
		4	Proses pengurusan penyelidikan pembangunan pengkomersilan di ICC adalah berkesan <i>The research management process of product development for</i>	1	2	3	4			

			<i>commercialization by ICC is effective.</i>							
		5	<i>Teknologi UPM dan hasil penyelidikan yang telah mempunyai perlindungan harta intelek dipromosi secara agresif (pameran, majlis bersama media, laman web, pepadanan perniagaan) Research outputs and UPM technologies with protected intellectual property have been promoted aggressively through exhibitions, media releases, website, and business matching plan.</i>	1	2	3	4			
		B4	Program Latihan Harta Intelek, KM Portal dan Pengumpulan Data RU IP Training Programme, KM Portal and Research University Data Collection	Skala Penilaian Scale						G
		1	<i>Program latihan harta intelek dan pengkomersilan kepada penyelidik adalah mencukupi dan memuaskan IP and commercialization training programmes for the researchers are satisfactory.</i>	1	2	3	4			
		2	<i>Makluman mengenai program latihan terkini mudah diperoleh The latest information on training programmes is easily obtained.</i>	1	2	3	4			
		3	<i>Proses mendapatkan login Id dan kata laluan untuk km portal adalah memuaskan The process in getting the Login ID</i>	1	2	3	4			

			<i>and password for KM Portal is satisfactory.</i>									
		4	<i>Akses KM Portal daripada luar kampus UPM adalah mudah dicapai KM Portal from UPM off-campus is easily accessible.</i>	1	2	3	4					
		5	<i>Akses kepada system KM Portal pada waktu puncak adalah memuaskan Accessing KM Portal during peak hour is satisfactory.</i>	1	2	3	4					
		6	<i>Pengumpulan data dan dokumen sokongan RU dilaksana secara cekap dan bersistematik The compilation of Research University (RU) data and supporting documents are done effectively and systematically.</i>	1	2	3	4					
		7	<i>Maklumat data RU adalah tepat dan dapat dicapai dengan mudah Information on RU data is accurate and easily accessible.</i>	1	2	3	4					
		<p align="center">BAHAGIAN C : PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN SECTION C : SERVICE QUALITY ASSESSMENT</p>										
		C1	Kualiti Perkhidmatan Pelanggan di Fakulti/Institut/Akademi/Sekolah/Pejabat TNCPi <i>Customer Service Quality at the Faculty/Institute/School/Academy /DVCRI Office</i>	Skala Penilaian Scale								
		1	Layanan kepada pelanggan — staf memberikan layanan mesra, bersopan santun, adil dan saksama kepada pelanggan <i>Staff provides friendly, courteous, fair and equitable service to the</i>	1	2	3	4					
										G		

		<i>customer.</i>				
2	Maklum balas — staf memberikan maklum balas menurut piagam pelanggan yang ditetapkan <i>Staff gives feedback as promised in client's charter.</i>	1	2	3	4	
3	Kemahiran menyelesaikan masalah — staf berkebolehan dan sebaik mungkin membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan <i>Staff is capable and willing to solve the customer's problem at the best</i>	1	2	3	4	
4	Borang Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) — terkini dan mudah didapati/dicapai <i>Quality Management Service (QMS forms) are always updated, reachable, and user friendly.</i>	1	2	3	4	
5	Informasi Jabatan — pamphlet, risalah, panduan dan rujukan lain berkaitan perkhidmatan organisasi (mudah difahami dan membantu memberikan maklumat) <i>Brochures, guidelines and references of the organization are informative and easily obtained.</i>	1	2	3	4	
6	Panggilan telefon — panggilan berjawab dalam tempoh 3 deringan <i>Staff picks up the phone within 3 ringing calls.</i>	1	2	3	4	
7	Maklum balas melalui mel elektronik (emel) adalah cepat dan lengkap <i>The feedback from emails is prompt and sufficient.</i>	1	2	3	4	

		8	Urusan dengan pegawai – pegawai mudah dihubungi/berurusan dan bersikap profesional <i>Officers possess professional attitude and are approachable when being approached.</i>	1	2	3	4		
		9	Perkhidmatan kaunter/Kesediaan membantu pelanggan – memberi respons ke atas semua urusan dan permohonan pelanggan dengan cepat dan tepat <i>Counter service is comfortable and very helpful – respond in time and accurately</i>	1	2	3	4		
		10	Kemudahan-kemudahan – kemudahan yang disediakan mudah diperolehi, selesa dan boleh digunapakai <i>All facilities provided are comfortable and usable.</i>	1	2	3	4		
		11	Aduan pelanggan – tindakan yang diambil ke atas aduan/maklum balas pelanggan adalah berkesan <i>Actions on customer's complaints/feedbacks are taken effectively.</i>	1	2	3	4		
		12	Kualiti perkhidmatan keseluruhan – perkhidmatan dan sistem penyampaian yang diberikan dalam organisasi ini secara keseluruhannya memenuhi kepuasan pelanggan <i>The overall performance of the services and delivery system in this organization fulfills customer needs and satisfaction.</i>	1	2	3	4		

		<p>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pasca Siswazah (SOK/PEL/BR04/KKP PASCA SIS) No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuat kuasa: 22/08/2011, iaitu:</p> <hr/> <p>Kepada pelanggan yang dihargai. UPM komited ke arah menyediakan perkhidmatan pengajian prasiswazah yang berkualiti bagi memenuhi kepuasan pelanggan. Sila beri maklum balas berkaitan perkhidmatan dan kemudahan di UPM. Maklum balas anda adalah penting bagi membantu ke arah penambahbaikan perkhidmatan kami. Kami berharap anda dapat meluangkan sedikit masa untuk melengkapkan borang soal selidik ini. Maklum balas anda amat dihargai.</p> <p><i>Dear valued customer. UPM are committed towards providing quality services for School of Graduate Studies. Please help us serve you and others better by taking a few minutes to answer the question are below. We really appreciate your comments and responses on our services and facilities. Thank you.</i></p>	<p>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pasca Siswazah (SOK/PEL/BR04/KKP PASCA SIS) No Isu: 02, No. Semakan 03, tarikh kuatkuasa: 9/3/2012, iaitu:</p> <hr/> <p>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.</p> <p><i>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.</i></p>	<p>P</p>
--	--	---	--	-----------------

0	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	P		
Tidak Berkenaan <i>Not Applicable</i>	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>	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>			
5. Pendidikan (Education Level): — Rendah (Primary) Menengah (Secondary) Diploma/setara (Diploma) Ijazah dan ke atas (Degree and above)						5. Tahap pengajian semasa (Current education) : Master dengan tesis (Master with thesis) Master tanpa tesis (Master without thesis) PhD					P		
Bahagian II						Bahagian II					P		
Bil (No.)	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)				Bil (No.)	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)					
1.	Pentadbiran (Administration) Pengurusan Pentadbiran akademik di Sekolah Pengajian Siswazah (Academic Administration Management in School of Graduate Studies)	①	②	③	④	⑤	22.	Pengurusan Pentadbiran akademik di Sekolah Pengajian Siswazah (Academic Administration Management at the School of Graduate Studies)	①	②	③	④	⑤
2.	Pengurusan Pentadbiran akademik di Fakulti/Institut (Academic Administration Management in Faculty)	①	②	③	④	⑤	23.	Pengurusan Pentadbiran akademik di Fakulti/Institut (Academic Administration Management at the Faculty/ Institute)	①	②	③	④	⑤
3.	Komunikasi (Communication) <u>Hebahan Maklumat</u>	①	②	③	④	⑤	24.	Hebahan Maklumat (Dissemination of information)	①	②	③	④	⑤
4.	Kaunseling dan Bimbingan (Counseling and Guidance) Pegawai berpengetahuan dan berkebolehan menyelesaikan tugas urusan berkaitan pada masa yang diperlukan	①	②	③	④	⑤	25.	Pegawai berkebolehan menyelesaikan urusan berkaitan pada masa yang diperlukan (Officers are competent and able)	①	②	③	④	⑤

	<i>(Knowledgeable and competent officer complete a related task at the time required)</i>			<i>to complete a related task within a specified time)</i>	
5.	Pegawai mudah dihubungi dan berurusan serta memberikan penerangan yang jelas <i>(Officer can be contacted easily and able to deliver clear information)</i>	① ② ③ ④ ⑤	26.	Pegawai mudah dihubungi <i>(Officer can be contacted easily)</i>	① ② ③ ④ ⑤
			27.	Peraturan Akademik jelas dan difahami oleh pelajar <i>(Academic Regulations are clear and understood by students)</i>	① ② ③ ④ ⑤
6.	Peraturan Akademik jelas dan difahami oleh pelajar <i>(Academic Regulations is clear and understand by students)</i>	① ② ③ ④ ⑤	28.	Struktur kurikulum mudah difahami. <i>(The curriculum structure is easy to understand)</i>	① ② ③ ④ ⑤
			29.	Perkhidmatan Kaunter <i>(Customer Service Counter(s))</i>	① ② ③ ④ ⑤
7.	Pelajar memahami struktur kurikulum yang diperuntukkan mengikut bidang pengajian yang diambil <i>(Students understand the structure of the curriculum provided by field of study undertaken)</i> <u>Struktur kurikulum mudah difahami</u>	① ② ③ ④ ⑤	30.	Portal pelajar membantu pengurusan maklumat pelajar <i>(The student portal helps in the management of students' information)</i>	① ② ③ ④ ⑤
			31.	Penggunaan iGIMS dalam pengurusan akademik pelajar <i>(The usage of iGIMS in students' academic management)</i>	① ② ③ ④ ⑤
8.	Perkhidmatan Kaunter <i>(Customer Service Counter)</i>	① ② ③ ④ ⑤			
9.	<u>Penggunaan iGIMS sangat membantu dalam pendaftaran subjek setiap semester</u> <i>(iGIMS is very helpful in subject registration for every semester)</i>	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	32.	Penggunaan Putra LMS dalam pengurusan akademik pelajar <i>(The usage of Putra LMS in students' academic management)</i>	① ② ③ ④ ⑤
10.	Portal pelajar membantu pengurusan maklumat pelajar <i>(Student portal helps the student information management)</i>	① ② ③ ④ ⑤	33.	Kemudahan Wifi/Uspot di Fakulti/Institute <i>(Wifi / Uspot Facilities at the Faculty/Institute)</i>	① ② ③ ④ ⑤
			34.	Kemudahan Makmal di Fakulti/Institut <i>(Lab Facilities at Faculty/Institute)</i>	① ② ③ ④ ⑤
11.	Penggunaan Keseluruhan iGIMS menyokong dalam pengurusan akademik pelajar <i>(Overall Student Information System)</i>	① ② ③ ④ ⑤	35.	Pusat Sumber di Fakulti/Institut	① ② ③ ④ ⑤

	<i>(iGIMS) supports students' academic management)</i>				<i>(Resource Centre at Faculty/Institute)</i>	
12.	<u>Keseluruhan Putra LMS menyokong pengurusan akademik pelajar</u>			36.	Kaedah Pengajaran dan Pembelajaran yang digunakan <i>(Teaching and Learning Method used)</i>	① ② ③ ④ ⑤
13.	Kemudahan ICT (ICT Facilities) Kemudahan Wifi/Uspot membantu pelajar <i>(Wifi / Uspot Facilities help students)</i>	① ② ③ ④ ⑤		37.	Jadual Kuliah dan Jadual Peperiksaan adalah tidak membebankan <i>(Lecture and Exam Schedule are not a burden)</i>	① ② ③ ④ ⑤
14.	Kemudahan Makmal (Lab Facilities) Fakulti/Institut	① ② ③ ④ ⑤				
15.	Kemudahan Perpustakaan (Library Facilities) Pusat Sumber Fakulti/Institut	① ② ③ ④ ⑤		38.	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
16.	Kaedah Pengajaran dan Pembelajaran yang digunakan (Teaching and Learning Method)	① ② ③ ④ ⑤				
17.	Keselamatan (Security) Jadual Kuliah dan Jadual Peperiksaan adalah tidak membebankan <i>(Lecture and Exam Schedule is not a burden)</i>	① ② ③ ④ ⑤		39.	Pensyarah menjalankan tugas secara profesional <i>(Lecturers carry out their duties professionally)</i>	① ② ③ ④ ⑤
				40.	Dewan/Bilik peperiksaan adalah bersesuaian <i>(Hall / Exam Room are appropriate)</i>	① ② ③ ④ ⑤
18.	Jadual Waktu Kuliah dan Peperiksaan dapat disemak dalam tempoh yang ditetapkan <i>(Lecture and Examination Schedule can be revised within the period prescribed)</i>	① ② ③ ④ ⑤		41.	Persekitaran dan kebersihan Dewan/Bilik Kuliah <i>(Environment and cleanliness of Hall / Lecture Room)</i>	① ② ③ ④ ⑤
19.	Pensyarah menjalankan tugas secara profesional <i>(Lecturer carry out their duties professionally)</i>	① ② ③ ④ ⑤		42.	Kemudahan alat bantu mengajar di Dewan/Bilik Kuliah (Teaching aids facilities in the Hall / Lecture Room)	① ② ③ ④ ⑤
20.	Kemudahan Kebudayaan, Rekreasi dan Sukan (Art, Recreation and Sports Facilities) Dewan/Bilik peperiksaan	① ② ③ ④ ⑤				

	adalah bersesuaian (<i>Hall / Exam Room are appropriate</i>) <i>*ikut prasis</i>	
21.	Penyelenggaraan dan Kebersihan (<i>Cleanliness and Maintenance</i>) Penyelenggaraan dan Kebersihan Dewan/Bilik Kuliah (<i>Cleanliness and Maintenance in Hall / Lecture Room</i>) <i>*ikut prasis</i>	① ② ③ ④ ⑤
	Lain-lain. Sila nyatakan (<i>Others. Please state</i>) Alat Bantu Mengajar di Dewan/Bilik Kuliah sangat membantu (<i>Teaching Aids in the Hall / Lecture Room are very helpful</i>) <i>*ikut prasis</i>	① ② ③ ④ ⑤

Bahagian III

Bil (No.)	Penyeliaan (<i>Supervision</i>)	Indeks Kepuasan (<i>Satisfaction Index</i>)
1	Bimbingan hala tuju penyelidikan (<i>Guidance on research goals</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	① ② ③ ④ ⑤

Bahagian III

Bil (No.)	Penyeliaan (<i>Supervision</i>)	Indeks Kepuasan (<i>Satisfaction Index</i>)
1	Bimbingan hala tuju penyelidikan (<i>Guidance towards on research goals</i>)	① ② ③ ④ ⑤
2	Menggalakkan penjanaaan idea baharu (<i>Encourage to generate new ideas</i>) <i>*ikut prasis</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	<u>Penyelia Sentiasa</u> memberi dorongan dan motivasi	① ② ③ ④ ⑤

P

Bahagian IV

Bil (No.)	Penyeliaan (Supervision) Profesionalisme (Professionalism)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1	Khidmat nasihat dan rundingan (Advice and consultancy provided)	① ② ③ ④ ⑤
2	Laporan dikembalikan pada masa yang ditetapkan (Timeliness in returning report to student/customer) Draf penulisan penyelidikan dikembalikan pada masa yang ditetapkan (research draf is return to student on time)	① ② ③ ④ ⑤
3	Mengendalikan pelajar secara professional (Professional in managing students/customer)	① ② ③ ④ ⑤

Bahagian V

Bil (No.)	Penyeliaan (Supervision) Sumber	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1	Menyediakan bantuan kewangan untuk keperluan kelengkapan dan peralatan penyelidikan (Provide financial support for research facilities and equipment) Hebahan maklumat tentang bantuan	① ② ③ ④ ⑤

Bahagian IV

Bil (No.)	Profesionalisme (Professionalism)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1	Khidmat nasihat dan rundingan (Advice and consultancy provided)	① ② ③ ④ ⑤
2	Draf penulisan penyelidikan dikembalikan pada masa yang ditetapkan (Research drafts are return to students on time)	① ② ③ ④ ⑤
3	Mengendalikan pelajar secara professional (Students are managed professionally)	① ② ③ ④ ⑤

Bahagian V

Bil (No.)	Kualiti Sumber (Resources Quality)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1	Menyediakan bantuan kewangan untuk penyebaran hasil penyelidikan termasuk konferens dan pameran antarabangsa (Provide financial support for enhancement of research findings/outcomes)	① ② ③ ④ ⑤

P

P

	<i>kewangan</i>	
2	Menyediakan bantuan kewangan untuk penyebaran hasil penyelidikan termasuk konferens dan pameran antarabangsa (<i>Provide financial support for enhancement of research findings/outcomes</i>)	① ② ③ ④ ⑤
3	Menyediakan persekitaran yang kondusif untuk melaksanakan penyelidikan (<i>Provide conducive environment for research activities</i>)	① ② ③ ④ ⑤

2	Menyediakan persekitaran yang kondusif untuk melaksanakan penyelidikan (<i>Provide conducive environment for research activities</i>)	① ② ③ ④ ⑤
---	--	-----------

Komen (*Please comments on areas we should improve to serve you better in the future*):

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).

Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pra Siswazah (SOK/PEL/BR05/KKP PRA SIS) No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuat kuasa: 22/08/2011, iaitu:

Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pra Siswazah (SOK/PEL/BR05/KKP PRA SIS) No Isu: 02, No. Semakan 03, tarikh kuatkuasa: 9/3/2012, iaitu:

Arahan : Sila tandakan (v) dalam petak yang berkenaan (*Please tick (v) in the space provided*)

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

0	1	2	3	4	5
Tidak Berkenaan <i>Not Applicable</i>	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>

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>

P

P

P

5. Pendidikan (Education Level):—Rendah (Primary)
Menengah (Secondary)
Diploma/setara (Diploma)
Ijazah dan ke atas (Degree and above)

Bahagian II: Arahan : ~~Sila tandakan (v) pada nilai skala yang tepat dalam kotak yang disediakan (Please tick (v) in the space provided with the following scale).~~

Bil	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
43.	Pentadbiran (Administration) Pengurusan Pentadbiran akademik di Bahagian Akademik UPM (Academic Administration Management in Student Division)	① ② ③ ④ ⑤
44.	Pengurusan Pentadbiran akademik di Fakulti (Academic Administration Management in Faculty)	① ② ③ ④ ⑤
45.	Komunikasi (Communication) <u>Hebahan maklumat</u>	① ② ③ ④ ⑤
46.	Kaunseling dan Bimbingan (Counseling and Guidance) Pegawai berpengetahuan dan berkebolehan menyelesaikan tugas berkaitan pada masa yang diperlukan (Knowledgeable and competent officer complete a related task at the time required)	① ② ③ ④ ⑤

5. Tahap pengajian semasa (Current education) Pra Diploma (Pre Diploma)
Asasi Sains Pertanian (Foundation Studies For Agricultural Science)
Diploma
Bacelor (Bachelor)

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

Bil (No.)	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1.	Pengurusan Pentadbiran akademik di Sekolah Pengajian Siswazah (Academic Administration Management at the School of Graduate Studies)	① ② ③ ④ ⑤
2.	Pengurusan Pentadbiran akademik di Fakulti/Institut (Academic Administration Management at the Faculty/ Institute)	① ② ③ ④ ⑤
3.	Hebahan Maklumat (Dissemination of information)	① ② ③ ④ ⑤
4.	Pegawai berkebolehan menyelesaikan urusan berkaitan pada masa yang diperlukan (Officers are competent and able to complete a related task within a specified time)	① ② ③ ④ ⑤
5.	Pegawai mudah dihubungi (Officer can be contacted easily)	① ② ③ ④ ⑤
6.	Peraturan Akademik jelas dan	① ② ③ ④ ⑤

P

P

P

47.	Pegawai mudah dihubungi dan berurusan serta memberikan penerangan yang jelas (<i>Officer can be contacted at anytime and able to deliver clear information</i>)	① ② ③ ④ ⑤		difahami oleh pelajar (<i>Academic Regulations are clear and understood by students</i>)	
48.	Peraturan Akademik jelas dan difahami oleh pelajar (<i>Academic Regulations is clear and understand 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
49.	Pelajar memahami struktur kurikulum yang diperuntukkan mengikut bidang pengajian yang diambil (<i>Students understand the structure of the curriculum provided by field of study undertaken</i>)	① ② ③ ④ ⑤		8. Perkhidmatan Kaunter (<i>Customer Service Counter(s)</i>)	① ② ③ ④ ⑤
50.	Perkhidmatan Kaunter (<i>Customer Service Counter</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
51.	SMP sangat membantu dalam pendaftaran subjek setiap semester (<i>SMP is very helpful in subject registration for every semester</i>). <u>Penggunaan SMP dalam pendaftaran subjek setiap semester</u>	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
52.	Portal pelajar membantu pengurusan maklumat pelajar (<i>Student portal helps the student information management</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
53.	Keseluruhan Sistem Maklumat Pelajar (eSMP) menyokong pengurusan akademik pelajar (<i>Overall Student Information System (eSMP) supports students' academic</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/Usport di Fakulti (<i>Wifi / Usport 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	① ② ③ ④ ⑤

	<i>management)</i>			
54.	<u>Keseluruhan Putra LMS menyokong pengurusan akademik pelajar</u>			
55.	Kemudahan ICT (ICT Facilities) Kemudahan Wifi/Uspot membantu pelajar (<i>Wifi / Uspot Facilities help students</i>)	① ② ③ ④ ⑤		
56.	Kemudahan Makmal (<i>Lab Facilities</i>)	① ② ③ ④ ⑤		
57.	Kemudahan Perpustakaan (Library Facilities) <u>Pusat Sumber (Resource Centre)</u>	① ② ③ ④ ⑤		
58.	Kaedah Pengajaran dan Pembelajaran (<i>Teaching and Learning</i>) yang digunakan	① ② ③ ④ ⑤		
59.	Keselamatan (Security) Jadual Kuliah dan Jadual Peperiksaan adalah tidak membebankan (<i>Lecture and Exam Schedule is not a burden</i>)	① ② ③ ④ ⑤		
60.	Jadual Waktu Kuliah dan Peperiksaan dapat disemak dalam tempoh yang ditetapkan (<i>Lecture and Examination Schedule can be revised within the period prescribed</i>)	① ② ③ ④ ⑤		
61.	Pensyarah menjalankan tugas secara profesional (<i>Lecturer carry out their duties professionally</i>)	① ② ③ ④ ⑤		
62.	Kemudahan Kebudayaan, Rekreasi dan Sukan (Art, Recreation and Sports Facilities) Dewan/Bilik peperiksaan adalah bersesuaian (<i>Hall / Exam Room are appropriate</i>)	① ② ③ ④ ⑤		
	<i>(Teaching and Learning Method used)</i>			
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		

63.	Penyelenggaraan dan Kebersihan (Cleanliness and Maintenance) Penyelenggaraan dan Kebersihan Dewan/Bilik Kuliah Persekitaran dan kebersihan Dewan/Bilik Kuliah (Cleanliness and Maintenance in Hall / Lecture Room)	① ② ③ ④ ⑤
64.	Lain-lain. Sila nyatakan (Others. Please state) Alat Bantu Mengajar di Dewan/Bilik Kuliah sangat membantu (Teaching Aids in the Hall / Lecture Room are very helpful) <u>Kemudahan Alat Bantu Mengajar di Dewan/Bilik Kuliah</u>	① ② ③ ④ ⑤

Bahagian III

Bahagian III

P

Bil (No.)	Penyeliaan (Supervision)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)	Bil (No.)	Penyeliaan (Supervision)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1	Bimbingan hala tuju penyelidikan / projek tahun akhir (Guidance towards researching goals / final year project)	① ② ③ ④ ⑤	1	Bimbingan hala tuju penyelidikan / projek tahun akhir (Guidance on researching goals / final year project)	① ② ③ ④ ⑤
2	Menggalakkan Galakan terhadap penjanaaan idea baharu (Encourage to generate new ideas)	① ② ③ ④ ⑤	2	Galakan terhadap penjanaaan idea baharu (Encouraged to generate new ideas)	① ② ③ ④ ⑤
3	Sentiasa memberi dorongan dan motivasi (Support and motivation)	① ② ③ ④ ⑤	3	Penyelia memberi dorongan dan motivasi (Supervisor provides support and motivation)	① ② ③ ④ ⑤
4	<u>Potensi dan keupayaan pelajar dikenal pasti</u> Mengenal pasti potensi dan keupayaan pelajar	① ② ③ ④ ⑤	4	Penyelia mengenal pasti potensi dan keupayaan pelajar (Supervisor	① ② ③ ④ ⑤

	<i>(Identify potential and abilities of students)</i>			<i>identify students' potential and abilities)</i>		
5	Kepakaran menepati keperluan penyeliaan penyelidikan / projek akhir tahun (<i>Experience in fulfilling supervision requirement for research/ final year project</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	Menyediakan Kemudahan persekitaran yang kondusif untuk melaksanakan penyelidikan / projek akhir tahun (<i>Provide condusive environment for research / final year project</i>)	① ② ③ ④ ⑤	6	<i>Kemudahan persekitaran yang kondusif untuk melaksanakan penyelidikan / projek tahun akhir</i> (<i>The environment for conducting research / final year project is condusive</i>)	① ② ③ ④ ⑤	
Bahagian IV			Bahagian IV			P
Bil (No.)	Profesionalisme Penyeliaan	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)	Bil (No.)	Profesionalisme (Professionalism)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)	
1	Khidmat nasihat dan rundingan (<i>Advice and consultancy provided</i>)	① ② ③ ④ ⑤	1	Khidmat nasihat dan rundingan (<i>Advice and consultancy provided</i>)	① ② ③ ④ ⑤	
2	Laporan dikembalikan pada masa yang ditetapkan (<i>Timeliness in returning report to student/customer</i>) Draf Laporan dikembalikan pada masa yang ditetapkan (<i>draff report is return to student in time</i>)	① ② ③ ④ ⑤	2	<i>Draf penulisan penyelidikan/projek tahun akhir dikembalikan pada masa yang ditetapkan</i> (<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>Professional in managing students/customer</i>)	① ② ③ ④ ⑤	3	Mengendalikan pelajar secara profesional (<i>Students are managed professionally</i>)	① ② ③ ④ ⑤	

ijazah dan ke atas (*Degree and above*)

6. Tahap pengajian semasa (*Current education*):-

 Pra-Diploma (*Pre-Diploma*) [**di Bintulu sahaja*]

Asasi Sains Pertanian
 (*Foundation Studies For Agricultural Diploma*)

Bachelor (*Bachelor*)

7. Saya pernah mendapatkan perkhidmatan di PTJ berkenaan (sila pilih 1 jawapan sahaja):

—Please tick (✓) from which PTJ that you have obtained the services. (Please choose 1 of the particulars provided)

0	1	2	3	4	5
Tidak Berke naan Not Applicable	Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied	Tidak Memuaskan Dissatisfied	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan Satisfied	Sangat Memuaskan Very Satisfied

Bahagian II

Bil (No.)	Perkara (Particulars)	Skala (Scale) Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1	Tahap layanan yang diberikan dari segi kemesraan dan	① ② ③ ④ ⑤

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied	Tidak Memuaskan Dissatisfied	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan Satisfied	Sangat Memuaskan Very Satisfied

Bahagian II

Bil (No.)	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1	Tahap layanan yang diberikan dari segi kemesraan dan penggunaan bahasa. <i>Courtesy and friendliness</i>	① ② ③ ④ ⑤

P

P

	penggunaan bahasa Bersifat mesra dan menggunakan bahasa yang sopan dan membantu <i>Friendly and helpful</i> <i>Courtesy and friendliness</i>	
2	Menggunakan bahasa yang sopan <i>Courtesy and polite</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	Tahap kemahiran dan kecekapan dalam menjalankan tugas <i>Knowledgeable and competence</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	Kemampuan dalam memberikan penjelasan yang tepat <i>Explanation is clear and easily understood</i>	① ② ③ ④ ⑤
5	Kebolehan dalam memberi maklum balas dengan cepat dan responsif-tepat <i>Responds promptly to requests</i>	① ② ③ ④ ⑤
6	Bijak mengawal emosi / Kemampuan untuk bersikap profesional <i>Professional conduct</i>	① ② ③ ④ ⑤
7	Tahap Kesediaan untuk membantu <i>Readiness to assist and helpfulness</i>	① ② ③ ④ ⑤
8	Kemampuan untuk memberi layanan yang adil tanpa diskriminasi <i>Fair treatment and without discrimination</i>	① ② ③ ④ ⑤

2	Tahap kemahiran dan kecekapan dalam menjalankan tugas <i>Knowledgeable and competent</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	Kemampuan dalam memberikan penjelasan yang tepat <i>Explanation is clear and easily understood</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	Kebolehan dalam memberi maklum balas dengan cepat dan tepat <i>Responds promptly to requests</i>	① ② ③ ④ ⑤
5	Tahap Kesediaan untuk membantu <i>Ready to assist and helpful</i>	① ② ③ ④ ⑤
6	Kemampuan untuk memberi layanan yang adil tanpa diskriminasi <i>Provides fair treatment and without discrimination</i>	① ② ③ ④ ⑤

Bahagian III			Bahagian III			P
Bil (No.)	Perkara (Particulars)	Skala (Scale)	Bil (No.)	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)	
1	Melalui telefon <i>By telephone</i>	① ② ③ ④ ⑤	1	Melalui telefon <i>By telephone</i>	① ② ③ ④ ⑤	
2	Melalui surat <i>By letter</i>	① ② ③ ④ ⑤	2	Melalui surat <i>By letter</i>	① ② ③ ④ ⑤	
3	Melalui emel / portal <i>By email / web portal</i>	① ② ③ ④ ⑤	3	Melalui emel / portal <i>By email / web portal</i>	① ② ③ ④ ⑤	
	Laman sesawang Web page		4	Laman sesawang <i>Web page</i>	① ② ③ ④ ⑤	
4	Melalui temujanji / bersemuka secara rasmi dengan pegawai <i>By appointment / face to face with the officer</i>	① ② ③ ④ ⑤	5	Melalui temujanji / bersemuka secara rasmi dengan pegawai <i>By appointment / face to face with the officer</i>	① ② ③ ④ ⑤	
5	Melalui kaunter perkhidmatan / pertanyaan umum <i>Through counter service / general inquiry</i>	① ② ③ ④ ⑤	6	Melalui kaunter perkhidmatan / pertanyaan umum <i>Through counter service / general inquiry</i>	① ② ③ ④ ⑤	
6	Melalui forum rasmi seperti mesyuarat, seminar, taklimat dan sebagainya <i>Through official forums such as meeting, discussion, briefing and others</i>	① ② ③ ④ ⑤	7	Melalui forum rasmi seperti mesyuarat, seminar, taklimat dan sebagainya <i>Through official forums such as meeting, discussion, briefing and others</i>	① ② ③ ④ ⑤	

Bahagian III		
Bil (No.)	Perkara (Particulars)	Skala (Scale)
1	Kaunter penyambut tetamu <i>Reception counter</i>	① ② ③ ④ ⑤
2	Kemudahan Ruang menunggu <i>Waiting room</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	Kemudahan papan tanda arah <i>Signage and direction facilities</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	Kemudahan bilik mesyuarat <i>Meeting room facilities</i>	① ② ③ ④ ⑤
5	Kemudahan lif <i>Elevator facilities</i>	① ② ③ ④ ⑤
6	Kemudahan surau <i>Prayer room</i>	① ② ③ ④ ⑤
7	Kemudahan bilik air tandas <i>Wash Room / Restrooms</i>	① ② ③ ④ ⑤
8	Kemudahan dewan / bilik kuliah <i>Hall / lecture room</i>	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕
9	Kemudahan untuk OKU dan warga emas <i>OKU and senior citizen's facilities</i>	① ② ③ ④ ⑤

Bahagian III		
Bil (No.)	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1	Kaunter penyambut tetamu <i>Reception counter</i>	① ② ③ ④ ⑤
2	Kemudahan ruang menunggu <i>Waiting room</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	Kemudahan papan tanda arah <i>Signage and direction facilities</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	Kemudahan bilik mesyuarat <i>Meeting room facilities</i>	① ② ③ ④ ⑤
5	Kemudahan lif <i>Elevator facilities</i>	① ② ③ ④ ⑤
6	Kemudahan surau <i>Prayer room</i>	① ② ③ ④ ⑤
7	Kemudahan tandas <i>Wash Room / Restrooms</i>	① ② ③ ④ ⑤
9	Kemudahan untuk OKU <i>Facilities for the disabled</i>	① ② ③ ④ ⑤

P

Bahagian IV

Sila beri cadangan anda terhadap Kualiti di UPM untuk penambahbaikan berterusan. (Sekiranya perlu, sila nyatakan PTJ yang berkaitan).
Please comments on areas where we should improve to serve you better in the future (Please state the related PTJ if necessary)

Bahagian IV

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).

P

		<p>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Sultan Abdul Samad (SOK/PEL/BR08/KKP LIB) No Isu: 02, No. Semakan 00, tarikh kuat kuasa: 22/08/2011</p> <p>Muka 2. Sila klik butang yang berkenaan berpandukan skala berikut: <i>(Please click the respective provided based on the following scale):</i></p> <p>Soalan 5. Pangkalan data/jurnal atas talian (cth : Science Direct) <i>Online databases/journals (eg. Science Direct)</i></p> <p>Soalan 10 User Friendly Staff</p>	<p>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Sultan Abdul Samad (SOK/PEL/BR08/KKP LIB) No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 9/3/2012</p> <p>4. Nyatakan perpustakaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perpustakaan Kejuruteraan dan Seni Bina (<i>Engineering and Architecture Library</i>) - Perpustakaan Kampus Bintulu (Sarawak) (<i>Bintulu (Sarawak) Campus Library</i>) <p>Muka 2 Sila tandakan ruangan yang berkenaan berpandukan skala yang diberikan berikut atau tinggalkan kosong jika tidak berkaitan : <i>(Please mark the respective space provided based on the following scale or leave it blank if not applicable):</i></p> <p>Soalan 5. Pangkalan data/jurnal/buku atas talian (cth : Science Direct) <i>Online databases/journals/books (eg. Science Direct)</i></p> <p>Soalan 10 Friendly Staff</p>	<p>B</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p>
			<p>Tambahan di bahagian bawah selepas soalan Sila beri komen/cadangan anda untuk maklum balas yang berskala antara 1-3 bagi membantu kami meningkatkan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan. <i>Kindly give your comments/suggestions for response(s) which you have rated between 1-3 to enable us to improve our services and facilities.</i></p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<p>B</p>

		<p>Penyataan Terima kasih di atas kerjasama anda menjawab soalan kajian ini. <i>Thank you for your cooperation. in answering the questions in this survey</i></p> <p>Sila kembalikan soal selidik ini ke Meja Penasihat Pengguna, PSAS atau mana-mana cawangan perpustakaan berkaitan. <i>Please return this questionnaire to Reader's Advisory Desk, PSAS or any related branch library.</i></p>	<p>Penyataan Terima kasih di atas kerjasama anda <i>Thank you for your cooperation</i></p> <p>Sila kembalikan soal selidik ini ke Meja Penasihat Pengguna, PSAS atau mana-mana cawangan perpustakaan. <i>Please return this questionnaire to Reader's Advisory Desk, PSAS or any branch library.</i></p>	<p>P</p>
--	--	---	--	-----------------