

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSELOR SOK/PEL/BR04/KKP PASCA SIS
	BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PASCASISWAZAH

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. Maklum balas anda amat dihargai.

(Dear valued customer, UPM are committed towards providing quality services to our customers. We appreciate your comments and responses on our services and facilities. Thank you.)

- | | |
|---|--|
| Penilaian Perkhidmatan Kualiti di Sekolah Pengajian Siswazah
<i>(Evaluation on Quality of Services at School of Graduate Studies)</i> | : Bahagian I (Part I)
Bahagian II (Part II) |
| Penilaian Perkhidmatan Kualiti di Fakulti/Institut
<i>(Evaluation on Quality of Services at Faculty/Institute)</i> | Bahagian I (Part I)
Bahagian III (Part III)
: Bahagian IV (Part IV)
Bahagian V (Part V)
Bahagian VI (Part VI) |

BAHAGIAN I : MAKLUMAT PELANGGAN
(PART I : CUSTOMER PARTICULARS)

Arahan: Sila lengkapkan maklumat diri anda. (Please fill in your personal information).

1. Jantina (*Gender*) : Lelaki (*Male*) Perempuan (*Female*)
2. Umur (*Age*) : 20-30 30-40 >40
3. Warganegara (*Nationality*): Malaysia (*Malaysian*)
 Lain-lain. Sila nyatakan (*If others, please state*) :
4. Bangsa (*Race*) : Melayu (*Malay*) Cina (*Chinese*) India (*Indian*)
 Lain-lain. Sila nyatakan (*If others, please state*) :
5. Tahap pengajian semasa (*Current education level*) : Master secara penyelidikan (*Master by research*)
 Master secara kerja kursus (*Master by coursework*)
 PhD

**BAHAGIAN II : PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN DI SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH
(PART II : EVALUATION ON QUALITY OF SERVICE AT SCHOOL OF GRADUATE STUDIES)**

Bil (No.)	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)
1.	Kualiti perkhidmatan yang diterima di Kaunter SPS (<i>Quality of services received at the SGS Counter</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Hospitaliti (<i>Hospitality</i>) b. Ketepatan maklumat (<i>Accuracy of information</i>) c. Kecekapan (<i>Efficiency</i>)
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
2.	Kualiti maklumat yang disediakan oleh SPS (<i>Quality of information provided by SGS</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Laman Web (<i>Web page</i>) b. Pendaftaran (<i>Registration</i>) c. Tesis (<i>Thesis</i>) d. Maklumat pengajian (<i>Academic information</i>) e. Biasiswa/bantuan kewangan/insentif (<i>Scholarships/financial assistance/incentives</i>) f. Program latihan – Putra Sarjana (<i>Putra Sarjana - Training programme</i>)
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
3.	Kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh SPS secara keseluruhan (<i>Overall quality of services provided by SGS</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengambilan (<i>Admission</i>) b. Pendaftaran (<i>Registration</i>) c. Rekod Akademik (<i>Academic record</i>) d. Tesis (<i>Thesis</i>) e. Biasiswa / sokongan pembiayaan (<i>Scholarship/funding support</i>) f. Kebajikan (<i>Welfare</i>) g. Latihan - Putra Sarjana (<i>Putra Sarjana - Training</i>)
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤
		① ② ③ ④ ⑤

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

BAHAGIAN III : PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN DI FAKULTI/INSTITUT
(PART III : EVALUATION ON QUALITY OF SERVICES AT FACULTY/INSTITUTE)

Arahan: Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.
(Please indicate your satisfaction level for the provided services.)

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

Bil (No.)	Perkhidmatan (Services)	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)				
1.	Pengurusan Pentadbiran akademik di Fakulti/Institut (Academic administration management at Faculty/Institute)	①	②	③	④	⑤
2.	Hebahan Maklumat (Dissemination of information)	①	②	③	④	⑤
3.	Pegawai berkebolehan menyelesaikan urusan berkaitan pada masa yang diperlukan (Officer is able to complete relevant tasks within the allocated time)	①	②	③	④	⑤
4.	Pegawai mudah dihubungi (Officer can be contacted easily)	①	②	③	④	⑤
5.	Peraturan Akademik jelas dan difahami oleh pelajar (Academic Regulations is clear and understood by students)	①	②	③	④	⑤
6.	Struktur kurikulum mudah difahami. (The curriculum structure is easy to be understood)	①	②	③	④	⑤
7.	Perkhidmatan Kaunter (Customer Service Counter)	①	②	③	④	⑤
8.	Portal pelajar membantu pengurusan maklumat pelajar (Student portal helps the students' in information management)	①	②	③	④	⑤
9.	Penggunaan iGIMS dalam pengurusan akademik pelajar (iGIMS supports students' academic management)	①	②	③	④	⑤
10.	Penggunaan Putra LMS dalam pengurusan akademik pelajar (Putra LMS supports students' academic management)	①	②	③	④	⑤
11.	Kemudahan Wifi/Uspot di Fakulti/Institut (Wifi/Uspot facilities at Faculty/Institute)	①	②	③	④	⑤
12.	Kemudahan Makmal di Fakulti/Institut (Lab facilities at Faculty/Institute)	①	②	③	④	⑤
13.	Pusat Sumber di Fakulti/Institut (Resource centre at Faculty/Institute)	①	②	③	④	⑤
14.	Kaedah Pengajaran dan Pembelajaran yang digunakan (Teaching and learning method used)	①	②	③	④	⑤
15.	Jadual Kuliah dan Jadual Peperiksaan adalah tidak membebankan (Lecture and exam schedule is not a burden)	①	②	③	④	⑤

16.	Jadual Waktu Kuliah dan Peperiksaan dapat disemak dalam tempoh yang ditetapkan (<i>Lecture and examination schedule can be reviewed within the prescribed period</i>)	①	②	③	④	⑤
17.	Pensyarah menjalankan tugas secara profesional (<i>Lecturer carry out their duties professionally</i>)	①	②	③	④	⑤
18.	Dewan/Bilik peperiksaan adalah bersesuaian (<i>Exam halls/rooms are appropriate</i>)	①	②	③	④	⑤
19.	Persekitaran dan kebersihan Dewan/Bilik Kuliah (<i>Surrounding and cleanliness of lecture hall/room</i>)	①	②	③	④	⑤
20.	Kemudahan alat bantu mengajar di Dewan/Bilik Kuliah (<i>Teaching aids facilities in the lecture hall/room</i>)	①	②	③	④	⑤

BAHAGIAN IV : PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN (untuk pelajar penyelidikan/projek sahaja)
PART IV : EVALUATION ON QUALITY OF SUPERVISION (for study by research or project only)

Arahan: Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.
(Please indicate your satisfaction level for the provided 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.)	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 penjanaan idea baharu (<i>Encouragement to generate new ideas</i>)	①	②	③	④	⑤
3	Penyelia memberi dorongan dan motivasi (<i>Supervisor gives support and motivation</i>)	①	②	③	④	⑤
4	Penyelia mengenal pasti potensi dan keupayaan pelajar (<i>Supervisor identifies potential and abilities of student</i>)	①	②	③	④	⑤
5	Kepakaran menepati keperluan penyeliaan penyelidikan (<i>Expertise is fulfilling the research supervision's needs</i>)	①	②	③	④	⑤

BAHAGIAN V : PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME
(PART V : EVALUATION ON QUALITY OF PROFESSIONALISM)

Arahan: Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.
 (Please indicate your satisfaction level for the provided services.)

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

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 draft is returned to student on time)	①	②	③	④	⑤
3	Mengendalikan pelajar secara professional (Professional in managing students)	①	②	③	④	⑤

BAHAGIAN VI : PENILAIAN KUALITI SUMBER
(PART VI : EVALUATION ON QUALITY OF RESOURECES)

Arahan: Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.
 (Please indicate your satisfaction level for the provided services.)

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

Bil (No.)	Kualiti Sumber (Quality of Resources)	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
2	Menyediakan persekitaran yang kondusif untuk melaksanakan penyelidikan (Provide condusive environment for research activities)	①	②	③	④	⑤

**BAHAGIAN VII : KOMEN ATAU CADANGAN
(PART VII : COMMENTS OR SUGGESTIONS)**

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

**TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA ANDA
(THANK YOU FOR YOUR KIND COOPERATION)**