



Borang PCK (UPPPK) Penilaian Kepuasan Pelanggan -10/2006

UNIT PERKHIDMATAN PELANGGAN & PENGURUSAN KOLEKSI

BORANG PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN

Para pelanggan yang dihormati,

Terima kasih kerana berurusan dengan kami. Bagi meningkatkan mutu dan prestasi perkhidmatan yang diberikan, Unit Perkhidmatan Pelanggan & Pengurusan Koleksi memohon kerjasama tuan/puan membuat penilaian dengan mengisi borang ini. Maklumat yang diberikan adalah rahsia dan hanya untuk tujuan yang dinyatakan sahaja. Terima kasih

Skala:

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

Sila isi/ hitamkan bahagian yang berkenaan sahaja.

1. Staf Kaunter Utama

	5	4	3	2	1
i. Layanan / kerjasama					
ii. Penerangan / komunikasi					
iii. Masa diambil					

2. Staf Bilik Unit Perkhidmatan Pelanggan

	5	4	3	2	1
i. Layanan / kerjasama					
ii. Penerangan / komunikasi					
iii. Masa diambil					

3. Koleksi Bahan Perpustakaan

	5	4	3	2	1
i. Susunan koleksi bahan					
ii. Susun atur peralatan/kerusi/meja					
iii. Bahan mudah dicari					

4. Panduan Pencarian Bahan

	5	4	3	2	1
i. Papan tanda pandu arah					
ii. Manual panduan pencarian bahan					
iii. Kerjasama staf					

5. Lain-lain hal. Sila nyatakan : _____

