

BORANG SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN

MAKLUMAT PELANGGAN

ARAHAN

(Sila tandakan satu (1) jawapan sahaja dalam kotak yang disediakan)

1. **Ahli PNM**
 a Ya b Tidak
2. **Jantina**
 a Lelaki b Perempuan
3. **Umur**
 a 11-17 b 18-24 c 25-31 d 32-38 e > 39
4. **Kekerapan mengunjungi PNM untuk mendapatkan perkhidmatan**
 a 1-3 kali sebulan b 4-6 kali sebulan c 7-9 kali sebulan d >10 kali
5. **Jenis pekerjaan**
 a Pesara b Pelajar sekolah c Pelajar IPT d Bekerja sendiri e Suri rumah f Kakitangan Kerajaan
 g Kakitangan swasta h Lain-lain (*sila nyatakan*) _____

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

ARAHAN

Sila berikan pendapat anda mengenai perkhidmatan kami berdasarkan skala di bawah.

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

KUALITI PETUGAS KAUNTER		SKALA				
a.	Layanan mesra kakitangan semasa berurusan	1	2	3	4	5
b.	Ketrampilan kakitangan adalah kemas, rapi dan meyakinkan	1	2	3	4	5
c.	Kakitangan yang memberi layanan adalah berpengetahuan dan berpengalaman	1	2	3	4	5
d.	Tempoh masa bagi urusan di kaunter cepat dan memuaskan	1	2	3	4	5
e.	Keperluan maklumat dipenuhi	1	2	3	4	5
KUALITI PERKHIDMATAN		SKALA				
a.	Petunjuk arah jelas dan mudah difahami	1	2	3	4	5
b.	Publisiti/promosi berkaitan perkhidmatan/aktiviti perpustakaan	1	2	3	4	5
c.	Bahan rujukan/bacaan tersedia di rak	1	2	3	4	5
d.	Bahan rujukan/bacaan terkini	1	2	3	4	5
e.	Buku untuk pinjaman mencukupi	1	2	3	4	5
f.	Waktu perkhidmatan menepati keperluan	1	2	3	4	5
g.	Kemudahan ruang bacaan yang selesa dan persekitaran kondusif	1	2	3	4	5
h.	Kawalan keselamatan	1	2	3	4	5
KEMUDAHAN PERKHIDMATAN YANG DIGUNAKAN		SKALA				
a.	Katalog Capaian Awam Dalam Talian (OPAC)	1	2	3	4	5
b.	Kemudahan dan perkhidmatan ICT mencukupi	1	2	3	4	5
c.	Perkhidmatan dalam talian (online service)	1	2	3	4	5
d.	Wi-Fi/Internet	1	2	3	4	5
e.	Perkhidmatan layan diri (cth: fotokopi, mencetak, self-check machine)	1	2	3	4	5
f.	Tandas	1	2	3	4	5
g.	Kafetaria	1	2	3	4	5
h.	Surau	1	2	3	4	5

Terima Kasih