

I. Demographic Profile

Name (optional): _____ Age: _____ Sex: () Male () Female

II. Service Quality Dimensions

Please put a check (✓) mark corresponding on how you perceive the quality of service delivery.

Reliability	Strongly Agree (4)	Agree (3)	Disagree (2)	Strongly Disagree (1)
Frontline employees deliver the appropriate service as promised <i>(Ang mga empleyado ay nagbibigay ng tamang serbisyo)</i>				
The department provides a dependable service which does not vary over time <i>(Ang departamento ay nagbibigay ng maaasahang serbisyo na hindi nagbabago anumang oras)</i>				
The behavior of the personnel make you feel that you can trust them and have confidence in them <i>(Ang mga empleyado ay may ugaling mapagkakatiwalaan at kapanipaniwala)</i>				
The queuing time for each client before they are entertained is short (1 to 15 minutes). <i>(Ang paghihintay sa serbisyo ay maikli lamang na umaabot sa 1 hangang 15 minuto)</i>				
All clients' documents are received and screened properly and accurately. <i>(Ang mga dokumento ay tinanggap at sinuri ng maayos at tama)</i>				
The department maintains accurate records of clients. <i>(Pinananatili ng departamento ang eksaktong tala ng mga kliyente)</i>				
The department maintains secure client records. <i>(Ang departamento ay nangangalaga sa tala ng mga kliyente)</i>				
Clients feel safe under the care of the personnel <i>(Panatag ang loob ng mga kliyente sa pangangalaga ng mga empleyado)</i>				

Assurance	Strongly Agree (4)	Agree (3)	Disagree (2)	Strongly Disagree (1)
All clients for the day are being entertained and attended courteously. <i>(Ang lahat ng kliyente sa buong araw ay nabigyan ng magalang na serbisyo)</i>				
All clients are being entertained and attended to by the personnel with full knowledge and confidence. <i>(Ang lahat ng kliyente ay nabigyan ng serbisyo ng buong kaalaman at kakayahan)</i>				
The personnel are able to deliver the level of service required by clients <i>(Ang empleyado ay nakapagbigay ng serbisyo ng naayon sa kailangan ng kliyente)</i>				
Personnel are polite and courteous with clients <i>(Ang empleyado ay magalang sa mga kliyente)</i>				
Personnel provide complete and accurate information to clients <i>(Ang empleyado ay nagbibigay ng kumpleto at tamang impormasyon sa mga kliyente)</i>				
Personnel delivers equitable service across individual clients as well as groups of clients <i>(Ang empleyado ay nagbibigay ng patas na serbisyo sa lahat ng kliyente at grupo ng mga kliyente)</i>				
Personnel are willing to listen to individual clients' point of view <i>(Ang empleyado ay nakikinig sa iba't ibang opinyon ng mga kliyente)</i>				
Personnel communicate in a language that is understood by clients <i>(Ang empleyado ay nakikipag-usap sa lengwahe na madaling maintindihan ng mga kliyente)</i>				

Tangible	Strongly Agree (4)	Agree (3)	Disagree (2)	Strongly Disagree (1)
The office has full range of up-to-date physical facilities and equipment <i>(Ang opisina ay may mga pasilidad at kagamitan sa pagbibigay ng serbisyo)</i>				
The office environment including its temperature, lighting, décor and facilities are conducive to the easy conduct of business and to making customers feel comfortable <i>(Ang opisina ay may tamang temperatura, ilaw, dekorasyon, at pasilidad na kaaya-aya pra maging kumportable at madali ang serbisyo)</i>				
The internal and external environment of the office conforms to all relevant health and safety regulations <i>(Ang loob at labas ng opisina ay nakadiseno na naaayon sa mga batas na nauukol sa kalusugan at kaligtasan)</i>				
The office is very accessible and properly signposted <i>(Ang opisina ay madaling puntahan at may mga tanda)</i>				
The physical space is adequate to accommodate the total number of clients <i>(Ang lugar at espasyo ay tama at sapat para sa lahat ng mga kliyente)</i>				
The office ensures accessibility to physical facilities, personnel, equipment, communication materials and the service <i>(Sinisigurado ng opisina na ang pasilidad, empleyado, kagamitan, telepono at serbisyo ay madaling mapuntahan at magagamit ng mga kliyente)</i>				
The number of personnel who attended the clients are adequate <i>(Ang bilang ng mga empleyado ay sapat sa dami ng mga kliyente)</i>				

Empathy	Strongly Agree (4)	Agree (3)	Disagree (2)	Strongly Disagree (1)
Personnel are willing to help with clients concerns and to reassure them in terms of their personal anxieties <i>(Ang empleyado ay handang tumulong at umaalalay sa kliyente sa mga katanungan at pagkalito)</i>				
Personnel respond sympathetically to individual client needs while respecting their privacy <i>(Ang empleyado ay tumutulong sa bawat pangangailangan ng kliyente na may respeto sa pagtatago ng mga personal na impormasyon)</i>				
Personnel extends help to clients with special needs <i>(Ang empleyado ay tumutulong sa mga espesyal na pangangailangan ng mga kliyente)</i>				
Personnel respect client confidence and feelings <i>(Ang empleyado ay rumerespeto sa mga kaalaman at nararamdaman ng mga kliyente)</i>				
All clients are being entertained and attended to with utmost caring, individualized attention and without bias <i>(Ang lahat ng kliyente ay nabigyan ng mapangalaga at walang pinapanigang atensyon at serbisyo)</i>				
Responsiveness	Strongly Agree (4)	Agree (3)	Disagree (2)	Strongly Disagree (1)
Personnel provide prompt and timely service to clients <i>(Ang empleyado ay nagbibigay ng mabilis at nasa oras na serbisyo sa mga kliyente)</i>				
Personnel constructively handles client complaints <i>(Tinatanggap ng maluwag ng empleyado ang mga reklamo at puna ng mga kliyente)</i>				
Personnel respond to clients complaints at the soonest possible time <i>(Ang empleyado ay tumutugon sa mga reklamo ng maagap at sa tamang panahon)</i>				
Personnel defends and fights for individual client rights <i>(Ang empleyado ay nangangalaga at nagtatanggol sa mga karapatan ng mga kliyente)</i>				
Personnel provides flexible service to meet individual client needs <i>(Ang empleyado ay nagbibigay ng iba't ibang uri ng serbisyo na naaangkop sa lahat ng pangangailangan ng mga kliyente)</i>				

Personnel entertains clients queries, comments, suggestions and reactions <i>(Ang empleyado ay tumutugon sa mga tanong, komento, suhestiyon at opinyon ng mga kliyente)</i>				
--	--	--	--	--