



HELP US SERVE YOU BETTER!

This Client Satisfaction Measurement (CSM) Tool aims to track the customer experience of TSU's clients. Your answers will help this office provide a better service. Personal information shared will be kept confidential.

(Ang Client Satisfaction Measurement [CSM] Tool na ito ay naglalayong subaybayan ang karanasan ng customer ng mga kliyente ng TSU. Ang iyong mga sagot ay magbibigay-daan sa opisina ng mas mahusay na serbisyo. Ang personal na impormasyon ibinahagi ay pananatilihing kumpidensyal.)

Client type (Uri ng kliyente): <input type="checkbox"/> Student (Estudyante)		<input type="checkbox"/> Internal (Empleyado ng TSU)
College (kolehiyo)		
<input type="checkbox"/> Business (Negosyo/Negosyante)		<input type="checkbox"/> Government Agency (Ahensiya ng Pamahalaan)
<input type="checkbox"/> Male (Lalake)		<input type="checkbox"/> Female (Babae)
Date (Petsa): _____ / _____ / _____ (mm / dd / yyyy)		Age (Edad): _____
Office Visited (Binisitang opisina): _____	Service Availed (Serbisyon naipagkaloob): _____	

INSTRUCTIONS: Check mark (✓) your answer to the Citizen's Charter (CC) questions. The Citizen's Charter is an official document that reflects the services of a government agency/office including its requirements, fees, and processing times among others. (Maglagay ng tsek [✓] sa iyong sagot sa mga sumusunod na tanong. Ang Citizen's Charter [CC] ay isang opisyal na dokumento na naglalaman ng detalye ng mga serbisyo ng isang ahensiya ng gobyerno/opersina kabilang ang mga kinakailangan, bayad, at oras ng pagproseso nito at iba pa.)

- CC1** Which of the following best describes your awareness of a CC? (Alin sa mga sumusunod ang pinakamainam na naglalarawan sa iyong kamalayan sa isang CC?)
- 1. I know what a CC is and I saw this office's CC. (Alam ko kung ano ang CC at nakita ko ang CC ng tanggapang ito.)
 - 2. I know what a CC is but I did NOT see this office's CC. (Alam ko kung ano ang CC pero HINDI ko nakita ang CC ng opisina nito.)
 - 3. I learned of the CC only when I saw this office's CC. (Nalaman ko lamang ang CC nang nakita ko ang CC ng opisina na ito.)
 - 4. I do not know what a CC is and I did not see one in this office. (Hindi ko alam kung ano ang isang CC at HINDI ko nakita ang CC ng opisina nito.)

- CC2** If aware of CC, would you say that the CC of this office was ... (Kung may kamalayan ka tungkol sa CC, sasabihin mo ba na ang CC ng opisina na ito ay ...)
- 1. Easy to see (Madaling makita)
 - 2. Somewhat easy to see (Medyo madaling makita)
 - 3. Difficult to see (Mahirap hanapin)
 - 4. Not visible at all (Hindi nakikita)
 - 5. N/A (Hindi naaangkop)

- CC3** If aware of CC (answered codes 1-3 in CC1), how much did the CC help you in your transaction? (Kung may kamalayan na tungkol sa CC, gaano nakatulong ang CC sa iyong transaksyon?)
- 1. Helped very much (Nakatulong nang husto)
 - 2. Somewhat helped (Medyo nakatulong)
 - 3. Did not help (Walang naitulong)
 - 4. N/A (Hindi naaangkop)

Please put a check mark (✓) on the column that best corresponds to your answer. (Maglagay ng tsek [✓] sa kolumna na pinakamainam na tumutugma sa iyong sagot.)

Service Quality Dimensions	Strongly Disagree (Hindi Sumasang-ayon)	Disagree (Hindi Sang-ayon)	Neither Agree nor Disagree (Hindi Makapili)	Agree (Sang-ayon)	Strongly Agree (Labis na Sumasang-ayon)	Not Applicable (Hindi Angkop)
	1	2	3	4	5	
SQD0. I am satisfied with the service that I availed. (Nasiyahan ako sa serbisyo na aking natanggap sa napuntahan na opisina.)						
SQD1. I spent a reasonable amount of time for my transaction. (Makatwiran ang oras na aking ginugol para sa aking transaksyon.)						
SQD2. The office followed the transaction's requirements and steps based on the information provided in their Citizens Charter. (Tinugunan ng opisina ang aking transaksyon alinsunod sa kanilang Citizen's Charter.)						
SQD3. The steps (including payment) I needed to do for my transaction were easy and simple. (Ang mga hakbang (kabilang ang pagbabayad) na kailangan kong gawin para sa aking transaksyon ay madali at simple.)						
SQD4. I easily found information about my transaction from the office or its website. (Ang mga kailangang impormasyon tungkol sa aking transaksyon ay kaagad kong nakita sa opisina o sa TSU website.)						
SQD5. The amount I paid for my transaction is value for money. (Ang halagang ibinayad ay akma sa serbisyon natamo.)						
SQD6. I feel the office was fair to everyone or "walang palakasan" during my transaction. (Pakiramdam ko ay patas ang opisina sa lahat, o "walang palakasan", sa aking transaksyon.)						
SQD7. I was treated courteously by the staff, and (if asked for help) the staff was helpful. (Magalang akong trinato ng mga tauhan, at (kung sakali ako ay humingi ng tulong) alam ko na sila ay handang tumulong sa akin.)						
SQD8. I got what I needed from the government office, or (if denied) denial of request was sufficiently explained to me. (Nakuha ko ang kinakailangan ko mula sa tanggapan ng gobyerno, kung tinanggihan man, ito ay sapat na ipinaliwanag sa akin.)						

Suggestions on how we can further improve our services (Mga suhestyon kung paano pa mapapabuti pa ang aming mga serbisyo):

Email address (opsyonal): _____

THANK YOU!