

BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG HÀI LÒNG VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TẠI CỤC HẢI QUAN ĐỒNG NAI

Câu 1 : Xin cho biết mức độ đồng ý của Anh (Chị) trong các phát biểu dưới đây
(1: Hoàn toàn không đồng ý – 2: không đồng ý – 3: Không ý kiến - 4: Đồng ý – 5: Hoàn toàn đồng ý)

Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM : Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat <http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: hotrospss@gmail.com . Website: <http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Đề được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ training trực tiếp về các bước làm luận văn như là: phân tích hồi quy, phân tích nhân tố, Cronbach's Alpha... trong SPSS, và mô hình SEM, CFA, AMOS.
2. Cung cấp/chỉnh sửa số liệu khảo sát phù hợp với bảng câu hỏi của bạn để chạy ra kết quả có ý nghĩa thống kê.

Stt	Yếu tố	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Sự tin cậy						
1	Nhân viên Hải quan luôn thực hiện đúng qui trình nghiệp vụ					
2	Bạn không phải đi lại nhiều lần khi làm thủ tục Hải quan					
3	Lãnh đạo Hải quan luôn giải quyết thỏa đáng khi bạn có khiếu nại					
4	Nhân viên Hải quan vận dụng các văn bản điều hành xuất nhập khẩu một cách chính xác và thống nhất					
5	Nhân viên Hải quan phục vụ bạn nhanh chóng					
Đáp ứng						
6	Nhân viên Hải quan (cơ quan Hải quan) sẵn sàng phục vụ bạn ngoài giờ hành chính khi được yêu cầu					
7	Các bộ phận nghiệp vụ giải quyết hồ sơ của doanh nghiệp đúng hạn					

8	Hàng hóa của doanh nghiệp luôn được thông quan nhanh chóng					
9	Các bộ phận nghiệp vụ luôn chủ động phối hợp với nhau, với các ngành có liên quan để phục vụ doanh nghiệp một cách nhanh chóng.					
10	Nhân viên hải quan không gây phiền hà, những nhiều khi giải quyết công việc					
Năng lực phục vụ						
11	Doanh nghiệp dễ dàng nhận biết hồ sơ của mình đang được giải quyết ở bộ phận nào					
12	Doanh nghiệp cảm thấy yên tâm khi đi làm thủ tục hải quan.					
13	Nhân viên Hải quan rất thành thạo nghiệp vụ để trả lời thắc mắc của doanh nghiệp					
14	Những hướng dẫn của nhân viên Hải quan làm doanh nghiệp yên tâm.					
15	Nhân viên Hải quan bao giờ cũng tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với doanh nghiệp					
Đông Cảm						
16	Kỹ năng giải quyết công việc của nhân viên Hải quan tạo sự tin tưởng cho doanh nghiệp.					
17	Nhân viên Hải quan luôn tỏ ra thông cảm với những khó khăn của doanh nghiệp					
18	Những nguyện vọng của doanh nghiệp luôn được cơ quan Hải quan quan tâm					
19	Nhân viên hải quan luôn tận tình hướng dẫn cho doanh nghiệp khi đi làm thủ tục hải quan.					
Phương tiện hữu hình						
20	Công khai hóa các quy trình nghiệp vụ, chủ trương chính sách trên website					
21	Nhân viên Hải quan luôn được					

	trang bị phương tiện làm việc đầy đủ					
22	Trang thiết bị- máy móc của Hải quan hiện đại					
24	Nhân viên Hải quan khi thực hiện công việc đều đeo băng tên đầy đủ					
25	Nơi làm thủ tục Hải quan tiện nghi, sạch sẽ					
<i>Phương pháp quản lý</i>						
26	Quy trình thủ tục Hải quan đơn giản, dễ thực hiện					
27	Phương pháp quản lý của ngành hải quan hiện đại					
28	Các văn bản về pháp luật công khai minh bạch					
1	Doanh nghiệp hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ công tại Cục Hải Quan Đồng Nai					
2	Nhìn chung, doanh nghiệp hoàn toàn hài lòng với cung cách phục vụ của cơ quan Hải quan					

Câu 2 : Doanh nghiệp mà Anh/Chị đang làm việc là :

- 1- Doanh nghiệp trong nước
- 2- Doanh nghiệp có vốn 100% nước ngoài
- 3- Doanh nghiệp liên doanh

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị