

PHIẾU KHẢO SÁT Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ hải quan tại Cục Hải quan tỉnh Bình Định

Kính chào Anh/Chị,

Tôi là Học viên cao học trường Đại Học Kinh tế TP.HCM. Hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài nghiên cứu “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ hải quan tại Cục Hải quan tỉnh Bình Định” nên rất cần sự giúp đỡ của quý Anh/Chị.

Rất mong quý Anh/Chị dành một ít thời gian quý báu để trả lời các câu hỏi khảo sát dưới đây. Tôi xin cam đoan những nội dung trả lời của Anh/Chị sẽ được giữ bí mật tuyệt đối và thông tin này chỉ được sử dụng với mục đích nghiên cứu của đề tài luận văn nói trên, không nhằm mục đích khác.

Phần I. Câu hỏi khảo sát

Xin Anh/Chị vui lòng trả lời các câu hỏi sau bằng cách đánh dấu chéo ☒ vào ô mà Anh/Chị cho là phù hợp nhất cho mức độ đồng ý hoặc không đồng ý của Anh/Chị như sau:

1. Rất không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Bình thường 4. Đồng ý 5. Rất 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> **Để 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.

TT	Thang đo	Mức độ hài lòng				
		1	2	3	4	5
I	Độ tin cậy					
1	Cơ quan Hải quan luôn thực hiện đúng quy trình đã được quy định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Cơ quan Hải quan đảm bảo giờ giấc làm việc đúng quy định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Thủ tục hành chính Hải quan đơn giản.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Các mẫu hồ sơ có sự thống nhất rõ ràng, dễ thực hiện.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Quy trình xử lý hồ sơ nhanh gọn, chính xác.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Cơ quan Hải quan bảo mật tốt thông tin của doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7	Cơ quan Hải quan luôn quan tâm giải quyết kịp thời các vướng mắc của doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II	Khả năng đáp ứng	1	2	3	4	5
8	Thời gian tư vấn cho dịch vụ hành chính Hải quan nhanh chóng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Công chức hải quan luôn lắng nghe ý kiến đóng góp của doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Công chức hải quan luôn giải đáp vướng mắc cho doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Các thay đổi về chính sách thuế, quy trình và các văn bản quy phạm về pháp luật Hải quan đều được cơ quan Hải quan tuyên truyền kịp thời.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Hình thức tuyên truyền của cơ quan hải quan phong phú, đa dạng: Báo, đài, văn bản, pano, áp phích...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Doanh nghiệp luôn nhận được sự hỗ trợ kịp thời của cơ quan hải quan khi gặp khó khăn trong việc thực hiện các quy định về pháp luật Hải quan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III	Năng lực phục vụ	1	2	3	4	5
14	Công chức hải quan có khả năng giải quyết hồ sơ nhanh chóng đúng thời gian quy định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Công chức hải quan có khả năng giải quyết hồ sơ chuyên nghiệp, hiệu quả.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Công chức hải quan có khả năng phát hiện sơ suất của hồ sơ để tư vấn, hướng dẫn ngay cho doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sự hướng dẫn, giải đáp của công chức hải quan dễ hiểu, thống nhất và theo đúng quy định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV	Sự cảm thông	1	2	3	4	5
18	Cơ quan Hải quan và công chức hải quan luôn lắng nghe, tìm hiểu nguyện vọng của doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Cơ quan Hải quan và công chức hải quan luôn tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý của doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20	Cơ quan Hải quan và công chức hải quan luôn tạo điều kiện tốt nhất có thể cho doanh nghiệp hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Cơ quan Hải quan và công chức hải quan luôn có những lời khuyên tốt khi doanh nghiệp cần tư vấn, hỗ trợ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Cơ quan Hải quan và công chức hải quan biết quan tâm và hiểu rõ những nhu cầu của doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V	Tính công bằng dân chủ	1	2	3	4	5
23	Cơ quan hải quan tuyên dương và tôn vinh doanh nghiệp thực hiện tốt nghĩa vụ pháp luật Hải quan một cách công bằng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Doanh nghiệp được đề bạt ý kiến bằng mọi phương tiện.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Doanh nghiệp được đối xử công bằng trong việc tư vấn thay đổi về chính sách pháp luật hải quan và việc giải đáp các vướng mắc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Doanh nghiệp không phải đóng các khoản phí ngoài quy định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI	Tính minh bạch	1	2	3	4	5
27	Các quy trình thực hiện thủ tục hải quan đều được công khai tại các địa điểm làm thủ tục hải quan kịp thời, rõ ràng và đầy đủ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Công chức tại nơi làm thủ tục hải quan luôn đeo thẻ công chức và bảng tên theo đúng quy định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cho doanh nghiệp đúng quy định.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Các chi phí và lệ phí được công khai đầy đủ tại nơi làm việc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Số điện thoại đường dây nóng, hòm thư góp ý có công khai tại nơi làm việc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VII	Cơ sở vật chất	1	2	3	4	5
32	Nơi thực hiện các dịch vụ hành chính hải quan thuận lợi, thoáng mát.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế, máy tính đầy đủ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy, dễ xem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35	Thiết bị công nghệ thông tin hiện đại được dùng (máy tính, máy chiếu ...) phục vụ việc tập huấn và triển khai chính sách cho doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Bố trí nơi đậu xe, phòng chờ đầy đủ, thoải mái.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIII	Hài lòng (HL)	1	2	3	4	5
37	Cục Hải quan tỉnh Bình Định được đánh giá là đơn vị phục vụ tốt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Doanh nghiệp hài lòng với các dịch vụ Hải quan Bình Định cung cấp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Phần II: Anh/Chị vui lòng cho biết thêm thông tin về Anh/Chị

1. Giới tính: Nam Nữ
2. Chức vụ người được phỏng vấn:
 - Giám đốc Phó Giám đốc Trưởng phòng
 - P.Trưởng phòng Chuyên viên Nhân viên
3. Số năm doanh nghiệp tham gia thủ tục Hải quan:
 - Dưới 1 năm Từ 1 năm đến dưới 5 năm Từ 5 năm trở lên
4. Loại hình doanh nghiệp:
 - Công ty cổ phần Công ty trách nhiệm hữu hạn
 - Doanh nghiệp tư nhân Loại hình khác
5. Đặc điểm của doanh nghiệp:
 - Doanh nghiệp có phần vốn nhà nước trên 50%
 - Doanh nghiệp có phần vốn tư nhân trên 50%
 - Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài
 - Doanh nghiệp khác
6. Các lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp:
 - Công nghiệp/chế tạo Xây dựng Dịch vụ/Thương mại
 - Nông nghiệp/Lâm nghiệp/Thủy sản Khai khoáng
7. Doanh nghiệp thực hiện thủ tục Hải quan bằng phương thức nào:
 - Tự khai báo và tự làm thủ tục Hải quan
 - Doanh nghiệp thuê người ngoài doanh nghiệp làm thủ tục Hải quan
 - Thông qua đại lý làm thủ tục Hải quan
 - Phương thức khác

Nếu Anh/Chị có những ý kiến đóng góp khác, xin ghi vào khoảng trống dưới đây:

.....

.....

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn ông/bà đã trả lời những câu hỏi trên!