

BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG SỰ HÀI LÒNG KHI THỰC HIỆN DỊCH VỤ TẠI KHO BẠC NHÀ NƯỚC DIÊN KHÁNH

PHẦN 1: BẢNG CÂU HỎI

Thang đo – Thái độ công chức		Cảm nhận				
1	Công chức có thái độ thân thiện, lịch sự khi tiếp xúc với khách hàng.	1	2	3	4	5
2	Công chức không gây phiền hà, nhũng nhẽu.	1	2	3	4	5
3	Công chức ứng xử khéo léo, đúng mực trong các tình huống phát sinh.	1	2	3	4	5
4	Công chức có tinh thần trách nhiệm cao đối với hồ sơ của khách hàng.	1	2	3	4	5
5	Công chức tận tình hướng dẫn cho khách hàng.	1	2	3	4	5
6	Công chức phục vụ công bằng đối với mọi khách hàng.	1	2	3	4	5
Thang đo – Năng lực công chức						
1	Công chức có khả năng giao tiếp tốt với khách hàng.	1	2	3	4	5
2	Công chức nắm vững nghiệp vụ chuyên môn phụ trách.	1	2	3	4	5
3	Công chức giải đáp thỏa mãn các vướng mắc của khách hàng.	1	2	3	4	5
4	Cán bộ công chức hướng dẫn dễ hiểu, luôn sẵn sàng khi khách hàng cần.	1	2	3	4	5
Thang đo – Thủ tục hành chính						
1	Thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu.	1	2	3	4	5
2	Thủ tục hành chính được công khai tại nơi làm việc.	1	2	3	4	5
3	Thủ tục hành chính luôn được cập nhật và được thông báo đến khách hàng.	1	2	3	4	5
Thang đo – Cơ sở vật chất						
1	Nơi giao dịch thoáng mát, khang trang	1	2	3	4	5
2	Nơi để xe an toàn và thuận lợi	1	2	3	4	5
3	Cán bộ công chức ăn mặc lịch sự trang nhã	1	2	3	4	5
4	Cán bộ công chức được trang bị đầy đủ các thiết bị hiện đại để làm việc	1	2	3	4	5
Thang đo – Sự cảm thông						
1	Cán bộ công chức luôn tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của khách hàng	1	2	3	4	5
2	Cán bộ công chức linh hoạt trong giải quyết các tình huống phát sinh	1	2	3	4	5
3	Cán bộ công chức luôn tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng	1	2	3	4	5
Thang đo – Kết quả, thời gian xử lý hồ sơ						

1	Kết quả giải quyết hồ sơ được trả đúng hẹn	1	2	3	4	5
2	Kết quả giải quyết thoãn mãn khách hàng	1	2	3	4	5
3	Khách hàng chỉ phải đi lại 01 lần để bổ sung, hoàn tất hồ sơ, chứng từ	1	2	3	4	5
Thang đo – Sự hài lòng						
1	Ông/ bà hoàn toàn hài lòng với sự phục vụ của CBCC KBNN Diên Khánh	1	2	3	4	5
2	Ông/ Bà rất hài lòng về dịch vụ hành chính công.	1	2	3	4	5
3	Ông/ Bà cơ bản hài lòng khi thực hiện dịch vụ tại Kho bạc Nhà nước Diên Khánh	1	2	3	4	5

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/ trau dồi 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.

PHẦN II: THÔNG TIN CHUNG

Anh/ Chị vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân. Hãy đánh dấu “X” vào ô mà Anh/ Chị lựa chọn:

1. Giới tính: Nam Nữ
2. Độ tuổi: Từ 18 đến 30 Từ 31 đến 40
 Từ 41 đến 55 Trên 55
3. Trình độ học vấn: Trên Đại học Đại học
 Cao đẳng Trung cấp Phổ thông
4. Số lần sử dụng dịch vụ hành chính công:
 Một lần Nhiều hơn 1 lần
5. Nghề nghiệp:

Cán bộ, viên chức Kế toán doanh nghiệp

Lao động phổ thông Khác

6. Thủ tục hành chính cần giải quyết thuộc lĩnh vực:

Chi ngân sách Nhà nước Nộp ngân sách Nhà nước

Cả 2 thủ tục trên

Xin trân trọng cảm ơn quý Anh/Chị đã hợp tác!