

KẾ HOẠCH

Điều tra, khảo sát sự hài lòng của khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2022

Căn cứ Chương trình hành động số 06-CTr/TU ngày 14/5/2021 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội XX Đảng bộ tỉnh, Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII về phát triển du lịch Bình Định trở thành ngành kinh tế mũi nhọn giai đoạn 2020 - 2025; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch điều tra, khảo sát sự hài lòng của khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2022 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU ĐIỀU TRA

1. Mục đích: Điều tra, khảo sát sự hài lòng của khách du lịch đến Bình Định để đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ, giá dịch vụ, về tài nguyên du lịch, về quan hệ cộng đồng, an ninh, an toàn và khả năng đáp ứng các dịch vụ của khách du lịch khi đến Bình Định sau 02 năm bị ảnh hưởng của đại dịch Covid-19. Trên cơ sở đó, xây dựng các giải pháp truyền thông, giải pháp về chính sách, giải pháp về quản lý du lịch phù hợp trên địa bàn tỉnh trong thời gian đến.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức điều tra phải đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực.
- Sử dụng kinh phí tiết kiệm, đảm bảo theo quy định nhà nước hiện hành.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐIỀU TRA

1. Phạm vi điều tra

Điều tra khách du lịch được tiến hành tại các địa phương tập trung đông khách du lịch: Thành phố Quy Nhơn, huyện Tây Sơn, huyện Phù Cát.

2. Đối tượng điều tra

Khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế đến du lịch tại các điểm du lịch, khu du lịch, khu vui chơi, giải trí, nghỉ dưỡng, cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Bình Định và có lưu trú qua đêm.

III. NỘI DUNG VÀ PHIẾU ĐIỀU TRA

1. Nội dung điều tra

- Thông tin chung về khách du lịch: giới tính, nghề nghiệp...
- Thông tin về chuyến đi: mục đích chính của chuyến đi, phương tiện đi, loại hình lưu trú...

- Đánh giá sự hài lòng của khách du lịch đối với: cảnh quan thiên nhiên, môi trường, điều kiện vật chất, dịch vụ, chất lượng dịch vụ, giá dịch vụ, quan hệ của cộng đồng đối với khách du lịch...

- Đánh giá khả năng quay lại Bình Định của khách du lịch.

- Ý kiến của khách du lịch để nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch của Bình Định (nếu có).

2. Phiếu điều tra

01 mẫu phiếu điều tra, khảo sát: “Sự hài lòng của khách du lịch đối với điểm đến Bình Định”, được thiết kế bằng 02 ngôn ngữ: tiếng Việt và tiếng Anh. Phiếu có 4 phần (A,B,C,D).

IV. THỜI GIAN VÀ THỜI KỲ ĐIỀU TRA

1. Thời gian điều tra

Thời gian thu thập thông tin là 60 ngày, bắt đầu từ ngày 01/10/2022 và kết thúc ngày 30/11/2022.

2. Thời kỳ điều tra

Thời kỳ thu thập thông tin là toàn bộ thời gian 01 chuyến đi của khách du lịch đến tỉnh Bình Định trong năm 2022.

V. CHỌN MẪU ĐIỀU TRA, PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA VÀ PHƯƠNG PHÁP XỬ LÝ SỐ LIỆU

1. Chọn mẫu điều tra

- Quy mô mẫu: 400 phiếu điều tra. Trong đó, số lượng phiếu điều tra khách du lịch quốc tế là 50 phiếu; số lượng phiếu điều tra khách du lịch nội địa là 350 phiếu.

- Phương pháp chọn mẫu: Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện.

2. Phương pháp điều tra

Điều tra thu thập thông tin về khách du lịch áp dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp để phỏng vấn ghi vào phiếu khảo sát.

3. Phương pháp xử lý số liệu

Sử dụng các phần mềm hỗ trợ gồm Microsoft Excel, SPSS 20.0 theo trình tự các bước như sau: Các thông tin, ý kiến từ khách du lịch được tóm tắt và mã hóa dữ liệu bằng các đại lượng thống kê mô tả như trung bình, độ lệch chuẩn, giá trị nhỏ nhất, giá trị lớn nhất, tần suất, trung vị,...

VI. KINH PHÍ ĐIỀU TRA

Kinh phí thực hiện Kế hoạch điều tra, khảo sát sự hài lòng của khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2022 được bố trí từ ngân sách nhà nước đã cấp cho Sở Du lịch trong năm 2022.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Du lịch

- Tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này.
- Thiết kế phiếu điều tra; xây dựng phần mềm nhập tin điều tra.
- Tập huấn nghiệp vụ điều tra cho các điều tra viên, giám sát viên: đi khảo sát, thu thập thông tin bằng mẫu phiếu; kiểm tra, đánh mã, nhập tin và tổng hợp số liệu theo hướng dẫn và đúng quy định.
- Xây dựng dự toán kinh phí tổ chức điều tra, khảo sát.
- Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch điều tra, khảo sát đảm bảo các nội dung công việc hoàn thành đúng tiến độ, hiệu quả.
- Tổng hợp, phân tích và báo cáo kết quả điều tra, khảo sát cho UBND tỉnh và Ban Chỉ đạo thực hiện Chương trình hành động về phát triển du lịch Bình Định trở thành ngành kinh tế mũi nhọn giai đoạn 2020-2025.

2. Sở Tài chính

Thẩm định dự toán kinh phí tổ chức Kế hoạch điều tra, khảo sát sự hài lòng của khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2022, trình UBND tỉnh xem xét, quyết định theo thẩm quyền.

3. Hiệp hội Du lịch

- Phối hợp với Sở Du lịch triển khai các nội dung điều tra, khảo sát sự hài lòng của khách du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2022.
- Vận động các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn Thành phố Quy Nhơn, huyện Tây Sơn, huyện Phù Cát phối hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho các điều tra viên, giám sát viên trong quá trình điều tra, khảo sát.

Yêu cầu Sở Du lịch, các cơ quan, đơn vị liên quan và Hiệp hội Du lịch Bình Định tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- BCĐ Phát triển Du lịch tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Du lịch;
- Sở Tài Chính;
- Cục Thống kê tỉnh;
- Viện NCPT KT-XH tỉnh;
- Hiệp hội Du lịch Bình Định;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, K8.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lâm Hải Giang