



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

เปรียบเทียบการใช้ภาษาจีนของพนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชีย  
และนกแอร์

A COMPARATIVE ANALYSIS OF CHINESE SERVICES OF  
THAI AIRASIA AND NOK AIR

泰亚航空公司与飞鸟航空公司汉语服务对比分析

ธนิกา บุญชวน  
(黄素梅)

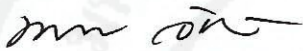
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

เปรียบเทียบการใช้ภาษาจีนของพนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชียและนกแอร์  
A COMPARATIVE ANALYSIS OF CHINESE SERVICES OF THAI AIRASIA AND NOK AIR  
泰亚航空公司与飞鸟航空公司汉语服务对比分析

ธนิกา บุญซ้วน (黄素梅)

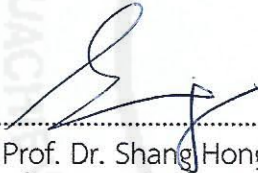
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานกรรมการ



Dr. Zhao Ping  
อาจารย์ที่ปรึกษา



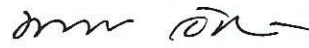
Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan  
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



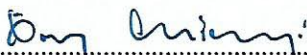
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ




Assoc. Prof. Dr. Xie Kun  
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อ็อกซยา จันทโรยานุชิต  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

## เปรียบเทียบการใช้ภาษาจีนของพนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชียและนกแอร์

ธนิภา บุญสุวรรณ 576057

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

### บทคัดย่อ

จากสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยในปีพ.ศ.2558นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันสนามบินดอนเมืองกลายเป็นสนามบินศูนย์กลางที่มีความสำคัญแห่งหนึ่งของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้านบริการภาคพื้นดินของสนามบินดอนเมืองนั้นได้มีการจัดการบริการในหลายภาษา ปัจจุบันนอกจากภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาหลักแล้วยังเพิ่มเติมในส่วนของการบริการภาษาจีน สิ่งนี้เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้หลายปีที่ผ่านมานักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก บริษัทสายการบินต่างส่งเสริมจัดการภาคพื้นดินให้เป็นที่น่าพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่ดีในด้านภาษาจีนเป็นประเด็นหลักของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

งานวิจัยฉบับนี้ได้วิเคราะห์และเปรียบเทียบการใช้ภาษาจีนของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นดินสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์เพื่อชี้ให้เห็นถึงการให้บริการด้านภาษาจีนที่มีคุณภาพของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นดินทั้งสองบริษัทและความสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจ การเปรียบเทียบการจัดการที่มีคุณภาพบริการภาคพื้นดินของทั้งสองบริษัท ทั้งยังชี้ให้เห็นถึงปัญหาการบริการภาษาจีนของทั้งสองสายการบิน อีกทั้งยังหยิบยกข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและมาตรการ

ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยฉบับนี้จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีวิจัยเชิงสำรวจอ้างอิงตามพนักงานบริการภาษาจีนภาคพื้นดินสนามบินดอนเมืองในสถานการณ์ปัจจุบัน วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพพนักงานบริการภาษาจีนภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์เพื่อรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขต่อไป งานวิจัยฉบับนี้แบ่งเนื้อหาหลักเป็น 3 ส่วน บทที่ 1 ภาพรวมพนักงานบริการภาษาจีนภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์ และการเติบโตของท่องเที่ยวจีนต่อการส่งเสริมการบริการภาษาจีนของสนามบิน บทที่ 2 แบบสำรวจพนักงานภาคพื้นดินสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์ เนื้อหาในบทนี้เป็นการเปรียบเทียบระดับการใช้ภาษาจีนในการบริการของพนักงานภาคพื้นดินทั้งสองสายการบิน ทั้งยังวิเคราะห์ SWOT และนำผลสำรวจทั้งสองสายการบินมาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบ บทที่ 3 เพื่อรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขต่อไป

งานวิจัยฉบับนี้ได้วิเคราะห์และเปรียบเทียบการใช้ภาษาจีนของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นดินสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์เพื่อรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขต่อไป

**คำสำคัญ:** พนักงานภาคพื้นดิน สนามบินดอนเมือง สายการบินแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์

## A COMPARATIVE ANALYSIS OF CHINESE SERVICES OF THAI AIRASIA AND NOK AIR

THANIKA BOONSUAN 576057

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

### ABSTRACT

From the current situation of the development of tourism in Thailand, the number of foreign tourists to Thailand in 2015 continued to grow. Don Muang airport now has become into an important hub of Southeast Asia. Don Muang airport ground service provide language services, at present, in addition to English language services, but also increased the Chinese services. One of the main reasons for this is that Chinese tourists are increasing in recent years. How to provide satisfactory ground service, especially to provide good service in Chinese, is the main topic of this thesis.

This thesis mainly analysis and compare ground service customer service in the Chinese of the Air Asia Airline and Nok Airline in the Don Muang airport, indicate the importance of the quality Chinese service for ground customer service and business competition. Compare the Chinese service quality of the ground customer service between the two companies. It is pointed out that the problems existing in Chinese language service, and puts forward the suggestions and measures for improvement.

In this thesis, based on data analysis and survey research methods, understand the Chinese service of the ground customer service in the Don Muang airport. Analysis the ground customer service in Chinese of the Air Asia Airline and Nok Airline in the Don Muang airport, points out the existing problems and put forward the suggestion to improve the quality of Chinese ground service. The main content of this paper is divided into three parts: 1.The status of the ground customer service in Chinese in the Air Asia Airline and Nok Airline at the Don Muang airport, and as well as the increasing number of tourists China promoting Chinese service.2. The questionnaire of the ground customer service personal in the Air Asia Airline and Nok Airline. Compare the ground customer service in Chinese between the Air Asia Airline and Nok Airline, analysis the SWOT of the Air Asia Airline and Nok Airline and compare the Chinese services of the two airlines.3. It points out the problems existing in Chinese service and puts forward some improvement measures.

This thesis mainly analysis and compare ground service customer service in the Chinese of the Air Asia Airline and Nok Airline , points out the existing problems, and puts forward the methods of solving the problems and suggestions for improvement.

**Keywords:** Don Muang airport, Ground service in Chinese, Air Asia Airline, Nok Air

# 泰亚航空公司与飞鸟航空公司汉语服务对比分析

黄素梅 576057

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：赵平 博士

## 摘 要

随着泰国旅游业的发展，2015年外国旅客来泰国的数量持续增长。来泰旅游的外国游客主要是从曼谷素万那普机场与廊曼国际机场入境。廊曼国际机场如今已成为进入东南亚地区的一个重要枢纽，其中共有八十多家国际航空公司的飞机在此起落，已成为亚洲地区空中交通最为繁忙的机场之一。廊曼国际机场的地勤服务为各国提供语言服务。目前除了英文为主的语言服务外，也增加了汉语服务。这里的一个主要原因是中国游客近几年来大量增加。航空公司如何提供满意的地勤服务，特别是提供良好的汉语服务，是本论文研究主要的课题。

本论文对廊曼国际机场的泰亚航空公司和飞鸟航空公司的地勤客户服务中的汉语服务进行了分析及比较，指出优质的汉语服务对于这两家公司的地勤客户服务和商业竞争的重要性，比较了两家公司地勤客户服务中汉语服务的质量，指出了这两家航空公司在汉语服务中存在的问题，并对此提出改进的建议和措施。

论文采用资料分析和问卷调查的研究方法，根据目前所掌握的泰国曼谷廊曼国际机场地勤客服人员汉语服务的情况，对相关的资料进行分析，通过对泰亚航空公司与飞鸟航空公司地勤服务人员的汉语服务的对比分析，指出存在的问题，并提出改进地勤服务人员汉语服务质量的建议。论文研究的主要内容分三个部分，第一章概述泰亚航空公司与飞鸟航空公司的地勤工作人员汉语服务现状，以及中国游客的大量增加对机场汉语服务的促进。第二章是对泰亚航和飞鸟航地勤客服人员的问卷调查。本章对比了泰亚航空公司与飞鸟航空公司地勤客服人员的汉语使用水平，对这两家航空公司进行了S W O T分析，对这两家航空公司的汉语服务情况进行了对比分析。第三章指出了汉语服务中存在的问题和提出了改进措施。

本论文通过这个课题的分析研究，说明了泰亚航空公司与飞鸟航空公司汉语服务的情况，指出其存在的问题，提出了解决问题的方法和改进的建议。

**关键词：** 廊曼国际机场； 地勤汉语服务； 泰亚航空公司； 飞鸟航空公司

# 目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
<b>绪论</b>	1
一、选题的背景及研究意义	1
二、与论文选题有关的国内外研究综述	2
三、主要研究的内容、目的和创新性	4
四、所要解决的主要问题和研究方法	4
<b>第一章 廊曼国际机场汉语服务现状</b>	5
第一节 廊曼国际机场概况	5
第二节 廊曼国际机场汉语服务的应用情况	8
第三节 中国游客增加对机场汉语服务的促进	11
<b>第二章 泰国亚航与飞鸟航空公司汉语应用调查</b>	24
第一节 泰亚航与飞鸟航 S W O T 分析	24
第二节 廊曼机场泰亚航地勤人员问卷调查	29
第三节 廊曼机场飞鸟航地勤人员问卷调查	42
第四节 两家航空地勤人员汉语服务比较分析	50
<b>第三章 汉语服务中存在的问题和改进措施</b>	56
第一节 两家地勤客服人员汉语中的问题	56
第二节 地勤人员汉语服务的改进措施与建议	57
结 语	59
参考文献	60
附 录	51
致 谢	69
ประวัติผู้เขียน	70

## 表格目录

表 1.1	有关中国游客英语水平与接收汉语服务的调查结果	18
表 1.2	有关机场汉语指示牌的调查结果	19
表 1.3	有关机场汉语服务处服务的调查结果	20
表 1.4	有关机场汉语服务人员的配备与服务水平调查结果	22
表 2.1	泰亚洲航空公司与飞鸟航空公司 SWOT 分析	26
表 2.2	泰亚洲航空公司地勤客服人员基本情况	33
表 2.3	泰亚洲在工作中汉语使用的频率	36
表 2.4	泰亚洲在掌握汉语技能上的情况	37
表 2.5	机场泰亚洲航汉语服务管理情况	38
表 2.6	飞鸟航空公司地勤客户服务人员个人基本情况	44
表 2.7	飞鸟航在工作中汉语使用的频率	46
表 2.8	飞鸟航在掌握汉语技能上的情况	47
表 2.9	机场飞鸟航汉语服务的情况	48
表 2.10	机场地勤客户服务的职位情况和汉语服务的具体内容	51
表 2.11	对中国游客关于飞鸟和泰亚航基本情况调查	51
表 2.12	两家在工作中汉语使用的频率对比较	52
表 2.13	泰亚航与飞鸟航空在掌握汉语技能上的对比表	53
表 2.14	两家航空公司地勤客服人员的汉语工作情况对比表	54

## 图表目录

图 1.1 2015 年一月泰国旅客总数	6
图 1.2 泰国廊曼国际机场指示牌	9
图 1.3 泰国廊曼国际机场指示牌	9
图 1.4 泰国廊曼国际机场指示牌	10
图 1.5 泰国廊曼国际机场指示牌	10
图 1.6 2015 年七月泰国廊曼国际机场旅客数量情况	13
图 1.7 2015 年的机场发展计划	14
图 1.8 廊曼机场大厅	15
图 1.9 廊曼机场登机处	15
图 2.1 2015 年 5 月到泰国旅游人数排名前十的国家	16
图 2.2 泰国廊曼国际机场的航班的刻表	16
图 2.3 机场退税说明牌	17
图 3.1 泰亚洲航空的营业利润	30
图 3.2 泰亚洲财务年 2015 年第 2 季度	31
图 3.3 泰亚洲航空的值机柜台	31
图 3.4 廊曼国际机场的每个航班值机柜台	32
图 3.5 飞鸟航的值机柜台	42
图 3.6 飞鸟航财务年 2014 和 2015 年第 2 季	43



# 绪论

## 一、选题的背景及研究意义

从泰国目前的旅游业发展状况来看,2014年外国旅客来泰国的旅游量持续增长,而来泰旅游的外国游客主要是从曼谷素万那普机场与廊曼国际机场入境。廊曼国际机场是泰国的第二大机场,它过去曾是 Sa Pathum 赛马场的一部分。廊曼国际机场如今已是进入东南亚地区的一个重要枢纽,其中共有八十多家国际航空公司的飞机在此起落,已成为亚洲地区空中交通最为繁忙的机场之一。2014年在廊曼国际机场,每天就有约40,000名旅客,其中国内旅客总数为26,000人/天,国外旅客总数为14,000人/天。具体来看,廊曼国际机场中有许多不同种族及语言的旅客,所以地勤服务人员应该在各方面都具备良好的素质,如:语言、仪态、个性、观念、知识等,其中,语言和仪态尤为重要,特别是语言方面。因此,语言对地勤的客户服务来说十分重要,所以他们需要用相应的语言与客户沟通。而地勤服务人员则必须经过严格挑选,尤其是他们的语言水平和学历,以便于更好地为旅客提供帮助,并满足旅客的各种需求。然而,廊曼国际机场更应该对中国的旅客予以重视,因为大部分的外国旅客来自于中国,而80%的中国游客都用中文交流,都需要机场地勤客服为他们提供汉语服务。所以,廊曼国际机场内的地勤客户服务的一个重要项目就是为大量的中国游客提供汉语服务。

目前,在廊曼国际机场知名度较高的航空公司是泰亚航空公司与飞鸟航空公司,这两家航空公司开辟的航线几乎包含了泰国所有著名的景点,如南方的普吉岛,北方的清迈和东方的孔敬等。这两家航空公司每天都有很多航班起降,不管是泰国游客还是外国游客对这两家航空公司的认可度和满意度都很高。近几年来,在外国游客中,中国游客的数量不断增多,因此提供汉语服务,对于在廊曼国际机场的泰亚航空公司和飞鸟航空公司的地勤客户服务人员来说是十分重要的。在这种背景下,本论文对廊曼国际机场的泰亚航空公司和飞鸟航空公司的地勤客户服务中的汉语应用情况进行了研究,并对这两家航空公司的汉语服务进行比较分析,其意义在于通过分析研究,说明这两家航空公司在提供汉语服务方面的情况,服务质量的优劣,指出两家公司在地勤客户服务上汉语服务中存在的问题,并提出改进对策和建议,阐明汉语服务好坏对这两家公司如何争取中国游客,提高商业竞争力,获得更大的经济利益的重要性,以及促进泰国旅游业发展的作用。

## 二、与论文选题有关的国内外研究综述：

通过资料查询与本论文研究相关的研究有以下几个主要方面：

### （一）有关航空地勤人员的研究

#### 国内研究综述

1. 2014 年，Bangkok 大学 ChonlavitSutanyarat 博士出版了《航空地勤服务》一书。该书认为地勤服务是一个重要方面，使旅客在旅行全过程中都能享受到优质的服务。顾名思义就是为提供一切地勤服务的内容，包括安检、客服、调配、售票，快捷登机、引导旅客通关候机等等。

#### 国外研究综述

1. 钟小东在《现代商业》2011 年第 29 期发表了《浅议航空地勤人员队伍的构建与服务质量的提升》一文。该文从中国航空地勤工作服务的现状出发，分析了如何针对日益增长的民航运输需求来构建优质的地勤服务队伍，并提升地勤服务质量。

2. 鱼文英，李京勋在《旅游学刊》2010 年第 10 期发表的《航空服务质量和消费情感对顾客满意度的影响研究》一文中指出，之前关于客满意度的研究主要从认知角度考虑影响顾客满意度的因素，从而忽略了情感因素的重要性。基于认知和情感的视角，本文以航空服务业为研究背景，考察了航空服务质量、正面情感、负面情感、感知价值和顾客满意度的结构性关系。研究结果显示，航空服务质量和感知价值对顾客满意度有积极影响，而负面情感对顾客满意度有消极影响，同时正面情感通过感知价值间接影响顾客的满意度。以上结果表明，航空服务质量和消费情感对顾客满意度都具有重要影响。

3. 宋静波在《科技信息》2011年 第12期发表了《机场地勤新员工的工作压力源分析》一文。该文研究的目的在于了解刚踏入社会的毕业生从事机场地勤岗位后，所面临的工作压力。并依据职场新人心理的特殊性，结合 Cooper 和 MarShall 提出的工作压力原理论，深入探索地勤岗位新人所必须面对的工作压力源，并提出可行的方案，从个人和组织两个方面共同缓解压力，以供企业和个人参考。

4. 赵凤彩，吴婧在《中国民用航空》2009年 第9期发表了《国内外航空公司服务质量的对比分析》一文，认为一直以来，服务质量一直都是航空企业关注的热点问题。因为服务质量的好坏关系到各航空公司的对外形象、顾客满意度等等，并最终会影响到航空公司的利润。航空旅客作为航空公司服务的直接体验者，对其服务质量的好坏最具有发言权。

5. 2005 年, 厦门大学陈春虎在其硕士论文《提高厦航地勤服务管理的研究》中指出, 随着中国民航首次大规模地向国外航空公司开放了天空, 以及低成本航空公司和民营航空公司的兴起, 厦航作为一家中等规模的地方性航空公司, 将面临巨大的机遇和挑战。

## (二) 有关商务汉语方面的研究

### 国内研究综述

1. 泰国华侨崇圣大学研究生艾成浩在其硕士论文《泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究》中指出, 近年来泰国亚洲航空公司发展越来越扩大, 该航空公司的航线越来越多, 特别是中国的航线。为了适应更多的任务, 泰亚航空公司聘请了大约 550 位空服员, 但是大部分的空服人员都没有汉语技能。

2. 泰国华侨崇圣大学研究生张凯慕在其硕士论文《素万那普国际机场商业汉语服务调查分析》中指出, 随着中国经济的迅速发展, 中国在国际上的地位越来越高, 所以汉语也成了不少外国人首选的第二语言。商务汉语的重要性日益突出并成为了国内热门的专用汉语。随着中国与世界其他国家和企业之间的经济交往不断深入, 商务汉语作为一种专门用途汉语的经济价值迅速提升, 世界各国对商务汉语的需求日益增强。

### 国外研究综述

1. 杨东升, 陈子骄在《辽宁工业大学学报(社会科学版)》2008年第3期发表了《有关商务汉语几个理论问题的探讨》一文, 认为商务汉语是一种专业的汉语, 是商务与汉语的高度融合。作为商务汉语的一个分支, 经贸汉语更专业, 属于较高层次的商务汉语。虽然商务汉语具有其独特性, 但商务汉语的教学应该以汉语为中心, 而不是商务知识的讲授。

2. 赵影, 钟小东在《现代商业》2011年第29期发表了《浅议航空地勤人员队伍的构建与服务质量提升》一文, 该本文从中国航空地勤工作服务现状出发, 分析了如何针对日益增长的民航运输需求来构建优质的地勤服务队伍, 并提升地勤服务质量。

3. 仇耀辉在《商业经济研究》1997年第6期发表了《浅谈微笑服务与语言艺术》一文, 该文分析了微笑服务与语言艺术, 仇耀辉认为微笑在人类发展史上的作用一直是人们感兴趣的一个话题。很多心理学家都研究过微笑的产生、作用、种类等问题, 有关笑的书籍也有几百种。古希腊的西塞罗曾称商人的笑是“巧妙的笑”, 说明他已注意到了笑的实用性。在现代商品经济大潮中, 经商人员能。

4. 林逸在《赤峰学院学报》2005年01期发表了《微笑服务与语言服务》一文, 认为热情、真挚的微笑, 文明的服务用语是图书馆一线工作人员给予读者的最优质的服务。

### 三、研究的目的、方法、内容和创新性

#### (一) 研究的目的

本课题的研究目的是研究汉语在泰国曼谷廊曼国际机场地勤客服人员中的应用情况；对比泰亚航空公司和飞鸟航空公司的地勤客户服务人员汉语应用情况；分析泰亚航空公司与飞鸟航空公司在汉语应用上的乘客满意度，比较两家公司地勤客户服务中汉语服务的质量，发现存在的问题，并提出对策和建议。

#### (二) 研究方法

研究方法主要是调查法中的访谈法和问卷调查法。根据目前所掌握的泰国曼谷廊曼国际机场地勤客服人员汉语的应用情况，对相关的资料进行分析，通过对泰亚航空公司与飞鸟航空公司地勤服务人员的汉语应用情况进行比较，指出存在的问题，并提出提高地勤服务人员汉语服务质量的建议。调查问卷共分为三部分，其中中国旅客部分 50 份问卷；泰亚航空公司地勤客服人员部分 50 份问卷；飞鸟航空公司地勤客服人员部分 50 份问卷。

#### (三) 研究的主要内容和创新性

本论文主要研究的内容是泰亚航空公司与飞鸟航空公司的地勤工作人员的汉语使用现状；对比分析泰亚航空公司与飞鸟航空公司地勤客服人员的汉语使用水平；分析泰亚航空公司与飞鸟航空公司在汉语服务上乘的客满意度。

通过资料查询和目前所掌握的信息，有关航空公司和机场机构汉语服务方面研究已经有人做过，但对泰国廊曼国际机场汉语服务的研究，对该机场不同航空公司汉语服务情况进行对比分析的研究还没有人做过。对本论的创新性主要体现在以下几个方面：

1. 首次对泰国廊曼国际机场汉语服务情况进行研究。
2. 对泰亚航和飞鸟航空公司地勤汉语服务情况进行对比分析。
3. 指出这两家航空公司在汉语服务方面存在的问题，并提出对策和建议。

### 四、所要解决的主要问题

本论文所要解决的主要问题是收集课题研究所必需相关资料，掌握详实的信息和做好问卷调查。只有在掌握详实和充分资料的基础上才能对泰亚航空公司与飞鸟航空公司地勤客服人员的汉语水平和使用情况进行对比分析，说明这两家航空公司汉语服务的情况。

# 第一章 廊曼国际机场汉语服务现状

## 第一节 廊曼国际机场语概况

### 一、廊曼国际机场的发展概况

泰国廊曼国际机场作为一个航空运输交通枢纽链接着全部世界各地,包括亚洲区、欧洲区以及美国、澳大利亚地区等。面对各国游客,无论是来泰国旅游还是转机往世界各地,廊曼国际机场都可以为乘客提供服务。另外,廊曼国际机场的一大特点就是发展成几乎所有的泰国廉价航空公司的集中地,旅客可以在这里搭乘各家泰国廉价航空公司的班机。国际机场协会(ACI)近日公布的统计数据 displays, 2014 年,曼谷廊曼机场的旅客吞吐量增长率达 30.8%,居亚太地区机场旅客吞吐量增长率之首。<sup>[1]</sup>2015 年泰国机场集团公司(AOT)在发展与改进计划的廊曼国际机场的阶段,为了支持所旅客 30 百万人,AOT 盼望 2015 年第三季度廊曼国际机场的阶段可能成功。为了达到国际机场的标准,在语言上,廊曼国际机场管理主要提供两方面的服务:一是机场地勤客户人员的语言服务,二是机场指示牌提供的语言服务。<sup>[2]</sup>

根据泰国经济概况,国内政局的逐渐稳定使其旅游业得以复苏。从 2015 年起泰国旅游业发展速度增长,外国旅客来泰国旅游持续增加,到泰国旅游的旅客的数量增加最多的是东亚地区与欧洲地区。从图表一的数据中我们可以看到 2015 年一月到泰国旅游的东亚旅客增长同比为 43.25%。其中,增长最火的旅客是东南亚旅客同比为 49.29%与中国旅客同比为 56.96%。但是,在欧洲地区特别是俄罗斯,五年之前到泰国的旅客一直是增长的。

廊曼国际机场(Don Mueang International Airport),过去曾是 Sa Pathum 赛马场的一部分,代码 DMK。1914 年 3 月 8 日,廊曼机场迎来了第一架飞机的降落和泰国皇家空军的转机。泰国曾在 1911 年派三名军官前往法国接受飞行训练。训练结束后,飞行员被授权购买了四架布雷盖飞机和四架纽波特飞机,从而组建了最初的泰国皇家空军。1924 年,随着荷兰皇家航空公司飞机的降落,廊曼机场开始了商业飞行服务。由于第二次世界大战时期该机场被日本人控制,因此它曾多次被盟军空军轰炸。在越南战争时期,廊曼泰国皇家空军基地成为了美国空军的主要司令部和后勤中心。

在泰国最大的素旺那普机场启用之前,该机场使用的国际航空运输协会机场代码是 BKK,名称为“Don Muang”。

[1] 国际空港信息网: <http://www.bjcaac.com/bz/39560.html>

[2] KGI : Airport of thailand<< Jan.2015 tourist arrivals to Thailand by nationality>>,http://research.kgi.com; Bloomberg: KGIT <GO>

在素旺那普机场投入商业运营之后，该机场的名称改为“Don Mueang”，机场代码也改为 DMK，而它的国际民航组织机场代码仍然是 VTBD。在 2004 年，泰国曼谷廊曼国际机场在世界机场忙碌排行榜上排行第 14 名。是亚洲国际机场的第二名。2006 年 9 月，廊曼机场因新机场的启用而被关闭。2007 年 2 月 6 日，泰国内阁会议决定重新启用廊曼国际机场。2007 年 3 月 25 日，曼谷廊曼机场正式重新运作，成为泰国最大国内航班升降的机场。该机场是泰国的第二大机场，目前曼谷廊曼国际机场已成为进入东南亚地区的一个主要枢纽，成为亚洲地区空中交通最繁忙的机场之一。<sup>[1]</sup>

Figure 3: Jan.2015 tourist arrivals to Thailand by nationality

Nationality	2015		2014		%chg
	Number	%Share	Number	%Share	
<b>East Asia</b>	<b>1,545,683</b>	<b>58.23</b>	<b>1,078,975</b>	<b>47.27</b>	<b>43.25</b>
ASEAN	622,277	23.44	416,820	18.26	49.29
China	560,399	21.11	357,034	15.64	56.96
Hong Kong	35,857	1.35	19,499	0.85	83.89
Japan	121,926	4.59	115,643	5.07	5.43
Korea	153,311	5.78	135,598	5.94	13.06
Taiwan	46,667	1.76	30,333	1.33	53.85
Other	5,246	0.20	4,048	0.18	29.59
<b>Europe</b>	<b>727,462</b>	<b>27.40</b>	<b>849,006</b>	<b>37.20</b>	<b>-14.32</b>
<b>The Americas</b>	<b>122,714</b>	<b>4.62</b>	<b>121,003</b>	<b>5.30</b>	<b>1.41</b>
<b>South Asia</b>	<b>109,440</b>	<b>4.12</b>	<b>91,860</b>	<b>4.02</b>	<b>19.14</b>
<b>Oceania</b>	<b>81,965</b>	<b>3.09</b>	<b>87,598</b>	<b>3.84</b>	<b>-6.43</b>
<b>Middle East</b>	<b>55,521</b>	<b>2.09</b>	<b>42,365</b>	<b>1.86</b>	<b>31.05</b>
<b>Africa</b>	<b>11,849</b>	<b>0.45</b>	<b>11,761</b>	<b>0.52</b>	<b>0.75</b>
<b>Grand Total</b>	<b>2,654,634</b>	<b>100.00</b>	<b>2,282,568</b>	<b>100.00</b>	<b>16.30</b>

Source: Immigration Bureau, Police Department

图 1.1 2015 年一月泰国旅客总数

资料来源:Airport of Thailand

## 二、廊曼机场地勤服务人员

机场地勤为自有航空运输服务以及各大航空站(机场)建设营运以来，出现在各级民用、军用航空站的一项重要附加服务，和航空站的运作息息相关且不可或缺，所有的民用、商用、及军用飞行器都需要地勤的服务，从飞机进入停机坪的那一刻起，到离开停机坪进入滑行道为止，停泊其间的所有后勤服务(给油、给水、旅客下机登机、行李搬运、飞机餐点装载、机身清洁、废弃物处理等)皆为机场地勤人员的工作职掌范围。

[1] 百度百科：曼谷廊曼国际机场，[http://baike.baidu.com/link?url=sej-SabZ6HhCxtIF\\_zckT6EH0maFaLmHd-w1O9zpNFYU3Z86cFGP4bYGqtLALAUrisVDdsBnWQeyv4Uas\\_sLLa](http://baike.baidu.com/link?url=sej-SabZ6HhCxtIF_zckT6EH0maFaLmHd-w1O9zpNFYU3Z86cFGP4bYGqtLALAUrisVDdsBnWQeyv4Uas_sLLa)

地勤服务有广义和狭义两个概念。广义包括机场、航空公司以及其代理企业为旅客、货主提供的各种服务，以及空管、航油公司、飞机维修企业等向航空公司提供的服务。狭义主要是指向航空公司、机场等相关机构为旅客提供的各种服务?如机楼问询、电话问询、广播、航班信息发布、接听旅客投诉电话、值机服务、安检服务、联检服务、引导服务、行李服务、候机楼商业服务等。地勤人员主要由机场与航空公司两部分人员组成。包括应有职务如：秘书，会计，IT，人事，行政，总务，美工，企划等部门外，另有航空管理部门，旅客业务部门，航空货运部门等等，都属于地勤人员。<sup>[1]</sup>

在廊曼机场从事汉语服务的地勤人员所穿的外衣后面印着汉字“机场问询员”。从对他们的访谈中得知，他们共有 12 个人，主要为中国游客服务。他们有 5 个人站在机场的三楼，是廊曼机场游客出入最主要的地段。这里是值机、退税、售票、换钱、国外离港、国内出发的地方。另外 6 个人都站在登机门。每天都有不少中国游客向他们寻求帮助，提出许多问题，他们要解答中国游客的各种问题。

廊曼机场年客运量 35,000,000 人次，有 263 个登记手续办理柜台，56 个登机口，33 个登机栈桥，81,465 个临时停车位，9,820 个固定停车位，邮局，银行，外币兑换，货币自动兑换机，饮食，餐厅，酒吧，贵宾休息室，免税店，书报/烟酒店，化妆品店，礼品店，旅行社，旅游服务台，机场有租车服务公司，急救中心、婴儿室、残疾人设施和商务中心等等。每天机场最热闹的航班值机柜台和购票柜台，就是泰亚航空公司和飞鸟航空公司的柜台。泰国廊曼国际机场每年接待数以百万计的中国旅客，而其中绝大多数旅客不会泰语和英语，只能用汉语交流。他们在泰国廊曼国际机场进行中转的时候，会碰到很多语言交流困难。

廊曼机场勤务工作的内容主要是在机场柜台办理旅客报到，检查证件，行李过磅，座位分配及出票，在候机室内引导旅客通关候机和登机，进行广播服务，提醒旅客登机，以及从事贵宾服务工作或通过广播寻找还未登机的旅客。廊曼国际机场问讯处的服务人员的招聘基本要求是：女性或男性，年龄不超过 25 岁，泰国国籍，本科毕业以上。在语言方面：良好的英语，英语水平考试(TOEIC400 分以上)；具有较好的外语交流能力，符合乘务员英语面试标准。如果会讲中文会优先考虑；可以兼职工作，能承受工作压力和在特点时间工作。仪态方面的要求是：身心健康、良好的个性。在服务方面、有礼貌。<sup>[2]</sup>

---

[1] 百度百科：地勤,[http://baike.baidu.com/link?url=QoSFnFCpcqd5hWiAlkdL4FvUT2uSbSmcxZ69o\\_4oa4L-VLQ51HGqEMJ4NYlnHJtr4NYsvENI47thPWS\\_IYhOvK](http://baike.baidu.com/link?url=QoSFnFCpcqd5hWiAlkdL4FvUT2uSbSmcxZ69o_4oa4L-VLQ51HGqEMJ4NYlnHJtr4NYsvENI47thPWS_IYhOvK)

[2] JOBTH: 《พนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารภาคพื้น(CSA)ประจำสนามบินดอนเมือง》.

## 第二节 廊曼国际机场汉语服务现况

泰国廊曼国际机场的语言服务主要有英语、泰语和汉语这三种。英语作为世界通用语言,廊曼国际机场管理对语言服务人员的英语程度是要求比较高的,因为英语已成为国际服务的沟通语言,如果机场问讯者不懂英语就很难跟旅客进行交流,所以机场管理方面要求语言服务人员提供英语水平考试(TOEIC),还要求服务人员会第二外语汉语。另外,每天飞机达到机场后,欢迎外国旅客的就是地勤客服人员,他们是第一时间为旅客服务额人员。地勤客服人员服务的好坏是给旅客留下好的第一印象,所以地勤客服人员礼仪,言谈举止是非常重要的。

目前中国已经是赴泰国际游客中的最大的客源国,每年数以百万计的中国游客进入泰国。在泰国廊曼国际机场,每天都有大量中国游客来到和离开。机场的汉语服务已经成为必不可少的服务语言。因此,机场管理部门增加了对汉语人才的需求。

### 一、机场地勤人员的汉语水平概况

在廊曼国际机场有个柜台问讯处,为乘客提供服务解答问题。从调查中得知,一方面,每天都有大量中国游客,但很少有中国游客用英语沟通。而且中国游客中有不少是年纪较大的,不会英语。另一方面大部分的机场地勤人员不会说汉语,很多人员都没有进行过专业性的汉语学习,只是部分管理人员会说汉语。就是会说汉语的人也没有通过汉语水平考试(HSK)。

有的机场地勤人员只学习了一点中文。在曼谷廊曼国际机场的地勤服务多数不会讲中文。

### 二、机场指示牌汉语服务情况

出国时在国外机场见到很多的英语指示牌,那时候没有汉语提示,即使学过点英语的很多中国游客,估计当时也不一定都能看懂,给中国游客的旅行造成一些不便。目前廊曼机场随处可见提示牌,但极少地方有汉语标示,不像泰国 2006 年投入使用的素万那普国际机场(Suvarnabhumi Airport),其原意为“黄金大地”,又称为新曼谷国际机场,那里的机场指示牌很多已经增加了汉语,方便了中国游客,虽然还有一些需要改善的地方,但比以前有了不少改进。





图 1.2 泰国廊曼国际机场指示牌

与泰国的素万那普国际机场不同，廊曼机场目前随处可见的还是泰文和英文的指示牌。从图片一中，我们可以看到机场询问处和观察处的英文和泰文指示牌。



图 1.3 泰国廊曼国际机场指示牌

从图片 1.3 中可以看到，机场登机出发（左边）和国内飞机到达与行李提取（右边）的指示牌，也都是英文和泰文的。这对不懂英语的中国游客会造成一些困难。在廊曼机场很多重要位置的提示牌只有少量的汉语标注，比如进港、离港、咨询服务台等指出牌。



图 1.4 泰国廊曼国际机场指示牌

一些指示牌虽然有中文，但语义却不明确。如图 4. 中的指示牌上的中文翻译为“禁止超车”，让人莫名其妙。

指示牌放在下行的自动扶梯口，其含义可能是不让行人逆行上手扶电梯。指示牌中的英文“*No Passing*”，基本意思是“禁止通行”，网络用语的意思是“禁止超越线”或“禁止超车”。但在这里把中文译为“禁止超车”显然意思不对。这里指示牌的中文翻译可以改成“禁止逆行”，而且指示牌的位置应该更加靠近手扶电梯的下行口。让人知道这个指示牌是针对手扶电梯的，而不是指前面的路面。



图 1.5 泰国廊曼国际机场指示牌

在机场指示牌的说明方面也存在一些问题。如图 1.5 中所示的行李提取指示牌，没有汉语说明，让中国游客有点找不着方向，不知道应该往哪个方向去。目前中国人不仅到亚洲旅游得多，且到欧洲也越来越多，可以从欧洲机场的现况来看，目前欧洲各大著名机场都有中文服务。

### 第三节 中国旅客增加促进机场汉语服务

泰国国家旅游局(简称泰旅局)为中国市场提供了丰富的旅游产品资源。2015 年为“探享泰风情”主题年。泰旅局希望通过一系列的活动进一步开拓中国市场,为推动即将到来的泰国旅游,此次主题年的提出,来自于泰国现任总理巴育将军“为百姓创造幸福生活”的大政策。面对全面复苏的泰国,泰旅局希望在第一时间与所有朋友分享泰国的风光,并告诉世人泰国现在已经完全准备好欢迎中国朋友的到来。“探享泰风情”译自 Discover Thainess,意在邀请中国朋友亲自来感受泰国,了解泰国,无论您是第一次来泰国的新朋友还是多次来过泰国的老朋友,都可以分享这里丰富的旅游资源和独特的历史文化。好客的泰国人会用丰富多彩的美食,为中国游客您开启神奇的泰国之门。在即将到来的 2015 年,以“探享泰风情”为主题的 12 条充满着浓浓泰风情的非主流旅游线路同步推出,为中国旅客出行泰国提供更多的选择。<sup>[1]</sup>

#### 一、大量的中国人到泰国旅游的原因

中国政府重视旅游业的发展,希望中国游客人能去更多的国家旅游。现在中国人去别的国家旅游比以前多了很多,而泰国是中国人一个热门的旅游地。目前中国游客大批来到泰国旅游有以下几个因素:

一、中国人的收入增加,生活质量提高。中国人超过 65,000,000 人财富超过 550 亿。世界旅游组织预期在 2020 年以内将有大约一亿的中国旅客,成为全球第四大旅游国。<sup>[2]</sup>

二、中国政府为中国人提供长假,比如中国农历新年、劳动节以及国庆节等。在中国这段时间可以叫做旅游季节。因为许多中国人都去旅游,包括国内和国外。特别是中国春节,中国人到泰国旅游的人数增多。

三、中国人需要去国外旅游,扩大视野,了解世界,体验不同的社会。

四、花费不算高。中泰货币比值使中国游客能享受更多的利益,购买物美价廉的物品和品尝特色美食。

---

[1]百度百科:探享泰风情, <http://travel.sina.com.cn/china/2015-03-27/1619302445.shtml>

[2]泰国华侨崇圣大学研究生艾成浩在其硕士论文《泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究》

五、泰国风光。由于泰国全年温暖,有些中国人想躲避一下中国冬季寒冷的气候。更主要的是泰国有不少美丽的观光景点,如大皇宫、普吉岛、清迈、苏梅岛等吸引着中国游客。

六、泰国的美食佳肴水果丰富。中国人喜欢泰国的美食和水果。

七、中泰是亲密友好邻邦。两国关系发展势头很好,双方高层及次交往频繁,亲戚越走越亲,为了推动中泰友好关系不断发展作出努力,泰国提出免签证将使得中国游客选到泰国旅游。<sup>[1]</sup>

这些因素都促进中国游客来泰旅游。泰国方面预计,2016年将有3200万外国游客赴泰观光。在这些游客中,中国游客无疑是最庞大的群体之一。2015年,赴泰旅游的中国游客人次超过800万,这一数字今年还将继续攀升。为迎接中国游客的到来,泰国的酒店、餐饮等各个行业专门花了心思,做足精心准备。泰国旅游部一名发言人说,旅游部正在赶制中文的旅游小册子,以方便中国游客游览各个景点。中国国家旅游局发布的数据显示,2014年中国出境游人次首次过亿,达1.07亿人次,出境游开支总额近900亿美元。而2015年出境旅游人次更增加到1.2亿。<sup>[2]</sup>

旅游业是泰国的主要产业,旅游业发展会带动其它产业的发展,尤其是机场业。目前廊曼国际机场有263个登记手续办理柜台,56个登机口,33个登机栈桥,81,465个临时停车位,9,820个固定停车位,邮局,银行,外币兑换,货币自动兑换机,饮食,餐厅,酒吧,贵宾休息室,免税店,书报/烟酒店,化妆品店,礼品店,旅行社,旅游服务台,在机场可提供租车服务公司,出在机场可提供租车服务公司,急救中心,婴儿室,残疾人设施,商务中心国际机场提供的服务设有263个登机手续办理柜台56个登机口,33个登机栈桥,81,465个临时停车位,9,820个固定停车位同时设有急救中心。

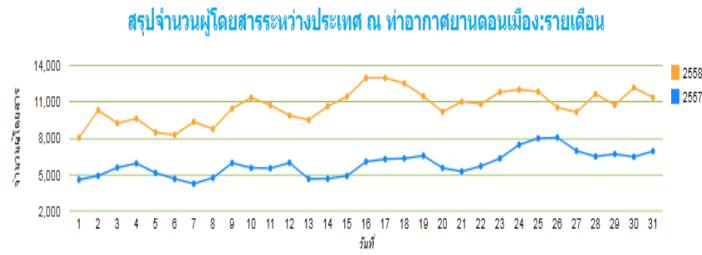
在2014年,中国赴泰游客达到4,623,806人次。在2015年,泰国国家旅游局预计中国赴泰游客达到560万人次,旅游收入将从2014年的一亿九千万泰铢上升到2015年的两亿叁仟万泰铢。根据2015年1月的数据显示,中国游客同比增加57%,约560,399人次。<sup>[3]</sup>

---

[1]อัมพะวันปฐมกุล. การท่องเที่ยวไทย-จีน [J]. ม.ป.ท. : สำนักภาษาต่างประเทศ.

[2]环球网: <http://world.huanqiu.com/hot/2016-02/8496184.html>。

[3]泰国国家旅游局网站探享泰风情网: 中国高品质游客市场调查结果, <http://www.amazingthailand.org.cn/Content/Index/shows/catid/92/id/55.html>。



สรุปจำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง:รายเดือน

	2558	2557	Change		2558	2557	Change		2558	2557	Change
1 ก.ค.	8,036	4,592	0 75.0%	11 ก.ค.	10,731	5,528	0 94.12%	21 ก.ค.	11,027	5,263	0 109.52%
2 ก.ค.	10,307	4,903	0 110.22%	12 ก.ค.	9,883	5,979	0 65.3%	22 ก.ค.	10,826	5,700	0 89.93%
3 ก.ค.	9,250	5,582	0 65.71%	13 ก.ค.	9,516	4,650	0 104.65%	23 ก.ค.	11,811	6,343	0 86.21%
4 ก.ค.	9,618	5,930	0 62.19%	14 ก.ค.	10,644	4,664	0 128.22%	24 ก.ค.	12,010	7,465	0 60.88%
5 ก.ค.	8,480	5,147	0 64.76%	15 ก.ค.	11,430	4,897	0 133.41%	25 ก.ค.	11,847	8,001	0 48.07%
6 ก.ค.	8,275	4,658	0 77.65%	16 ก.ค.	12,986	6,075	0 113.76%	26 ก.ค.	10,533	8,057	0 30.73%
7 ก.ค.	9,354	4,254	0 119.89%	17 ก.ค.	12,976	6,284	0 106.49%	27 ก.ค.	10,168	6,964	0 46.01%
8 ก.ค.	8,776	4,741	0 85.11%	18 ก.ค.	12,531	6,335	0 97.81%	28 ก.ค.	11,641	6,507	0 78.9%
9 ก.ค.	10,450	5,958	0 75.39%	19 ก.ค.	11,467	6,565	0 74.67%	29 ก.ค.	10,753	6,698	0 60.54%
10 ก.ค.	11,354	5,558	0 104.28%	20 ก.ค.	10,183	5,554	0 83.35%	30 ก.ค.	12,180	6,467	0 88.34%
								31 ก.ค.	11,360	6,938	0 63.74%

Summary			
1-31 ก.ค.	2558	2557	Change
	330,403	182,257	0 81.28%

图 1.6 2015 年七月泰国廊曼国际机场旅客数量情况

资料来源:泰国国家旅游局

图 1.6 表明在泰国廊曼国际机场 2015 年七月的旅客数量同比增长 81.28%。这一月为 330,403 十万人, 同比增长一倍。这情况说明泰国廊曼国际机场是最优秀的机场之一。<sup>[1]</sup>

[1] TAT INTELLIGENCE CENTER:<<สรุปจำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง:รายเดือน>>

Airport	Description	Investment Cost (THB Billion)	Expected Timeframe	Additional Capacity
Suvarnabhumi	1. Terminal 2	27.68	2018	• 20 MAP  • 15 MAP (Total 80 MAP)
	2. Reserve Runway	20.24	2019	
	3. Suvarnabhumi Development Project (2011-2017)	61.74	2020	
Don Mueang (Phase II)	1. Renovation of 2号航站楼和装修 Passenger Terminal 2 2. Renovation of South Corridor and Pier no. 5 南走廊和5号码头装修 3. Renovation of Parking Area (7 floors) 停车场(7层)	3.2	2015	• 11.5 MAP (Total 30 MAP)
Phuket	1. New International Passenger Terminal 2. Renovation of the Existing Terminal 3. Apron 4. Other related facilities	5.79	2016	• 6 MAP (Total 12.5 MAP) <sup>1</sup> • 4 contacted gates

图 1.7 2015 年的机场发展计划

资料来源:泰国国际集团

从图 2.1 中可以看到,旅客总数位居前三的国家是中国,马来西亚,印度。旅客总数增长最多的是中国游客,总数为 668,079 千万人,增长达 120.62%。第二的国家是马来西亚,马来西亚游客也不断增长,总数为 307,601 千万人,增长达 65.78%。不管是中国游客和马来西亚游客大多使用汉语来进行沟通。<sup>[1]</sup>

2015 年 12 月 24 日,泰国机场管理局(AOT)宣布在曼谷廊曼机场(Don Mueang International Airport)新开 2 号航站楼为国内航班提供服务。该航站楼每年接待乘客量可达一千一百多万人次,配备有 6 排共计 70 个值机柜台,其中 10 个柜台可为残障乘客提供服务。2 号航站楼在为期 3 天的模拟运营当中,全方位的模拟了办理登机手续时出现的各种情况,行李装载,游客登机。公共交通,包括出租车和机场快线也已正式开放服务。

[1] กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา : <<สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวเดือนพฤษภาคม 2558>>, 2015 年 6 月



图 1.8 廊曼机场大厅



图 1.9 廊曼机场登机处

为了确保能为乘客提供便捷舒适的服务体验，泰国机场管理局正在为机场洗手间，餐厅，商店等区域做最后的调整。新航站楼将于 2016 年 2 月全方位投入使用。泰国机场管理局强调，无论新旧航站楼，都将以国际机场安全标准为目标进行整修，维护和运营。目前曼谷廊曼国际机场主要服务于 Thai Smile，小鸟航空，亚洲航空，Thai Lion 航空，Orient Thai 航空。这些国内和国际低成本航班，每年接待乘客 2800 万人次，等到 2 号航站楼全方位投入之后，游客接待量将上升到每年 4,000 万人次。<sup>[1]</sup>

[1]泰国国家旅游局网站：曼谷廊曼机场新增国内航站楼

<http://www.amazingthailand.org.cn/Content/Index/shows/catid/92/id/84.html>

## 2015年5月到泰国旅游人数排名前十的国家

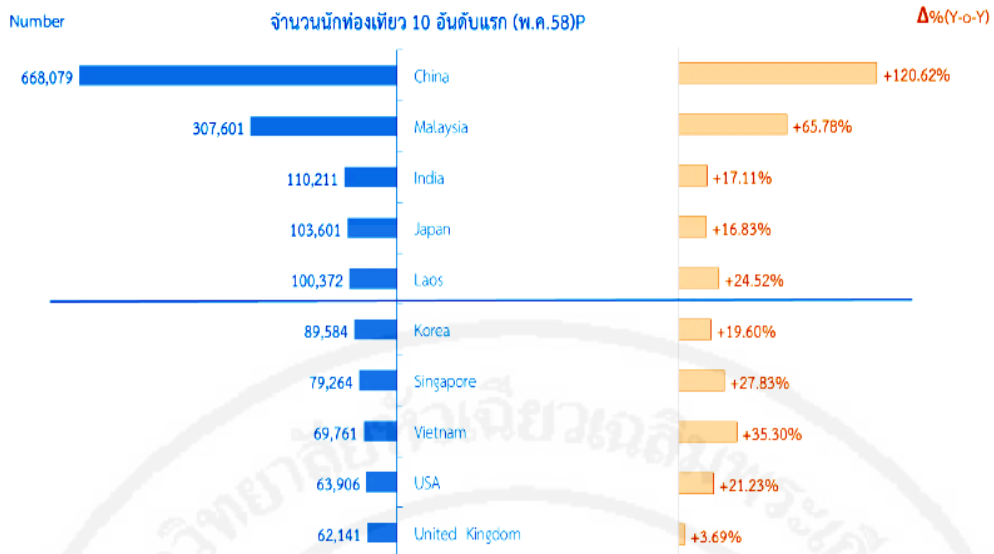


图 2.1 2015 年 5 月到泰国旅游人数排名前十的国家

资料来源: 旅游与体育部

### (一) 机场加强了汉语标识、咨询与导购的服务

因为越来越多的中国旅客到来，泰国廊曼国际机场也开始加强了在汉语服务上的设施，为中国旅客带来便利。如在登记电子牌方面提供了汉语服务。见图 2.2 泰国廊曼国际机场的航班的刻表



图 2.2



2015 年 1 月到 6 月, 中国游客到泰国旅游总数 4 多百万人, 为 26.96%。按照 2015 年第三季度泰国旅游国家集团预期有中国游客 1.84 百万人, 增长为 50.82%。2015 整一年中国游客能达到 7.45 百万人, 增长为 61.79%, 2015 年就是中国游客到泰国旅游超过 7 百万人的第一年。<sup>[1]</sup> 另外, 当中国游客来泰人数增多时, 机场汉语服务也相应增多。在廊曼国际机场时能看到一个提取行李的电子牌, 这个行李提取的电子显示站屏。是 2015 年机场刚安装的, 而且这个电子牌有三种语言标示, 泰语、英语和汉语。

从图片 2.2 中是在泰国廊曼国际机场的航班的刻表。原来机场还没有汉语标示, 只有英文与泰文标示。航班的刻表是指航班的起飞及到达时间表, 为了方便中国游客, 2015 年机场提供航班时刻表的汉语服务。



图 2.3 机场退税说明牌

图 2.3 是在泰国廊曼国际机场的退税步骤标示牌。这个标示牌特别是为中国旅客解释退税的方法, 方便中国游客了解退税的方法。

### 三、机场地勤人员汉语服务的主要地点

根据笔者 2015 年 9 月在廊曼国际机场的调查, 机场地勤汉语服务人员的共有 12 个。他们有 5 个人在机场的三楼, 是廊曼机场是办理登机、退税、售票、换钱、国外离港、国内出发的地方。另外 6 个人工作地点是在登机门口。对前来咨询的中国游客提供帮助。

[1]中泰商务网: สทท. คาดทัวร์จีนทะลุ 7 ล้านคนครั้งแรก, <http://www.thailand-china.com> 2015 年 8 月 6 号。

#### 四、对廊曼机场中国游客的调查情况

##### (一) 中国旅客对汉语服务的需求

本次接受问卷调查的中国旅客，男性为 18 人，女性为 32 人。在收回的 50 份调查问卷中，对“您的英语水平”这一问题，有 74% 的人表示自己无法进行英语交流，表示英语能力“一般”的占比为 20%，而仅仅有 6% 的人英语较好。从以上调查数据分析，我们可以看出，中国旅客绝大多数都不熟悉英语，如果没有翻译人员或导游的帮助，不少中国游客在机场会遇到语言障碍。

表 1.1 有关中国游客英语水平与接收汉语服务的调查结果

相关问题	50 份调查结果				
	很好	好	一般	不好	很差
您的英语水平	1	2	10	33	4
	2%	4%	20%	66%	8%
您所接受的汉语服务水平怎么样	10	12	22	3	3
	20%	24%	44%	6%	6%

在“您所接受的汉语服务水平怎么样？”提问中，中国游客有 20% 的人表示“极其需要”，有 24% 的人认为很需要，仅有 44% 的人表示偶尔需要，而选择不需要、不需要的人总数为 12%。据调查数据显示，中国旅客在机场还是很需要汉语服务的，这不但是因为旅客到了异国他乡，语言不通，遇到问题时希望通过咨询、交流解决自己出行上的问题。

##### (二) 机场汉语服务指示牌的情况

出于提升机场语言服务水平、为旅客提供周到满意的服务的考虑，泰国廊曼国际机场在机场不同的功能区设置了指示牌。随着大量中国旅客的到来，机场方面开始在指示牌上增加了汉语服务。为来泰的中国游客提供必要的语言服务。

表 1.2 有关机场汉语指示牌的调查结果

相关问题	50 份调查结果				
	很合理	一般	不太合理	不合理	非常不合理
机场汉语指示牌是否放置合理	5	9	25	10	1
	10%	18%	50%	20%	2%
机场汉语指示牌数量是否充足	4	6	28	9	3
	8%	12%	56%	18%	6%
机场汉语指示牌设计上是否有问题	5	9	26	10	
	10%	18%	52%	20%	
机场汉语指示牌是否存在书写错误	3	4	15	28	
	6%	8%	30%	56%	

### 1. 机场汉语指示牌的放置

在问卷调查中，针对“机场汉语服务指示牌放置是否合理”这一问题时，有 50%的中国游客认为有些汉语指示标志放置得不太合理，认为设置不合理与非常不合理的人数为 22%，而认为汉语标识放置合理的人数只有 28%。从调查中得知，大多数中国游客即 78%的中国游客认为机场汉语指示标志牌的放置是有问题的。

### 2. 机场汉语指示牌的数量

针对“机场汉语指示牌数量是否充足？”这一问题，从问卷调查中得知，认为充足的中国游客人数为 8%，认为一般的为 12%，而认为不太够的为 56%。但觉得机场指示牌数量不够，或数量太少的人分别为 18%和 6%。从问卷中可知，大部分中国游客认为机场的汉语指示牌的数量不足，有些地方的需要有汉语指示牌，但却没有设置。

### 3. 机场指示牌的设计

针对“机场汉语指示牌设计是否有问题”的提问时，接受调查者选择“没有问题”的中国游客为 10%，大多数游客认为汉语指示牌设计有点问题，占调查人数的 70%，而认为指示牌设计存在很多问题的占 20%。从调查中看出，绝大多数被调查的中国游客认为机场汉语指示牌的设计还不科学，缺乏美观、醒目的特点。

### 4. 机场指示牌的书写

在回答“机场汉语服务指示标志是否存在书写错误现象？”这一问题时，只有 14%的人认为存在书写错误问题，86%的人表示问题不突出。

### (三) 机场汉语服务处服务情况调查

表 1.3 有关机场汉语服务处服务的调查结果

相关问题	50 份调查结果				
	最多	多	一般	少	最少
机场的汉语广播是否标准	非常标准	标准	不太标准	不标准	非常不标准
	2	3	30	12	3
	4%	6%	60%	24%	6%
机场汉语服务点是否足够	很够	一般	不太够	不够	非常不够
	1	7	11	27	4
	2%	14%	22%	54%	8%
机场汉语服务处的位置 是否方便游客	很方便	一般	不太方便	不方便	非常不方便
		12	14	20	4
		24%	28%	40%	8%
您对机场汉语服务人员的 服务是否满意	很满意	一般	不太满意	不满意	非常不满意
	1	26	13	5	5
	2%	52%	26%	10%	10%
机场服务处是否都有值班人员	经常有	有时有		没有	
		31		19	
		62%		38%	

### 1. 机场汉语广播

对于“机场汉语广播是否汉标准”这一问题，60%的受访者认为不太标准，超过半数。认为“不标准与非常不标准”的占比 30%，而认为标准或非常标准的人只为 10%。从中可以看出，机场大部分汉语播报人员汉语发音不够标准。

### 2. 机场汉语服务点的数量

在“机场汉语服务的设置是否足够”这个问题上，认为非常不够和不够的分别占 8%和 54%，认为数量不太够的占 22%，认为一般的占 14%，认为数量足够的仅占 2%。根据问卷调查，总计 84%的被访者认为机场设置的汉语服务点的数量不足。

### 3. 机场汉语服务点的位置

在调查中，笔者发现很多中国旅客认为机场汉语服务点的位置对游客前来咨询不方便和非常不方便，分别占接受调查总人数的 40% 和 8%，认为位置一般和位置不太方便的人分别占 24%和 28%，然而，没有一个受访者认为机场汉语服务位置安排非常方便游客。

### 4. 机场汉语服务态度的满意度

在对机场汉语服务人员的服务是否满意时，52%的被调查者认为服务人员的态度“一般”，2%的人表示很满意。而对服务人员的态度“不太满意”的人仅占 26%，对服务人员的态度“不满意”和“非常不满意”的都占 10%。总的来说，一半以上的受访者对机场汉语服务人员的服务还是满意的。

### 5. 机场服务处人员的值班情况

根据问卷调查，机场汉语服务处有时存在着无人值班的情况。38%的人反映没有发现无人值班的情况，有 62%的人认为有时会出现无人值班的现象。从中国游客所反映的情况，廊曼机场汉语服务点有时会没有人员值班。这种现象已经影响到中国旅客需要得到咨询的需求。在调查当中有些调查者提出了一些意见与建议，也认为机场汉语的指示牌比较少，到泰国廊曼机场两次了，都没有见到会说中文的地勤人员，建议机场多设置一些中文标识，这些指示牌应该设置在显眼的地方，方便游客咨询，要主动为游客服务。

#### (四) 机场汉语服务人员的配备与服务水平调查

表 1.4 有关机场汉语服务人员的配备与服务水平调查结果

相关问题	50 份调查结果				
	完全能满足	大多满足	可以满足	满足一点	很少满足
您认为机场汉语服务人员数量能否满足需求		3	28	14	5
		6%	56%	28%	10%
机场汉语服务人员接待咨询者的态度如何	非常好	好	一般	不太好	不好
	6	25	5	11	3
	12%	50%	10%	22%	6%
机场汉语服务人员能否解决您的问题	完全能解决	解决不少	基本上	解决一点	不能解决
	6	8	26	5	5
	12%	16%	52%	10%	10%
机场汉语服务人员的汉语水平如何	非常好	好	一般	不好	很不好
	1	12	25	10	2
	2%	24%	50%	20%	4%
机场汉语导购人员的服务质量如何	非常好	好	一般	不好	很不好
	2	15	24	8	1
	4%	30%	48%	16%	2%

##### 1. 机场汉语服务人员的配备

在问卷调查中，机场汉语服务人员数量配备方面，62%的人认为“可以满足”需要和“大多可以满足”需要，而认为满足一点和很少满足的人数为 28% 和 10%，从这点可以看出，在被调查的中国旅客中有一半以上的人认为机场汉语服务人员可以满足服务的需要，不到一半的人认为无法满足自己咨询的需求。

##### 2. 机场汉语服务人员的服务态度

在调查中有 62%的人认为机场汉语服务人员接待咨询者的态度“非常好”或“好”，认为“一般”的人占比 10%，认为态度“不太好”或“不好”的人共占 28%。这反映成廊曼机场的汉语服务人员的服务态度是不错的。

### 3. 机场汉语服务人员对问题的解决

针对“机场汉语服务人员能否解决您的问题”的调查，有 52%的人中认为服务人员“基本上”能够帮助解决咨询的问题，有 28%的人认为服务人员能够“完全能解决”问题，16%的人认为可以“解决不少”咨询的问题，有 10%的人认为机场汉语服务人员只能“解决一点”问题，同样有 10%的人认为“不能解决”自己咨询的问题。调查说明机场汉语服务人员大都可以帮助中国游客解决问题，并且这些服务人员基本上具有解决问题的能力。

### 4. 机场汉语服务人员的汉语水平

在“机场汉语服务人员的汉语水平如何？”这个问题上，有 50%的人认为服务人员的汉语水平“一般”，26%的人认为他们汉语水平“好”或“非常好”，而仍然有 24%的人认为服务人员的汉语水平“不好”或“很不好”，所以出现了很多中国旅客的角度，泰国廊曼国际机场机场的汉语服务人员的汉语能力不够。

### 5. 机场汉语导购人员的服务质量

有关“机场汉语导购人员的服务质量如何？”的问题，有 48%的人表示机场导购服务质量“一般”，认为“好”的占为 30%，认为“非常好”只是为 4%，而有 16%的人认为他们的导购服务质量“不好”和 2%的人认为“很不好”。从总体上来看，一方面机场汉语导购人员的服务质量一般，接近一半的被访者对汉语导购人员的服务是基本上认可的。另一方面，半数以上的被访者认为汉语导购人员的服务质量是有问题的，是需要改进的。

## 第二章 泰国亚航与飞鸟航空公司汉语应用调查

### 第一节 泰亚州航与飞鸟航 SWOT 分析

#### 一、泰国廉价航空业

##### (一) 泰国廉价航空业快速发展

泰国国内机场接待乘坐廉价航空公司航班的旅客总数为 2030 万人次，同比增长 15.3%。2014 年，泰国国内乘坐廉价航班的旅客达到 2300 万至 2400 万人次，同比增长 15%至 18%。全球经济不景气以及物价的持续上涨等多种因素，使得越来越多的泰国人生活上更加精打细算，于是廉价航空业也就应运发展。随着东南亚和亚太旅游业的持续发展，以及东盟互联互通的发展，东盟地区廉价航空业可望继续快速发展，2015 年东盟地区乘坐廉价航空旅客的人数在航空旅客总数中的比例将上升至 35%。<sup>[1]</sup>

##### (二) 2015 年泰国廉价航空业可望持续增长

因得益于自 2014 年持续增长的国内乘客数量以及将随东盟航空自由化而增长的国外乘客数量。泰国是东盟国家中航空自由化进展最快的国家之一，已持续签署了多项附属协议，使泰国与东盟国家之间的航班航线数量和频次不断增加。此外，作为泰国航空业新细分市场的廉价长途航空业，将变得更加活跃，源于为争夺市场份额开通了新航线和增加了航班。泰国廉价航空业具良好前景。从行业增长角度看，这将吸引国外航空公司加入竞争，对廉价航空业形成挑战。但从另一角度看，这将有益于吸引更多国外航空公司进入泰国开展航空业务，进而推动和促使泰国成为东盟地区的航空枢纽，这也与政府发展包括廊曼机场和全国机场等基础设施以支持廉价航空业的计划相符。

开泰研究中心预计，2015 年泰国廉价航空业仍能够持续增长。预计乘坐廉价航空抵达泰国最大的素旺那普和第二大机场廊曼机场的乘客数量将达 2,922-3,063 万人，同比增长 24-30%，主要支持因素为东盟航空自由化促使乘客数量增加以及泰国活跃的廉价长途航空业。<sup>[2]</sup>

[1] 李国章。《泰国：廉价航空业快速发展》，2012 年 11 月 2 日。

[2] 驻泰国经商参处。《2015 年泰国廉价航空业可望持续增长》，2014-12-01。



### （三）泰国航空业应对的 AEC 到来

当东盟经济共同体（AEC）有效的时候，航空业在东盟区有扩大的趋势。所以，泰国航空业的政策应对的 AEC 是期望把泰国航空业为中心东盟地区的，泰国航空业准备国内与国外的添加和调整飞行路径。东盟经济共同体的到来也对泰国的挑战。泰国的优点是在地理位置方面，泰国有连接世界各地的航空路线，而且泰国素万那普机场是东盟第二的东盟国际机场。<sup>[1]</sup>

## 二、泰国航空业现状和存在的问题

### （一）低成本航空运营尚不乐观

2003 年，三家低成本航空公司（One-Two-Go, Thai AirAsia 和 Nok Air）的进入，使泰国航空业竞争达到白热化，泰国航空公司总数达到八家。由于激烈的竞争和高昂的运营成本，低成本航空公司的经营状况不容乐观。据估计，Thai AirAsia 的亏损达 200-300 万泰铢，Nok Air 进入市场以来的亏损也已超过 1800 万泰铢。One-Two-Go 母公司泰国东方航空的官员也表示，其大多数的国内航线都处于亏损状态。2004 年开始，低成本航空公司在航线的开拓和整体运营上显得更为理性，特别是取消了某些需求量有限的国内航线。同时，这些低成本航空公司正积极发展与中国之间的航线，开拓中国市场。根据泰国政府的天空开放政策，在 5-10 年中仍有新航空公司投入低成本航空的可能。

### （二）泰国航空业与旅游业良性互动

泰国目前有八家航空公司，37 个民用机场。2004 年，虽然受到了高油价等不利因素的影响，泰国航空运输业依然保持了两位数的增长，这与泰国旅游业大幅增长密切相关。2004 年泰国旅游人数增长了 19.95%，旅游收入增长 24.16%。1-10 月曼谷廊曼国际机场运输增长达 22%，而同期国际航空运输联盟的统计数字为 17%，并有约 40 亿美元来自联盟航空公司的亏损。

---

[1]ดวงกมล บุรณสมภพ, ธุรกิจการบินของไทยเตรียมความพร้อมเพื่อ AE, 2014-4-5

### 三、泰亚州航空公司与飞鸟航空公司 SWOT 分析

表 2.1

	泰亚州航空公司	飞鸟航空公司
一、内部优势 (S)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 低票价、密集的航线网络</li> <li>2. 机票销售</li> <li>3. 营销策划</li> <li>4. 网站已有汉语表示</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大量的分销渠道</li> <li>2. 强大的后盾</li> <li>3. 最佳人力资源</li> <li>4. 最佳服务质量</li> <li>5. 品牌意识</li> <li>6. 泰国各地航线</li> </ol>
二、内部劣势 (W)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务有限</li> <li>2. 实票价比广告较贵</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 飞机的质量</li> </ol>
三、外部机遇 (O)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有许多促销</li> <li>2. 人人流行坐飞机</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人人流行坐飞机, 特别是廉价航空</li> <li>2. 政府支持开放天空政策(open sky policy)</li> <li>3. 有许多促销</li> </ol>
四、外部威胁 (T)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 激进、不稳定的油价</li> <li>2. 促销没有差异</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 宏观经济增速下滑</li> <li>4. 全球石油价格飙升</li> <li>5. 负面消息</li> </ol>

#### 飞鸟航空公司 SWOT 分析

##### 一、内部优势 (S) ;

1. 大量的分销渠道 : 网上直接式订票、致电票务中心、各机票售票处、流动服务应用。
2. 强大的后盾: 该公司成立于 2003 年 12 月, 而投入商业运作为 2004 年 7 月 23 日。该公司采用股份制, 主要股东为泰国国际航空公司, 次要股东为暹罗商务资产管理公司 (Siam Commercial Asset Co.,Ltd)、泰国国家资产局 (Crown Property Bureau) 等等。公司的飞机都是从泰航租借来的。
3. 最佳人力资源: 船长大多来自泰国航空公司, 熟练的对手。
4. 品牌意识 : 飞鸟的品牌对旅客很容易记住, 飞鸟航空的标识牌是黄色的鸟, 看起来比较显著。
5. 泰国各地航线 : 在泰国航空企业, 飞鸟航空公司是在泰国内最多的航线。

## 二、 内部劣势 (W) :

飞机的质量：飞鸟航空比其他航空的飞机数量少、飞鸟的飞机也比其他航空小及旧(约 18—22 年)。由于飞机比较旧,所以经常出现问题。另外飞鸟航空公司注册资本(500 万铢)少,购买新飞机有资金的问题。

## 二、 外部机遇 (O) :

1. 人人流行坐飞机：2014 年 12 月有两万多旅客通过航空到泰国, 占来泰人数的 82.2 %, 同比增长 14.50%。<sup>[1]</sup>
2. 飞鸟航空公司促销的飞行路线主要是旅游景点, 比如南部的苏梅岛、甲米、合艾、素叻府和北部的清迈等等。这个促销价格是从 820 泰铢起, 订票时间需要在 2015 年 3 月 18-23 号。

## 三、 外部威胁 (T) :

负面消息：2014 到 2015 年世界上有一些客机坠毁, 可能让不少的旅客对乘坐飞机有恐惧。

## 泰亚州航空公司 SWOT 分析

### 一、 内部优势 (S) :

1. 亚航的口号“现在人人都能飞”, 其“廉价”的理念旨在每个人都能够支付得起机票。泰亚航有各种各样辅助服务让旅客选择。但是如旅客不要求所有的辅助服务, 票价就会最低, 即“You pay what you use”(你支付你所用的“。亚洲也致力于使旅行变得更简单、方便、有趣。而泰亚州航空公司航线已超过 48 条, 包括国内与国外。
2. 机票销售：通过网络、电话和银行卡解决。
3. 营销策划：使用泰国名人当泰亚州航空的演播员来推进促销。

### 二、 内部劣势 (W) :

服务有限：泰亚州航空服务对象锁定在只需要基本飞航服务的旅客, 去除多余的服务项目, 以低廉的票价作为回馈。除了服务有限, 其它不利的地方就是如果旅客已经购票好了, 不能改变, 需付费才能改。另外, 泰亚航的辅助服务的价格特别高。

\*YoY(Year-on-year percentage), 是指当期的数据较去年同期变动多少

[1]旅游与体育部: สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวเดือนธันวาคม ปี2557, 2014-12

## 二、 外部机遇 (O) :

亚洲航空公司促销的飞行路线包括国内与国外的旅游景点，国内的路线比如孔敬、合艾、清迈等等。而国外的路线比如香港、深圳、新加坡、河内等等。这个促销价格是从 7 9 9 泰铢起。

## 三、 外部威胁 (T) :

1. 目前，亚洲廉价航空公司开始如雨后春笋般出现，新加坡的捷星亚洲航空、欣丰虎航，中国的春秋航空和吉祥航空、菲律宾的宿雾太平洋航空等。
2. 泰亚州航空的促销跟其他航空的促销价格差不多，而且对于辅助服务，其他航空不需付，还有不需要提前一年预订票。

虽然泰亚航和飞鸟航空这两个航空公司都提供各种各样的促销，但是两个航空都是亏损。亚洲航空公司的亏损达 209 万泰铢，亏损的原因是因为虽然油价下降降低了。但是泰铢汇率贬值所以让增加的燃料成本。而飞鸟航空公司的亏损达 431.28 万泰铢。飞鸟管理员解释的原因是经济问题与竞争对手的问题。比如马印航空、微笑泰航等的航空公司有过度供给的问题。最大的原因是准备投资酷航（新加坡航空公司旗下的长途航线廉价航空公司）。除了这些问题，这两个航空公司都亏损的原因是目目前欧洲的顾客越来越减少，还有顾客比较恐怖埃博拉病毒，以及还有马来西亚航空公司出现的问题，让一些游客对坐飞机缺乏安全感。

## 第二节 廊曼机场泰亚航地勤人员问卷调查

亚洲航空公司 2001 年 12 月 8 日成立于马来西亚，并迅速发展而成为了马来西亚首家，也是亚洲最大规模的低成本航空公司。亚洲航空以较之提供全套服务的传统航空公司，不仅在价格上有着较大悬殊的差别，而且更致力于提供一套“精简便利、朴实无华”的航空运输服务。经过 9 年多的辛勤努力和奋斗，亚洲航空公司现已形成包括亚洲航空(马来西亚)公司、亚洲航空(泰国)公司、亚洲航空(印尼)公司以及亚洲航空长途公司 (AirAsia X) 4 家航空公司；12 大航运基地(吉隆坡、亚庇、古晋、槟城、曼谷、清迈、普吉、雅加达、万隆、棉兰、泗水、巴厘岛)；超过 79 个航点和超过 161 条国内及国际航线；广阔而频密的航运网络覆盖了马来西亚、印尼、泰国、韩国、日本、中国、香港、澳门、中华台北、文莱、越南、柬埔寨、老挝、菲律宾、缅甸、新加坡、斯里兰卡、孟加拉、伊朗、印度、澳洲、新西兰乃至英国和法国。整个亚航集团到 2010 年底，已运送旅客超过一亿人次。<sup>[1]</sup> 亚航先后被评为年度世界航空公司调查世界最佳低成本航空公司被 Skytrax 连续七年从 2009 年-2015 和“世界领先的低成本航空公司”在 2014 年世界旅游奖。<sup>[2]</sup>

在曼谷廊曼机场有各个航空公司的柜台客户服务。首先，看看泰国亚洲航空公司的地勤客户服务牌。目前在泰国有知名度的航空公司是亚洲航空公司与飞鸟航空公司，两个航空都可到达泰国全国各地所有著名景点，不管是南方的普吉岛，北方的清迈还是东方的孔敬等。而且两个航空每天都有许多的航班，无论在什么时间段，都有航班给顾客选择，而且票价也比较便宜。对于外国游客比较受欢迎的就是中国游客。泰国亚洲航空（泰语：ไทยแอร์เอเชีย，英语：Thai AirAsia，简称“泰国亚航”、“泰亚航”），成立于 2003 年 12 月，并于 2004 年 2 月首航，由马来西亚低成本航空公司亚洲航空与泰国亚洲航运有限公司合资成立，开通有自曼谷和泰国其它城市出发的国内及国际航线。泰亚航的枢纽机场原先为素万那普机场，是惟一在该机场同时开通国内和国际航线的低成本航空公司，之后于 2012 年 10 月 1 日搬迁至曼谷廊曼国际机场。亚航在 2003 年 11 月开通了至泰国普吉岛的航班，开始了区域航班的经营。

---

[1] 亚洲航空：世界最佳低成本航空公司，<http://travel.sina.com.cn/news/2011-05-30/1507157207.shtml>

[2] 亚洲航空公司网：Airasia，INVESTOR RELATIONS，<http://www.airasia.com/my/en/about-us/investor-relations-main.page>

从吉隆坡国际机场出发的航线迅速扩展至曼谷，之后是合艾。2004 年 1 月，亚航与泰国西瓦那集团合伙，在泰国发展廉价航空运输，成为亚航历史上的里程碑。西瓦那集团占有 50%的股份，亚航占有 49%的股份，另外的 1%的为个人股份。凭借其在曼谷的两架飞机，2004 年 1 月 13 日亚航开始了泰国国内的航运业务，每天都有从新曼谷机场出发的点对点航班起飞，之后开通了更多的泰国国内航班，还有飞往新加坡的国际航班。<sup>[1]</sup>

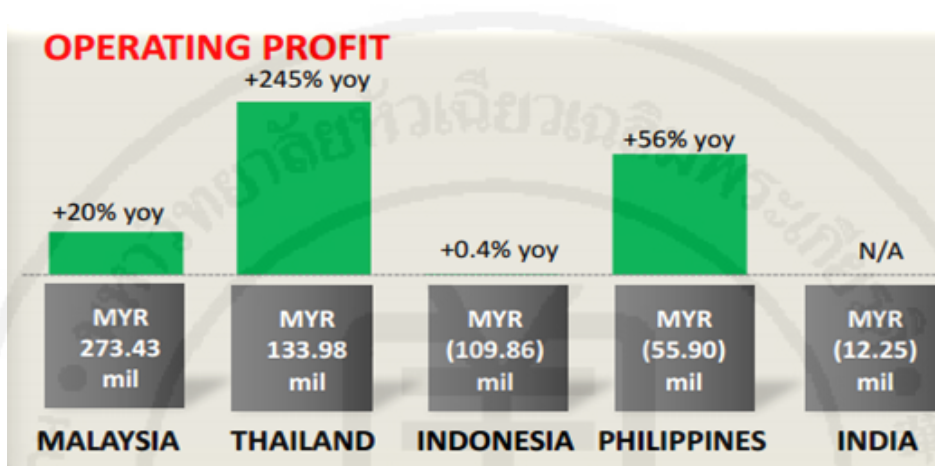


图 3.1 泰亚州航空的营业利润

来源:2015 AIRASIA BERHAD

泰国亚航努力提高盈利能力,持续录得强劲的数字。营收同比增长 20%，营业利润同比增长 245%，净利润上升 277%。权益法入账 RM37.1mil。市场回暖使 TAA 后三位数增长在更高的负载，平均票价和盈利能力下降成本。中国的需求回收的强劲支持在中国春节销售。

[1]百度百科：泰国亚洲航空公司，<http://baike.baidu.com/link?url=YJUqGT7-tyqH0vLYbl9Xf41XHzDbCTZkcFaR5pgS0w6E1EM62n3TMuTo5I5nXKeQhZcu7OFWgk0Pmngg7gZS9YK>

## Thailand

### 2<sup>nd</sup> Quarter 2015 Operating Statistics

Thai AirAsia	APR - JUNE 2015		
	2015	2014	Change
Passenger Carried <sup>1</sup>	3,539,856	2,806,804	26%
Capacity <sup>2</sup>	4,445,820	3,611,880	23%
Load Factor (%) <sup>3</sup>	80	78	+2 pts
ASK (mil) <sup>4</sup>	4,410	3,667	20%
RPK (mil) <sup>5</sup>	3,574	2,855	25%
Number of stages <sup>6</sup>	24,699	20,066	23%
Average stage length (km)	992	1,015	-2%
Size of fleet at month end <sup>7</sup>	43	37	6

图 3.2 泰亚洲财务年 2015 年第 2 季度

资料来源: Preliminary Operating Statistics For the 2nd Quarter of the Financial Year Ended 2015

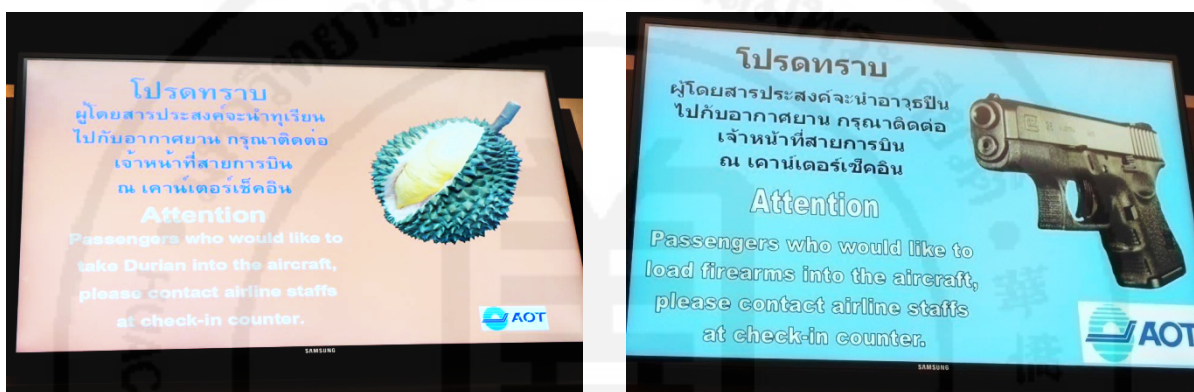
在 2015 年，泰国亚洲航空公司（“TAA”）继续发布了 80% 的固体负荷率，同比增长 2 个百分点。乘客数 354 万，同比增长 26%，稍稍领先的容量增加 23%。TAA 增加了 6 架飞机，让他们结束本季度共有 43 架飞机。TAA 操作的一个新途径本季度：曼谷 - 武里南，并增加对现有线路频率：曼谷 - 普吉岛。



图 3.3 泰亚洲航空的值机柜台

目前廊曼国际机场的泰亚洲航空有 4 个值机柜台, 分别是国际航班值机柜台、自助值机行李托运、国内航班值机柜台、AirAsia X。

从图片 3.3 中看到, 1-3 号泰亚洲航空的值机柜台都有汉语标识, 但是第四值机柜台的 AirAsia X 没有汉语标识。AirAsia X 中文名称是亚洲航空 X, 是 2014 年刚在泰国开至廊曼国际机场营运, 亚洲航空 X 的航班主要是飞往韩国与日本而且票价约便宜。亚洲航空 X 不仅比较受泰国游客欢迎, 而且在中国游客中也很出名, 当中国游客在泰国旅游结束的时候, 有许多中国游客会选择从曼谷廊曼机场通过亚洲航空 X 飞去日本或者韩国旅游, 所以笔者认为在第四值机柜台应该添加汉语标识。



图片 3.4

图片 3.4 这两个指示牌设置在廊曼国际机场的每个航班值机柜台, 但都没有汉语提示。从左边的牌可以翻译为“乘客谁愿意把榴莲带入飞机, 请联系航空公司工作人员在办理登机手续的柜台”。由于飞机客舱是密封的, 在这种情况下, 榴莲散发出来的气味会给其他客人造成不适。榴莲, 它大概是世界上最奇怪的一种水果了, 也大概是最具争议的一种水果, 这主要是因为成熟的榴莲有种特殊而且强烈的气味。这个告示牌应该翻译为汉语, 因为榴莲就是中国人喜欢吃的一种水果, 中国旅客有可能不清楚这个规定, 把榴莲带上飞机。

右边的牌可以翻译为“旅客如要将枪支带上飞机, 请在登机柜台办理登机手续”。这个告示牌虽然对绝大多数中国游客来说可能并不涉及, 但这是有关航空安全非常重要的管控措施, 中国游客目前是来泰和离泰的主要人群, 作为一种安全意识的告示, 是应该提供中文说明的, 让广大中国游客对此了解。



## 一、地勤客户汉语服务人员情况调查统计与分析

### (一) 泰亚航地勤客户服务人员基本情况

本次研究对廊曼国际机场泰亚航的 50 位地勤客户服务人员进行了问卷调查, 以分析机场地勤人员汉语服务的情况。调查表设计 3 个部分, 第一部分是基本资料; 第二部分是有关汉语基础知识的掌握; 第三部分是在机场使用汉语服务的情况。

表 2.2 泰亚航空公司地勤客服人员基本情况

个人基本情况	数量	百分比
<b>1. 您的性别</b>		
男性	5	10.0
女性	45	90.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>2. 您的学历</b>		
专科		
本科	50	100.0
硕士及以上		
<b>总和</b>	50	100.0
<b>3. 您是兼职还是专职从事机场汉语服务工作</b>		
兼职	1	2.0
专职	49	98.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>4. 您的工作经验</b>		
1 年	18	36.0
2-3 年	25	50.0
4 年以上	7	14.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>5. 汉语学习了多长时间</b>		
没学过	20	40.0
1 年以下	23	46.0
1-2 年	4	8.0
3-4 年	2	4.0
5-6 年	1	2.0
<b>总和</b>	50	100.0

个人基本情况	数量	百分比
<b>6. 您中文的水平, 您的 HSK 参考成绩是:</b>		
HSK1	1	2.0
HSK5	1	2.0
没有参加考过	48	98.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>7. 您认为需要加强哪方面的汉语技能 :</b>		
听	28	56.0
说	22	44.0
读	0.0	0.0
写	0.0	0.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>8. 您认为机场在汉语服务方面做得如何?</b>		
一般	1	2.0
不好	7	14.0
差	5	10.0
很差	37	74.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>9. 机场对汉语服务人员的培训采取什么方式?</b>		
自愿参加	50	100.0
必须参加	0	0.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>10. 您认为一个汉语培训课程需要多长时间?</b>		
1-2 天	3	3.0
3-4 天	5	5.0
5-6 天	1	1.0
7 天以上	41	82.0
<b>总和</b>	50	100.0

在廊曼国际机场，泰亚航空公司地勤客户服务人员汉语服务水平的高低与其服务能力密切相关。泰亚航服务人员的学历、知识储备、职业技能、工作态度等因素，也影响着汉语服务的质量。

在对服务人员的问卷调查中，笔者发现机场对汉语人才的管理力度明显不够，首先是在招聘上没有招聘汉语水平比较好的人员，汉语服务人员本身水平不够，必然在汉语服务方面不到位。其次，公司缺乏培训机制，机场服务管理对汉语服务不够重视，导致廊曼机场汉语服务水平一直处于较低水平，在一些方面无法满足中国旅客的需要。

## （二）泰亚航空公司地勤客户服务人员基本资料分析

### 1. 有关学历

本次问卷共发放 50 份。其中，男性 5 人，女性 45 人。调查问卷数据显示：被调查的服务人员都是本科毕业，具备了一定的教育水平。另外，汉语服务人员的工作大多数是专职的，有 49 人，占 98%，而兼职的只有 1 人，占 2%。虽然是专职的，但这不能说明这些服务人员汉语水平达到了较好的水平。

### 2. 有关工作经验

从问卷调查中知道，泰亚地勤客户服务人员半数都是工作“2 至 3 年”共有 25 人，占 50%。而工作在一年以下的，有 18 人，占总人数的 36%。工作在“4 年以上”的有 7 人，占 14%。总体可以说，泰亚地勤客户服务人员的工作经验还是不足的，主要是近两三年中国游客急剧增加，才被招聘的。

### 3. 有关汉语水平

在对机场的泰亚航空公司地勤客户服务人员的调查中，笔者发现一个较大的问题，那就是这些地勤人员没有说没有一个的是汉语专业的，汉语学习时间太短，大部分服务人员学校汉语在“一年以下”，有 23 人，占 46%。学习汉语超过“1 至 2 年”的只有 4 人，仅占 8%。学习汉语超过“3 至 4 年”的只有 2 人，占 4%。学习汉语有“5 至 6 年”的仅为 1 人，占 2%，而根本没有学过中文的，有 20 人，占 40%。从调查中可知，廊曼机场地勤客服人员中文水平是不能胜任这份工作的。这也就不难理解，为什么有 90% 的被访中国游客认为廊曼机场汉语广播员的发音不标准了。

判断汉语水平的高低的一个比较权威的重要指标是 HSK（汉语水平考试）的成绩。在问卷调查中，绝大多数人员没有参加过 HSK 考试，有 48 人，占 98%。只有 2 人参加过 HSK 考试，一个是参加了 HSK1 级考试，另一个是参加了 HSK5 级考试，分别占 2%。问卷调查中可知，整个廊曼机场地勤汉语客服人员只有一个人的中文水平还可以的，从 HSK 考试成绩来判断。显然，廊曼机场大部分人的中文水平不高，甚至很低，在汉语服务上肯定会出现问题，不是听不懂游客的问题，就是不能正确回答游客的咨询。

#### 4. 有关汉语技能和培训

在 50 份调查问卷中，针对“您认为需要加强哪方面的汉语技能”，有 56% 的被调查者认为需要提高听方面的技能，还有 44% 的被调查者认为需要提高说汉语的能力，而对于读和写方面，没有人选。这也说明在机场的汉语服务方面听和说是最重要的。

针对汉语使用情况，有 37 人认为自己的汉语使用水平“很差”，占 74%。有 14% 的人认为汉语使用水平“不好”，还有 10% 的人认为汉语使用情况“差”，只有 2% 的人，即 1 人认为自己的汉语使用水平“一般”。没有人认为自己汉语使用水平“好”、“较好”与“很好”。

另外，针对“机场对汉语服务人员的培训采取什么方式？”的提问时，100% 的调查者自愿参加，以提高自己的汉语水平。其中，41 人，占 82% 的调查者认为需要“7 天以上”的汉语培训课程，1 人认为需要“5-6 天”的培训，占 1%。5 人认为需要“3-4 天”的汉语培训，占 5%，3 人认为需要“1-2 天”的培训，占 3%。这也说明机场在汉语服务管理方面，如招聘基本合格的汉语服务人员和汉语培训方面做得都比较差，所以会出现这种问卷调查的结果。

## 二、有关汉语基础知识的掌握

### (一) 您在工作中汉语使用的频率

表 2.3

汉语使用	很多	多	一般	少	很少
听(人)	6	39	3	0	2
	12%	78%	6%	0%	4%
说(人)	4	3	23	2	18
	8%	6%	46%	4%	36%
读(人)	0	0	2	6	42
	0%	0%	4%	12%	84%
写(人)	0	0	4	3	43
	0%	0%	8%	6%	86%

### 1. 听的方面

通过对汉语听说读写方面的问卷调查显示, 50 位泰亚地勤客户服务人员在听的使用上, 有 6 人, 占 12%, 认为工作接触很多; 有 39 人, 占 78%, 认为工作接触多。这说明听方面是地勤服务人员工作中接触最多的。

### 2. 说的方面

针对“说”方面的使用情况, 有 23 人, 占 46%, 认为“一般”; 分别有 4 人和 3 人, 占 8%和 6%, 认为使用“很多”和“多”。总的来说占 60%地勤客服人员在接待中国游客使要用到说。在说的方面“很少”使用的人员占 36%。

### 3. 读的方面

在问卷调查中大多数认为“很少”使用, 占 84%, 有 42 人。只有 2 人, 占 4%, 认为使用情况“一般”。

### 4. 写的方面

和读的方面一样, 大多数人认为“很少”使用, 占 86%, 比例高于读的方面。说明“写”对廊曼机场地勤客服人员来说, 在工作中最少使用到。

(二) 您在掌握汉语技能上的情况:

表 2.4

汉语技能	很好	比较好	还可以	有些困难	很困难
听力 (人)	0	1	3	7	39
	0%	2%	6%	14%	78%
会话 (人)	0	0	2	8	40
	0%	0%	4%	16%	80%
阅读 (人)	0	0	1	7	42
	0%	0%	2%	14%	84%
书写 (人)	0	0	1	4	45
	0%	0%	2%	8%	90%

在问卷调查中, 泰亚洲的地勤客户服务人员在掌握汉语技能上反映出的问题很大。在听说读写的四项技能方面大部分人员的水平都不够。

### 1. 听力技能

针对“听力”的汉语技能，有 39 人，占为 78%，认为“很困难”，有 14% 的人认为“有些困难”，有 6% 的人认为“还可以”，只有 2% 的人认为“比较好”，认为“很好”的为零。

### 2. 会话技能

针对“会话”的汉语技能，有 40 人，占为 80%，认为“很困难”，有 16% 的人认为“有些困难”，有 4% 的人认为“还可以”，认为“很好”与“比较好”的为零。

### 3. 阅读技能

针对“阅读”的汉语技能，42 人，占 84% 的人，认为“很困难”，有 14% 的人认为“有些困难”，只有 2% 的人认为“还可以”，认为“很好”与“比较好”的为零。

### 4. 书写技能

针对“写书”的汉语技能，有 90% 的调查者认为“很困难”，有 8% 的人认为“有些困难”，而只有 2% 的人认为“还可以”，认为“很好”与“比较好”的为零。

## 三、机场泰亚航汉语服务管理情况

关于相关部门对有关汉语人才的管理、培训和使用情况，在对泰亚航的服务人员的问卷调查中，笔者发现泰亚航对机场地勤汉语服务人员的招聘缺乏高标准，不重视对相关人员的汉语培训和管理。

表 2.5 机场泰亚航汉语服务管理情况

相关问题	答案级别				
	最多	多	一般	少	最少
1. 您进行过专业性的汉语学习吗？					
	0	0	2	2	46
	0%	0%	4%	4%	92%
2. 您认为需要提高汉语水平？	非常需要	需要	不太需要	不需要	非常不需要
	26	16	4	4	0
	52%	32%	8%	8%	0%
3. 贵公司招聘汉语服务人员的条件标准如何？	标准很高	标准高	不太高	标准低	标准很低
	4	4	5	12	25
	8%	8%	10%	24%	50%

4. 贵公司有针对性对汉语服务人员的工作培训吗?	常有		有一些		没有
	2		10		38
	4%		20%		76%
5. 如果航空公司提供汉语培训, 您愿意参加吗?	非常愿意		愿意		不愿意
	47		2		1
	94%		4%		2%
6. 贵公司有专门机构管理汉语服务人员吗?	有很多		有一些		没有
	2	3	12	9	24
	4%	6%	24%	18%	48%
7. 贵公司管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗?	会定期		不定期		没有
	4		2	4	40
	8%		4%	8%	80%
8. 您认为公司对汉语服务人员工作考评合理吗?	很合理	一般	不太合理	不合理	非常不合理
	0	3	3	2	42
	0%	6%	6%	4%	84%
9. 贵公司是否有从事汉语咨询服务人员?	有很多	有一些		没有	
	1	8	23	15	3
	2%	16%	46%	30%	6%
10. 目前贵公司汉语服务人员数量是否足够?	很够	一般	不太够	不够	非常不够
	0	0	2	25	23
	0%	0%	4%	50%	46%
11. 您认为自己的汉语服务水平如何?	很满意	一般	不太满意	不满意	非常不满意
	0	0	3	6	41
	0%	0%	6%	12%	82%

在回收的 50 份问卷中, 有 92% 的人表示自己没有进行过“专业性的汉语学习”, 占到所有接受问卷调查者的绝大多数, 而经过很长时间、比较系统的专业汉语学习的人为零, 说明泰亚州的地勤客户服务人员的专业汉语水平处于较低水平, 汉语服务质量低, 相关管理部门在人员招聘和培训方面都做得不够。以下是对这个份问卷调查的具体说明:

### 1. 提高汉语水平

在调查中,针对“您认为需要提高汉语水平?”,有 52% 与 32%的泰亚洲的调查者表示“非常需要”与“需要”提高自己的汉语技能,有 16% 的调查者表示“不太需要”、“不需要”,认为“非常不需要”的为零。

### 2. 汉语服务人员招聘标准

针对“贵公司招聘汉语服务人员的条件标准如何?”,12 人认为“标准低”,占 24%,25 人认为“标准非常低”,占 50%。认为“标准不太高”的有 5 人,占 10%,各有 8%的调查者分别认为“标准高”或“标准很高”。

### 3. 汉语服务人员的培训和管理

对于“贵公司有针对性汉语服务人员的工作培训吗?”这一问题,被调查者认为“没有”,占为 76%。认为“有一些”的占 20%,而认为泰亚航空常有工作培训的只有 2 人,占 4%。调查结果反映成泰亚航非常缺乏汉语服务人员的培训管理,其结果必然是汉语服务质量不高。

对待“如果航空公司提供汉语培训,您愿意参加吗?”这个问题上,大多数的人认为“非常愿意”,占 94%,有 4%的人认为“愿意”,而只有 2%的人认为“不愿意”。

在回答“贵公司专门机构管理汉语服务人员吗?”这一问题时,有 24 人,占 48%,认为“没有”专门机构管理汉语服务人员。有 21 人,占 42%,认为“有一些”,而只有 5 人,占为 10%,认为“有很多”。

### 4. 汉语服务人员的服务质量和考评

关于“贵公司管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗?”的问题,大多数的被调查者认为“没有”,占 80%;有 12%的人认为“不定期”,只有 8%的人认为“会定期”。在“您认为公司对汉语服务人员工作考评合理吗?”的调查时,大多数被调查者认为“非常不合理”,占为 84%;有 6%和 4%的调查者认为“不太合理”和“不合理”;认为“一般”的占 6%,而认为“非常合理”的为零。本项调查中缺乏对“为什么不合理”的调查,这是问卷调查中的不足。

### 5. 从事汉语来咨询服务人员

对于“贵公司从事汉语咨询服务人员的情况?”有 62%的人认为“有一些”,而认为“没有”的人为 36%,只有 2%的人已经认为“有很多”从事汉语咨询的人员。



## 6. 汉语服务人员的数量

在问卷调查中有关“目前贵公司汉语服务人员数量是否足够？”的问题，有 23 人表示“非常不够”，占 46%，有 25 人表示“不够”，占 50%；认为数量“不太够”的有 2 人，占 4%。

## 7. 对自身汉语服务水平的评价

针对“您认为自己的汉语服务水平如何？”这一问题，笔者发现 82% 的接受调查者认为“非常不满意”自己的汉语服务水平，有 12% 的人表示“不满意”，而“不太满意”的人为 6%。认为“很满意”和“一般”的人为零。

总体来说，在问卷调查的第三部分，泰亚洲航空根本没有专门部门来管理针对汉语服务人员的工作培训，而且也没有专门管理检查汉语服务人员服务质量。为了进一步了解泰亚洲航空公司的情况，笔者有跟泰亚洲的地勤客服人员进行了访谈。根据他们的反映，当他们通过泰亚洲航空公司的聘请条件达到应聘标准后，他们在开始工作的一个月內，一般会有泰亚洲的前辈来指导他们。工作两个月后，他们的领导会定期考评他们的服务技能，但没有考评他们的语言技能的使用情况。工作到四个月，进行第二次的考评。然后，泰亚洲航空公司会派他们到马来西亚的吉隆坡培训一个月。另外，在泰亚洲航空公司培训时，培训题目一般是有关公司的规定、提高服务技能等方面的内容，没有相关语言培训。也没有针对语言方面的考评。

从问卷调查中的第二部分可以看出，泰亚洲的地勤客服人员在工作中使用汉语的情况主要是在“听、说”方面，反映出他们每天在工作当中都要跟中国游客沟通。但在“说”的方面，他们的会话能力很差，很少使用汉语，反映出了他们给中国游客服务的时候，基本不能说汉语，主要是说英语，使大部分不懂英语的中国游客等不到满意的服务。关于掌握汉语技能上的情况，据调查，笔者发现了主要的问题是大多数的泰亚洲客服人员汉语综合技能普遍低，使他们在使用汉语方面与中国游客的沟通上颇为困难，甚至不能沟通。

### 第三节 廊曼机场飞鸟航空地勤人员问卷调查

#### 一、飞鸟航空公司概况

飞鸟航空（中文又名泰国皇雀航空）是由泰国国际航空投资成立的一家廉价航空公司，“Nok”（นก）在泰语里是‘飞鸟’的意思，所以有时候也通俗地译为飞鸟航空或泰鸟航空。它是泰国第三家廉价航空公司，泰航拥有 Nok Air 39%的股权。主要飞行路线是以曼谷为中心的泰国国内航线，还有包机到中国合肥的航线。

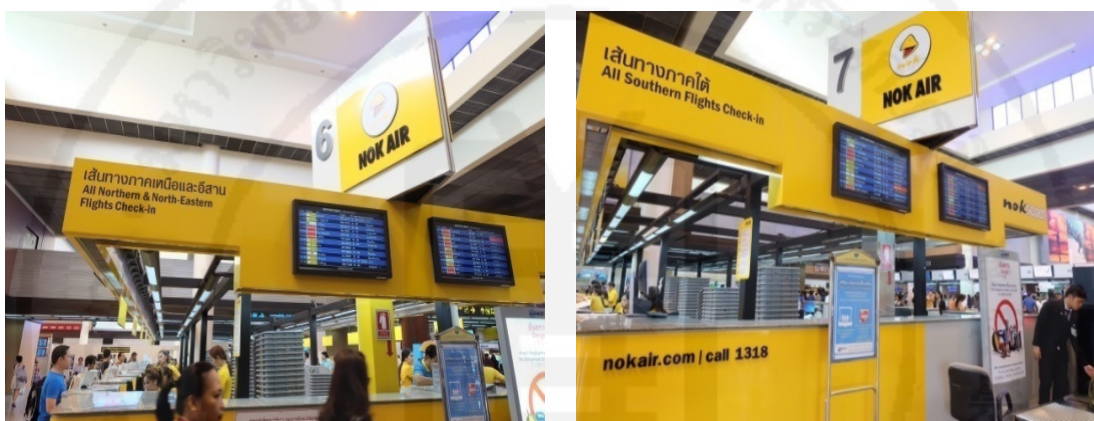


图 3.5 飞鸟航空的值机柜台

飞鸟航空刚开的航空叫酷航(nok Scoot)主要飞行以南京、新加坡的航线所以在曼谷廊曼机场有两个飞鸟航空的值机柜台，看看飞鸟航空的值机的第六柜台的英文” All Northern&North-Eastern Flights Check-in” 标示牌，跟第七柜台差不多，都没有汉语标示，第七柜台的英文是”All Southern Flight Check-in”，另外的第七柜台还有 nok Scoot 的英文标示，所有的飞鸟航空的值机柜台都没有汉语标示。

		UNIT : BAHT		
		Consolidated financial statements		
		Domestic services	International services	Total
<b>Statement of profit or loss and other comprehensive income for the three-month period ended June 30, 2014</b>				
Revenues	收入			
Passenger revenues	客运收入	2,546,409,837	60,811,082	2,607,220,919
Service revenues	服务收入	180,465,354	11,032,517	191,497,871
Other income	其他收入			
Interest income	利息收入	31,748,397	-	31,748,397
Total Revenues	总收入	2,758,623,588	71,843,599	2,830,467,187

		UNIT : BAHT		
		Consolidated financial statements		
		Domestic services	International services	Total
<b>Statement of profit or loss and other comprehensive income for the three-month period ended June 30, 2015</b>				
Revenues	收入			
Passenger revenues	客运收入	2,688,468,110	310,715,223	2,999,183,333
Service revenues	服务收入	235,016,798	23,547,674	258,564,472
Other income	其他收入			
Interest income	利息收入	13,142,803	-	13,142,803
Others	利息收入	81,413,102	4,030,657	85,443,759
Total Revenues	总收入	3,018,040,813	338,293,554	3,356,334,367

图 3.6 飞鸟财务年 2014 和 2015 年第 2 季

来源: NOK AIR FINANCIAL INFORMATION BY SEGMENT

图表 2.8 说明了 2014 和 2015 年第 2 季度的飞鸟财务情况。2014 年第 2 季度游客总收入为 2,607,220,919 泰铢。其中,国内旅客收入为 2,546,409,837 泰铢,国外旅客收入为 60,811,082 泰铢。而在 2015 年第 2 季度游客总收入为 2,999,183,333 泰铢。其中,国内旅客收入为 2,688,468,110 泰铢,国外旅客收入数为 310,715,223 泰铢。从以上飞鸟财务情况中可以看到,2015 年国外旅客收入同比增长较大。另外,在 2015 年,飞鸟公司从外国其他方面获得了新的收入,收入额为 4,030,657 泰铢。使得 2015 年第 2 季度的总收入大幅增加,总额为 3,356,334,367 泰铢。飞鸟公司的财政收入表明,主要原因是 2015 年飞鸟航空公司外国航班发展速度较快,吸引了不少外国游客搭乘飞鸟公司的航班。

## 二、地勤客户汉语服务人员情况调查统计与分析

本次研究对廊曼国际机场飞鸟航空的 50 位地勤客户服务人员进行了问卷调查，以了解飞鸟航空机场地勤客服人员汉语服务的情况。本次调查表共有 3 个部分：第一部分是基本资料，第二部分是有关汉语基础知识的掌握，第三部分是在机场使用汉语服务的情况。

### (一) 飞鸟航空公司地勤客户服务人员个人基本情况

表 2.6

个人基本情况	数量	百分比
<b>1. 您的性别</b>		
男性	4	8.0
女性	46	92.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>2. 您的学历</b>		
专科	0	0
本科	50	100.0
硕士及以上	0	0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>3. 您是兼职还是专职从事机场汉语服务工作</b>		
兼职	0	0
专职	50	100.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>4. 您的工作经验</b>		
1 年	42	84.0
2-3 年	8	16.0
4 年以上	0	0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>5. 汉语学习了多长时间</b>		
没学过	40	80.0
1 年以下	7	14.0
1-2 年	0	0
3-4 年	3	6.0
5-6 年	0	0
<b>总和</b>	50	100.0

个人基本情况	数量	百分比
<b>6. 您中文的水平, 您的 HSK 参考成绩是:</b>		
HSK1	0	0
HSK5	0	0
没有参加考过	50	0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>7. 您认为需要加强哪方面的汉语技能 :</b>		
听	3	6.0
说	46	92.0
读	0	0
写	1	2.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>8. 您认为机场在汉语服务方面做得如何?</b>		
较好	1	2.0
一般	2	4.0
不好	3	6.0
很差	44	88.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>9. 机场对汉语服务人员的培训采取什么方式?</b>		
自愿参加	49	98.0
必须参加	1	2.0
<b>总和</b>	50	100.0
<b>10. 您认为一个汉语培训课程需要多长时间?</b>		
1-2 天		0
3-4 天	6	12.0
5-6 天	2	4.0
7 天以上	42	84.0
<b>总和</b>	50	100.0

本次问卷共发放 50 份, 调查问卷数据显示: 男性 4 人, 女性 46 人。在学历程度上, 都是本科毕业, 这说明目前机场选择汉语地勤服务人员都是受过高等教育的。他们在汉语服务工作中全部都是专职的。

飞鸟航空地勤客户服务人员的工作经验的情况是：工作一年以下的人员，占总人数的 84%；工作在“2-3 年以上”的人各有 8 人，占 16%。这说明大多数飞鸟航地勤客服人员的工作经验是有限的。针对汉语学习多长时间的问题，有 7 人表示“1 年以上”，占 14%。有 3 人表示“3-4 年”，占 6%。而有大多数的调查者认为“没学过”达到 80%。这一问题明显了他们的汉语基础较低，而十分有限，与泰亚航的情况差不多。

在汉语水平方面，所有被调查者都“没有参考过”HSK 汉语水平考试。在问及“您认为需要加强哪方面的汉语技能”的问题方面，92% 的被调查者认为需要提高“说”的方面，还有 6% 的调查者认为需要提高“听”的方面，只有 1% 的调查者认为“写”的方面。在“读”的方面，没有人。被调查者绝大多数都认为汉语“说”的方面最重要。

对在机场汉语使用情况调查显示，被调查者中的 44 人，占 88%，认为自己的汉语使用水平“很差”；有 6% 的人认为自己的汉语使用水平“不好”；有 4% 的人认为“一般”；只有 2% 的人认为自己的汉语使用水平“较好”。没有人认为自己的汉语使用水平“很好”。

在机场对汉语服务人员的培训采取什么方式的问题中，49 人，即绝大多数认为会“自愿参加”，占 98%。只有 1 人，占 2%，认为要求“必须参加”时，才会参加汉语培训。

在汉语培训时间上，84% 的被调查者认为需要“7 天以上”培训课程的时间；需要“3-4 天”的占 12%，需要“5-6 天”的有 2 人，占为 4%；需要“1-2 天”的为零。这表示被调查者都原意提高他们自己的汉语水平。

## (二) 有关汉语基础知识的掌握

### 1. 您在工作中汉语使用的频率：

表 2.7

汉语使用	很多	多	一般	少	很少
听 (人)	0	0	36	12	2
	0%	0%	72%	24%	4%
说 (人)	0	0	36	10	4
	0%	0%	72%	20%	8%
读 (人)	0	0	0	5	45
	0%	0%	0%	10%	90%
写 (人)	0	0	0	4	46
	0%	0%	0%	8%	92%

飞鸟航空调查问卷的第二部分是有关汉语基础知识的掌握。

### 1. 在听力使用方面

大多数被调查者，36 人认为“一般”，占 72%；有 12 人认为使用“少”，占 24%；有 2 人认为“很少”使用，占 4%。这显示飞鸟航空的地勤客服人员还是遇到不少的中国乘客。

### 2. 在说的使用方面

大多数的被调查者认为“一般”，有 36 人，占 72%；有 20%的被调查者认为使用“少”；有 8%的被调查者认为“很少”使用。这显示飞鸟航空的客服人员在汉语说方面的使用是经常的，与听的使用方面是一样的。

### 3. 在读、写的使用方面

对于读与写，绝大多数的被调查者都认为“很少”使用，分别有 45 人和 46 人，占 90%和 92%，这明显说明读与写的使用，对他们的工作不重要。

## 2. 掌握汉语技能上的情况：

表 2.8

汉语技能	很好	比较好	还可以	有些困难	很困难
听力 (人)	0	0	1	6	43
	0%	0%	2%	12%	86%
会话 (人)	0	0	1	10	39
	0%	0%	2%	20%	78%
阅读 (人)	0	0	1	6	46
	0%	0%	2%	6%	92%
书写 (人)	0	1	1	2	46
	0%	2%	2%	4%	92%

表上可以明显飞鸟航的地勤客服人员的汉语能力水平。针对听力的方面，大多数的调查者都表示“很困难”的汉语技能，占为 86%，有 12%的人认为“有些困难”，只有 2%的人认为“还可以”这表示更清楚他们听力的技能水平较低。在沟通服务的核心就是说话的方面，有 78%的人认为“很困难”而有 20%的调查者认为“有些困难”，只有 2%的人认为“还可以”的汉语技能，这明显了飞鸟航的客服人员对中国游客沟通时当然发生问题。针对阅读与书写的汉语技能表示占为差不多，大多数的调查者都认为“很困难”。

### 三、机场飞鸟航汉语服务的情况

表 2.9

相关问题	答案级别				
	最多	多	一般	少	最少
1. 您进行过专业性的汉语学习吗?	0	0	10	16	24
	0%	0%	20%	32%	48%
2. 您认为需要提高汉语水平吗?	非常需要	需要	不太需要	不需要	非常不需要
	12	30	8	0	0
	24%	60%	16%	0%	0%
3. 贵公司汉语服务人员的聘请条件标准严格吗?	非常严格	严格	不太严格	不严格	非常不严格
	0	2	12	20	16
	0%	4%	24%	40%	32%
4. 贵公司有针对性汉语服务人员的工作培训吗?	常有	不常有		没有	
	0	3		44	
	0%	6%		88%	
5. 如果航空公司提供汉语培训, 您愿意参加吗?	非常愿意	愿意		不愿意	
	22	28		0	
	44%	56%		0%	
6. 贵公司有专门机构管理汉语服务人员吗?	有很多	有一些		没有	
	2	32		16	
	4%	64%		32%	
7. 你公司管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗?	会定期	没有定期		没有考评	
	0	11		39	
	0%	22%		78%	
8. 您认为公司对汉语服务人员工作考评合理吗?	很合理	一般	不太合理	不合理	非常不合理
	0	1	8	11	30
	0%	2%	16%	22%	60%
9. 贵公司从事汉语咨询服务人员有多少?	有很多	有一些		没有	
	0	37		13	
	0%	74%		26%	
10. 目前贵公司汉语服务人员数量如何?	很够	一般	不太够	不够	非常不够
	0	2	6	35	7
	0%	4%	12%	70%	14%
11. 您认为自己的汉语服务水平如何?	很满意	一般	不太满意	不满意	非常不满意
	0	0	3	8	39
	0%	0%	6%	16%	78%



在回收的 50 份问卷中，有 80%的人表示自己没有进行过“专业性的汉语学习”，占到所有接受问卷调查者的绝大多数，而比较系统的专业汉语学习的人只为 20%，说明飞鸟航空的地勤客户服务人员的专业汉语水平处于较低水平。

针对“您认为需要提高汉语水平？”的问题，有 60% 和 24%的人认为“非常需要”和“需要”，有 16%的人认为“不太需要”。

在“贵公司汉语服务人员的聘请条件标准严格吗？”这一问题，有 40% 和 32%的调查者表示“非常不严格”和“不严格”，而认为“不太严格”的人占 24%，只有 4%的人表示“严格”这显示飞鸟航管理对汉语客服人员招聘条件标准不太高。

对于“贵公司有针对性汉语服务人员的工作培训吗？”的问题，有 88%的人认为“没有”占到所有接受问卷调查者的绝大多数。而 12%的人认为“不常有”。这说明飞鸟航空在培训方面做得很不好。

针对“如果航空公司提供汉语培训，您愿意参加吗？”的问题，有 44%的被调查者认为“非常愿意”，认为“愿意”的人为 56%。这表示绝大多数飞鸟航的客服人员认为需要提高自己的汉语能力。

在“贵公司专门机构管理汉语服务人员吗？”这个问题上，认为“有一些”的人占 64%；32%的人认为“没有”，只有 4%的人认为“常有”。在回答，“贵公司管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？”的问题时，78%的人认为“没有考评”，22%的人认为“没有定期”考评。在“您认为公司对汉语服务人员工作考评合理吗？”大多数的被调查者认为“非常不合理”，占 60%。有 22%和 16% 的被调查者认为“不太合理”和“不合理”；认为“一般”的人，占 2%，而没有人认为“非常合理”。

在调查中，对“贵公司从事汉语咨询服务人员有多少？”的问题，有 30%的人认为“有一些”，认为“没有”的人为 70%。有关“贵公司汉语服务人员数量如何？”的问题，表示了相关人数“非常不够”和“不够”，这占到接受调查总人数的 14% 和 70%，而认为数量“不太够”的为 12%，只有 4%的人认为“一般”。

最后针对“您认为自己的汉语服务水平如何？”的问题，有 78%的人认为“非常不满意”，有 16%的人表示“不满意”；而表示“不太满意”的人占 6%，没有人认为对自己的汉语水平表示“很满意”和“一般”。这说明飞鸟航空地勤汉语服务人员对自己的汉语水平都不满意，都需要提高自己的汉语水平。

通过以上问卷调查可以看到，飞鸟航空公司在对汉语服务人员的总体管理和认识上都存在着问题。比如飞鸟航空在招聘上主要关注在英文服务方面，对汉语服务缺应有的重视。在笔者跟飞鸟航汉语地勤客服人员访谈中得知，在培训方面，公司在开始时一个月会对他们进行培训，培训题目一般是关于地勤客服的工作过程、服务技能及公司的规定，但没有对提高汉语服务人员的语言技能培训。此外，从对飞鸟航空汉语服务人员的第二部分调查中可知，飞鸟航空地勤客服人员在汉语各项技能上普遍缺乏良好的能力，还不能满足游客的咨询。另外从问卷调查中笔者发现飞鸟航看对汉语服务管理缺乏标准和汉语培训。

## 第四节 两家航空地勤人员汉语服务比较分析

世界航空业发展非常迅速，竞争也非常激烈。为了争取客户泰国国内廉价航空公司也加入了竞争。中国游客近几年的大量增加，已经成为泰国航空市场的主要客源之一。提高机场地勤汉语服务质量也成为泰国各家航空公司争取中国客户的一个重要方面。通过以上对泰亚州航空公司与飞鸟航空公司地勤汉语服务人员的问卷调查，我们可以根据已获得资料进行一个比较分析。

### 一、机场两家地勤客户服务的操作

地勤客户服务可以算是最重要的地勤服务。地勤客户服务可以分两部分的  
操作：

- 一是出境操作(Embarking operation)
- 二是入境操作(Disembarking operation)

这两种操作主要负责如下：

#### 一、出境操作

- 1. 在值机柜台服务 (Check-in Counter Service)
- 2. 在候机室服务 (Lounge Service)
- 3. 在登机门服务 (Boarding Gate Service)

#### 二、入境操作

- 1. 对于旅游者的入境服务与旅游者转机服务 (Arrival and Transit/Transfer Operation)
- 2. 失物招领服务 (Lost and Found Service)<sup>[1]</sup>

---

[1]2014 年, Bangkok 大学 ChonlavitSutanyarat 博士出版了《航空地勤服务》。

表 2.10 机场地勤客户服务的职位情况和汉语服务的具体内容

职位描述	汉语服务
1. 购买机票	简要介绍票价与提供促销。
2. 咨询员	说明登机手续、帮乘客解决问题, 回答乘客的问题。
3. 在值机柜台前服务	迎接乘客, 为一些有困难和行动不方便的乘客服务, 比如儿童、老年人、残疾人等乘客需要特别服务的乘客。
4. 值机柜台	问候和感谢乘客; 检查护照、登机牌; 为乘客说明登机牌上的信息, 比如班机号码、登机时间、登机门口号, 还有行李重量的规定, 以及托运行李与行李标签等事宜。
5. 在登机门	登机之前, 检查乘客的护照和登机牌; 广播提醒乘客准备登机, 到具体的登机口登机; 通过广播催促还没登机的乘客马上登机, ..帮助一些迷路的乘客或迟到的乘客登机。

## 二、对飞鸟和亚航航空公司基本情况调查

表 2.11 对中国游客关于飞鸟和亚航基本情况调查

相关的问题	50 份问卷结果				
	很了解	了解	了解不多	了解很少	不了解
1. 你对飞鸟航空公司(Nok air) 了解吗	5	8	35	2	0
	10%	16%	70%	4%	%
2. 你坐过飞鸟航空公司吗	很多次	多次	不太多	很少	没坐过
	2	3	30	11	4
	4%	6%	60%	22%	8%
3. 你对飞鸟航空的地勤客户服务满意吗?	很满意	满意	一般	不太满意	不满意
	6	3	31	7	3
	12%	6%	62%	14%	6%
4. 你对泰亚航空公司(Air asia) 了解吗?	很了解	了解	不多	了解很少	不了解
	13	28	7	2	
	26%	56%	14%	4%	%
5. 你坐过泰亚航空公司吗?	很多次	多次	不太多	很少	没坐过
	18	20	8	2	2
	36%	40%	16%	4%	4%
6. 你对泰亚航空的地勤客户服务满意吗?	很满意	满意	一般	不太满意	不满意
	7	8	28	2	5
	14%	16%	56%	4%	10%

在 50 份调查问卷中，针对“你知道飞鸟航空公司(Nok air)?”的提问，有 70% 的被调查者不知道飞鸟航空公司，有 26% 的人认为“很了解”和“了解一些”。其中对“你有坐过飞鸟航空公司(Nok air)?”的问题，有 60% 的人“有时”坐过飞鸟航空公司，有 30% 的人“很少”和“没坐过”。针对“你对飞鸟航空的地勤客户服务是否满意?”的问题，有 62% 的人表示“满意”和“一般”，有 18% 的认为“很满意”或“满意”。另外，在地勤客户服务的导购方面，有 20% 的被调查者对他们的导购服务质量表示“不太满意”或“不满意”。

针对“你了解泰亚航空公司(Air asia)?”这个问题，有 82% 的被接受调查者认为对泰亚航空公司的航空“很了解”和“了解一些”；有 14% 的人表示“了解不多”。对“你有坐过泰亚航空公司(Air asia)吗?”的咨询，有 76% 的人表示坐过“很多次”和“多次”，有 10% 的人“很少”坐和“没坐过”。针对“你对泰亚航空的地勤客户服务是否满意?”的问题，有 56% 的人表示满意，和“一般”，认为“很满意”或“满意”的占 30%，有 14% 的人对他们的导购服务质量表示“不太满意”或“不满意”。

综上所述，根据问卷调查：

对泰亚航了解的比例远大于对飞鸟航空的了解：	即 82% 比 26%
坐过泰亚航的人数与坐过飞鸟航空的人数相当：	即 42% 比 46%
对泰亚航满意的人数大于对飞鸟航空满意的人数：	即 30% 比 18%

### 三、两家使用汉语能力与地勤客服工作对比分析

#### (一) 在听说读写频率方面的对比分析

表 2.12 两家在工作中汉语使用的频率对比表

汉语使用	泰亚航	飞鸟航
听	多	一般
说	一般	一般
写	很少	很少
读	很少	很少

通过以上数据，我们可以看到泰亚航和飞鸟航空的地勤汉语服务员人员在汉语基本技能听说读写方面的使用情况。在汉语听的使用方面：泰亚的服务人员在汉语使用程度高于飞鸟航空。

一种可能是到泰亚航来咨询的中国游客多于到飞鸟航空的，另一种可能是泰亚航的服务点多于飞鸟航空，三是可能因为泰亚航比飞鸟航有更多的中国航线。这些原因都会造成泰亚航的工作人员有更多的有机会听到中国游客的询问。

在使用汉语说的频率方面：这两家航空的被调查的汉语服务人员都表示为“一般”。泰亚航听与说的方面的汉语使用次数的结果不太符合，可能有些泰亚航的汉语地勤客服人员在说汉语方面能力不够。飞鸟航空在听与说的方面次数差不多。但次数上的差别不大，也并不能说明听说方面的能力就好。另外，对于汉语使用写与读的次数，两家航空的调查者都表示为“很少”使用。主要原因是在在地勤客服工作中是以听与说为主，读与写的方面使用很少。

## (二) 汉语各项技能方面的对比分析

表 2.13 泰亚航与飞鸟航空在掌握汉语技能上的对比表

汉语技能	泰亚航	飞鸟航
听力	很困难	很困难
会话	很困难	很困难
阅读	很困难	很困难
书写	很困难	很困难

在两家航空公司的地勤客服人员在问卷中对自己的汉语使用能力都表示为“很困难”。这结果可以说明这两家航空公司的地勤客服人员总体上中文水平比较差，不能达到正常汉语服务水平，这种状态必然大大影响对中国游客服务质量。这两家航空公司都必须重视这个问题。造成这个问题的主要原因是公司管理方面对汉语服务不够重视和疏于管理。首先是人员招聘上不严格，没有达到基本的汉语水平标准就录取了，似乎只要会一点中文就可以随便应付中国游客的咨询和解决中国游客的问题了。其次是这两家公司都非常缺乏对汉语服务人员的培训，有重英文，轻中文的思想意识。三是公司管理层缺乏针对汉语服务方面的战略规划和市场发展的经营策略。正因为以上三个主要原因，造成了这两家航空公司的地勤客服人员在汉语服务方面出现比较大的问题。当具体从事汉语服务人员本身出现汉语水平不达标的问题时，就由此产生的一系列汉语服务方面的问题也就可以理解了。

### (三) 两家航空公司地勤客服人员的汉语工作情况对比分析

表 2.14 两家航空公司地勤客服人员的汉语工作情况对比表

相关问题	泰亚航	飞鸟航
1. 工作经验	2-3 年	1 年
2. 学习汉语的时间	1-年以下, 23 人 1-2 年, 4 人 3-4 年, 2 人 5-6 年, 1 人 <b>共: 30 人</b>	1-年以下, 7 人, 3-4 年, 1 人 <b>共: 8 人</b>
3. 航空汉语服务人的聘请条件标准严格吗?	非常不标准	不标准
4. 航空有针对汉语服务人员的工作培训吗?	没有	没有
5. 航空管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量?	没有	没有
6. 你认为需要提高汉语水平?	非常需要	需要

从以上对比表中我们可以看到, 泰亚航人员比飞鸟航人员的工作经验多一些。泰亚航和飞鸟航都是 2003 年 12 月成立的。地勤客服人员应该都是同一时期上岗的。一个原因可能是泰亚航地勤客服人员流动性较低, 所以相关人员工作比较稳定, 工作时间就会长, 工作经验自然就多, 在处理客户的咨询方面就会好一些。在汉语学习时间方面, 泰亚航的地勤服务人员中文水平普遍高于飞鸟航, 有 80% 的客服人员学过中文, 中文水平最高的有 1 人参加过 HSK5 级考试, 还有 1 人参加过 HSK。而飞鸟航与泰亚航相反, 有 80% 的客服人员没有学过中文。两者一对比就可以知道在汉语服务方面, 泰亚航的服务质量和水平要好于飞鸟航, 虽然这两家航空公司整体汉语水平都不高。

#### （四）泰亚航和飞鸟航在汉语服务管理上的对比分析

问卷调查反映，这两家在地勤客服人员招聘和汉语培训等方面都存在着问题，比如招聘标准不高，导致客服人员的汉语水平和技能不能到达服务质量；两家公司缺乏对客服人员的汉语培训上也重视不够。

既然招聘的地勤客服人员汉语水平不高，不能适应大量中国游客来泰的需要，公司方面就应该在培训上努力，尽量弥补汉语服务质量上的问题。

在语言技能招聘上，两家航空公司一般只是要求英文的技能条件，不注重汉语技能，所以才出现了现在客服人员汉语水平低的问题。在日益增加的中国游客的市场形势下，公司方面也没有及时调整管理模式，因此导致客服人员在汉语服务上出现问题。目前外国旅游者到泰国旅游数量最多的就是中国游客。然而这两家航空公司没有制定为机场地勤服务人员进行汉语培训达到计划。

对机场的地勤客服人员来说应该具有良好的语言技能和服务水平。面对旅游业的发展，除了英文外，中文也成为了机场接待的重要服务语言。目前中国游客不断进入到泰国，对于泰亚航和飞鸟航来说，应该努力提高本公司地勤客服人员的汉语水平和沟通能力，加强汉语的培训和管理，特别是听与说的方面，以满足中国游客的需求。

## 第三章 汉语服务中存在的问题和改进措施

### 第一节 两家地勤客服人员汉语中的问题

#### 一、语言培训管理方面的问题

2015年,泰国旅游业发展迅速成长,也促使泰国航空业的发展和机场服务业的发展。泰亚航和飞鸟航空公司都在努力提高他们公司的服务质量,以及提高他们的管理水平。目前,这两家航空公司都在招聘服务人员,以适应航空业的发展,而最有吸引力的位置就是地勤客服。一般来说,这两家航空公司的招聘条件标准差不多的,工作培训的程序和项目程度也差不多。开始工作前,服务人员需要一个月的基本地勤客服培训,但是这两家航空公司都缺乏对语言培训的项目,说明对语言培训缺乏重视和认识,也缺乏管理和措施。从问卷调查中可知,这两家公司都缺乏或没有专门机构管理汉语服务人员。自然也没有对汉语服务人员服务质量的考核和培训计划。

总体来说,这两家航空公司对服务人员招聘的标准不严格,没有考虑到汉语水平问题的重要性,面对大量中国游客的到来缺乏管理和改进措辞。另外汉语培训欠缺,更也有定期考评汉语服务人员的服务质量,由此造成这两家航空公司的地勤客服人员汉语服务质量低差,不能满足机场对汉语服务需要的情况。

#### 二、地勤客服人员的汉语水平问题和服务质量

从对这两家航空公司的地勤客服人员的调查中我们可以看到,这两家地勤客服人员的汉语水平总体上很差,达不到良好的服务水平。从问卷调查中可知,很多汉语客服人员的汉语学习在1年以下,也有不少汉语客服人员根本没有学过汉语。这就造成这些服务人员的汉语基本知识缺乏,汉语技能差,汉语服务质量低,服务不到位,汉语水平与实际工作需要存在着较大的差距。

以上的问题在地勤客服人员的调查中明显地反映出来。这两家航空公司的地勤客服人员面对中国游客的增多的压力,都有要改进自己汉语水平的强烈愿望,希望公司能够提供汉语培训,提高自己的汉语水平。

根据调查,在中国游客对泰亚航和飞鸟航汉语地勤的客服是否满意的问题上,大多数的中国游客认为一般。总体来说,虽然中国游客对两个航空公司的地勤客服人员没有表示不满意,但这两个航空公司的地勤客服人员对自己的服务质量还是不满意的,在听和说方面做得都不够好,都希望有机会提高自己的汉语水平,改进汉语服务质量。



## 第二节 地勤人员汉语服务的改进措施与建议

根据问卷调查所反映出来的问题，针对泰亚航和飞鸟航的汉语服务情况，可以从以下两个方面进行改进：

### 一、改进泰亚航和飞鸟航地勤客服人员的汉语服务质量

#### 1. 地勤客服人员招聘方面的改进

以往航空公司在人员招聘上，针对语言方面都是以英语为主，但在机场游客服务形势改变的情况下，面对大量的中国游客，在招聘标准上应该注重招聘具有汉语服务能力和良好汉语技能的人员，特别是在听说能力上要到达良好的标准。被招聘的人员必须具有至少两年以上的汉语专业学习的资质，有公司的汉语专业考核人员对招聘者进行汉语听说方面的面试。这样就可以基本上保证客服人员具有一定的汉语水平，以保证汉语服务人员的服务水平和质量。

#### 2. 地勤客服人员定期的汉语培训

建立定期汉语培训的制度是不断提高机场地勤客服人员汉语水平和改进服务质量的一个有效的措施。在调查中反映出机场缺乏汉语培训，在面对机场游客结构发生变化，机场服务语言也需要根据变化的形势调整和改进语言的服务重点和措施。在汉语培训方面要根据机场客服的特点，编写专门的机场客服汉语工作用语和机场服务汉语会话教材，把听力和会话作为重点培训内容。另外，地勤汉语服务人员的礼貌用语的使用，也是汉语培训的一个不可忽视的方面。

### 二、改进机场汉语服务管理

#### 1. 增设机场汉语指示牌

机场指示牌是机场服务管理方面必不可少的措施。廊曼机场指示牌的汉语服务不到位，在不少需要提供汉语服务的地方没有提供，在一些需要设置汉语指示牌的地方没有设置等，这些都是机场汉语服务应该改进的地方。

除了增加机场汉语指示牌外，在机场汉语表达和一些从泰文和英文翻译过来的汉语方面，也要注意汉语翻译的准确性和语言习惯。

## 2. 增加机场汉语服务点

机场汉语服务点不够也是本次问卷调查中中国游客反映的一个问题。在机场的一些主要地点，如办理登机 and 转机手续的柜台、机票销售处、购物处、机场退税处和登机处，以及机场咨询台和机场广播处等，都应该配有汉语服务人员。

## 3. 建立汉语服务质量的评估和检查制度

为了保证机场地勤客服人员的汉语服务的质量，除了提高汉语服务人员本身的汉语水平，提供定期的汉语培训和增加必要的汉语服务点外，航空公司方面还应该建立汉语服务质量的评估和检查制度，通过定期的检查好信息反馈，可以及时的发现问题和解决问题。通过评审制度来加强机场汉语服务的管理。



## 结语

2015 年泰国旅游业发展速度,使泰国航空业竞争非常激烈,特别是廉价航空公司,目前泰国廉价航空公司知名度较高就是泰亚航空公司与飞鸟航空公司。在曼谷廊曼国际机场每天都有大量外国游客,特别是中国游客来到和离开,必然欢迎外国游客就是地勤客服人员。地勤客服服务好坏是给游客留下好的第一印象。所以语言对地勤客服人员在工作当中十分重要,特别是听力和说话的方面,两个方面都是沟通的核心。

通过两家航空地勤客服人员的汉语工作的数据反映,泰亚航地勤客服人员流动性较低,所以相关人员工作比较稳定,工作时间就会长,工作经验自然就多,在处理客户的咨询方面就会好一些。在汉语学习时间方面,泰亚航的地勤服务人员中文水平普遍高于飞鸟航,有 80%的客服人员学过中文,中文水平最高的有 1 人参加过 HSK5 级考试,还有 1 人参加过 HSK。而飞鸟航与泰亚航相反,有 80%的客服人员没有学过中文。两者一对比就可以知道在汉语服务方面,泰亚航的服务质量和水平要好于飞鸟航,虽然这两家航空公司整体汉语水平都不高。另外,在两家航空公司的地勤客服人员在问卷中对自己的汉语使用能力都表示为“很困难”。这结果可以说明这两家航空公司的地勤客服人员总体上中文水平比较差,不能达到正常汉语服务水平,这种状态必然大影响对中国游客服务质量。笔者发现两家航空都存在着问题,这两家公司都缺乏或没有专门机构管理汉语服务人员。自然也没有对汉语服务人员服务质量的考核和培训计划。而有不少汉语客服人员根本没有学过汉语。这就造成这些服务人员的汉语基本知识缺乏,汉语技能差,汉语服务质量低,服务不到位,汉语水平与实际工作需要存在着较大的差距。这些问题都影响着服务质量,必然无法满足中国游客的需求。

通过本课题的分析研究,本研究还存在着以下三点不足:一是在泰国缺少了汉语资料与论文,如果需要在中国的网站的资料,这种资料有困难下载另外还需要付费才能得到那些资料;二是两家都是大航空公司,所以收集公司详细的资料有一定难度;三是由于时间有限,本论文的研究者是在 2015 年编写与调查的,所以本论都是有关 2015 年的廊曼机场的状况,没有具体分析 2016 年廊曼机场的新开的 2 号航站楼。这些都需要在今后的研究中注意加强的。本研究能做为指导路线为了提高地勤客服人员的汉语技能,为他们工作服务更顺利,而且使中国乘客留下最好的感觉。

## 参考文献

- [1] 飞鸟航空公司网: NORAIR, 《INVESTOR RELATIONS》  
[http://www.nokair.com/investor\\_relations/?lang=en-US](http://www.nokair.com/investor_relations/?lang=en-US)。
- [2] 中泰商务网: สทท. คาดทัวร์จีนทะลุ 7 ล้านคนครั้งแรก  
<http://www.thailand-china.com> 2015 年 8 月 6 号。
- [3] 开泰研究中心: จับตาโค้งสุดท้ายปี58 ...คาดจีนเที่ยวไทยช่วงไตรมาส4,24/09/2558。
- [4] 2014 年, Bangkok 大学 ChonlavitSutanyarat 博士出版了《航空地勤服务》。
- [5] 李国章。《泰国: 廉价航空业快速发展》, 2012 年 11 月 2 日。
- [6] 亚洲航空公司网 : Airasia , 《INVESTOR RELATIONS》  
<http://www.airasia.com/jp/en/about-us/investor-relations-main.page>。
- [7] 百度百科: 探享泰风情, <http://travel.sina.com.cn/china/2015-03-27/1619302445.shtml>。
- [8] 泰国华侨崇圣大学研究生艾成浩在其硕士论文《泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究》。
- [9] 驻泰国经商参处。《2015 年泰国廉价航空业可望继续增长》, 2014-12-01。
- [10] 股票交易所: ผลประกอบการสายการบิน 4 แห่งในไทย Q3/57 , 2014-11-16。
- [11] 旅游与体育部: สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวเดือนธันวาคม ปี2557,2014-12。
- [12] INN : independent news network, ทอท.จัดจหนท.ดูแลนักท่องเที่ยวที่ดอนเมือง  
<http://www.innnews.co.th/shownews/show?newscode=477933>。
- [13] KGI : Airport of thailand 《 Jan.2015 tourist arrivals to Thailand by nationality》, <http://research.kgi.com>; Bloomberg: KGIT <GO>。
- [14] KGI: Airport of thailand 《Future airport development plans》, <http://research.kgi.com>; Bloomberg: KGIT <GO>。
- [15] JOPTH: พนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารภาคพื้น(CSA)ประจำสนามบินดอนเมือง,
- [16] TAT INTELLIGENCE CENTER:สรุปจำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง:รายเดือน.
- [17] กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา:สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวเดือนพฤษภาคม, 2558,2015 年 6 月。
- [18] ดวงมล บูรณสมภพ: ธุรกิจการบินของไทยเตรียมความพร้อมเพื่อ AEC,2014-4-5
- [19] อัมพะวันปฐมกุล. การท่องเที่ยวไทย-จีน [J]. ม.ป.ท. : สำนักภาษาต่างประเทศ

## 附录

# 泰国廊曼国际机场商业汉语服务情况

## 旅客问卷调查

女士/先生,

研究者做问卷调查是为了研究在泰国廊曼国际机场商业汉语服务情况。您的答案对我的研究很有效益,因为会反映着泰国廊曼国际机场汉语服务现状以及服务人员工作中出现的问题。另外这些资料也许会提升廊曼国际机场汉语服务水平的策略。

请您按照实际情况来填写问卷调查。本人将综合分析不会带给您任何不利影响。

按照您的实际情况,请在  填写

1、您的性别

男性       女性

相关问题	答案级别				
	最多	多	一般	少	最少
1、您的泰语水平					
2、您的英语水平					
3、您有接受汉语服务的需求吗？					
相关问题	答案级别				
	最多	多	一般	少	最少
4、机场汉语服务指示标志的仵置是合理吗？					
5、机场汉语服务指示标志数量充足吗？					
6、机场汉语服务指示标志设计上是否可以？					
7、机场汉语服务指示标志是否存有错字？					
8、机场广播中播报的汉语标准吗？					
9、机场汉语服务处（点）设置的数量充足吗？					
10、机场汉语服务处（点）的位置安排方便于游客吗？					
11、您对机场汉语服务处（点）值班员的服务情况满意吗？					
12、机场服务处（点）有无人值班的情况吗？					
13、您认为机场汉语服务人员数量能够满足需求吗？					
14、机场汉语服务人员接待咨询者的态度如何？					

15、机场汉语服务人员能否解决您的问题?					
16、机场汉语服务人员的汉语水平如何?					
17、机场汉语导购人员的服务质量如何?					
18、你知道飞鸟航空公司(Nok air)?					
19、你有坐过飞鸟航空公司(Nok air)?					
20、你满意度飞鸟航空的地勤客户服务?					
21、你知道泰亚航空公司(Air asia)?					
22、你有坐过泰亚航空公司(Air asia)?					
23、你满意度泰亚航空的地勤客户服务?					

24、您对改善机场汉语服务质量的意见与建议。

---



---

# 泰国廊曼国际机场 航空公司地勤客户服务人员商业汉语服务

## 问卷调查

แบบสอบถามความสามารถด้านภาษาจีนของพนักงานภาคพื้นดิน ที่สนามบินดอนเมือง

尊敬的女士/先生，您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学的一个研究课题，研究泰国廊曼国际机场商业汉语服务情况。我们希望通过您了解飞鸟与泰亚航空公司汉语地勤客户的汉语水平，服务情况和质量。本次调查研究的资料可以为改进廊曼国际机场汉语服务质量提供依据。请您根据问卷表如实填写所咨询的问题，以便获得正确的数据进行统计分析。本次填写的调查是匿名的，不涉及任何个人隐私，不向外泄露，不会给您个人带来任何不利影响。衷心感谢您的合作。谢谢。

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการใช้ภาษาจีน ระดับทักษะทางภาษาจีนของพนักงานภาคพื้นดินสายการบินนกแอร์และแอร์เอเชียที่สนามบินดอนเมือง ตลอดจนการจัดการการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านภาษาจีน จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ข้อมูลและคำตอบทั้งหมดในแบบสอบถามจะถูกปกปิดเป็นความลับ ไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการศึกษาวិจัยจะเป็นเพียงภาพรวมของการทำวิจัยศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



# 第一部分：基本资料

## (ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป)

√ กรุณาใส่เครื่องหมาย) ลงใน□หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

解释 按照您的实际情况，请在·填写 ✓

1、您的性别? เพศ :

- 男性 ชาย  女性 หญิง

2、您的学历? (ระดับการศึกษา):

- 专科 ปวส  本科 ปริญญาตรี  硕士及以上 ปริญญาโท

3、您是兼职还是专职从事机场汉语服务工作? (คุณทำงานเป็นเต็มเวลาหรือนอกเวลา):

- 专职 เต็มเวลา  兼职 นอกเวลา

4、您的工作经验? (ประสบการณ์ทำงาน):

- 1年(เพิ่งจบ- 1ปี)  2—3年(2-3ปี)  4年以上(4ปีขึ้นไป)

5、汉语学习了多长时间? (คุณเรียนภาษาจีนมานานเพียงใด):

- ไม่เคยเรียน  1年以下(ไม่ถึง1ปี)  1—2年(1-2ปี)  3—4年(3-4ปี)  
 5—6年(5-6ปี)

6、您中文的水平, 您的 HSK 参考成绩是 : (ภาษาจีนของท่านระดับไหน):

- HSK  HSK 2  HSK 3  HSK 4  HSK 5  HSK 6  
 没有参 考过(ไม่เคยสอบ)

7、您认为需要加强哪方面的汉语技能 :) ท่านต้องการพัฒนาความสามารถภาษาจีนด้านไหน :

- 听(ฟัง)  说(พูด)  读 (อ่าน)  写 (เขียน)

8、您认为机场在汉语服务方面做得如何: (ท่านคิดว่าการใช้งานด้านภาษาจีนเป็นอย่างไร) :

- 很好 ดีมาก  较好 ค่อนข้างดี  一般 ปานกลาง  不好 ไม่ดี  
 差 แย่  很差 แย่มาก

9、机场对汉语服务人员的培训采取什么方式? (สนามบินมีวิธีการในการอบรมให้ความรู้ภาษาจีนแก่พนักงาน)

- 自愿参加 สมัครใจเข้าร่วม  必须参加 บังคับให้เข้าร่วม

10、您认为一个汉语培训课程需要多长时间? (คุณคิดว่าจะต้องใช้เวลานานเพียงใด ในการอบรมให้ความรู้ด้านภาษาจีน)

- 1—2天(1-2วัน)  3—4天(3-4วัน)  5—6天(5-6วัน)  7天以上(7วันขึ้นไป)

## 第二部分：有关汉语基础知识的掌握

### ส่วนที่ 2: การเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษาจีน

√ กรุณาใส่เครื่องหมาย) ลงในตารางด้านล่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

#### 一、您在工作中汉语使用的次数：(ความบ่อยของการใช้ภาษาจีนในการทำงาน)：

汉语使用 การใช้ภาษาจีน	很多 อย่างมาก	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
听 ฟัง					
说 พูด					
读 อ่าน					
写 เขียน					

#### 二、您在掌握汉语技能上的情况 ความสามารถของการใช้ภาษาจีน：

汉语技能 (ความสามารถด้านภาษาจีน)	很好 (ดีมาก)	比较好 (ค่อนข้างดี)	还可以 (กลาง)	有些困难 (ค่อนข้างลำบาก)	很困难 (ลำบากมาก)
听力 ฟัง					
会话 พูด					
阅读 อ่าน					
书写 เขียน					

### 第三部分：在机场航空公司使用汉语服务的情况

(ส่วนที่ 3: การใช้ภาษาจีนในการบริการผู้โดยสารชาวจีนที่สนามบินตอนเมือง)

√ กรุณาใส่เครื่องหมาย) ลงใน□หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

相关问题	答案级别				
	最多 มากที่สุด	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	最少 น้อยที่สุด
1.您进行过专业性的汉语学习吗? คุณเรียนจบวิชาเอกภาษาจีน?					
2.您认为需要提高汉语水平? คุณต้องการพัฒนาความรู้ด้านภาษาจีน?					
3.你公司汉语服务人员的聘请条件标准严格吗? บริษัทคุณมีมาตรฐานในการรับสมัครพนักงานที่มีความรู้ด้านภาษาจีนเพียงใด?					
4.你公司有针对汉语服务人员的工作培训吗? การจัดอบรมพนักงานด้านภาษาจีนในสนามบิน?					
5.如果航空公司提供汉语培训,您愿意参加吗? หากมีบริษัทคุณเปิดอบรมด้านภาษาจีนคุณยินดีที่จะเข้าร่วม?					
6.你公司有专门机构管理汉语服务人员吗? มีการจัดผู้ที่มีความรู้ด้านภาษาจีนประจำหน่วยงาน?					
7.你公司管理者会定期考评汉语服务人员的服务质量吗? บริษัทคุณมีการประเมินคุณภาพการบริการด้านภาษาจีนของพนักงาน?					
8.您认为公司对汉语服务人员工作考评合理吗? คุณคิดว่าบริษัทคุณมีการประเมินความรู้ด้านภาษาจีนของพนักงานเหมาะสม?					

9. 你公司汉语咨询者的数量如何? จำนวนผู้ให้บริการหรือให้คำแนะนำต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยวจีนในหน่วยงาน?					
10. 目前你公司汉语服务人员数量如何? ปัจจุบันจำนวนพนักงานที่มีความรู้ด้านภาษาจีนเพียงพอกับผู้โดยสาร?					
11. 您认为自己的汉语服务水平如何? ความรู้ภาษาจีนของคุณเป็นอย่างไร?					

**12、您对改善机场汉语服务质量的意见与建议。**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการภาษาจีนที่คุณมีต่อสนามบิน。

---

## 致 谢

首先，我要深深感谢我的导师赵平老师。老师认真查看了我的企业，指出了我存在的很多问题。在此十分感谢赵老师的细心指导和不懈的支持。

另外，感谢父母对我的关怀与爱护，他们一直是我努力和学习的动力。感谢我的同学热情帮助。还有，我要由衷地感谢泰亚航空公司和飞鸟航空公司的地勤客户服务人员的互助合作，使我的企业写作得到必要的研究资料和信息。最后，感谢所有在这次毕业设计中给予过我帮助的人。

黄素梅



