

泰国机场转型改造与商务汉语应用分析——以乌达抛机场为例

Analysis of Business Chinese Using in Airport in Thailand: Case study of U-Tapao International Airport

Chaichana Teerasukittima *, Pornpan Junparanonont
 Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University
 *Email : chaichanateera@gmail.com

摘要

本文研究目的是为了乌达抛机场服务人员对中国了解的情况， 所以为了了解和提高乌达抛国际机场服务人员的使用汉语， 笔者通过 100 张调查问卷中的中文应用， 这 100 张调查问卷发给中国乘客到泰国来旅游所填写， 而且采访了 6 位机场服务人员。 本论文采用调查分析的方法， 在调查乌达抛国际机场服务人员的使用汉语交流的情况， 笔者发现： 乌达抛国际机场应该重视用更多地方放置了汉语标志牌， 乌达抛国际机场还缺乏汉语服务标志牌的充足数量。 此外， 大部分工作人员的汉语水平不能满足中国乘客的服务与要求， 问卷中反映出对机场服务人员汉语能力的评价还处在较低的程度， 这就使机场人员在用汉语给中国游客服务时产生了许多问题， 而且乌达抛国际机场服务人员需要学习交际汉语课程。 因此乌达抛国际机场应该举办各种汉语培训课程， 例如通过机场请汉语老师来教授基本汉语和更好高级给有关们的服务人员。 鼓励人员学习汉语， 还有找别方法来提高机场人员的汉语水平， 使之能更有效地中国乘客沟通。

关键词： 中国旅客， 机场管理， 商务汉语

Abstract

The research's aim is to study of the situation of Chinese language using in U-tapao International airport and the top management level can improve their staff's Chinese skill at the end. Author uses 100 questionnaires in Chinese version, furthermore, researcher still interview airport's staff for 6 persons to figure out their Chinese skill and their attitude toward this topic.

The result of this research founded that the number of all Chinese language communication signs in the airport are not enough. Furthermore, Chinese skill of those workers also not good enough to serve the Chinese passengers, therefore, this result reflects that workers' skill in term of Chinese language slightly poor and lead to customer dissatisfaction. Workers really would like to request Chinese training provided through airport. As a result of this, top management should provide not only basic but also advanced courses training through inviting native speaker. Also, attempt to motive airport's staff to learn Chinese language in order to fluently and efficiently communicate with Chinese people.

Keywords : Chinese passenger, Airport management, Business Chinese

一、绪论

从 1975 年 7 月 1 日中泰建交以来， 两国保持着良好的关系， 在彼此互助的情况下稳定发展， 按旅游统计数据报告， 建交 43 年来， 中国和泰国是好邻居、 好朋友、 好伙伴、 好亲戚， 两国人民在上千年的友好往来中结下了深厚情谊。 中国每年出境旅游的人数越来越

多。在 2017 年，国内旅游人数 25.37 亿人次，比上年同期增长 13.5%。国内旅游收入 2.17 万亿元，增长 15.8%。对比国家统计局的上半年宏观经济运行数据，国内旅游收入增速是 GDP 增速 6.9% 的 2.28 部，是全国居民人均消费支出增速 6.1% 的 2.59 部，是人均可支配收入增速 7.3% 的 2.16 部。（中国旅游研究院，[Online]，2017）

在 2017 年，中国人国内旅游人均花费每人 855855 元，但是全国居民人均消费支出 8834 元，所以中国人消费支出的近十分之一都花在旅游上。加上，中国人越来越愿意在旅游上消费，这一比例会更多（PRC travel agency.[Online] 2017）。

黄金周出境游，国内游人均消费 单位（元）



数据来源：携程旅游（ctrip.com: PRC travel agency, 2017）

这个图显示，国内游人均费用约 3000 元，出境游人均超过 9000 元。写成跟团游，自由行产品的统计显示，59% 的游客选择国内旅游，41% 选择出境游。在 2017 年国庆时间中国人到达全球 88 个国家，比去年同期增长 29%，1155 个国内外城市。还有，长假旅游者到达全球更多新目的地。约 70% 中国游客在亚洲地区旅游。其中，东南亚的比例最高，超过 45%，港澳台地区，东亚地区（日韩）。现在黄金周出境游泰，韩，日三足鼎立局面打破。中国赴韩国旅游降幅最大，东南亚成为最大的受益者。（中国旅游研究院，[Online]，2017）

泰国是旅游最热门的目的地国家之一，约 20% 的旅游者选择泰国。据统计，预计将有超过 20,000 人预计携程泰国度假产品国庆出游。因为今天泰国的旅游业可以打击低价团，纯玩团和自由行成为黄金周泰游选择。主要景点为曼谷，普吉岛，清迈等。（中国旅游研究院，[Online]，2017）中国人来泰国越来越多。泰国对中国游客具有很大吸引力。据了解，自 2012 年以来，中国一直是泰国最大旅游客源国。（数据来源：根据泰国旅游与体育部的统计）。去年共有 2470 万人次国际游客到访泰国，其中 460 万人次来自中国，占游客总量的约 18.6%。旅游与体育部预计，今年泰国将迎来 560 万人次中国游客，同比增加约 1/5，数量稳居国际游客之首。

泰国国家旅游局最新调查显示，中国游客平均在泰国游玩 8.1 天，旅行支出人均 41,390 泰铢（1 泰铢约合 0.19 元人民币）。至于中国游客最钟情的旅游地点，则大多耳熟能详，包括曼谷、清迈、沙美和普吉，旅游目的以观光为主，其次是购物。目前，泰国东部是重要的航空枢纽，乌达抛机场成为中国游客出入境最主要的集散地区。为了提高机场服务质量，普通话的服务逐渐受到重视。并且已经成为除了泰语，英语之外的服务语言，这位中国游客带来了很大的便利。由于中国赴泰国旅游业的迅速发展，促进泰国国际机场在汉语服务设施上的投入，扩大了汉语使用和汉语人才的要求，论文深究这方面的发展和出现的一些问题，并深入思考相应改进措施和决解方法。

二、研究目的，研究方法，研究范围，研究创新性

1. 研究目的

- 1) 为了得知乌达抛机场的汉语服务对中国游客的满意度.
- 2) 为了改进机场地勤人员的汉语服务水平.

2. 研究方法

研究方法主要是文献研究和调查法

- 1) 资料分析法：借助各种渠道，如阅读论文研究，看书籍资料，网络等，不断掌握和了解最新的信息和研究动态，研究成果，为自己的研究打下扎实的基础。这个是第二手资讯研究 (Secondary source)。
- 2) 问卷调查法：在乌达抛国际机场运用问卷法以获得研究资料。
- 3) 调查访谈法：在乌达抛国际机场使用深度分析以获得原始研究资料 (Primary source)。

3. 研究范围

本论文的研究范围是通过乌达抛机场人员汉语水平情况进行调查分析研究。所以在本研究就针对 100 中国乘客。而且，笔者对乌达抛机场的 6 位汉语服务人员进行了深度访谈，对该企业商务汉语应用绩效评价指标。

4. 研究创新性

- 1) 从来没有人研究过相关泰国国际乌达抛机场的中国游客满意度及解决地勤汉语服务的问题.
- 2) 研究成果会提高泰国乌达抛国际机场汉语服务现状以及服务人员工作中所解决问题的措施。
- 3) 所获得的成果是能提升乌达抛国际汉语服务水平的宝贵策略

三、本论文有关的我研究综述

对于国外研究乌达抛国际机场的商务汉语，国外学术界基本上没有涉及。但有关机场管理的学术论文，这部分研究成果较为丰富。

(一) 中国研究综述

孙璟璟(2016)机场是对国民经济和社会发展具有重要作用的公共性基础设施,在“互联网”与各个行业快速融合的新时代,当前的机场服务管理的信息化水平较低,机场服务管理的效率和质量有待提高,基于这些问题,本文提出对我国机场现状格局进行梳理,结合当前我国的机场服务管理的现状及存在的问题,运用互联网+技术,在智慧机场的视角下构建深圳机场旅客综合服务管理平台。文章首先在导论部分对与本文相关的国内外研究资料进行综述,分析本文的研究背景以及研究的意义,然后在理论应用部分对智慧机场、机场服务管理相关的理论进行综述,为本文的研究奠定一定的理论基础。接着结合深圳机场的服务管理现状,一方面分析与国内外标杆机场之间的差距,找出影响提升旅客满意度的因素,并提出改善服务管理的具体措施;另一方面分析新技术对机场服务管理的提升作用,提出技术改进建议。分析如何利用先进技术支撑服务管理改进。最后为了进一步提高深圳机场的信息化水平,提出开发深圳机场旅客综合服务管理平台,具体研究系统需求分析、设计系统架构、以及相关基础平台配合实施方案。本文的研究主要具有两个方面的创新,首先在智慧机场视角下重新优化了机场服务管理的流程,其次在深圳机场当前的服务管理水平基础

上构建了机场旅客综合服务管理平台,更好服务于机场服务流程管理,有利于提高机场服务管理的水平。

关栋(2016)随着科学技术的进步和社会的发展,航空运输在运输业中起着越来越重要的作用,高速增长的中国经济带中国航空业也得到了快速的发展。在“十二五”规划期间,新疆维吾尔自治区经济迅猛发展,生产总值发展速度连续居西部地区第一,新疆的航空运输的高速发展是其不可缺少的重要力量。新疆民航的成长,将进一步减缓工作压力,将不断拉动区域经济,将利于优化产业结构,将成为新疆经济增长的发动机。但目前,新疆地窝堡国际机场,发展过程中还有许多不足,如航班延误安抚不到位、安全检查出现障碍、机场与旅客之间信息不畅通等问题。此论文首先利用SWOT分析法先对地窝堡国际机场做分析,研究该机场内部因子的相互影响水平,根据航空服务特殊性制订问卷调查,接着对其服务质量满意度进行调查研究,得出结果,最后调查民航客户的满意指数,阐明和解析机场的服务,对机场服务质量的提出建设性的意见,提高旅客的满意指数,探究新疆机场业高速持续发展的道路。

(二) 泰国研究综述

泰国关于机场管理服务的研究非常少,有的主要是机场对于周边群众生活影响,机场建设一类的研究。通过对国内外与本课题相关研究的检索,在泰国国际机场商务汉语使用情况方面,汉语设施服务在国际机场的管理和应用方面的研究还是一个空白,暂时还没有发现有哪个学者进行过研究,本论文目前是首次对这方面进行研究。

Ariyaporn Tangsritanawong (2015) 探讨影响国际游客满意度的曼谷廊曼国际机场的服务质量观念,并比较影响他们满意度的国际游客的性别,年龄和居民。该研究使用IOC为0.90且系数(α =coefficient alpha)等于0.87的问卷收集了曼谷廊曼国际机场的400名国际游客的数据。该研究还应用统计数据确定数据中的模式,如百分比,频率,标准差和平均值。推论统计包括(t=t-test)检验,单因素方差分析和多元线性回归,(significance)统计学显著性为0.05。对廊曼国际机场国际游客的总体结果和服务质量认知处于较高水平($\bar{x} = 3.72$, $SD = 0.87$),国际游客对廊曼国际机场的满意度也处于较高水平($\bar{x} = 3.83$, $SD = 0.85$)。假设检验表明,国际游客的服务质量观念影响了国际游客的满意度,包括机场内的机场接入和旅行,机场服务和设施,机场餐厅/餐饮设施,机场购物设施,机场安检服务,机场环境,以及机场移民和海关服务此外,重要的不同性别,年龄,国际游客居民群体对满意度没有影响。总之,调查结果显示,国际游客的服务质量观念影响了国际游客在机场内的机场通道和旅行,机场服务和设施,机场餐厅/餐饮设施,机场购物设施,机场安检服务,机场环境,机场移民和定制服务。此外,重要的不同性别,年龄,国际游客居民群体对满意度没有影响。(อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์, [Online], 2015)

Supakanya el, (2013) 本文报告调查研究旨在发现(1)为乘客提供服务的条件,(2)客运服务的状况,(3)国家与为乘客提供获得乘客服务条件的关系,(4)与高,中,低潜力群体之间的机场乘客相比,(5)机场客运服务的高,中,低潜力比较。调查问卷被用作民航局指挥的6个航站楼的400名乘客和每个航站楼的3名管理人员的数据收集工具。用于分析数据的统计数据是频率,百分比,平均值和标准差,并且假设通过卡方,Phi系数和单向ANOVA进行测试。研究发现:(1)乘客对终端服务的意见涉及所有服务中提供的设施,服务和娱乐均处于平均水平;(2)管理人员对终端服务的意见研究处

于高水平 在所有服务。(3) 机场旅客的服务条件与客运服务的整体低水平有关。(4) 差异终端潜在水平导致乘客意见与服务水平的差异 - 在以下提供的设施, 提供的服务和娱乐中,(5) 对乘客群体的服务没有差异。(สุกัญญา ชวนิชย์, บริการ มนุษยชาติ, [Online], 2013)

JittapatPrompong (2015) 在判断曼谷素万那普机场的客户满意度时, 心理因素包括: 预期, 人口统计, 包括性别, 年龄, 平均收入水平和职业, 与机场本身相关的产品, 服务, 安全和环境。分发了一份在线调查问卷, 并将 404 份完成的调查问卷作为研究样本进行了分析。在人口统计学上, 结果表明平均收入水平和职业的差异影响了顾客满意度。平均收入低于或等于 25,000 泰铢/月的受访者和学生的满意度平均得分最高。在服务方面, 只有环境, 安全, 产品, 机场管理人员和期望影响了客户满意度。(JittapatPrompong, [Online], 2015)

(三) 乌达抛机场的汉语语言服务情况

1. 乌达抛机场的概况和发展

机场服务是国家发展的重要组成部分, 尽管当今机场发展迅速但是整体国家机场服务水平仍然得不到认可。乌达抛国际机场 (IATA 代码: UTP, ICAO 代码: VTBU) 是泰国东部的唯一飞机场, 他的地点接近春武里府 (Chonburi) 芭提雅 (Pattaya) 南边的莎打厝镇 (Sathahip) 两地相距 37 公里, 具体方位为镇外两公里。

目前乌达抛 (U-Tapao) 机场已经被正式命名为乌达抛芭提雅国际机场 (U-TapaoPattaya International Airport), 为东部地区航空的枢纽。其主要接纳直接飞来芭提雅 (Pattaya) 游玩旅客的东部航班。他并可作为 Don Muang (廊曼) 机场和 Suvarnabhumi (素旺那普) 机场的备用机场。最近, 交通运输部与海军合作, 正在兴建新的候机大楼, 使他成为一个完整的商业机场, 并预定在 2015 年完工。这机场将可提供每年 300 万人次的旅客服务。此工程完成之后, 将对芭提雅市 (Pattaya) 的发展更加有利。该机场的主要服务对象为前来芭提雅 (Pattaya) 观光旅游的游客, 如中国人、韩国人、苏俄人等等。目前该机场仅供往来于曼谷、苏梅岛和普吉岛的国内航班使用。提供服务的主要航空公司有曼谷航空公司以及主要来自中国、苏俄(俄罗斯)的包机。

泰国交通部长巴金上将 (Thai Transport Minister General Bajin) 于 6 月 3 日 发布声明, 泰国交通部拟将芭提雅附近乌达抛机场发展成为泰国服务曼谷的第三座商务国际机场, 同时计划兴建机场轻轨快线 (airport link), 将乌达抛机场与曼谷廊曼机场, 素旺那普国际机场实现互联互通。乌达抛国际机场在曼谷市的东南方约 190 公里, 距离滨海度假胜地芭提雅仅 37 公里。

交通部长与海军司令盖颂上将 (Thai Minister Communication and the Commander of Navy, Captain Gaisorn) 以及相关部门代表, 前往罗勇府视察乌达抛机场。依照政府政策, 交通部将全力推动该机场的发展, 将其打造成泰国服务的第 3 座商务机场, 为此还计划建设机场快线以与曼谷两大机场相连接, 推动地方机场和经济的发展, 提升交通效率。

为发展乌达抛机场, 交通部, 海军厅, 国家维稳委员会等相关部门代表等于 2014 年 12 月起多次举办会议, 并积极研讨, 于今年 4 月 30 日发展乌达抛机场会议上提出了 (一个机场, 两项使命) 的发展理念最终获得通过。发展乌达抛机场合作备忘录的主要内容包括商贸发展计划, 其基础设施发展计划以及预算评估等。乌达抛机场发展共分为 3 个阶段, 分别是:

第一阶段 2015 年至 2017 年, 将机场的乘客接纳能力提升至每年 300 万人次, 新的乘客大楼可望在 2018 年竣工, 并投入使用。此外, 还需要加建跑道、停机位以及加油站等。

至于连接素旺那普机场，廊曼机场以及乌达抛机场的交通路线，交通部拟加建扩宽 331 号高速公路，将曼谷至乌达抛机场之间的汽车用道从现在的 2 个车道升级为 4 个车道。同时还将扩建芭提雅至罗勇府曼达攀县的高速公路。而曼谷素旺那普机场将陆续翻新。改建期间也会有部分航线移到乌达抛机场。

第二个发展阶段为 2018 年至 2020 年，继续升级为可承接 500 万人次/年的机场，此阶段的主要任务是加强服务首都曼谷及正在蓬勃发展的综合旅游城市芭提雅，继续加深「一个机场，两项任务」的理念；

第三阶段则是 2020 年之后，此阶段是根据需求而逐步完善机场设施，为不断增加的客流量提供便利。

乌达抛国际机场的建设对国家发展起了很大的作用，尤其是他能与两座大机场就是廊曼和素旺那普国际机场有着互联互通的作用，促使国家交通日益发达。

2. 对机场汉语服务设施方面的调查

目前具有旅游业交易，机场越来越多有许多外国人选择在泰国的旅游业接受服务。该机场需要汉语沟通方便。近年来，有相当数量的中国人来泰国。泰国机场在治疗主要通俗易懂的语言。由于相对大量中国游客的，它表明，汉语使用十分重要的。2018 年，7 月初笔者去了乌达抛国际机场搜集了一些照片：



图 1：入发港时间的提示牌

从图 1，来看入境航班时间提示牌没有中文信息，这个问题被中国游客觉得迷茫与感到头疼，虽然有些中国人会说英语，但是应用与交流的能力还不够多。并笔者发现这个标志也使用英语和泰语。这样标志被中国游客不明白那个意思，还有游客可能不小心他们的东西。对中国游客来说，这个问题造成一定麻烦。所以笔者推荐在乘客舱的里面的丢失警告标志应该增加一些汉语标志。



图 2：地点标示牌

图 2 的提示牌是地点标示牌，其中显明了各种地点出现在机场的什么方位，笔者发现在这一块牌子中的的问题是地点说明的比较含糊。因为这块牌子位于机场大厅内自动升降梯的连接处，按照英语和泰语的表达从上到下如例：洗手间 (Toilet) 还是消防通道 (Fire

exit) 的表示牌, 这样的标记虽然没有什么太大的问题, 但是对于年纪较大的中国游客还是会造成一些麻烦。虽然乌达抛国际机场还有祈祷室, 登机门服务, VAT 增值税退税办公室等, 但是它也没有汉语表示, 倘若穆斯林教徒要祷告, 或者一些中国游客必要增值税退款, 还有游客必要调查乘客的护照登机牌, 主要问题是他们不可能找到正确的地方, 所以笔者推荐在如彼重要的地方一定要加上汉语表示。

(四) 中国旅客对乌达抛的满意度情况

1. 调查问卷针对中国旅客调查的成果

乌达抛机场每年接待数以百万计的中国旅客, 而且大部分的中国旅客不会运用泰语和英语, 只能用汉语交流, 所有中国游客都跟一个旅行团到泰国旅游。他们在乌达抛机场的时候, 必然会碰到很多语言交流困难。此外, 中国人的性质往往没有合作填写问卷调查, 作者因此托导游帮助告诉中国旅客填写问卷调查。在对接受问卷调查的中国旅客中, 男性为 35 人, 女性为 65 人。

表 1: 乌达抛机场的中国乘客样本人群基本信息统计 (N=100)

中国乘客样本情况	数量	百分比
性别		
男性	35	35
女性	65	65
年龄		
15-20 年	17	17
21-30 年	25	25
31-40 年	29	29
41-50 年	25	25
50 年 以上	4	4
收入		
15,000-20,000 元	31	31
21,000-25,000 元	13	13
26,000-30,000 元	7	7
31,000-35,000 元	10	10
35,000 元以上	39	39
职业		
公司职员人	34	34
服务员	15	15
兼职员	2	2
自由职业者	13	13
其他	36	36

再分析数据中, 可以发现在被调查者中, 女性多于男性, 差异比较大, 在总共的 100 份问卷里, 35 位男性, 占 35%; 65 位女性, 占 65%。而在数据中我不难发现, 被调查者的年龄存在教少差异, 以百分比分布, 21 (15-20 岁) 岁以下的被调查者占到了总比例的 17%, 其次是 21-20 岁的被调查者, 占到 25%, 大部分年龄为 31-40 岁, 共有 29 名, 占 29%, 这说明, 接近 71% 的消费者都在 40 岁以下。其中 41-50 岁的读者占 25%, 50 岁以上的读者是最少, 仅占 4%, 这组数据可以说明成都读者群体呈年轻化的趋势。

从收入这一栏的数据，我们可以看出，收入在 35,000 元以上的读者人群最多，共有 39 名，占 39%，其实是收入在 15,000-20,000 元的读者，月收入 21,000-25,000 元的读者排名第三，最后是 25,000-30,000 元的读者，只有不到 10 人（7 名）。在“您所从事的职业”议题中，明显地看出其他职业数最多，其次是公司职员人数。再次是服务员和自由职业者，他们相差不大。最少的是兼职员。

根据问卷调查，把会使用汉语游客对乌达抛国际机场的汉语服务上不同方面的满意度进行统计分系，分五个等级，用平均值 mean (X) 表示总体的一般水平，本次对满意度评估的标准是：

1. 00-1.49 = 满意度很低	用 1 表示不满意
1. 50-2.49 = 满意度低	用 2 表示不太满意
2. 50-3.49 = 满意度一般	用 3 表示一般满意
3. 50-4.49 = 满意度高	用 4 表示很满意
4. 50-5.00 = 满意度很高	用 5 表示非常满意

(五)对乌达抛的满意度情况

1. 服务品质问卷调查情况

服务品质的衡量表 SERQUAL 将服务品质分为五个构面，共 22 个问题：（1）有形性（Tangible）包含实体设施，机器设备与服务人员；（2）可靠性（Reliability）：对于允诺之实行与达成的可靠性；（3）响应性（Responsiveness）：给予消费者的协助与提供迅速服务的意愿；（4）保证行（Assurance）：员工的专业知识与礼貌性，以及给予消费者放心与信赖的感觉；（5）移情性（Empathy）：提供消费者个人化的服务与关怀。SERQUAL 方法目前已被广泛的应用在个人行业，如餐饮业研究，旅馆业研究，国际机场业研究等。认为预期应为事前的资料。本轮问研究的目的是对泰国机场转型改造与商务汉语应同分析：以乌达抛机场为例，然后进行调查分析，探讨如何提高乌达抛国际职员的机场服务汉语水平。对乌达抛国际职员的机场汉语服务研究的研究思考框架，本论文选择使用 Parasuraman 提出服务品质的衡量表 SERQUAL，将服务品质分为五个构面：

- （1）有形性（Tangible）
- （2）可靠性（Reliability）
- （3）响应性（Responsiveness）
- （4）保证行（Assurance）
- （5）移情性（Empathy）

以下是中国游客对对乌达抛国际机场的汉语服务满意度评估表。评估的标准是用数字表示满意程度由高到底，用数字 5 到 1 来评估。

表 2：服务品质问卷调查情况

程序	相关问题	满意度					平均值	意义
		1	2	3	4	5		
1	转乘国际航班很方便	0	2	19	49	30	4.07	高
2	机场有舒适的座位	0	5	11	56	28	4.07	高
3	机场的厅内空调温度	0	7	11	48	34	4.09	高
4	机场有舒适的亮度	0	1	8	54	37	4.27	高
5	机场有免费 WIFI	1	2	39	36	22	3.73	高
6	机场有警察太多数量充足	1	3	22	43	31	4.00	高

7	机场有值机柜台服务很好	16	60	21	3	0	2.11	低
8	机场有很多电梯	0	5	15	65	15	3.90	高
9	机场有国际饭店	1	29	48	17	5	2.90	一般
10	行李提区外服务很好	1	6	15	47	31	3.98	高
11	洗手间有清洁吗	2	37	11	22	18	3.27	一般

在 100 份调查问卷中, 对中国游客来说, “转乘国际航班很方便” 调查中得到了体现, 有 30% 的人表示 “非常满意”, 有 49% 的乘客认为自己很满意, 仅 19% 的人是满意度一般。据调查的人据显示, 对中国游客来说, 他们对转乘国际航班很方便是满意。

针对 “机场有舒适的座位” 这一问题, 只有 5% 的中国游客认为乌达抛国际机场的座位是不舒适, 有 11% 的人认为乌达抛国际机场的座位是一般, 没有特别好。认为乌达抛国际机场有舒适的座位总数有 84%。所以乘客对乌达抛国际机场的座位也没有问题。

在 “机场的厅内空调温度” 这个问题上, 大多数的人 82 % 觉得乌达抛国际机场的厅内空调温度是 “非常满意” 和 “满意”, 而有 11% 的中国游客认为乌达抛国际机场的厅内空调温度 “一般”, 认为 “不满意” 的人占比为 7%。从这可以看出, 中国游客觉得对乌达抛国际机场的厅内空调温度不很冷也不很热。

针对 “机场有舒适的亮度” 接受调查者选择 “非常满意” 为 37%, 大多数的人 54 % 的人认为对乌达抛国际机场舒适的亮度为 “满意”, 而有 8% 的中国游客认为机场有舒适的亮度为 “一般”。但是只有很少 (1%) 的中国游客认为乌达抛国际机场的亮度不够。

在回答 “机场有免费 WIFI”, 这个问题, 有 68% 的人认为乌达抛国际机场的免费 WIFI 比较好, 认为 “一般” 的人占比为 39%。只有很少 (3%) 的中国游客认为乌达抛国际机场的免费 WIFI 不满意。对笔者来说 “机场有舒适的亮度” 和 “机场有免费 WIFI” 是十分重要的, 因为大多数的中国乘客要在机场等了很长时间, 他们总是花时间玩手机还是阅读, 所以乌达抛国际机场应该重视这个方面。最后这个可以带来满意顾客。

针对 “机场有警察太多数量充足”, 调查中得到了体现, 大多数的人 74 % 的人认为对机场有警察太多数量充足度是 “非常满意” 和 “满意”, 而认为 “一般” 的人占比为 22%。只有一些顾客说乌达抛国际机场的警察数量不充足为 4%。从这可以看出, 中国游客对这个方面是满意。

针对 “机场有值机柜台服务很好” 这个问题, 认为 “非常不满意”, “不满意” 的人数为 76%, 认为 “一般” 的人占比为 21%, 只有 3% 觉得对这个问题满意, 而认为机场有值机柜台服务很好为零。据调查数据显示, 大多数的中国乘客对值机柜台服务不满意, 主要是因为中国游客都不熟悉泰语还是英语。而机场人员的汉语交流能力非常差。这个问题引起中国人不满意和头疼, 所以汉语服务是重要的。

在 “机场有很多电梯” 这个问题上, 大多数的人 65 % 觉得乌达抛国际机场有很多电梯度是 “满意”, 认为 “非常满意” 的人占比为 15%。仅 5% 的人是满意度不满意。所以出现了很多中国客户的角度对 “机场有很多电梯” 满意。对笔者来说, 与曼谷廊曼机场还是曼谷素汪那普国际机场, 中国人还有不多使用乌达抛国际机场。

在回答 “机场有国际饭店” 这个问题, 只有 22% 的中国乘客认为乌达抛国际机场的国际饭店比较好, 认为 “一般” 的人占比为 48%。而有大多数的人 (30%) 的中国游客认为乌达抛国际机场的国际饭店不满意。从这可以看出, 中国游客对这个方面是一般, 他们感觉不是很好也不是喜欢。主要是因为乌达抛国际机场的国际饭店没有中文菜单, 没有中国餐饮服务以及吃的不习惯等等, 这个问题引起广泛地议论。另一个原因是以前每个人都在从其他地方吃东西。

针对“行李提区外服务很好”这一问题，只有6%的中国游客认为对“乌达抛国际机行李提区外服务很好”是不很好，有15%的人认为乌达抛国际机场的行李提区外服务是一般，没有特别好。认为乌达抛国际机场有行李提区外服务总数有78%。所以乘客对乌达抛国际机场的行李提区外服务也没有问题。

对于最后部分，“洗手间有清洁吗”调查中得到了体现，有39%的中国游客认为乌达抛国际机场的洗手间有清洁度是“非常不满意”和“不满意”。而认为“满意与非常满意”的人占比为40%，有很少（11%）的中国游客认为乌达抛国际机场的洗手间有清洁度是一般。从这可以看出，中国游客觉得对机场的洗手间没有好问题。

2. 机场汉语服务标识标志问题突出

表 3: 机场汉语服务标识标志问题

程序	相关问题	满意度					平均值	意义
		1	2	3	4	5		
12	机场汉语服务指表示标志数量充足	19	50	19	7	5	2.29	低
13	机场汉语服务指表示标志设计上是否有问题	6	80	14	0	0	2.08	低
14	机场汉语服务指表示标志是否存在书写错误现象	12	76	12	0	0	2.00	低
15	机场广播中播报的汉语准备	18	44	30	6	2	2.30	低
16	机场有汉语服务人员数量充足	43	17	22	10	8	2.23	低

出于提升机场汉语水平，乌达抛国际机场应该重视地方放置了汉语标识，为中国游客在泰国旅游，所以机场相应提供太好的服务。针对“机场汉语服务指表示标志数量充足”这个问题，在100份调查问卷中，他们觉得非常满意的人只有5%，而感到满意的人有7%。但是大概69%的人认为汉语服务指表示标志数量不充足。从以上的统计来看，乌达抛国际机场还缺乏汉语服务指表示标志的充足的数量。这主要是指标志存在数量有限问题，很多地方的汉语指示标志都没有设立。

对于“机场汉语服务指表示标志设计上是否可以”这个问题，大多数人选择“非常不满意”或“不满意”认为“低”的人占比为86%，而选择“非常满意”和“满意”的人为零。所以这个可以说没有人满意汉语指示标志的设计，他们发现指示标志存在一些问题，从以上的统计来看，乌达抛国际机场指表示标志设计应该使用科学，重视美观与醒目的特点。在回答“机场汉语服务指表示标志是否存在书写错误现象”这一问题，有88%的乘客认为存在书写错误问题，只有12%的中国游客表示问题不突出，而没有人认为书写全部正确，这些问题使中国乘客不方便和头疼。

3. 机场汉语服务人员配备与汉语服务水平有限

表 4: 机场汉语服务人员配备与汉语服务水平

程序	相关问题	满意度					平均值	意义
		1	2	3	4	5		
18	您有接受汉语服务的要求	30	31	27	5	7	2.28	低
19	您认为机场汉语服务人员数量能够满足需求	71	9	14	2	4	1.59	低
20	机场汉语服务人员的汉语水平如何?	19	51	18	6	6	2.29	低
21	机场汉语导购人员的服务质量如何?	24	53	22	1	0	2.00	低

在问卷调查中，机场汉语服务人员数辆配备方面，大部分的人表示“低”或者“比较低”，80%的人表示“满意度很低”或“满意度低”。而认为态度“满意度很高”或“满意度很高”仅有6%。从这点可以看出，中国游客认为机场汉语服务人员无法满足自己的

咨询需求,这也可以看作是机场汉语薄弱的一面。针对“您有接受汉语服务的要求”的问题,接受问卷调查的12%人中认为接受汉语服务的要求已经“满意度很低”或“满意度低”。其中的主要原因,可能与服务人员的汉语水平有关,在谈及“机场汉语服务人员的汉语水平如何?”时,有70%的人表示的人评估服务人员的汉语水平“低”2.29%的人认为他们汉语水平“满意度很低”或“满意度低”,在很多中国游客眼中。如在“机场汉语导购人员的服务质量如何?”这个问题上,有77%的人也评估服务人员的汉语水平“低”,这与认为“满意度很低”或“满意度低”的占比相同,所以上几个调查问题的反馈来看,乌达抛国际机场汉语服务人员的服务质量基本上不可能中国游客满意,还有存在很多服务问题有待解决。

(六)汉语人才的管理,培训和使用情况

在乌达抛国际机场里,汉语服务水平的高低与服务人员的服务能力密切相关,欢聚说话,服务人员的学历水平,知识储备,职业技能,工作态度等方面能力,越来越成为影响机场汉语水平的关键因素。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,培训机会不足,还有机场服务管理对汉语服务的轻视态度,导致机场汉语服务水平一直处于较低水平,无法满足中国乘客的需要。

本次调查是汉语服务人员,调了10位汉语服务人员,只有6位汉语服务人员回答调查问卷,分为1男5女,每个人负责说明登记手续,帮乘客解决问题,回答乘客的问题。而迎接乘客,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。每个都是全职人员。

表 5: 人员在掌握汉语技能的情况

技能	很好= 5	好= 4	一般= 3	差= 2	很差= 1	不会= 0	平均值
听(人)	-	-	2	3	1	-	2.166
			33.33%	50%	16.66%		
说(人)	-	-	2	3	1	-	2.166
			33.33%	50%	16.66%		
读(人)	-	-	-	-	1	5	1.333
					16.66%	83.33%	
写(人)	-	-	3	-	1	2	1.666
			50%		16.66%	33.33%	
翻译(人)	-	-	-	-	-	6	0
						100%	

表 6: 汉语技能的情况

人员在掌握汉语技能的情况	平均值	掌握汉语技能的程度
听	2.166	少
说	2.166	少
读	1.333	很少
写	1.666	很少
翻译	0.000	不可以

根据表调查的结果和中文进行交流,现在可以评估目标人群的中文水平技能,听,说,读,写和翻译等。机场的大部分的职员中6人,人员在掌握汉语技能的情况,汉语使用的程度听力(平均值=2.166)和说话(平均值=2.166),这两个方面是在少及程度。而阅读方面(平均值=1.333),写作方面(平均值=1.666)这两个方面也是在少

及程度。最后通过调查发现翻译方面（平均值= 0.000）是在不可以的程度，表示机场有会说和听，但是阅读和写的方面为少。员工对中文能增加服务率的满意度是比较高，每个人愿意参加汉语培训，表示员工觉得中文很重要。

调查问卷数据显示，问卷共发放 6 份。其中，1 位男性，占 16.66 %；5 位女性，占 83.33 %。在学历程度上，本科从业人员占据绝大多数，共计 5 位，而处于两端的专科（1 位），这说明目前机场高素养的汉语服务人员不够，这对机场汉语服务工作的顺利开展很不利。

虽然汉语服务岗位都是专职的，没有兼职情况，但汉语服务人员的工作经验非常有限，大多数多是新入新入职人员，工作在“1 至 2 年”的人各占 6 人，占比为 100%。从而机场汉语服务人员总体来说工作年限较短，经验不足，那么在面对一些棘手问题或者突发情况的时候，往往会缺乏足够的应付能力。另外，在对机场汉语服务人员的调查中，笔者也发现一个较大的问题，那就是汉语学习时间过短，在“1 年以下”汉语学习经历的人共计 6 人，占比为 100%。

(七) 服务人员聘用标准不严格，培训力度不够

表 7: 服务人员聘用标准和培训力度情况

相关问题	答案级别				
	最低 1	低 2	一般 3	高 4	最高 5
您对自己的薪水待遇满意吗？			6		
机场汉语服务人员的聘请条件标准严格吗？	6				
您认为自己的汉语服务水平如何？	1	4	1		
机场有针对性对汉语服务人员的工作培训吗？	6				
如果乌达抛国际机场提供汉语培训，您愿意参加吗？					6
人力资源部会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？	6				
目前乌达抛国际机场汉语服务数量如何？	6				

在调查中，很多机场服务人员都表示自己的薪水待遇一般，这占到总人数的 100%，而感到“非常满意”和“满意”的人为零。那可以看出，待遇不是很好。这说明，机场汉语人员对自己工作薪资满意度一般。从而导致不能吸引有中国知识的人跟机场一起工作，这也导致了机场聘用标准不严格的问题。

在机场汉语服务人员的聘用标准严格吗？”这一个问题上，认为“非常严格”。“严格”，“一般”的人数为零，而表示“不严格”，“很宽松”的人数共计 6 人，占比为 100%。也就是说，机场汉语服务人员岗位入职门槛不高，限制较少。

针对，“您认为自己的汉语服务水平如何？”，这个问题，许多人员认为都自己的汉语水平“非常低”，这部分人数为 1 位，占比为 16.66%。认为汉语水平“低”的人数为 4 位占比为 66.66%。还有 16.66% 的人表示汉语水平就是一般。这说明，汉语服务员对自己的汉语能力信心不足，这也说明他们的汉语服务水平确实有限。

在回答，“如果乌达抛国际机场提供汉语培训，您愿意参加吗？”这一个问题，每个人愿意参加汉语培训，由此可以看出，汉语服务人员对自己的职业发展比较关注，他们希望通过韩语培训可能提升自己的职业能力。

在调查，“机场有针对性对汉语服务人员的工作培训吗？”时，表示“非常低”，和“低”的有 6 位，占比为 100%。因为，乌达抛国际机场提供汉语培训，不过，只有 30 小时的基础汉语培训。然而，乌达抛国际机场汉语服务人员培训的意愿却太高。在“人力资源部

会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？”这个问题上，本体上没有人表示机场人力资源部会定期考评自己的服务质量。如上所述，乌达抛国际机场提供汉语培训，不过，只有30小时的基础汉语培训，汉语培训以后，机场有训练前后进行测试，那可能说机场对汉语服务人员工作考评不合理。还有，在“目前乌达抛国际机场汉语服务数量如何？”时，很多人表示目前人员数量并不够满意中国游客的要求。人员工作数量“最低”的人占为100%。

(八)对乌达抛的转型改造与汉语应用的建议

1. 机场汉语服务标识标志问题突出

据调查，笔者发现机场在指示标志的数量十分有限，很多地方的指示标志也没有设立。加之，这个情况反映指示标志的设计还存在一些不良问题，乌达抛国际机场汉语指示标志设计没有美观，不醒目。那可以看出，这样会给那些依靠指示标志来获取相应出行的信息的中国乘客带来较大的出行麻烦。

2. 机场汉语服务管理之后

在调查中，笔者发现现在乌达抛国际机场没有建立专门性的管理部门，对汉语人员进行管理与考评，从而这能看出机场对汉语服务人员管理处于忽视的程度。而且机场基体上没有对汉语服务员工进行定期的考评，对服务质量进行系统、有效的评估，机场缺乏对汉语服务人员的监督和管理，也没有对其职业能力进行严格要求。另外，乌达抛国际机场配备的汉语服务人员数量还存在很大的差距，中国乘客咨询者数量明显不成比例，可以看出，机场工作人员没有全面分析机场中国游客的服务要求情况，更加不能很好满足中国游客的需要。

3. 服务人员的专业能力有限

调查问卷显示，现在乌达抛国际机场高水平汉语知识的人员不够，绝大多数人都是新入职人员，每个人多工作了两年。所以，达抛国际机场汉语知识的人员总体来说工作年限太短，经验不足，那么正在面对一些严重问题。加之，在乌达抛国际机场的调查中，笔者还发现一个重要的问题，那就是汉语学习时间非常短，乌达抛国际机场只提供了30个小时的培训班。

另外，每个机场人员都没有学过中文，偶尔的基础汉语培训，据调查数据显示，经过长时间，系统化的专业汉语学习这几乎为零，因此得出结论达抛国际机场汉语服务人员的专业汉语水平比相对较低。可以看出，乌达抛国际机场汉语服务人员工作时间与汉语学习时间都不足，这些情况反映了乌达抛国际机场汉语服务人力资源管理力度不够的问题，并妨碍汉语服务水平的提高，所以这些问题使得中国乘客没有得到良好的服务。

四、改进的建议与措施

(一)完善机场汉语服务设施与管理

在汉语服务方面，笔者推荐如下：(1)增加汉语指示标志的数量，这使其能够满意中国乘客的要求，更加机场公司应该提供良好的指示作用。当然，乌达抛国际机场管理者应该提供科学放置指示标志，这个操作可以方便中国乘客出行。(2)在指示标志的设计方面，机场管理者应该合作泰国大学以优质教学和汉语教学联系为例当地孔子学院，青学这涉及正确的汉语指示标志，使其呵护汉语语法和修辞特点。(3)另外，在汉语服务处(点)的设置上应该做相应的调整和增加，这样才能更好中国游客提供优质的咨询服务。(4)汉

语服务人员也应该相应地增加,这样才能确保中国游客再要求帮助时候能够及时找到服务人员。(5)最后,乌达抛国际机场只有一家餐厅,只提供泰和四国的美食。那个餐厅只是12小时的营业。在调查中,笔者发现那家餐厅的汉语服务十分有限。菜品也或多或少缺乏汉语指示,这使中国乘客就餐造成了不小的障碍。并且,乌达抛国际机场的餐厅提供中国菜的美餐场所却十分有限,这使日益增加的中国游客不满意。这个可以看出,乌达抛国际机场管理者应该适当创设中国美食一条街。提供一家符合中国人口味的餐馆,这操作可以使中国游客有多种饭食选择,才能满足机场的服务。

(二)提高汉语水平和汉语服务质量

由研究发现,绝大多数人员都运用英语或泰语,这可以说中文水平是缺乏的,达不到良好的服务水平,言语障碍令中国乘客在出行时会遇到许多问题。从问卷调查中可以看到,很多汉语客服人员的汉语学习在1年以下,也有不少汉语工作人员根本没有学过汉语,这种情况造成那些服务人员的汉语基本知识缺乏,汉语技能差,汉语服务质量比较低,服务不到位,汉语水平与实际工作需要存在巨大的差距。

从上的问题在汉语服务人员的调查明显的反映出来,这些机场服务人员面对中国乘客的增多压力,他们都有要改进自己汉语水平的强烈愿望,也希望机场能够提供良好的韩语培训,提高自己的汉语水平。根据调查,虽然中国乘客对机场服务人员没有抱怨多少,但这乌达抛国际机场的服务人员对自己的服务质量还是不满意的,在听和硕方面不好,他呢不都要有机会提高自己的汉语水平,改进汉语服务质量。

为了解决汉语学习者缺乏的问题,有两种方法可以解决:

- (1) 在短期解决问题,在泰国很多大学都打开了相应的汉语课程,进行汉语教学。泰国东部有一所著名的大学,例如:华侨大学或布鲁巴大学,乌达抛国际机场管理者应该定时聘请汉语专家进行汉语培训,解答汉语学习困惑,改善汉语学习方法。因为华侨大学或布鲁巴大学都已经培训了许多汉语服务人员,这些大学的老师可以提供了保障。笔者推荐乌达抛国际机场管理者应该举办完善的培训系统,不仅包括国内培训,也在国外培训,特别机场汉语人员应该去中国学习汉语专门培训,这种经过让乌达抛国际机场人员具有较高的汉语水平,还有可以改进他们的汉语服务人员的质量。此外,让有馆的单位一起制作有关机场里个服务职位的中文课程,例如作为大学及的课程或选修课程,作为机场工作人员的附赠训练课程,例如机场接待员的中文课程,或术语的短期培训课程,及格专门职位的沟通训练,翻译人员等等,包括制作相关的手册。
- (2) 在长期解决问题,以往乌达抛国际机场在人员招聘上,针对言语言语方面是以英语为主,但现在旅游也发生了巨大变化,面对大量中国乘客,在招聘标准上应该重视招聘具有汉语服务能力和良好汉语技能的人员,特别是在听说能力达到国际标准,未来的求职者需要有至少2-3年以上的汉语专业学习的质量,有乌达抛国际机场的汉语专业考核人员对招聘者进行汉语听说方面的面试。这种运作可以基本上保证人员具有一定的良好汉语水平和质量。

五、结论

目前,人们的生活方式进入数字化时代,而且责任工作的范围逐步加快,人们的压力逐渐增加,人们现在开始注意健康保健,无论是生活,食物,旅游等等。所以,旅游业的

出现受到了巨大的欢迎。泰国旅游业是一个大有商机的朝阳产业，这个可以吸引很多外国人来泰国旅游休闲。我们发现中国目前是一个巨大的市场，每个人都在关注，无论是政府官员，商人，甚至普通大众。主要是因为中国经济发展，中国消费者纷纷向追求幸福。泰国的旅游业市场发展很大，而且中国旅游乘客进入到泰国越来越多，而且泰国人与中国人的沟通的主要障碍就是言语问题，所以，在泰国很多旅游企业都需要汉语服务，以满足这些旅游。

服务时提供协助或为他人的利益而进行。良好的服务，客户将留下深刻的印象。我们可以说乌达抛国际机场服务可以发送全国。每个活动要有的一定的文化知识以及有关听，说，读，写中文的能力，服务态度好。那这让中国乘客有良好的心态来到这里旅游。

并且满载而归，许多人认为英语是很重要的，但是汉语是全世界人口使用最多的语言，主要是因为中国人口多，国家面积很大，经济发展迅速，有希望 2020 年的时候主导世界的经济，中文对于泰国来说史毕克不少的，对于中文的需求逐渐变换。

通过来乌达抛国际机场接受的中国乘客的问卷调查可能看出，中国人选择来泰国旅游就是因为喜欢泰国的情景，文化和人们态度。从研究结果显示乌达抛国际机场必要进一步基础设施系统，应该改进和提供科学放置指示标志，这个操作可以方便中国乘客出行。同时也提高汉语服务人员的汉语水平，特别是在机场汉语词汇方面，提供机场人员的良好培训。

为了解决机场汉语人才不足和缺乏的问题，一方面是泰国华文教育的普及和发展，为达抛国际机场提供人才，别一方面是乌达抛国际机场本身要加强汉语人才的管理和培训，认识汉语人才的重要性，招聘合格的汉语人才，从制度上能制定培养汉语人才的计划，笔者想信这种行动才能满足中国乘客的要求，更好地为中国乘客服务。最后，这可以在泰国赚取巨额收入。

参考文献

- สุกัญญา ขวณิชและปริยากร มนุเสวต. (2013) การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน
วารสาร EAUHERITAGE [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSci/article/view/25692>
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์ (2558) การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
นานาชาติ. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/51047>
- Christian Grönroos. (1984) "A Service Quality Model and its Marketing Implications", European Journal of Marketing, Vol. 18 Issue: 4, pp. 36-44
- Jittapat Prompong. (2015) "FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION AT SUVARNABHUMI AIRPORT. [online] Available: www.ethesisarchive.library.tu.ac.th
- 中国旅游研究院 “2017 国庆旅游趋势报告：谁在支撑全球最大规模旅游黄金周” [R], 2017
- 关栋. 新疆地窝堡国际机场服务质量满意度测评及对策研究. [D]. 中国：新疆农业大学, 2016
- 孙璟璟. 智慧机场视角下深圳机场旅客综合服务管理平台的分析与设计. [D]. 中国：山东大, 2016
- 俞懿春 “中国游客在泰国形象调查:80%受访者非常不满” [Online], <http://news.voc.com.cn/article/201505/201505050810279913.html>, 2018/10/28
- 携程旅游 “2017 国庆旅游趋势报告：谁在支撑全球最大规模旅游黄金周” [R], 2017