



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การสำรวจการใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย
CHINESE USING OF FLIGHT ATTENDANTS
IN THAI AIRASIA
泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究

ธเนศ อาจหาญ
(艾成浩)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2557

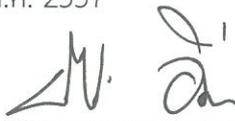
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

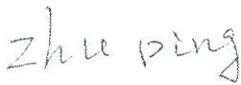
การสำรวจการใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย
CHINESE USING OF FLIGHT ATTENDANTS IN THAI AIRASIA
泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究

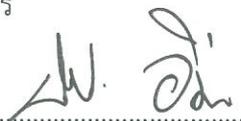
ธเนศ อางหาญ (艾成浩)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2557


.....
อาจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

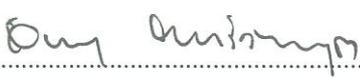

.....
อาจารย์ ดร.ธเนศ อิมสำราญ
อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
Assoc. Prof. Zhu Ping
กรรมการ


.....
อาจารย์ ดร.ธเนศ อิมสำราญ
กรรมการ


.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ


.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


.....
รองศาสตราจารย์อิสยา จันทรวิธานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การสำรวจการใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ธเนศ อัจฉาญ 554069

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ธเนศ อิมสำราญ, Ph.D.

บทคัดย่อ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาธุรกิจการบินของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีเส้นทางบินเพิ่มมากขึ้นเช่นกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งเส้นทางบินสู่ประเทศจีนซึ่งในปัจจุบันมีการจ้างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประมาณ 550 คน เพื่อรองรับกับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น และในจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่อยังขาดทักษะภาษาจีน ในขณะที่เดียวกันจะเป็นผลดีหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารจีนด้วยภาษาจีน และเพื่อเป็นการศึกษาถึงการ
ใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลและใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 240 คน โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้ 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ระดับปัญหาที่พบในการทำงานอันเนื่องมาจากข้อจำกัดในความสามารถด้านภาษาจีน 3. ความต้องการเรียนภาษาจีนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4. ความต้องการปรับปรุงทักษะภาษาจีนด้านต่างๆ และ 5. ความสามารถด้านภาษาจีนกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งได้ผลสำรวจดังต่อไปนี้

ในกลุ่มตัวอย่าง 240 คน มีเพียง 11 คน (4.6%) ที่เคยเรียนภาษาจีน ที่เหลือ 229 คน (95.4%) ไม่เคยเรียนภาษาจีนมาก่อน ส่วนใหญ่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบปัญหาในการใช้ภาษาจีนระหว่างการทำงานดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 193 คน (80.4%) ต้องการเรียนภาษาจีน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 47 คน (19.6%) ไม่ต้องการเรียนภาษาจีน ในด้านทักษะภาษาจีนที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการปรับปรุงมากที่สุดคือทักษะการพูดและการฟัง และในด้านการทำงานนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 215 คน (89.6%) คิดว่าทักษะภาษาจีนจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและอีก 25 คน (10.4%) คิดว่าทักษะภาษาจีนกับประสิทธิภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

เมื่อได้ผลสำรวจจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการสอนภาษาจีนและการพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำสำคัญ: การบริการด้วยภาษาจีน การท่องเที่ยว การสอนภาษาจีน กิจกรรมและสื่อในการพัฒนาทักษะภาษาจีน

CHINESE USING OF FLIGHT ATTENDANTS IN THAI AIRASIA

THANET ARDHAN 554069

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: TANES IMSAMRAN, Ph.D.

ABSTRACT

In recent years, Thai AirAsia has grown rapidly and flights are increasing, particularly to China. To accommodate demand, Thai AirAsia hired approximately 550 flight attendants but the majority with no Chinese language skills. Communication with Chinese passengers in Chinese language is essential for Thai AirAsia's future success. The principal aim of this research is to understand how flight attendants in Thai AirAsia use Chinese to communicate. A questionnaire was developed by researcher to aid in this understanding. The basic questions were divided into 5 parts including: 1. Demographic data of flight attendants; 2. The obstacles and challenges of communicating with Chinese passengers; 3. The importance for flight attendants studying Chinese language; 4. The skills needed to improve service to Chinese passengers; 5. Chinese skills and work efficiency. The participants of this research were 240 flight attendants in Thai AirAsia. The result of this research revealed that:

11 flight attendants (4.6%) have studied Chinese. 229 flight attendants (95.4%) have not studied Chinese. Then flight attendants have faced difficulties communicating with Chinese passengers at work. In addition 193 flight attendants (80.4%) would like to study Chinese languages. 47 flight attendants (10.4%) would not like to study Chinese languages. And flight attendants would like improve Chinese speaking and listening skill primarily. Finally 215 flight attendants (89.6%) feel that Chinese skills will increase the efficiency of their work. 25 flight attendants (10.4%) feel that Chinese are not relevant to their work efficiency.

The result from the questionnaires will result in recommendations and suggestions for Thai AirAsia flight attendants.

Keywords: Chinese for Services, Tourism, Chinese Study, Activities and materials for improving Chinese skill

泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究

艾成浩 554069

文学硕士学位 (商业汉语)

指导老师: 尹士伟 博士

摘要

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。如若空服员可以用汉语跟中国的乘客沟通, 中国乘客会更满意空服人员的服务。为了研究泰国亚航空公司空服人员汉语使用的情况, 研究者使用问卷调查法对此进行了研究, 因此研究者将泰亚航空公司的 240 位空服员做为研究对象。问卷调查分为 5 个部分: 1. 个人基本情况; 2. 在工作中汉语使用的问题; 3. 空服人员汉语学习需求; 4. 汉语技巧提高的需求; 5. 汉语能力与工作的效率。问卷调查的结果标出如下:

在 240 位空服员的对象内, 只有 11 位空服人员 (4.6%) 学习过汉语, 另外 229 位空服人员 (95.4%) 都没有学习过汉语。所以在工作中空服人员都遇上汉语使用的问题。另外 193 位空服人员 (80.4%) 需要学习汉语, 47 位空服人员 (19.6%) 不需要学习汉语。空服人员最需要提高汉语口语与听力的技能。最后 215 位空服人员 (89.6%) 认为如果有汉语技能, 他们工作会更有效率。另外 25 位空服人员 (10.4%) 有不同的想法, 他们认为汉语技能和工作效率没有关系。

研究者得到问卷调查的结果后提出了空服人员的汉语培训与怎样提高空服人员的汉语技能的问题。

关键词: 汉语服务; 旅游业; 汉语培训; 汉语技能提高的活动与媒体

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	1
第一章 泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况	6
第一节 泰国亚洲航空公司空服人员汉语服务	6
第二节 旅游业带来泰亚航的汉语服务	10
第二章 泰国亚洲航空空服人员汉语使用情况调查研究	16
第一节 空服人员汉语服务情况调查的内容	16
第二节 空服人员汉语服务情况调查统计与分析	18
第三章 提高泰国亚洲航空空服人员汉语服务质量	27
第一节 泰国亚洲航空空服人员汉语服务中存在的问题	27
第二节 加强空服人员的汉语培训	29
第三节 提高空服人员汉语技能	32
结论	37
参考文献	39
附录 1 泰语问卷调查	42
附录 2 汉语问卷调查	51
致谢	59
ประวัติผู้เขียน	60

绪论

一、研究缘起与选题意义

(一)、研究缘起

中国是一个快速发展的发展中国家，同时中国也是一个有着悠久历史的文明古国，此外中国人口众多。许多国人都走出国门在世界各地定居，所以在他们的定居地都有汉语使用的人。现在，在国际发展方面中国的角色越来越明显。因为中国是一个超级大国并且中国的经济不断扩大。中国与泰国之间的经济合作也越来越多，比如说“中国-东盟自由贸易区”。这就是中泰投资的一个例子，中泰双方的贸易一直上升的原因。此时许多泰国公司都需要有汉语能力的人员来工作，所以现在汉语在工作中的使用比较多而且很重要，并且使用汉语的人也越来越多。

泰国亚洲航空公司的首席执行官，Tassapon Bijleveld 先生曾在 2013 年 1 月到 3 月说到过。中国的乘客同比增加 140%，相比较于 2012 年的统计数据。2012 年泰国亚洲航空公司中国乘客超过 1,100,000 人，并且他们的目标是在五年后中国乘客的数量一要超过 5,000,000 人。按泰国国家旅游局的统计来看在 2013 年 1 月到 3 月中国乘客乘坐飞机来泰国旅游的人数同比增加 97%，总计为 850,000 人，并且超过 50% 的中国乘客选用泰国亚洲航空公司的服务。这可以表明泰国亚洲航空公司的中国乘客越来越多。

为了使泰国亚洲航空公司业务不断增长并且能够完成更多的飞行任务，近年来泰国亚洲航空公司曾加聘用空服人员，目前大约有 550 位。每个航班有 4 位空服人员为 180 多乘客服务。按照泰国亚洲航空公司的目标和中国的乘客数量将不断增加。为了适应更多的任务，空服人员必须有汉语沟通技巧，这样他们会更容易和中国乘客沟通并且能满足中国乘客的需求。其实空服人员的主要工作和责任是为乘客安排舒适安全设施以及能及时对紧急情况处理，或者急救。其次的工作是提供其它服务包括销售食物、饮料、纪念品与免税产品以及在各个领域的援助。

基于上面的内容，研究者发现如果空服人员没有汉语沟通技巧将对泰国亚洲航空公司的服务质量产生巨大的影响，所以研究者对这个题目很感兴趣，对泰国亚洲航空公司的服务人员是否需要学习汉语为提供更好的服务和在工作中能与中国乘客进行沟通并且航空公司能深入了解空服人员的需求并将用这次问卷调查的结果用来调整空服人员的服务、增加他们工作的效率以及提高中国乘客的满意度。

(二)、研究意义

1. 本论文有利于培训和提高泰国亚洲航空空服人员汉语的使用技巧以及解决泰国亚洲航空空服人员汉语使用存在的问题。空服人员在工作中能否使用汉语进行沟通是泰国亚洲航空公司服务的屏障。如果能将这种问题解决以后，空服人员会为中国的乘客提供更加良好的服务并减少了许多沟通上的问题，最终能满足中国乘客的需求。

2. 本论文中的泰国亚洲航空空服人员的汉语培训提供了一些有用发展的思索与建议。本论文通过对泰国亚洲航空空服人员的汉语使用现状进行调查，发现了许多空服人员汉语使用存在问题，提出解决这种问题法就是汉语培训。

3. 在泰国的关于空服人员汉语使用的论文较少，所以未来的研究者可以用本论文作为参考文献。

(三)、研究的目的

1. 为了研究泰国亚洲航空公司空服人员目前汉语使用的情况。
2. 为了研究泰国亚洲航空公司空服人员汉语的学习需求。
3. 为了提高泰国亚洲航空公司空服人员对中国乘客服务质量。

二、研究范围与方法

(一)、研究范围

本论文只研究泰国亚洲航空公司的空服人员。

(二)、研究方法

本论文使用综合性的定性与定量研究方法，定性研究方法包括：

1. 文献综述法。本论文正确了解与论题有关研究的现状，所以仔细研究并梳理相关的文献资料，对于先进的研究结果进行了借鉴，确定本论文的主要研究方向以及目标。

2. 访谈法。本论文使用较深亚洲航空公司的资料所以研究者将访谈泰国亚洲航空公司空服人员部门的经理。

另外也使用定量的研究法：

1. 问卷调查法。收集相关材料和资料时，为了将本论文更具体和更有确实，研究者主要使用问卷调查法，对泰国亚洲航空公司的空服人员汉语使用进行实证性研究。

2. SPSS 统计分析法。研究者使用 SPSS 统计分析问卷调查的结果以及数据形式呈现。

三、选题研究的现状

在泰国汉语需求研究比较少，下面论文对本论文相关领域已有的研究进行了如下述评：

Sakda Tharanison 《研究清莱经济发展区的边界企业家汉语需求》(2004)，他从六种企业收集数据总共 210 人，问卷结果表明，为了做生意商人都需要使用汉语。

Rapee Sitthichaiyakul、Phornphan Thongbanchachai，等《分析泰国皇家理工大学汉语专业本科学习的需求》(2008)，以 880 名的学生为调查问卷，结果表示，37.39% 的学生需要学习汉语因为要增加汉语知识，大部分的学生要求自己的学校指导关于在大学学习汉语，如果大学有汉语专业学习，他们希望把汉语知识应用到工作中，当导游是不错的选择，他们认为汉语口语是最重要的。

Jaed Rojasawasathien 《调查东方文化书院国际贸易的中文课程学习》(2004) 的 266 名学生的需求，结果表明，57.5% 的学生需要学习，42.5% 的学生不需要学习。需要学习的原因包括：可以在将来使用占 37.3%，对国际贸易的汉语很感兴趣占 28.7%，需要把语言应用到中泰贸易占 27.5%，朋友邀请学习占 6.5%。不需要学习的原因包括：没有机会使用占 40%，汉语难度大占 25.6%，对汉语不感兴趣占 22.1%，没有时间学习占 12.3%。

Jaroon Jaruratchatanon 《分析中国学习汉语的东方文化书院的学生的决策影响的因素》(2006)，以 349 名的学生为调查对象，通过该分析表明，大部分的学生在将来有去中国学习汉语打算。他们需要在中国学习的时间平均 1.5 年。由父母亲负责所有的费用。学生可自己决定选择去中国学习，他们可

以询问知情人士怎么选择在中国的学校。在中国国内汉语学习资源和相关语言学习需求研究的文献比较丰富，下面是在国外总结相关研究：

王俊 《研究来华留学生的汉语学习需求》(2011)，通过对调查结果的分析，得出如下结论：1) 留学生选择在华学习时间的长短受其所专业的影响很大，与语言学、汉语相关的专业一般会选择一年或一年以上的长学制学习。2) 长期在华学生一般汉语水平高于短期来华的学生，而且更善于利用多种学习资源、学习渠道。3) 长期在华学生其学习需求更明显地集中于就业准备，而短期在华学生在了解中国文化方面的需求高于长期在华学生。4) 长期在华学生对于所学的汉语课程、所用的汉语教材的总体满意度明显高于短期来华学生。

吴修贤 《分析泰国公立大学汉语专业课程设置需求》(2011)，以 232 名的本科生为调查对象，调查结果显示，汉语专业学生对于汉语学习有独特的需求：1) 大多数学生学习汉语的积极性很高，因为他们认为较好的汉语技能对于未来的工作十分重要。2) 教材内容风格单一、枯燥，很难激发学生的学习兴趣。3) 教学方法单一，课堂气氛沉闷，教学效果不理想。4) 汉语专业课程的评估效果很差，不重视一些很重要的语言技能。

付兴 《研究基于“需求分析”的中亚留学生汉语学习和使用任务》(2010)，通过该研究表明，“需求分析”可以引入汉语教学领域，并具有可行性，对之进行改良和再创造之后，可以为对外汉语教学提供一种新的思路和方法。

张婷燕 《调查中亚外商汉语学习需求》(2012)，本调查结果表明：中亚外商汉语学习需求不仅仅是客观存在的，而且是非常强劲的。学习汉语能带来经济利益是他们学习最大的动力。中亚外商学习汉语主要以日常交际用语和商务汉语为主，根据学习层次的提高可以学习中国经济、文化等内容。中亚外商注重提高汉语的听说能力，有汉语基础者则同时希望提高读写能力。中亚外商要求更加灵活的汉语培训方式。学习期限在一年或一年以上，半年或三个月的短期教学也有需求。在教学规模上，除了一对一教学受欢迎外，多数比较愿意参加 2-5 人的教学班学习。在分班安排上最希望能与不同国家的相同水平的学生一起学习。中亚外商认为汉语培训费用 2000 美元/年的价位是可以接受的，一对一教学的价位区间在每学时 100-150 元较为适宜。大部分中亚外商通过亲朋好友推荐选择培训机构。

除了关于汉语方面需求的文献，还有关于空服人员职业的论文，但是在泰国还没有空服人员对汉语需求的论文。下面是一些在空服人员的工作中的英语使用情况的论文：

Meta Ketkeaw 《调查空服人员的英语需求》(1997)，以 317 名的泰国国际航空公司空服人员为调查对象，对象分为两组；第一组是 278 的空服人

员，第二组是 39 的空服长，调查结果表明，这两组的对象都认为在工作中英语是很重要的，最常用的是英语口语与听力技能。使用各种技能的问题在中级水平。空服人员最需要提高英语口语与听力技能但是空服长都需要提高口语，听力，写作与阅读在中级到高级的水平。

Kesaree Dhanasmithivesn 《研究中华航空公司泰国空服人员的英语技能需求》(2007)，论文的对象是在廊曼国际机场中华航空公司的 98 位空服人员，研究者分对象为三组：有 6 月 - 4 年的经验，有 5- 8 年的经验，有 9-12 年的经验，通过该研究表明，有 6 月 - 4 年经验的空服人员最常用英语四种技能与需要提高四种技能，提高水平是在中级的。有 5 - 8 年经验的空服人员是最少用英语四种技能但是她们最需要提高英语技能。有最多经验空服人员使用英语技能的水平是在中级但是她们需要提高英语技能的水平是最低的

Piamsak Uraipan 《研究泰国国际航空公司经济舱空服人员英语口语与听力的问题》(2011)，以 50 名的空服人员为调查对象，结果表明，空服人员认为跟对服务不满意的乘客说话与警告唱醉的乘客是在语言技能问题方面的中级水平。乘客各种方言的口音是听力最主要的问题。英语辅音发音是他们的口语问题。除了在飞行中服务情况还有其他情况，那些情况是在中级水平的问题。

第一章 泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况

第一节 泰国亚洲航空公司空服人员汉语服务

亚洲航空公司 (Airasia) 成立于 1994 年, 在 1996 年 11 月 18 日开始飞¹。亚洲航空公司是马来西亚的廉价航空公司, 该航空公司的总部在吉隆坡, 马来西亚。亚洲航空被成为在世界上最好的廉价航空公司², 该廉价航空公司是在亚洲的先驱³。托尼·费尔南德斯先生 (Tony Fernandes) 是亚洲航空公司的联合创始人以及董事长。在 2003 年 10 月 19 日 成立了泰国亚洲航空公司 (Thai Airasia), 泰国亚洲航空公司是 Asia Aviation 与 Airasia Berhad 公司的合资企业。泰国亚洲航空公司至今的资本是 400, 000, 000 泰铢。⁴ 泰国亚洲航空公司的首席执行官是塔萨蓬·拜勒维尔先生 (Tassapon Bijleveld) 。

泰国亚洲航空公司的视力是在这个区域成为非常领先的廉价航空公司, 为乘客最价值及最有质量服务, 有可信的以及乘客的安全是最先需要考虑到的。泰国亚洲航空公司是在泰国内的第一廉价航空公司, 提供有效地管理成本, 重塑旅游业, 为了为旅游者提供更多坐飞机去旅游的机会。泰国亚洲航空公司的人员都是新一代的, 他们有力量向前迈进以及开放心态为了提高最好的服务。

泰国亚洲航空公司提出新的一种旅游图象, 航空公司的标语是“现在人人都能飞”。以前人们都认为坐飞机的乘客都是有钱的, 坐飞机时较复杂而且机票的价格高但是现在这些消极的图像都被泰国亚洲航空公司改变了。泰国亚洲航空公司的首席执行官利用在国外的成功廉价航空公司来做为榜样, 提出低的机票价格及提供必要的服务但是乘客可以再补钱如果需要更多的服务。所以利用泰国亚洲航空公司的服务也是一个简单与自在的旅游经验。泰国亚洲航空公司的飞机只有一个种类, 就是空客 A320-200。泰国亚洲航空公司的主要收入是飞机票销售, 另外还为乘客提供补充服务比如座位选择、更改座位保留、食物与饮料的销售、货物运输等。

¹ AirAsia [Z]. http://en.wikipedia.org/wiki/AirAsia#cite_ref-5, 2013. 10.

² Skytrax. World Airline Awards [Z]. http://www.worldairlineawards.com/Awards_2013/lowcost2013.htm, 2013. 10.

³ AirAsia [Z]. http://en.wikipedia.org/wiki/AirAsia#cite_ref-5, 2013. 10.

⁴ Thai AirAsia [Z].

<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B9%81%E0%B8%AD%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%A2>, 2013. 10.

泰国亚洲航空公司现在有 33 架飞机。主要的航线是在国内、东南亚国家、中国以及印度，另外飞行时间不超过 4 个小时。现在主要的机场有三个机场包括曼谷廊曼国际机场、普吉国际机场与清迈国际机场，所以泰国亚洲航空公司将得到更多东南亚、印度以及中国的乘客。泰国亚洲航空的飞机从主要的机场直接飞到目的的城市，没有连接点（Point-To-Point），所有的航班都不让飞机在别的机场过夜停放，除了在 3 个主要机场以外。现在泰国亚洲航空公司有许多航班前往中国的城市包括广州、深圳、西安、武汉、重庆、昆明、澳门及香港，另外泰国亚洲航空公司每个月都有前往中国大陆城市的包机航班。

为了适应不断增加的泰国亚洲航空公司的航班，该航空公司雇佣许多空服人员大约 550 位左右，这些空服人员都有较好的英语技巧，但只有大概 65 位空服人员会说汉语，它的比例非常低如果对所有泰国亚洲航空空服人员和中国的乘客的数量相比。除了中国航班以外，新加坡的航班还有不少的中国乘客，在泰国内的航班中国的乘客越来越多尤其是清迈、甲米、素叻他尼以及普吉岛的航班。因此，在这方面研究者将提出泰国亚洲航空公司空服人员需要使用汉语作为和乘客沟通的工具，在航班飞行中有两个部分空服人员需要和乘客明确，就是注意事项和空中的服务。

表 1 注意事项

职位描述	使用汉语
1. 安全公告。	1. 做安全公告，比如遇到不稳定的气流时以及飞机在加油中时等。
2. 提出坐在紧急出口门旁边的协作。	1. 紧急时打开出口的简单介绍。 2. 提醒乘客与我们空乘人员协作不要行李或东西在紧急出口门旁边的过道上。
3. 简要介绍在紧急情况下的处置方式与应急方式。	1. 简要介绍在紧急情况下乘客与 2 年岁下的小孩子当遇到紧急情况时的处置方式与应急方式，比如氧气面罩使用的方法或最近的指定出口门等。 2. 询问乘客是否需要使用宝宝安全带以及简要介绍宝宝安全带的使用法。
4. 向有行动障碍的人简要介绍和提供帮助。	1. 向有行动障碍的人简要介绍和提供帮助，如紧急情况发生时。
5. 为机长翻译公告。	1. 翻译机长的泰英公告，或者通知比如机

职位描述	使用汉语
	长需要延长起飞时间或者有飞机发动机问题需要立即降落等。

在注意事项表中研究者已经提出了在安全方面的使用汉语的服务。另外还有在安全方面中的其他责任还需要使用汉语为了更能让中国乘客了解，但是在这些情况下泰国亚洲航空公司的安全部门还没有空服人员使用汉语；

一、演示如何使用安全设备包括安全带，氧气面罩，救生衣的使用方法等。

二、应急程序比如疏散命令或者在机舱内准备在水上与地上降落等。

三、急救，生病乘客的护理，生病的症状，药品名称以及如何使用等。

从上面 3 点空服人员的责任来看，研究者认为空服人员使用汉语是必要的，如果有紧急情况或者有生病的乘客，会发生空服人员与中国乘客沟通的问题，这可以带来很大的损害，因为坐飞机时的第一目的是需要考虑乘客到安全性。

表 2 飞行中服务的职责

职位描述	使用汉语
1. 飞行中服务的公告。	1. 做飞行中的服务公告。
2. 帮助乘客登机。	1. 按乘客的要求空服人员来帮助他们。
	2. 指定乘客的座位号码与位置。
	3. 如乘客带超大的行李进机舱内，空服人员需要他们托运超大的行李。
	4. 解决问题，如乘客有同号的座位。
	5. 提示乘客不要阻挠机舱内的路。
3. 分发入境卡。	1. 说明怎样填写入境卡。
4. 为乘客提供在网络上预订的餐点。	1. 检查乘客的登机牌。
	2. 拒绝没有预订餐点乘客。
	3. 让乘客选择其他餐点，如果不能为乘客提供他们已经预订了的餐点。
5. 卖食物与饮料。	1. 为乘客介绍食物与饮料。

职位描述	使用汉语
	2. 提出食物与饮料的促销。
6. 卖泰国亚洲航空公司的纪念品。	1. 为乘客介绍纪念品。
	2. 提出纪念品的促销。
7. 卖免税产品。	1. 为乘客介绍免税产品。
	2. 说明付款的方式。
	3. 说明外币汇率。
	4. 拒绝信用卡有问题或者无法使用信用卡的乘客。
8. 回答乘客的问题	1. 回答乘客的各个问题比如降落时间, 飞行时间以及机场名称等。
9. 降落后的乘客告别。	1. 向乘客告别。
	2. 提出如降落后乘客需要帮助, 将联络地勤人员。

上面的飞行的职责将修订在泰国亚洲航空公司的标准作业程序 (Standard Operating Procedure), 空服人员在每个航班工作都要按照操作标准的程序和内容来做, 除了分发入境卡与卖免税产品只能在国际航班进行。

第二节 旅游业带来泰亚航的汉语服务

泰国的旅游业发展较快，而且对泰国的经济和社会制度很重要。旅游业带来外汇、创造就业机会。另外旅游业的发展也促进泰国国内交通基础设施、商业与投资。泰国经济危机发生时，旅游业是主要的支柱产业在短时间能恢复了国内经济的增长，同时比其他产业带来更多的利润。然而旅游业的竞争力越来越激烈，因为国内外不可避免的负面因素发生快速变化与敏感性，所以泰国旅游业的挑战如下：

一、经济影响，比如全球经济衰退、新经济的增长包括俄罗斯、印度、中国以及巴西，影响区域的经济一体化与全球的金融市场变化，发生商品、服务、资本和劳动力的运动。泰国需要积极发展旅游业，当遇到经济波动时，旅游业能在一促促进泰国的经济增长。

二、社会影响。现在旅客认为社区与文化遗产很重要，他们还需要安全和干净的景点，有环境管理，另外旅游者使用更多旅游信息和通信技术，所以旅游的风格已变成了独特的形式，比如探险旅游（Adventure Tourism），健康旅游（Health Tourism），自然旅游（Natural Tourism），文化与遗产旅游（Cultural Heritage Tourism），体育旅游（Sports Tourism）等。另外全球化、外国文化影响、从农村迁移到城市的人口以及劳动力流动都对泰国人的生活有影响，包括家庭、社会与国家，所以会发生泰国本土文化流失，这些的原因都影响到泰国的旅游业。

三、气候变化与自然资源的影响，目前自然资源退化的现状与趋势越来越明显，尤其是全球变暖、污染问题、海岸侵蚀、干旱以及和洪水。这些问题影响泰国的景点，所以泰国需要准备解决这些问题、考虑绿色旅游（Green Tourism），保护泰国景点以及发展旅游业的人力为了能保持旅游业的扩大与平衡。

四、技术变革的影响让泰国旅游业需要准备好变革，比如提供效率管理、应用科技促进旅游业。另外航空技术的发展与航空公司的扩大也推动旅游业，为旅游者更多的旅游机会。

五、泰国印象和可靠性的影响，在这几年内泰国遇到一些问题特别是政治问题、和洪水、安全性与泰国南部分离主义暴力，这些问题影响到外国人对

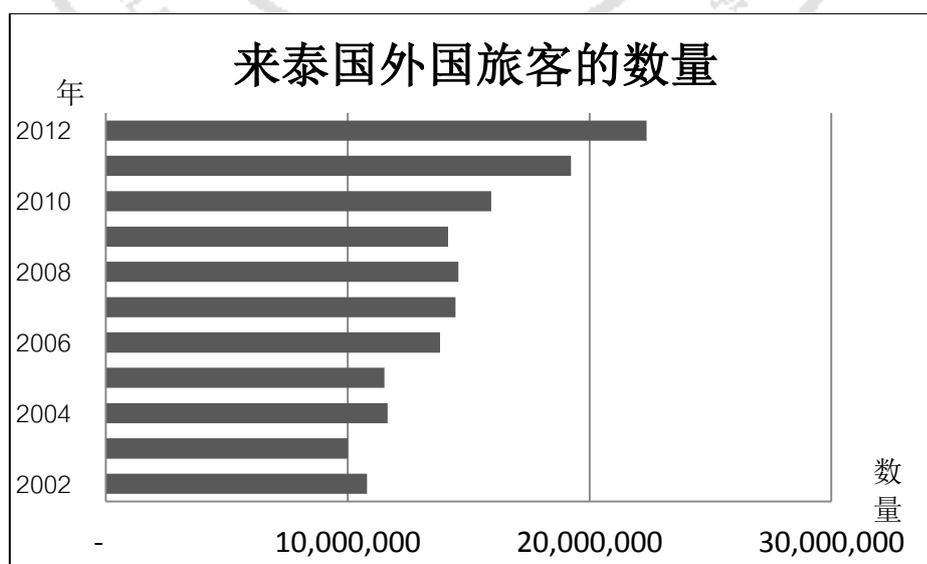
泰国的印象，旅游者都不敢来泰国旅游，而且旅游业会逐步萎缩，另外影响到在旅游业中的从业者以及其他相关产业。

为了深入泰国的旅游业研究者将提出泰国旅游业的优势如下：

- 泰国的政府将把旅游业做为一个主要国家的企业。
- 自然资源、泰国的文化与传统以及友好的泰国人，这都是最强的泰国旅游业的优势。
- 私营企业也有很多的资源，可以为旅客提供各种各样的产品和服务。
- 泰国有基础的旅游业设施。
- 泰国比其他发展中国家有更多海外营销经验。
- 泰国是在东南亚的中部所以交通便利。
- 泰国有独特的吸引力与创新活动服务比如泰拳、按摩、医疗与美容服务等。

从上面的材料来看，泰国旅游业的优势比较强而且会吸引旅客来泰国旅游，虽然泰国还有一些负面现象，特别是政治抗议的问题但是旅客还是相信泰国人的管理，不让外国的旅客受到影响。下面的图表，表明来泰国旅游的外国人从2002年到2012年的数量。

图 1 来泰国外国旅客的数量



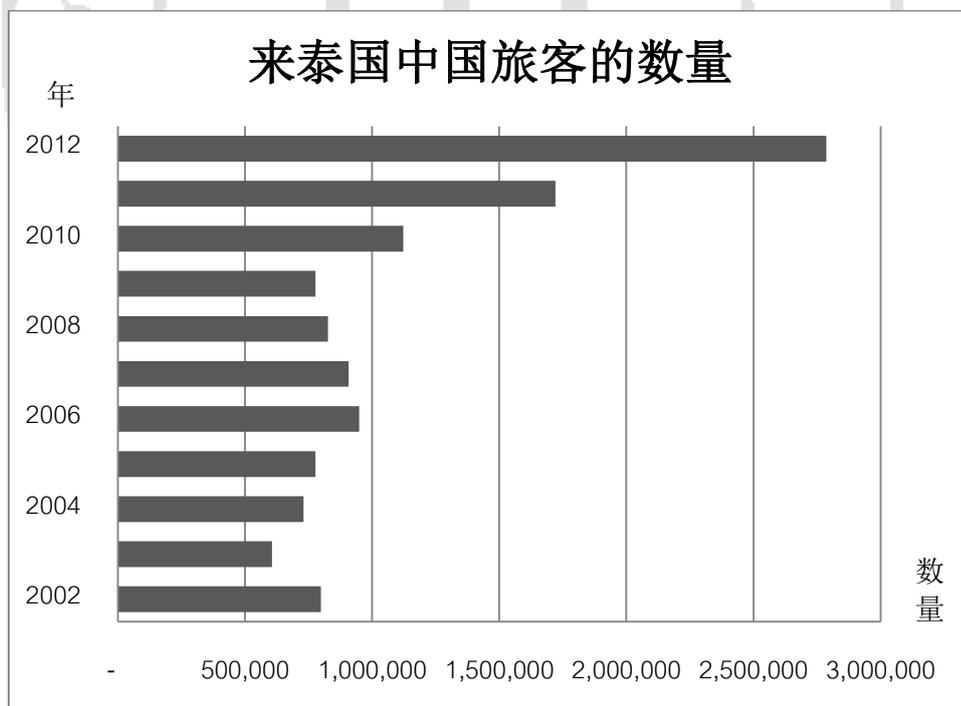
来源:泰国旅游局

按照图 1 来看，从 2002 年到 2009 年在泰国的外国旅客数量没有超过 15,000,000 人，在这 8 年内的外国旅客数量一直不稳定，因为有各种各样的因素。比如高优价、发生瘟疫、自然灾害等。在 2010 年旅客数量升高为 15,936,400 人。在 2011 年与 2012 年乘客数量持续增加为 19,230,470 与 22,353,903 人，外国旅客数量提高了 16.24%。

来泰国的外国旅客越来越多因为泰国有特出的优势，บุษยา สุธีธร 与 ภัสวลิ นิติ เกษตรสุนทร 提出泰国的自然景点里美丽的大海与沙滩是吸引外国人来泰国旅游的主要原因，另外一个因素的是美味的泰国食物。外国旅客对泰国的印象包括自然景点、泰国食物、购买纪念品、宾馆等。⁵

在 2012 年外国的旅客比以前多，另外大部分在泰国旅游的外国旅客是中国人。在这几年内中国人来泰国旅游越来越多，下面是从 2002 年到 2012 年来泰国的中国旅客的数量。

图 2 来泰国中国旅客的数量



来源: 泰国旅游局

⁵ บุษยาสุธีธรและภัสวลินิติเกษตรสุนทร. เจตคติและความประทับใจของชาวต่างประเทศที่ได้มาเยี่ยมประเทศไทย[M]. ม.ป.ท. : สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติกระทรวงศึกษาธิการ, 2541.

从图表来看从 2002 年到 2009 年中国旅客的数量最多的是在 2006 年，949,117 人。2010 年是第一次中国旅客的数量超过一百万人为 1,122,219 人，最后两年中国的数量一直增加为 1,721,247 与 2,786,860 人，在 2012 年中国旅客的数量升高为 61.91%。

อารยา วรรณประสิทธิ์ 提出特定媒体是让外国人来泰国旅游包括普通电视节目以及旅游电视节目的第一因素。⁶ 这符合中国人来泰国旅游的趋势，因为他们受看一部电影叫做“人再囧途之泰囧” (Lost In Thailand)，泰国旅游局支持付这部电影在泰国拍摄，它是很受欢迎的一部喜剧电影，在 2012 年 12 月 12 日发布，在中国赚钱超过了 184,000,000 美元。⁷ 这部电影影响泰国旅游业让更多中国人来泰国旅游，当地的旅行社也带中国旅客去泰国更多的地方，蒙思敏先生是广西康辉国际旅行社的海外出境游经理，他提出“由于劳动周末比较短所以短途旅游很受欢迎，虽然花费较高但是广西人愿意花钱为了去外国旅游尤其是泰国。”⁸ 另外泰方也受到这部电影的影响，因为至今中国人来泰国旅游更多，清迈泰中国商业行业协会的会长 ทรงวิทย์ อธิพัฒน์กุล 先生提出“中国的游客来清迈更多因为清迈是一个地方在电影内被拍摄，另外有很多中国的旅行社来清迈探索新的旅游路线，这是一个好的机会会欢迎中国的旅客，他认为来清迈旅游中国旅客的数量会升高 40-50%。”⁹

至今中国的政府对旅游业很重视，同时中国的旅游协会也很重视旅游业的发展，都希望国人能去更多的地方旅游。现在中国人去别的国家旅游比以前多。目前有一些因素促进中国人坚持去旅游比如：

一、中国人的收入增加了，生活更好以及生活中有稳定性。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，成为全球的第四大旅游国。

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。

三、中国的年轻人需要去国外旅游为了能得到新的经验。

⁶ อารยา วรรณประเสริฐ. ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ [D]. ม.ป.ท. : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

⁷ งานวิเคราะห์ตลาดต่างประเทศ. สถานการณ์นักท่องเที่ยวปี 2555 และคาดการณ์ปี 2556 [R]. ม.ป.ท. : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556.

⁸ กฤษณะสุกัณฑ์. กระแส Lost in Thailand ในกว้างซีแรงไม่ตกต้นกระแสเที่ยวไทยจองเต็มแล้วช่วงวันแรงงาน [J]. ม.ป.ท. : ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีนนครหนานหนิง, 2556.

⁹ Konhuleg. ยอดนักท่องเที่ยวจีนในเชียงใหม่พุ่งกระฉูดจากกระแสหนังเรื่อง Lost in Thailand [Z].

<http://www.reviewchiangmai.com/1304>, 2013. 11.

四、花费不算高，以及有各种各样的旅游景点，按旅客的成本旅行社将提供私人 and 团体旅游。

这些因素都促进中国人去旅游，所以这是每个国家的一个好机会，为中国旅客做导游。在 2012 年泰国是在排在第 4 位，有很多中国人去旅游的国家，另外在 2012 年到 2017 年泰国会有中国旅客的数量升高为全球排行第二。¹⁰ 旅游业是泰国的主要产业，如旅游业发展会带来其它产业的发展尤其是航空业。

泰国的航空业一直发育因为旅游业的发展以及泰国将参加东南亚国家联盟。参加东盟前泰国的政府将提高国家自身的潜力，发展交通基础设施尤其是扩大机场，为了赢得更多旅客数量。另外廉价航空公司越来越，由于现今生活费用较高，所以廉价航空公司以低成本为目的，提供低成本化服务。廉价航空公司为旅客提供特价机票，所以廉价航空公司的乘客数量一直增加。东盟航空自由化与旅游业的发展促进了廉价航空公司的发展。目前在泰国最大的廉价航空公司，“泰国亚洲航空公司”有国内市场的份额为 40%，将预期在 3 年后得到 50% 的国内市场份额。¹¹

按中国人来泰国旅游的趋势，泰国亚洲航空公司为乘客提供了飞到中国的航线包括香港、澳门、广州、深圳、武汉、西安、重庆、昆明、长沙以及杭州，另外还有计划开辟新的航线。泰国亚洲航空公司每天有 10 个飞到中国的航班为许多中国乘客提供了服务。

จินโนเวต 公司提出在泰国中国旅客遇到的问题，分为 6 个部分；一、宾馆的服务，二、食物与饮料，三、景点，四、娱乐场所，五、购物，六、车辆。在这 6 个部分问题的调查中，除了景点的部分，在来泰国旅游的中国人遇到同一个问题，就是通讯的。虽然为中国旅客服务的服务员会说英语但是中国旅客的英文能力有限，所以影响服务员的理解以及将做服务做不到位。¹² 这种问题如果可以减少发生那么在泰国旅游业中有汉语技能的人就能为中国旅客服务。这符合国际航空运输协会的首席执行官 Tony Tyler 先生的理想，他提出“我们的乘客都专注于价值，他们的期望很高而且一直在上升，所以我们需要一直提高与发展我们的服务。目的是让我们的客人都能感受到更高的价值和更大的

¹⁰ อัมพะวันปฐมกุล. การท่องเที่ยวไทย-จีน [J]. ม.ป.ท. : สำนักภาษาต่างประเทศ.

¹¹ กรุงเทพมหานครออนไลน์. ไทยแอร์เอเชียกวาดส่วนแบ่งตลาดในประเทศ40% [Z].

<http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/business/business/20130213/490278/%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B9%81%E0%B8%AD%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B9%81%E0%B8%9A%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%95%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%97.40.html>, 2014. 1.

¹² จินโนเวต. โครงการจัดทำข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์และติดตามความเคลื่อนไหวตลาดนักท่องเที่ยวต่างประเทศ [R]. ม.ป.ท. : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555.

利益”¹³ 他的意思就是需要在航空业的人员为乘客提供最好的服务。所以良好的服务一定靠有效的沟通。泰国亚洲航空公司一直扩大在中国国内市场的份额，所以泰国亚洲航空公司必需要有懂得使用汉语技能的人尤其是空服人员，为中国旅客提供充分与良好的服务。目前在飞行的空服务人员有一部分懂得使用汉语，但是数量上还是很少，还没有足够的人员为中国乘客提供完善的服务，将来数量会有相当的上升。空服人员的责任分为两个大部分，第一是在飞行中为乘客提供服务，另外最重要的部分是为乘客提供飞行安全，如果发生了紧急情况空服人员与中国乘客的沟通屏障就会带来巨大的问题。所以按照国际航空运输协会的首席执行官 Tony Tyler 先生的理想，泰国亚洲航空公司一定寻找拥有汉语技能的空服人员来为中国乘客服务，以及让中国乘客感到空服人员给予了高质量的服务。



¹³ IATA: Delivering More Value to Air Travelers [Z]. <http://www.eturbonews.com/39290/iata-delivering-more-value-air-travelers>, 2014. 1.

第二章 泰国亚洲航空空服人员汉语使用情况调查研究

第一节 空服人员汉语服务情况调查的内容

问卷调查分为 5 个部分, 问卷调查的内包括:

第一, 空服人员个人基本情况的调查, 空服人员需要回答他们的性别、年龄、职位、工作的经验以及他们的学位, 另外还有空服人员对汉语学习的经验与时间的长短。

第二, 空服人员在工作中的汉语使用问题调查, 空服人员的工作分为在出口检验登机卡的职责、登机、在机舱内准备起飞或降落、飞行中的提供服务、以及在工作中可遇到的其他情况。在这个部分的调查有 25 题, 调查空服人员汉语使用的情况:

- 1 是在使用汉语时遇到最少的问题。
- 2 是在使用汉语时遇到很少的问题。
- 3 是在使用汉语时遇到一般的问题。
- 4 是在使用汉语时遇到很多的问题。
- 5 是在使用汉语时遇到最多的问题。

第三, 空服人员汉语学习的调查, 这个部分是空服人员回答他们汉语、学习时间的长短、教汉语的老师、教学的媒体、学习汉语中的活动与学习和评价。另外还有空服人员汉语培训的内容, 在这里是指空服人员选择他们汉语学习需求的水平:

- 1 是最少的汉语学习需求。
- 2 是很少的汉语学习需求。
- 3 是一般的汉语学习需求。
- 4 是很多的汉语学习需求。
- 5 是最多的汉语学习需求。

第四，汉语技能提高需求的调查，包括听力、口语、阅读与写作。在这里指定空服人员选择汉语技能提高需求的水平；

- 1 是需要最小程度的提高汉语技能的水平。
- 2 是需要很小程度的提高汉语技能的水平。
- 3 是需要一般程度的提高汉语技能的水平。
- 4 是需要很大程度的提高汉语技能的水平。
- 5 是需要最大程度的提高汉语技能的水平。

第五，询问汉语能力是否能提高空服人员的工作更有效率，另外空服人员在填写他们的意见，关于汉语能力与空服人员的工作。

在分析流程中使用两种统计，比如百分比与平均值。另外为了便于数据分析，需求与问题水平的平均得分将被分为：

1. 00 - 1. 80 = 最低等级的问题/需求
1. 81 - 2. 60 = 低等级的问题/需求
2. 61 - 3. 40 = 中等级的问题/需求
3. 41 - 4. 20 = 高等级的问题/需求
4. 21 - 5. 00 = 最高等级的问题/需求

第二节 空服人员汉语服务情况调查统计与分析

在这次研究中，研究者将泰国亚洲航空公司的 240 位空服人员做为对象。另外问卷调查的内容分为 5 个部分包括空服人员个人基本情况、空服人员在工作中的汉语使用问题、空服人员对汉语学习的需求、空服人员对汉语技能的提高需求，以及最后部分是汉语能力与空服人员的效率。按照问卷调查的 5 个部分，如下的内容是 240 位空服人员问卷调查的结果。

一、空服人员个人基本情况

表 3 空服人员个人基本情况的数量与百分比

个人基本情况	数量	百分比
性别		
男性	51	21.0
女性	189	79.0
总和	240	100.0
年龄		
20-24 岁	55	22.9
25-29 岁	159	66.3
30-34 岁	26	10.8
35 岁以上	0.0	0.0
总和	240	100.0
职位		
空服人员	183	76.2
空服长	57	23.8
总和	240	100.0
工作经验		
1-3 年	45	18.8
4-6 年	172	71.7
7-9 年	23	9.5
10 年以上	0.0	0.0
总和	240	100.0

个人基本情况	数量	百分比
学位		
本科	215	89.6
硕士	25	10.4
博士	0.0	0.0
总和	215	89.6
您学过汉语吗?		
学习过	11	4.6
没有学习过	229	95.4
总和	240	100.0
您学习多长时间?		
1 年以下	10	90.9
1-2 年	1	9.1
3-4 年	0.0	0.0
5 年以上	0.0	0.0
总和	11	100.0

从表 3 来看，最多的受访者是女性的空服人员，有 189 人（79%），另外男性的空服人员有 51 人（21%）。大部分空服人员的年龄是在 25-29 岁内（66.3%），空服人员的次要年龄范围是在 20-24 岁内（22.9%）。主要的空服人员的职位是空服人员（76.2%），其他的受访者都是空服长（23.8%）。他们最多工作的经验是 4-6 年（71.7%），工作经验是在 1-3 年内（18.8%）。215 位的空服人员都是获得本科学位（89.6%），其他 25 位空服人员获得硕士学位（10.4%）但是没有获得博士学位的空服人员。229 位空服人员没有学习过汉语（95.4%）但是有 11 位空服人员学习过汉语（4.6%），有 10 位空服人员用 1 年以下的时间学习汉语，另外有 1 位空服人员用了 1-2 年的时间学习汉语。

二、空服人员在工作中的汉语使用问题

表 4 空服人员在工作中汉语使用所遇到的问题的平均值和等级程度

汉语使用的问题	平均值	问题等级程度
出口检验登机卡的职责		
1. 做汉语公告让乘客登机。	3.89	高
2. 对乘客说不能带超重的行李上飞机。	3.61	高
登机		
3. 向乘客打招呼。	2.14	低
4. 提示座位的号码。	1.57	最低
5. 做公告比如需要数乘客人数或飞机在加油中等待。	4.49	最高
6. 向有陪同两岁以下孩子的客人介绍在生紧急情况下的处置方式和应急方式。	4.28	最高
7. 给予坐在紧急出口旁边的乘客讲解如发生紧急情况应该怎么处理。	4.15	高
8. 通知坐在紧急出口旁边的乘客不能放行李在地板及把较大的行李放在飞机内。	3.03	中
在机舱内准备起飞或降落		
9. 让乘客打开窗口，关闭手机，直立椅背，收好桌板以及系好安全带。	2.14	低
10. 给予关于时间、航班以及机场的资料。	1.57	最低
飞行中的服务		
11. 分发出入境表格以及讲解怎样填写。	3.52	高
12. 为乘客服务，预定餐与检查登机牌以及寻找换座位的预定乘客。	2.93	中
13. 销售食物、饮料、纪念品与免税品以及简介产品、买卖方式与汇率等。	4.40	最高
降落后		
14. 做汉语降落的公告。	4.53	最高
15. 帮助乘客如把东西遗忘在飞机上比如，贵重物品与护照等。	3.04	中
其他情况		
16. 拒绝向喝醉的乘客出售酒。	2.36	低
17. 警告乘客在机舱内严禁吸烟。	3.60	高
18. 会控制局势，如发生乘客争吵或乘客贵重物品被盗等。	4.70	最高
19. 飞机还没停时警告乘客别站着或走动。	2.73	中

汉语使用的问题	平均值	问题等级程度
20. 回应乘客的服务投诉。	3.67	高
21. 回复其他资料比如落地签证以及天气等。	3.87	高
22. 跟中国机场的地勤人员沟通。	4.43	最高
23. 为生病的乘客提供急救或者药品	4.76	最高
24. 如需要帮助，做公告寻找医生或者飞行员。	4.05	高
25. 如发生紧急情况会照顾乘客以及带他们从飞机上撤离。	4.75	最高

从表 4 来看，在空服人员工作中 5 个最高级的汉语使用问题包括：一、为生病的乘客提供急救或者需要药品（平均值 = 4.76）；二、如发生紧急情况会照顾乘客以及带他们从飞机上撤离（平均值 = 4.75）；三、会控制局势如发生乘客的争吵或乘客贵重物品被盗等（平均值 = 4.70）；四、做汉语降落的公（平均值 = 4.53）；五、做公告比如需要数乘客人数或飞机在加油中等待（平均值 = 4.49），他们的问题严重程度都是在最高级。另外 5 个最低级的汉语使用的问题包括：一、为乘客提示座位的号码（平均值 = 1.57），问题程度是在最低级；二、向乘客打招呼（平均值 = 2.14），问题程度是在低级；三、拒绝向喝醉的乘客出售酒（平均值 = 2.36），问题程度是在低级；四、飞机还没停时警告乘客别站着或走动（平均值 = 2.73），问题程度是在中级；五、为乘客服务，预定餐与检查登机牌以及寻找换座位的预定乘客（平均值 = 2.93），问题程度是在中级。

三、空服人员汉语学习的需求

表 5 空服人员的汉语学习需求的数量与百分比

汉语学习的需求	数量	百分比
1. 为了工作您需要学习汉语吗?		
需要学习	193	80.4
不需要学习	47	19.6
总和	240	100.0
2. 如果航空公司提供汉语培训您认为每位空服人员应该学习汉语吗?		
应该学习汉语	107	55.4

汉语学习的需求	数量	百分比
不应该学习汉语	86	44.6
总和	193	100.0
3. 一个汉语培训课程需要用几天的时间?		
1-2 天	112	58
3-4 天	52	27.0
5 天以上	29	15.0
总和	193	100.0
4. 在每一天的汉语培训您需要学习几个小时?		
1-2 个小时	97	50.3
3-4 个小时	82	42.4
5 个小时以上	14	7.3
总和	193	100.0
5. 您需要哪国老师?		
泰国老师	138	71.5
中国老师	55	28.5
总和	193	100.0
6. 您需要用哪个教学媒体?		
书本	72	37.3
网络	51	26.4
电视/收音机/DVD 播放机	44	22.8
语音室	26	13.5
总和	193	100.0
7. 您认为在汉语培训中应该举行什么活动?		
角色扮演	62	32.1
游戏	54	28.0
小组讨论	47	24.4
口语练习	30	15.5
总和	193	100.0

从表 5 来看，193 位空服人员（80.4%）需要学习汉语。他们提出如果学习汉语他们中国的乘客沟通；工作时他们会觉得很轻松与很开心，因为会明

白中国的乘客说的；他们很高兴会让自己为中国乘客提供服务以及不再需要其他有汉语技能的空服人员的帮忙了。一些空服人员提出如果学习汉语他们会不再暴躁如果中国的乘客跟他们说话时。另外有一些空服人员需要学习汉语因为他们想望在机舱内做简单汉语的公告。47 位空服人员（19.6%）不需要学习汉语，他们认为下班后觉得已经很累不想要再学习，另外泰国亚洲航空公司已有汉语技能的空服人员，他们已为中国的乘客提供服务，有一些空服人员认为他们很少会飞到中国。如果学习汉语可能是浪费时间。其他空服人员的意见是有一些中国乘客也会说英语所以不必要学习汉语。

如果泰国亚洲航空公司为 107 位空服人员（55.4%）提供汉语培训，因为每位空服人员可以得到这次免费的汉语培训，如果在中国语言学校学习汉语，他们要化较高的学费。有一些空服人员认为，如果每位空服人员都会说汉语，遇到中国的乘客时会减少沟通所遇到的问题，另外工作会更轻松。有 86 位空服人员（44.6%）认为如果泰国亚洲航空公司为空服人员提供汉语培训，应该让空服人员自己选择学习或者不学习，因为每个人有自己的原因，不应该强迫每位空服人员参加汉语培训。有一些空服人员提出有很少机会飞到中国因为现在泰国亚洲航空公司的空服人员越来越多，如果不学汉语应该没有负的影响。另外空服人员提出他们对汉语没有兴趣，如果航空公司提供汉语培训，应该邀请感兴趣的空服人员来学习，比强迫每位空服人员来学习汉语要好。

有 112 位空服人员（58.0%）认为一个汉语培训课程需要用 1-2 天的时间，另外 52 位空服人员（27%）认为应该用 3-4 天学习汉语。

有 97 位空服人员（50.3%）认为在每一天汉语的培训中需要用 1-2 个小时学习汉语，但是有 82 位空服人员（42.4%）认为学习汉语应该用 3-4 个小时。

有 138 位空服人员（71.5%）需要泰国的老师来教汉语，他们认为如果老师是泰国人会让沟通更容易，减少沟通的问题因为用同一个语言。另外他们认为如果与中国的老师相比，泰国亚洲航空公司的费用会较低一些。其他 55 位空服人员（28.5%）认为用中国的老师更有好处，因为汉语是他们的母语以及中国老师会更深了解汉语教学的内容，另外中国的老师有标准的发音。有一些空服人员提出如果中国的老师会说泰语也是一个优点让沟通更容易。

在汉语培训中空服人员选择需要用的教学媒体；第一，书本（37.35%）、第二，网络（26.4%）、第三，电视/收音机/DVD 播放机（22.8%）、第四，语音室（5.4%）。

另外空服人员认为在汉语培训中需要举行一些活动；第一，角色扮演（32.1%）、第二，游戏（28.0%）、第三，口语练习（15.5%）、第四，小组讨论（24.4%）。

表 6 空服人员汉语培训内容的平均值与需求水平

汉语培训的内容	平均值	需求程度
1. 基本的交谈。	3.03	中
2. 日常词汇及跟飞机有关的术语。	3.41	高
3. 关于常见病的症状, 药品以及药品使用的说明。	4.26	最高
4. 食物/饮料/纪念品/免税品销售的对话。	3.87	高
5. 各种各样的公告。	3.56	高
6. 在紧急情况中与带乘客从飞机上撤离词汇和用语。	4.39	最高

从表 6 来看, 空服人员最需要学习的内容包括: 第一, 在紧急情况中与乘客从飞机上撤离的词汇和用语 (平均值 = 4.39), 需求水平是在最高级; 第二是关于常见病的症状, 药品以及药品使用 (平均值 = 4.26), 需求水平是在最高级; 第三是食物/饮料/纪念品/免税品销售的对话 (平均值 = 3.87), 需求水平是在高级。另外基本的交谈的内容 (平均值 = 3.03), 需求水平是在中级, 是空服人员最少需要学习的, 如果与在汉语培训中的其他内容相比。

表 7 空服人员汉语学习评估的数量与百分比

个人基本情况	数量	百分比
9. 您需要汉语学习后的评估吗?		
需要学习后的评估	27	14
不需要学习后的评估	166	86
总和	193	100
9.1 您需要哪汉语学习后评估的方法?		
角色扮演	18	66.7
作业	5	18.5
口试	4	14.8
考试	0	0.0
总和	27	100.0

表 7 有 166 位空服人员 (86%) 提出不需要学习后的评估, 大部分的空服人员都不需要的评估, 他们认为学习汉语为了工作没有必要评估。有一些空

服人员提出如果有学习评估一定不及格所以不需要学习评估，另外他们认为学习评估是浪费时间的事，因为评估的结果没有影响到他们的工作。但是有 27 位空服人员（14%）需要汉语学习的评估。这些空服人员也选择了评估的方法：18 位选择角色扮演（66.7%）、5 位选择作业（18.5%）、4 位选择口试（14.8%），但是没有人选择考试。

四、空服人员汉语技巧提高的需求

表 8 空服人员汉语技能提高需求的平均值与需求程度

汉语技能提高的需求	平均值	需求程度
1. 听力	3.58	高
2. 口语	4.28	最高
3. 阅读	1.76	最低
4. 写作	1.23	最低

从表 8 来看，空服人员认为最需要提高的汉语技巧是口语（平均值 = 4.28），需求程度是在最高级。另外最需要提高的汉语技巧是听力（平均值 = 3.58），需求程度是在高级。其他阅读与写作的提高需求程度是在最底级，它的平均值包括 1.72 与 1.23。

五、汉语能力与空服人员工作的效率

表 9 空服人员汉语能力与工作效率的数量与百分比

汉语能力与工作效率	数量	百分比
1. 您认为汉语能力会把您的工作更有效率吗?		
有效率	215	89.6
没有效率	25	10.4
总和	240	100.0

从表 9 来看大部分的 215 位空服人员 (89.6%) 认为如果有汉语能力会把工作更有效率, 但是其他 25 位空服人员 (10.4%) 有不同的想法, 他们认为汉语能力不会把空服人员的工作更有效率。

如下的是空服人员对汉语能力的记要: 大部分的空服人员认为如果有汉语能力会把工作做得更好, 因为最近中国的乘客越来越多, 另外大部分的中国乘客不会说英语所以如果他们会说汉语就会沟通更顺利, 而且会避免空服人员与中国乘客沟通的误解以及能给乘客留下好印象。一些空服人员提出中国的乘客会更满意如果空服人员用汉语为他们服务, 有时空服人员说得不对, 中国乘客将给他们建议, 这表示中国的乘客较高兴。如果外国的空服人员跟他们说汉语。有些空服人员提出, 如果他们会用较简单易懂的词就可以跟中国的乘客沟通了, 没必要会说很复杂的生词和对话。但是有些空服人员提出意见, 他们认为如果有汉语能力, 这是一个好处, 但如果没有汉语能力, 空服人员也可以用英语跟中国的乘客沟通, 虽然中国乘客不明白, 但是他们会猜到空服人员说的意思。



第三章 提高泰国亚洲航空空服人员汉语服务质量

第一节 泰国亚洲航空空服人员汉语服务中存在的问题

在本次研究中研究者使用问卷调查做为一个研究方法。从第二章第二节的表 1 来看，所有的对象样本有 240 位空服人员，但只有 11 位空服人员学习过汉语（4.6%），有 1 位空服人员用了 1-2 年的时间学习汉语但是其他 10 位空服人员只用了不超过 1 年的时间学习汉语，另外 229 位空服人员没有学习过汉语（95.4%）。从问卷调查的结果来看，大部分的泰国亚洲航空公司的空服人员都没有学习过汉语以及没有汉语技能。

另外在第二章，第二节的表 2 是关于空服人员工作中的汉语使用的问题，研究者已分空服人员的为 6 个职责部分包括；出口检验登机卡的职责、登记时间、在机舱内准备起飞或降落、飞行中的服务、降落后和其他情况。在 6 个部分中有 25 点。如下的表是数据排列从最高级到最底级的汉语使用的问题。

表 10 从最高级到最底级的空服人员工作中的汉语使用问题

汉语使用的问题	平均值	问题程度
1. 为生病的乘客提供急救或者需要药品。	4.76	最高
2. 如发生紧急情况会照顾乘客以及带他们从飞机上撤离。	4.75	最高
3. 会控制局势如发生乘客的争吵或贵重物品的脏物等。	4.70	最高
4. 做汉语降落的公告。	4.53	最高
5. 做公告比如需要数乘客人数或飞机在加油中等。	4.49	最高
6. 跟中国机场的地勤人员沟通。	4.43	最高
7. 销售食物、饮料、纪念品与免税品以及简介产品、买卖方式与汇率等。	4.40	最高
8. 向有陪同两岁以下孩子的客人介绍在生紧急情况下的处置方式和应急方式。	4.28	最高
9. 给予坐在紧急出口旁边的乘客讲解如发生紧急情况。	4.15	高
10. 如需要帮助，做公告寻找医生或者飞行员。	4.05	高
11. 会给予关于时间、航班以及机场的资料。	3.98	高
12. 做汉语公告让乘客登机。	3.89	高
13. 回复其他资料比如落地签证以及天气等。	3.87	高
14. 回应乘客的服务投诉。	3.67	高

汉语使用的问题	平均值	问题程度
15. 对乘客说不能带超重的行李上飞机。	3.61	高
16. 警告乘客在机舱内严禁吸烟。	3.60	高
17. 分发入出境表格以及讲解怎样填写。	3.52	高
18. 让乘客打开窗口，关闭手机，直立椅背，收好桌板以及系好安全带。	3.10	中
19. 帮助乘客如把东西遗忘在飞机上比如贵重物品与护照等。	3.04	中
20. 通知坐在紧急出口旁边的乘客不能放行李在地板及把较大的行李放在飞机上。	3.03	中
21. 为乘客服务预定餐与检查登机牌以及寻找换座位的预定乘客。	2.93	中
22. 飞机还没停时警告乘客别站着或走动。	2.73	中
23. 拒绝向喝醉的乘客出售酒。	2.36	低
24. 向乘客打招呼。	2.14	低
25. 提示座位的号码。	1.57	最低

从表 10 来看，在 25 个的空服人员职责中有 9 个职责在高级的问题程度（36%），8 个职责在最高级的问题程度（32%），5 个职责在中级的问题程度（20%），另外低级与最低级的问题只有 2 个（8%）与 1 个职责（4%）。因此可总结在泰国亚洲航空公司大部分的空服人员有汉语使用的问题，他们只能可以用简单的句子或者生词跟中国的乘客沟通比如拒绝向喝醉的乘客出售酒、向乘客打招呼以及为中国乘客提示座位的号码，这些职责都是在低到最底级的问题程度。其他大部分空服人员的职责都是一般到最高级的问题水平，将表明他们还有在工作中的汉语使用的问题，另外这个总结符合问卷调查的结果；95.4%的对象样本没有学习过汉语，当需要用汉语跟中国的乘客沟通时，那么他们会遇到问题。

第二节 加强空服人员的汉语培训

在问卷调查中，研究者已对泰国亚洲航空公司的空服人员的特点以及其他汉语学习需求有了比较为全面的了解。既然汉语培训的对具有明显的特殊性，所以空服人员的汉语培训就一定要“投其所好”，而不是采用“千篇一律”的培训方法，这保持学生对学习汉语的兴趣。

本章将在前文的问卷调查分析的基础上，结合研究者对空服人员的汉语学习需求，从教学策略与教材提出针对泰国亚洲航空公司的空服人员汉语培训的建议。

一、对空服人员的教学流程的设计

空服人员汉语培训的教学流程与学院的教学流程有显著的不同，教学流程的不同凸显着汉语培训具有较强的针对性这一特点，好的汉语培训具有专业性，很大的一方面是因为能够根据学生的需要而量身定做学习的课程，再加专业性的培训，以达到学生的目的。学生之间存在着个体差异是绝对的，因为每个人的遗传是不同的，所生活的环境和所接受的教育和影响不同的，个人的实践活动和自我努力程度也不同，除此之外学生的学习目的也不同，并具有不同的心理特点和个性特征，这就要求在培训中要因材施教，从学生的实际出发，根据他们不同的心理特点，采取不同的措施、途径以及方法。

（一）根据学生的需求制定的教学计划

按照问卷调查的结果，在 240 位空服人员的对象中有 193 位空服人员（80.4%）需要学习汉语，需要学习汉语的 193 位空服人员有 107 位空服人员（55.4%）认为如果泰国亚洲航空公司提供汉语培训，所有空服人员应该学习汉语。

112 位空服人员（58%）认为一个汉语培训的课程需要用 1-2 天的时间。另外 97 位空服人员（50.3%）认为在每一天的汉语培训中化了 1-2 个小时学习汉语。另一方面大部分的空服人员至 138 位（71.5%）需要泰国的老师。

最多的空服人员至 72 位（37.3%）认为在汉语培训中使用书本做为最好的教学媒体。另外有 62 位空服人员（32.1%）认为除了用书本以外，在培训中应该举行角色扮演的活动。

在汉语培训中内容的方面，大部分的空服人员最需求学习有 2 个部分：
（1）在紧急情况中与带乘客从飞机上撤离词汇和用语。；（2）关于常见病的症状，药品以及药品使用的说明。

汉语培训结束后，大部分空服人员至 166 位（86%）不需要学习的评估。另一方面有一些空服人员需要有学习评估，最需求学习评估的方法是角色扮演。

研究者对空服人员进行一些访问他们的需求，哪几个汉语技巧他们最需求提高？他们的答案是第一是口语，第二是听力。另外最少需求提高的汉语技能的是阅读与写作。

鉴于学生不同的人群特点和心理特征，空服人员汉语培训应该具体根据学生的需求制定相应的教学计划。

（二）根据学生的需求选择相应的课程

在汉语培训中，空服人员最需求学习的是：（1）在紧急情况中与带乘客从飞机上撤离词汇和用语。；（2）关于常见病的症状，药品以及药品使用的说明，这是从问卷调查的结果来的。这两个部分都是从空服人员最需要的，所以教师应该了解学生的工作。另外研究者认为除了空服人员需求学习的内容，应该补充日常用语以及中国文化在汉语培训中，因为这样会把空服人员的工作更顺利以及更了解中国人的风俗习惯。

（三）根据学生的需求选派理想的老师

最好的学习动机乃是学生对学习材料本身发生兴趣，因为学习兴趣是学习动机中最实现、最活跃，带有强烈情绪色彩的因素。如何生产兴趣，除了学习主体自身的因素以外，知识传授的载体也是一个很重要的因素。这一点可以从邓恩明的观点来解释；教育心理学认为，人们能否产生学习兴趣主要取决于下列因素：（1）事物本身的特性。凡是相对强烈、对比明显、不断变化、带有新异性和刺激性的事物都会引起兴趣。（2）已有的知识经验。有些事物虽不具有新异性但同人的已有的知识经验具有密切联系，并能满足人们获得新知识经验的需要，也会引起兴趣。（3）人对事物的愉快感情体验。¹⁴

在汉语教学的过程中，大部分泰国亚洲航空公司的空服人员都需要泰国的老师。研究者认为教师应该尽量使用简明易懂又相对有趣的课堂用语，营造汉语氛围；课上课下多与同学沟通，鼓励同学之间也多使用汉语沟通，在小语言环境中增加学生接触和运用汉语的机会。

教师该尽量保持学生对汉语的学习兴趣。在学习初期，学生对汉语学习的兴趣普遍较高，教师要把握好教学节奏与教学内容的难易度，不要因为进度太快或内容太难，而让学生觉得“跟不上”；也不能因为进度太慢或内容易，

¹⁴ 邓恩明. 语言文字应用 [M]. 未出版, 1988.

而让学生觉得无聊。另外建议教师充分一些活动比如角色扮演以及多种教学手段。丰富教学形式，充分调动学生的积极性。



第三节 提高空服人员汉语技能

问卷调查的结果标出 215 位空服人员 (89.6%) 认为如果他们有汉语能力会把工作更有效率, 同时泰国亚洲航空空服人员最需提高汉语技能的是口语与听力, 所以在这个节的内容研究者提出了为了提高口语与听力的活动与教学媒体, 可以适用于空服人员缺少汉语技能的情况。

从有关研究来看, 如果举行活动可以让学习汉语的学生能得到练习口语与听力的成功, 因为活动让学生有统一的汉语使用、创建学习动机以及自然的学习法。另外举行为了练习空服人员的口语与听力的活动时, 举行者改按举行活动的目标和内容来设计活动的风格。活动的目标与内容应该适合空服人员的需求与兴趣, 同时这是一个汉语学习动机的办法以及会创建空服人员的好学习态度, 也可以带来学习成功的结果。

除了活动以外, 教学媒体也是在汉语教学中的一个很重要的因素。教学媒体让学习内容有意思、明确内容、让学生更了解学习的内容, 所以为了学习汉语的效率, 教学媒体应该是各色各样的以及有兴趣的。教师应该选择最合适的教学媒体然后按学习目标和内容来调整。

总的来说, 在汉语培训中为了提高汉语口语与听力, 教师应该使用多种活动和教学媒体, 把这些东西融合一起, 提高汉语培训的效率。

一、汉语技能提高的活动

举行活动让学生在多种情况下使用汉语, 这是沟通的核心。另外举行活动时可创建子学生之间的关系与学习汉语的动机。如下的原因表出举行活动可提高汉语技能:

(一)、活动让学生充分利用汉语。(Whole-Task Practice) 学生可以把语言知识比如生词、发音与结构, 结合一起然后表达出来。

(二)、活动创建了学习语言的灵感。(Improve Motivation) 为了语言使用的练习举行了提高技能活动, 同时让学生感到学习语言可以投入实际使用。让每位学生都参与提高技能的活动。

(三)、活动创建了自然学习法。(Natural Learning) 学生自己练习时, 自然学习就可发生了。¹⁵

教师该举行活动让学生在各个情况下练习汉语口语与听力, 教师该避免让学生觉得恐惧。另外教师该考虑到学生的汉语使用, 以及给学生个机会按照他们的要求选择学习题目, 是为了提高他们的技能水平。

使用活动为了语言沟通以及促进提高汉语口语与听力分为 2 个标题;

(一)、有目的沟通的活动。(Functional Communication Activities) 这是一种提供目的的活动, 让学生使用语言能力来沟通为了实现目的。在这种活动中, 学生无需语法使用语言。了实现目标学生能使用语言沟通, 这表明该活动的成功。如下的是一些有目的交流的活动;

1. 在有限位置内交流信息的活动。(Sharing Information with Restricted Cooperation) 这种活动可以用两位学生 (Pair Work) 或则将学生组成小组 (Group Work) 来参加活动。每位学生或小组只有一些信息, 他们需要用语言交流信息才能得到全部的信息, 该使用问答的方法。这种活动包括交友活动、找朋友的活动等

2. 在无限位置内交流信息的活动。(Sharing Information with Unrestricted Cooperation) 这种活动让学生自由地用语言沟通, 除了使用问答的方法外, 也可以用其他方法来沟通比如介绍照片、提出意见等。这让学生在各个情况下练习技能。这种活动包括在照片上寻找差异的活动、沿着指定的方向的活动等

3. 交流与处理信息的活动。(Sharing and Processing Information) 这种活动很像玩拼图因为每位的学生或则每一组都有不同的信息, 首先他们需要交流信息然后再结合所有信息一起, 最后把信息来解决问题或做为结论比如序列故事的活动、结合材料来解决问题的活动等。

4. 处理信息的活动。(Processing Information) 每位学生会得到一样的信息然后让他们讨论与估计为了解决问题或则做出决定。这种活动让他们在各个情况使用语言为了实现各个目的比如问答法、提出意见、说服、描述等。

¹⁵ Littlewood William. Communicative Language Teaching: An Introduction [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1981, 17-18.

(二)、社交的活动。(Social Interaction) 社交活动的特点很像有目的沟通的活动但是社交活动将指定学生的情况和角色。教师分配情况和角色给学生时, 实现目的沟通的能力与选择正确语言的能力表明社交活动的成功。如下的是举行这种活动的方法;

1. 在培训中教师该用汉语来交流, 让学生知道汉语也可以做为中间语言为了人与人之间的沟通, 并且可以提高学生的汉语口语与听力。

2. 教师该指导与刺激学生用汉语来沟通, 给学生个机会跟教师或其他学生用汉语来交流, 促进学生用汉语为了社交。

3. 举行角色扮演因为情况与角色贴近现实的生活。¹⁶

举行提高汉语技能时, 举行者该考虑到课程的目的与内容以及适合现实的情况。如果有可能, 应该按照学生的需求与学生的能力来选择内容, 这可以创建他们的学习灵感, 最后可以带来学习的成功。因此研究者提出了一些提高汉语口语与听力的活动如下:

(一)、汉语发音练习

除了英语以外, 汉语也是泰国人的一门外语。学习汉语时在教室里教师也不是总说汉语, 而且外面的环境也不让学生说汉语。这影响到学生的汉语口语与听力的能力。不可否认, 汉语知识、练习与汉语使用的机会都是主要汉语技能提高的因素。所以汉语发音练习是汉语学习的基础而且带来汉语沟通的效率。有些学生有汉语生词与语法的知识但是如果用汉语沟通就遇到了一种问题, 比如听的人不明白说的人说的东西, 这种问题的原因是学生缺少了口语与听力的练习。为了避免沟通的问题, 学生该提高自己的口语能力, 使用正确练习的方法。

(二)、语言游戏

游戏是一种活动, 可以让学生感到快乐, 另外每次玩游戏的时候都是有目的。游戏是一种比具有较挑战性的活动。在提高汉语技能的活动中, 应该选择一种游戏让学生用语言来沟通, 可以用教过的内容或生词来练习, 同时可以提高学生参加活动以及学生的合作。

举行汉语技能练习的游戏可以提高学生语言的能力包括口语、听力、阅读与写作, 另外学生会快乐、学习得愉快、缓和紧张性及改变练习的气氛。这

¹⁶ Littlewood William. Communicative Language Teaching: An Introduction [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1981, 49-50.

都让学生更愿意学习，此外学生用汉语玩游戏时，能使用很流利的用汉语。这样满足了他们的信心与参与的需求，同时也可以让他们敢于使用汉语。为了得到高效的结果，游戏应该合适学习的内容、学生的人数、年龄、能力以及兴趣。

(三)、角色扮演

角色扮演是一种提高汉语技能的活动，让学生按照分配角色用汉语沟通比如空服人员与乘客、买方与卖方等。举行角色扮演时教师可以指定每位学生的角色与对话，或则教师只指定学生的角色与情况但是学生需要自己想需要说什么？这种活动让学生使用汉语技能，同时有重要性因为学生可以练习汉语口语与听力的技能。另外角色扮演也促进了学生选择语言以适应各种情况。据色扮演有 4 个主要因素如下：

1. 建立 (Setting) 这个因素指定情况、地点、角色以及目的比如买卖东西等或则登机的时候等。

2. 角色 (Role) 这指定学生的角色，学生该了解分配的角色比如空服人员与乘客、买方与卖方等。

3. 表达 (Useful Expression) 这个因素包括生词、语法、成语和短语等等比如 您需要帮忙吗？感谢您的合作。

4. 基础知识 (Background Knowledge) 教师分配角色给学生时，该确定学生有分配角色的知识比如中国的文化、中国人的习惯等。¹⁷

角色扮演是一种有价值汉语技能提高的活动，因为这个活动能激利学生在现实情况下使用汉语来沟通。在分配情况下，学生遇到现实情况以及需要用语言沟通，同时学生会学习该怎样管理情况与需要联系的对方。

二、汉语技能提高的教学媒体

教学媒体是材料、设备或则活动。为了学生更容易地了解知识，媒体可以把知识从教师送给学生。¹⁸ 举行外语教学时，教学媒体是一种很重要的因素因为会让学生很快地了解课程的内容，让学生对课程有感兴趣及指定更明显课

¹⁷ Paulston. Communicative Competence and Language Teaching: Guideline for Communicative Activities [M], n.p. , 1979, 19-21.

¹⁸ วริยาสุริยณรงค์. การพัฒนาชุดการสอนสำหรับเพื่อนช่วยสอนในการสอนเสริมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 [D], ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2544.

程的目的。为了高效的提高汉语技能，教学媒体应该有多样性。教师可以按照教学的目的来选择与管理教学媒体。此外教学媒体会把学生的口语与听力提高，因为学生有机会在各个情况下使用汉语。在教室里教师可以用教学媒体在各个情况比如介绍课程的内容、讲课、总结教训以及复习课。

（一）、歌曲

歌曲是一种媒体，它很容易得到学生的重视，因为歌曲会发送情感、感觉以及经验给收听者。认真地听歌曲为了需要了解它的意思，是一种学生的动机。另外学生会愿意唱歌，虽然不明白全部歌曲的内容，这是一种外语教学的目的，就是让学生在日常生活中使用外语来沟通。另外歌曲建立了收听者的乐趣、感伤及印象，歌曲也带来了很快乐的汉语学习。因此研究者提出一些和歌曲有关的活动如下：

1. 教师分配歌词给学生，但是在歌词里没有一些生词。学生需要听歌曲然后选择教师给的生词来填写在歌词。

2. 教师复位歌词的句子，然后让学生听歌曲，学生再按照听到的歌曲从新写正确的歌词。

（二）、电影与电视台的节目

教学汉语时，教师可以让学生看电影或则电视台的节目，这鼓励学生主动学习、提高注意力、有助于提升创意以及创造了良好课堂的气氛。另外这种媒体让学生更容易与更快地了解生词的意思，因为在同一时间学生会看和听在媒体里人的声音和姿势。看电影或则电视台的节目时，教师可以让学生模仿在媒体里的声音、写新的生词、从媒体里的内容回答问题以及总结媒体里的内容。

（三）、互联网的在线课程

至今互联网对我们的生活很重要尤其是在教育方面。在教育方面中有多种的互联网的应用，在线课程可以提高汉语口语与听力的能力。互联网使用比较容易及方便，另外在互联网有图像、可动的图片以及声音，这都能吸引学生的注意与提高他们的学习，最后带给学生汉语技能方面的提高。

在汉语教学中，为了提高学生口语与听力的技能，教师应该使用多种活动和教学媒体，同时可以吸引他们的注意，让学生对汉语课程更有兴趣，让他们减少无聊以及让他们对汉语学习有良好的态度。

结论

泰国旅游业越来越发展，每年有不少外国旅游者来泰国旅游。另外中国旅游者的数量不断增加。研究者将提出泰国旅游业的优势如下：一、政府将把旅游业做为一个主要国家的行业；二、最强的优势是自然资源、文化、传统、友好的泰国人、独特的吸引力及创新活动服务；三、私营部门能为旅游者提供各种各样的产品和服务；四、泰国有旅游业的基础设施；五、泰国在东南亚的中部所以交通更便利。这些优势都促进了泰国旅游业的发展，同时旅游业的发展也带来了泰国各种各样产业的发展尤其是航空业。在泰国的航空业中有较高的竞争力。泰国亚洲航空公司也是一家较受欢迎的廉价航空公司。该航公司的航线有许多包括国内外。另外飞到中国的航线也有较多比如广州、深圳、武汉、昆明、西安、杭州等。所以该航空公司的中国乘客数量一直增加，但是该航空公司的人员还是缺少汉语沟通的技能。因此研究者强调了泰国亚洲航空公司的空服人员，现在该航空公司有大约 550 位空服人员，大部分的空服人员都没有汉语技能。这是一种障碍如该航空公司需要提高飞行中的服务质量以及发展中国航线的市场。为了研究泰国亚洲航空公司空服人员的汉语使用情况，研究者使用问卷调查来寻找答案，将选择了 240 位空服人员做为这次研究的样本，问卷调查的结果如下：

一、在所有的对象样本中有 21% 的空服人员是男的，另外 79% 的空服人员是女的。大部分的空服人员是在 25-29 岁以内。95.4% 的空服人员没有学过汉语，只有 4.6% 的空服人员学过汉语，这组空服人员用了不超过 1 年的时间学习汉语但是只有一位空服人员用了 1-2 年的时间学习汉语。

二、研究者分泰国亚洲航空公司空服人员的责任为 6 个部分：出口检验登机卡的职责；登机；在机舱内准备起飞或降落；飞行中的服务；降落后；其他情况。在工作中他们都发生了汉语使用的问题，大多汉语使用问题的程度都是在中到最高级的范围。这适应第一问卷调查的结果说大部分的空服人员没有学过汉语所以工作时发生汉语使用的问题。

三、19.4% 的空服人员不需要学习汉语但是有 80.4% 的空服人员需要学习汉语。需要学习汉语的空服人员认为在汉语培训中应该用 1-2 天，每天化 1-2 个小时。另外他们选择泰国的老师比中国的老师多。在汉语培训中他们最需要书本做为教学媒体，另外他们最需要在培训中使用角色扮演做为提高汉语技能的活动。汉语培训结束后，大部分的空服人员不需要老师举行学习评估。

四、空服人员最需要学习的内容是：在紧急情况中与带乘客从飞机上撤离词汇和用语；关于常见病的症状，药品以及药品使用的说明。

五、空服人员最需要提高汉语口语与听力的能力。

六、89.6% 的空服人员认为如果他们有汉语技能，他们会把工作更有效率。另外 10.4% 的空服人员有不同的想法，他们认为汉语技能和工作效率没有关系。

得到问卷调查的结果后研究者提出了空服人员汉语培训的计划。在培训计划中，举行者该考虑到空服人员的需要比如学习的时间、内容以及理想的老师等，然后再按他们的需求来计划汉语培训。另外研究者提出了为了提高空服人员的汉语技能该使用活动与媒体。活动让学生在多种情况下使用汉语特别是有语与听力，这是沟通的核心，这种活动的例子包括汉语发音练习、语言游戏与角色扮演等。此外教学媒体是材料与设备，为了学生更容易地了解知识，媒体可以把知识从老师送给学生。教师可以用歌曲、电影与电视台的节目以及互联网的在线课程做为汉语教学媒体。

由于这次研究的限制，本研究还存在着以下两点不足：一是在泰国缺少了汉语资料与论文，研究者需要在中国的网站寻找资料，这种资料的寻找不方便另外还需要付费才能得到那些资料。有时下载了但是打不开那个文件，无法得到一些有用的资料；二是由于时间有限，研究者只能研究到泰国亚洲航空公司的空服人员，无法把其他航空公司的空服人员来相比。

最后本研究能做为指导路线为了提高空服人员的汉语技能，遇上中国的乘客时他们就没有汉语沟通的问题，他们的工作会更顺利，另外中国的乘客会感到完美飞行中的服务。

参考文献

- [1] 王俊. 来华留学生的汉语学习需求研究 [D]. 浙江大学, 2011.
- [2] 邓恩明. 语言文字应用 [M]. 未出版, 1988.
- [3] 付兴. 基于“需求分析”的中亚留学生汉语学习和使用任务研究 [D]. 新疆师范大学, 2010.
- [4] 吴修贤. 泰国公立大学汉语专业课程设置需求分析 [D]. 重庆大学, 2011.
- [5] 张婷燕. 中亚外商汉语学习需求调查报告 [D]. 新疆师范大学, 2012.
- [6] AirAsia [Z]. http://en.wikipedia.org/wiki/AirAsia#cite_ref-5, 2013. 10.
- [7] AirAsia [Z]. http://en.wikipedia.org/wiki/AirAsia#cite_ref-5, 2013. 10.
- [8] Asian Aviation Centre of Excellence. Airbus A320-200: Duties and Checks [M], 2013. 01.
- [9] ASTV Online Manager. แอร์เอเชียยิ้ม ยอดผู้โดยสารรวมเดือน มี.ค. สูงกว่า 9 แสนคน [Z]. <http://www.manager.co.th/Travel/ViewNews.aspx?NewsID=9560000046828>, 2013.11.
- [10] Chitnapa. แอร์เอเชียเผยยอดผู้โดยสารจีนพุ่ง 140% [Z]. <http://news.voicetv.co.th/business/67929.html>, 2013. 11.
- [11] IATA: Delivering More Value to Air Travelers [Z]. <http://www.eturbonews.com/39290/iata-delivering-more-value-air-travelers>, 2014. 01
- [12] Kesaree Dhanasmithivesn. An Analysis of English Language Skill Needs of Thai [D]. Bangkok : Graduate School Srinakharinwirot University, 2007.
- [13] Konhuleg. ยอดนักท่องเที่ยวจีนในเชียงใหม่พุ่งกระฉูด จากกระแสหนังเรื่อง Lost in Thailand [Z]. <http://www.reviewchiangmai.com/1304>, 2013. 11.
- [14] Littlewood William. Communicative Language Teaching: An Introduction [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1981, 17-18.

[15] Paulston. Communicative Competence and Language Teaching: Guideline for Communicative Activities [M]. n.p., 1979, 19-21.

[16] Piamsak Uraipan. Problems with English Listening and Speaking of THAI Flight Attendants in Economy Class [D]. Bangkok : Graduate School Srinakharinwirot University, 2011.

[17] Prachachat Turakit Online. ไทยแอร์เอเชียขาดเป้าครองใจคนจีน กินรวบตลาดในประเทศ [Z].
http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1366906299, 2013.11.

[18] Skytrax. World Airline Awards [Z].
http://www.worldairlineawards.com/Awards_2013/lowcost2013.htm, 2013. 10.

[19] Thai AirAsia [Z].
<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B9%81%E0%B8%AD%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%A2>, 2013. 10.

[20] กฤษณะ สุกันตพงศ์. กระแส Lost in Thailand ในกว้างซีแรงไม่ตก ดันกระแสเที่ยวไทย จองเต็มแล้วช่วงวัน
แรงงาน [J]. ม.ป.ท. : ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน ณ นครหนานหนิง, 2556.

[21] กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. ไทยแอร์เอเชียกวาดส่วนแบ่งตลาดในประเทศ 40% [Z].
<http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/business/business/20130213/490278/%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B9%81%E0%B8%AD%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B9%81%E0%B8%9A%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%95%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%97.40.html>, 2014. 01.

[22] งานวิเคราะห์ตลาดต่างประเทศ. สถานการณ์นักท่องเที่ยวปี 2555 และคาดการณ์ปี 2556 [R]. ม.ป.ท. :
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556.

[23] เจตน์ ไรจน์อัศวเสถียร. การวิเคราะห์การตัดสินใจในการเลือกเรียนภาษาจีน หลักสูตรการค้าระหว่างประเทศ
ของนักศึกษาระดับกลางและสูง วิทยสถานแห่งวัฒนธรรมตะวันออก (OCA) [D]. กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

- [24] จรุงญ จารุรัชตานนท์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการตัดสินใจไปเรียนภาษาจีนกลางที่ประเทศจีน ของนักศึกษาระดับต้น กลางและสูง แห่งวิทยาลัยแห่งวัฒนธรรมตะวันออก [D]. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- [25] ชินโนเวต. โครงการจัดทำข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์และติดตามความเคลื่อนไหว ตลาดนักท่องเที่ยว ต่างประเทศ [R]. ม.ป.ท. : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555.
- [26] บุษยา สุธีธร และภัสวดี นิตินทรสุนทร. เจตคติและความประทับใจของชาวต่างประเทศที่ได้มาเยี่ยมประเทศไทย [M]. ม.ป.ท. : สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ, 2541.
- [27] เมธา เกตุ. การสำรวจความต้องการภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน [D]. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาลัย, 2540.
- [28] รพี สิทธิไชยากุล และคณะ. การศึกษาความต้องการศึกษาต่อสาขาภาษาจีน คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี [R]. ปทุมธานี : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2551.
- [29] วรียา สุริยันยงค์. การพัฒนาชุดการสอนสำหรับเพื่อนช่วยสอนในการสอนเสริมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 [D]. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2544.
- [30] ศักดา ธรานิศรา. ความต้องการใช้ภาษาจีนของผู้ประกอบการในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนในจังหวัด เชียงราย [D]. เชียงราย: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2547.
- [31] อัมพะวัน ปฐมกุล. การท่องเที่ยวไทย-จีน [J]. ม.ป.ท. : สำนักภาษาต่างประเทศ.
- [32] อารยา วรณประเสริฐ. ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ [D]. ม.ป.ท. : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.



附录 1 泰语问卷调查

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง “การสำรวจการใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในสายการบินไทยแอร์เอเชีย”

เรียน ผู้กรอกแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสะท้อนถึงความสำคัญและปัญหาการใช้ภาษาจีนที่เกิดขึ้นในการบริการผู้โดยสารจีนและข้อมูลที่ได้รับอาจจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมการใช้ภาษาจีนแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการใช้ภาษาจีนในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมซึ่งไม่มีผลกระทบต่องานของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ 20-24 ปี 25-29 ปี 30-34 ปี มากกว่า 35 ปี
- ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน
- ประสบการณ์ทำงาน
 1-3 ปี 4-6 ปี 7-9 ปี มากกว่า 10 ปี
- การศึกษาสูงสุด ป.ตรี ป.โท ป.เอก

6. เคยเรียนภาษาจีนหรือไม่ เคยเรียน ไม่เคยเรียน (ข้ามข้อ7)

7. ระยะเวลาที่ท่านเคยเรียนภาษาจีน ต่ำกว่า 1ปี 1-2 ปี 3-4 ปี
 มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ระดับปัญหาที่พบในการทำงานอันเนื่องมาจากข้อจำกัดในความสามารถด้านภาษาจีน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
Gate Management Duty					
1. ทำประกาศให้ผู้โดยสารขึ้นเครื่องเป็นภาษาจีน.....
2. บอกผู้โดยสารว่าไม่สามารถนำกระเป๋าที่น้ำหนักเกินขึ้นเครื่องได้.....
Boarding					
3. ทักทายต้อนรับผู้โดยสาร.....
4. บอกหมายเลขที่นั่งให้ผู้โดยสาร.....
5. ทำประกาศ เช่น การนับจำนวนผู้โดยสาร การเติมน้ำมัน เป็นต้น.....
6. ให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยในการเดินทางกับผู้โดยสารที่เดินทางพร้อมเด็กที่อายุต่ำกว่า 2 ปี.....
7. อธิบายถึงแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินของผู้โดยสารที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน.....
8. บอกให้ผู้โดยสารที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินวางสัมภาระไว้ที่พื้นและเก็บสัมภาระที่มีขนาดใหญ่ไว้ที่ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ.....
Cabin Readiness (Taking off /Landing)					
9. บอกให้ผู้โดยสารเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย เช่น เปิดหน้าต่าง ปรับพนักเก้าอี้ตั้งตรง ปิดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ รัดเข็มขัดนิรภัย เป็นต้น.....
10. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลา เที่ยวบินหรือสนามบินปลายทาง.....

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5

<u>Inflight-service</u>					
11. แจกใบตรวจคนเข้าเมืองและให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูล.....
12. บริการอาหารที่จองล่วงหน้าพร้อมตรวจสอบบัตรที่นั่งและตรวจสอบผู้โดยสารที่จองอาหารล่วงหน้าแต่ไม่นั่งตามเลขที่นั่งที่กำหนด.....
13. จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม สินค้าที่ระลึกและสินค้าปลอดภาษี พร้อมอธิบายถึงตัวสินค้า วิธีการซื้อและอัตราเงินต่างประเทศ.....
<u>After landing</u>					
14. ประกาศเมื่อเครื่องลงจอด.....
15. ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้โดยสารทำสิ่งของหล่นหายเช่น ของมีค่า หนังสือเดินทาง เป็นต้น.....
<u>สถานการณ์อื่นๆ</u>					
16. งดจำหน่ายเบียร์ให้ผู้โดยสารที่มีอาการมึนเมา.....
17. เตือนผู้โดยสารให้งดสูบบุหรี่ในเที่ยวบิน.....
18. ควบคุมสถานการณ์เมื่อผู้โดยสารทำการทะเลาะวิวาทหรือขโมยสิ่งของมีค่าต่างๆ.....
19. เตือนผู้โดยสารที่ยืนหรือเดินก่อนที่เครื่องบินจะจอดสนิท.....
20. รับเรื่องร้องเรียนในการบริการของพนักงาน.....
21. ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เช่น การขอวีซ่าปลายทาง สภาพอากาศ เป็นต้น.....
22. ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินในสนามบินที่ประเทศจีน.....
23. ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่ไม่สบายและต้องการยา.....
24. ประกาศหาแพทย์หรือนักบินเมื่อต้องการความช่วยเหลือ.....
25. ดูแลผู้โดยสารและพวยพอกจากเครื่องบินเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน.....

ส่วนที่ 3 ความต้องการเรียนภาษาจีนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านต้องการเรียนภาษาจีนเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่

ต้องการ

เพราะ.....

ไม่ต้องการ (ข้ามไปทำส่วนที่ 4)

เพราะ.....

2. ท่านคิดว่าควรให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนเรียนภาษาจีนหรือไม่หากบริษัทจัดการเรียนการสอนภาษาจีนขึ้น

ควร

เพราะ.....

ไม่ควร

เพราะ.....

3. ระยะเวลาที่ท่านต้องการเรียนต่อ 1 หลักสูตร

1-2 วัน

3-4 วัน

มากกว่า 5 วัน

4. ท่านต้องการเรียนกี่ชั่วโมงในแต่ละวันของการเรียน

1-2 ชั่วโมง

3-4 ชั่วโมง

5 ชั่วโมงขึ้นไป

5. ท่านต้องการอาจารย์ที่จะมาสอนแบบใด

อาจารย์ชาวไทย

เพราะ.....

อาจารย์ชาวจีน

เพราะ.....

6. ท่านต้องการเรียนรู้จากสื่อการสอนใดมากที่สุด โปรดเลือก 1 ข้อ

ตำราเรียน

อินเทอร์เน็ต

อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ (โทรทัศน์ วิทยุ และเครื่องเล่นดีวีดี)

ห้อง Sound Lab

อื่นๆ

7. ท่านคิดว่ากิจกรรมใดควรจัดให้มีในการเรียนการสอนภาษาจีนมากที่สุด โปรดเลือก 1 ข้อ

ทำกิจกรรมบทบาทสมมติ

เล่นเกมส์

การนำเสนอปากเปล่า

การอภิปรายกลุ่มย่อย

อื่นๆ

8. โปรดระบุระดับความต้องการในเนื้อหาสำหรับหลักสูตรการเรียนภาษาจีนสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เนื้อหาที่ต้องการเรียน	ระดับความต้องการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
1. บทสนทนาทักทายเบื้องต้น.....
2. คำศัพท์เบื้องต้นในชีวิตประจำวันและคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน.....
3. คำศัพท์เกี่ยวกับโรคต่างๆที่สามารถพบได้ อาการของโรค ยาที่ใช้ในการรักษาและวิธีการใช้ยา.....
4. บทสนทนาสำหรับการจำหน่ายอาหารเครื่องดื่ม/สินค้าที่ระลึก/สินค้าปลอดภาษี.....
5. การประกาศบนเครื่องบินในสถานการณ์ต่างๆ.....

เนื้อหาที่ต้องการเรียน	ระดับความต้องการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
6. คำศัพท์และประโยคที่จำเป็นต้องใช้ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและ/หรือต้องอพยพออกจากเครื่องบิน.....

9. ท่านต้องการประเมินผลการเรียนหรือไม่

- ต้องการ
- ไม่ต้องการ (ข้ามข้อ 9.1)

เพราะ.....

9.1 ท่านต้องการประเมินผลการเรียนในรูปแบบใด โปรดเลือก 1 ข้อ

- ทำข้อสอบข้อเขียน
- ตอบปากเปล่า
- ทำแบบฝึกหัด
- ทำกิจกรรมบทบาทสมมติ
- อื่นๆ

ส่วนที่ 4 ความต้องการปรับปรุงทักษะภาษาจีนด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ทักษะที่ต้องการปรับปรุง	ระดับความต้องการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
1. ทักษะการฟัง.....
2. ทักษะการพูด.....
3. ทักษะการอ่าน.....
4. ทักษะการเขียน.....

ส่วนที่ 5 ความสามารถด้านภาษาจีนกับประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดหรือเสนอความคิดเห็นในช่องว่าง

1. ท่านคิดว่าความสามารถด้านภาษาจีนมีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่

มีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพ

ไม่มีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพ

2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาษาจีนต่อการทำงานของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือ

ธเนศ อางหาญ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



附录 2 汉语问卷调查

问卷调查

题目“泰国亚航空服人员汉语服务情况的调查研究”

女士/先生,

研究者创建了问卷调查为了研究在泰国亚洲航空公司空服人员的汉语使用情况。您的答案很有效益因为会反映汉语的重要性以及在空服人员工作中汉语使用的问题。另外这些资料也许会做为空服人员汉语培训建立的方法。

请您按照现实来填写问卷调查因为会对本研究有好处，问卷用于进行汇总后的统计分析，不会给你个人带来任何不利影响。

第一部分 个人基本情况

解释 按照您的现实，请在 填写

- | | | |
|-------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1. 性别 | <input type="checkbox"/> 男性 | <input type="checkbox"/> 女性 |
| 2. 年龄 | <input type="checkbox"/> 20-24 岁 | <input type="checkbox"/> 25-29 岁 |
| | <input type="checkbox"/> 30-34 岁 | <input type="checkbox"/> 35 岁以上 |
| 3. 职位 | <input type="checkbox"/> 空服人员 | <input type="checkbox"/> 空服长 |
| 4. 工作经验 | <input type="checkbox"/> 1-3 年 | <input type="checkbox"/> 4-6 年 |
| | <input type="checkbox"/> 7-9 年 | <input type="checkbox"/> 10 年以上 |
| 5. 学位 | <input type="checkbox"/> 本科 | <input type="checkbox"/> 硕士 |
| | <input type="checkbox"/> 博士 | |
| 6. 您学过汉语吗? | <input type="checkbox"/> 学过 | <input type="checkbox"/> 没学过(跳跃第 7 题) |
| 7. 您学习多长时间? | <input type="checkbox"/> 1 年以下 | <input type="checkbox"/> 1-2 年 |
| | <input type="checkbox"/> 3-4 年 | <input type="checkbox"/> 5 年以上 |

第二部分 在工作中的汉语使用的问题

解释 按照您的意见，请在表格里填写 ✓

汉语使用问题	问题程度				
	最少 1	很少 2	一般 3	很多 4	最多 5
出口检验登机卡的职责					
1. 做汉语公告让乘客登机.....
2. 对乘客说不能带超重的行李上飞机.....
登机					
3. 向乘客打招呼.....
4. 指定座位的号码.....
5. 做公告比如需要数乘客人数或飞机在加油中等待
6. 向有陪同两岁以下孩子的客人介绍在生紧急情况下的 处置方式和应急方式.....
7. 紧急时打开出口的简单介绍.....
8. 通知坐在紧急出口旁边的乘客不能放行李在地板 及把较大的行李放在行李格.....
在机舱内准备起飞或降落					
9. 让乘客打开窗口, 关闭手机, 直立椅背, 收好桌板以 及系好安全带.....
10. 给予关于时间、航班以及机场的资料.....
飞行中的服务					
11. 分发入出境表格以及讲解怎样填写.....
12. 为乘客服务, 预定餐食与检查登机牌以及寻找换 座位的预定乘客.....
13. 销售食物、饮料、纪念品与免税品以及简介产 品、买卖方式与汇率等.....

汉语使用问题	问题程度				
	最少 1	很少 2	一般 3	很多 4	最多 5
降落后					
14. 做汉语降落的公告.....
15. 帮助乘客如帮忙寻找遗失在飞机上的东西比如贵重物品与护照等.....
其他情况					
16. 拒绝向喝醉的乘客出售酒.....
17. 警告乘客在机舱内严禁吸烟.....
18. 会控制局势, 如发生乘客争吵或乘客贵重物品被盗等.....
19. 飞机还没停时警告乘客别站着或走动.....
20. 回应乘客的服务投诉.....
21. 回复其他资料比如落地签证以及天气等.....
22. 跟中机场的地勤人员沟通.....
23. 为生病的乘客提供急救或者需要药品.....
24. 如需要帮助, 做公告寻找医生或者飞行员.....
25. 如发生紧急情况会照顾乘客以及带他们从飞机上撤离.....

第三部分 空服人员汉语学习需求

解释 按照您的意见, 请在 填写

1. 为了工作您需要学习汉语吗?

需要学习因为.....

不需要学习因为(继续填写第四部分).....

2. 如果航空公司提供汉语培训，您认为每位空服人员应该学习汉语吗？

应该学习汉语因为.....

不应该学汉语因为.....

3. 一个汉语培训课程需要用几天的时间？

1-2 天 3-4 天 5 天以上

4. 在每一天的汉语培训，您需要学习几个小时？

1-2 个小时 3-4 个小时 5 个小时以上

5. 您需要哪位老师？

泰国老师因为.....

中国老师因为.....

6. 您需要哪个教学媒体？请您选一个。

书本 网络

电视/收音机/DVD 播放机 语音室

其他

7. 您认为在汉语培训中应该举行什么活动？请您选一个。

角色扮演 游戏

口语练习 小组讨论

其他

8. 下面的表格是空服人员汉语培训的内容, 按照您学习需求的程度, 请您在表格里填写 ✓

汉语培训的内容	需求程度				
	最少 1	很少 2	一般 3	很多 4	最多 5
1. 基本的问候交谈.....
2. 日常词汇及跟飞机有关的术语.....
3. 关于常见病的症状, 药品以及药品使用的说明...
4. 食物/饮料/纪念品/免税品销售的对话.....
5. 各种各样的公告.....
6. 在紧急情况中与带乘客从飞机上撤离的词汇和用语.....

9. 您需要汉语学习后的评估吗?

需要学习后的评估

不需要学习后的评估因为.....

(不用填写第 9.1 题)

9.1 您需要哪汉语学习后评估的方法? 请您选一个。

考试

口试

作业

角色扮演

其他

第四部分 汉语技巧提高的需求

解释 按照您的意见，请您在表格里填写 ✓

提高汉语的技巧	需求程度				
	最小 1	很小 2	一般 3	很大 4	最大 5
1. 听力.....
2. 口语.....
3. 阅读.....
4. 写作.....

第五部分 汉语能力与工作的效率

解释 按照您的意见，请您在 填写 ✓ 与提出您的想法

1. 您认为汉语能力会把您的工作更有效率吗？

有效率

没有效率

2. 您怎么认为 “汉语能力与空服人员的工作”？

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....

感谢您的友好合作

艾成浩

研究生 文学硕士学位

商业汉语专业 华侨崇圣大学



致谢

首先，我要深深感谢我的导师尹士伟老师。尹老师为人谦和，平易近人。在论文的选题、搜集资料和写作阶段，尹老师都倾注了极大的关怀和鼓励。在论文的写作过程中，每当我有所疑问，尹老师总会放下繁忙的工作，不厌其烦地指点我；在我初稿完成之后，尹老师又在百忙之中抽出空来对我的论文认真的批改，字字句句把关，提出许多中肯的指导意见，使我在研究和写作过程中不致迷失方向。他严谨的治学之风和对事业的孜孜追求将影响和激励我的一生，他对我的关心和教诲我更将永远铭记。借此机会，我谨向尹老师致以深深地谢意。

感谢赵平老师、李耀武老师与刘丽芳老师的鼎力相助，虽然他们不是我的导师但是他们对我的关心与忠告，在此再次向他们表示特别谢意。

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。

最后，感谢所有在这次毕业设计中给予过我帮助的人。

艾成浩

2014年6月1日

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายธเนศ อัจหาญ (艾成浩)
วัน เดือน ปีเกิด	4 กุมภาพันธ์ 2527
ที่อยู่ปัจจุบัน	101/123 คอนโดลุมพินีเพลสพระราม 9 – รัชดา ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2550 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ศิลปศาสตรบัณฑิต (วิเทศธุรกิจจีน)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 – 2552 เจ้าหน้าที่แผนกสำรองที่นั่งและบัตรโดยสาร สายการบินไชน่าเซาท์เทิร์น
พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทยแอร์เอเชีย