



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสนามบินไทยและการใช้ภาษาจีน  
ในสนามบิน : กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติ อุตะเภ  
ANALYSIS OF BUSINESS CHINESE USING IN AIRPORT IN THAILAND  
: CASE STUDY OF U-TAPAO INTERNATIONAL AIRPORT  
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

ชัยชนะ ตีรสุกิตติมา  
(何永生)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสนามบินไทยและการใช้ภาษาจีนในสนามบิน

: กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติ อุตะเภ

ANALYSIS OF BUSINESS CHINESE USING IN AIRPORT IN THAILAND

: CASE STUDY OF U-TAPAO INTERNATIONAL AIRPORT

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

ชัยชนะ ตีรสุกิตติมา (何永生)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรนนต์  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
กรรมการ

Prof. Dr. Li Yanfeng  
กรรมการ

Assoc. Prof. Dr. Liu Sen  
กรรมการ

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ

Dr. Zhao Ping  
กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

รองศาสตราจารย์อัสยา จันทร์วิชิต  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสนามบินไทยและการใช้ภาษาจีนในสนามบิน  
: กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติ อุตะเกา

ชัยชนะ ตีรสุกิตติมา 606032

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: พรพรรณ จันทโรนานนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

จุดประสงค์ของงานวิจัยเรื่องนี้เป็นศึกษาความพึงพอใจของการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารของพนักงานในสนามบินนานาชาติอุตะเกา จังหวัดระยองที่มีต่อผู้โดยสารชาวจีน เพื่อให้เข้าใจและสามารถพัฒนาปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาจีนของผู้บริการได้อย่างถูกต้องซึ่งจะส่งผลให้ผู้โดยสารชาวจีนเกิดความพึงพอใจ งานวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามภาษาจีนจำนวน 100 ชุด และสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานเจ้าหน้าที่ของสนามบินฯ ในแง่ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน จำนวน 6 คน

ผลการวิจัยพบว่า สนามบินควรให้ความสนใจกับป้ายต่างๆภายในสนามบินฯเพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้โดยสารให้ชัดเจนมากขึ้น เพราะมีป้ายภาษาจีนน้อยไม่เพียงพอ และปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือทักษะภาษาจีนของพนักงานยังไม่ดีพอไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารชาวจีนได้ ทำให้เกิดปัญหาต่อผู้โดยสารจีนเป็นอย่างมากและต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย แต่อย่างไรก็ตามพนักงานของสนามบินฯมีความสนใจและต้องการเรียนรู้ภาษาจีนเป็นอย่างมาก ดังนั้น สนามบินนานาชาติอุตะเกาควรมีการจัดอบรม โดยเชิญอาจารย์ชาวจีนมาฝึกอบรมทั้งความรู้ระดับพื้นฐานและขั้นสูงแก่พนักงาน และควรกระตุ้นปลูกเร้าให้มีการเรียนรู้ภาษาจีนเพื่อให้สามารถกับผู้โดยสารชาวจีนได้ดีและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ผู้โดยสารชาวจีน การจัดการสนามบิน ภาษาจีนธุรกิจ

**ANALYSIS OF BUSINESS CHINESE USING IN AIRPORT IN THAILAND  
: CASE STUDY OF U-TAPAO INTERNATIONAL AIRPORT**

CHAICHANA TEERASUKITTIMA 606032

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PORNPAN JUNTARONANONT, Ph.D.

**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

# 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

何永生 606032

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：刘丽芳 博士副教授

## 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

# 目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	1
<b>第一章 泰国机场发展背景</b>	<b>10</b>
第一节 朗漫机场的发展	10
第二节 素旺那盆的发展	11
第三节 乌达抛机场的发展	12
<b>第二章 乌达抛机场的转型改造</b>	<b>15</b>
第一节 乌达抛机场的转型改造与泰国 4.0 战略的配合	15
第二节 乌达抛机场的转型改造与泰国 4.0 战略的具体措施	17
第三节 乌达抛机场对中国旅客汉语需求与设施	20
<b>第三章 乌达抛机场汉语服务调查分析</b>	<b>23</b>
第一节 乌达抛机场使用者的基本信息	23
第二节 中国游客对汉语服务管理和汉语满意度调查	24
第三节 对机场服务人员满意度调查	29
第四节 乌达抛机场管理员汉语服务调查	30
<b>第四章 乌达抛国际机场汉语服务的建议</b>	<b>34</b>
第一节 目前对汉语应用存在的问题	34
第二节 改进的建议与措施	35
结论	37
参考文献	38
附录	40
致谢	50
ประวัติผู้เขียน	51

# 绪论

## 一、选题的背景及研究意义

泰国位于中南半岛中部，其西部与北部和缅甸、安达曼海接壤，东北边是老挝，东南是柬埔寨，南边狭长的半岛与马来西亚相连，国土面积 513,120 平方公里。<sup>[1]</sup>在 2018 年，泰国人口是 66,374,000。<sup>[2]</sup>

泰国是世界的新兴工业国家和世界新兴市场经济体之一。制造业、农业和旅游业是经济的主要部门。泰国是世界最闻名的旅游胜地之一。目前，泰国是东南亚重要的国家之一，是经济及旅游不可忽视的一大市场。今日越来越多中国人到泰国来旅行。其实，机场经营状况与宏观经济走势呈正相关关系。并且，一些效益好的大型机场往往位于重要的政治文化中心、经济金融中心、制造贸易中心、旅游名胜地区及交通网络中枢城市，所以，国际机场便成为国家经济发展中必须考虑一个重点。

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，比去年同期增长 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。<sup>[3]</sup>

在 2017 年，中国人国内旅游人均花费每人 855 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。

下面的图表显示，国内游人均费用约 3000 元，出境游人均超过 9000 元。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

---

[1] baike.baidu.com/item/泰国(2019/03/24)。

[2] สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, [ออนไลน์], พ.ศ. 2562

[3] 中国旅游研究院, [Online], 2017 (2019/03/24)

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。<sup>[1]</sup>

黄金周出境游，国内游人军消费 单位（元）



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

泰国是旅游最热门的目的地国家之一，约 20% 的旅游客选择泰国。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 2,470 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，这为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。

[1] 中国旅游研究院，[Online]，2017 (2019/03/24)



## 二、研究范围、研究目的、研究方法和研究的创新性

### （一）研究范围

为了深入了解目前中国游客对乌达抛国际机场的满意度和中文服务的情况，本次研究对中国顾客在乌达抛国际机场的反映进行了问卷调查。研究范围都在乌达抛国际机场进行调查研究。调查时间可能在 2018 年 7 月底到 2018 年 8 月。本论文的调查对象 100 位使用乌达抛国际机场的地勤汉语服务的华人游客，还有 6 位 6 位汉语服务人员回答调查问卷。

### （二）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。

### （三）研究方法

通过阅读相关文献，在文献的基础上，参考各地区学者及相关研究，对乌达抛国际机场商业汉语分析的因素进行收集，整理，研究范围，归纳等。本论文采用的定性和定量综合法，并使用 SPSS 对数据进行统计和分析。问卷的简单测量采用李克特（Likert scale）5 点尺度进行测量，在保证能准确收集所需信息的前提下。陈述简单易懂，方便调查者作为作答，填答者对各项评价指标选择符合自身实际情况的描述分为 1 至 5 个选项。为了深入了解目前中国游客对乌达抛国际机场的满意度和中文服务的情况，本次研究对中国顾客在乌达抛国际机场的反映进行了问卷调查。调查时间可能在 2018 年 7 月底到 2018 年 8 月。本论文的调查对象 100 位使用乌达抛国际机场的地勤汉语服务的华人游客

### （四）研究的创新性

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、国内外的研究综述

### （一）中国研究现状及发展趋势

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

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。<sup>[1]</sup>

徐初娜 (2015) 本文通过文献搜集、调查问卷等实证研究, 从旅客满意度的角度分析目前普遍存在的机场地面服务效率和质量上存在的问题。作者以萧山机场地面服务为调查对象, 进一步探讨机场地面服务效率和质量提升的途径, 并结合萧山机场的实际情况, 为机场地面服务效率和质量提升提出相应策略和应对措施。<sup>[2]</sup>

申建明 (2015) 航班延误是世界各国面临的共同难题。当前, 在我国民航业的跨越发展过程中, 空管体制、容量控制、软硬件设施环境等体制机制制约下民航业整体运行效率低下愈发凸显, 公民素质参差不齐、航空知识宣传普及不到位、民航发展战略性理论研究缺失等因素, 决定我国的航班延误问题不能在有限的时间内解决, 而且还存在进一步恶化的可能。昆明长水国际机场是中国面向东南亚、南亚和连接欧亚的国家门户枢纽机场, 2012 年 6 月运营以来, 由于机场所处地理位置极端天气现象的客观存在和机场自身建设不完善, 导致的大面积航班延误现象不断发生。其中的“霸机”、“占机”、冲击跑道甚至“诈机”事件, 不仅加重了航班延误现象的发生, 还给公共管理与社会安全带来巨大压力, 给长水机场、昆明市乃至云南省相关产业发展带来巨大冲击, 严重影响了长水机场和昆明市的良好声誉。本文从政府、机场、航空公司、自然因素和旅客五个方面分析导致昆明长水国际机场航班延误的原因, 提出加速空

---

[1] 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

[2] 徐初娜. 机场地面服务效率和质量提升研究——关于萧山机场地面服务的调查报告[D]. 中国: 浙江旅游职业学院艺术系, 2015

管体制改革、政府职能转变、加强制度机制建设、智能机场和航空大都市建设,优化机场运行,开展服务补救,加强对恶劣气象的应对,提升旅客素质等诸多对策,旨在实现对昆明长水国际机场航班延误现象的综合治理。<sup>[1]</sup>

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。<sup>[2]</sup>

黄焰焰 (2017) 自 2008 年我国提出“民航强国”战略以来,我国民航业乘着国家经济持续快速发展的东风,呈现出良好的发展态势,民航机场逐步成为国家、地区、城市对外交流的窗口。然而,民航机场旅客服务产品的趋同化使得旅客日益增长的特色化、个性化、多样化的服务期望难以得到满足。民航机场如何创新性地改善服务手段,优化服务流程,提高服务质量,提升服务品质,树立机场品牌形象,形成自身独特竞争力,针对性的实现旅客所想、旅客所愿,提供独具一格又赏心悦目的机场旅客服务应成为我国民航机场应该重点关注的课题。本文以南宁吴圩国际机场为研究对象,通过对南宁吴圩机场旅客服务现状的科学、合理分析,找出其旅客服务存在的问题与短板,研究发现,目前南宁吴圩机

---

[1] 申建明. 昆明长水国际机场航班延误综合治理研究. [D].中国: 云南财经大学, 2015

[2] 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

场旅客服务在硬件设施设备、人力资源管理、服务质量测评机制、信息化管理、服务产品多样性、协同联动机制 6 个方面存在问题。结合自身供职多年的工作经验,对南宁吴圩机场的航空组合背景、结构布局、运作流程、项目产品结构等进行全方位的考虑,提出科学性、合理性、可行性强的旅客服务创新策略,主要从旅客服务文化、组织制度、质量管理、设施设备、信息化管理、协同联动机制等方面入手,以期对南宁机场旅客服务质量的创新起到更加具体化和系统化的指导作用,在一定程度上创新南宁吴圩机场旅客服务方式与手段,提升南宁机场旅客服务质量与品质,以更好地发挥南宁吴圩机场在“一带一路”建设中,连接国家腹地与东盟国家的重要窗口作用。<sup>[1]</sup>

Hongwei Jiang (2016) 本文研究了中国国内四大航空公司的服务质量,探讨了其服务质量与客户满意度之间的关系,以及航空公司保留现有乘客的条件。与之前的研究一致,服务质量变量是影响客户满意度的重要因素。然而,没有发现满意的服务导致商务旅行者的客户忠诚度更高。与海南航空相比,乘坐中国国际航空公司,中国南方航空公司和中国东方航空公司旅行的乘客更有可能转向替代航空公司,这表明品牌忠诚度较低。此外,如本研究所示,常旅客计划(FFPs)在提高客户忠诚度方面主要是四大航空公司的失败。在研究客户满意度和客户忠诚度的决定因素时,有必要区分商务旅客和休闲旅客。机票价格对乘客的整体满意度产生了积极而显著的影响,从而增强了休闲旅客的顾客忠诚度,但对商务旅客的满意度和忠诚度没有产生任何影响。某些人口统计变量(如性别,收入和教育)对于一组乘客而言具有统计显著性,但在估算的概率模型中则不然。建议可以使用不同的营销策略来针对不同的细分市场以提高客户忠诚度。<sup>[2]</sup>

## (二) 泰国研究现状及发展趋势

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位学者进行过研究,本论文目前是首次对这方面进行研究。

---

[1] 黄焰焰. 广西南宁机场旅客服务创新研究. [D].中国: 广西大学, 2017

[2] Hongwei Jiang (2016) "An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market", *Journal of Air Transport Management* 57:80-88, October 2016 [Online]

อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์ (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 r 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 ( $\alpha$ =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。该研究还应用统计分析确定数据中的模式，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。对廊门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 ( $x = 3.72$ ,  $SD = 0.87$ )，国际游客对廊曼国际机场的满意度也处于较高水平 ( $x = 3.83$ ,  $SD = 0.85$ )。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。<sup>[1]</sup>

สุภกัญญา ชวนิชย์, ปริญญา มนุเสวต (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。<sup>[1]</sup>

Jittapat Prompong (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

---

[1] อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์ (2558) การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ.[ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/51047> (2019/03/24)

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。<sup>[2]</sup>

爱丽（2014）在《论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响》中指出，近年来，经过政府的大力扶持与社会各界的积极配合，泰国旅游业得到了迅猛的发展，成为东南亚地区最热的旅游目的地，稳居世界十大旅游市场之列。然而，随着泰国旅游活动的大规模展开，在给泰国经济带来丰富的经济效益的同时，也对泰国社会环境和自然环境带来了许多不良影响。这不仅有利于进一步完善泰国旅游业的发展，提高泰国经济发展水平，同时，也有利于其他国家借鉴其优势的旅游业发展模式。近年来，泰国旅游业的收入逐渐增加，目前已经成为泰国经济增长主要的支柱。分析泰国旅游业给泰国经济带来的影响，不仅有利于泰国旅游业发展的完善，同时，也利于泰国经济发展水平的进一步提高。该论文基于对泰国旅游业发展现状的分析，研究了泰国旅游业对泰国经济发展带来的有利影响与不利影响，并根据泰国旅游业的发展得出了启示。分析了泰国旅游业的发展历史及发展现状。<sup>[3]</sup>

张凯慕（2014）在《素万那普国际机场商业汉语服务调查分析》中指出，目前中国已经是赴泰国国际游客的最大客源国，每年数以百万计的中国游客进入泰国，在泰国素万那普国际机场，汉语就成为必不可少的沟通语言。但是在实际应用中，素万那普国际机场的汉语服务并不是十分理想，在很多重要的地方均没有提示牌，除此之外，机场客服人员的汉语水平也仍然有待于进一步的提高。故此，本论文素万那普国际机场商业汉语服务为研究对象，阐述机场的概述与管理情况，通过调查问卷的形式，对机场汉语服务设施和服务方面进行调查，分析机场汉语标识，咨询与导购人员的服务，培训等情况，讨论机场汉语设施和服务存在的问题和挑战。最后论述机场汉语服务与管理方面的改进

---

[1] สุกัญญา ขวณิชย์, ปริญญาตรี มนุษยศาสตร์. 2013 การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ในการกำกับดูแลของกรมการbinพลเรือน วารสาร EAU HERITAGE [ออนไลน์] แหล่งที่มา:

<https://www.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSci/article/view/25692> (2019/03/24)

[2] Jittapat Prompong 2015, "FACTORS AFFECTING CUSTOMER AT SUVARNABHUMI AIRPORT, BANGKOK", [www.thesisarchive.library.tu.ac.th](http://www.thesisarchive.library.tu.ac.th) (2019/03/24)

[3] 爱丽. 论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响。

<https://wenku.baidu.com/view/537a2ed8846a561252d380eb6294dd88d0d23ddf.html?re=view>, [Online], 2019

策略。这部分阐述了完善机场汉语服务设施域管理的办法，思考了如何提高汉语水平和服务质量的策略。<sup>[4]</sup>



---

[4] 张凯慕《素万那普国际机场商业汉语服务调查分析》[J] 华侨大学学报 2016 年

# 第一章 泰国机场发展背景

## 第一节 廊曼机场的发展

泰国曼谷有两个机场，分别是曼谷廊曼机场（国内） Don Mueang International Airport 曼谷素汪那普国际机场 Suvarnabhumi Airport。廊曼机场 [或者也称（旧）曼谷国际机场] 是位于泰国曼谷的机场。（泰语：ท่าอากาศยานกรุงเทพ），IATA 代码：DMK；ICAO 代码：VTBD），机场已于 1914 年 3 月 27 日正式营业，廊曼是亚洲的重要枢纽，因廊曼担任全国的航空交通。当时该机场使用的国际航空运输协会机场代码是 BKK，全名称为“Don Mueang”。在素万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。至 2005 年具有超过 80 家航空公司在该机场服务，每年共处理超过 3,800 万人次，16 万个航班，70 万吨货物。当年他是世界上第二和亚洲第 14 名最繁忙的机场客运量。

### 早期历史

1914 年，廊曼机场迎来了第一架飞机，第一架降落的飞机是泰国皇家空军的一架转配飞机。1924 年，随着荷兰皇家航空公司飞机的降落，廊曼机场就开始了航业服务。1933 年，机场在保皇党（พรรคอนุรักษนิยม）和政府军之争的波沃拉德（กบฏบวรเดช）叛乱，国家政治动荡，机场又在第二次世界大战中被日本占领，随后又被盟军轰炸数次，损坏很大。1945 年战争结束后直至 1946 年 3 月，机场又被英国皇家空军占用。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。当时的廊曼机场是曼谷国际机场。依然是泰国国内交通量最大的机场。

曼谷国际机场依然是泰国国内交通量最大的国际机场，据 2004 年的资料显示，该机场在当年有 80 家航空公司的飞机起降，超过 3 千万的旅客进出与过境。约有 16 万架次的飞机起降次数，以及 70 万吨的货物起降。在世界机场忙碌排行榜上，曼谷国际机场在 2004 年排行第 14 名。是亚洲国际机场的第二名（第一名是日本东京羽田机场）。

2006 年 9 月 27 日至 28 日是廊曼机场民用运输业务的节点，机场因新曼谷国际机场素旺那盆机场的启用而关闭。机场最后起降的航班是泰国国际航空于 23:00 从普吉国际机场飞抵的 TG216 次航班。



## 重开客运

素旺那盆机场启用之后，因其高昂的维护费用以及跑道的质量问题导致许多人期望廊曼机场能重启商业运输，低成本航空亦开始要求重启机场。泰国机场公司于 2006 年年底发布的报告进一步促进了重启客运的努力，报告称“廊曼机场的重启是对素旺那盆机场二期计划的替代以及推后。2007 年 1 月 30 日，泰国交通部建议临时启用廊曼机场以配合素万那普机场滑行道的检修，该建议很快于 2 月 6 日被泰国国会通过。2007 年 3 月 25 日，廊曼机场开始重启用国内部分的航班客运业务。

在 2011 年泰国水灾影响，廊曼机场跑道被洪水淹没导致引导灯失效，2011 年 10 月 25 日机场再次被关闭。直至 2012 年 3 月 6 日才重新再度开放。因为素旺那盆机场原计划每年接待 4,500 万旅客，但事实上其已于 2011 年便达到了 4,800 万人，且 2012 年的估计值更是达到 5,300 万人。泰国政府要求泰国机场公司将低成本航空公司转移到廊曼以缓解素万那普机场的挤逼状况。2012 年 10 月，亚洲航空、泰国亚航、印尼亚航的国际航班由素万那普机场迁至廊曼机场。2015 年 12 月 24 日，廊曼机场 2 号航站楼重新开放，泰国亚航、皇雀航空国内航班也迁至廊曼机场 2 号航站楼。

在 2011 年 7 月之前，廊曼机场仅有一家民航定期客运航空公司：Nok Air，俗称鸟航。其他是包机或私人航空，以及军方使用。目前，泰东方（Orient Thai）和泰亚航都搬迁到廊曼机场。可以预见，廊曼机场将会成为曼谷的廉航中心。

## 第二节 素旺那盆的发展

曼谷的素旺那盆国际机场无疑是亚洲最繁华的交通枢纽之一，他的建筑形式是仿科幻电影里。事实上，曼谷国际机场以其独特的设计在 2012 年成为软件图享（Instagram）中被拍照次数最多的地方。素旺那盆国际机场由几条长长的管状通道构成，整体为钢构玻璃帷幕建筑，所有人都想将这一独特的设计拍摄下来。

素旺那盆国际机场的年载客量达到 5,000 万左右，是泰国的国际人士到达点，同时也是东南亚地区的中转机场。曼谷素旺那盆国际距市区 16 英里远，位于北揽府挽丕县地区。因此，要去这个国际机场需要做好心理准备：这里堵车就像每个国家的上下班高峰一样，不过从这儿搭乘机场铁路或出租车到曼谷市中心还很方便。

泰国素旺那盆机场又称为新曼谷国际机场，素旺那盆机场是曼谷主要的民用机场，也是东南亚地区乃至亚洲重要的航空枢纽。素旺那盆机场占地 20,000 RAI（8,000 英亩）。这个新的国际机场位于 Samutprakan 府 Bang Phli 区的往东的 Bangna-Trat Highway 高速公路 15 公里处，距曼谷市中心 25 公里。素旺那盆机场的位置有 5 条公路可到。Suvarnabhumi”意思是“黄金之地”。这个新机场的名字是 2000 年 9 月 29 日由国王赐予的。“Suvarnabhumi”代表了一片肥沃的土地，在这里居民安居乐业，逐步发展成经济蓬勃发展的商业中心。新机场的初始容量为每年 4,500 万人次，76 飞行小时和超过 300 万吨的货物。两条宽 2,200 米的跑道，分别为 3,700 米长和 4,000 米长，能容纳 A380。还包括 51 个停机位登机口，其中 4 个是为接待空中客车 A380 这种超大飞机而设计的。有 69 个偏远的停机位和 2 个连接到客运总站的停车场大楼，停车数量可超过 5,000 辆。一个总面积为 563,000 平方米的是 24/7 免税店。项目完成时将共有 4 条跑道，最终容量为每年 1 亿人次，112 飞行小时和 640 万吨货物。

素旺那盆机场由时任泰国国王拉玛九世（蒲美蓬）所赐予的名称，梵语原意为“黄金大地”。第一阶段提供两条跑道，可在每小时提供 76 班航班，每年总载客量达 4,500 万人次，以及 300 万吨空运运货量。其客运大楼为现今全世界第三大单体航站楼（56.3 万平方米），整体为钢构玻璃帷幕建筑共 7 楼层，有 360 个报到柜台、124 个入国证照查验窗口及 72 个出国证照查验窗口；第二阶段则可提供四条跑道，可在每小时提供 112 班航班，每年总载客量可达 1 亿人次，以及 640 万吨空运运货量，为东南亚地区最大的空运转运中心。<sup>[1]</sup>

### 第三节 乌达抛机场的发展

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-Tapao Pattaya 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

---

[1] [baike.baidu.com/item/素万那普国际机场](http://baike.baidu.com/item/素万那普国际机场), (2018/07/22)

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 Ba jin) 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。<sup>[1]</sup>

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。

---

[1] <https://zh.wikipedia.org/wiki/乌达抛国际机场> (2019/03/24)

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堤雅，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。<sup>[1]</sup>

---

[1] <https://zh.wikipedia.org/wiki/乌达抛国际机场> (2019/03/24)

## 第二章 乌达抛机场的转型改造

### 第一节 乌达抛机场的转型改造与泰国 4.0 战略的配合

2016 年，泰国提出“泰国 4.0”战略，这是巴育政府提出的未来 20 年的经济社会战略目标，旨在通过创新和技术手段发展高附加值产业，带领泰国走出中等收入陷阱，增强竞争力。其直观解释，即为泰国走过农业 1.0 时代和专注于廉价劳动力的轻工业 2.0 时代，跨越吸引外资的重工业 3.0 时代，最终将进入创新驱动和高附加值经济的“泰国 4.0”时代。为此，泰国未来将发展十大目标产业：

5 个为加持新技术的泰国已有优势产业：

1. 现代汽车制造业、
2. 智能电子产业、
3. 高端旅游及保健旅游业、
4. 农业和生物技术、
5. 食品加工业。

5 个为提供投资新机会的未来产业：

1. 机器人制造业、
2. 航空业、
3. 生物燃料和生物化学、
4. 数字经济、
5. 全方位医疗产业。<sup>[1]</sup>

泰国积极推进 4.0 战略

“亚洲是全球经济发展必不可少的一部分。一直以来，泰国致力于全方位变革，力争成为亚洲贸易和工业投资中心。”泰国总理巴育日前在曼谷举行的“泰国机遇”研讨会上说，泰国力争全面进入 4.0 时代，即通过创新和技术应用发展高附加值产业，促进泰国经济转型升级，跨越中等收入陷阱，增强竞争力。

为保持经济稳定增长，近年来泰国推出了多项改革措施，包括基础设施建设、加大投资力度、吸引外国游客、提振出口等。尽管如此，泰国经济依然面临着内外困境。在这一背景下，泰国政府于 2016 年正式提出“泰国 4.0”高附

---

[1] [http://www.sohu.com/a/224484288\\_415484](http://www.sohu.com/a/224484288_415484) 泰国 4.0] 详解：瞄准创新、吸引外资、助力房产(2019/03/24)

加值经济模式。巴育在多个公开场合描述了改革泰国经济结构的设想，表示要把泰国经济升级到 4.0，推动更多高新技术和创新技术应用，使创新真正成为推动泰国经济增长的主要动力。

巴育指出，投资将在 4.0 改革中起到重要作用，国家投资政策将向“核心技术、人才、基础设施、企业和目标产业”五大领域倾斜。“十大目标产业将成为泰国经济发展的新引擎。”巴育说，新一代汽车制造、智能电子、高端旅游与医疗旅游、农业与生物技术、食品深加工五大产业是泰国原有优势产业，还有五大产业是未来产业，包括工业机器人、航空与物流、生物能源与生物化工、数字经济、医疗中心。

作为“泰国 4.0”战略性项目，泰国政府正优先推动东部经济走廊（EEC）建设，目标是使其成为东盟最先进的经济发展中心。根据泰国政府的规划，东部经济走廊有望成为东盟海上交通中心，连接缅甸土瓦深水港、柬埔寨西哈努克港和越南头顿港。

泰国工业部部长邬达玛表示，泰国东部经济走廊横跨北柳、春武里和罗勇三府，目标定位为高科技产业集群区。<sup>[1]</sup>

“泰国政府计划在 5 年内投资 1.5 万亿泰铢，兴建 15 个重大项目。”巴育说，其中 5 个项目将在 2017 年启动，包括扩建乌塔堡机场，将客流量提升至 300 万人次；建设兰乍邦港第 3 个泊位，使港口集装箱吞吐量从 700 万标准箱提升到 1800 万标准箱，汽车出口量由 100 万辆增加到 300 万辆，届时兰乍邦港将成为世界 15 大港口之一；建设高铁连接东部经济走廊的 3 大机场，实现单程 1 小时换乘；建设曼谷到罗勇府高铁线，预计每天客流量将达到 30 万人次；建设新型城市，比如在春武里府建设国际教育中心等。对于发展高科技产业面临的人才问题，巴育表示，人力资源的培养要和经济发展齐头并进，泰国将紧密展开国际合作，培养人才；同时通过外企的员工培训、技术转让等，学习外企管理经验和先进技术。<sup>[2]</sup>

## 泰国东部经济走廊 Eastern Economic Corridor

Eastern Economic Corridor，（简称 EEC）是指泰国在东部北柳府，春武里和罗勇（芭提雅乌塔达机场所在地）。泰国政府要把 EEC 经济特区，是东西经济走廊和南北的联通中心。特区规划区域包括泰国北柳府，春武里和罗勇，连接印度，大亚洋，柬埔寨，老挝，缅甸，越南和中国南部。其目标是打造

---

[1] <http://www.finance.com>, 泰国积极推进 4.0 战略 (2019/03/24)

[2] <http://www.mofcom.gov.cn>, 泰国积极推进 4.0 战略 (2019/03/24)

“东盟最佳和最现代的经济特区”，是推动泰国经济发展的新动能，也是泰国政府积极应对全球竞争力，实现泰国经济 4.0 发展目标所做的努力。从而，泰国东部经济走廊将成为世界级经济中心，贸易和投资中心，交通和物流中心，世界级旅游胜地及南亚大门。

EEC 政策委员会已批准一项计划，在快速发展的公私合作伙伴关系助力下，开发价值为 6914.7 亿泰铢的四个项目，那四个项目包含：

1. 曼谷至罗勇府高速列车（花钱 2115 亿泰铢）
2. 乌达堡机场（花费 3103.8 亿泰铢）
3. 第三阶段发展林查班深海港口（花费 1558.3 亿泰铢）
4. 发展工业园区（价值 101.5 亿泰铢）<sup>[1]</sup>

## 第二节 乌达抛机场的转型改造与泰国 4.0 战略的具体措施

关于东部经济走廊 (EEC)

东部经济走廊是泰国政府在泰国 4.0 项目下的新旗舰，该计划旨在强化过去 30 多年来一直是区域制造业和贸易中心的原东部海岸。

泰国政府旨在通过以下措施促进可持续经济增长（GDP 增长率从 3% 提高到 5%）：

1. 应用新技术和创新把传统产业升级为更先进的产业。
2. 通过开发机场、港口和铁路等基础设施，强化区域和全球互联互通。
3. 通过比邻国更优越的促进投资激励措施和特别权益吸引高科技产业

东部三府一直是泰国工业集群集中的地区，拥有完善的基础设施，处于与快速发展的邻国和全球主要经济体连接的战略位置。

1) 泰国工业化时代的枢纽


1.1 出口产业集群 例如：汽车，电子，纺织

1.2 能源和石油化工综合体 例如：炼油厂，天然气分离厂，塑料和化工

2) 一体化的基础设施，泰国现在具有深水海港，高速公路，工业园区等等。还有，泰国政府有待发展双线铁路，机场。

3) 关键战略位置：连接泰国和区域及主要国家相连接

东部三府处于东盟区域的中心为之，连接方式包括：

1. 东-西经济走廊 

[1] [http://www.sohu.com/a/165112599\\_469999](http://www.sohu.com/a/165112599_469999), 泰国东部经济走廊 (EEC) (2019/03/24)

2. 南-北经济走廊 ↔
3. 连接印度洋和太平洋



来源: <http://images.mofcom.gov.cn/th/201804/20180408115537127.pdf>  
(2018/8/26)

### 高优先级发展项目

2017年,泰国政府将聚焦于公私合作快速通道 (PPP fast track) 计划下的三大基础设施开发项目,刻计划的审批时间可从9-12个月缩短到三个月。三大基础设施开发项目是:

1. 机场
2. 深水港
3. 铁路

### 国际机场:

春武里府乌达抛机场的开发将迎来更多乘客前来泰国最热门的旅游目的地之一芭堤雅旅游,同时将成为飞机保养维修中心。

关键概念: 乌塔堡空港城, 空港城的第一阶段。

“乌达抛机场”开发



图片来源：泰国投资促进委员会



来源：kuaibao.qq.com/s/20180310A0H00O00?refer=spide/投资泰国利好，泰国房价又将蹭蹭往上涨了（2018/8/26）

关键概念：乌达抛空港城，空港城的第一阶段。

乌达抛机场开发

新航站楼每年可接待 300 万名游客（预定 2017 年 8 月开始运营）。

1. 泰国航空公司和战略合作伙伴的“保养维修和检修(MRO)中心”，第一阶段将可同时维修 3 架飞机。
2. 将建设第二条跑道，以满足更多的起降的需求。
3. 机场将被授予“空港新城”的特许经营权。
4. 还有其他设施，如针游客免税区、航空零部件制造工厂和航空培训中心。
5. 投资额：2,000 亿泰铢<sup>[1]</sup>

[1] <http://images.mofcom.gov.cn/th/201804/20180408115537127.pdf>, 东部经济走廊(EEC)概况, (2019/03/24)

### 第三节 乌达抛机场对中国旅客汉语需求与设施

基本上泰国国际机场的主要语言服务现在具有英语，泰语和汉语。泰语是泰国的母语，英语作为世界通用语言，或者到世界各地的外国游客，对于泰国东部旅游景点，在泰国东部旅行并不贵，这个微笑国度的人民给中国人留下了深刻的印象，这里融合了许多不同文化，不同民族在这里融洽的生活，中国游客探寻到了泰国人民的实际生活。泰国就是一个神奇的地方，这一次的泰国之行让我们感受到了一个完全不一样的泰国。壮阔的大片红树林，迷人的威尼斯一般的洪水村，接地气的农村 SPA，东南亚最大的珠宝交易中心，第二大岛一象岛，淳朴的泰国人民，都让人念念不忘。乌达抛机场英语服务的重要不可避免，而且汉语是新生事物，是随着近年来周年过游客赴泰国旅行游客数量的持续增加。

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。

据一位中国旅行者说“到达乌达抛机场之后是先过海关还是先拿行李？好多人说法都不一样，有的人说先拿行李再过海关然后出机场，还有人说先过了海关再拿行李然后出机场。我有点迷茫了”所以乌达抛国际机场应该加强使用汉语服务上的设施，为中国游客带来方便。从降落乌达抛机场起，如何过海关，在哪里拿行李，乘坐何种交通工具到旅游地等都有相应汉语标志，乌达抛国际机场还没有准备的汉语广播提醒旅行者注意事项。乌达抛机场最高管理者认识到加强汉语服务是必不可少的，不断发展汉语水平，从而乌达抛国际机场的汉语水平发展计划都有非常巨大的意义。2018年，7月初笔者去了乌达抛国际机场搜集了一些照片：

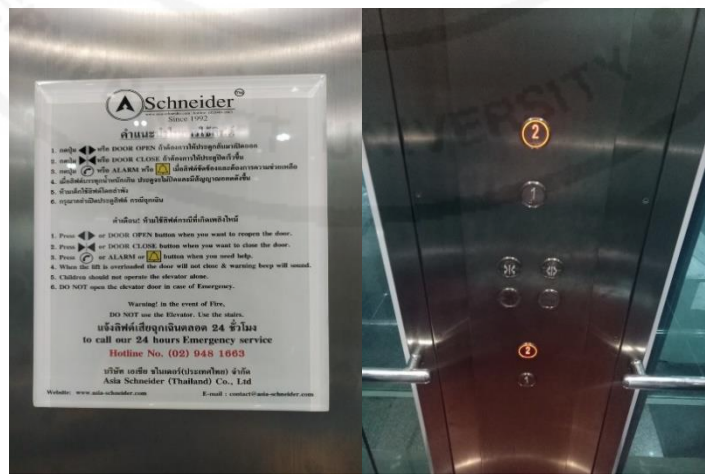
图 1：入发港时间的提示牌



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。

从图 1，来看 丢失警告标志贴在乘客舱的里面。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：在电梯内的按键



其实，再看电梯内的按键，它也使用英语和泰语，这样主要会给那些单独来泰国旅行的中国游客造成一定的麻烦。所以笔者推荐在电梯的按键上应该增加一些汉语表示。

图 3：地点标示牌



图 3 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，按照英语和泰语表示从上到下如例：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。

### 第三章 乌达抛机场汉语服务调查分析

#### 第一节 受访者的基本信息

##### 一、调查问卷针对中国旅客调查的成果

###### (一) 受访者的年龄，性别及从事的游客

在分析数据中，可以发现被调查者是女性多于男性，而且数目差异比较大，在总共的 100 份问卷里，35 位男性，占 35 %；65 位女性，占 65 %。而在数据中显示着，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 岁的被调查者占 25%，50 岁以上的最少，仅占 4%，这组数据可以说明出国旅行者群体呈年轻化的趋势。中国游客的年龄可以看图表 3-2

表 1：受访者的性别

指标	频率	百分比	有效百分比	累计百分比
Valid 男性	35	35.0	35.0	35.0
女性	65	65.0	65.0	100.0
总共	100	100.0	100.0	

表 2：受访者的年龄

指标	频率	百分比	有效百分比	累计百分比
Valid 15-20 年	17	17.0	17.0	17.0
21-30 年	25	25.0	25.0	42.0
31-40 年	29	29.0	29.0	71.0
41-50 年	25	25.0	25.0	96.0
50 年以上	4	4.0	4.0	100.0
总共	100	100.0	100.0	

从这一栏的收入数据，我们可以看出，他们的收入是在 35,000 元以上的被调查者人群最多，共有 39 名，占 39% ，其实是收入在 15,000 - 20,000 元的被调查者，约收入 21,000 - 25,000 元的被调查者排名第三，最后是 25,000 - 30,000 元的被调查者，只有不到 10 人（7 名）。

表 3: 受访者的收入

指标	频率	百分比	有效百分比	累计百分比
15,000-20,000 元	31	31.0	31.0	31.0
21,000-25,000 元	13	13.0	13.0	44.0
26,000-30,000 元	7	7.0	7.0	51.0
31,000-35,000 元	10	10.0	10.0	61.0
35,000 元 以上	39	39.0	39.0	100.0
总共	100	100.0	100.0	

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。

表 4: 受访者的所从事的职业

指标	频率	百分比	有效百分比	累计百分比
Valid 公司职员人	34	34.0	34.0	34.0
服务员	15	15.0	15.0	49.0
兼职员	2	2.0	2.0	51.0
自由职业者	13	13.0	13.0	64.0
其他	36	36.0	36.0	100.0
总共	100	100.0	100.0	

## 第二节 中国游客对汉语服务管理和汉语满意度调查

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析，先将它分五个等级，然后用平均值  $\text{mean}(X)$  表示总体的一般水平，本次对满意度评估的标准是：

表 5: 分五个等级

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



以下是中国游客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， 即：

**表 6：中国游客对乌达抛国际机场的汉语服务满意度评估表**

程序	内容	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
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
17	人员在机场有服务意识	0	2	14	61	22	4.04	高
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

### (一) 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。本论文研究的目的是对“泰国场转型改造与商务汉语应用分析：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)

表 7：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”调查中得到了显示，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。据调查的人数据显示，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。

## （二）机场汉语服务标识标志情况调查

表 8：机场汉语服务标识标志问题突出

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

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。这主要是指示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。

### 第三节 对机场汉语服务人员满意度调查

#### (一) 机场汉语服务人员配备与服务水平有限

表 8: 机场汉语服务人员配备与服务水平有限

程序	相关问题	满意度					平均值	意义
		1	2	3	4	5		
16	机场有汉语服务人员数量充足	43	17	22	10	8	2.23	低
17	人员在机场有服务意识	0	2	14	61	22	4.04	高
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量配备方面，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。

#### 第四节 乌达抛机场管理人员汉语服务调查

##### （一）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换句话说，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 9：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 10：中文水平技能，听，说，读，写和翻译等。

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

根据图表 10，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，每个人员愿意参加汉语培训，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发很不利。

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%。

## （二）服务人员聘用标准不严格，培训力度不够

表 11：汉语服务人员的工作培训情况

程序	相关问题	答案级别				
		最低	低	一般	高	最高
		1	2	3	4	5
9	您对自己的薪水待遇满意吗？			6		
10	机场汉语服务人员的聘请条件标准严格吗？	6				
11	您认为自己的汉语服务水平如何？	1	4	1		
12	机场有针对汉语服务人员的工作培训吗？	6				
13	如果乌达抛国际机场提供汉语培训，您愿意参加吗？					6
14	人力资源部会定期考评汉语服务人员的服务质量吗？	6				
15	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，每人员愿意参加汉语培训，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，本身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，很多人数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%。

## 第四章 对乌达抛的转型改造与汉语应用的建议

### 第一节 目前对汉语应用存在的问题

#### (一) 机场汉语服务标志问题突出

近年来，乌达抛国际机场努力尽可能地创造客户满意度，加之机场提供汉语服务在关键地方放置了相应汉语标志。为中国乘客来芭提雅（Pattaya）观光旅游。然而，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。

#### (二) 机场汉语服务管理问题

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中文服务管理部门，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。机场对员工的考评关系到服务到服务质量的显著提升，也关系到员工工作态度是否认真。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，并且一个突出问题便是偶尔进行的考评也缺乏制度性语和合理性，这样混乱的考评标准严重影响响员工的工作积极性，也会激发不满情绪，那么势必会导致整体服务质量的员工下降等问题。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。

#### (三) 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，虽然乌达抛国际机场的人员都是专职的，没有兼职情况，但是汉语服务人员的工作经验十分有限，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拱了 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。

## 第二节 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，这使其能够满足中国乘客的要求，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，请学者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。

在机场汉语服务管理方面，乌达抛国际机场管理者一定要眼长远，充分认识到重视汉语服务水平的经济和社会效益，不断结合当前中国游客量的情况，制定相应的经营与管理策略。机场应该成立相关的组织机构，制定严格的聘用标准，设置较高的认职门槛，是那些学历不高，汉语能力不强的人无法进入到机场汉语服务人员的行列。管理者应该有一个良好的汉语测试系统，应该鼓励员工通过提高工资来学习中文，并将绩效与薪资相挂钩。加之，刺激汉语服务人员的工作积极性，创造竞争系统，从队伍内部能形成一种有效的工作推动力，用上面提到的方法可以促进机场人员的汉语水平。

由研究发现，绝大多数人员都无法熟练地运用英语或泰语，这样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汉语培训，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，在听和说方面不好，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。

## 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。

服务时提供接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，为乌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

- [1] สารประชากร สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, ประชากรประเทศไทย พ.ศ. 2562 [ออนไลน์] แหล่งที่ <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/ipsrbe/th/Gazette.aspx>
- [2] สุกัญญา ขวัญชัย, ปรียากร มนุเสวต. 2013 การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน วารสาร EAU HERITAGE [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSci/article/view/25692>
- [3] อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์. (2015) การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ.[ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/51047>
- [4] Christian Grönroos, (1984) "A Service Quality Model and its Marketing Implications", European Journal of Marketing, Vol. 18 Issue: 4, pp.36-44
- [5] Hongwei Jiang (2016) "An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market", Journal of Air Transport Management 57:80-88, October 2016 [Online]
- [6] Jittapat Prompong 2015, "FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION AT SUVARNABHUMI AIRPORT, Bangkok", [www.ethesisarchive.library.tu.ac.th](http://www.ethesisarchive.library.tu.ac.th)
- [7] 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
- [8] 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
- [9] 申建明. 昆明长水国际机场航班延误综合治理研究。[D].中国：云南财经大学，2015
- [10] 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
- [11] 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
- [12] 泰国 [Online], <https://baike.baidu.com/item/%E6%B3%B0%E5%9B%BD>, 2019/03/24
- [13] 爱丽. 论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响。 <https://wenku.baidu.com/view/537a2ed8846eb6294dd88d0d23ddf.html?re=view>, [Online], 2019
- [14] 黄焰焰. 广西南宁机场旅客服务创新研究。[D].中国：广西大学，2017

- [15] 张凯慕《素万那普国际机场商业汉语服务调查分析》[J] 华侨大学学报 2016 年
- [16] 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
- [17] <https://baike.baidu.com/item/素万那普国际机场>, (2018/07/22)
- [18] [https://finance.sina.cn/2017-02-24/泰国积极推进 4.0 战略](https://finance.sina.cn/2017-02-24/泰国积极推进4.0战略), (2019/03/24)
- [19] <http://images.mofcom.gov.cn/th/201804/20180408115537127.pdf>, 东部经济走廊(EEC)概况,(2019/03/24)
- [20] <http://mofcom.gov.cn>, 泰国积极推进 4.0 战略(2019/03/24)
- [21] [http://sohu.com/a/224484288\\_415484](http://sohu.com/a/224484288_415484) 泰国 4.0」详解：瞄准创新、吸引外资、助力房产 (2019/03/24)
- [22] [http://sohu.com/a/165112599\\_46999](http://sohu.com/a/165112599_46999), 泰国东部经济走廊（EEC）(2019/03/24)
- [23] <https://zh.wikipedia.org/wiki/乌达抛国际机场> (2019/03/24)

# 附录

## 附录 1

### 中国旅客调查问卷

#### 调查问卷

题目“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”

#### 旅客调查问卷

女士/先生

研究者做问卷调查是为了研究在泰国乌达抛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，因为会反映对泰国乌达抛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乌达抛国际汉语服务水平的策路。

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 ✓

性别  男  女

年龄  15-20 年

21-30 年

31-40 年

41-50 年

50 年以上

职业  学生  职员  公务员

兼职员  自由职员

其他

收入  15,000 -20,000 元

21,000-25,000 元

26,000-30,000 元

31,000-35,000 元

35,000 元以上

使用该服务  一次/年

二次/年

三次/年

四次/年

四次/年以上

相关问题	非常不满意	不满意	不确定	满意	非常满意
1. 转乘国际航班很方便					
2. 机场有舒适的座位					
3. 机场的厅内空调温度					
4. 机场有舒适的亮度					
5. 机场有免费 WIFI					
6. 机场有警察太多数量充足					
7. 机场有值机柜台服务很好					
8. 机场有很多电梯					
9. 机场有国际饭店					
10. 行李提区外服务很好					
11. 洗手间有清洁吗					
12. 机场汉语服务指表示标志数量充足					
13. 机场汉语服务指表示标志设计上是否可以					
14. 机场汉语服务指表示标志是否存有错字					
15. 机场广播中播报的汉语准备					
16. 机场有汉语服务人员数量充足					
17. 人员在机场有服务意识					

18. 您有接受汉语服务的要求					
19. 您认为机场汉语服务人员数量能够满足需求					
20. 机场汉语服务人员的汉语水平如何?					
21. 机场汉语导购人员的服务质量如何?					

您对改善机场汉语服务质量的意见与建议

.....

.....

.....





### แบบสอบถาม

การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสนามบินไทยและการใช้ภาษาจีนในภาคอุตสาหกรรม

: กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติ อุตะเภา

แบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารชาวจีน

ข้าพเจ้า นาย/นางสาว.....

งานวิจัยชิ้นนี้ นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสถานการณ์การให้บริการภาษาจีนของสนามบินนานาชาติอุตะเภา จังหวัดระยอง คำตอบข้อมูลและคำแนะนำของท่านจะมีประโยชน์ต่องานวิจัยชิ้นนี้เป็นอย่างมาก เพราะข้อมูลที่ได้จะสะท้อนถึงสถานการณ์การให้บริการภาษาจีนและสภาพปัญหาที่อาจปรากฏและอาจเกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ภายในสนามบินนานาชาติอุตะเภา นอกจากนี้ข้อมูลจากผลการวิจัยในครั้งนี้จะส่งมอบให้ผู้บริหารการทำอากาศยานสนามบินนานาชาติอุตะเภาเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในแผนนโยบายอนาคตต่อไป ข้าพเจ้าขอรับรองว่า งานวิจัยชิ้นนี้จะไม่ทำให้เกิดผลกระทบใดๆในทางลบต่อท่านอย่างแน่นอน จากการกรอกข้อมูลในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ข้างล่างนี้

เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
อายุ	<input type="checkbox"/> 15-20 ปี	
	<input type="checkbox"/> 21-30 ปี	
	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี	
	<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	
	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี	
อาชีพ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท	<input type="checkbox"/> อาชีพบริการ
	<input type="checkbox"/> พนักงาน part time	<input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ	
เงินเดือน/รายได้	<input type="checkbox"/> 15,000 -20,000 เงินสกุล (หยวน)	
	<input type="checkbox"/> 21,000-25,000 เงินสกุล (หยวน)	
	<input type="checkbox"/> 26,000-30,000 เงินสกุล (หยวน)	
	<input type="checkbox"/> 31,000-35,000 เงินสกุล (หยวน)	
	<input type="checkbox"/> มากกว่า 35,000 เงินสกุล (หยวน)	

ใช้บริการสนามบิน

- |                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 ครั้งต่อปี         |
| <input type="checkbox"/> | 2 ครั้งต่อปี         |
| <input type="checkbox"/> | 3 ครั้งต่อปี         |
| <input type="checkbox"/> | 4 ครั้งต่อปี         |
| <input type="checkbox"/> | มากกว่า 4 ครั้งต่อปี |

ปัญหาที่เกี่ยวข้อง	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ไม่พอใจ	ไม่แน่ใจ	พอใจ	พอใจอย่างยิ่ง
1. ป้ายแจ้งข้อมูลตารางการบินของสนามบินนานาชาติอุตะเภามีความชัดเจนและสะดวก					
2. สนามบินมีที่นั่งสะดวกสบาย					
3. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในสนามบินมีความพอเหมาะพอดี					
4. แสงสว่างภายในสนามบินมีความพอดีพอเหมาะ					
5. สนามบินมี <b>Free WIFI</b> ให้บริการแก่ผู้โดยสารชาวจีน					
6. สนามบินมีจำนวนตำรวจอย่างเพียงพอในการรักษาความปลอดภัย					
7. สนามบินมีเคาน์เตอร์ ( <b>counter</b> ) ให้บริการที่ทีแก่นักท่องเที่ยว					
8. สนามบินมีปริมาณ/จำนวนลิฟท์ ที่ให้บริการอย่างเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว					
9. สนามบินมีร้านอาหารนานาชาติรองรับโดยเฉพาะอาหารจีน					
10. จุดรับกระเป๋าเดินทางภายในสนามบินมีบริการที่ดีน่าประทับใจ					
11. ห้องน้ำภายในตัวอาคารของสนามบินมีความสะอาด					
12. สนามบินมีป้ายแจ้งข้อมูลที่เป็นภาษาจีนเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว					
13. ท่านคิดว่าดีไซน์ ( <b>design</b> ) ป้ายชี้แจ้งข้อมูลที่เป็นภาษาจีนใช้ได้ดีหรือไม่					

ปัญหาที่เกี่ยวข้อง	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ไม่พอใจ	ไม่แน่ใจ	พอใจ	พอใจอย่างยิ่ง
14. ข้อมูลในป้ายที่เป็นภาษาจีนมีความผิดพลาด					
15. ท่านคิดว่าสนามบินฯมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาจีน					
16. สนามบินฯมีพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ					
17. พนักงานมีความรู้ทางการบริการเป็นอย่างดี					
18. ความต้องการของผู้โดยสารทางภาษาจีนได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี					
19. ท่านคิดว่าจำนวนพนักงานที่ใช้ภาษาจีนมีอย่างเพียงพอ					
20. ภาษาจีนของพนักงานอยู่ในระดับไหน					
21. คุณภาพบริการของพนักงานอยู่ในระดับไหน					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการให้บริการภาษาจีนที่มีต่อสนามบินนานาชาติอุตะเถา

.....

.....

## 附录 2

### 人员调查问卷

#### 题目“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”

女士/先生

研究者做问卷调查是为了研究在泰国乌达抛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，因为会反映对泰国乌达抛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乌达抛国际汉语服务水平的策路。

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  女
2. 您的学历?  
 专科  本科  硕士及以上
3. 您是兼职还是专职从事机场汉语服务工作?  
 专职  兼职
4. 您的工作经验?  
 1年  2-3年  
 4年  4年以上
5. 汉语学习了多长时间?  
 1年一下  1-2年  
 3-4年  5-6年
6. 您的薪水是多少?  
 15,000 -20,000 泰铢  
 21,000-25,000 泰铢  
 26,000-30,000 泰铢
7. 机场汉语服务人员的培训采取什么方式运行?  
 自愿参加  强制开展

8. 您认为一个汉语培训课程需要多长时间？

- 30 小时       60 小时  
 90 小时       120 小时  
 120 小时以上

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

您对改善机场汉语服务质量的意见与建议

.....

.....

.....

### แบบสอบถาม

การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสนามบินไทยและการใช้ภาษาจีนในภาคอุตสาหกรรม

: กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติ อุตะเภา

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ภายในสนามบินนานาชาติอุตะเภา

งานวิจัยชิ้นนี้ นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสถานการณ์การให้บริการภาษาจีนของสนามบินนานาชาติอุตะเภา จังหวัดระยอง คำตอบข้อมูลและคำแนะนำของท่านจะมีประโยชน์ต่องานวิจัยชิ้นนี้เป็นอย่างมาก เพราะข้อมูลที่ได้จะสะท้อนถึงสถานการณ์การให้บริการภาษาจีนและสภาพปัญหาที่อาจปรากฏและอาจเกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ภายในสนามบินนานาชาติอุตะเภา นอกจากนี้ข้อมูลจากผลการวิจัยในครั้งนี้จะส่งมอบให้ผู้บริหารการทำอากาศยานสนามบินนานาชาติอุตะเภาเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในแผนนโยบายอนาคตต่อไป

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า งานวิจัยชิ้นนี้จะไม่ทำให้เกิดผลกระทบใด ๆ ในทางลบต่อท่านอย่างแน่นอน จากการกรอกข้อมูลในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ข้างล่างนี้

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. ระดับวุฒิการศึกษาของท่านคือ

ปวช/ปวส  ปริญญาตรี  ปริญญาโทหรือสูงกว่า

3. สถานะความเป็นเจ้าหน้าที่ภายในสนามบินของท่านคือ

งานประจำ (Full time job)

งานชั่วคราว (Part time job)

4. ประสบการณ์และระยะเวลาในการทำงานของท่าน ณ สนามบินนานาชาติอุตะเภา

1 ปี  2- 3 ปี

4 ปี  มากกว่า 4 ปี

5. ท่านมีประสบการณ์ในการเรียนภาษาจีนมาแล้วในอดีตกี่ปี

ต่ำกว่า 1 ปี

ระหว่าง 1-2 ปี

ระหว่าง 3-4 ปี

ระหว่าง 5-6 ปี

6. เงินเดือนหรือรายได้ของท่านอยู่ในราวประมาณเท่าไรต่อเดือน

15,000-20,000 บาท/เดือน

21,000-25,000 บาท/เดือน

- 26,000-30,000บาท/เดือน
- มากกว่า 30,000 บาท/เดือน

7. สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภามีการจัดอบรมภาษาจีนให้แก่พนักงานในลักษณะอย่างไร

- พนักงานมีความสมัครใจเข้าอบรมด้วยตัวเอง
- สนามบินบังคับให้พนักงานลงเรียน

8. สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภามีการจัดอบรมภาษาจีนให้แก่พนักงานเป็นระยะเวลาานานแค่ไหน

- 30 ชั่วโมง
- 60 ชั่วโมง
- 90 ชั่วโมง
- 120 ชั่วโมง
- มากกว่า 120 ชั่วโมง

ประเด็นที่เกี่ยวข้อง		ระดับคำตอบ				
		น้อย สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก สุด
9	คุณพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับหรือไม่					
10	สนามบินมีมาตรฐานในการรับสมัครพนักงานที่มีความรู้ ด้านภาษาจีนเพียงใด					
11	ความรู้ภาษาจีนของคุณเป็นอย่างไร					
12	สนามบินมีการจัดอบรมด้านภาษาจีนแก่พนักงานของ สนามบินหรือไม่					
13	หากสนามบินอยู่ตะเภามีการจัดอบรมด้านภาษาจีน ท่าน ยินดีและเต็มใจเข้าอบรมหรือไม่					
14	แผนกฝ่ายบุคคลของสนามบินขามีการวัดระดับภาษาจีน ของพนักงานหรือไม่					
15	ปัจจุบันองค์กรของท่านมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ด้านภาษาจีนเพียงพอกับความต้องการของ ผู้โดยสารชาวจีนหรือไม่อย่างไร					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา

## 致谢

我首先要感谢华桥崇圣大学和刘丽芳老师给了我学习的机会，在学习中与本次论文的写作过程中，刘老师对我论文的研究方向做出了指导性的意见和推荐。不仅使我树立了远大的学术目标、掌握了基本的研究方法，还使我明白了许多待人接物与为人处世的道理。本论文从选题到完成，每一步都是在导师的指导下完成的，投入了超多的心血和精力。此外，还要感谢华桥崇圣大学的授课老师们和所有同学们，在学习过程中，互相学习，互相帮忙，共同度过了一段完美难忘的岁月。

衷心感谢我的朋友，以及同学们，没有他们的帮助和支持是没有办法完成我的学位论文的。最后，向我的母亲、家人、致谢，感谢他们对我的理解与支持。

何永生



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายชัยชนะ ตีรสுகิตติมา (何永生)
วัน เดือน ปีเกิด	28 มีนาคม 2510
ที่อยู่ปัจจุบัน	209/225 หมู่บ้านพร้อมสุข ต.ทุ่งสุขลา อําเภอสรรีราชา จังหวัดชลบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528 – 2532	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เคมี)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2560 - 2561	สถาบันเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น
พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณลาดกระบัง