



**泰国国家旅游局汉语应用研究
——以曼谷素万那普国际机场服务站为例
A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF TOURISM
AUTHORITY OF THAILAND'S
: CASE STUDY AS TOURIST INFORMATION COUNTER
AT SUVARNABHUMI AIRPORT**

马炬炫 SARINNA ASSAVARUT*

刘丽芳 博士 副教授 PORNPAN JUNTARONANONT; Assoc. Prof. Dr. **

摘 要

在泰国汉语是一种有很大作用的语言之一，不管是投资方面、经济方面，还是旅游方面等。现在很需要有汉语语言技能的人才，对中文人员的需求日益增长。根据供求关系原理，中文人才市场迅速扩大和飞速发展的同时，会引来人们对于中文毕业生的素质水平和语文能力问题的关注。国家旅游局，作为迎接外国客人的前沿，在素万那普国际机场成立旅游信息柜台支持大量访问泰国的游客，特别是中国游客，提供和支持高效率的服务以满足客户的需求，服务质量至关重要。因此本文选取了国家旅游局服务员使用汉语现状进行研究。

本论文的主要目的为研究素万那普国际机场服务站提供汉语服务的应用情况，研究中国游客接待服务站中文人员服务的需求和满意程度。本论文选择定性研究方法进行数据收集：访谈，观察和问卷调查直接面向目标受众。利用 SWOT 分析法进行评估，指出了汉语服务中存在的问题，提出了改进措施。本论文通过这个课题的分析研究，说明了服务站提供汉语服务的应用情况，指出其存在的问题，提出解决问题的方法和改进的建议。调查对象是国家旅游局司令部办公室信息处、在素万那普国际机场服务站的中文人员以及在柜台接受服务的中国游客。

调查结果显示，中国游客对服务站有关中文人员的汉语服务能力和资料方面的提供得到了满意的回应。在结论中，本文针对该如何提高国家旅游局组织的效率提出建议，并提议增设汉语服务站咨询台，增加能够说中文的职员应对将来日益增多的中国游客。

关键词：国家旅游局服务站 汉语服务 中国游客

*SARINNA ASSAVARUT. 2017 M. A. (CHINESE BUSINESS FOR COMMUNICATION), FACULTY OF CHINESE LANGUAGE AND CULTURE, HUACHIEW CHALERMPrAKIET UNIVERSITY. E-mail: sarinna.assavarut@gmail.com

**PORNPAN JUNTARONANONT; Assoc. Prof. Dr. ADVISER: DIRECTOR OF THE M. A. (CBC) COURSE, FACULTY OF CHINESE LANGUAGE AND CULTURE, HUACHIEW CHALERMPrAKIET UNIVERSITY. E-mail: pornpan_wan@hotmail.com



ABSTRACT

Chinese language is said to be another language that has recently taken a prominent role in Thai society influencing numerous areas, such as trade and investment, tourism industry, and etc., rendering the increasing demand for Chinese language educated personnel. As a result of the basic ‘law of supply and demand’, the market for Chinese education has rapidly expanded and skyrocketed while raising concerns and questions on the quality level and the language proficiency of graduates. Quality control is essential to provide and to support high service to meet customer needs. Tourism Authority of Thailand, as a frontier in welcoming foreign guests, has caught the wave and established the tourist information counter in Suvarnabhumi Airport to support a great number of tourists, especially Chinese tourists. Thus, the author was keen to study the Chinese language proficiency of the personnel providing their services at the information counter.

The main objectives of this research paper are to study the usage of Chinese language of the personnel providing services, and to study the demand and the level of satisfaction of Chinese tourists receiving services. Qualitative research, through direct interview, observation, and survey of the target group, was selected as a prime method and apparatus to gather and summon information for this research paper. The collected information was, subsequently, used for SWOT analysis for assessing the Chinese language proficiency of personnel in providing their services in order to acknowledge the problems and obstacles arisen, and be able to further furnish relevant resolutions. The sample groups employed for the research were the head of information service sector, Chinese language of the personnel of the information counter, and Chinese tourists.

The findings of the research portrayed the attitude of Chinese tourists toward the quality of the provided services in terms of the capacity of and information given by related personnel, in which the result depicted a good level of satisfaction of services received. Lastly, the researcher concluded and rendered suggestions to enhance the performance and efficiency of the organization on their services and number of personnel in accordance with the amount of Chinese tourists expected in the future.

Keywords: Tourism Authority of Thailand Information Counter, Chinese Service, Chinese Tourists

บทคัดย่อ

ภาษาจีนเป็นอีกหนึ่งภาษาต่างประเทศที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในประเทศไทย ทั้งด้านการค้า การลงทุน, เศรษฐกิจ, การท่องเที่ยวและด้านอื่นๆอีกมากมาย ส่งผลให้ในปัจจุบันบุคลากรทางด้านภาษาจีนเป็นที่ต้องการจำนวนมาก ซึ่งการควบคุมคุณภาพเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการประเมินประสิทธิภาพการบริการ ปัจจุบันเคาน์เตอร์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่สนามบินสุวรรณภูมิมีการให้บริการด้านภาษาจีนเช่นกัน งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการของเจ้าหน้าที่โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ คือ ศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และศึกษาความต้องการความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ารับบริการ ผู้วิจัยเลือกรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์, สังเกตการณ์ และแจกแบบสอบถามโดยตรงกับกลุ่ม เป้าหมายเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ SWOT เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพื่อรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นและเสนอแนวทางแก้ไขต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือหัวหน้างานบริการข่าวสารท่องเที่ยว, เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการและนักท่องเที่ยวชาวจีน

จากการศึกษาวิจัยพบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวจีนที่มีต่อระดับคุณภาพการบริการทั้งด้านศักยภาพ เจ้าหน้าที่และด้านข้อมูลอยู่ในระดับที่ดีสร้างความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ สุดท้ายผู้วิจัยสรุป และชี้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร, ด้านจุดบริการและจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจีนในอนาคต

คำสำคัญ: เคาน์เตอร์บริการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การให้บริการภาษาจีน นักท่องเที่ยวจีน

绪论

如今, 随着汉语的国际化, 汉语走向全世界, 为联合国的官方语言之一。世界上使用汉语的人数, 大约是使用英语人数的两倍。近年来学习汉语的人也越来越多。孔子学院的主要职能是面向世界各国, 开展汉语教学。根据《网络孔子学院》统计, 截止到 2016 年 12 月 31 日, 全球 140 个国家(地区)建立 512 所孔子学院和 1073 个孔子课堂。(网络孔子学院, [online], 2017)。在泰国, 中文必将成为继英文之后最重要的外语。泰国教育部基础教育委员会数据显示, 目前, 泰国有 3000 多所学校开设了汉语课程, 近 100 万人在学习汉语。随着中泰经贸往来日益密切, 中国在泰国的经济影响力不断增强, 将有越来越多的泰国人认识到学习汉语的重要性。

2016 年, 中国出境游达 1.22 亿人次, 比 2015 年的 1.17 亿人次增长 4.3% (中国新闻网, [online], 2017), 继续蝉联全球出境旅游人次世界冠军。其中四成的游客选择亚洲国家, 泰国、日本、韩国和新加坡成了中国人出境旅游的首选国家。为了迎接中国游客, 目前各国纷纷扩展和运用网络, 对自己国家的旅游景点进行大力推广, 以吸引更多的中国游客, 为国家带来更多收入, 并因此形成了激烈的竞争, 泰国更是东盟区其他国家强有力的竞争对手。中国出境游市场激增, 导致汉语热在东盟国家持续升温。所以汉语成为一种重要的商务语言, 已起到越来越重要的作用。泰国旅游行业人士感慨急需汉语人才, 所需数量每年都在成倍地增长。对汉语人才的需求



来自各方面，泰国急需培养出自己的汉语人才。2016 年，泰国仅有超过 1 千多注册汉语导游。
(โพสตุเตอร์, [online], 2016)

一、选题的目的和意义

本论文研究的目的是研究在素万那普国际机场服务站提供汉语服务的应用情况；研究服务站中文人员给中国游客提供中文服务的满意度以及调查中文人员的汉语水平；研究服务站中文人员的汉语水平。

本论文研究的意义是通过对服务站汉语应用进行研究，评估服务站人员的汉语水平及中国游客对中文人员的满意度，分析存在的问题，提出意见与建议。

二、研究的范围与对象

本论文研究的范围与对象是素万那普国际机场 100 位中国游客与服务站的中文人员进行调查与分析。以及采访国家旅游局司令部办公室信息处处长和6位服务站的中文人员。

三、研究主要内容

本论文研究的主要内容是服务站提供汉语服务的应用情况，分析国家旅游局服务站提供汉语服务的影响；对服务站汉语人才进行访谈及研究；评估服务站人员的汉语水平，分析 汉语服务对中国游客赴泰旅游的影响；中国游客赴泰旅游遇到的跟语言有关的问题和对策。针对调查，分析调查结果并进行评估，指出目前存在的问题，提出改进意见与建议。以利于提高服务站汉语服务质量，促进汉语服务的发展。

四、研究的方法

本论文研究的方法包括定量研究和定性研究。通过访谈和调查问卷评估服务站汉语人才的中文水平。提出汉语应用的反馈意见以及通过分析发现问题，进而探求解决问题的措施。

- **定量研究：**本论文通过所设计的调查问卷针对在素万那普国际机场服务站的中文人员及中国游客进行调查与分析。

- **定性研究：**本论文搜集有关在素万那普国际机场汉语服务站的相关资料，访谈法作为辅助补充，进行研究。



五、研究的创新性

虽然先前关于泰国旅游方面的研究有很多，但是针对国家旅游局的汉语应用情况的研究，尤其是针对素万那普国际机场汉语服务站的研究，仍为空白。因此，研究泰国国家旅游局的汉语应用情况是本论文的创新之处。

素万那普国际机场服务站服务人员采访与分析

通过采访国家旅游局司令部办公室信息处处长获得一些信息，如下：一般招聘服务员时国家旅游局会有资格要求，工作人员要有学士学位，并且拥有汉语方面的证书，必须考过 HSK5 级。工作时间为一天八个小时（第一班：08:00~16:00；第二班：16:00~24:00；第三班：24:00~8:00），有三班，一班有 2 个中文服务人员，工作 5 天休息 2 天。工资为 17,000 泰铢。目前该站台有 6 位服务站中文人员。一天内至少有 20 位中国游客会在素万那普国际机场国家旅游局服务站寻求帮助。

本文针对此 6 位服务站中文人员进行采访，结果如下：

服务员的学历：每一位服务员都有学士学位的，并且大学所学专业与汉语有关，有的是汉语语言专业毕业；有的是商务汉语专业毕业。笔者认为这与该单位的招聘要求有关。

服务员学习汉语经验：有五位服务员学过 4 年汉语，他们是本科才开始学习汉语。他们本科所学专业不一样，有四位是汉语专业毕业；另一位是商务汉语专业毕业的。这四位汉语专业的服务员语言水平也有所差异。商务汉语专业毕业的服务员，在本科课程中学过商务汉语，有一些专名词，汉语专业毕业的服务员不太理解，但他能够理解。剩下的那一位服务员，他已学过 7 年汉语，他从高中开始学习汉语，本科毕业也是汉语专业。

服务员的汉语水平考试情况：每一位服务员都考过汉语水平考试，而且每一位服务员通过了五级。笔者还深入地采访了一位服务员，他虽然已经考过的汉语水平考试，但是在实际的工作上还有一些障碍。他说，汉语水平考试和他实际用到的情况有所不同，还想继续提高自己的汉语口语。通过采访服务站台，让笔者更多地理解了服务员使用汉语的能力情况。已经考过了汉语水平考试，也不能证明在实际的工作当中会完成所有任务。

服务员的汉语水平口语考试情况：每一位服务员都没有考过汉语水平口语考试。笔者了解到没有考汉语水平口语考试的原因，他们有同样的答案，那就是本单位没有这一项目的要求，所以他们就不参加汉语水平口语考试。

服务员有关中文方面的工作经验：有四位服务员是本科刚毕业的，可是其中有两位曾经与汉语有过接触。他们刚毕业的时候曾经当过导游，工作时间大概 2 年多，所以这些工作经验在目前的职业中非常有用，他们比较理解泰国的每一所旅游景点；他们比较理解泰国交通以及各个酒店的中文名称。



工作问题：在工作当中遇到的问题如下：首先遇到最多的是专名词的问题。因为在中国人一般不用英文名称，中国人使用中文来叫泰国的各个地方，比如：“Le Méridien Hotel”一般泰国人直接使用英语来叫，但是在中文当中这所酒店叫做“曼谷艾美酒店”，因此这是服务员给中国游客服务当中的重要问题。另一个问题就是中国人的普通话。中国是一个很大的国家，有很多的民族，各个地方都有自己的方言，从这一原因就影响到中国人的普通话。有一些中国游客受到自己方言影响到他们的普通话。还有一个问题，就是中国大陆、台湾、香港所用词语的差别，比如：中国大陆所谓的“出租车”，香港一带则称为“的士”，台湾称作计程车”。

汉语服务方面工作情况：有两位服务员认为他们的汉语是很好的，另四位自我评价是较好。

服务员需要提高汉语水平的情况：每一位服务员都认为他们需要提高汉语水平；尤其是汉语口语听力沟通能力。作为直接接待中国游客的服务台人员，拥有良好的汉语听力及会话技能非常重要。

素万那普国际机场服务站汉语服务情况调查与分析

本论文的问卷关于素万那普国际机场服务站的汉语服务。研究对象是在服务站受汉语服务的中国游客。本次调查在素万那普国际机场服务站发放 100 份调查问卷，收回 100 份。

第一部分：个人基本信息，结果如下：

本次调查数据显示在 100 个中国游客当中，有 38 位男性中国游客，62 位女性中国游客。大部分的中国游客年龄在 26-35 岁，占 42%。其次，年龄在 36-45 岁，占 30%。接下来的年龄在 19-25 岁，占 13%。最少使用服务站的汉语服务是 18 岁以下和 55 岁以上的中国游客，二者占 4%。前往服务站接受汉语服务的，93%是自由行，只有 7%是旅游团的旅游方式。大部分的游客来自中国大陆，占 93%，分别为：广东省 27%、广西壮族自治区 17%、上海直辖市 14%、北京直辖市 11%、江苏省 11%、浙江省 10%和陕西省 7%。除了大陆之外，还有香港和台湾，香港的游客占 1%，台湾的游客占 3%。

总的来说，国家旅游局在素万那普国际机场的服务站汉语服务给中国游客提供服务最多的是女性游客，年龄在 26-35 岁，多采用自由行的旅游方式，大多数来自中国大陆广东省。

第二部分：服务信息，结果如下：

第二部：服务信息	数量（人）	百分比
2.1 您在素万那普国际机场旅游局服务站是否使用汉语普通话进行沟通？		
▪ 是，我使用汉语普通话进行沟通	98	98%
▪ 不是，我使用自己的方言进行沟通， 如：广东话、云南话等方言	2	2%



2.2 您所需要的旅游信息是什么？

▪ 泰国旅游景点	15	15%
▪ 泰国交通	24	24%
▪ 泰国季节	2	2%
▪ 泰国节日	3	3%
▪ 泰国的购物中心	26	26%
▪ 泰国特产	1	1%
▪ 泰国酒店	22	22%
▪ 泰国签证	4	4%
▪ 泰国美食	2	2%
▪ 其他信息	1	1%

表 1：素万那普国际机场服务站的服务信息

素万那普国际机场泰国国家旅游局服务站的服务信息统计结果进行分析，情况如下：中国游客在素万那普国际机场旅游局服务站大部分使用汉语普通话进行沟通，占 98%。只有 2% 的中国游客使用自己的方言进行沟通。

中国游客最需要的旅游信息前三个项目是泰国的购物中心、泰国的交通和泰国的酒店。泰国的购物中心是中国游客最需要的信息，占 26%。泰国交通是中国游客第二感兴趣的项目，占 24%。泰国酒店是中国游客第三感兴趣的项目，占 22%，其中 31.82% 的中国游客想了解三星级酒店的情况，22.72% 的中国游客想了解四星级酒店的情况，18.18% 的中国游客想了解五星级和三星级以下酒店的情况。

在泰国旅游景点方面，为了更深入地了解到除了购物中心以外，中国游客最感兴趣的是哪一类的景点，笔者进行了深入的调查，结果如下：对文化旅游景点感兴趣的占 46.66%，对自然旅游景点感兴趣的占 33.34%，对历史旅游景点感兴趣的占 20%。

调查显示，有一些信息中国游客不是很需要，如：泰国季节、泰国节日、泰国特产、泰国签证和泰国美食。只有 2% 的中国游客想知道关于泰国季节的信息，3% 的中国游客想了解泰国节日，对泰国特产感兴趣的只占 1%，还有 4% 和 6% 的中国游客分别对泰国签证和泰国美食感兴趣。

第三部分：服务情况，结果如下：

以下的平均分是通过 100 份调查问卷统计出来。统计结果为：游客“非常满意”20%、“满意”73.33%，“比较满意”6.67%。

从表 2 可看出，服务方面平均分为 4.45（满意）。中国游客最满意的前三个项目是服务员的快捷服务、服务员的着装整齐和服务的流程。服务站服务员的快捷服务是中国游客最满意的项目，平均分为 94 分，非常满意（4.82 表示非常满意）。其次，服务站服务员的着装整齐是中国游客最满



意的項目之一，平均分為 4.73（非常滿意）。服務站台的服務流程也是中國遊客非常滿意的一項，平均分為 4.54（非常滿意）。服務站台有明確的服務提示是滿意度最少的項目，平均分為 4.10（滿意）。雖然服務站台有明確的服務提示，但是滿意度相對較低，但是總體來說，中國遊客還是滿意。

服務方面評價項目	滿意度				
	5	4	3	2	1
1. 服務站台的服務流程。	96 人	4 人			
平均分	4.54（非常滿意）				
2. 服務站台工作人員的快捷服務。	98 人	2 人			
平均分	4.82（非常滿意）				
3. 服務站台服務員的著裝整齊。	97 人	3 人			
平均分	4.73（非常滿意）				
4. 服務站台服務員的服務態度誠懇。	94 人	6 人			
平均分	4.46（滿意）				
5. 服務站台服務員熟知並掌握服務項目。	93 人	5 人	2 人		
平均分	4.37（滿意）				
6. 服務站台服務員服務態度友好。	94 人	6 人			
平均分	4.46（滿意）				
7. 服務站台有明確的服務提示。	91 人	9 人			
平均分	4.10（滿意）				
8. 服務站台便捷的服務方式。	92 人	8 人			
平均分	4.19（滿意）				
9. 服務站台有良好的服務環境。	93 人	7 人			
平均分	4.42（滿意）				
總平均	4.45（滿意）				

表 2：服務站台的服務方面情況

通過表 3 可以看出，漢語語言方面平均分為 4.37（滿意）。中國遊客最滿意的前三個項目是：服務員的口語能力、服務員的沟通能力、服務員的听力能力和服務員的閱讀能力。服務站台服務員的口語能力是中國遊客最滿意的項目，平均分為 4.42（滿意）。第二滿意的項目是服務站台服務員的沟通能力和服務站台服務員的听力能力，平均分為 4.37（滿意）。第三滿意的項目是服務站台服務員的閱讀能力，平均分為 4.19（滿意）。中國遊客平滿意度最低的項目是服務站台服務員的寫作能力，平均分為 3.92（比較滿意）。



汉语语言方面评价项目	满意度				
	5	4	3	2	1
1. 服务台服务员的沟通能力。	93 人	7 人			
平均分	4.37 (满意)				
2. 服务台服务员的听力能力。	93 人	5 人	2 人		
平均分	4.37 (满意)				
3. 服务台服务员的口语能力。	93 人	5 人	2 人		
平均分	4.42 (满意)				
4. 服务台服务员的写作能力。	2 人	89 人	9 人		
平均分	3.92 (比较满意)				
5. 服务台服务员的阅读能力。	6 人	92 人	2 人		
平均分	4.19 (满意)				
总平均	4.28 (满意)				

表 3：服务台站的汉语语言方情况

对以上统计结果进行分析，情况如下（见表 4）：素万那普国际机场泰国国家旅游局服务站的服务情况，统计结果为，平均分 4.37，这表示中国游客“满意”素万那普国际机场泰国国家旅游局服务站的服务。

素万那普国际机场服务站的服务情况	满意	不满意
	93 人	7 人
总平均	4.37 (满意)	

表 4：素万那普国际机场服务站的服务情况

素万那普国际机场服务站汉语服务的 SWOT 分析

总的来说服务站的优势 (Strength) 如下：首先国家旅游局是公立单位，在旅游方面的资料比较齐全有利于调整其服务。其次，国家旅游局的标志很有特色，比较容易记得。另一个优势是，除了在曼谷设有国家旅游局之外，在泰国的其他城市同样也设有。而且在国外也有国家旅游局。在旅游信息方面收到信息很便捷。国家旅游局通过各种各样的频道给游客提供旅游信息，如：网站、E-book、手机 APP 等频道。最后，国家旅游局的服务员语言能力比较强，除了英语之外，还会其他语言，尤其是汉语。服务也是国家旅游局的优点之一。



服务站的劣势(Weakness), 如下: 服务站, 还未曾让游客针对服务站人员的服务评估, 进行满意度调查。另一个劣势是, 服务站没有系统评估工作人员以及人员的能力, 在某些方面语言知识还有所欠缺。服务站仍需其他公司的帮助, 而且服务站提供的一些旅游信息还是以泰语为主。

服务站的机(Opportunities)和威胁(Threats), 如下: 服务站的机, 因为该单位是属于国家单位, 所以在信息方面或者资金方面都比较充足。另一个机是, 服务站还在海外设有, 包括在中国, 因此在广播方面可以推广泰国旅游。目前存在的问题是, 首先, 人员还要提高自己的汉语水平, 因为现在的情况是虽然人员可以用中文给客户提供一些信息, 但是还存在一些问题与障碍, 比如: 旅游景点的中文名称、酒店的中文名称等专名词。其次, 由于中国游客来泰国旅游越来越多, 旅游信息处的服务站以及中文人员数量可能不够, 影响服务站的服务。

总的来说, 服务站优势比较大, 机也比较多, 因此, 如果想提高或者发展服务站的服务质量、系统等方面是肯定能做到的。虽然现在还遇到了一些问题或者服务的障碍, 比如: 服务人员大多数是年轻人, 工作方面的经验比较少, 但是他们可以慢慢地提高自己, 慢慢地掌握所需要给游客提供的信息, 将来肯定会提高服务质量。

四、对国家旅游局机场服务站的评估

本论文通过问卷, 调查中国游客, 采访素万那普国际机场服务站的服务人员, 结果如下: 在服务站的中國游客大多为女性, 年龄在于 26-35 岁, 多采用自由行的旅游方式, 大多数来自中国大陆广东省。中国游客使用汉语普通话进行沟通的占 98%。只有 2%的中国游客使用自己的方言进行沟通。中国游客需要的泰国旅游信息最多前三个项目是购物中心、交通和酒店。26% 的中国游客最需要的是关于购物中心的信息, 24% 的中国游客需要交通方面的信息, 22% 的中国游客需要酒店方面的信息, 在这一项目中笔者还深入地调查中国游客对什么样的酒店比较感兴趣。结果是, 31.82% 的中国游客最需要三星级酒店方面的信息, 22.72% 的中国游客需要四星级酒店方面的信息, 18.18% 的中国游客需要五星级和三星级以下酒店方面的信息。

素万那普国际机场服务站的服务情况, 统计结果为, 平均分 4.37, 这表示中国游客“满意”, 服务方面平均分为 4.45 (满意)。中国游客最满意的前三个项目是快捷服务、着装整齐和服务的流程。快捷服务是中国游客最满意的项目, 平均分为 4.82 (非常满意)。其次, 着装整齐是中国游客满意之处, 平均分为 4.73 (非常满意)。服务的流程, 中国游客非常满意, 平均分为 4.54 (非常满意)。服务台有明确的服务提示, 对于这点, 满意度最低, 平均分为 4.10 (满意)。虽然满意度最低, 但是中国游客还是满意的。

汉语语言方面平均分为 4.37 (满意)。中国游客最满意的前三个项目是: 口语能力、沟通能力、听力能力和阅读能力。人员的口语能力是中国游客最满意的项目, 平均分为 4.42 (满意)。第二个满意的项目是沟通能力和听力能力, 平均分为 4.37 (满意)。第三个满意的项目是阅读能力, 平均分为 4.19 (满意)。中国游客满意度最低的项目是写作能力, 平均分为 3.92 (比较满意)。



服务人员每一位都具有学士学位，且其专业与汉语密切相关，有的是汉语语言专业毕业；有的是商务汉语专业毕业，其中有五位服务人员学过 4 年汉语，他们是本科才开始学习汉语。他们的本科毕业专业不一样，有四位是汉语专业毕业；另一位是商务汉语专业毕业的。还有一位是汉语专业毕业，他学过七年汉语。人员的汉语水平考试情况：每一位都考过汉语水平考试，而且每一位都通过了五级，但是他们都没有考过汉语水平口语考试（HSKK）。有四位是本科刚毕业的，可是其中有两位并有接触过的汉语工作。他们刚毕业的时候曾经当过导游，工作时间已有 2 年多。这些经历对于目前的职业来说非常有用，他们拥有中文听说读写四项技能，并取得了游客的认可。他们比较理解泰国的每一处旅游景点；也比较了解泰国的交通以及各个酒店的中文名称。

五、机场服务站存在的问题

虽然游客对于机场服务站的服务比较满意，但是该站还存在一些问题。问题可以分为 2 部分：一是该站台服务人员问题。二是汉语语言问题。

服务人员问题：

一、旅游信息方面中文版不齐全，只有一部分是中文版，其他信息以英文为主。

二、国家旅游局服务站的服务提示不太明确导致游客经常误以为国家旅游局服务站即为机场的服务站。

1. 虽然国家旅游局服务站的服务方式便捷，游客都较为满意，但是在这一方面评价分数还比较低，所以为了全面的提高服务质量，应该把这一点也调整一下。

2. 国家旅游局服务站的服务人员相对于游客来说还不够。从上面的统计可以看出来，中国游客每一年都在增长。将来的中国游客会越来越多。

3. 有时候中国游客说普通话不太标准就影响到服务的质量。游客说不太清楚服务员也要用比较多的时间来理解游客所说的内容，耽误了为其他中国游客服务。

4. 部分中国游客不会说汉语普通话。他们使用广东话进行沟通。可是服务员不懂广东话就影响到服务的质量。

汉语语言问题：

1. 服务人员的汉语水平还有限。根据现在的情况来看，人员沟通都没有什么问题，可是有时候游客用语比较难，服务员有时候听不懂游客所说的内容。

2. 专名词的问题。因为在中国一般不用英文名称，中国人使用中文来叫泰国的各个地方，比如：“Le Méridien Hotel” 一般泰国人直接使用英语，但是中文当中这所酒店叫做“曼谷艾美酒店”。还有一个问题就是中国大陆、台湾、香港等地用词有所差异。比如，中国大陆大部分城市称“出租车”，台湾称“计程车”，广东、香港及澳门称“的士”。因此这成了服务人员给中国游



客服务其中的一个重要问题人员给中国游客服务当中的重要问题。

3. 掌握信息还不太全面。服务人员旅游方面的知识还不太齐全，他们只以关于旅游景点信息为主，但是当中国游客深入地问到其他信息，有时候服务人员无法给中国游客提供信息。

六、对改进机场服务站汉语服务的建议

关于服务人员问题的意见与建议：

1. 针对旅游信息方面中文版不齐全，只有一部分是中文版，其他信息有英文为主的问题，国家旅游局应该把全部的信息翻译成中文，然后把这些中文信息放到网站、手机 APP、海报等，以此提高国家旅游局服务质量。

2. 针对国家旅游局服务站的服务提示不太明确导致游客经常误以为国家旅游局服务站是机场的服务站的问题，国家旅游局可以调整一下，可以把国家旅游局的牌子变得更大，并且一定要加上中文，或者在素万那普国际机场贴更多服务提示。如果能做到的话，中国游客找到国家旅游局服务站台就比较容易。

3. 虽然对于服务台便捷的服务方式，游客都较为满意，但是在这一方面评价分数还比较低，所以为了全面地提高服务质量，应该也调整一下。这个问题不是很难解决，可以招聘更多工作人员或者提高现有人员的服务水平，因为如果服务人员对这份工作比较熟的话，服务效率肯定会提高的。

4. 国家旅游局服务站人员相对于游客来说还不够。从上面的统计可以看出，中国游客每一年都在增长。因此，将来的中国游客应该会越来越多。招聘更多的人员是笔者想推荐的解决方法，但是对于招聘的人员要有一些要求，如：为了有效地给中国游客提供信息跨越语言的障碍，招聘的时候应该对应聘者的专业（与旅游相关的专业更好）、工作经验、汉语水平（应聘者应已通过 HSK6，因为 HSK6 对词汇量的要求达到了五千个）都有所要求。如果可以按照基本的要求进行招聘服务员，国家旅游局肯定能为中国游客提供有效的服务。

5. 有时候中国游客说普通话不太标准，影响到服务的质量。游客说不太清楚，人员也要用比较多的时间来理解游客所说的内容，耽误了为其他中国游客服务。这个问题其实是考验服务人员的经验，因为对人员来说中文不是他们的母语，他们已学过的中文都以北京发音方式为主，所以他们得进一步提高自己的语言能力。

6. 有些游客不会说汉语普通话，他们使用广东话进行沟通。可是服务人员不懂广东话，就影响到服务的质量。这个问题有两个解决方法：第一个方法是招聘懂广东话的人员，但是笔者觉得只懂广东话，从长远角度考虑不太合适，因为中国游客用名广东话进行沟通的现象其实并不常见。第二个方法是，招聘人员的时候考虑到会说广东话的服务员，如果普通话也懂，广东话也懂，这样比较好。

关于汉语语言问题的意见与建议：

1. 服务人员的汉语水平还有限。根据现在的情况来说，沟通都没有什么问题，可是有时候游客用语比较难，服务人员有时候听不懂游客所说的内容。这个问题如果要现在解决的话，只能让服务员提高自己的汉语水平。如果要长期解决这个问题，招聘服务员的时候必须要把要求定高一些，比如：应该通过 HSK6 级以及通过 HSKK 高级等。

2. 专名词的问题。因为在中国人一般不用英文名称，中国人使用中文来叫泰国的各个地方，比如：“Le Méridien Hotel” 一般泰国人直接使用英语，但是在中文当中这所酒店叫做“曼谷艾美酒店”。另一个重要问题就是中国大陆、台湾、香港等地用词有所差异。这是服务人员给中国游客服务当中的重要问题。这个问题只能让服务背这些转名词以及了解一些与交通和住宿等话题相关的却在大陆、台湾、香港等地使用有差异的词语。

3. 掌握信息还不太全面。服务人员旅游方面的知识还不太齐全，他们只以关于旅游景点信息为主，但是当中国游客深入地问到其他信息，有时候人员无法给中国游客提供信息。

针对以上服务站人员方面存在的问题，短期的解决方法就只能是提高人员的汉语水平，要有系统地评估服务台人员的中文服务水平。但是从长远角度来看，要解决这个问题的话，就应当在招聘人员的时候要严格一点儿。可是根据现在的情况来说，懂中文的人才与全国的需求相比较还缺少很多。因此，如果想要能力比较好的服务人员必须要提高服务人员使用汉语交流的能力，促进汉语服务方面课程的培训计划，比如，针对泰国主要旅游城市、泰国热门旅游景点、泰国购物中心，以及与交通和住宿等话题相关的却在大陆、台湾、香港等地使用有差异的词语进行课程培训。

中国大陆、台湾、香港差异交通用语对照

中国大陆用语 	国内用语	港澳用语	台湾用语 
出租车	差头（上海） 的士（广东）	的士	计程车
打车、打出租、打的		搭的士、飞的	坐计程车、 搭计程车
公交车、公共汽车、巴士		巴士	公车、巴士、 公共汽车
长途汽车、长途巴士		旅游巴	客运、长途客运
地铁		地铁	捷运



摩托车		电单车	机车、摩托车、 欧哆拜 (autobike)
自行车、脚踏车、单车		单车	脚踏车、单车、 自行车、 铁马、孔明车
老幼病残孕专座			博愛座

结论

近几年来，中国经济发展，从一个贫穷落后的国家发展成为世界性经济大国。不管是在国际上还是在中国国内经济条件比以前好了很多，中国人民开始热爱旅游。中国游客出境旅游也随之增加，已成为全球第一大出境游客国。泰国国家旅游局主要负责推进泰国旅游业的发展。为了鼓励外国游客多来泰国旅游，提供游客信息咨询柜台，援助游客实用信息，泰国国家旅游局在各个机场设置国家旅游局站。第一个国家旅游局服务站设在了廊曼机场。当时在游客信息咨询柜台大部分都是用泰语和英语进行沟通。后来中国游客赴泰国旅游增加，素万那普国际机场服务站就开始给中国游客提供中文服务。在泰国，素万那普国际机场成为欢迎大量外国游客的第一门户，尤其是中国游客。服务站也使用汉语接待迎接中国游客。本论文为了研究服务站提供汉语服务的应用情况，研究者使用了访谈和问卷调查收集数据。

研究结果如下：前来服务台咨询的中国游客以女性为主，年龄在于 26-35 岁，自由行的旅游方式，大多数来自中国大陆广东省。中国游客大部分使用汉语普通话进行沟通，占 98%。只有 2% 的中国游客使用自己的方言进行沟通。中国游客需要的泰国旅游信息前三个项目是购物中心（占 26%）、交通（占 24%）和酒店（占 22%）。服务站的服务情况，统计结果为，平均分 4.37，这表示中国游客对服务站的服务是“满意”的。服务方面平均分为 4.45（满意）。中国游客最满意的前三个项目是服务员的快捷服务、服务员的着装整齐和服务的流程。汉语语言方面平均分为 4.37（满意）。中国游客最满意的前三个项目是：口语能力、沟通能力、听力能力和阅读能力。

在最后一节中，研究者提供了对改进机场服务站汉语服务的建议。虽然现在遇到了一些问题或者还存在语言方面的障碍，且服务人员大多数是年轻人，缺乏工作经验，但如果想提高或者发展服务站的服务质量，也是可以做到的。如果国家旅游局对服务台人员安排汉语服务方面课程，比如，针对泰国主要旅游城市、热门旅游景点、购物中心，以及与交通和住宿等话题相关的却在大陆、台湾、香港等地使用有差异的词语进行课程培训。服务人员会慢慢地提高汉语服务技能，掌握所需要给中国游客提供的信息。将来肯定会以服务质量给中国游客留下很好的印象。



参考文献

- 中国新闻网站 (CHINESE NEWS WEBSITE). “2016 年中国出境游达 1.22 亿人次 人均花费 900 美元” [online]. (<http://www.chinanews.com/cj/2017/01-20/8131035.shtml>), 2017/01/20
- 网络孔子学院 (CONFUCIUS INSTITUTE WEBSITE). “全球孔子学院” [online]. (http://www.chinesecio.com/m/cio_wci/). 2016/12/31
- โพสต์ทูเดย์. “ทัวร์ศูนย์เหรียญ โก้ดเถื่อน นอมนินจา "กินรวบ" ทองเที่ยวไทย” [online]. (<http://www.posttoday.com/local/scoop/449168>), 2016/08/17