



โครงการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8

8th National and International Conference

Theme: Research to Serve Society
(e-Conference)

PROCEEDINGS

25 June 2021

Huachiew Chalermprakiet University
Bangphli District, Samutprakarn Thailand



8th Huachiew Chalermprakiet University International Conference

Friday, 25th June 2021

Theme: Research to Serve Society

Main Host

Huachiew Chalermprakiet University

Editor-in-Chief

Dr. Jonathan Rante Carreon

Huachiew Chalermprakiet University

Editorial and Steering Committee

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรโชติ เกิดแก้ว	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
รองศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ อิมสำราญ	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุติระ ระบอบ	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชาญ จันทน์วิทยานุกิต	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พันเอกหญิง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัสรา อาณัติ	วิทยาลัยแพทยศาสตร์พระมงกุฎเกล้า
อาจารย์ ดร.ธงไชย สุรินทร์วรังกูร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Prof. Dr. Archimedes T. David	Angeles University Foundation (Philippines)
Prof. Dr. Elvira Balinas	Angeles University Foundation (Philippines)
Prof. Dr. Olga Angelinetta P. Tulabut	Angeles University Foundation (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Thanda Soe	University of Mandalay (Myanmar)
Dr. Ryan Mark Molina	STI West Negros University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Randolph Asistido	STI West Negros University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Maria Teresa Asistido	STI West Negros University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Elmer De La Cruz Bondoc	Holy Angel University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Janette Rodriguez	Holy Angel University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Janette R. Rodriguez	Holy Angel University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Elmer De La Cruz Bondoc	Holy Angel University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Ruby R. Pineda-Henson	Holy Angel University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Raymond L. Patterson	Holy Angel University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. Ma. Cristina G. Naguit	Holy Angel University (Philippines)
Assoc. Prof. Dr. H. Yat Rospia Brata, MSi	Universitas Galuh (Indonesia)
Assoc. Prof. Dr. Agus Yuniawan Isyanto, MP	Universitas Galuh (Indonesia)
Assoc. Prof. Dr. Ida Farida, SH, MH	Universitas Galuh (Indonesia)
Assoc. Prof. Dudung Mulyadi, SH, MH	Universitas Galuh (Indonesia)
Mr. Andi Rustandi, SPd, MPd	Universitas Galuh (Indonesia)
Dr. Chavalin Svetanant	Macquarie University (Australia)
Dr. Sean Ford	University of Wisconsin – Eau Claire (USA)
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun	Huachiew Chalermprakiet University (Thailand)
Asst. Prof. Dr. Naris Wasinanon	Huachiew Chalermprakiet University (Thailand)

International Double-blind Peer Review Committee

1. Kingdom of Thailand

Asst. Prof. Dr. Pongpatchara Kawinkoonlasate	Huachiew Chalermprakiet University
Dr. Suthida Soontornwipat	Huachiew Chalermprakiet University
Dr. Korawan Deekawong	Huachiew Chalermprakiet University
Dr. Chiara Ayn Lamarca	Huachiew Chalermprakiet University
Dr. Khwanchanok Suebsook	Huachiew Chalermprakiet University

Affiliation

2. Republic of the Philippines

Prof. Dr. Elvira Balinas	Angeles University Foundation
Prof. Dr. Olga Angelinetta P. Tulabut	Angeles University Foundation
Prof. Dr. Archimedes T. David	Angeles University Foundation
Prof. Dr. Lilibeth Cuison	Angeles University Foundation
Prof. Dr. Chere Yturalde	Angeles University Foundation
Prof. Dr. Carmela Dizon	Angeles University Foundation
Prof. Dr. Jennifer Santillan	Angeles University Foundation
Prof. Dr. Joel Tubera	Angeles University Foundation
Prof. Dr. Jarrent R. Tayag	Angeles University Foundation
Dr. Alfredo Feliciano	Angeles University Foundation
Dr. Rhem Rick Corpuz	Angeles University Foundation
Dr. Annalyn Navarro	Angeles University Foundation
Dr. Ryan Mark Molina	STI West Negros University
Assoc. Prof. Dr. Mima M. Villanueva	STI West Negros University
Assoc. Prof. Dr. Randolph Asistido	STI West Negros University
Assoc. Prof. Dr. Maria Teresa Asistido	STI West Negros University
Assoc. Prof. Dr. Janette R. Rodriguez	Holy Angel University
Assoc. Prof. Dr. Elmer De La Cruz Bondoc	Holy Angel University
Assoc. Prof. Dr. Ruby R. Pineda-Henson	Holy Angel University
Assoc. Prof. Dr. Raymond L. Patterson	Holy Angel University
Assoc. Prof. Dr. Ma. Cristina G. Naguit	Holy Angel University
Assoc. Prof. Dr. Precious Jean M. Marquez	Holy Angel University
Asst. Prof. Dr. Warren Galas Moyao	University of Baguio

Affiliation

3. Republic of Indonesia

Assoc. Prof. Dr. H. Yat Rospia Brata, MSi Universitas Galuh	
Assoc. Prof. Dr. Iskhak Said, MM, MPd	Universitas Galuh
Assoc. Prof. Dr. Ida Farida, SH, MH	Universitas Galuh
Assoc. Prof. Dr. Maman Herman	Universitas Galuh
Asst. Prof. Dr. Dani Lukman	Universitas Galuh

Affiliation

4. United States of America

Dr. Sean Ford	University of Wisconsin – Eau Claire
---------------	--------------------------------------

Affiliation

5. Australia

Dr. Chavalin Svetanant	Macquarie University
------------------------	----------------------

Affiliation

6. Union of Myanmar

Assoc. Prof. Dr. Thanda Soe	University of Mandalay
-----------------------------	------------------------

Affiliation

คณะกรรมการประเมินผลงานวิชาการ (Peer Review Committee)

สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ศ.ดร.พรอนงค์ อร่ามวิทย์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศ.ดร.กาญจน์พิมล ฤทธิเดช	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศ.ดร.วราภรณ์ จรรยาประเสริฐ	มหาวิทยาลัยมหิดล
ศ.ดร.พีรพรรณ ตันอารีย์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.บุษบา จินดาวิจักษ์ณ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.วรรณะ ชลาชนเดชะ	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.สรุภา อารมณ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.ปรานทิพย์ ฉายพุทธ	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.สาธิต พุทธิพิพัฒน์ขจร	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.สุเทพ ศิลปานันทกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.ปานทิพย์ วัฒนวิบูลย์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.กอบธัม สิริกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.วันดี กฤษณพันธ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.วีณา เทียงธรรม	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.อาภาพร เผ่าวัฒนา	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.รัชนา ศานติยานนท์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รศ.ดร.ภาควิภา ติ่งอำนาจ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รศ.ดร.พรรณทิพา ศักดิ์ทอง	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รศ.ดร.วราภรณ์ จัทรจันงค์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รศ.ดร.สมรรถชัย จำนงค์กิจ	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รศ.ดร.สุกัลยา อมตฉายา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.วิวรรธน์ อัครวิเชียร	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.สุภาวดี ดาวดี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.ดาวิวรรธน์ เศรษฐธรรม	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.สุพินดา คุณมี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.อุไรวรรณ อินทร์ม่วง	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.จุฬารัตน์ ปรีชาติกุล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.สุทธิพรณ กิจเจริญ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.น้อมจิตต์ นวลเนตร	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.อรสร สารพันโชติวิทยา	มหาวิทยาลัยบรีตเวร
รศ.ดร.อรัญย์ ตั้งวรสิทธิชัย	มหาวิทยาลัยบรีตเวร
รศ.ดร.กุลลาภ รัตนสังธรรม	มหาวิทยาลัยบูรพา

รศ.ดร.สัมพันธ์ มุลสาร	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รศ.ดร. อรพรรณ ลีอนุวัตรชัย	วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
รศ.ดร.นิตยา เพ็ญศิริรักษา	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รศ.ดร.มยุรา สุนวีย์ระ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง
รศ.ดร.รัตนา อินทรานุภรณ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
รศ.ดวงรัตน์ อินทร	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผศ.ดร.ดนัย บวรเกียรติกุล	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผศ.ดร.ปิณดา มีประดิษฐ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผศ.ดร.นุชนาถ แซ่มะน้อย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผศ.ดร.ณิตชาธร ภาโนมัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผศ.ดร.ธนาศรี สีหะบุตร	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผศ.ดร.นิตยารวรรณ กุลณาวรรณ	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผศ.ดร.สุวรรณา เสมศรี	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.รัชก ไกรวงศ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
อ.ดร.วิภาวี เผ่ากันทราก	สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา
อ.ดร.อรมรัตน์ ลือนาม	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.ศรัณย์ ก่อสนาน	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คณะกรรมการประเมินผลงานวิชาการ (Peer Review Committee)

สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

รศ.ดร.เบญจภรณ์ ประภักดิ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.ศศิเทพ ปิตีพรเทพิน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ.ดร.ธิดารัตน์ หวังคำ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร.รุ่งกานต์ กล้าหาญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ผศ.ดร.มินตรา ศีลอุดม	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผศ.ดร.สุดาทิพย์ จันท	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผศ.ดร.พรรณวิภา แพงศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ผศ.ดร.วุฒิพงษ์ ทองก้อน	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผศ.ดร.วรางคณา วิเศษมณี ลี	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.สุชีวัน กรอบทอง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อ.ดร.ทัตดาว คำปุก	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อ.ดร.วรัญญา วรดุลยพิณิจ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อ.ดร.ปิยาภรณ์ สุภักด์ารังกุล	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.มธุรส อ่อนไทย	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

อ.ดร.สุกัญญา เพชรศิริเวทย์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.ณัฐวิ ช้างชัย	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.กรรณิการ์ แจ้งวิจารณ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.อาภาภรณ์ บุลสถาพร	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.รุจิราลัย พูลทวี	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.ชวนพิศ จิระพงษ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ดร.รวีวรรณ ธิรมันส์	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

คณะกรรมการประเมินผลงานวิชาการ (Peer Review Committee)

สาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์

รศ.ดร.ธเนศ รัตนวิไล	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผศ.ดร.ชุดิระ ระบอบ	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผศ.ดร.ชัชวาวรรณ มีทรัพย์ทอง	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผศ.สถาพร ปิ่นเจริญ	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผศ.รุ่งฤดี รัตนวิไล	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.สัณญา ยิ้มศิริ	มหาวิทยาลัยบูรพา
อ.ดร.แววมยุรา คำสุข	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อ.ดร.สิทธิโชค สิ้นรัตน์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.พวงชมพู โจนส์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.พิมสิริ ภูตระกูล	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.มรกต กำแพงเพชร	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.วิชุดา อยู่ยงค์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.อัญชลี สมบูรณ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คณะกรรมการประเมินผลงานวิชาการ (Peer Review Committee)

สาขาศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

รศ.ดร.อิทธิชัย บุญเหมาะ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
รศ.ประทีป นกปี่	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.นิธิดา พรอำไพสกุล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผศ.ดร.วรรณพร บุญญาสถิตย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผศ.ดร.ธีรพงษ์ มีไธสง	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผศ.ดร.สุชาดา พงศ์กิตติวิบูลย์	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผศ.ดร.โสภณ ลาวรรณ	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.นพดล พราหมณี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผศ.ดร.วุฒิพงษ์ ทองก้อน	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผศ.ดร.พงศ์พัชรา กวินกุลเศรษฐ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ผศ.ฤดี กมลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อ.ดร.ประมาณ ทรัพย์ผดุงชนม์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อ.ดร.อนันต์ เชื้อชาญกิจการ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
อ.ดร.ศิลปชัย เจริญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
อ.ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ	มหาวิทยาลัยบูรพา
อ.ดร.เด่นชัย ปราบจันดี	มหาวิทยาลัยบูรพา
อ.ดร.ณัฐา คำชู	มหาวิทยาลัยบูรพา
อ.ดร.มนรัตน์ ใจเอื้อ	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
อ.ดร.ขวัญชนก สืบสุข	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อ.ดร.สุธิดา สุนทรวิภาต	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คณะกรรมการประเมินผลงานวิชาการ (Peer Review Committee)

สาขาภาษาจีนและวัฒนธรรม

Prof.Yang Baoyun, Ph.D.	Peking University, Beijing, P.R.China
Assoc.Prof.Shang Hongyan, Ph.D.	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
รศ.ดร.บุรินทร์ ศรีสมถวิล	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รศ.ดร.เมฆม สอดส่องเกษ	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
Asst.Prof.Li Renliang, Ph.D.	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผศ.ดร.นพธร ปัจจัยคุณธรรม	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.ร่มเกล้า ศิลธรรม	นักวิชาการอิสระด้านภาษาจีน
ผศ.ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์	มหาวิทยาลัยบูรพา

ผศ.ดร.สหทัยา สิทธีวิเศษ

ผศ.ดร.อารีย์ รุ่งพระแสง

อ.ดร.ชญาวพร ตั้งวันเจริญ

อ.ดร.ชัยรัตน์ กิ่งแก้ว

อ.ดร.พวงผกา สิทธีจันทร์

อ.ดร.สรสิข ผดุงรัชดาภิจ

อ.ดร.อรกัญญา ไรจนวนิชกิจ

อ.ดร.เจษฎา นิลสงวนเดชะ

อ.ดร.เอกราณินทร์ จิรชีวิวงศ์

ว่าที่ร้อยตรี ดร.เกรียงไกร กอแสง

ดร.พรศิริ วิริยะไกรกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

นักวิชาการอิสระด้านภาษาจีน

มหาวิทยาลัยทักษิณ

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อาจารย์พิเศษสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

กำหนดการ

การประชุมเชิงวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8 "งานวิชาการรับใช้สังคม"

วันศุกร์ที่ 25 มิถุนายน 2564 เวลา 08.30 - 16.30 น.

ณ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

(รูปแบบออนไลน์)

- 08.00- 08.30 น. ลงทะเบียนเข้าร่วมงาน
- 08.30 -08.40 น. เปิดคลิปวิดีโอของอธิการบดีที่มี MOU พร้อม HCU
- 08.40-08.50 น. ถ่ายรูปร่วมกับผู้ให้คลิปวิดีโอจากมหาวิทยาลัยต่างประเทศ
- 08.50-09.00 น. ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการนำเสนองานประชุมวิชาการและพูดคุยเกี่ยวกับ HCU

เปิดการประชุมวิชาการอย่างเป็นทางการ

- 09.00 - 09.15 น. กล่าวรายงาน
โดย Dr. Jonathan Rante Carreon ประธานโครงการ
- 09.15 - 09.25 น. กล่าวเปิดงาน
โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อุไรพรรณ เจนาถิชยานนท์
อธิการบดีมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- 09.25-09.30 น. ถ่ายรูปร่วม
- 09.30 – 10.50 น. บรรยายพิเศษ
เรื่อง “BCG สู่การพัฒนาเชิงพื้นที่เพื่อความยั่งยืน”
โดย รองศาสตราจารย์ ดร.พีรเดช ทองอำไพ
ผู้อำนวยการสถาบันคลังสมองของชาติ
- 11.00 – 16.30 น. นำเสนอผลงาน
- กลุ่มที่ 1 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มที่ 2 วิทยาศาสตร์สุขภาพ
- กลุ่มที่ 3 ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์
- กลุ่มที่ 4 บริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์
- กลุ่มที่ 5 จินตศึกษา การแพทย์แผนจีน จินตธุรกิจและภาษาและวัฒนธรรมจีน
- 16.30 – 17.00 น. พิธีปิดการนำเสนอแต่ละห้องย่อย

หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

PROGRAMME
8th National and International Academic Conference
Theme: Research to Serve Society
Friday, 25th June 2021
08:00-16:30
Huachiew Chalermprakiet University
Bangphli District, Samutprakarn
Thailand

[e-Conference]

08.00 – 09.00	Registration (if you haven't done it yet)
09.00 – 09.15	Report on the rationale and objectives of the conference Dr. Jonathan Rante Carreon Chairman, 8th National and International Academic Conference
09.15 – 09.30	Opening Remarks Assoc. Prof. Dr. Uraipan Janvanichyanont President, Huachiew Chalermprakiet University
09.30 – 11.00	Plenary Speech on “Bio-Circular-Green [BCG]: New Sustainable Growth Engine Towards Sustainable Spatial Development” by Assoc. Prof. Dr. Peeradet Tongumpai Director, Knowledge Network Institute of Thailand
11.00 – 12.00	Lunch
12.00 – 16.00	Oral e-Presentations Group 1 Science and Technology Group 2 Health Science Group 3 Liberal Arts, Humanities, Social Sciences and Education Group 4 Business Administration and Economics Group 5 Chinese Studies, Traditional Chinese Medicine, Business Chinese and Chinese Language and Culture
16.00 - 16.30	Closing Ceremony [in each group]

Remarks: When appropriate, the main host may change the schedule.

PROGRAMME
8th HCU National and International Conference
Theme: *Research to Serve Society*
25 June 2021
Huachiew Chalermprakiet University
Bangphli District, Samutprakarn
Thailand

Parallel Session A1 : Liberal Arts, Humanities and Social Sciences (10)
Moderator : Mr. Silawuth Chaengjaroen
Coordinator : Mr. Harit Thopun

Time	Title	Presenter
11.00 – 11:15	1. Teacher Cognition of Pronunciation Teaching in China's EFL Context: A Literature Review	Siyun Li
11:15 – 11:30	2. Instructor Scaffolding for Interaction, Self-Regulation, and College Student Engagement in Online Learning: A Review of Literature	Jose Ma Gopez
11:30 – 11:45	3. Tenglish, a variation of World Englishes: 'Does Tenglish really exist?'	Banjob Piyamat
11:45 – 12:00	4. Coping in the Digitization of Instruction: Narratives of Senior High School Students	Marc Lorenz B. Rivera
12:00 – 13:00	Lunch	
13:00 – 13:15	5. A Review of Rural Electrification Initiatives and Their Impact on Socioeconomic Development	Maria Liza Marcelo-Galapon
13:15 – 13:30	6. Improving English Speaking Skills Through the Use of Intonation for First Year Vocational Student in Mechatronics of Pattaya Technical College	Sriphloi Thaledon
13:30 – 13:45	7. Investigating English Teachers Technological, Pedagogical, and Content Knowledge (TPACK) in English Language Teaching (ELT)	Jonathan M. Mensalvas
13:45 – 14:00	8. The Development of a Parent Education Model through Participatory Process to Enhance Preschool Children's Development	Orathai Lao-alongkorn
14:00 – 14:15	9. An Investigation into the Context Validity of CET Writing	Wei Chen
14:15 – 14:30	10. An Analysis of Errors in English Writing of Thai Students in a Public University in Chanthaburi Province	Apapan Tiyawong

Remarks : There maybe changes to the order of presentation without prior notice.

PROGRAMME
8th HCU National and International Conference
Theme: *Research to Serve Society*
25 June 2021
Huachiew Chalermprakiet University
Bangphli District, Samutprakarn
Thailand

Parallel Session A2 : Liberal Arts, Humanities and Social Sciences (10)
Moderator : Ms. Ausaparn Sangthakeong
Coordinator : Ms. Kamolchanok Yuwattahana

Time	Title	Presenter
11.00 – 11:15	1. Tracking Language, Culture, and Identity over Two Generations: The Experience of Medan-Kupang Family in a Metropolitan City	Bambang Ruby Sugiarto
11:15 – 11.30	2. Self-efficacy and Academic Motivation among Second Year College Students in Angeles City	Ian Fel D. Metal
11.30 – 11.45	3. Elements and Factors of Governance of Innovation of Local Government's Public Services in Ciamis	Ahmad Juliarso
11.45 – 12.00	4. Communication Issues among International Chinese Students: A Review of Three Main Areas	Jesse M. Balinas Jarrent Tayag
12.00 - 13.00	Lunch	
13.00 – 13.15	5. Situational Interest, Student Engagement, and Transactional Distance in Modular Distance Education	Marlon Mallari
13.15 - 13.30	6. Distance Education Amid Covid-19: Perspectives of the College of Education Students	Remy J. Tulabut
13.30 – 13.45	7. Can Supplementary Videos Affect Learner Motivation in Modular Distance Learning?: An Analysis Using the ARCS Model of Motivation	Trisha Mae D. Chu
13.45 – 14.00	8. The Policy Innovation of the Head of Pangandaran Village Based on e-Service in the COVID-19 Pandemic	Agus Dedi
14.00 – 14.15	9. Status of Mendicancy in Bacolod City	Liza Joy Barican
14.15 – 14.30	10. Online Learning during COVID-19 Pandemic: Key Factors and Student Perceptions	Derey Nanquil-Panes

Remarks: There maybe changes to the order of presentation without prior notice.

PROGRAMME
8th HCU National and International Conference
Theme: *Research to Serve Society*
25 June 2021

Huachiew Chalermprakiet University
Bangphli District, Samutprakarn Thailand

Parallel Session A3 : Business Administration and Economics (18)
Moderator : Dr. Pimsiri Phutrakul / Mr. Siriwut Rungruang
Coordinator : Ms. Paulin Jubjai

Time	Title	Presenter
11.00 – 11:15	1. The Influence of Social Media Marketing on Brand Equity: The Case of DOT-accredited Hotels in Clark	Vella Villar
11:15 – 11:30	2. The Relationship between Employee Silence and Organizational Commitment: China Experience	Sidi Lin
11:30 – 11:45	3. Dividend Policy in Coal Mining Sub-Sector in Indonesia	Marlina Nur Lestari
11:45 – 12:00	4. The Influence of Social Media on Gen Z's Purchasing Intentions	Guochao Lin
12:00 – 13:00	Lunch	
13:00 – 13:15	5. Academic and On the Job Training Performance of Business Administration Students of STI West Negros University	Mima M. Villanueva
13:15 – 13:30	6. Comparative Analysis: The Quality of Peer-to-Peer Lending: Before and during the Coronavirus Pandemic in Indonesia	Risna Kartika
13:30 – 13:45	7. The Influence of Income to the Personal Financial Management Behavior of Fast-Food Employees	Amees S. David
13:45 – 14:00	8. Skills Required of Accounting Graduates: Evidence from Employer's Evaluation	Leah Manalang
14:00 – 14:15	9. Organizational Cultures of Foreign Corporations in Fujian, China	Rencong Lu
14:15 – 14:30	10. Do Farmers produce their products with Production Efficiency?: An Empirical Study of a Group of Farmers in Kalasin Province, Thailand	Anucha Wittayakorn-Puripunpinyoo
14:30 – 14:45	11. Quality Management Practices and Organization Performance in Private Higher Education Institutions in China: A Review	Nan Lin
14:45 – 15:00	12. Relationship of Business Educators' Perceived Organizational Support and Job Fulfillment	Amelynn B. Corpuz
15:00 – 15:15	13. Peer-to-Peer Lending, Investment and Export Growth in Indonesia	Purnama Sari
15:15 – 15:30	14. Chinese Consumers' Perception, Purchase Intention and Purchase Behavior of Organic Food Products	Siwei Dai
15:30 – 15:45	15. Factors Influencing the Sustainability of the Secondary Tourist Villages in Thailand	Adilla Pongyeela
15:45 – 16:00	16. The Influence of Perceived Value of Individual Fund Providers towards Crowdfunding	Zhi Zhang

16.00 – 16.15	17. Analysis of Implementation of Village Innovation in Promoting Local Economic Development in Kampung Adat Kuta Ciamis Regency	Asep Nurwanda
16.15 – 16.30	18. The Effect of Business Scale and Accounting Knowledge of Practitioner's Micro Small and Medium Enterprise on Accounting Medium Use: A Case Study on MSME in Ciamis Regency	Elis Badriah

Remarks: There maybe changes to the order of presentation without prior notice.



PROGRAMME
8th HCU National and International Conference
Theme: *Research to Serve Society*
25 June 2021
Huachiew Chalermprakiet University
Bangphli District, Samutprakarn
Thailand

Parallel Session A4 : Health Sciences (4) /Science and Technology (12)

Moderator : Asst. Prof. Dr. Duangmanee Sanmun

Coordinator : Mr. Tossapol Silasart

Time	Title	Presenter
11.00 – 11:15	1. Antihistamines as a Treatment in Acne Vulgaris: A Systematic Review and Meta-analysis	Denny Saptono Fahrurudzi
11:15 – 11:30	2. The Study of Quality of Sleep Affecting on Burnout Symptoms of Hospital Workers: Case Study of a Private Hospital in Rayong Province	Kawalee Sadangrit
11:30 – 11:45	3. The Relationship Between Occupational Groups and Work-Related Quality of Life of Hospital Staff in the Eastern Region of Thailand	Gunnaphon Anamnart, M.D.
11:45 – 12:00	4. Employee Well-being as Predictor of Common Mental Health Symptoms in the COVID-19 Pandemic	Justin Vianey M. Embalsado
12.00 – 13.00	Lunch	
13.00 – 13:15	5. Genetic Imbalance of von Hippel-Lindau (VHL) Gene in Clear Cell Renal Cell Carcinoma of Thai Patients	Chanidapha Samatchayaphit
13:15 – 13:30	6. The Assessment of the Perspectives of the College Students of a Catholic University on the Protection and Care of the Environment	Jonald Calma De Leon
13:30 – 13:45	7. Assessment of e-Learning Platforms vis-à-vis Philippine Education System's Technological Capability	Adriane Brent Castro
13:45 – 14:00	8. Effectiveness of Online Courses in Higher Education: A Literature Review	Aaron Paul Dela Rosa
14.00 – 14:15	9. The Current State of eLGU in the Philippines: A Literature Review	Christian Mediran
14:15 – 14:30	10. Comparative Study on Predicting Student Performance Using Data Mining Techniques	Mildred Lumsit
14:30 – 14:45	11. Data mining techniques in obtaining graduate success factors	Kristin Valerie Cruz
14:45 – 15:00	12. Mahogany Sawdust Tannin as Ink Source	Mary Jonie O. Villanueva
15.00 – 15:15	13. Optimizing Conditions for Production of Extracellular Invertase from <i>Bacillus subtilis</i> Strain LY7/16	Sorher Tongrong
15:15 – 15:30	14. Screening and Isolation of <i>Bacillus</i> Strains with Antagonistic Activity against Pathogens from Thai Traditional Fermented Soybean Food	Lykeang Muk
15:30 – 15:45	15. Relationship between Climate Variables and Sugarcane Production Yield in Upper Northeast of Thailand	Treeranut Srisunont
15:45 – 16:00	16. Effect of freezing methods on qualities of frozen takoyaki product	Ketwadee Supramit

Remarks : There maybe changes to the order of presentation without prior notice.

กำหนดการ
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8 "งานวิชาการรับใช้สังคม"
วันศุกร์ที่ 25 มิถุนายน 2564
ณ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (HCU 2) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ห้องที่ 7 : ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ (14 เรื่อง)
ผู้ดำเนินรายการ : อาจารย์ ดร.จิรัชย์ หมื่นฤทธิ์ / อาจารย์ ดร.สุภัทรา ราชายนต์
ผู้ประสานงาน : คุณณัฐวุฒิ อินทรธรรมมา

เวลา	ชื่อบทความ	ชื่อผู้นำเสนอ
11.00 - 11.15 น.	การศึกษามรดกทางวัฒนธรรมในอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ	วุฒิพงษ์ ทองก้อน
11.15 - 11.30 น.	สันโดษในมุมมองของชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม	ธีรโชติ เกิดแก้ว
11.30 - 11.45 น.	ทิศทางการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทย	ธนาชัย สุนทรอนันต์ชัย
11.45 - 12.00 น.	แนวคิดและวิธีการประพันธ์เพลงของครูสิริชัยชาญ พักจำรูญ (ศิลปินแห่งชาติ) จากบทพระราชนิพนธ์ในสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้ากรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	ฤทธิพร แก้วดี
12.00 - 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.15 - 13.30 น.	การพัฒนาศักยภาพกลุ่มผ้าทอพื้นเมืองในสถานการณ์ระบาด บ้านจันทร์สองหล้า อำเภอยะหริ่ง จังหวัดกาฬสินธุ์	เครือวัลย์ มาลาศรี
13.30 - 13.45 น.	แนวทางการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยของยุวมัคคุเทศก์ เพื่อสื่อสารอัตลักษณ์ และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาโรงเรียนวัดบัวโรย	นริศรา เกตวัลย์
13.45 - 14.00 น.	องค์ความรู้ด้านปศุสัตว์ของครูวิเชียร เกิดผล	ทรงสิทธิ์ ภูวกักดี
14.00 - 14.15 น.	ความตระหนักของนักศึกษาต่อข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้กูเกิลทรานสเลต กรณีศึกษาจากการทดสอบการปรับบทแปลข่าวธุรกิจ	ศุภประวัดี สันทัด
14.15 - 14.30 น.	การศึกษาข้อบกพร่องด้านการเขียนประโยคภาษาไทยของนักศึกษาชาวจีน ในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาการสื่อสารภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	วชิรา เจริญจิตร
14.30 - 14.45 น.	วิเคราะห์สารคดีเชิงวัฒนธรรมท้องถิ่นในรายการสารคดีโทรทัศน์ “ทั่วถิ่นแดนไทย” พ.ศ. 2562	GAO DUO
14.45 - 15.00 น.	การเดินทางของวีรบุรุษในนวนิยายเรื่องทางเทวดา ของ แก้วแก้ว	ศนิชา แก้วเสถียร
15.00 - 15.15 น.	ศักยภาพของธุรกิจที่พักแรม ศูนย์ฝึกปฏิบัติศรียาวี พาววิลเลียน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนในเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางน้ำในพื้นที่ ต.ศรีษะจรเข้ชั้นน้อย อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ	รวินท์นภา จุลกิตติพันธ์
15.15 - 15.30 น.	กลวิธีการบรรเลงระนาดเอกประเภทเพลงร่ำของครูไชยยะ ทางมีศรี	เอกพจน์ ฉุนจ้อย
15.30 - 15.45 น.	คุณค่า และความหมายของชีวิตในปรัชญาขงจื้อ	อรรถสิทธิ์ สุนาโท

หมายเหตุ : ลำดับการนำเสนออาจมีการเปลี่ยนแปลงภายหลัง

กำหนดการ
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8 "งานวิชาการรับใช้สังคม"
วันศุกร์ที่ 25 มิถุนายน 2564
ณ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (HCU 2) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ห้องที่ 8 : วิทยาศาสตร์สุขภาพ (8 เรื่อง)
ผู้ดำเนินรายการ : อาจารย์ภูริต ธนะรังสฤษฎ์
ผู้ประสานงาน : คุณอาทิตย์ สุริยโรจน์

เวลา	ชื่อบทความ	ชื่อผู้นำเสนอ
11.00 - 11.15 น.	การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างครีม 0.25% สารสกัดขมิ้นชันและครีม 0.025% เทรตติโนอิน ในการรักษาภาวะสีผิวเข้มขึ้นหลังการอักเสบจากสิว	ภวิศา ชำนาญเสือ
11.15 - 11.30 น.	ความรู้และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงานเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ	ศศิวิมล แคลงพิมาย
11.30 - 11.45 น.	ความรู้และพฤติกรรมในการป้องกันอันตรายจากการประกอบอาชีพของชาวสวนยางหมู่บ้านอิมาดอิทราย อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี	วรรณเพ็ญ อินนา
11.45 - 12.00 น.	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของแรงงานนอกระบบ กรณีศึกษา : ในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแปรรูปพลาสติก อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	สุรวิทย์ นันตะพร
12.00 - 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.15 - 13.30 น.	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทานของนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	ธนพร ภาพรพันธ์
13.30 - 13.45 น.	การตรวจคุณภาพน้ำดื่มจากตู้กดน้ำหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (มฉก.1)	อัญรินทร์ พิธากักดีสถิตย์
13.45 - 14.00 น.	ความมั่นคงของการมองเห็นและความเร็วของการหันศีรษะของวัยรุ่นที่มีและไม่มีอาการเวียนศีรษะบ้านหมุน: การศึกษานำร่อง	ธิดาพร ไตรรัตน์สุวรรณ
14.00 - 14.15 น.	ผลของน้ำหนักระเป๋ที่แตกต่างกันต่อท่าทางการสะพายกระเป๋าสะพายข้างและความผิดปกติของระบบโครงร่างกระดูกและกล้ามเนื้อในนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์	ชญญา เจียมใจ

หมายเหตุ : ลำดับการนำเสนออาจมีการเปลี่ยนแปลงภายหลัง

กำหนดการ
การประชุมวิชาการระดับชาตินานาชาติ ครั้งที่ 8 "งานวิชาการรับใช้สังคม"
วันศุกร์ที่ 25 มิถุนายน 2564
ณ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (HCU 2) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ห้องที่ 9 : วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี-1 /วิทยาศาสตร์สุขภาพ-5 (6 เรื่อง)
ผู้ดำเนินรายการ : อาจารย์ ดร.รุจิราลัย พูลทวี
ผู้ประสานงาน : คุณอาคม จตุเทิน

เวลา	ชื่อบทความ	ชื่อผู้นำเสนอ
11.00 - 11.15 น.	การศึกษาคุณภาพอากาศภายในห้องเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี	ณรงค์ศักดิ์ เกื้อนโย
11.15 - 11.30 น.	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการป้องกันตนเองของพนักงานขนส่งอาหารด้วย รถจักรยานยนต์ ในช่วงการระบาดโควิด-19 โดยประยุกต์ใช้แบบแผนความเชื่อ ด้านสุขภาพ	นิรัญกาญจน์ จันทรา
11.30 - 11.45 น.	ความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมการใช้ยาอย่างสมเหตุผลของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	นิตยธิดา ภัทรธีรกุล
11.45 - 12.00 น.	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะความเครียดของพนักงานดับเพลิง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ	อารยา คำช่วย
12.00 - 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.15 - 13.30 น.	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแล ผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร	นาริรัตน์ บุญยรัตน์
13.30 - 13.45 น.	สิ่งคุกคามสุขภาพจากการทำงานและภาวะสุขภาพของชาวสวนยาง หมู่บ้านอีมาดอิทราย อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี	จันทร์ฉาย มดแดง

หมายเหตุ : ลำดับการนำเสนออาจมีการเปลี่ยนแปลงภายหลัง

Design, Synthesis and Molecular Docking Study of Novel Celecoxib
Derivatives Using Bioisosteric Replacement of Sulfonamide Moiety

Thanchanok Loog-in, Kulpornsorn Isswanich, Phurit Thanarangsarit

Extraction of Coccinia grandis leaf for development of insect bites cream
formulation

**Thamonwan Bubchaiya, Rassamichan Kanavan, Chawalinee Asawahame,
Aranya Jutiviboonsuk**

Optimization of Essential 8 Medium and Matrigel Combination Used for Generation
of Induced Pluripotent Stem Cells (iPSCs) from Peripheral Blood Mononuclear Cells

**Malinee Tongbaen, Yasuko Matsumura, Keisuke Okita,
Kamonlak Leechaoenkiat**

Liberal Arts, Humanities and Social Sciences (Chinese)

The Study and Analyze of Chinese Usage in Suthat Thepwararam
Ratchaworamahawihan Temple

Jidapa Sintoptanabutr, Fan jun

An Analysis of Chinese Service of Siam Serpentarium

Supawan Promjak, Fan Jun

The Diffusion of Traditional Chinese Culture in Thailand Interviews with Local
Chinese Teachers in Thailand

Xu Weijie

A Study on the Impact of Business Chinese on Tourism, Culture and Business
Activities in Betong

Pranee Chaichitchareonrung, Zhao Ping

Exploring TPACK among Filipino Public Secondary School Teachers
of Mandarin: A Review of Literature

Cavin Pamintuan, Nunilon Ayuyao

A Comparative Analysis Of The Distribution Of Degree Adverbs In
“Hanyu Jiaocheng” And “Chinese Vocabulary And Characters For Hanyu
Shuiping Kaoshi” And The Situation and Suggestions For Using Chinese
Degree Adverbs Among Students In Sriracha School

Suchittra Somprasong, Tanes Imsamran

A Study On The Design Of Chinese Online Teaching In The Epidemic Mode— Take The Oral Course Of The Development Of English –Chinese Program (International Program) From Huachiew Chalermprakiet University As Example	629
Li Zixiong, Tanes Imsamran	
Preliminary Study on Campus Culture of Thailand Middle School	645
Hu Yanhua, Fu Feiliang	
A Study of Chinese Language Restaurant Service at Chatuchak Market	660
Tanaporn Surit, Fan Jun	
Studying And Analyzing Chinese Language Service Of Thai Tourist Police In Northern And Southern Tourist Areas Of Thailand	675
Purichaya Wattanasantipong, Zhao Ping	
Applicability Research Of “Shuang Shuang Chinese” In Montessori Academy Bangkok International School	684
Zhang Zimu , Fu Feiliang	
Investigation And Study On Chinese Language Service of The Immigration Bureau Police In Suvarnabhumi Airport	698
Nopmanee Supalak, Li Yanfeng	
Research on the Application of Non-verbal Communication in Thai Children's Chinese Classroom Teaching——Taking Denla Kindergarten as an Example	709
Huiping Huang, Zhiyan Li	
Analysis and Research on the use of ICT in Teaching Chinese in an International Context: Evidence from Singapore International School of Bangkok	716
Li Yanling, Fu Feiliang	
A Research on Chinese Service in Bangkok Ratchada Train Night Market	727
Preeyaporn Sriwanpim, Zhao Ping	
The research on Chinese Language Service of Robinson (Bangrak) Department Store in Thailand	743
Manita Asawapanyakul, Liu Sen	
The Application of Task-Based Teaching Method in the Process of Chinese Vocabulary Teaching Using Watthongphleng School as a Case Study	751
Phakamon Tungbunjerdasuk, Li Zhiyan	
An Overview Chinese Service in Marketing of Thai AIS Mobile Communication Company	764
Panisara Kongnam, Zhao Ping	
A Study of One-To-One Online Chinese Teaching Model in Thailand	779
Naphason Tangruethaiwanit	

The Error Analysis of Modal Verbs for Thai Students — A Case Study from
Satitpattana Students 790

Amonrada Oupayaso

A Research on Chinese Language Service of Small Hostels in 800
Pratunam District, Bangkok: Take the Online and Offline Operations of
Four Small Hotels as an Example

Siriporn Lertsinsrubtavee, Zhao Ping

A Study of Chinese Usage in the Service of ICONSIAM, SOOKSIAM Zone 824

Yachon Boriboonnangkul, Liu Sen

A Study of Chinese Language Service in Somdet Phra Narai National 834
Museum Lopburi

Khanokon Arsea, Fan Jun

Chinese Usage for Import Furniture From China: A Case Study of Idea 850
Corporation (2006) Company Limited

Arnut Techawatthanametha, Li Yanfeng



泰国旅游警察总部汉语服务与培训管理情况 进行调查分析研究—以泰国北部和南部旅游景点为例

Studying And Analyzing Chinese Language Service Of Thai Tourist Police In Northern And Southern Tourist Areas Of Thailand

Purichaya Wattanasantipong*, Zhao Ping

College of Chinese studies, Huachiew Chalermprakiet University

*Email : ppuriiz.watt@gmail.com

摘要

泰国旅游业方面发展迅速。中国游客来泰旅游的人数逐年增长，为泰国的经济发展带来客观的利益。为了促进泰国旅游业的发展，泰国成立了旅游警察专门保障外国游客在泰旅游的利益和安全。

论文研究的目的是分析泰国旅游警察在泰国北部和南部旅游区中汉语服务的情况。论文采用文献分析和问卷调查的方法，对旅游警察的汉语服务情况进行研究。论文内容主要包括说明泰国旅游警察的发展背景，旅游警察的组织和工作概况。论文对泰北泰南地区的旅游警察的汉语服务进行了问卷调查，说明了旅游警察的基本情况，语言使用情况和汉语水平情况。论文通过问卷调查说明了中国游客对泰国旅游警察汉语服务的满意情况，对调查结果进行了SWOT。调查研究显示，泰国旅游警察在汉语服务方面做出了努力，尽管旅游警察中文基础差，但通过汉语培训能够掌握一些基本的听说读写能力，帮助中国游客解决了不少问题。

通过调查研究发现，泰国旅游警察在汉语听说读写方面还存在一些问题。他们的汉语水平还没有达到良好的程度，需要加强汉语培训。同时旅游警察部门也需要改进汉语培训计划，注重旅游警察在听说方面的训练，在工作中不断改进汉语服务的质量，为泰国旅游业的发展，保障外国游客的安全和利益方面，提供良好的服务。针对旅游警察在汉语服务中的问题，论文提出了改进的建议。

关键词： 泰国旅游警察 汉语服务 中国游客 管理培训

Abstract

Thailand's tourism industry has developed rapidly. The number of Chinese tourists visiting Thailand is increasing year by year, bringing benefits to Thailand's economic development. In order to promote the development of Thailand's tourism industry, Thailand has established a Thai tourist police to protect the interests and safety of foreign tourists who travel to Thailand. The purpose of this research is to analyze the situation of Thai tourist police's service in Chinese in the tourist areas of northern and southern Thailand. The study uses the methods of literature review and questionnaire survey to study the Chinese language service of tourist police. The content of the thesis mainly includes explaining the development background of the tourist police in Thailand and work of the tourist police. The thesis conducted a questionnaire survey on the Chinese service of tourist police in

northern Thailand and southern Thailand, explaining the basic situation of tourist police, language usage, and Chinese proficiency. The paper explained the satisfaction of Chinese tourists with the Chinese language service of the Thai tourist police through a questionnaire survey and then conducting SWOT of the survey results. Investigation and research results show that the Thai tourist police have made efforts in Chinese language services. Although the tourist police have a poor Chinese foundation, that they can master some basic listening, speaking, reading, and writing skills through Chinese training. The outcome of this training makes tourist police able to help Chinese tourists when they have problems while staying in Thailand. From the research, it found that Thai tourist police still have problems in listening, reading, writing and speaking Chinese. Their Chinese proficiency has not yet reached a good level. Thus, the tourist police need to improve their the Chinese language training program, pay more attention to the training, especially in listening and speaking, and continuously improve the quality of Chinese services in their works. The result of these improvements will provide benefits for the development of Thailand's tourism industry and the protection of foreign tourists' safety and interest. Lastly, this thesis emphasizes the problem of tourist police in Chinese language service and puts forward suggestions for improvement and effectiveness service in the future.

Keywords : Thai tourist police, Chinese language service, Chinese tourists, management training

绪 论

在经济全球化背景下, 旅游服务已成为国际服务的重要部分。泰国旅游业吸引了很多外国游客, 特别是来自中国的游客。由于泰国旅游资源丰富, 越来越多的游客喜欢到泰国旅游。大多数的游客来到泰国往往是先到曼谷, 然后在泰国的其他地区和城市, 其中泰国北部和南部是两大旅游的主要地区。泰国北部曾是三个朝代的首都, 如素可泰、清迈和清盛。泰国第二大城市清迈是北部的中心。北部地区的最北部边缘素有金三角之称。泰北主要的旅游景点有清迈、清莱、清盛、拜县、素可泰、美斯乐和考柯等地。泰国南部风光秀丽, 以海岛景点为主。最为旅游者青睐的地区有普吉、甲米、攀牙、披披岛、郎他岛、 姚岛等地。这些岛屿水质好, 娱乐项目多, 深受游客欢迎。

随着泰国旅游业的发展, 外国游客来泰人数的不断增加, 在旅游中难免会出现各种问题。一方面是旅游景点地区和接待方面的问题, 如接待地区的安全问题和整个旅游区的治安问题, 即有的外国游客被抢劫, 偷窃和谋杀, 以及遇到一些威胁生命安全的问题等。另一方面是游客方面的问题, 如一些游客来泰携带了违禁品, 走私、赌博、贩毒、偷窃等不法行为等。为了更好地发展泰国的旅游业, 保障游客的安全, 泰国旅游部于 1979 年建立了一支旅游警察队伍, 约有一千名旅游警察, 警力分布在泰国全国的重要景区。旅游警察在旅游景区执行任务负责游客的安全。根据旅游警察的任务和职责包括: 1. 确定策略、制定计划, 对旅游地区进行监控、检查。2. 为国王、王室成员、皇家代表和皇家客人提供安保。3. 依据法律为国内外游客提供服务, 履行职责。4. 预防和制止犯罪, 为重要人物和公民提供安保并提供公共援助服务。5. 为游客提供安保协助。由于每年都有大批外国游客来泰旅游, 泰国旅游警察除了帮助游客解决问题外, 还要处理游客中出现的违法行为。为了与外国游客进行沟通, 更好地履行旅游警察的职责, 旅游警察需要具有基本的英文会话能力。随着近几年中国游客大量增加, 为了帮助中国游客解决问题, 泰国旅游警察也增加了汉语服务。

一、研究目的与研究范围

论文研究的目的在于对泰国旅游警察总部汉语服务调查研究—以泰国北部和南部旅游景点为例,说明旅游警察在履行自己的职责方面的情况,通过分析旅游警察在泰北和泰南地区旅游景点的汉语服务,对旅游警察的汉语培训,以及中国游客对旅游警察的汉语服务的满意度调查,评估泰国旅游警察在维护外国游客安全,保障旅游景点的治安环境,帮助游客解决问题,汉语服务方面情况,发现存在的问题,提出改进的建议,提高旅游警察的汉语服务质量本次研究预计发 100 份问卷,对泰国旅游警察进行问卷调查(北部地区 50 份,南部地区 50 份)。通过问卷调查的数据进行定量分析和定性分析。调查的内容主要包括:1. 泰国旅游警察的基本情况,2. 泰国旅游警察汉语水平情况,3. 对中国游客满意度调查。

二、研究成果

泰国旅游警察的外语服务情况

泰国没各个府都有旅游警察的驻点站,驻点站的多少取决于各府景点和游客的多少,类似甲米、青睞,旅游警察的驻站自然密集,以满足大量游客的需求。无论是旅游警察的制服、徽章还是驻站标志,都十分突出,便于外国游客在遇到问题时寻求帮助。当游客遇到安全问题需要救助,或是因团费过低而遭遇强制购物等旅游乱象时,旅游警察很管用。

总体上说,旅游警察的职责范围集中在与旅游相关的事务,管辖范围涉及外国游客、旅游场所、旅游市场等。例如,在泰国本土餐厅发生的泰国游客纠纷案件,就由泰国地方警察管辖,不归属旅游警察管辖。但一旦涉及外国游客,则归属旅游警察管辖。所以泰国旅游警察的外语服务十分重要。

旅游警察的外语培训和管理

泰国旅游警察大多数没有接受过培训。泰国旅游警察希望旅游警察总部能提供足够的汉语培训。汉语培训的主要问题是培训次数不够,而报名参加培训的警察太多,培训机会严重不足。

这是因为目前政府仍然不太支持汉语培训,没有任何组织和单位帮旅游警察培训汉语知识。哪位警察有兴趣就报名参加,单位选择后会分成小组,然后去请大学老师来培训。这种做法不是很方便,而且有限。除了一般的汉语培训,旅游警察总部还可以举办其他的专题汉语培训项目,比如,旅游汉语培训、商务汉语培训等。

旅游警察汉语服务的调查情况

1. 旅游警察的汉语水平情况

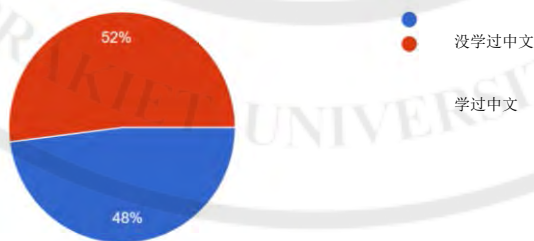


图 1-1 旅游警察学习中文的经验

通过调查旅游警察学习中文的经验可知,6 个人需要加强汉语说的能力,26 个人学过中文,24 个人没学过中文。

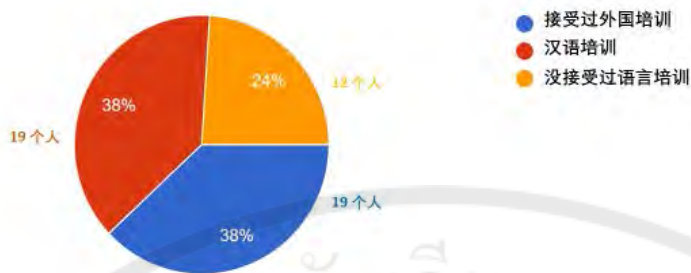


图 1-2 接受汉语培训的经验调查

旅游警察的培训经验, 19 个人接受过汉语培训, 19 个人接受过外国培训, 12 个人没有接受过培训。这说明有大部分旅游警察接受过语言培训。

汉语培训是个很重要的过程, 因为旅游警察大多数不是汉语专业毕业, 有很多汉语知识都不太懂, 需要继续学习。

表 1-1 旅游警察及汉语翻译人员的汉语能力

汉语能力	很好	好	一般	差	很差
1. 听力	3	4	12	1	2
2. 口语	3	4	11	1	2
3. 阅读	1	4	7	9	29
4. 写作	1	4	7	9	29

对以上数据进行综合分析, 大多数旅游警察认可自己在听、说、读和写的能力很差, 可是也有人认为他们的听和说能力很好。这反映出旅游警察的工作主要是在听说方面, 而不是读写方面。

2. 旅游警察汉语服务情况调查

表 1-2 旅游警察汉语工作中遇到的问题

遇到的问题	高	一般	低
1. 汉语词汇方面	31	80	18
2. 汉语发音方面	41	89	19
3. 汉语语法方面	20	46	19
4. 汉语听力方面	51	78	19
5. 汉语表达信息方面	51	78	10

6. 对中国文化的了解方面	1	7	1	1	1
	3		0	0	0

对以上数据进行综合分析，大多数旅游警察在汉语词汇方面、发音方面、语法方面、听力方面、表达信息方面和对中国文化的了解方面经常出现问题。这反映出旅游警察工作出现的问题主要是汉语语法方面。

3. 中国游客对旅游警察的满意度调查

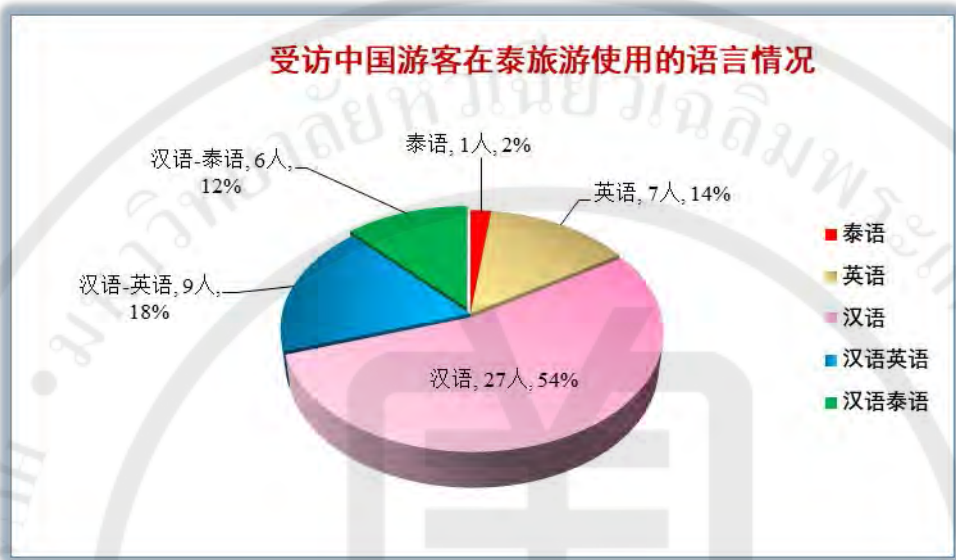


图 1-3 中国游客在泰国旅游会使用的语言分布

中国游客在泰国旅游主要使用语言为汉语的有 27 人， 9 人使用汉语和英语， 7 人使用英语， 6 个人使用汉语和泰语， 另有 1 人使用泰语。

这说明泰国旅游警察需要预备会汉语的人员，因为中国游客大部分用汉语，只有少数会泰语，而会泰语的人可能是学泰语的留学生或者在泰国工作。

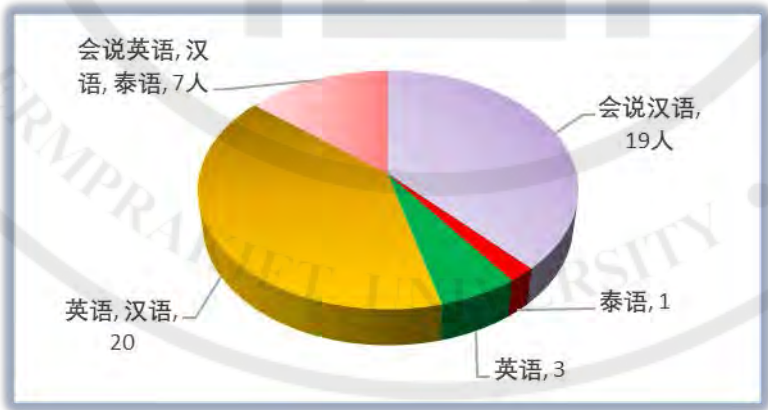


图 1-4 旅游警察对中国游客使用的服务语言

根据图 1-4 显示，我们可知旅游警察和中国游客使用汉语和英语的有 20 人，有 19 人使用汉语， 7 个人使用英语、汉语和泰语， 3 个人使用英语， 1 人使用泰语。这些资料显示说明旅游警察经常跟中国游客使用汉语沟通，所以提高旅游警察的汉语水平是很有必要的。

表 1-3 游客对泰国旅游警察的满意度

项目	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1. 旅游警察的汉语知识	24	21	5	0	0
2. 旅游警察的旅游知识	25	23	2	0	0
3. 旅游警察的服务态度	32	17	1	0	0
4. 旅游警察的口语交流	21	24	5	0	0
5. 旅游警察对中国文化了解	30	18	2	0	0
6. 旅游警察解决问题的能力	34	15	1	0	0
7. 对旅游警察的旅游汉语服务 总体情况	30	19	1	0	0

本论文通过问卷调查显示，中国游客对旅游警察的服务表示很满意。

对问卷调查结果的评估

1. 对旅游警察总体服务的 SWOT 分析

1) 旅游警察服务的优势 (Strengths)

1. 泰国旅游业的发展促进了泰国旅游警察的建立，为外国游客的安全提供了保障，使外国游客能够在泰国旅游安全和方便。

2. 中国游客来泰旅游数量增加，推动了旅游警察学习中文，提高了旅游警察汉语沟通能力。

3. 中国游客市场庞大，泰国是中国游客青睐的旅游地，提供汉语服务是旅游警察帮助中国旅游来泰旅游解决问题的主要语言工具。

4. 旅游警察在泰国既有执法的权力，又有为外国游客服务义务，在保障外国游客在泰国的利益方面能起到重要的作用。

2) 旅游警察服务中的劣势 (Weakness)

1. 旅游警察的服务虽然得到游客的满意，但中文水平不高，主要是在听说写方面。

2. 旅游警察在听说方面的问题，与中国游客沟通常遇到障碍，需要志愿警察或翻译来帮助，影响了对问题的处理。

3. 旅游警察绝大部分没有中文基础，大都是因工作需要才临时学习中文的。所以听说读写能力全面的汉语人才少。

4. 旅游警察总部培训的资金较少，旅游警察培训不足。需要培训的人多，培训班少，不能满足旅游警察的需要。

3) 旅游警察服务的机遇 (Opportunity)

1. 泰国旅游业发展快，为旅游警察的工作环境提供很大的空间。

2. 旅游业发展的合作，国际协定，信息技术的发展为旅游警察的工作提供了有了条件。

3. 中国游客市场庞大，泰国是中国游客青睐的旅游地，提供汉语服务是旅游警察帮助中国旅游来泰旅游解决问题的主要语言工具。

4. 一些大学为帮助旅游警察提供汉语培训，提高了旅游警察的汉语水平，使旅游警察能够改进汉语服务质量，更好地中国游客提供帮助。

4) 旅游警察服务的威胁 (Treats)

1. 旅游市场竞争激烈，为了吸引广大游客，做好旅游安全和服务工作是非常重要的。

2. 全球新冠病毒疫情严重, 对世界旅游业是沉重的打击。为此中国游客来泰旅游受到严重阻碍, 也影响了泰国旅游警察的汉语服务工作。

3. 疫情期间外国游客减少, 旅游警察可以利用这段时间加强汉语培训, 为疫情后旅游业的复苏, 做好汉语服务的准备。

4. 面对旅游市场的竞争, 提高旅游警察的汉语服务水平, 在招聘人员方面可以挑选已经有中文良好基础的人员。

2. 对旅游警察汉语服务情况的评估

1) 存在的问题

1. 缺乏汉语专业人员

在泰国, 旅游警察跟普通的警察不一样, 每个警官都能当旅游警察, 不管他们是否会英语或汉语等外语。在大量中国游客来泰旅游时, 汉语服务的工作跟不上旅游形势的发展, 不能与中国游客沟通, 帮助解决问题。

2. 汉语培训不足

目前汉语培训是一个大问题。由于报名的警察多, 而一年只培训一次, 或没有培训, 造成很多旅游警察想学习没有机会。旅游警察的管理部门应该重视这个问题, 加强汉语培训, 增加培训班和时间。

3. 旅游警察缺乏中文基础

由于旅游警察没有中文基础, 培训不足, 培训时间短, 短期培训很难达到基本听说的要求, 读写能力更差。所以需要增加培训时间, 重点抓听说能力。

4. 汉语听力差, 汉语说话能力不强

由于旅游警察基础差, 培训时间不长, 很难在短时间提高汉语听说水平。有些中国游客的普通话不标准, 旅游警察与中国游客沟通时往往听不清和听不懂, 造成沟通障碍。当中国游客投诉食品卫生问题时, 由于会话能力不强, 与中国游客沟通时出现障碍, 不能帮游客及时解决问题。

2) 改进汉语服务的建议

1. 加强培训, 增加培训班

为了解决培训不足, 培训班少, 不能满足旅游警察要求学习汉语的需要的问題, 旅游警察总部要改进培训计划, 每年增加一两个汉语培训班。提供定期的语言培训。培训课程要注重汉语的听说读写能力, 学习中国文化的知识。课程内容要结合工作中常遇到的情况, 掌握基本词汇和句型, 包括当地主要旅游城市、街道和旅游景点的词汇和用语。

2. 多听多说, 增加中文知识

针对旅游警察在与中国游客沟通的出现的问題, 旅游警察在学习汉语要加强听力训练, 如多看中文视频等。另外要多进行会话练习, 学员中相互练习会话等。旅游警察总部可以安排学员去中国, 直接感受真实的语言环境, 了解中国的文化, 强化汉语听说能力。

3. 招聘中文人才, 提供汉语服务水平

目前泰国旅游警察中没有汉语专业毕业的人员。为了提高旅游警察中汉语服务的质量和水平, 可以直接招聘汉语专业毕业的人员, 快速解决旅游警察队伍中汉语人才缺乏的问题。汉语培训的效果也会比完全没有中文基础的人员要好很多。这些汉语好的人员还可以帮助帮助和其他人员的汉语学习和汉语水平。

4. 加强旅游信息的中文翻译, 方便中国游客

除了提高旅游警察中汉语服务人员的中文水平外, 旅游警察总部还应该把有关旅游方面的主要信息翻译成中文, 方便中国游客阅读。另外, 可以把这些中文信息放在网站和

手机 APP, 让更多的中国游客了解泰国旅游方面的信息。

结 语

泰国和中国长期保持着良好的关系。无论在经济贸易方面, 还是在文化交流方面都得到了很大的发展。特别是在旅游业方面发展迅速。中国游客来泰旅游的人数逐年增长, 为泰国的经济发展带来客观的利益。为了促进泰国旅游业的发展, 泰国成立了旅游警察专门保障外国游客在泰旅游的利益和安全。

论文通过对泰国旅游警察总部汉语服务调查的研究, 调查分析了旅游警察在泰国北部和南部旅游景点汉语服务的情况。论文通过对泰国旅游警察和中国游客的问卷调查, 收集了相关的资料和数据。调查研究显示, 泰国旅游警察在汉语服务方面做出了努力, 尽管旅游警察中文基础差, 但通过汉语培训能够掌握一些基本的听说读写能力。

帮助中国游客解决了不少旅游中遇到的问题。中国游客对旅游警察的服务很满意, 尤其是旅游警察解决问题的能力。

通过调查研究发现, 泰国旅游警察在汉语听说读写方面还存在一些问题。他们的汉语水平还没有达到良好的程度, 需要加强汉语培训。同时旅游警察部门也需要改进汉语培训计划, 注重旅游警察在听说方面的训练, 在工作中不断改进汉语服务的质量, 为泰国旅游业的发展, 保障外国游客的安全和利益方面, 提供良好的服务。

参考文献

- 王碧珠. (2013) 商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究. 华侨崇圣大学硕士论文.
- 蔡秀美. (2015) 曼谷主要旅游商业地区汉语服务调查研究. 华侨崇圣大学硕士论文.
- 万里. (2017) 曼谷唐人街大华酒店汉语服务研究. 华侨崇圣大学硕士论文.
- 武小妹. (2017) 中国网络游戏汉泰翻译调查研究-以成都地瓜网络科技有限公司为例. 泰国华侨崇圣大学硕士论文.
- 王伟通. (2018) 泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究. 华侨崇圣大学.

กรมการท่องเที่ยว. สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยปี 2559 (จำแนกตามสัญชาติและถิ่นที่อยู่).

[online] Available: <http://tourism2.tourism.go.th/home/details/11/221/25516> การท่องเที่ยวของประเทศไทย.

ประวัติศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทย.[online] Available:

<https://sites.google.com/site/nutthapong590110543/home/home/thtourismhistory>

素拉切. คล้ายวันสถาปนาครบรอบ 1 ปี กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว [online] Available:

<https://siamrath.co.th/n/44870>

新浪财经网站. 泰国旅游业 2014 艰难前行 [online] Available:

<http://finance.sina.com>

孔院新闻.素攀孔院开办泰国内政部“促进中国-东盟合作”中文培训”

[online] Available: <http://cisdu.th.chinesecio.com/zh-hans/node/1092>

李小雨.泰国“旅游警察” 执法者也当“旅游大使” [online] Available:

http://www.xinhuanet.com//world/2015-11/09/c_128405623.html



曼谷拉差达火车夜市汉语服务的调查研究

A Research on Chinese Service

in Bangkok Ratchada Train Night Market

Preeyaporn Sriwanpim^{1*}, Zhao Ping²

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

*E-mail: preeyaporn.qiqi@gmail.com

摘要

泰国有不少旅游夜市，这些夜市受到国内外游客的欢迎。拉差达火车夜市其中一个吸引大批内外游客前来观光购物的景点。在外国游客中有很多中国游客，这不仅促进了这个夜市的发展，也促进不少夜市商家提供汉语服务。

本论文研究的目的是对曼谷拉差达火车夜市经营状况和商业汉语服务情况进行市场调查，分析和说明夜市在管理、营销和汉语服务方面的情况，指出拉差达火车夜市经营的特点，以及在汉语服务方面存在的问题。论文在市场调查和分析的基础上提出了改进的建议。论文采用文献分析法、问卷调查法和访谈，对掌握的信息和资料进行了定量和定性分析。

论文研究的主要内容是分析拉差达火车夜市商家营销中汉语服务的情况。在调查分析的基础上对拉差达火车夜的市汉语服务进行评估。评估的结果表明为了吸引中国游客大多商家提供了汉语服务，包括店员用汉语沟通，提供中文标示牌和中文价格表等。从总体上来看，夜市商家的汉语服务还存在不少问题，如商家职员汉语水平在听说方面的能力不强，不能与中国游客很好沟通。另外，拉差达火车夜市内的中文标识牌比较少，中文广告信息少，在夜市的管理和环境卫生方面也存在着问题。

根据市场调研的结果和评估，本次研究对夜市汉语服务中出现的问题提出了改进的建议。论文指出为了吸引中国游客，夜市商家需要提高汉语水平，对店员进行汉语培训。同时夜市管理部门需要改善夜市的卫生状况，为来夜市的游客提供良好的购物环境，促进夜市的繁荣发展。

关键词：拉差达火车夜市；汉语服务；调查研究；改进措施；

Abstract

There are many tourist night markets in Thailand, which are popular with domestic and foreign tourists. Ratchada Train Night Market is one of the attractions that attracts a large number of domestic and foreign tourists to sightseeing and shopping. There are many Chinese tourists among foreign tourists, who not only promote the development of this night market, but also promote many night market businesses to provide Chinese services.

The purpose of this thesis is to conduct a market survey on the operating conditions and commercial Chinese services of Bangkok Ratchada Night Market, analyze and explain the management, marketing and Chinese services of the night market, and point out the characteristics of the Ratchada Night Market operation, and problems in Chinese language services. The paper puts forward suggestions for improvement on the basis of market research and analysis. The paper adopts literature analysis method, questionnaire survey method and interviews to carry out quantitative and qualitative analysis of the information and materials.

The main content of the thesis is to analyze the situation of Chinese service in the marketing of Ratchada train night market. On the basis of investigation and analysis, the city Chinese service of Ratchada Train Night is evaluated. The evaluation results show that most businesses provide Chinese services in order to attract Chinese tourists, including shop assistants communicating in Chinese, providing Chinese signs and Chinese price lists, etc. On the whole, there are still many problems with the Chinese services of night market merchants. For example, the business staff's Chinese proficiency is not strong in listening and speaking, and they cannot communicate well with Chinese tourists. In addition, there are relatively few Chinese signboards and Chinese advertising information in the Ratchada Train Night Market.

There are also problems in the management and environmental sanitation of the night market. Based on the results and evaluation of the market research, this research puts forward suggestions for improvement on the problems that arise in night market Chinese services. The paper pointed out that in order to attract Chinese tourists, night market businesses need to improve their Chinese proficiency and provide Chinese language training to store staff. At the same time, the night market management department needs to improve the sanitation status of the night market, provide a good shopping environment for tourists to the night market, and promote the prosperity and development of the night market.

Keywords: Ratchada Train Night Market; Chinese language service; investigation and research; improvement measures;

绪 论

一、论文选题的背景及意义

旅游业务是泰国重要的经济支柱产业。泰国旅游业得到了泰国政府部门的支持。2019 年赴泰国旅游的国际游客人数已从 2018 年额 3800 万人次提升到 3900 万人次，创下历史新高。2019 年前 11 个月，泰国接待了游客 3587 万人次，同比增长 4.4%，旅游营业收入达 1.74 万亿泰铢，同比增长 3.67%（越通社，[Online]，2020）。泰国有多种旅游资源，各地都有自己的特点。2019 年是泰国“开启新色彩”的旅游主题年。泰国丰富的旅游资源，为中国游客探索体验泰国风情提供了多种选择。泰国国家旅游局针对中国市场高速发展的特征，将资源划分不同主题。在拓宽市场的基础上，旅游局加深对旅行品质的打造和推广，推出了针对奢华、蜜月、家庭、体育和美食等在内的主题旅行产品，满足日益变化的市场需求。2019 年中国赴泰国游客人数约为 1098 万人次，同比增长 4.2%。（腾讯大渝网，[Online]，2020）。

“旅游夜市”是中国游客很感兴趣的一个旅游景点。泰国夜市的风景美，还有餐饮和购物等多

种服务。曼谷拉差达火车夜市就是一个非常受中国游客喜欢的旅游夜市。这个所谓的“火车夜市”，并非在火车站附近。拉差达火车夜市即新火车夜市，它名字的来由不是因为它在火车站附近，而是由于在这个夜市创办之前，市场管理方租用了泰国铁路局的一片土地办了个夜市，故取名为“火车夜市”。该夜市位于诗娜卡琳路，是非常大的一个夜市。但这个“火车夜市”比较远，不通 BTS 和地铁，加上土地可能有新用途，所以夜市管理方在曼谷的拉差达大街找到一块地，新开辟出这个市场，所以叫“新火车夜市”，由于位于拉差达大街，也叫“拉差达火车夜市”。拉差达火车夜市具有泰国的地方特色。夜市里丰富的小商品，特别是风味浓郁的泰国各种小吃，吸引了很多中国游客。商家在与大量中国游客的接触中，用汉语与中国游客进行简单地沟通交流，为前来购物和餐饮的中国游客提供了方便。由于大量中国游客的到来，促进了拉差达火车市场的汉语服务。中国游客在有名的“携程旅行”网站上反映，在拉差达火车市场买东西可以用中文与商家讨价还价的。这些商家会简单的中文，特别是对数字完全没问题。不少商家为了吸引中国游客，还在商店的招牌上写上中文以招揽中国客户。拉差达火车市场出现汉语服务现象，不是其独有的，在所有有大量中国游客的泰国著名旅游景点，多多少少都会出现这种汉语服务的现象。提供良好的汉语服务，更好地与中国游客沟通已经成为不少商家吸引中国游客，推销商品，获取盈利的一个主要因素。

本论文选题的意义是通过拉差达火车夜市商家的汉语服务情况的调查研究，分析拉差达火车夜市的管理和发展情况，说明提供良好的汉语服务对发展火车夜市的旅游业，吸引中国游客，为商家带来商业利益的重要作用。通过调查分析指出拉差达火车夜市的汉语服务中存在的问题，提出改进的建议和措施。

二、研究的目的、方法和理论

（一）研究的目的

本论文研究的目的是通过对曼谷拉差达火车夜市经营状况和商业汉语服务情况的市场调查，分析和说明夜市在管理、营销和汉语服务方面的情况，指出拉差达火车夜市经营的特点，以及在汉语服务方面存在的问题。论文在市场调查和分析的基础上提出了改进的建议。

（二）研究的方法和对象

1. 文献分析法：

通过图书馆、文献资料室和相关网站查询与论文有关的资料和信息，为论文的分析研究提供充分的依据和资料。

2. 问卷调查法：

问卷调查分两个部分。一是对夜市的商家和店员。本次问卷调查收到商家和服务人员的问卷 52 份。通过问卷调查掌握夜市商家和店员销售经营和汉语服务的情况。二是对中国游客，收到问卷 238 份。通过问卷调查中国游客对夜市商家营销和店员汉语服务的反映和满意度情况，为分析研究提供第一手的资料。

3. 访谈法：

本次研究还通过对夜市商家和市场管理人员的访谈，了解整个市场在经营管理方面的情况。

（三）研究中应用的相关理论和分析

本论文运用三个理论来进行分析研究，一是市场营销理论 4Ps 营销组合理论，二是 SWOT 分析，

三是管理理论。本次研究应用市场营销策略 4Ps 理论,以客户为中心的营销理念为指导,分析夜市水经营方式和服务情况。4Ps 理论涉及产品(product)、价格(price)、促销(promotion)和渠道(place)四个方面。论文通过 4Ps 理论分析商家的经营方式,提供汉语服务的情况。论文在调研结果的基础上运用 SWOT 分析法对调查结果进行综合分析。另外,本论文还运用管理学的理论,分析火车夜市营销和汉语服务方面的管理情况。。

1. 4Ps 营销组合理论

4P 理论产生于 20 世纪 60 年代的美国,随着营销组合理论的提出而出现的。1953 年,尼尔·博登(Neil Borden)在美国市场营销学会的就职演说中创造了“市场营销组合”(Marketing mix)这一术语。4Ps 营销组合理论包括产品(Product),价格(Price),渠道(Place),促销(Promotion)。本次研究运用 4Ps 理论分析拉差达火车夜市的营销情况,为使我们知道在本夜市的营销情况要发展哪些营销方面。

2. SWOT 分析

经常用于企业战略制定、竞争对手分析等,在 SWOT 分析的内容,包括优势(Strength)分析,劣势(Weakness)分析,机会(Opportunity)分析和威胁(Threats)分析。本次运用个理论分析拉差达火车夜市的 market 发展和经营状况。

3. 管理理论

法国管理学家亨利·法约尔认为,管理活动具有计划、组织、指挥、协调和控制 5 项职能,并对之进行分析。管理五项要素包括计划(Planning)、组织(Organizing)、命令(Commanding)、协调(Coordinating)、控制(Controlling)。本论文在研究中根据这个理论指导分析拉差达火车夜市的商家的管理和市场部门夜市的管理情况。

三、泰国曼谷夜市的发展状况

曼谷拉差达火车站夜市是一个特色的新夜市。拉差达火车夜市是在火车夜市有限公司之一,由 Mr. Paired Roikaew 管理,本市场是市场管理方租赁用了泰国铁路局的一片土地办了个夜市,就称“火车夜市”,首先位于诗娜卡琳路,是在泰国非常大的一个夜,但这个“诗娜卡琳路的火车夜市”比较远,不通 BTS 和地铁,使交通不太方便,市场管理方就加上土地可能有新用途,所以夜市管理方在曼谷的拉差达大街找到一块地,新开辟出这个市场,所以叫“新火车夜市”,由于位于拉差达大街,也称“拉差达火车夜市”。拉差达火车夜市虽然叫“火车夜市”,但并没有火车。在夜市一侧有一个五层楼的停车场,从那里可俯瞰整个夜市。一个接一个成行的小商店的屋顶,透着黄红蓝绿等各种灯光,排列有致,仿佛一列列停靠在站台的火车,组成了“火车夜市”。曼谷拉差达火车夜市(Train Night Market Ratchada)在 2015 年 1 月 8 日开始营业,拉差达火车夜市是在曼谷的旅游夜市比较有特色,有很多各种各样的小商品。曼谷拉差达火车夜市是其中一个颇具特色的集旅游观光和购物与一身的夜市。拉差达火车夜市总共划分为四个大区:小吃区,服饰区,二手区和夜店酒吧区在夜市内有一千多的小商店。拉差达火车夜市的一个特点是有各种各样的产品和服务,

既有食物、饰品和服装等,还有音乐酒吧和小餐厅。另外,还有很多的二手产品和火车夜市举行的各种活动,因此,拉差达火

车夜市是曼谷多个旅游夜市中一个著名的夜市，吸引了很多外国游客，特别是吸引了不少中国游客，成为曼谷的热门景点之一。

四、拉差达火车夜市汉语服务的调查分析

本次调查研究是研究商家和服务人员的汉语服务情况，本次研究采用问卷调查法，而且本次调查能回收问卷从商家和服务人员一共 52 份。

1. 商家汉语服务人员基本情况调查

在商家性别方面，被调查的男性 21 人，占 40.4%。女性 31 人，占 59.6%。

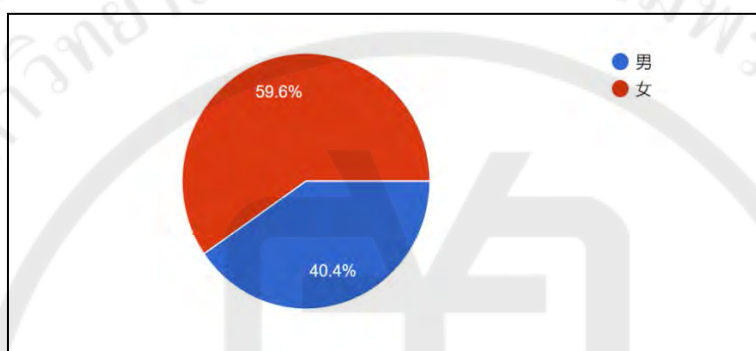


图1 拉差达火车夜市商家的性别

在教育程度方面，本科以下有 18 人，本科有 29 人，硕士有 5 人，分别占 34.6%、55.8% 和 9.6%。

在工作经验方面，大部分的工作经验是 1-2 年和 3-4 年，分别是 16 人和 15 人。5-6 年有 8 人，7 年以上有 13 人。（见图 2）

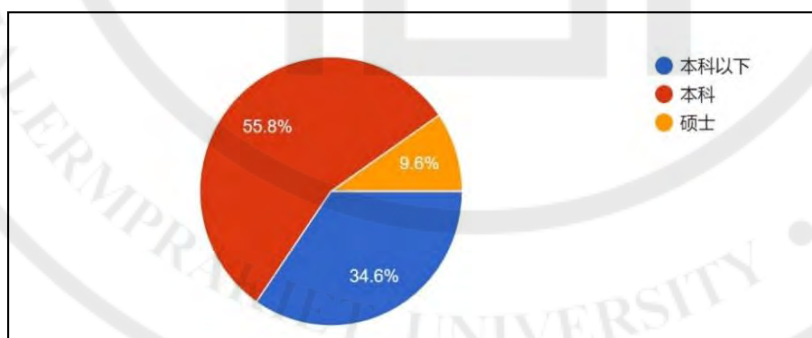


图2 被调查的商家教育程度

2. 汉语水平情况

在被调查的拉差达火车夜市商家的职员中通过HSK有15人占46.9%，其中参加HSK1级的有2人占13.3%，HSK2级的有5人占33.4%，HSK3级的有6人占40%，HSK4级的有2人占13.3%。



图B 火车夜市商家参加HSK考试情况

3. 商家汉语服务情况调查

本研究对商家汉语服务人员的汉语水平情况进行了调查，根据商家汉语服务人员工作的反映（见表1）。

本次的可卷调查在商家汉语服务情况的调查部分，调查拉差达火车夜市商家职员的汉语能力，分为听、说、读、写五个方面。

听力方面：调查显示夜市商家职员汉语水平大部分是一般，占样本总人数的50%，人数为16人。

口语方面：夜市商家的汉语服务口语方面大部分都太不好，商家与中国游客沟通时经常会因表达不畅而发生问题。

阅读方面：夜市商家在阅读上大部分都表示不好，占59.4%。

表1 拉差达火车夜市商家汉语使用情况

	非常 好	好	一般	不好	非常不 好	平均
听	0	7人 (21.9%)	16人 (50%)	9人 (28.1%)	0	2.94
说	0	8人 (25%)	11人 (34.4%)	13人 (40.6%)	0	2.84
读	0	3人 (9.4%)	8人 (25%)	19人 (59.4%)	2人 (6.2%)	2.38
写	0	3人 (9.4%)	8人 (25%)	17人 (53.1%)	4人 (12.5%)	2.31

写作方面：总体上来看，拉差达火车夜市的商家职员汉语写作的平均水平属于不好的等级。本次调查结果显示，拉差达火车夜市商家的汉语服务情况总体上不太好。在商家与中国游客沟通时会产生不少障碍。

五、火车夜市商家汉语服务情况的调查

本次调查分四个部分：一是汉语标价牌和汉语菜单，二是使用汉语介绍产品，三是通过翻译，或请会汉语的人来帮助，四是没有提供汉语服务的商家。在拉差达火车夜市，提供汉语标价牌和汉语菜单的商店占 53.8%，有 28 家。提供汉语介绍产品的商店占 19.2%，有 10 家。通过翻译或请会汉语的人帮助的商家占 19.2%，有 10 家。没有提供汉语服务的商店只占 7.7%，商店为 4 家。

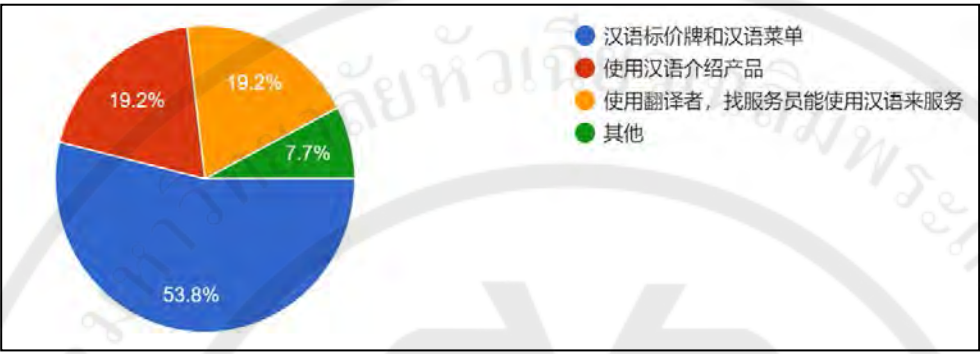


图4 火车夜市商家提供的汉语服务

由于拉差达火车夜市每天有不少的中国游客来旅游，所以在拉差达火车夜市大部分的商店都有汉语服务，无论是汉语标识牌或者商家能使用汉语跟中国游客沟通，这件事情也是此夜市的特点，因为如果在夜市有汉语服务，中国游客来旅游或买卖产品时也很方便，而且汉语服务也能提高拉差达火车夜市的市场营销。



图 5 拉差达火车夜市的汉语服务

这些原因导致火车夜市在泰国很受欢迎，发展得很快，使来拉差达火车夜市的游客越来越多。

六、拉差达火车夜的营销情况

根据 4Ps 营销组合理论，即产品、价格、渠道和促销来分析拉差达火车夜市的营销情况，对拉差达火车夜市的 4Ps 营销组合进行的分析如下：

（一）产品（Product）

如果把泰国整个旅游市场看成是一个大工厂，那么拉差达火车夜市就是这个旅游工厂中的一个

“旅游产品”。如何打造好能够让游客喜欢的、高质量的产品，检验着是火车夜市管理部门的营销水平。通过市场调查我们可以看到，拉差达火车夜市比较热闹，吸引了大批游客来观光购物。夜市分成四个地区，即小吃区、服饰区，二手区和酒吧区。这四个区犹如四个不同类型的产品，吸引四方游客前来购

买。哪个区的产品好，能让游客满意，服务质量好，哪个区就能吸引更多的游客。这些产品的制造者，即管理者或营销者要想让游客多购买他们的“产品”，就要提高他们的服务质量，满足客户的需求。另外，为了接纳大批的游客，拉差达火车夜市还提供了较大的停车场，为来夜市的商家和游客服务。目前火车夜市不仅吸引了上千家商户来此开店，也吸引了成千上万的游客前来购物。

（二）价格（Price）

拉差达火车夜市通常每天开放，营业时间是晚上 17.00 至深夜 01.00。拉差达火车夜的管理部门认为如果租赁费高，商家销售的产品价格也会抬高，不仅影响游客购，以后不再来这个夜市，也会影响火车夜市物美价廉的形象。所以在拉差达火车夜市的租费比较便宜，大多在 300-400 泰铢/天。此外，夜市还管控这里商家销售产品的价格，体现了以顾客为中心的营销理念。

（三）渠道（Place）

拉差达火车夜市位于拉差达大街，到夜市交通也很方便。附近有地铁站、面包车和有不少公共汽车，让内外游客来去方便。夜市对销售区域进行了合理安排，一方面让商家商家出货进货方便，不用通过中介，也让消费者购物方便，容易找到自己需要的产品。销售渠道和购物渠道的畅通为火车夜市营造了较好的购物环境。

（四）促销（Promotion）

为了扩大拉差达火车夜市销售，火车夜市通过海报方式、网络广告和社交媒体来加强宣传。在采访中夜市的管理部门的负责人说，市场宣传是夜市很重要的方式。他们一直认为最好的市场宣传方式是“口口相传”。因为口口相传方法一般都来自亲身体验过火车夜市的客户，他们能起到良好的宣传效果。另外是网络广告，如通过手机、电视和广播等，能更广泛、更快速地把市场信息传递给更多的人，有较好的宣传和促销效果。

七、对夜市商家和管理情况的调查

本次研究还对夜市的商家和管理方面进行了调查，调查情况如下：

1. 场地情况调查

在场地规划方面调查了三个方面：一是拉差达火车夜市的地点，二是交通是否方便，三是营业时间是否合适。在受访的商家中有 39 人（占受访者的 75%）认为拉差达火车夜市位于曼谷中心地点好。有 42 人（占 80.8%）认为拉差达火车夜市交通非常方便。有 24 人（占 46.2%）认为夜市的营业日期和时间合适。调查结果显示，拉差达火车夜市的位置在曼谷的中心，非常适合游客前往。另外交通也很方便。拉差达夜市在地点和交通上的优势，是吸引大批游客来此消费的一个主要原因。

2. 汉语服务总体情况调查

问卷调查显示，商家中有 32 人认为夜市的汉语服务还不够用，占 61.5%。有 17 人认为夜市能

提供一定的中文标识牌占 32.7%。在语言服务上只有 3 人认为拉差达火车夜市能提供满足游客的语言服务占 5.8%。调查结果表明，被问卷调查的商家中有超过一半的商家认为在拉差达火车夜市的汉语服务还不够（见图 5）

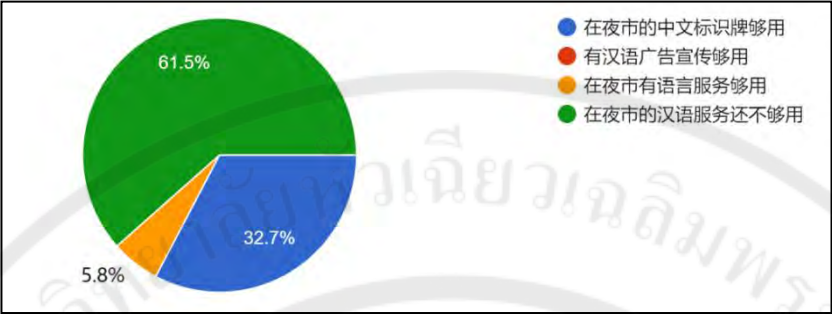


图 5 拉差达火车夜市商家对汉语总体服务的看法

3. 拉差达夜市线上服务调查

火车夜市商家的线上服务主要是通过 Facebook。

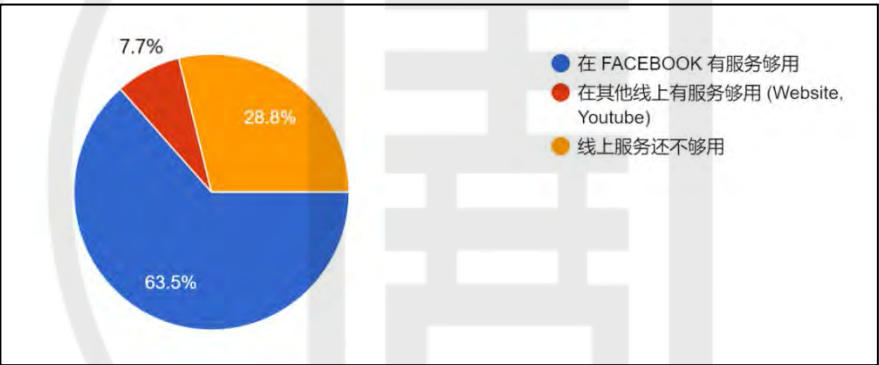


图 6 拉差达火车夜市线上服务情况

通过调查可知，认为 Facebook 可以满足游客需求的商家占 63.5%；认为通过 Website 和 Youtube 可以与游客通过的商家占 7.7%；认为拉差达火车夜市线上服务还不能满足游客需要的占 28.8%。商家主要是通过 Facebook 与游客沟通。拉差达火车夜市的广告，信息发布和式管理部门也是以选择使用 Facebook 为主。在夜市大部分商家使用的是 Facebook，也有部分商家还使用了其他的线上服务。

八、中国游客对拉差达火车夜市汉语服务的满意情况调查

本次调查收到的问卷有 238 份。调查情况如下：

（一）中国游客的基本情况

在性别方面，男性为 104 人，女性为 134 人。在年龄在 20-60 岁之间。在教育程度方面，本科以下有 2 人，本科有 103 人，硕士有 116 人，博士有 17 人，分别占 0.8%，43.3%，48.7%，7.1%，2.1%。通过调查了解到，中国游客在泰国旅游时大部分使用英语与商家沟通，占调查样本的 45.4%。其次是用汉语沟通，占 42.9%。第三是使用泰语沟通，占 8.8%。除了使用三种语言还有使用翻译软件或者通过翻译人员进行沟通。

(二) 中国游客对夜市汉语服务的满意情况

1. 商家提供汉语服务，吸引中国游客

夜市调查显示，有 69.7% 的中国游客对商家能够提供汉语服务会感到方便和满意。有 30.3% 的中国游客认为，商家是否提供汉语服务对他们前来观光购物不会有什么影响（见图 7）。

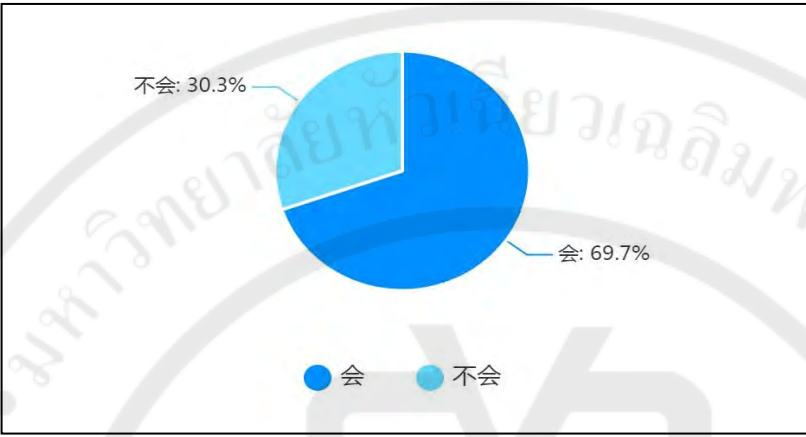


图 7 汉语服务是否影响中国游客情况

2. 汉语服务人员的沟通能力

在调查中有 34.9% 的中国游客认为商家说的汉语比较流利。58% 的认为不流利，5.9% 认为比较差，1.3% 的认为很差。调查结果表明，拉差达火车夜市的汉语服务人员说的汉语大部分都不太流利。拉差达火车夜市的商家还需要对汉语服务人员的培训，提高他们的汉语沟通能力（见图 8）。

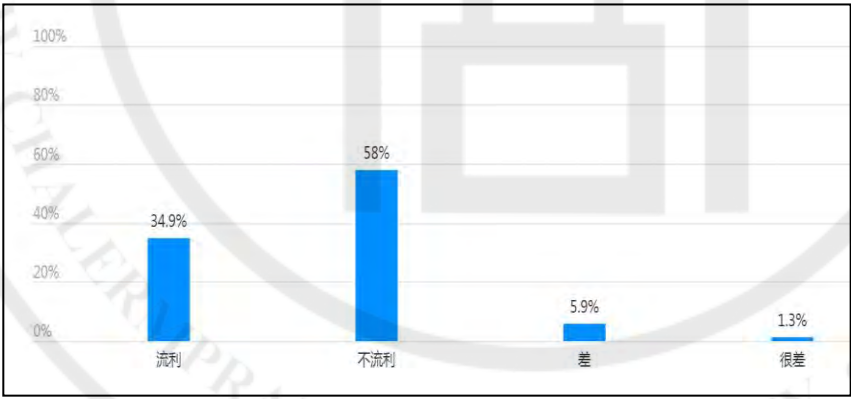


图 8 中国游客对商家汉语服务水平的评估

3. 对火车夜市汉语服务总体满意情况

调查显示：对拉差达火车夜市汉语服务很满意的游客，占被调查者中的 10.9%，表示满意的占 30.3%，表示一般的占 5.9%，表示不满意的占 2.9%。从调查结果来看，半数以上的中国游客认为拉差达火车夜市汉语服务“一般”，表示“不满意”的只 2.9%。调查结果表明在汉语服务方面，火车夜市提供的汉语服务基本上满足了中国游客购物的需要，尽管在汉语服务方面还存在一些问题，还需要进行改进。

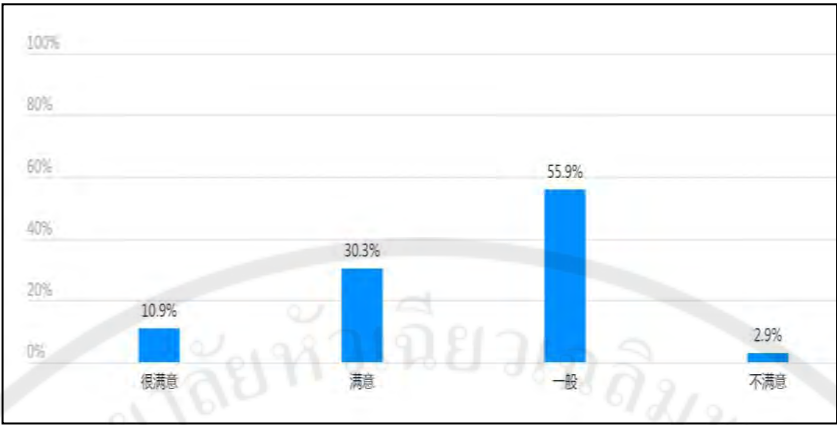


图9 中国游客对夜市汉语服务的总体满意情况

本次研究调查了中国游客对火车夜市营销和汉语服务满意情况。中国游客对商家营销和汉语服务满意情况如下：

表 2 中国游客对拉差达夜市汉语服务的满意情况

内 容	满意率	不满意率
1. 服务态度方面	58%	42%
2. 用汉语介绍产品方面	50. 4%	49. 6%
3. 服务人员汉语听力方面	40. 3%	59. 7%
4. 汉语口语交流方面	42. 9%	58%
5. 商店的汉语指示牌方面	58%	42%

调查结果表明，中国游客对拉差达夜市汉语服务人员的服务态度的满意率达 58%。在使用汉语介绍产品方面满意率为 50. 4%。在汉语服务人员的汉语听力方面，满意率为 40. 3%，在汉语口语交流上，满意率为 42. 9%。在商店使用汉语指标牌服务 58%。调查显示中国游客对商家的汉语服务人员的服务态度和提供汉语指示牌的满意人数都超过了一半。但商家汉语服务人员的听力和口语能力比较差，满意率都低于被调查者的一半。

（三）中国游客对夜市的网评

在中国一些有名的旅游网上有中国游客专门对拉差达火车夜市的点评和反映。中国马蜂窝网和携程网根据中国游客对拉差达火车夜市的点评给出平均 4. 4 的好评，最高分是 5 分。[马蜂窝网，online，2021]

从中国游客在中国旅游网站的点评中可知，拉差达火车夜市已经是中国游客观光购物的一个主要景点。尽管有一部分中国游客对火车夜市有差评，但大部分到过夜市的中国游客还是给好评。这与本研究进行的问卷调查结果基本一致。

表 3 中国游客对拉差达火车夜市的网评

携程旅行网	评分	马蜂窝网	网评	%
夜市的商品	4.5	好评	454 条	88.3
夜市的环境	4.3	中评	32 条	6.3
夜市的服务	4.5	差评	28 条	5.4

资料来源：携程旅游网：<https://you.ctrip.com/shopping/bangkok191/1454617.html>

马蜂窝网：<http://www.mafengwo.cn/poi/5523027.html>

但在这些网评中，中国游客没有提到拉差达火车夜市的汉语服务。但在一些网友发给旅游网站的照片中，有一些是夜市商家为中国游客提供的商品中文广告和中文的购物宣传。

九、拉差达火车夜市的 SWOT 分析

根据本次调查所掌握的资料，可对拉差达火车夜市的营销和汉语服务进行 SWOT 分析。SWOT 分析的内容包括优势 (Strength) 分析，劣势 (Weakness) 分析，机会 (Opportunity) 分析和威胁 (Threats) 分析。拉差达火车夜市的 SWOT 分析内容如下：

(一) 优势 (Strength)

1. 地点好，交通方便

拉差达火车夜市位于曼谷市，交通很方便，游客可以乘坐地铁、面包车、三轮车或者公共汽车前往。拉差达火车夜市聚集了很多商家。夜市的商品多种多样，包括各种服装，小商品，食物，日常用品或者纪念品等，应有尽有，吸引了大批游客。

2. 价格实惠，具有竞争力

拉差达火车夜市的产品价格平民化，比较实惠。有些商品可以讨价还价，而且商品具有泰国特色，琳琅满目，游客可以随心挑选，具有竞争力。

3. 提供汉语服务，服务热情

拉差达火车夜市是曼谷有名的购物游览景点。夜市的管理和服务比较好，所以口碑好，成为了来曼谷旅游的一个购物热点。来这里的中国游客比较多，除了有物美价廉的商品外，不少商家还可以提供汉语服务，基本上满足了中国游客在语言方面的需要。

(二) 劣势 (Weakness)

1. 缺少停车场，来客停车难

拉差达火车夜市没有自己的停车场，但如果来了很多的游客，商场提供的停车场就不够用了。虽然拉差达火车夜市地点好，但却不能满足夜市租用空地解决停车难的问题。

2. 卫生管理需改进

在拉差达火车夜市在管理上需要改进，比如夜市游客多，垃圾袋多，但夜市提供的垃圾桶非常少，很多垃圾无处放，容易造成夜市的垃圾污染，影响夜市的卫生和环境。另外，夜市里的厕所也不太干净，需要经常打扫，保持清洁。

3. 汉语服务存在的问题

由于中国游客多,是拉差达火车夜市的主要客源,虽然一些商家提供了汉语服务,但在汉语沟通方面还存在不少问题,如听说方面。另外夜市缺少一些必要的中文标识牌,如指示游客去不同的功能区的标识牌。

(三) 机会(Opportunity)

1.位置较好,方便游客光临

拉差达火车夜市的位置位于曼谷市。到拉差达火车夜市的交通比较方便,除了乘坐地铁外,还可以乘坐面包车、出租车和公共汽车。

2.突出夜市特色,加强管理,吸引更多游客

拉差达火车夜市有其自己的特色,特别是在小吃和购物方面。所以在正常时期,每天有很多游客来这里观光购物,特别是吸引了大批中国游客。

3.提供汉语服务,有利中国游客

夜市里的不少商家可以提供简单的汉语服务和向中国游客展示中文广告和标识牌,方便了中国游客前来购物和品尝泰国小吃,招揽了很多的中国游客。

4.增加网上服务,扩大夜市的宣传

拉差达火车夜市的人气旺盛,其中一个主要原因是通过游客的口碑,特别是中国游客通过旅游网站提供了很多夜市的信息和攻略,也推动了不少中国游客来夜市观光。夜市管理部门如果建立自己的网站,可为各国游客提供更多的夜市信息,扩大夜市发展的机会。

(四) 威胁(Threats)和竞争(Competition)

1.旅游市场的竞争

泰国旅游业吸引的各国游客越多,特别是吸引的中国游客越多,到拉差达火车夜市的游客也会增加。从大环境来看,世界旅游市场的竞争是激烈的,都在努力吸引各国游客。一个国家的旅游业发展会给国家带来大量的收入,可以满足多个行业的发展和提供不少就业机会。

2.全球疫情的威胁

除了世界旅游业的激烈竞争外,旅游业本身也会受到政治、经济和疫情影响。特别是2020年初爆发的新冠病毒(COV ID-19)全球大流行,使各国旅游业遭到了惨重的打击。在疫情的严重打击下,泰国所有夜市都遭到非常严重的打击。

3.不同夜市之间的竞争

在曼谷地区大大小小的夜市至少有10个。这些夜市各有特色,吸引了不少游客。面对其他夜市的竞争,拉差达火车夜市只有利用自己的优势,改进管理上的不足,突出自己的特色,才能增加自己的竞争力,吸引更多的游客。

十、拉差达火车夜市汉语服务方面存在的问题

1. 汉语交流待加强

在市场调查和问卷调查中发现,拉差达火车夜市商家在与中国游客进行汉语交流时,使用的汉语不规范,只有说简单的汉语。在听力方面由于中国游客的不同口音,语速快,这也是造成沟通不畅的一个问题。

2. 增加中文标识

夜市商家多，商品丰富，食品多种多样，如果能提供多一些中文标识牌，可以方便中国游客对不同商品的了解和购物。此外在商品区和食品区，虽然有一些中文标识牌，但有些标识牌的中文词汇和语法出现了问题，需要改进。

3. 夜市管理方面的问题

通过调查和游客反映，夜市的卫生环境不太好，这么大的夜市只有很少的垃圾箱。游客手里的垃圾有时要交给商家处理。夜市管理部门应该增加垃圾桶，保持夜市的卫生环境。

4. 夜市需要设置中英文标识牌

夜市有不同的功能区，如商品服饰销售区，食品销售区和酒吧区，以及卫生间等。为了方便来自多国的游客，特别是有大批的中国游客，所以市场管理部门应该在主要路口增加醒目的中英标识牌，以便游客的观光购物。

5. 建立中文网络，提供中文信息

目前拉差达火车夜市的脸书上只有泰语和英语的信息。大部分的中国游客知道拉差达火车夜市的信息，主要是从口传和中国自己的网络上得知的。如果夜市管理方面建立中文网站，就可以直接和及时了解中国游客对夜市的反映和批评意见，这对改进夜市的管理工作，扩大夜市的影响力是有益的。

十一、改进拉差达火车夜市汉语服务的建议

1. 加强汉语口语学习，提高听说能力

由于商家汉语服务人员的汉语水平不高，在听说方面都存在问题。商家应该加强对店员的汉语培训，以听说方面改进汉语服务，提高汉语服务的质量。

2. 增加夜市的垃圾箱，注意环境卫生

根据游客反映和市场调查，夜市缺少垃圾箱，造成了一些环境卫生问题。夜市管理部门应该增加夜市的垃圾箱，建立一个干净卫生的市场环境。

3. 设置中英文标识牌，方便游客购物

由于夜市商家多，通道多，有不同的购物区，夜市管理部门应该设立在不同的功能区和道口，以及卫生间区设立中英文标识牌，方便游客。

4. 建立中文网站，促进夜市宣传和信息反馈

目前拉差达火车夜市还没有中文网站，不能通过中国网站向中国游客提供夜市的信息，不利于中国游客上网了解夜市的情况。中国游客也不能在夜市官方的网站上反映夜市的问题，进行信息反馈。如果夜市可以建立一个中文网站，不仅可以及时提供夜市的信息，也有利于中国游客查询夜市的情况，帮助夜市及时了解游客的反馈信息，改进夜市的管理，提供服务质量。

结 语

拉差达火车夜市是泰国曼谷的一个有名的夜市，受到国内外游客的欢迎，吸引了大批游客前来观光购物。在外国游客中有很多中国游客，这不仅促进了这个夜市的发展，也促进不少夜市商家提

供汉语服务。论文通过对曼谷拉差达火车夜市经营状况和商业汉语服务情况进行市场调查,分析和说明夜市在管理、营销和汉语服务方面的情况,指出了拉差达火车夜市经营的特点,以及在汉语服务方面存在的问题。

论文在市场调查和分析的基础上提出了改进的建议。在研究中论文主要分析了拉差达火车夜市商家营销中汉语服务的情况。在调查分析的基础上对拉差达火车夜的市汉语服务进行了评估。评估的结果表明,为了吸引中国游客,夜市商家大多提供了汉语服务,包括店员用汉语沟通,提供中文标示牌和中文价格表等。从总体上来看,夜市商家的汉语服务还存在不少问题,如商家职员汉语水平在听说方面的能力不强,不能与中国游客很好沟通。另外,拉差达火车夜市内的中文标识牌少,中文广告信息缺乏。在夜市管理方面,夜市环境卫生不太好,也存在不清洁不卫生的问题。根据市场调研的结果和评估,本次研究针对夜市商家汉语服务中出现的问题提出了改进的建议。论文指出为了吸引中国游客,夜市商家需要加强在听说方面的培训,提高汉语沟通的水平。同时夜市管理部门需要改善夜市的卫生状况,为来夜市的游客提供良好的购物环境,促进夜市的繁荣发展。

参考文献

- [1]Anongkarat Bangsri.曼谷旅游夜市汉语服务研究 [D].华侨崇圣大学学位论文,2016
- [2]陈书陶.曼谷水门服装市场汉语服务研究 [D].华侨崇圣大学学位论文,2016
- [3]Ananya Weerajit.泰国水上市场旅游汉语应用研究——以杜拉达水上市场为例 [D].华侨崇圣大学学位论文,2018
- [4]苏燕红.泰国清迈长康路夜市手工艺品购物行为研究[D].昆明理工大学, 2014
- [5]马蜂窝网.拉差达火车夜市. [Online].
http://www.mafengwo.cn/poi/5523027.html, 2021-1-10
- [6]Kuo Sherley Hsin-Ling. Factors affecting revisit intention-international tourists in Thailand tourism night market.[D].滑州大学,2012
- [7] Chayutra,I.The Study of Tourist Satisfactions Towards Services at Train Night Market Ratchada in Bangkok.[D].Ramkhamhaeng University,2018
- [8] Danchaiwijit,K. Perceived quality, satisfaction, and arousal to stimulate repeat shopping of night market customers: A case study of Rod Fai Market Ratchada, Bangkok. [D].Bangkok University,2016
- [9] Pongpat Runla. The Marketing Mix Affecting Decision to Buy Street Food at Train Night Market Ratchada.[D].University of Phayao,2020
- [10]Sichon Kulampa,Duangthida Nunthapirat. Factors Influencing the Night Market Tourism Behaviour of Thai Tourists: A Case Study of Srinakarin Train Night Market.[J].Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok University, 2019,pp.185-201
- [11] Chitaporn Sakkomonpitak..Factors Affecting Purchases at Bangkok Night Markets. [J]. AnIndependent Study Master of Business Administration, Thammasat University 2015
- [12] Paul Smith. Rot Fai Market Ratchada, Bangkok's Train Market on Ratchadaphisek Road. [Online] https://www.hotels.com/go/thailand/rot-fai-market-ratchada,新闻网站2019
- [16]Sarah Williams. The Best Night Markets in Bangkok, Thailand. [Online]
<https://theculturetrip.com/asia/thailand/articles/the-best-night-markets-in-bangkok>,

[17]越通社 泰国旅游局: 2019年赴泰国旅游国际游客人数3900万人次
[Online],<http://www.199it.com/archives/994614.html>, 中文互联网2020

[18]2019年中国赴泰游客人数约1098万人次同比增长4.2%.[Online],
<https://cq.qq.com/a/20200109/042403.htm>, 腾讯大渝网2020-01-09

[19]泰国头条新闻 今年前11个月泰国旅游业预计损失1.93万亿 [Online]
<https://www.thaiheadlines.com/%e4%bb%8a%e5%b9%b4%e5%89%8d11%e4%b8%aa%e6%9c%88%e6%b3%b0%e5%9b%bd%e6%97%85%e6%b8%b8%e4%b8%9a%e7%ba%a6%e8%ae%a1%e6%8d%9f%e5%a4%b11-93%e4%b8%87%e4%ba%bf/.2020-12-26>



任务型教学法在对泰汉语词汇教学中的应用——以泰国 WATTHONGPLENG 学校为例

The Application of Task-Based Teaching Method in the Process of Chinese Vocabulary Teaching Using Watthongphleng School as a Case Study

Phakamon Tungbunjerdsuk ^{1*}, Li Zhiyan ²

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

*Email : phakanui@gmail.com

摘 要

在对外汉语教学中词汇教学是汉语教学的基础。学习汉语词汇是汉语交流中必不可少的基本技能。通过 2016 年至如今在泰国 WATTHONGPHLENG 学校初中年级学生进行汉语教学实践,大部分泰国学生活泼好动,敢于表现自己,同时,泰国的课堂环境相对自由,学习者在上课的时候很“不安分”。因此,传统的词汇教学方法不适合泰国学生的特点,本论的目的是将任务型词汇教学提高泰国学生学习汉语词汇的效率,增强汉语学习的兴趣,并能在恰当的话境中利用所学的词汇进行对话交际。

通过对在 WATTHONGPHLENG 学校初中年级学生进行问卷调查、观察考试成绩及实行任务型教学法前后,了解泰国学生的特点的详细情况,对于学习者在任务过程中出现的不足之处,建立一套任务化词汇教学模式,解决对泰汉语词汇教学中存在的问题,并且在理论和实践中得以完善,帮助泰国的汉语学习者提高词汇学习效率。本文根据课堂考试的情况以及问卷调查的结果,分析论证了将任务型教学法应用在对泰汉语词汇教学中的合理性与可行性。最后,为对外汉语教师以及各国汉语学习者提出了一些可供参考的建议。提高泰国学生汉语交际能力的水平,更高效地学习汉语词汇。发现任务型教学模式符合国学习者的学习环境与性格特点,合适用于对泰汉语词汇教学,也能满足学生对汉语的学习要求,有利于提高汉语学习的效果。研究结果表明大部分学生的成绩增加,也词汇教学课堂明显得感兴趣了,学习效果也有了明显的提高。

本文内容主要由三个部分组成。第一部分,介绍了本文的研究背景,泰汉语教学以及词汇教学方面的研究现状以及本文的研究对象、目的。方法等:第二部分,通过课堂观察:实行任务型教学法在对泰汉语词汇教学前后、实行效果、调查问卷的学生、任务型教学法及泰国学生汉语教学的契合点。第三部分,通过第二部分的实行研究效果,对任务型教学法在对泰汉语词汇教学存在的问题提出针对性的建议,进一步推动汉语教学的发展。

关键词 : 任务型教学法, 词汇教学, 泰国学生

Abstract

Vocabulary teaching is the basis of Chinese teaching in foreign Chinese teaching. Learning Chinese vocabulary is an indispensable basic skill in Chinese communication. Through the practice of Chinese teaching among junior high school students in Thailand's Watthongpleng School from 2016 to present, most Thai students have a lively life and dared

to express themselves. At the same time, the classroom environment in Thailand is relatively free and the learners are very "restless" in class. Therefore, traditional vocabulary teaching methods are not suitable for the characteristics of Thai students. The purpose of this study is to improve the efficiency of Thai students in learning Chinese vocabulary by task-based vocabulary teaching, increase interest in Chinese learning, and use what they have learned in appropriate contexts, vocabulary for dialogue and communication.

Through the questionnaire survey of junior high school students in Watthongpleng School, the observation of test results and before and after the implementation of task-based teaching methods, we can understand the details of the characteristics of Thai students, and establish a set of task-based deficiencies for learners in the task process. The vocabulary teaching model solves the problems existing in Thai Chinese vocabulary teaching, and is perfected in theory and practice, helping Thai Chinese learners to improve the efficiency of vocabulary learning. This article analyzes and demonstrates the rationality and feasibility of applying the task-based approach to Chinese vocabulary teaching in Thailand based on the situation of the classroom exam and the results of the questionnaire survey. Finally, some suggestions for reference are provided for teachers of Chinese as a foreign language and Chinese learners from various countries. Improve the level of Chinese communicative competence of Thai students and learn Chinese vocabulary more efficiently. It is found that the task-based teaching model conforms to the learning environment and personality characteristics of Chinese learners, is suitable for teaching Thai Chinese vocabulary, can also meet the students' learning requirements for Chinese, and is beneficial to improve the effect of Chinese learning. The results of the research show that most of the students' grades have increased, and the vocabulary teaching class is obviously more interested, and the learning effect has also been significantly improved.

The content of this article is mainly composed of three parts. The first part introduces the research background of this article, the current research status of Thai Chinese teaching and vocabulary teaching, as well as the research object and purpose of this article. Methods, etc. The second part, through classroom observation: the implementation of the task-based teaching method before and after the teaching of Chinese vocabulary in Thailand, the effect of the implementation, the students who surveyed the questionnaire, the task-based

teaching method and the matching points of the Chinese teaching for Thai students. The third part, through the research effect of the second part, puts forward specific suggestions on the problems of the task-based teaching method in Thai Chinese vocabulary teaching, and further promotes the development of Chinese teaching.

Keywords : Task-based Teaching Method, Vocabulary Teaching, Thai students

一、研究背景和意义

词汇是组成语言的根本,是学习第二语言的重点,就汉语学习者而言,习得大量的汉语词汇是训练汉语交际技能不可或缺的元素,是轻松熟练地应用汉语进行沟通的条件保障。语言教学的目的是让学习者能够运用所学语言进行交际,学习者如果没有掌握足够的词汇,无法表达出想要表达的意思,就难以用语言进行实际的交际。在对外汉语教学中词汇教学是汉语教学的基础。由于笔者通过 2016 年到如今在泰国 WATTHONGPHLENG 学校进行汉语教学实践进行发现这些问题,学生学习汉语仅仅局限在每周一节的汉语课上,课后几乎不会在汉语上花时间,教学和课堂气氛并无聊,缺乏兴趣和学习动机。传统的教学方法不能完全适应泰国的汉语教学,久而久之,学习者对汉语失去了兴趣,学习效果也就大打折扣。因此,将任务型教学提高泰国学生学习汉语词汇的效率,增强汉语学习的兴趣。提高泰国学生汉语交际能力的水平,更高效地学习汉语词汇。笔者将任务教学法运用于对泰汉语词汇教学中,在实践中建立一套任务化词汇教学模式,解决对泰汉语词汇教学中存在的问题,并且在理论和实践中得以完善,帮助泰国的汉语学习者提高词汇学习效率。

二、研究综述和研究思路

1. 研究综述

1. 任务型教学法发展历程

任务型教学起源于上个世纪 80 年代,其前身是基于认知语言学和人本主义心理学的交际教学法一经提出便得到了广泛的关注和应用,20 世纪 90 年代在理论上不断成熟,直到现在仍然是西方外语教学界的主流教学法。任务型教学法第一次以书面形式出现在人们面前是在 1979-1983 间,它现在一项以英语为第二语言教学实验的实验报告中,这项实验的策划者是英国教育家普拉布(Prabhu),他在《第二语言教学》(1987)中正式提出“任务”这个词,因此普拉布是任务型教学法的奠基人。从那时起学界就开启了对任务型教学法的研究之路,因为普拉布只是对“任务”一词进行了解释,并且提出了将任务视做课堂教学的一部分,在完成任务的过程中学会一种语言,但是没有对如何设计任务作为明确的解释,对任务的难度等级也没有明确的划分标准,所以为了弥补这一理论的缺陷。英国语言学家纽南(Nunan)(1989)对任务型教学法理论体系进行了完善。英国语言学家 Willis(Willis)(1996)为任务型教学法能在课堂中顺利进行,提出了几条应用原则,由于 Willis 所提出的理论中仍存在一些缺陷,为了让任务的实施过程更具有科学性,还新加入了任务前的准备环节和任务后的评估环节。任务型教学法在国外的研究起步较早,经历了较长时间的完善和发展,

形成了今天很完善的理论体系。

任务型教学法因为十分适合第二语言教学而被广泛关注并且深入研究，虽然国外很早就开始进行相关研究工作，但是国内关于任务型教学法的研究却很晚才开始。夏纪梅和孔宪辉（1998）将这种教学法的教学思想进行了系统的介绍，并且认为任务型教学法在本质上是让学习者能够将语言用于实际交际中去，把课堂和现实生活连接起来。然而真正让学界开始关注任务型教学法的是教育部颁布的《英语课堂标准》（2001），文件中提到任务型教学法对提高学生语言的综合素质有着重要的作用，分析出这种教学方法在教学时的优势和不足，最后总结出这种教学方法对第二语言教学是有效的。任务型教学法在国内的研究起步比较晚，很多方面不够完善，还有很多课题等持攻克。任务型教学法被越来越多地应用在了对泰汉语教学中，相关研究中，นรินชัย ฮะภูริวัฒน์ (Narinchai Haphuriwat) (2012) 《The Development Of a Chinese Language Task-Based Instructional Model Using Associative Memory Techniques for Chinese Character Recognition to enhance Reading Ability of Undergraduate Students》指出任务型教学法过程，模型得以发展，建立基于任务型教学法的汉语教学模型，采用连贯的汉字识别技术，提高泰国大学生的阅读能力，发现阅读能力的平均分明显高于学习之前。

2. 任务型教学概述

任务型教学法的特点

姜丽萍，李俊芬，(2014)《汉语教师志愿者教学实用指南》以下提出任务型教学法的特点，第一、用目的语做事。任务型教学法理论认为掌握语言最佳途径是让学生用目的语言做事情、即用目的语言完成各种任务、语言习得的研究表明、学习者的参与程度与语言的熟练程度关系极大。在任务型语言教学中，学生是完成任务的主体，教师是任务的设计者，组织者，指导者和促进者，教师要从学生“学”的角度设计学习活动，并指导学生最终完成任务。

第二、语言活动尽量真实。任务型语言教学强调设计要多角度地提供或创设能够反映复杂现实世界的学习情境，避免脱离情景的或者孤立于外界环境的抽象的语言训练。

第三、强调“做中学”和“体验中学”。语言学习是积极体验的过程，交际法是通过学语言进行交际（学以致用），任务型语言教学是通过做事学习语言。因此，教学应该设计成一种非机械操练式的，开放式的活动，促使学习者在原有知识结构的基础。

第四、任务要有明确的结果性。所谓明确的结果，往往是一些看得见、摸得着的东西，比如，图画、表格、圈选的内容、列出的清单、做出的决定、陈述发生的过程、写下的文字、制作的物品等等，以绘图和着色国旗（汉字课活动）设计新年贺卡（词语活）

2. 研究思路

1. 研究对象

本次研究的研究对象是将任务型教学法用于以泰国 WATTHONGPHLENG 学校初中三年三级的学生为教学的词汇教学中，在课堂教学中对学生的反应和为进行仔细的观察，并做下相应记录是非常有必要的。课堂教学做了相关记录，学生课堂活动情况及学生的课堂反应与学习效果情况进行了认真观察，并进行了相关记录。观察考试成绩对比，并将研究结果运用到论文之中。选择泰国 WATTHONGPHLENG 学校初中三年级的学生，两个班一共 30 名的学生，任务型教学法的运

用情况等角度进行调查,得出任务型教学法在泰国汉语课堂中的应用情况,应用效果等结论。

2. 泰国学生的特点

由于笔者在 WATTHONGPHLENG 学校担任汉语教师。目前针对泰国初中年级的主题教授的教学对象主要,通过在泰国曼谷公立学校进行汉语教学实践,访谈及观察泰国学生活泼好动的性格、敢于表现等特点。此外,章博闻、刘亚楠(2017)和王肖肖(2018),他们通过在泰国学校进行汉语教学实践,观察及调查泰国学生的学习特点以及泰国汉语教学中在课堂上发现有以下特点:

第一、章博闻、刘亚楠(2017)和王肖肖(2018)发现泰国学习者的特点是活泼好动。但学生在汉语课堂上很容易失去学习兴趣、注意力分散、课堂纪律较差、学生随意走动、自由散漫、交头接耳的现象较为普遍。不过,泰国学生与老师非常亲近,有的学生会在课堂纪律较差的时候主动协助老师,稳定课堂秩序。

第二、章博闻和刘亚楠(2017)发现泰国学生的动手能力很强。泰国的学生有着强烈的自我表现欲。上课的时候,教师面对面提出问题,泰国学生会十分激增地教师互动,在得到表扬后显得非常兴奋。

泰国学生在学习汉语词汇时出现了一系列的问题生词学习的生词不会运用。这些问题严重影响着泰国学生的学习效率和学习积极性。任务教学法要求学生将课堂上所学的知识及时应用到日常交际活动中,培养了学生探索创新能力,也有利于语言能力的培养。教师可以在课堂教学过程中多设计一些竞赛、互动等任务活动,吸引学生参与课堂活动,也增强了学生合作学习的意识。因此,将任务型教学法在对泰汉语词汇教学,解决对汉语词汇教学中存在的问题。

三、主要研究目的研究方法

1. 研究目的

本论文研究的目的是针对任务型词汇教学提高泰国学生学习汉语词汇的效率,增强汉语学习的兴趣,并能在恰当的话境中利用所学的词汇进行对话交际。分析任务型教学模式与泰国汉语课堂环境以及泰国学习者个性特点的契合程度,并通过具体的课堂实践及相关反馈,对任务型教学法应用于对泰语词汇教学的合理性语可行性加以论证。

2. 研究方法

本论文在研究过程中按照实事求是,一切从实际出发的原则,对泰国 WATTHONGPHLENG 学校初中三年级的学生为教学的词汇教学中现状进行调查与研究,并对其存在的问题提出相应的解决方法,在研究过程中,拟采用以下方法:

1) 文献研究法。通过查阅书籍及知网现有的文献来研究任务型教学和词汇教学,尽量全面地去了解及掌握所要研究的相关理论。

2) 课堂观察法。在课堂教学中对学生的反应和为进行仔细的观察,并做下相应记录是非常有必要的。课堂教学做了相关记录,学生课堂活动情况及学生的课堂反应与学习效果情况进行了认真观察,并进行了相关记录。观察考试成绩对比,并将研究结果运用到论文之中。

3) 实践法。在前期理论研究的基础之上,将任务型教学法的教学理念、应用原则等运用到具体的教学实践中,通过具体的教学实践活动反思任务型教学法对现阶段汉语教学的可行性,并根据教学实践活动提出相应的教学反馈与建议。

4) 对比实验法。笔者在教学对象的汉语基础极为接近的前提下,以初中三年级泰国在传统模式下的教学作为参照,将传统模式下的对泰汉语词汇教学与任务型对泰汉语词汇教学的效果进行了对比。

5) 问卷调查法。该论文以调查问卷的形式调查学生的学习习惯、教学方式需求和相结合教学法的教学效果和学习反馈。

四、研究的结果

1. 任务型教学法在对泰汉语词汇教学方面的效果

1. 实行任务型教学法在对泰汉语词汇教学前

课堂观察: 在实行任务型教学前,笔者通过访谈、观察及学生者对学习汉语不感兴趣,大部分学生记不住词汇及不能够掌握句子,考试成绩比较少,有些学生没想上课,课堂气氛较为沉闷,缺乏趣味性,较低课堂参与度使学习者很难提起兴趣。

2. 实行任务型教学法在对泰汉语词汇教学中

在实行任务型教学法在对泰汉语词汇教学中,笔者评价了完成多种多样的任务活动,有助于激发学生的学习兴趣。在完成任务的过程中,将语言知识和语言技能结合起来,有助于培养学生综合的语言运用能力。促进学生积极参与语言交流活动,启发想象力和创造性思维,有利于发挥学生的主体性作用。在任务型教学中有大量的小组或双人活动,每个人都有自己的任务要完成,可以更好地面向全体学生进行教学。在活动中学习知识,培养人际交往、思考、决策和应变能力,有利于学生的全面发展。在任务型教学活动中,在教师的启发下,每个学生都有独立思考、积极参与的机会,易于保持学习的积极性,养成良好的学习习惯。

3. 任务型教学法在对泰汉语词汇教学的实施效果

实行任务型词汇教学后,笔者通过访谈、观察、及问卷调查学生对学习汉语感兴趣,大部分学生开始记住词汇及能够掌握句子,考试成绩增加。大部分学生按时上课,课堂气氛比较好,有助于激发学生的学习兴趣。

健全评价机制: 任务聚焦是任务完成后的收尾阶段。作为成功完成任务型教学的点睛之笔,完全不可忽视此阶段教师和学生共同对所完成任务进行合理的评价,然后发现问题,讨论问题,最终解决问题。到这里,才能算是课程的完美结束。对于任务的评价,可以通过小组讨论,代表发言,然后教师综合各组讨论后所发现的问题,并提出解决方案。然后教师可以根据任务完成的实际情况,决定是否安排课后作业。

笔者评价了学生能够按照本计划:基本能按本计划进行教学,学生能够达到百分之八十的教学效率:基本能够达到要求,学生能够达到百分之八十的合作协调率:基本能达到目的,按照教学

提纲达到要求,可以通过老师的诱导独立完成任务,也可以逐渐地于老师或同学进行(简单)的交流学生的学习兴趣有所提高,在快乐的学习气氛中进行交流活动,学生能记住颜色和国家的词汇与掌握句子。教学的效果进行了对比。同时结合教师对学生表现的课堂观察来分析任务型教学法在对泰汉语词汇教学方面的效果。

2. 学习者考试情况反馈

本节将以“你是哪国人?”与“你喜欢什么颜色?”两课为例,根据课后作业及考试来检测学习者对于所学词汇知识的掌握情况。此外,笔者在教学对象的汉语基础极为接近的前提下,以初中三年级泰国在传统模式下的教学作为参照,将传统模式下的对泰汉语词汇教学与任务型对泰汉语词汇两课词汇方面的考试主要为根据图片写出相应的词语或拼音以及选择词汇题,考题有 20 题 每个题 1 分共 20 分。在实行任务型教学前及实行任务型教学后的成绩下学习的初中三年级一班有 30 名学生,考试情况如下表:

泰国初中三年级考试情况

班级(人)	0	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10分及 10分以下
实行任务型词汇教学前											8
实行任务型词汇教学后											2

表 1 泰国初中三年级考试情况

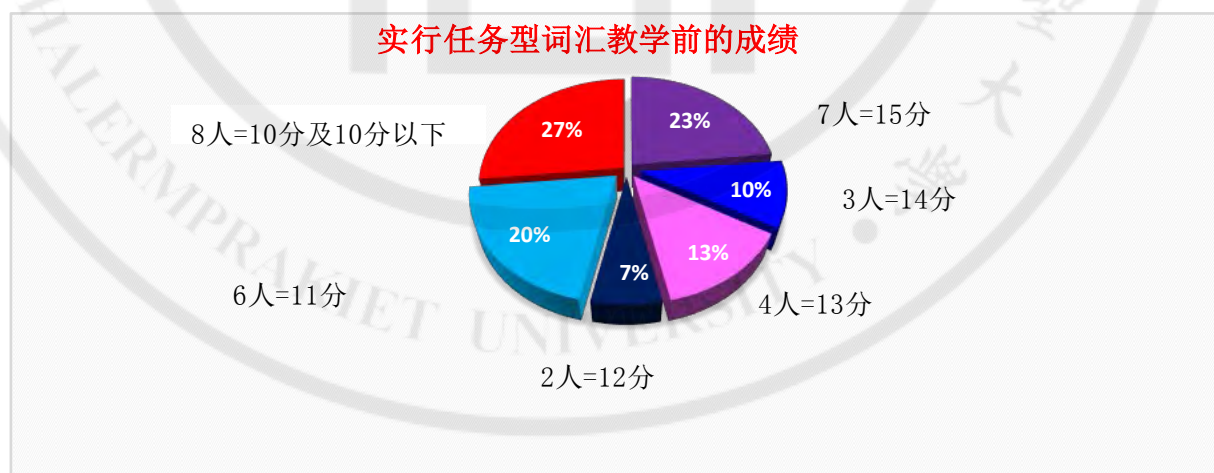


图 1 实行任务型词汇教学前的成绩

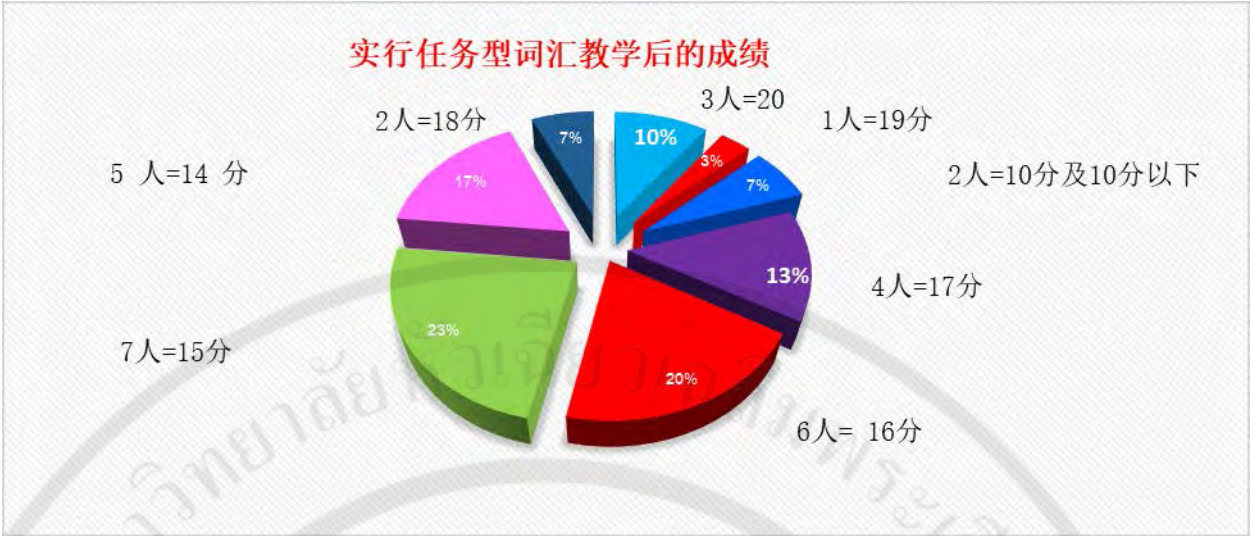


图 2 实行任务型词汇教学后的成

通过实行任务型词汇教学后，看考试成绩，大部分学生的成绩增加，也词汇教学课堂显得感兴趣了，学习效果也有了明显的提高。下面是针对任务型词汇教学法的相关方面对学生做的一些考试，希望通过与前面的考试对比，看任务型教学法在词汇教学中的得失。

3. 任务型教学法在泰国 WATTHONGPHLENG 学校的应用情况问卷调查

笔者选择初中三年级的学生，两个班一共 30 名的学生，任务型教学法的运用情况等角度进行调查，得出任务型教学法在泰国汉语课堂中的应用情况，应用效果等结论。以下是本次对泰国 WATTHONGPHLENG 学校的学生问卷调查的具体情况。

任务型教词汇教学学生反馈表

在实行任务型词汇教学后，你觉得已汉语在哪反面有进步？请打对号

内容	汉语水平情况				
	很好	好	一般	差	很差
汉语词汇	1	12	15	2	—
汉字的认读能力	3	12	14	1	—
汉字书写	2	13	15	—	—
合作学习能力	5	11	14	—	—
口语流利度	1	4	18	7	—
听力能力	3	5	15	6	1
对说汉语	1	6	16	5	2

表 2 任务型词汇教学学生反馈

从问卷调查中可知，在实行任务型词汇教学后，大部分学生认为他们的汉语能力水平及合作学

习能力比较好,有的学生认为听力能力及对说汉很差。因此,教师需要着重于学生多听、多说。

根据调查结果,总体来看,学生对任务型词汇教学模式表现出了强烈的兴趣。可见,根据学生的实际特点,教师精心设计教学任务,实施任务型词汇教学,不仅可以激发学生的学习兴趣,调动学生的积极性,还能培养学生语言运用的能力,从而达到交际的目的。

4. 任务型教学法及泰国学生汉语教学的契合点

本次实行任务型词汇教学及调查对象泰国 WATTHONGPHLENG 学校初中三年级的学生为教学的词汇教学中。根据实行课堂发现学生能够达到百分之八十的合作协调率:基本能达到目的。大部分学生的考试成绩增加,也词汇教学课堂明显得感兴趣了,能够掌握简单的句子。任务型教学模式符合泰国学习者的学习环境与性格特点,合适用于对泰汉语词汇教学,也能满足学生对汉语的学习要求,有利于提高汉语学习的效果。百分之二十的学生不愿意参加到课堂活动中。还有少数学生不愿意参加活动的,因为他们对自己汉语水平的不自信以及害怕犯错的心态导致的。因此,教师应使用鼓励性的语言让学习者对这些不足加以改进。泰国学习者具有以下契合点:

第一、泰国学生活泼好动的性格、敢于表现等特点,任务教学法要求学生将课堂上所学的知识及时应用到日常交际活动中,培养了学生探索创新能力,也有利于语言能力的培养。教师可以在课堂教学过程中多设计一些竞赛、互动等任务活动,吸引学生参与课堂活动,也增强了学生合作学习的意识。

第二、泰国学生学习压力比较小,喜欢轻松幽默的课堂氛围。泰国学生课堂注意力容易分散,缺乏自主创新探索的精神。教师在设计任务教学活动时根据教学内容设计各种形式的教学活动,让学生从不同方面加深学习。在活动设计时,要考虑活动所使用的道具不宜太复杂。教师需要在教学过程中设计多种类型的任务教学活动,吸引学生的注意力。

第三、任务型教学法强调“做中学,用中学”学习者通过完成任务活动,将课堂所学的知识内容运用到实际生活中,适合泰国学生的特点,任务的内容则是现实生活中的情景再现,互动等任务活动,吸引学生参与课堂活动,也增强了学生合作学习的意识,同时,教师应引导学生主动学习,探索新知识的欲望,避免学生学习惰性依赖老师去学习汉语的心理。教师可以运用多种教具,教师可以运用多种教具,让学生体验到汉语词汇学习的趣味性,真正喜欢上学习汉语,避免单调无趣的课堂氛围而影响教学效果。

第四、在任务型词汇教学中,很多任务对学习者的实践能力有较高的要求,而动手能力恰好是泰国学生的长处,课堂实施实践操作型任务,能够获得积极的应答,取得更好的效果。

由于任务型教学法的课堂是学生为中心,教师是学生活动过程中的引导者,因此,设计任务时要根据学生特点,学生语言水平来设计,任务必须和学生的情况紧密联系起来。任务型教学法总体上来说符合泰国汉语课堂的特点,也能满足泰国学生对汉语的学习要求,有利于提高汉语学习

的效果。

五、教学建议和结论

1. 教学建议

根据实行任务型教学在对泰国 WATTHONGPHLENG 学校初中三年级的学生词汇教学前及实行任务型教学后, 也通过访谈、观察、问卷调查及考试成绩, 笔者提出了以下教学和指导方针, 以提高汉语教学的有效性。

2. 汉语教学环节应注意

由于学生语言水平的差异性, 在完成任务的时候, 可能会出现阻碍任务顺利进行的因素, 所以有时候可能个别学生完成任务的时间较长, 因此, 可能会浪费其他学生的时间。在任务完成过程中, 学生要自主练习、积极参与, 但是可能部分学生学习的主动性和积极性不强, 可能会导致其他成员注意力的分散。此外, 小组活动没适合于所有学习者, 任务型教学法注重师生、生生之间的互动, 课堂中涉及大量的交际小组活动。这就要求每一位学生都要参与其中。然而每一个学生的性格、学习风格、认知方式等都不尽相同, 对于性格内向, 偏向独自学习方式的学生来说, 任务型课堂中的小组合作学习可能会对其造成一定的困扰。在学生访谈和调查问卷中, 此问题一直存在。另外学习者汉语水平差异随着时间的推移越来越明显, 个别水平较低的学习者在小组活动中会容易产生挫折感, 尤其在竞争机制下完成任务时, 容易造成小组其他成员的不满, 导致学习积极性下降。

因此, 解决这些问题, 笔者通过任务设计之间并非完全孤立, 而是相互联系、相互包含的。教师应根据学生的汉语水平、性格特点、学习兴趣等实际情况、由易到难、循序渐进的确定任务, 使任务设计的内容层层递进, 最终使学生通过完成任务活动习得目的语。

3. 执教老师应注意

笔者发现: 1. 少数学生参加活动的积极性不平衡。在完成任务的过程中, 笔者经常会发现少数学生没有参与到活动中去, 所有人不愿意参与到课堂活动中, 因为他们对自己汉语水平的不自信以及害怕犯错的心态导致的。因此, 学生参与任务并不完整。2. 从问卷调查 60% 的学生自己的汉语水平没信心, 由于笔者应注意在设计任务的活动要有针对性所设计的活动应吸收全体学生参加, 而不是只让部分水平好的学生参加。因此, 笔者把活动设计为易到难形式, 以保证有效的分层次教学。3. 根据问卷调查发现有的学生认为听力能力及对说汉很差, 也他们的成绩以下 10 分, 在完成任务的过程中, 笔者经常会发现他们没有参与到活动中去。由于任务型汉语课堂中任务的完成是需要团队合作的, 但是这是个别学生偷懒的原因所在。每个班级都有少数性格内向或者汉语较差的学生, 这些学生在参与课堂活动时往往很被动, 需要团队的监督和教师的帮助解决的问题。4. 在任务型语言教学过程中, 虽然强调学生处于主体地位, 但是教师的地位不容忽视, 甚至对整个任务的顺利完成起着决定性的作用。教师不仅要根据实际情况设计真实的任务, 还要在教学过程起到指导、监督、帮助、总结等作用, 只有这样, 才能保证任务型教学法在对泰汉语词汇教学中的顺利进行, 才能达到预期的教学目标。为了把任务型教学法的优势在对泰汉语词汇教学中充分挖掘出来, 教学就应该努力学习研究, 提高自身的语言水平素质和语言运用的能力。因此, 教师应尽量给每位学习

者参与的机会,虽然大多数泰国学生活泼好动,十分乐于表现自己,但也有部分但也有部分性格较为内向,或对自身汉语水平没有信心的学习者,不敢参与到课堂活动中。对于这一类学习者,教师应积极开导,在不影响正常交际的前提下,相应的提高对其错误的容忍度。在对所有学习者进行点评时,教师应以鼓励为主,在不打击学习者积极性的情况下,对其错误进行纠正。由于课堂时间有限,很难在一个课时内让所有的学生将自己的任务实践情况展示出来,因此,在下一课时,应尽量将机会给之前没有参与或较少参与任务的学习者。同时,教师也要注意时间的控制与进度的把握,不能在不必要的环节浪费过多的时间。教师应根据不同的教学对象,确定教学方法和授课难度速度,绝不应拘泥于任何形式。

4. 学习者应注意

笔者发现:1. 学习者害怕犯错误,少数学生没有参与到活动中去,所有人不愿意参与到课堂活动中,因为他们对自己汉语水平的不自信以及害怕犯错的心态导致的。要注意培养学生良好的倾听习惯要强调合作不仅是学习方式,更是教学要达到的一个重要目标。学习者不要害怕犯错误,而应勇于表达,这样即使有错误,教师能够及时发现并改正。2. 学习者应具有汉语学习动机,对于学习者而言,学习动机制约着学习者的学习效果。明确的学习动机和学习目标决定了学习者对汉语学习的态度和学习效果。学习为什么学习汉语以及学习者想要使用该语言达到的目标等因素都决定了,学习者在学习汉语过程中学习的主动性和积极性。根据调查有部学生学习汉语的目标不明确,仅仅因为学校开设了汉语课被迫学习汉语。学习积极性和主动性不高,很少参与课堂教学活动,不喜欢说汉语,因此汉语水平的提升比较缓慢。3. 由于泰国公立学校的学习者汉语学习仅仅局限在每周一节的汉语课上,课后几乎不会在汉语上花时间。学习者学习汉语并想不重要,因为在日常生活中没使用汉语在日常生活中使用,并且无聊的教学和课堂气氛,也没想学习汉语。因此,学习者应该寻找学习汉语的机会比如,听中文歌、看中文影视剧、看中文小说及漫画、跟中国朋友做游戏,这将使学习者能够复习汉语词汇并激发他们学习的兴趣。

5. 教材方面

研究对象用的教材就是《实用汉语》(ภาษาจีนประยุกต์),内容不合适泰国学习者的兴趣,一套教材使用四年及到初中三年级(有不适合泰国学习者的地方)这套教材在词汇教学方面的优点有泰语翻译就使学生更理解,但是课文或对话内容极少、相关练习比较少,让学生运用词汇的机会很少,此外,每课之间的词汇并无关联,导致学习内容稍显杂乱,层次性不强,难以加深学习者的印象,影响了他们的学习效率。泰国初中三年级学生对世界上的事物感兴趣。因此,笔者自己选择学习者感兴趣的教学内容及教学活动,课文内容学生可以在日常生活中使用,比如“你是哪国人?”,“我是泰国人”。我的建议应该选择教材内容合适泰国学生的兴趣及可以在日常生活中使用的。由于管理人员没有看到中文的重要性,导致教师缺乏教材,一些泰国学校由于预算不足而没有中文教科书和教材。因此,管理人员和政府部门应更加重视汉语教学,增加汉语教学预算。政府部门应为中文教师组织中文培训和教学技巧,以提高中文教师的基础,国家应该有资金供教师在中国培训。教师应该定期地发展自己的知识,如果教师能够正确地交流和使用语法,就能将正确的知识传递给学生。此外,教师必须发展教学风格,发展媒体,定期寻找新的有趣事物来教给学生,并组织汉语活动以培养学生对汉语的积极态度并提高学习能力。

六、结论

本文针对任务型词汇教学提高泰国学生学习汉语词汇的效率,增强汉语学习的兴趣,并能

在恰当的话境中利用所学的词汇进行对话交际。分析任务型教学模式与泰国汉语课堂环境以及泰国学习者个性特点的契合程度。通过任务型教学在对泰语汉词汇教学的课堂实践中、访谈、观察及问卷调查、实行任务型教学前后考试成绩对比提出了以下结论:

第一、任务型教学法与泰国学生的特点相契合。根据问卷调查发现 100%的泰国 WATTHONGPHLENG 学校初中三年级的学生认为任务型教学法适合在汉语词汇教学中。泰国相对自由的学习环境非常适合任务型教学的实施,同时,任务型教学模式让泰国学生在完成任务的过程中,将其乐于表现、实践能力强的特点发挥得完美。此外,一系列小组合作完成的任务也提高了学习者的团队合作意识。大部分学生的成绩增加,也词汇教学课堂明显得感兴趣了,学习效果也有了明显的提高。

第二、泰国学生喜欢做游戏、比赛,创造动力记住汉语词汇并营造一种有趣的氛围,给奖项和成绩,学生表现出更好的兴趣,提高泰国学生学习汉语词汇的效率,增强汉语学习的兴趣,并能在恰当的话境中利用所学的词汇进行对话交际。

任务型教学法强调“做中学、用中学”,可以有效地避免传统对泰汉语词汇教学在课堂氛围、词汇使用及教材选择方面的不合适的学生特点,真正使学生在“做”中学词汇、在“用”中学词汇、在快乐中学词汇。

综上所述,任务型教学模式符合泰国学习者的学习环境与性格特点,非常合适用于对泰汉语词汇教学。该教学法能够给予学习者更多的在课堂上说汉语、用汉语的机会,在培养学习者运用目的语进行交际的能力方面,有显著效果。因此,任务型教学法总体上来说符合泰国汉语课堂的特点,也能满足泰国学生对汉语的学习要求,有利于提高汉语学习的效果。希望本文的结论能够对在泰汉语教师的教学工作产生一些有益的影响,帮助他们的教学工作顺利进行。

参考文献

- [1]Nunan David.(1989).交际课堂的任务设计庞继贤导读。北京:人民教育出版社。
- [2]Piaget, J. (1983). 皮亚杰理论. In P Mussen (ed). New York: Wiley.(4)
- [3]Prabhu, N. (1987). Second Language Pedagogy. Oxford, UK: Oxford University Press.
- [4] Willis J. (1996). A Framework for Task-based Learning. London, UK:Longman,
- [5] 教育部.(2001).英语课程标准.实验稿. 北师大出版社。
- [6]姜丽萍, 李俊芬. (2014). 汉语教师志愿者教学实用指南. 北京: 北京语言大学出版社。
- [7] 刘亚楠. (2017). 任务型教学法下的对泰初级汉语口语教学设计. 广西师范大学。
- [8]夏纪, 孔宪辉. (1998). “难题教学法”与“任务教学法”的理论依据及其模式比较 外语界, (4).
- [9]王肖肖.(2018).任务型语言教学模式在泰国职校汉语综合课中的应用研究-以泰国罗勇 A-TECH 职业技术学院为例. 鲁东大学。
- [10]章博闻. (2017). 任务型教学法在对泰汉语词汇教学中的应用-以泰国 ANUBAN SARABURI 学校为例. 广西师范大学。

- [11] นรินชัย ฮะภูริวัฒน์, (Narinchai Haphuriwat) (2012).การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนภาษาจีนตามแนวคิดการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติโดยใช้เทคนิคการจำอักษรจีนแบบเชื่อมโยงเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการอ่านของนักศึกษาปริญญาตรี (The Development Of a Chinese Language Task-Based Instructional Model Using Associative Memory Techniques for Chinese Character Recognition to enhance Reading Ability of Undergraduate Students) . จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย(Chulalongkorn University).



泰国AIS 移动通信公司营销中的汉语服务调查研究

An Overview Chinese Service in Marketing of Thai AIS Mobile

Communication Company

Panisara Kongnam*, Zhao Ping

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

*Email : Nrisa_maylin1995@hotmail.com

摘要

亿旺资讯有限公司 (Advanced Info Service, 简称 AIS 或 AIS 移动通信) 是泰国最大的私人电信公司, 拥有最大的市场份额。由于中国游客来泰国旅行的人数逐渐增加, AIS 移动通信为了发展中国市场, 向中国游客推销 AIS 的电话卡, 这需要在电信产品上满足客户的需要, 提供良好的汉语服务。本论文研究的目的是分析 AIS 向中国客户推销电话卡的营销和汉语服务的情况, 指出 AIS 在汉语服务方面出现的问题, 提出改进的建议, 以提高汉语服务的水平, 增强 AIS 在泰国电信市场的竞争力。

论文的方法包含三个方面内容: 文献分析法、问卷分析法和访谈法。论文的主要内容包括三个方面: 一是说明 AIS 公司的发展和经营状况; 二是通过调查说明 AIS 公司汉语服务和中国客户对 AIS 汉语服务的满意情况; 三是对调查结果进行 SWOT 分析, 发现 AIS 在电话卡营销方面出现的问题, 提出解决问题的方法。

研究表明 AIS 在电话卡推销和汉语服务方面总体上是比较好的, 具有一定的优势, 但与其他电信公司相比还缺乏竞争性, 缺乏专业培训, 线上汉语服务有待加强。另外, AIS 公司还需要加强广告宣传和发中文网站, 以满足中国游客的需求, 提高汉语服务水平。

关键词 : AIS, 市场营销, 汉语服务, 中国游客的满意度

Abstract

Advanced Info Service (or AIS) is Thailand's largest private telecommunications company and has the largest market share. Due to the gradual increase in the number of Chinese tourists visiting Thailand, in order to develop the Chinese market, AIS Mobile Communications sells AIS phone cards to Chinese tourists. This requires telecommunications products to meet the needs of customers and provide good Chinese services. The purpose of this thesis is to analyze the marketing and Chinese service of AIS phone cards to Chinese customers, point out the problems of AIS in Chinese service, and put forward suggestions for improvement to improve the level of Chinese service and enhance AIS's presence in the Thai telecom market. Competitiveness.

The method of the thesis includes three aspects: literature analysis method, questionnaire analysis method and interview method. The main content of the paper includes three aspects: one is to explain the development and operating status of AIS company; the second is to explain the Chinese language service of AIS company and the satisfaction of Chinese customers with AIS Chinese service through investigation; the third is to conduct SWOT analysis of the survey results and find AIS proposes solutions to problems that arise in the

marketing of calling cards.

Research shows that AIS is generally good in phone card sales and Chinese services, and has certain advantages. However, compared with other telecommunications companies, it still lacks competitiveness and lacks professional training. Online Chinese services need to be strengthened. In addition, AIS also needs to strengthen advertising and develop Chinese websites to meet the needs of Chinese tourists and improve the level of Chinese

Keywords : AIS, Marketing, Chinese Service, Satisfaction of Chinese tourists

绪 论

亿旺资讯有限公司 (Advanced Info Service, 简称 AIS) 是 Intouch Holdings 有限公司旗下一家公司, AIS 由他信·西那瓦创建于 1986 年 4 月 24 日。当初是一家 销售家用及办公室电脑的公司, 1989 年取得泰国通信管理局 (CAT) 许可证及模拟 (Analog) 900 MHz 频段为典型的工作, 成为泰国最早的移动通信私人服务商。公司的业务范围分为移动通信、高速互联网服务商和 数字服务商。公司的业务范围分为移动通信、高速互联网服务商和 数字服务商。AIS 是泰国排名第一的移动通信领导者。 AIS 的收入市场份额为 48%, 服务于超过 4,150 万客户, 并拥有覆盖泰国 98% 以上人口的 5G/4G/3G/2G 网络。

由于泰国是旅游国家而且也是外资投资最多的一个国家, 随着信息数据时代移动网络终端覆盖了各个层次的人民大众, 运营商必需提供多种语言, 就是为了方便在泰的外国用户。中国游客普遍关心的问题是在泰国打电话和上网, 为使中国游客在泰国期间尽享通信便利, 泰国最大的电信运营商 AIS 近日在曼谷素万那普机场的专柜增设中文标识, 方便中国游客按提示购买手机卡。 AIS 有多种套餐满足游客在泰国期间的通讯需要。目前, AIS 提供 24 小时客户服务热线, 在语言服务方面提供 6 种语言包括泰语、英语、汉语、日语、韩语和缅甸语等。顾客可以通过本运营商的热线电话或客户服务网站对移动网络通信和服务质量进行反馈并对业务提出意见、建议, 询问业务服务和计费等问题。

本论文研究的意义是通过对 AIS 电信公司的中文服务调查研究, 说明 AIS 在中国市场的发展和与中国客户的商务来往情况, 通过对 AIS 在进入中国市场与中国客户进行商务合作, 为中国旅游者提供电话卡服务方面的分析, 指出 AIS 在汉语服务方面的优势和出现的问题, 提出 AIS 在汉语服务方面的改进建议和措施, 说明在提高汉语服务方面对 AIS 发展业务, 提高竞争力和获得营销优势等方面的重要性。

研究的目的

- 1) 通过对 AIS 营销中汉语服务的调查研究, 说明提供良好的汉语服务对增加公司的收入, 扩大市场份额, 吸引中国游客, 提高公司的竞争力是非常重要的。
- 2) 通过分析研究说明 AIS 汉语服务的水平和质量, 发现存在的问题, 提出改进的建议。

研究的方法:

本论文研究方法是通过在两个目标群体中分发问卷调查; 汉语服务人员和中国游客, 然后对数据进行分析问题了解优势, 劣势, 机会和障碍, 以便更好地改进和发展服务。

一、AIS 移动通讯公司的发展趋势

(一) 泰国移动通信公司的市场经营

泰国的电信业务受到监管广播委员会电视业务和国家电信委员会 (NBTC)。泰国有五大移动通信提供商 (Mobile network Provider), 包括三大私营公司 (AIS, TRUE, DTAC) 和两家国有企业 (State Enterprise) 公司 TOT 和 CAT)。在泰国的电信业中, 电话服务提供商分为两组: 第一组是拥有网络或有权使用网络的移动电话运营商 (移动网络运营商: MNOs) 已被授予

广播委员会的权利或许可 电视业务国家电信服务或 NBTC 能够使用频谱并拥有自己的基础设施或网络，能够提供独立的移动电话服务、包括（一）、AIS 公司集团：Advanced Wireless Network Company Limited (AWN)，（二）、TRUE Mobile 公司集团：True Move H Universal Communication Company Limited (TUC)，（三）、DTAC 公司集团：Dtac TriNet Company Limited (DTN) 包括股东为财政部的国有企业服务提供商，即 CAT Telecom Public Company Limited (CAT) 和 TOT Public Company Limited (TOT)。组 2 是在虚拟网络上提供移动电话服务或无权使用网络的运营商(移动虚拟网络运营商: MVNOs)，它可以提供手机系统服务，但没有泰国广播及电信委员会(NBTC)的频率许可证，而没有自己的网络。第 2 组中的运营商通过租用第 1 组中的移动电话运营商 网络来运营其业务。

在 2020 年第一季度，泰国的移动电话用户数量稳步增长。拥有 132,594,791 手机号码，与在 2019 年第一季度相比，手机数量仅为 122,173,569 增长了 7.86%。服务用户数量的增加，这部分原因是泰国广播及电信委员会(NBTC)拍卖了不同频段的频谱，以提供不同频段的频谱导航，并开发技术并提高向用户提供服务网络的效率。



图 1-1 2019 年第一季度至 2020 年第一季度的手机数量数据

在 2020 年第一季度，泰国的移动电话用户数量稳步增长。拥有 132,594,791 手机 号码，与在 2019 年第一季度相比，手机数量仅为 122,173,569 增长了 7.86%。服务用户数量的增加，这部分原因是泰国广播及电信委员会(NBTC)拍卖了不同频段的频谱，以提供不同频段的频谱导航，并开发技术并提高向用户提供服务网络的效率。

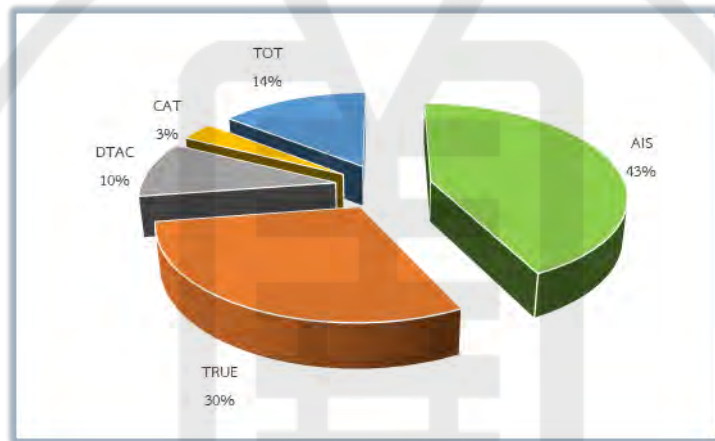
表 1-1 每个移动运营商持有的频谱量

移动运营 商	带 宽 量	频率							
		7 00 MHz	85 0 MHz	90 0 MHz	18 00 MHz	21 00 MHz	23 00 MHz	26 00 MHz	2 6 GHz
AIS 公司 集团	1450 MHz	✓		✓	✓	✓		✓	✓
TRUE Mobile 公司 集团	1020 MHz	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓

DTAC 公司集团	330 MHz	✓		✓	✓	✓	✓		✓
CAT 公司	110 MHz	✓	✓		✓	✓			
TOT 公司	490 MHz					✓	✓		✓
一共	3400 MHz								

目前在泰国广播及电信委员会(NBTC)于 2020 年 2 月启动 5G 频谱拍卖之后,移动运营商的总频率为 3400 MHz。AIS 公司集团拥有的最高频率为 1450 MHz 或 43%,其次是 TRUE 公司集团,其频率为 1020 MHz 或 30%,TOT 的频率为 490 MHz 或 14%。DTAC 公司集团的频率为 330 MHz 或 10%,而 CAT 的频率为 110 MHz 或 3%

图 1-2 每个手机运营商的频谱持有百分比



(二) AIS 对中国游客进行营销的情况

泰国有大量中国游客来泰国旅游,因此 AIS 已为中国游客发布了旅行者专用 SIM 卡产品,为使中国游客在泰国期间尽享通信便利。AIS 有多种套餐满足游客在泰国期间的通讯需要,还有针对中国游客的优惠,呼叫中国大陆和中国香港的特价话费仅为 1 泰铢/分钟,分为 5 种类型。如下:游客 SIM 卡 49 泰铢/384kbps 的互联网、游客 SIM 卡 160 泰铢/5GB、游客 SIM 卡 299 泰铢/15GB、游客 SIM 卡 599 泰铢/30GB 并联网 SIM 卡 88 泰铢/1 Mbps 等。



图 1-3 关于 SIM 游客卡

(三) 分销渠道和 SIM 卡促销

目前 AIS 电信公司已经通过中文网站电子商务和社交媒体为中国游客扩展了分销渠道和 SIM 卡促销。这将为游客带来极大的便利,因为中国游客可以轻松访问产品信息。网站开设了询问和回相关产品、付款和交付等问题的渠道。AIS 移动通讯公司扩大了对中国游客 SIM 卡的分销渠道,建立了中国电子商务网站和与中国游客沟通的中国社交媒体。AIS 的线上服务项目如下:淘宝、微信、微博等。

图 1-4 应用程序淘宝上的 AIS 官方商店页面



(四) AIS 公司的网站服务

AIS 公司的中文网站上为中国游客提供了有关电话卡的信息,上网后可以选择英语,俄语和中文。如果选择中文,则所有信息都显示中文。在中文网站的内容中包含关于互联网速度的信息、套餐价格、优惠、SIM 卡注册方法和微信充值方法等。在 AIS 网站上显示各种服务费。例如电话费、网上费、发短信和回国电话等,以及在网站页面上还显示泰国的紧急电话号码,以便在紧急情况时通知中国游客。网站上还有 简短的泰语词汇,帮助来泰国中国游客使用。



图 1-5 在泰国 AIS 移动通讯的网站

(五) AIS 公司的中文广告宣传情况

AIS 的中文网页在微博上有一个视频是 AIS 移动通讯公司的音乐广告。该广告说明 AIS 移动通讯公司已开通了 5G 服务。视频中显示中文字幕,方便中国客户了解广告的内容。此外 AIS 移动通讯公司在微博上还刊登了一个简短的中文广告,以向中国游客宣传 SIM 卡类型。展示方法将通过强调泰国独特性或泰国旅游景点,例如、泰国的寺庙、泰国大海和泰国甜点等。

图 1-6 在微博中音乐广告和中文促销广告



(六) 对中国游客提供的优惠

AIS 举办促销活动, 以促进针对中国游客的 SIM 卡销售, 当以 160、299、599 的价格购买旅行 SIM 卡时, 中国游客可以享受来自 AIS 合作商家的优惠, 而且将有特权购买 AIS 与合作伙伴合作的产品或服务, 如下: “曼谷海洋生物馆”是一个地下水族馆在暹罗百丽宫百货公司, 中国游客喜欢参观、“杜莎夫人蜡像馆”是一家蜡像馆拥有众多知名人物的独家制作权、“Bellugg 服务”是一种服务从机场到游客酒店的行李运送服务、“Let's Relax 和 Stretch me 服务”是一种按摩服务, 有两种类型是水疗按摩和放松按摩服务, 中国游客非常喜欢泰国的按摩、“Beauty buffet 和 Beauty cottage 商店”是一家化妆品店, 是中国人更喜欢回国购买的产品, 并“Auntie Ann 和 Mister Donut 饼店”等。



图 1-7 关于优惠和特权的信息

(七) AIS 移动通讯公司与中国移动的合作

2019 年 3 月 29 日, AIS 公司集团宣布与中国主要移动运营商中国联通进行双边合作, (如图 1-8 所示) 以增强针对国内外用户的服务能力, 通过共同扩大泰国和中国之间的网络服务范围它为来自两国的客户提供广泛的服务。包括标准的售后 服务为希望连接到中国的网络的企业客户提供服务, 并进入中国大市场, 它另外还可以为希望连接到泰国网络的中国用户提供支持。这将提高 AIS 公司集团的区域服务竞争力, 从而更有效地为国内外客户提供服务。在 AIS 公司集团与中国联通的合作下, 包括国际连通性, 数据中心, 云, 物联网, 旅游大数据, 移动游戏服务和支付网关等。

图 1-8 AIS 公司集团宣布与中国主要移动运营商中国联通进行双边合作



二、AIS 电信公司汉语服务的调查分析

(一) 汉语服务人员的基本情况调查

根据 AIS 的汉语服务人员调查, 发现目前公司有两名汉语服务人员, 她们俩都在汉语接线人员工作(Call Center), 而在国际机场或百货公司的 AIS 商店服务人员发现他们的服务主要是英语服务。在调查中了解到 AIS 有两位汉语服务人员, 基本情况如下:

表 2-1 AIS 移动通讯汉语服务人员的基本情况

汉语服务人员基本情况							
人数	性别	年龄	国籍	学历	学习中文时间	SK	工作年限
1	女	20-30	泰国	本科	4-6 年	5 级	3-5 年
2	女	20-30	泰国	本科	4-6 年	6 级	3-5 年

(二) 汉语水平情况

本次研究对 AIS 汉语服务人员的中文情况进行了调查，包括听说读写能力，学习汉语的时间，汉语水平考试（HSK），以及汉语能力的满意度情况。

表 2-2 AIS 汉语服务人员的中文水平情况

人数	学习中文时间	HSK	听力	说	读	写
1	4-6 年	4 级	90	-	80	80
2	4-6 年	5 级	70	-	80	70

通过汉语服务人员的汉语水平问卷调查，一个汉语服务人员学习中文大约 4-6 年，曾通过汉语水平 HSK 五级考试。另一个汉语服务人员学习中文也有 6 年了，曾通过汉语水平 HSK 四级考试。

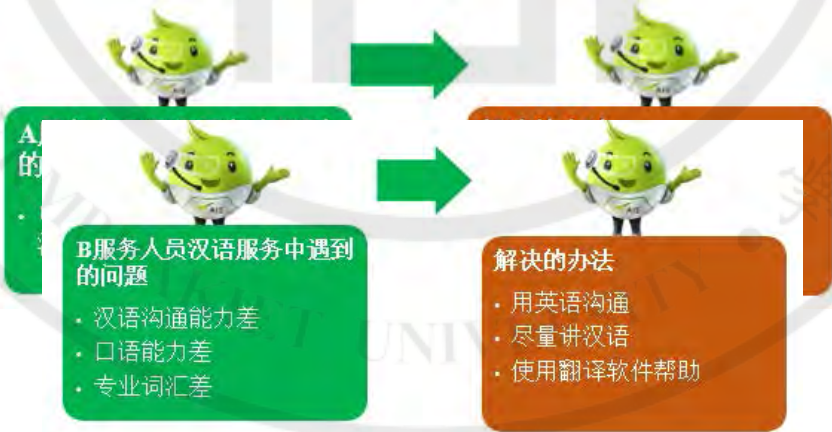
从根据 HSK4 成绩问卷调查，在听力方面得分为 90 分，非常好。在阅读和写作方面得分为 80 分，比较好。在说话方面她没有参考过。

从根据 HSK5 成绩问卷调查，在听力方面得分为 70 分，比较好。在阅读方面得分为 80 分，比较好。在写作方面得分为 80 分，比较好。而在说话方面她没有参考过。

(三) 汉语服务人员工作情况调查

根据对这 2 个人汉语服务人员的工作问卷调查，发现遇到的问题如下：

图 2-1 A 汉语服务人员遇到的问题和解决的办法



从图 2-1 中可知，A 汉语服务人员遇到的问题是中國游客講得太快，聽不清楚和難以理解而選擇解決的辦法是使用程序來幫助翻譯交流中的語言。

图 2-2 B 汉语服务人员遇到的问题和解决的办法

从图 2-2 中可知，B 汉语服务人员遇到的问题是不能讲长中文的句子必须说一个字 一个字，另一个问题是她的口音不太清晰使游客沟通偏差，最后的问题是服务人员还没有足够的电信术语知识。她解决问题的办法是还在坚持使用中文交流，如果真的无法使用中文交流的话就将换使用英语交流或使用翻译程序来帮助沟通。

三、中国旅客对 AIS 电话卡服务满意度调查

(一) 中国旅客的基本情况

从问卷调查的 70 人的代表性样本，大部分中国游客是男生 39 人，依次年龄 30-39 岁有 33 人和 20-29 岁共有 25 人，教育程度是本科，大多数的中国游客的职业是公司职员和商人。

(二) 中国游客在泰国使用移动营运商情况

根据问卷调查，入境泰国的大多数游客以旅游目的为主。其次是为了工作，学习和医疗。从中国游客在泰国使用移动营运商情况问卷调查，大多数中国游客来泰国选择购买泰国 SIM 卡。在泰国的三大电信运营商中，中国游客使用 AIS 的人最多。AIS 移动通讯公司在中国游客的份额排名第一，DTAC 排名第二，并 TRUE 排名第三。通过调查可知，中国游客之所以选择购买 AIS 的电话卡套餐，有 57%的人认为 AIS 电话卡套餐的价格合理，34%的人认为网络质量好覆盖广。

(三) 中国游客获取 AIS 电话卡的渠道

本次研究调查了 28 名中国游客获取 AIS 电话卡信息和销售的渠道。从调查中得知，中国游客获取信息和销售渠道有五个方面：第一是朋友介绍，占 61%；第二是 AIS 商店，占 46%；第三是互联网，占 32%；第四是电视媒体，占 14%；第五是广告宣传单，占 7%。表 2-8 反映了中国游客获取 AIS 移动电话卡信息的促销服务的渠道情况。

表 3-1 中国游客渠道认知泰国的 AIS 移动通信

互联网	电视媒体	宣传单	AIS 商店	朋友介绍
9 (32%)	4 (14%)	2 (7%)	13 (46%)	17 (61%)

(四) 中国游客对 AIS 移动电话卡总体满意度情况

根据问卷调查,把中国游客对 AIS 移动通信服务的总体满意情况进行统计分析，分五个等级，用平均值 mean ($\bar{X}$) 表示总体的一般水平。

本次对满意度评估的标准是：

- 1.00 - 1.49 = 很不满意
- 1.50 - 2.49 = 不太满意
- 2.50 - 3.49 = 一般
- 3.50 - 4.49 = 比较满意
- 4.50 - 5.00 = 很满意

表 3-2 中国游客对 AIS 移动电话卡总体满意度情况

内容	很满意	比较满意	一般	不太满意	很不满意	平均值	满意度
提供多样套餐，方便多种需求	4 (14.29%)	19 (67.85%)	5 (17.86%)	-	-	3.9 6	比较满意
网路速度，网路 稳定性(4G,5G)	3 (10.71%)	21 (75%)	4 (14.29%)	-	-	3.9 6	比较满意

通信覆盖范围	5 (17.86%)	20 (71.43%)	3 (10.71%)	-	-	4.0 7	比较 满意
套餐价格合理	1 (3.57%)	21 (75%)	6 (21.43%)	-	-	3.8 2	比较 满意
AIS 移动提供的 服务便捷，方式多	7 (25%)	17 (60.71 %)	4 (14.29%)	-	-	4.1 1	比较 满意
售后服务	3 (10.71%)	14 (50%)	11 (39.29%)	-	-	3.7 1	比较 满意
咨询服务	6 (21.43%)	12 (42.86 %)	9 (32.14%)	1 (3.57%)	-	3.8 2	比较 满意
对问题的解决	3 (10.71%)	17 (60.71%)	8 (28.58%)	-	-	3.8 2	比较 满意
AIS 移动产品 推 销	4 (14.29%)	15 (53.57 %)	9 (32.14%)	-	-	3.8 2	比较 满意
AIS 的汉语服务	3 (10.71%)	12 (42.86%)	11 (39.29%)	2 (7.14%)	-	3.5 7	比较 满意

1. 对移动通信满意度情况

包括网路速度，网路稳定性(4G, 5G)、通信覆盖范围，总体满意度是：比较满意。

2. 对套餐价格和条件的满意度情况

包括提供多样套餐，方便多种需求、套餐价格合理，总体满意度是：比较满意。

3. 对推销产品与服务渠道的满意度情况

包括 AIS 移动提供的服务便捷，方式多、售后服务、咨询服务、对问题的解决、AIS 移动的产品推销和 AIS 的汉语服务，总体满意度是：比较满意。

(五) 中国游客对汉语服务总体满意度情况

本次调查了 28 名使用 AIS 电话卡的中国游客。从图 2-26 显示，中国游客对 AIS 汉语服务的总体满意度情况上是很满意的，占受访者的 50%。其次依次以为服务一般的占 46%，对服务不满意的占 4%。

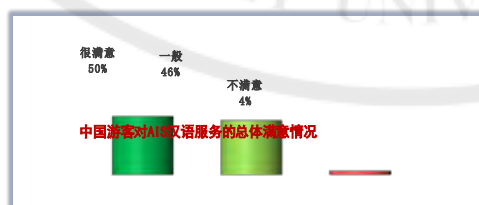


图 3-1 中国游客对 AIS 汉语服务的总体满意情况

(六) 中国游客希望改善和增加的服务

调查了 AIS 移动需要哪方面加强汉语服务和提供汉语服务渠道。调查结果显示（见表 3-3）：

表 3-3 中国游客希望 AIS 改善和增加的服务

	中国游客希望 AIS 改善和增加的服务	百分比
1	中文网站服务	79%
2	汉语服务人员的沟通能力	75%
3	套餐价格	61%
4	汉语短信服务	57%
5	网速	54%
6	中文网站	54%
7	扩大汉语服务信息和渠道	50%
8	汉语服务	46%
9	信号强度	36%
10	增加销售地点	29%
11	APP	29%
12	中文广告	29%
13	推销方式	18%
14	电信覆盖	18%

在被调查的 28 名游客中以为最需要改进的是中文网站服务，占受访者的 79%，以为需要提供汉语服务人员沟通能力的占 75%，认为要改进汉语短信服务的占 57%，需要扩大汉语服务信息和渠道的占 50%。

调查还显示：占 61% 的受访者认为 AIS 最需要的是改善套餐价格。有 54% 的游客以为需要提高网速和改进中文网站，46% 的游客以为需要增加汉语服务，36% 的游客以为应该加强手机信号强度。有 29% 的受访者认为 AIS 需要增加服务渠道、APP 和中文广告，有 18% 的受访者认为在推销方式和电信覆盖方面需要改进。

四、SWOT 分析

(一) 优势分析 (STRENGTH)

1. 公司的信誉的优势

AIS 移动通讯公司是泰国排名第一的知名电信公司。2020 年第二季度市场份额最高，达到 44.46%，在泰国拥有最多的用户。目前 AIS 公司成功拍卖了支持 5G 技术的频谱。AIS 移动通讯公司拥有最多的频谱持有量，即 1450 MHz。而 True 公司 频谱拥有 1020MHz，Dtac 公司频谱拥有 330MHz。在频谱拍卖中，竞标频谱的公司拥有更高的持股比例。首先是公司财务状况良好。其次，频谱数量越多用户越可靠。竞标频谱的公司可在用户之间建立更多的信誉，增加信号强度和互联网速度。增加市场的竞争力。

2. 销售策略和推销渠道的优势

在销售和分销渠道方面，除了机场，购物中心和公司的主要网站外，AIS 移动通讯公司还拥有各种 SIM 卡发行渠道和对中国游客的服务。例如设置了 BTS 站上的服务店，家庭便利店(Family)和微信等。

在促销和特权方面，AIS 公司的市场部计划制定战略，价格和 SIM 卡套餐内容，以满足中国游客的需求。AIS 公司还向中国游客提供了一些促销和优惠，并向中国游客返利。例如对旅行地方门票的折扣，提供行李运送服务以及给以各种商品优惠等。

3. AIS 移动通讯公司和中国联通合作的优势

AIS 已与中国主要的电信运营商中国联通合作，扩大泰国与中国之间的网络服务，为中泰两国

的客户提供相同的标准化服务,包括标准化的售后服务和多种类型的服务。AIS 公司还为想要连接到泰国网络的中国用户提供支持。这将吸引两家公司的客户群选择共享服务。

(二) 劣势分析 (WEAKNESS)

1. 在销售和服务方面的限制

在分销渠道方面, AIS 移动通讯公司受到一些限制,即该公司无法在 7-11 便利店 1 出售 SIM 卡,也无法提供其他相关的服务。比如充、支付电话费和互联网账单等。在泰国 7-11 便利店的数量最多,如果能通过 7-11 营销电话卡,非常有利于 AIS 的营销和服务。

2. 汉语沟通能力差 提供汉语方面的劣势

目前, AIS 的汉语服务人员很少,她们主要是负责汉语服务接线工作。在 AIS 专卖店中,包括机场的零售销售点,都没有会说汉语的服务人员。销售点的人员使用一些英语与中国客户交流。如果遇到中国游客需要中文服务时,店员就会与接线人员联系,请接线员帮助。当遇中国游客多时,就会导致服务延迟,影响销售和服务质量。中国游客就会转向其他电信服务公司购买电话卡。

(三) 机会分析 (OPPORTUNITY)

1. 5G 拍卖的商机

泰国国家广播和通信委员会 (National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)) 于 2020 年 2 月 16 日举行了 5G 服务频谱拍卖, AIS 移动通讯公司总共竞标到 23 个 5G 技术许可,这使 AIS 移动通讯公司成为拥有最多频谱的移动电讯公司,达到了国际标准。这使 AIS 可以在低频 700 MHz,中频 2600 MHz 和 26 GHz 向 5G 用户提供全面的服务,这对 AIS 来说是一个商机。因为 AIS 移动通讯公司的 5G 网络技术能够支持比以前多 30 倍的容量,包括能将速度提高到 24 倍,而且使用数据传输的时间却比以前减少了 10 倍。这样就使 AIS 移动通讯公司能够更有效地提供 5G 网络技术服务,增强了 AIS 竞争力,促进泰国进入数字时代,也有助于进一步提高 4G 的服务质量。

2. 新冠疫情促进网络服务的发展

目前全球发生了新冠病毒的疫情,泰国也受到疫情的威胁,泰国政府制定了鼓励人们在家工作的政策,使得很多人在家上网工作。这就要求移动通信公司提供高速畅通的互联网和网络视频服务。例如视频会议、电子商务、网上直销和网课 APP 等。这也为 AIS 移动通讯公司提供高速互联网的机会,由此可增加市场份额和扩大新客户。

(四) 挑战分析 (THREAT)

1. 全球疫情导致对外 SIM 卡销售受挫

由于新冠病毒 (COVID-19) 爆发,泰国旅游业受到重大打击,作为泰国游客的主要客源中国游客数量大大减少,导致全球旅游业的停滞。外国人或游客暂时无法来泰经商和旅游,不仅严重打击了泰国的旅游业,也严重影响了 AIS 对外销售 SIM 卡的服务,使其在对外移动服务方面的利润受到严重打击,电话卡销售和使用费的数量大为减少。如何在疫情期间做好对外 SIM 卡的销售和服务,减少公司的损失是 AIS 所面对的新的挑战。

2. 消费者行为的变化

由于网络技术和各种服务软件的快速发展,改变了消费者的行为和爱好。电信公司必须适应形势的发展,调整服务的方式。例如客户以前须在商店购买充值卡才能充值,目前客户可以通过用手机上网,在线上充值。还有以前客户想看电影,不是去电影院,就是去商店租碟片来看。如今只要上互联网就可以通过“NetFlix”平台和其他软件就可以观看电影了。互联网技术增加了娱乐服务和便利性,为消费者提供了更多的选择。对于电信企业来说,需要提供新的线上娱乐服务,引进新的 APP,制定新的营销策略,以满足消费者不同的需求。

3. 高成本与政府的管控

在电信业务方面,投资成本很高。比如公司必须在频谱拍卖上投入大量资金,投资建造广播天线,需要设备维修费用和支付员工新技术的培训费等。目前技术发展迅速,如果业务调整缓慢,就

无法适应激烈的市场竞争，有可能最终失去客户。与此同时，电信业务也受到政府严格的管控，不能收取超过政府设定的费率而收取服务费。

4. 5G 技术使用的局限性

使用 5G 上网收取的服务费较高。目前使用 5G 用户的数量仅限于特定人群和地区，并且一些用户目前还不需要使用 5G 服务，这就导致公司 5G 投资方面需要谨慎和全面考虑。

五、AIS 电信公司服务中存在的问题

（一）电话卡销售缺乏竞争性

在 AIS 移动通讯公司销售 SIM 卡的定价和套餐方面，与竞争对手的 True 和 Dtac 相同缺乏优势。例如 AIS、TRUE 和 Dtac 这三家电信公司的 SIM 卡都推出了 299 泰铢的套餐，可以使用 8 天以及使用 15GB 的上网流量，以及推出了 599 泰铢的套餐，可以使用 15 天和 30GB 的上网流量。但是在使用社交应用方面，TRUE 和 Dtac 的 SIM 卡可以无限制使用应用程序，其中 True 可以无限使用多达 14 个社交应用程序。而 AIS 移动通讯公司的 SIM 卡却只能使用 7 个社交应用程序（见图 3-1 和图 3-2）。AIS 移动通讯公司的 SIM 卡对社交应用程序的限制，会降低中国游客对购买 AIS 电话卡的兴趣。由于 AIS 移动通讯公司与 True 公司套餐信息的互联网数量和 SIM 卡价格相同。但 True 能够免费使用社交应用程序，提供受中国游客很受欢迎的 QQChat 和微博的服务，这对不能支持免费使用社交应用程序的 AIS 移动公司来说，在促销方面就缺乏了竞争力。

图 3-1 AIS 移动通讯公司的社交应用程序

图 3-2 TRUE 公司的社交应用程序

另外，AIS 移动通讯公司在向游客推销 SIM 卡方面不如其他电信公司积极。因为 AIS 认为大



多数外国客户倾向于使用本国的漫游服务，而不是直接选择购买外国的 SIM 卡。与 AIS 不同，其他移动公司如 Dtac 就比较积极。Dtac 专注于服务外国团体，推出 1 Dtac 微信小程序服务，以便利中国客户在泰国的线上交易，例如充值和套餐订购，并通过应用程序微信查看服务费等。

图 3-3 Dtac 微信小程序服务

另外，与 Dtac 移动通信公司相比，AIS 提供的电话卡价格相同，但缺少优惠服务。比如 Dtac 为居住在泰国的中国游客或工作学习人员推出了新的 SIM 卡。这种 SIM 卡可以无限使用互联网，免费拨打中国电话 100 分钟，免费在泰国打电话 30 分钟，价格仅为 299 泰铢。它比 AIS 和 True 的 SIM 卡性价比高，更具吸引力和竞争力。在电话卡的营销策略方面，AIS 没有向中国游客提供比竞争对手更优惠的电话卡，缺乏多种服务项目。虽然在 2019 年 AIS 移动通讯公司与中国联通签署了联盟协议合同，但 AIS 并没有推出更优惠的服务，以方便和吸引中国游客。

（二）汉语服务方面的问题

通过问卷调查发现,目前在汉语服务方面 AIS 公司存在一些问题,主要反映在以下几个方面:

1. 汉语服务人员不足

由于目前在曼谷 AIS 移动通讯公司只有 2 名汉语服务人员,当中国客户比较多时就不能满足客户的需要。当不同地点的中国游客需要购买 AIS 的电话卡时,汉语服务人员就会出现缺乏的问题。国际机场和百货商店是中国游客比较多的地方,但 AIS 在那里的专卖店中竟然没有一个可提供汉语服务的人员,都需要通过在公司上班的那两个汉语服务人员在线帮助。而商店的工作人员对中国游客只能提供英语服务。这样就可能会与向中国客户之间产生沟通障碍,造成中国客户在购买 AIS 的电话卡时出现理解问题,对相关服务的具体内容不太清楚。如对 SIM 卡套餐的信息,使用方法,折扣和优惠内容等情况不明。

在新冠病毒疫情全球暴发之前,根据 2019 年对中国游客赴泰国旅游人数的统计,有多达 1100 万人次。中国游客来泰旅游大多数选择使用泰国运营商提供的 SIM 卡,占 74%。尽管 AIS 公司提供了中国呼叫中心,为中国游客提供汉语服务,但只有两个专职汉语服务人员,显然不能满足中国游客购买泰国电话卡时的汉语服务的需要。

2. 汉语沟通能力较差

根据对 AIS 的汉语服务工作人员的问卷调查,AIS 的汉语服务人员人数不足,专职人员只有两人。其中一人通过了 HSK5 级考试。但她在听说方面能力不够,如在与中国游客沟通时跟不上中国游客的语速,有时会听不清楚或听不懂中国游客的咨询,也不能很好地给以解答。另一个汉语服务人员通过了 HSK4 级考试。她在与中国游客沟通时也存在听说方面的问题。不能与中国游客顺畅交流,只能说一些简短的词语和句子。另一个问题是她的中文发音不太准,意思表达不清,造成中国游客理解上的困难。这两名汉语服务人员还有一个共同的问题,这就是她们对电信产品的专业术语和词汇掌握的太少,缺乏移动通信方面的基本知识,当中国客户提出咨询时就不能回答了。她们解决的办法是使用翻译软件,通过泰中翻译软件与中国游客沟通,或使用简单的语言与中国游客进行交流。

3. 缺乏汉语服务人员的培训

根据问卷调查,AIS 公司没有为汉语服务人员提供中文培训。由于常常与中国游客接触,公司的汉语服务人员也发现她们在汉语服务方面的问题,表示公司应在电信业务上提供中文培训,增加她们的专业知识和加强汉语听说能力。例如增强沟通技巧,掌握基本的商务术语和电信词汇,加强员工对中国文化的了解,以提高她们汉语服务的质量,为中国游客提供良好的汉语服务。

4. 忽视汉语人才的招聘和待遇

为解决汉语服务人员短缺的问题,公司应该招聘一些中文好的汉语服务人员。公司也应该提高汉语服务人员的工资或报酬,以吸引汉语人才。因为在泰国存在着招聘汉语服务人员的薪资低于招聘英语和日语等语言的情况。如在一些泰国招聘网站上,如: www.careerjet.in.th, www.jobsdb.com 和 www.jobthai.com,一些招聘外语人才的广告中英语人才每月 25,000-50,000 泰铢,日语人才 25,000-70,000 泰铢,而汉语人才每月是 18,000-40,000 泰铢。显然招聘汉语人才的报酬在三种语言中最低。

5. 网站、短信和广告宣传不够

通过对 AIS 移动公司 SIM 卡销售的网站和中文广告的调查,AIS 缺乏在中国流行的社交渠道如微博和微信上,提供与客户联系沟通的渠道和让客户咨询的渠道。客户有什么问题不能通过网站与 AIS 进行沟通,进行信息反馈。客户只能通过网站和广告了解 AIS 电话卡的套餐信息。AIS 移动通讯公司应该在网站中增加客户咨询的渠道,及时了解客户的需要,解答客户的问题。另外在淘宝网站上,AIS 商店的页面缺乏吸引客户的促销广告,以吸引中国游客购买 AIS 的 SIM 卡。在这方面,True 和 Dtac 做的就比较好,能提供一些优惠的措施,吸引客户购买他们的电话卡。

六、建议和改进措施

(一) 改进电话卡的营销策略

为了解决 AIS 在 SIM 卡营销上出现的问题, AIS 在营销方面需要加强促销活动, 提高公司经营管理的效率。具体方法是:

1. 提供多种销售信息, 推出更多的优惠服务

加强和改进 SIM 卡套餐销售方面的信息和措施。为了提供竞争力, AIS 需要推出一些有吸引力的优惠项目, 吸引中国游客选购 AIS 移动公司的 SIM 卡。目前, AIS 移动通讯公司游客 SIM 卡套餐的价格分别为 299 泰铢和 599 泰铢。尽管客户可以无限使用互联网, 但是只能使用 7 个免费社交应用程序, 这比竞争对手少, 没有优势。因为竞争对手 True 允许客户使用多达 14 种免费社交应用程序。因此 AIS 应该推出不输于与竞争对手的优惠项目, 以获取中国游客的市场份额。另外, 为了增加竞争力, AIS 应该提供更多的免费社交应用程序, 或降低价格, 争取销售方面的优势, 吸引中国游客选购 AIS 的游客 SIM 卡。

2. 增加信息服务渠道

AIS 应该增加有关 SIM 卡信息服务的渠道。例如: AIS 应该提供额外的套餐, 通过微信、微博和社交应用程序查询服务费用, 为中国客户与销售商进行互动提供便利。

3. 加强与中国联通的合作, 提供新的套餐

2019 年 AIS 移动通讯公司与中国联通合作, 签署了联盟协议合同。作为合作伙伴合同, 双方应该共同设计出针对在泰国工作的中国客户和来泰的中国游客的套餐, 推出 1 张 SIM 卡中使用 2 个号码, 即第一个号码是 AIS 网络号码, 第二个号码是中国联通网络号码, 让客户能够以较低的电话费使用中国联通的电话号码联系。如果 AIS 销售的电话卡缺乏优惠和竞争力, AIS 在电话卡的销售上就会减少电话卡的市场份额。

(二) 改进汉语服务

1. 增加汉语服务人员

由于 AIS 移动公司目前只有两名汉语服务人员, 不能满足来泰国旅游的中国游客的需要。因此 AIS 应该增加汉语服务人员, 以适应电话卡市场发展的形势。由于 AIS 在国际机场和百货公司的 AIS 商店中没有汉语服务人员, AIS 应该在销售点增加至少 1 名汉语服务人员, 以满足中国客户购买电话卡时的咨询需求, 为中国游客提供 SIM 卡的详细信息。

2. 加强员工的汉语沟通能力

AIS 移动公司应该组织培训汉语服务人员, 提高她们的中文沟通能力。例如重点加强汉语服务人员的听说能力, 加强电信业务专业词汇的学习和使用, 增加对中国文化和习俗的了解。

3. 提供服务渠道

AIS 应该增加与客户相互沟通的渠道。通过微博, 微信或其它社交媒体与中国客户沟通, 了解中国客户的需求和及时解答中国客户的问题与咨询, 方便中国客户了解公司提供的电信产品和套餐的具体情况。另外, AIS 可以在淘宝网站上的 AIS 商店的页面上开展促销活动, 打广告, 推出优惠项目, 降低产品的价格, 吸引中国游客购买使用 AIS 的 SIM 卡。

结 语

目前在泰国有三家私人电信运营商, 它们是排名第一的 AIS 移动通讯公司, 占据市场份额的 48%。由于泰国旅游业的发展, 中国游客来泰旅游的人数逐年增加, 为了争取中国游客, 扩大电信市场, AIS 移动通讯公司扩大了对中国游客 SIM 卡的分销渠道, 建立了中国电子商务网站和与中国游客沟通。另外, AIS 移动通讯公司还为中国客户开设了中文热线。

论文对 AIS 在电话卡营销和汉语服务情况进行了问卷调查。调查结果显示中国游客对 AIS 移动电话卡的销售总体上是满意的。但 AIS 的汉语服务还存在一些问题, 主要是汉语服务人员不足, 汉语沟通能力不强, 服务人员缺乏专业培训。另外, AIS 移动通讯公司需要加强汉语网站的服务和中文广告

宣传。

通过对 AIS 移动通讯营销策略和汉语服务的分析研究, AIS 在营销策略和汉语服务方面具有一些优势,但也存在着不少劣势。AIS 公司需要解决电话卡销售中存在的问题,改善经营方式和提高汉语服务水平。加强对汉语服务人员的汉语培训,特别是较强汉语听说能力和沟通能力,提高市场的竞争力,这样才能满足中国游客的需求,提供良好的服务。

参考文献

一、国内相关研究

符思敏.泰国盘谷银行商业汉语应用情况研究:[硕士学位论文].[D],北榄:泰国华侨崇圣大学,2016.
施美芳.泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语应用研究:[硕士学位论文].[D],北榄:泰国华侨崇圣大学,2016.

二、国外相关研究

焦妹.泰国电信服务质量客户忠诚度和行为意图的研究:[硕士学位论文].[D],上海:上海外国语大学,2014.

张旭梅,官子力和范乔凌.《移动互联网背景下电信运营商产业链延伸合作模式及策略研究》[J].

重庆:重庆大学学报,2016.

童欣.中国移动营销渠道管理研究:[硕士学位论文].[D],湖北:湖北工业大学,2018.

三、网络文献资料

NBTC. (2020). Telecom service rates Report 2020, Quarter 1(1) , 5-7 from <http://www.nbtc.go.th/getattachment/Business/commu/telecom/informatiton/research/document/รายงานอัตราค่าบริการโทรคมนาคม/ปี-2563/47448/เอกสารแนบ.pdf.aspx>
No author name. “AIS joins China Unicom to announce bilateral cooperation Strengthen the full range of ICT services, expand the customer base between Thailand and China, strengthen the businesses of both countries”[online],
(<https://business.ais.co.th/news-activities/AIS-Chinaunicom.html>),2020/11/11
No author name. “SIM card for Chinese tourists” [online],
(<https://www.ais.co.th/travellersim/cn/>),2020/11/11
No author name. “SIM card for Chinese tourists” [online],
(https://truemoveh.truecorp.co.th/international_service/visit_thailand/cn),2021/1/11
中国产业信息. “2019 年中国网民微信月活跃用户数” [online],
(<https://www.chyxx.com/industry/202002/836124.html>),2020/12/10
No author name. “Investor Presentation.” [online],
(<http://advancth.listedcompany.com/milestone.html>),2020/11/15
Weibo. “AIS” [online],
(https://weibo.com/u/6604710865?refer_flag=1001030103_&is_all=1),2021/1/15

泰国学生“能愿动词”习得的偏误分析——以泰国曼谷 Satit pattana 学校为例

The Error Analysis of Modal Verbs for Thai Students - A Case Study from Satitpattana Students

Amonrada Oupayaso

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

Email : Amonrada90@gmail.com

摘要

能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”是汉语学习中的重点和难点，而且对外汉语研究中很重要。本文的目的是调查分析能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”等方面的使用情况。通过对泰国学生了解“能愿动词”采用问卷调查以泰国 Satitpattana 高中生学校 30 名为调查对象，研究“能愿动词”经常犯错的语法让学生和教师更了解汉语的“能愿动词使用。这项研究采用问卷调查和文献资料分析的方法，对所调查“能愿动词”的分析结果。

研究结果表明能愿动词“可以”属于使用频率高，出现偏误率最高。其次是能愿动词“能”“会”“想”“要”。偏误类型分为两个类型：混用、误代，并且对泰国学生“能愿动词”问题提出教学建议。

关键词： 泰国学生，能愿动词，偏误分析

Abstract

The aims of the research are 1) to survey and analyze how to use Chinese modal verbs: Hui“会”、Neng“能”、Keyi“可以”、Xiang“想” and Yao“要”from the Hanyujiaocheng textbook, 2) to survey the student's comprehension of the how to use the modal verbs. The sample of this study were 30 students in grade 10 to 12 of Satit Pattana Secondary School. These students learned Chinese up to 8 periods a week. Most of the students had learned Chinese for at least 360 hours. Lastly, this research aims 3) to analyze and survey how teachers and students understand the usages of the modal verbs. The research consisted of the discussions over 4 main topics. The first topic is the explanation of the current situations and rules of the modal verbs used by Thai and foreign students. The second topic is about the survey and analysis the use of modal verbs of Thai students. The third topic is the analysis of the result of the questionnaire survey and the last part is the analysis of the causes of errors in the auxiliary verb of Thai students and research recommendations.

According to the study on Hui“会”、Neng“能”、Keyi“可以”、Xiang“想” and Yao“要”，it is found that the most common mistakes are on Keyi“可以” and the researcher categorized the common mistakes into two groups: (1) the confusion of modal verb usages

and (2) mis-generation. From the research, it is found that even though students had an experience of learning Chinese language at least 8 periods a week or roughly 360 hours throughout their life, they still made mistakes on how to use modal verbs. In addition, the explanations and details provided in a book are not clear enough for the students to comprehend the whole concepts of the modal verbs.

Keywords : Thai students, Modal verbs, The Error analysis

一、绪论

现今中文是非常流行的语言，也是世界上使用最多的语言，语法对每个语言很重要。“能愿动词”是经常发生错误的使用，包括比较复杂的句子使用。因为“能”“可以”“会”和“想”“要”语义很相似就让学生困惑，让学生在生活和生活中出现很多问题。泰国学生习惯母语的能愿动词所以用中文的能愿动词容易受母语干扰。2019年泰国私立学校教学泰国学生出现能愿动词的错误，其中原因除了学生被母语干扰以外，学生的教材中对能愿动词的用法和“能”“可以”“会”“想”“要”的没有详细的区别和讲解。因此，应该研究泰国学生能愿动词学习的情况。所以随机选择30名泰国学生来调查。曼谷的高中生学习汉语至少360个小时以上，一个星期学八节课，学习汉语时间为两年，以年龄16-18岁为研究对象。问卷来源是学生的测试卷。

二、主要研究的目的、方法、内容和创新性

（一）研究目的

本论文研究的目的是针对泰国学生使用汉语“能愿动词”的使用情况进行考察，把五个“能愿动词”说明共同的和不同的，分析泰国学生“能愿动词”的正确用法和偏误现象并分析其偏误情况，最后针对泰国学生汉语“能愿动词”提出教学建议。

（二）研究方法

本文采用了以下三种研究方法；

1. 问卷调查法：以泰国曼谷 satit pattana 学校的 30 名高中生为调查对象，研究“能愿动词”对错的语法为让学生和老师更了解汉语语法。

2. 实证法：从《汉语教程》第一册下选“能愿动词”的偏误。语法偏误收集的途径主要是 1. 学生的练习和作业 2. 学生的试卷 3. 学生在课堂回答问题。

3. 统计法：本课题研究问卷调查的对象是运用统计法研究泰国曼谷 satit pattana 学校的 30 名高中生的“能愿动词”偏误。

（三）研究主要内容

研究对象是 30 名泰国高中生，曼谷的高中生学习汉语至少 360 个小时。一个星期学八节课。首先笔者从《汉语教程》第一册下选出经常偏误的能愿动词的语法偏误然后设计语法问题的作业，搜集作业，发问卷包括两个部分，第一个部分是用“会”“能”“可以”判断和改错句，第二部分是用“想”与“要”判断和改错句。然后用统计泰国曼谷 satit pattana 学校的 30 名高中生的“能愿动词”偏误。解决方案就是设计教案以学生为主，不但让学生多背语法还要了解语法，让他们多看不同的句子和玩文字游戏。让学生多听句子和说句子，多记住语法的规定。

（四）研究创新性

笔者从《汉语教程》是北京语言大学出版社，选出五个能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”然后设计问卷调查。把五个“能愿动词”对比，并说共同点和不同点问，还提出七个方面建议。

三、本论文有关的研究综述

(一) 汉语能愿动词研究概述

高然(2020)提出外国留学生学习时量补语的时候出现的一些问题,留学生会受母语负迁移的影响产生偏误,将时量补语的位置弄混了。而在对“着”与时量补语的关系进行偏误分析的时候,外国学习者会受目的语知识泛化的影响产生一系列偏误。

郭宁(2018)坦桑尼亚和肯尼亚学生能愿动词“能,会,可以,要”的使用情况:“会”和“要”属于用多错多型,“可以”属于用多错少型,“能”是用少错少型;偏误类型由高到低依次是:误代,误加,遗漏,错序,其他偏误。

柔月(2018)提出,汉语的角度对“能”,“会”,“可以”三个能愿动词进行详细介绍,统计出了吉尔吉斯语学生在学习汉语时对“能”,“会”,“可以”的偏误类型:替代,错位,否定形式,疑问句式。

(二) 泰国学生能愿动词教学概述

李慧敏(2018)提出泰国高中学生汉语语法偏误,主要有三个原因:(1)母语负迁移,(2)目的语规则的泛化,(3)教师教材的影响。

高良连(2009)提出首先,要让学生清楚认识“能”,“可以”,“会”三者之间的联系与区别,特别是不同之处。在课前充分备课,课堂上既能对这一问题有更深刻更清楚的解释,也能在教学过程中处于主动地位,才能更有效地引导学生学习。

刘文静(2015)泰国学生汉语初级阶段出现语法偏误情况,最主要原因是受母语负迁移的影响。

四、结果分析

通过问卷调查可以看出,泰国曼谷 satit pattana 学校的 30 名高中生的“能愿动词”的使用过程中,“可以”的偏误率最高,比例为 70%。“能”的偏误率比例为 46.66%。“会”的偏误率比例为 36.66%。“想”的偏误率比例为 26.66%。“要”的偏误率最低比例为 19.16%。

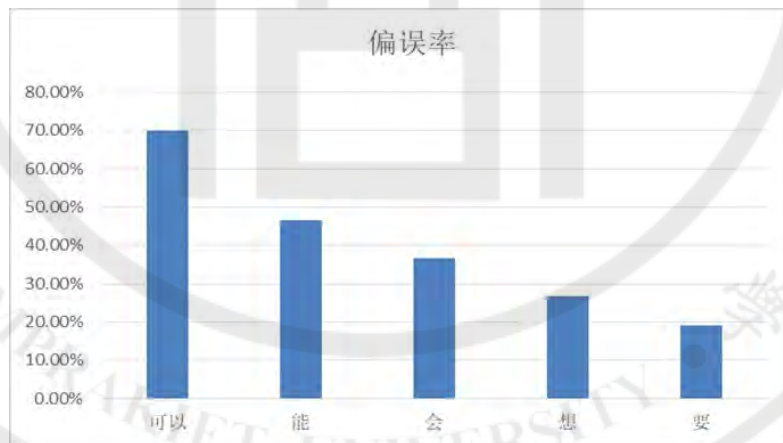


图 1: 能愿动词偏误率

五、能愿动词的比较

(一) “会”“能”“可以”的比较

“会”“能”“可以”意思很相似,用法比较复杂。从表 1 可以看出“会”“能”“可以”有很多不同的表达。

“会”,“能”,“可以”的释义见表 1

表 1: “会” “能” “可以” 的比较

能愿动词	共同点	不同点
会	1. 能力、许可 2. 表可能性, 比例: 你晚上八点去找他, 他会在家。	1. 是否有某个技能, 比例: 我会开车。
能	1. 能力、许可 2. 具体能力水平或具体结果, 比例: 我能八天前做完。 3. 请求许可, 比例: 我能在这里抽烟吗? 4. 表可能性, 比例: 他生病了, 应该不能参加聚会了吧。	1. 从出生的能力, 比例: 我有耳朵, 我能听。 2. 存在能力但突然失去, 比例: 他手受伤了, 不能打篮球了。
可以	1. 能力、许可 2. 具体能力水平或具体结果, 比例: 我可以八天前做完。 3. 请求许可, 比例: 我可以在这里抽烟吗? 4. 表可能性, 比例: 她说了今天没事, 所以今天她可以参加聚会吧。	1. 给建议, 比例: 如果有事, 你可以找我帮忙。

(二) “想” 与 “要” 的比较

“想” 与 “要” 意思很相似, 用法比较复杂。从表 2 可以看出 “想” 与 “要” 有不同的表达。

“想”, “要” 的释义见表 2

表 2: “想” 与 “要” 的比较

能愿动词	共同点	不同点
想	1. 希望、打算, 比例: 我想去中国。	1. 想法, 比例: 你在想什么? 2. 想念, 比例: 我想爸爸了。
要	1. 希望、打算, 比例: 我要去中国。	

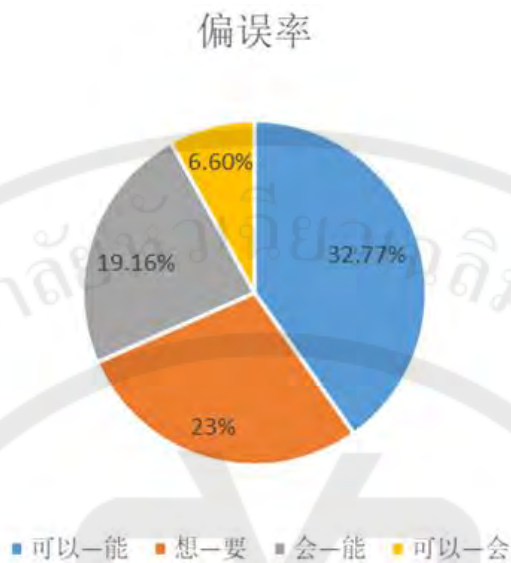
六、泰国学生 “能愿动词” 偏误分析

误代偏误是把两个词语选取了不合适。这两个词语意义相同或相近, 但用法不同, 而意义也不同。所以这些语法对高中生容易产生偏误的。笔者把偏误类型分为两类: 1. “会” “能” “可以” “想” “要” 之间的误代 2. 混用

(一) “会” “能” “可以” “想” “要” 之间的误代

“能愿动词” 误代的原因是母语负迁移, 有的能愿动词翻译成泰语意思不一样用法也不一样就容易使学生容易偏误而 “能愿动词” 对泰国学生比较复杂。泰国学生用的教材 “能愿动词” 解释比

较简单不太复杂所以学生在生活上用“能愿动词”产生偏误的。通过问卷调查发现“能愿动词”的混用分为五个误代：“会—能”“可以—能”“可以—会”“会—可以”“想—要”。



1. “可以”与“能”的误代

能愿动词“可以”与“能”误代偏误 32.77%，是“能愿动词”最多的偏误这两个的意思很相似，容易使学生困惑。“能”的意义是 1：具体能力水平或具体结果。2：请求许可 3：表可能性 4：从出生的能力 5：存在能力但突然失去。“可以”的意义是 1：具体能力水平或具体结果。2：请求许可 3：表可能性 4：否定表禁止 5：给建议，在学习过程中使学生容易把“可以”与“能”误代。如问卷中的例题：

- 1) 中国很好玩儿，你可以{CC 能}去看看。
- 2) 我的手受伤了，不能{CC 可以}打篮球了。
- 3) 我病了，医生说明天才能{CC 可以}游泳。
- 4) 这件大衣太贵了，我不能{CC 可以}买。
- 5) 他真能{CC 可以}唱，唱了四个小时不觉得累。
- 6) 当然可以{CC 能}。

例(1)是“能”误代“可以”，这里的“可以”表示给建议。例 1 中他给自己的建议所以用“可以”不用“能”。例(2)(3)都是“可以”误代“能”表示存在能力但突然失去要用“能”。例(2)中是以前会打篮球但是手受伤所以用“不可以”。例(3)中是以前会游泳但是生病所以今天不能游泳，明天才能游泳。所以这个句子要用“能”。例(4)是“不可以”误代“不能”这里的“不能”表示没有能力，所以这个句子要用“不能”。例(5)这里的“能”表示有能力唱四个小时不累，所以这个句子要用“能”。例(6)这里的“可以”表示愿意，所以用“可以”。

2. “想”与“要”的误代

能愿动词“想”与“要”误代偏误 23%，是“能愿动词”这两个的意思很相似，容易使学生困惑。“想”的意义是 1：表示希望、打算。“要”的意义是 1：表示做某事的愿望。2：须要、应该。如问卷中的例题：

- 7) 我要{CC 想}两斤苹果。
- 8) 我要{CC 想}一杯咖啡。
- 9) 我要{CC 想}这本书。

- 10) 我想{CC 要}你还没吃过吧。
- 11) 我想{CC 要}明天可能会下雨。
- 12) 你们想想{CC 要}这个问题怎么回答?
- 13) 我非常想{CC 要}吃面条。
- 14) 路很滑,大家要{CC 想}小心。
- 15) 我有点儿不舒服,我今天不想{CC 要}去上课。
- 16) 医生让我吃药,但我不想{CC 要}吃。

例(7)(8)(9)都是“想”误代“要”,表示须要。例(7)中表示须要要用“要”。例(8)表示须要要用“要”。例(9)表示须要要用“要”。例(10)(11)(12)(13)都是“要”误代“想”,表示希望和想法。例(10)这里的“想”表示他的想法,所以用“想”,不能用“要”。例(11)表示他的想法,所以用“想”,不能用“要”。例(12)表示给别人想想,所以用“想”,不能用“要”。例(13)表示愿望、想法,而且在语法上,“想”可以受程度副词“非常”的修饰,而不能用“要”。例(14)都是“想”误代“要”,表示应该。例(15)(16)都是“要”误代“想”,表示没有愿望,不想做。

3. “会”与“能”的误代

能愿动词“会”与“能”误代偏误 19.16%。这两个的意思很相似,容易使学生困惑。“能”的意义是 1: 具体能力水平或具体结果。2: 请求许可 3: 表可能性 4: 从出生的能力 5: 存在能力但突然失去。“会”的意义是 1: 是否有某个技能 2: 表可能性,在学习过程中使学生容易把“会”与“能”误代。例如:

- 17) 今年我三十岁了,但是还不会{CC 能}开车。
- 18) 他会中文,我会{CC 能}英文。
- 19) 我会{CC 能}电脑。
- 20) 我的手受伤了,不能{CC 会}打篮球了。
- 21) 我病了,医生说明天才能{CC 会}游泳。
- 22) 这件大衣太贵了,我不能{CC 不会}买。
- 23) 他真能{CC 会}唱,唱了四个小时不觉得累。
- 24) 别担心,他一定会{CC 能}喜欢你的。

例(17)(18)(19)都是“能”误代“会”,这里的“会”表示有能力,善于做某事,要通过学习得到的能力不是从出生有能力,所以用“会”。例(17)中“今年我三十岁了,但是还不会开车”,三十岁了是指年龄比较大,主观上是到达法定年龄后没有通过学习考取驾照,表示不会开车或者他没有能力开车,所以这个句子不用“能”。例(18)(19)中都是用“能”误代“会”表示要通过学习获得一种能力不是从出生就会,所以不用“能”。例(20)(21)都是“会”误代“能”表示存在能力但突然因为某些原因暂时不能使用,要用“能”。例(20)是之前会打篮球因为手受伤所以用“不能”。例(21)是以前会游泳但是生病所以今天不能游泳,明天才能游泳。所以这个句子要用“能”。例(22)是“不会”误代“不能”表示没有能力做某事,所以要用“不能”。例(23)是“会”误代“能”表示能力做某事。他有能力唱歌四个小时不觉得累,所以用“能”。例(24)是“能”误代“会”表示可能性,所以不用“能”。

4. “可以”与“会”的误代

能愿动词“可以”与“会”误代偏误 6.60%,是“能愿动词”最少的偏误。这两个的意思其实不太相似,但是学生不了解句子,这样就使学生误代偏误。“会”的意义是 1: 是否有某个技能。2: 表可能性。“可以”的意义是 1: 具体能力水平或具体结果。2: 请求许可 3: 表可能性 4: 否定表禁止 5: 给建议,在学习过程中使学生把“可以”与“会”误代。如:

- 25) 中国很好玩儿,你可以{CC 会}去看看。

26) 我会{CC 可以}电脑。

27) 今年我三十岁了,但是还不会{CC 可以}开车。

例(25) 中国很好玩儿,你可以去看看。是“会”误代“可以”,这里的“可以”表示可能性。例(26)(27)是“可以”误代“会”,这里的“会”表示是否有某个技能。例26中 我会电脑。表示要练的能力不是从出生会,要用“会”不用“能”。如例(27)中的“今年我三十岁了,但是还不会开车。”他三十岁了,是年龄比较大,所以这个句子不用“能”。

(二) 混用

由于泰国学生汉语水平有限,从能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”调查研究出现“混用”,例如:1)你们想想{CC 想要}这个问题怎么回答。例(1)“你们想想{CC 想要}这个问题怎么回答”。是“想要”混用“想想”,这里的“想想”表示思考、考虑。例(1)中思考事用“想想”不用“想要”。如果用“想要”意思就改变“想要”意思是得到某种东西。

七、教学建议

从泰国学生“能愿动词”学习调查与研究,笔者提出了以下教学和指导方针,以提高汉语教学的有效性。

(一) 教材编写

教材是很重要的工具因为教材是师生的学习工具,好的教材应该准确,现代的,并且对教学有用。研究对象用的教材就是《汉语教程》第一册上,是北京语言大学出版社。除了研究对象学校有这本教材还有大部分泰国学校用这本书教中文。《汉语教程》用中文与英文容易解释能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”,教材里的例子不太复杂可以容易理解。但是《汉语教程》应该更深入解释“能愿动词”,因为能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”有很多意义,用法也不一样。其实“会”还有别的意思别的用法但是这本教材没有解释,“会”还表可能性,例如:“你晚上八点去找他,他会在家”。教材应该把能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”五个“能愿动词”来对比因为“能愿动词”很相似很难分开。并且把多例子给学生看,因为这本教材的例子比较少。如果在生活上见到就发生问题。《汉语教程》用中文与英文容易解释能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”有时候英语翻译意思跟中文不一样就引起学生误解,造成学生困惑和使用能愿动词,比例:从《汉语教程》“会”“能”“可以”它翻译成英文是 Can/May,其实能愿动词“会”“能”“可以”的意思不只是 Can/May,它还有别的意思。所以教材用英语翻译让学生出现能愿动词偏误。所以如果有泰语翻译就使学生更理解,因为泰语是学生的母语。练习对教材非常重要,因为它们可以测试学生的理解力,教材是一种工具,可以让学生自己复习自己的知识并允许他们自己练习技能。使教师更理解学生的问题,因此练习应该有多种类型为学生的理解力。在《汉语教材》中,练习太少,句子也少不太复杂。可以出现出现可能愿动词“会”“能”“可以”发现 37%的偏误。“想”与“要”有 23%的偏误,所以好教材是很重要的工具可以帮助学生掌握知识。

(二) 教学方面

笔者发现:1. 泰国对于汉语语法教学没有学习目标,因为泰国研究仅针对考试和书本内容进行研究,在现实生活中很少使用 该研究的重点是记忆,因此老师应该找课外的资料,或者把能愿动词来对比。2. 泰国的教育一般班级学生多,教师的辅导与关心不能分布在那个学生上,并且每个学生的知识和能力也不一样,所以教师不能让每个人理解或者不能了解每个学生的问题。上面可以理解为泰国学习者教汉语语法的过程中,由于汉语不是泰国学生的母语,所以教师应以学生为主要关注对象;由于学生之间的理解不同,教师应缓慢地进行教学,以使理解透彻。有些人了解得很慢,有些人则了解得很快,教师应该举一些有趣的,易于理解的句子,例如爱情或明星句子的例子,以使学习变得更加有趣和令人难忘。学生只需要记住,但是当它们实际使用它们时,他们并不能正确地使用它们;此外,教师应该通过专注于活动和使用,而不是背诵来增加对学习汉语的兴趣,比如:关于“能愿动词”的游戏,教师给学生能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”的生词然

后学生用“能愿动词”的词来表演。教师应使用一些材料来引起学生的注意,例如:视频片段或在教室外组织活动参加中文比赛唱歌中文测验比赛将使学生乐于学习汉语,学习汉语而又没有太多压力,将使教学更加有效,学生将能够更好地记忆和使用它们。因此,好的中文教学,师生必须合作,学生必须勤奋,老师必须发展自己,教他们有趣,并能使学生运用他们的知识付诸实践。

(三) 学生方面

对于泰国的汉语教育,可以看出,教学管理的总体状况没有达到相对应的成功,主要原因是没有勾引起学生对此方面的爱好与兴趣。1. 因为泰国学生对学习不感兴趣,也没有兴趣与老师沟通合作; 2. 自从学生中学毕业以后,学生的汉语水平普遍不高; 3. 学生不敢用汉语来说话,学生害怕与中国人交流。因为他们担心自己会不知道错在哪里。4. 在泰国的教育,侧重于考试的结果,而理论则侧重于记忆和学习,当学生获得良好成绩时,老师便称赞他是好学生。但实际上,学生可以将汉语带入现实生活中。毕竟,因为学生生活比考试学习更应该能够理解和练习口语。5. 缺乏学习汉语的机会,学生等待老师普及书本里的内容,而很少有学生在教室里复习或学习书本以外的知识,6. 学生在学习和回答老师问题时不应该使用泰语,学生应该在教室内和教室外都使用汉语进行交流及练习汉语。7. 在与中国学习汉字相比,在泰国学习汉语是有限的,这可能是由于缺乏国家的推广与普及。只能限于与中国人的交流和中文书籍以及电影和杂志等有限的资源。因此,教师应积极加强学生的学习能力。建立积极学习汉语的态度。鼓励赞美学生,使学生敢于思考,说话,交流,并敢于与别人在现实生活中运用汉语,鼓励学生认识汉语的重要性。学生必须勤奋学习,加强练习并不断复习课程敢于使用它来提高学习汉语的效率。

(四) 教师方面

泰国汉语教学现有出现的问题,因为缺乏质量的教师。大部分的泰国老师不是专业汉语毕业的,而且有的教师才有着不到两年的教学经验。大部分的泰国教师注重语法内容和语法结构,而不是教导沟通,大多数来泰国的中文教师都是公办。问题是汉语教师要在一个学期到一年的短期内来教书,这会导致学生汉语学习的不连续性,以及无法用英语和泰语跟泰国学生进行有效的交流,因此必须使用教学语言来描述,从而引起学生看图片来传达这个词表达的含义,但学生可能将其理解为另一种意思,导致学生不想学习中文,因为他们不知道该怎么做并且中文老师无法监督班级,学生不听他的教学,由于他们无法用泰语进行交流,因此大多数泰国学生无法与中文老师单独使用中文进行交流时,使学生开始时只掌握基本的中文,这会导致学生不了解中文,也没有学习中文的动力。此外,管理人员没有看到中文的重要性,导致教师缺乏动力和教材,一些泰国学校由于预算不足而没有中文教科书和教材。因此,管理者应更加重视汉语教学,增加汉语教学预算。应选择能够使用英语或泰语进行交流的中文志愿教师,管理人员和政府部门应为中文教师组织中文培训和教学技巧,以提高中文教师的基础,国家应该有资金供教师在中国培训。教师应该定期地发展自己的知识,如果教师能够正确地交流和使用语法,他们就能将正确的知识传递给学生。此外,教师必须发展教学风格,发展媒体,定期寻找新的有趣事物来教给学生,并组织汉语活动以培养学生对汉语的积极态度并提高他们的学习能力。

(五) 教学媒体方面

该课程应为教学和学习设定指导方针。应当在每年的学习季度上,通过设置具有相同标准的连续性和内容多样性的教科书和各种教材,邀请专家共同创建基于国际标准并符合泰国背景的国家理念,公共部门应支持现代媒体,并在所有学校中做到传播,而且学校应该有一个教育机构中的语言实验室,提供中文以及其他国家不同语言的教学,以鼓励学习者有机会练习听力和口语技能,从而不断提高泰国语中文教人员的素质。

(六) 课程方面

通过研究泰国的教育课程发现,每所学校制定的课程标准都不相同,而且课程多样化。在大多数学校教育中,时间是不够的。每个学校的老师都使用书不离手的教科书方式,而且教育方法不符合标准和指标。包括教育部所提供的中文课程,供学校用作规划的中心标准。每所学校还自

行设计自己学校的教学。因此,我建议应该规范教学,使学生可以在同一年龄开始学习汉语。不应该一些学校从中学开始学习汉语,另一些学校则从高中才开始,这将导致学生会有学习汉语并使用的误差,然而一些学校没有电影学习,一些学校使用电影学习,会造成差异,不适合课程的学生应该拥有使学习者有效学习汉语的相同标准。另外,应该越来越多的推广汉语。更好的融合!

(七) 教学设计方面

大部分的泰国教学,教材依然是最重要的教具。泰国的教师教学注重基于教材的学习。教学设计也是对学生的讲座。老师讲话并让学生们一起阅读。专注于记忆有时候,有的老师会带来其他活动供学生做。例如玩游戏,但是有些游戏不适合那个年级的学生,或者有时害羞的学生不敢表达自己的想法或玩游戏,所以学生没有得到最好的知识。笔者将学习设计分为以下几个方面:1. 汉语教学设计应适合学生,使用新技术或游戏来帮助教学,因为有时学生熟悉或已经玩过的游戏无法吸引学生学习中文。2. 创建一个 ppt 可以吸引学生的注意力,教师应在彩色 ppt 上加上图片,不要过多的字符,或将 ppt 朗读加上 ppt,这样会更加激发学生的注意力,因为老师应该过多地强调教学设计,而不是只基于教材的教学。

八、结论

本文的是通过对泰国学生能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”的学习调查与使用,说明“能愿动词”的用法,例举能愿动词错误的例子,将如何教能愿动词的用法,提出具体的语法课堂教学对策,对存在的问题,提出改进的建议和措施。问卷调查法以泰国曼谷高中生学校 30 名为调查对象,研究“能愿动词”经常犯错的语法让学生和老师更了解汉语语法使用,对泰国学生出现的能愿动词偏误进行分类归纳,最后结论如下:

1. 能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”的区别主要表现在:(1)是否有某个技能用“会”,不是从出生就会的,而是后天学习获得比如:我会开车。(2)具体能力水平用“能”“可以”(3)请求许可用“能”和“可以”(4)否定表禁止:否定表禁止用“不能”“不可以”(5)表可能性用“会”“能”“可以”。(6)给建议用“可以”。(7)是否能和“很”、“非常”、“不太”并用“会”和“能”。(8)表示有想法,用“想”。表示想念,用“想”(9)表示希望、打算用“想”与“要”但是“要”的愿望比“想”多。

2. 通过问卷调查可以看出,学生在“能愿动词”的使用过程中,“可以”的偏误率最高,比例为 70%。“能”的偏误率比例为 46.66%。“会”的偏误率比例为 36.66%。“想”的偏误率比例为 26.66%。“要”的偏误率最低比例为 19.16%。

3. “能愿动词”产生偏误的。通过问卷调查发现“能愿动词”的混用分为五个误代:“会—能”“可以—能”“可以—会”“会—可以”“想—要”。能愿动词“可以”与“能”误代偏误 32.77%。能愿动词“想”与“要”误代偏误 23%。能愿动词“会”与“能”误代偏误 19.16%。能愿动词偏误最少是“可以”与“会”误代偏误 6.60%。

4. 本文对能愿动词“会”“能”“可以”“想”“要”提出了七个方面建议,一是教材编写;二是教学方面;三是学生方面;四是教师方面;五是教学媒体方面;六是课程方面;七是教学设计方面。

本文显示,泰国学生“能愿动词”情况可以发现 30 名泰国人,曼谷的高中生学习汉语至少 360 个小时。一个星期学八节课还发现“能愿动词”偏误。母语对目的语有很大的影响。学生的教材基本解释还没有深入,使泰国学生对“能愿动词”出现偏误

参考文献

- 刘文静. 泰国学生汉语初级阶段常见语法偏误分析: [硕士学位论文]. [D]. 湖南: 湖南师范大学, 2015, 35.
- 柔月. 吉尔吉斯斯坦学生汉语能愿动词“能”“会”“可以”的偏误与教学分析: [硕士学位论文]. [D]. 江苏: 扬州大学, 2018, 32.
- 李慧敏. 泰国高中生初级汉语教学常见的语法偏误研究—以泰国帕府娜李、拉中学生为例: [硕士学位论文]. [D]. 湖北: 湖北工业大学, 2018, 123-131.
- 高良连. 泰国学生“能”、“可以”与“会”偏误分析: [硕士学位论文]. [D]. 厦门: 厦门大学, 2009, 68.
- 高然. 《对外汉语教学中时量补语的偏误分析》[J]. 教育研究, 2020, 3(2): 17-18
- 杨寄州. 汉语教程. [M]. 北京: 北京语言大学出版社, 2016. 122-125
- 郭宁. 能愿动词“能、会、要、可以”: [硕士学位论文]. [D]. 郑州: 郑州大学, 2018, 44.

曼谷水门地区小型旅社的汉语服务调查研究 ——以四家小型旅社线上线下经营为例

A Research on Chinese Language Service of Small Hostels in Pratunam District, Bangkok: Take the Online and Offline Operations of Four Small Hotels as an Example

Siriporn Lertsinsruttavee^{1*}, Zhao Ping²

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

*Email : siriporn.tungmay@gmail.com

摘 要

泰国旅游业发展迅速,旅游业成为泰国主要的外汇来源,也成为泰国经济的重要支柱之一。曼谷水门(Pratunam)是曼谷重要的商业区,吸引了大批国内外游客前来购物。在水门市场附近除了有不少大中型酒店外,还有不少小型的廉价旅社。这些小型旅社价格便宜,设施齐全,干净卫生,交通方便,又靠近商业中心,吸引不少前来旅游的外国游客,特别是中国游客。在语言服务方面除了提供英文服务外,还开始提供中文服务。

本论文研究的目的是通过对四种小型旅社经营和语言服务的线上线下调查,分析这些小型旅社在经营管理和网络营销策略上的情况,说明其在线上线下经营中的汉语服务情况。通过分析研究指出这些小型旅社在经营管理和汉语服务中存在的问题,提出改进建议,以提高这些小型旅社的服务质量。论文研究采用文献分析,线上线下调查的方法,对这四家小型旅社所掌握的信息进行分析研究。

研究结果显示,这四家小型旅社经营灵活,服务周到。但有一些设施不完备,存在一些管理问题。这些旅社的服务人员汉语听说能力差,不能满足客户的需要。汉语服务人员需要借助翻译软件才能与客户沟通。为了提高小型旅社的竞争力,管理部门需要完善旅社设施和管理,加强汉语培训,提高服务人员汉语的听说水平,为客户提供良好的服务。

关键词 : 四家小型旅社, 经营管理, 旅社服务人员, 汉语服务

Abstract

Thailand's tourism industry has developed rapidly. Tourism has become Thailand's main source of foreign exchange and one of the important pillars of Thailand's economy. Pratunam is an important business district in Bangkok, attracting a large number of domestic and foreign tourists to shop. In addition to many large and medium-sized hotels near Pratunam Market, there are also many small budget hotels. These small hostels are cheap, well-equipped, clean, convenient, and close to the commercial center, attracting many foreign tourists, especially Chinese tourists. In terms of language services, in addition to providing English services, they also began to provide Chinese services.

The purpose of this thesis is to analyze the operation and management and network marketing strategies of these small hotels through online and offline surveys on the operations and language services of four small hotels, and explain the Chinese services in their online and offline operations. Through analysis and research, it points out the problems in the operation and management and Chinese language services of these small hotels, and puts forward suggestions for improvement to improve the service quality of these small hotels. The thesis research uses the methods of literature analysis and online and offline surveys to analyze and research the information held by these four small hotels.

The research results show that these four small hotels are flexible in operation and good in service. However, some facilities are incomplete and there are some management problems. The service staff of these hotels has poor Chinese listening and speaking skills and cannot meet the needs of customers. Chinese service personnel need to use translation software to communicate with customers. In order to improve the competitiveness of small hotels, the management department needs to improve the facilities and management of the hotels, strengthen Chinese training, improve the listening and speaking skills of service personnel, and provide good services to customers.

Keywords : Four small hostels, Management, Hotel service staff, Chinese service

绪 论

一、选题的背景和意义

泰国旅游经济近年来快速发展,旅游业成为泰国最大的外汇收入来源,也成为泰国经济的重要支柱之一,占有泰国 GDP 的 20%。(金融网:外汇市场风向标, [online]. 2020) 泰国旅游业迅速发展,泰国重要的经济支柱产业。泰国有多种旅游资源,是多国游客青睐泰国的原因之一。2019 年是泰国“开启新色彩”的旅游主题年。泰国丰富的旅游资源,为中国游客体验泰国风情提供了多种选择(搜狐网,四川资讯, [online]. 2020)。

曼谷水门(Pratunam)是曼谷重要的商业区,吸引了大批国内外游客前来购物。因为水门地区位于曼谷市中心,是主要的服装、百货、数码和餐饮的购物市场。在水门市场附近除了大型的酒店外,水门还有不少小型的廉价旅社。这些小型旅社价格便宜,设施齐全,干净卫生,交通方便,又靠近商业中心。游客可以通过网站进行预订。这些条件吸引不少前来旅游的中国游客预订和住宿。这些小型旅社的出现是由于泰国旅游业的快速发展和中国游客大量来泰旅游,为了吸引中国游客,导致这些小型旅社应运而生,快速发展。

本论文通过调查分析水门地区四家小型旅社的经营管理和对中国游客的接待和住宿情况,分析这四家小型旅社的汉语服务质量和水平。这四家小型旅社是:GN 豪华旅舍(GN Luxury Hostel),曼谷魔维小屋(Movy Lodge Bangkok),美好一天旅舍(Good Day Hostel)和曼谷纳特旅舍(Natee Hostel)这四家小旅社的共同特点是设备和服务完善。基本特点是:位置好,一是靠近主要商业区。二是卫生条件好,满足游客的要求。三是服务周到,为游客提供方便。四是性价比好,让游客满意。在语言服务方面提供英语服务,有的还可以提供中文服务和其他语种的服务。

本文研究的意义在通过对以上四种小型旅社经营和语言服务的调查,分析这些小型旅社在经营管理和网络营销策略上的情况,说明其在线上经营中的汉语服务水平。通过分析研究指出这些小型旅社在经营管理和汉语服务中存在的问题,提出改进建议,以提高这些小型旅社的服务质量。

二、研究的范围、目的、方法和理论

(一) 研究的范围和目的

通过调查曼谷水门地区四家小型旅社的经营管理和汉语服务,分析这些小型旅社的线上线下的经营情况,服务特点和成功的经验。并通过对这些小型旅社的服务人员的

汉语服务水平的调查,指出目前存在的问题,提出改进的措施和建议。

(二) 研究的方法

1. 文献分析法:

查询和搜集这四家小型旅社线上线下经营管理方面的详细资料。通过对相关论文和研究文献,以及网上信息的查询,掌握相关的研究资料和中国游客对这四家旅社的网评情况,以供分析研究,发现问题和解决问题,为论文的分析研究提供文献方面的依据。

2. 问卷调查法:

通过市场调查和问卷调查,分析这四家小型旅社的汉语服务的情况和中国游客对这四家旅社的满意度情况。通过掌握的数据进行定量分析,为定性分析提供可靠的数据。

3. 访谈法:

1) 做好访谈表。列出访谈的主要内容。

2) 访谈内容包括小型旅社的客户住房情况,旅社服务人员的情况,旅社的管理和营销策略,语言服务情况,中国客户对旅社设施和人员服务质量的反映,在经营上存在哪些问题,还需要哪些改进。

(三) 研究中应用的相关理论

本次研究应用市场营销策略 4Ps 理论,以客户为中心的营销理念为指导,并结合国际市场营销战略理论,即同心多元化战略和前向一体化战略,分析水门地区四家小旅社的经营方式和服务措施。4Ps 理论即产品(product)、价格(price)、促销(promotion)和渠道(place),市场营销从这四个方面满足顾客的需求。同心多元化理论是在原来较强相关性的产品或服务的基础上增加新的服务。如小型旅社开发适合自身的灵活多样的客房与接待服务,以吸引客户。前向一体化理论则涉及网上直销,方便客户网上预订客房。

三、曼谷水门地区小型旅社的发展与营销概况

曼谷有名的水门市场坐落在曼谷的中心区域,是曼谷历史最悠久的市场之一。该市场规模庞大,走道边都是各种各样的小商铺,每天都能吸引很多顾客前来购物。这里也是外国游客青睐的一个热点市场,被称为东南亚最大的服装百货集散地。随着中国经济的迅速发展,中国游客出境游的人数逐年增加。中国旅游研究院发布《中国出境旅游年度报告 2019》。报告指出,2018 年,我国的出境旅游市场规模增长到 1.49 亿人次,同比增长 14.7%,

出境游客境外消费超过 1300 亿美元，增速超过 13%（¹中国旅游研究院，[online].2019）。与此同时，中国游客赴泰旅游的人数也不断增加。2016 年为 879 万，2017 年为 980 万，2018 年为 1035 万，2019 年为 1089 万（腾讯大湘网.[online].2020）。



图 1 曼谷水门路商业区

正是在这种形势下，促进了泰国酒店业的发展。不少小型旅社应运而生，它们不仅提供多样的客房服务，也开始提供除了泰语和英语外的汉语服务。本论文分析研究的这四个小型旅社就是在泰国旅游业快速发展和和中国游客大量来泰旅游的背景下开业的。根据谷歌地图搜索，在水门地区约近 70 多家不同星级的酒店、旅社或度假村。本论文选了四家小型旅社进行调查研究。这四家小型旅社是：

1. GN 豪华青年旅社（GN Luxury Hostel）
2. 曼谷魔维小屋（Movy Lodge Bangkok）



3. 美好一天旅社（Good Day Hostel）

4. 曼谷纳特旅社（Natee Hostel）

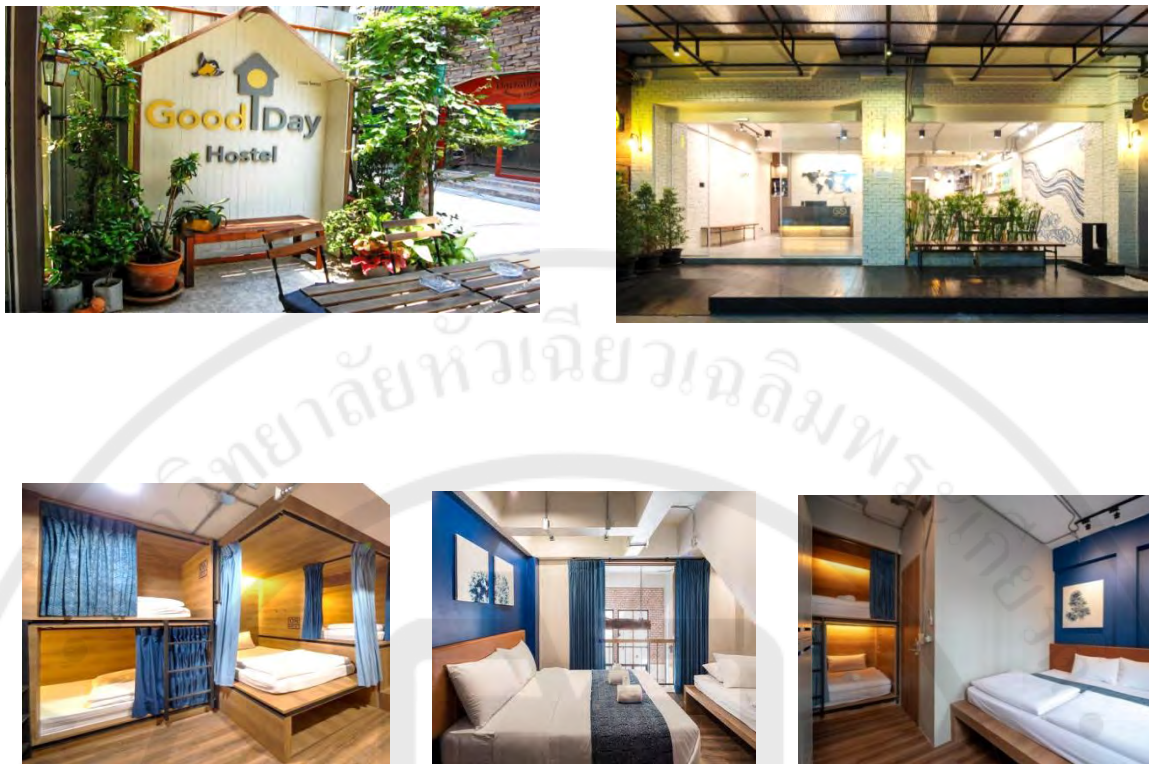


图 3 曼谷水门地区的四家小型旅社图 4 小型旅

社提供的多人胶囊房/普通房/胶囊床加传统床客房

四、四家小型旅社的经营情况

(一) 四家小型旅社的房型比较

这四家小型旅社服务项目和设施大同小异。通过线上调查统计具体情况如下：

表 1 四家小型旅社房型与主要设施情况

酒店提供的设施		GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
开业时间		2017	2016	2014	2017
客房数量		22	15	6	13
1	家庭间/套房客房	✓	—	—	✓
2	胶囊房	✓	✓	✓	✓
3	胶囊间配电视	★	—	—	—
4	胶囊床加双人床房	—	—	—	★
5	男女混合胶囊房	✓	✓	✓	✓
6	女性胶囊房	✓	✓	✓	✓
7	男性胶囊房	★	—	—	—
8	单人床房	—	★	—	—

9	双人床房	✓	✓	---	✓
10	两人单床房	✓	✓	✓	---
11	双层床（非胶囊床）	✓	✓	✓	✓
12	三人单床房	---	★	---	---
13	客房有公共浴室\卫生间	✓	✓	✓	✓

★：这家小型旅社提供的独有的服务项目

资料来源：携程旅行网：<https://hotels.ctrip.com/hotels/detailPage?hotelId=9316840>

二）四家小型旅社的共同点：

通过对这四家小旅社的服务项目的对比我们可以看到它们的一些共同点（见表 1 和表 2）。

——房型多样 ——以胶囊房为主 ——提供双层床
—— 一室多床 ——提供女性胶囊房 ——允许儿童入住

三）四家小型旅社的不同点：

除了这四家小型旅社的一些共同点外，即所有旅社都必备的基本设施，在其它设施服务项目方面还有一些不同点。

表 2 四家小旅社的主要服务项目

旅社主要服务项目		GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
	免费 WiFi	✓	✓	✓	✓
	大堂酒吧	✓	✓		
	娱乐室	✓	—	✓	—
	商务中心上网服务	✓	—	—	—
	电脑服务	—	—	✓	—
	行李寄存/储物柜	✓	✓	✓	✓
	免费上网	✓	✓	✓	✓
	早 餐	✓（付费）	✓（付费）	✓（付费）	✓（付费）

这四家小型旅社在服务设施方面也有其不同点，如：

——胶囊床里提供电视：GN 豪华旅社在胶囊床中独家提供电视服务。

- 提供雨伞服务： GN 豪华旅社提供为房客提供雨伞服务。
- 提供吹风机服务： 美好一天旅舍和 GN 豪华旅社提供了吹风机和娱乐室。
- 传真/复印服务： 曼谷魔维小屋和 GN 豪华旅社提供传真和复印服务。
- 提供室内游泳池： 美好一天旅舍提供了室内游泳池。
- 提供洗衣服务： 纳特旅舍与美好一天旅舍提供了干洗和湿洗衣服的服务。

但在语言服务方面，这四家小旅社是大同小异，即对外国客户主要用英语沟通，对中国客户也大多是说英语，少数接待人员可以说一点中文。在说英语和中文都不能较好沟通的话，就只好借助泰-中或英-中翻译软件了。

（四）四家小型旅社的营销策略和线上服务

这四家小型旅社客房设施和服务项目与曼谷大中型的酒店不同。这些小型旅社的经营策略是吸引散客，包括家庭、小团体、结伴的朋友和个人，而不是旅游团和大批的客户。在经营上它们采取了多种房型设计，小而精，满足不同入住者的需要。在服务上它们提供多种项目，大到提供不同的房型和床位，小到提供吹风机、雨伞和洗衣服务等。

根据营销学中市场营销组合策略的 4P 理论，为了更好地加强竞争力和获得最佳的利润，经营者需要在产品（Product），价格（Price），渠道（Place）和促销（Promotion）方面以顾客为中心，从顾客的需求出发，最大限度地满足顾客的需要。在销售渠道上，这些小型旅社主要通过各大旅游订房网网站采用线上服务，提供旅社的各种信息，让来泰国的各国游客了解旅社的不同房型，各种设施和服务项目。小型旅社的产品就是所提供的不同类型的客房。价格就是在房屋的价格上采用低价的策略，与大酒店竞争散客。在销售渠道上，这些小型旅社主要通过各大旅游订房网网站采用线上服务，提供旅社的各种信息，让来泰国的各国游客了解旅社的不同房型，各种设施和服务项目。同时在网上介绍旅社的特色，让游客充分了解旅社的情况，提高旅社的竞争力，争取游客预订来泰住宿。这四家小型旅社的具体信息主要是在以下几个国际旅游订票定房网上提供。

表 3 提供这四家小型旅社的部分国际预订机票酒店的网站

	部分国际预订机票酒店网站	网 址
1.	携 程 旅 行 网 (中国)	https://www.ctrip.com/
2.	马 蜂 窝 网 (中国)	http://www.mafengwo.cn/
3.	TripAdvisor 猫途鹰网 (中国)	https://www.tripadvisor.cn/
4.	永 安 旅 游 网 (中国)	https://www.wingontravel.com/
5.	Booking.com(缤客)网 (荷兰)	https://www.booking.com/
6.	Agoda 安可达网 (美国)	https://www.agoda.com/zh-cn/?cid=-38

这些网站不仅提供了这些小型旅社详细的房型、床位、人数、价格、服务项目和支付方式等,还有游客的信息反馈,对这些小型旅社的网评和评级。从这些大量的网评中可以了解这些小型旅社的设施好坏和服务质量等。这些信息为在线订房的游客提供了不少了解这些旅社的信息,帮助游客选择自己满意的客房和方便观光购物的旅社。

五、四家小型旅社经营情况调查

(一) 四家旅社服务人员的基本情况

1. 性别

GN 豪华旅社全职员工和兼职员工一共 18 人。女性服务员 11 人 (61.1%), 男性服务员 7 人 (38.9%)。曼谷魔维小屋的服务有全职员工和兼职员工一共 9 人。女性服务员 7 人 (77.8%), 男性服务员 2 人 (22.2%)。美好一天旅舍的服务有全职员工和兼职员工一共 5 人都是女生 (100%)。纳特旅舍全职员工和兼职员工一共 7 人。女性服务员 5 人 (71.4%), 男性服务员有 2 人 (28.6%)。从调查中可知,这四家小型旅社的服务员以女性为主,占旅社服务人员的 60%以上。

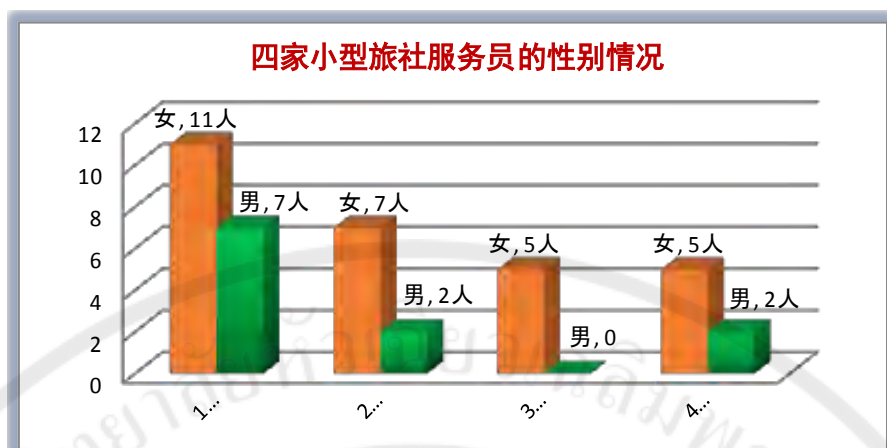


图5 四家小型旅社服务员的性别情况

2. 学历

图5显示了这四家旅社服务人员的学历。调查结果表明,这四家服务人员43%以上都是大学学历,近一半的人员受过高等教育。这让旅社提供高质量的服务建立了良好的文化基础。

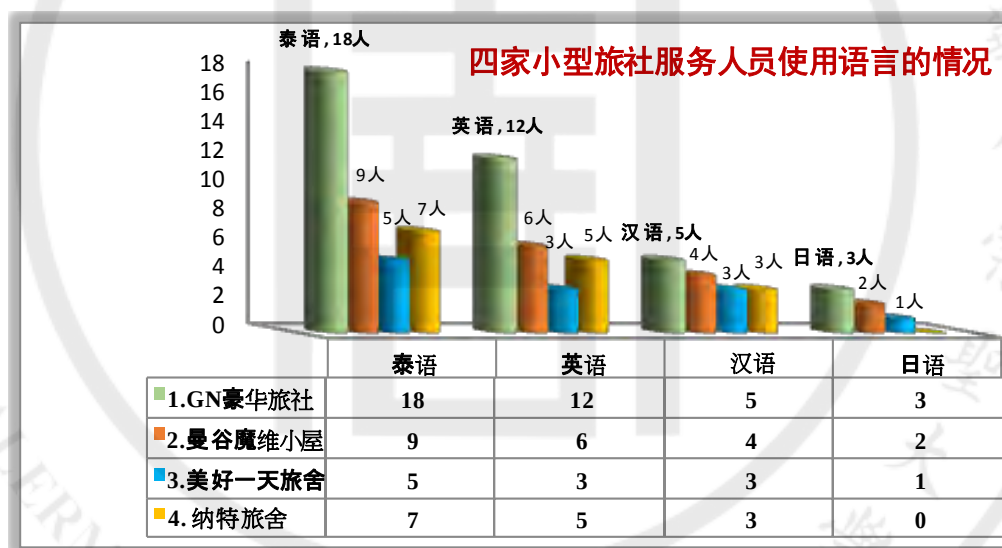


图6 四家小型旅社服务员的学历情况

3. 四家小型旅社使用的工作语言情况

这四家旅社主要的使用的语言是泰语,对外的工作语言是英语,第三是汉语。

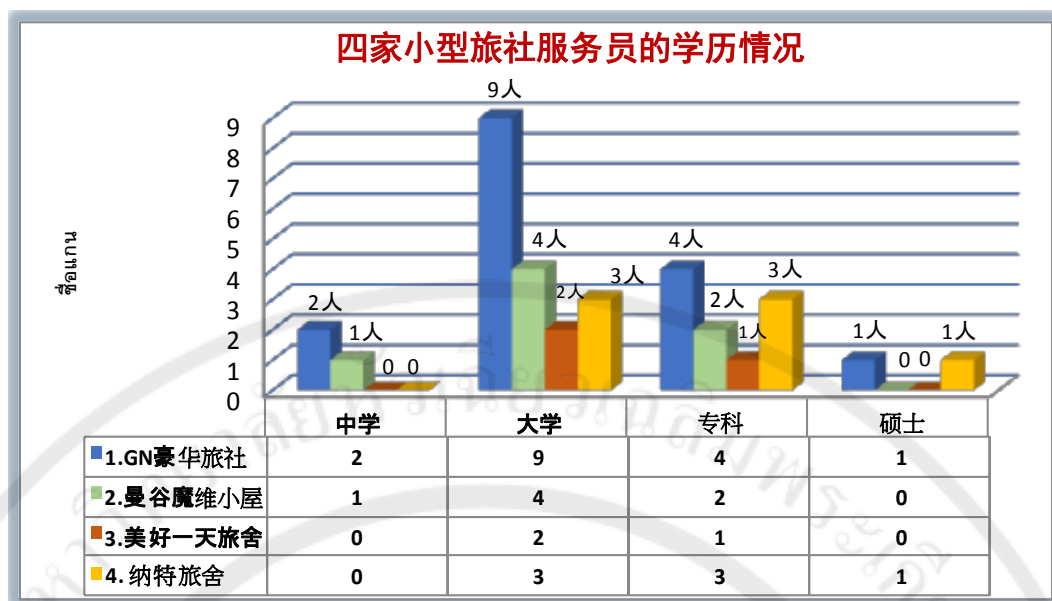


图7 四家小型旅社服务人员使用语言的情况

(二) 与中国游客沟通的方式

调查显示这四家小型旅社与中国游客的通过方式有四种，一是英语，二是汉语，三是翻译软件，四是其他，如请人翻译或书写方式等。

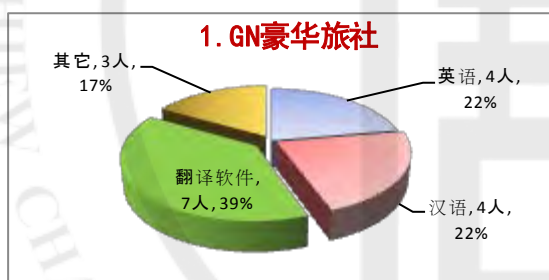


图8 GN 豪华旅社与中国游客的沟通方式

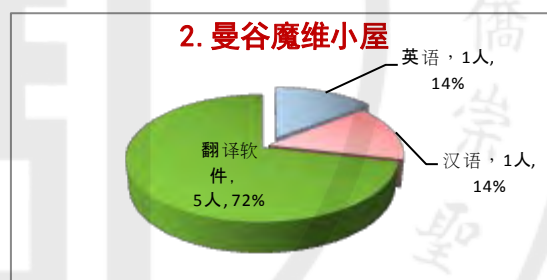


图9 曼谷魔维小屋与中国游客的沟通方式

方式

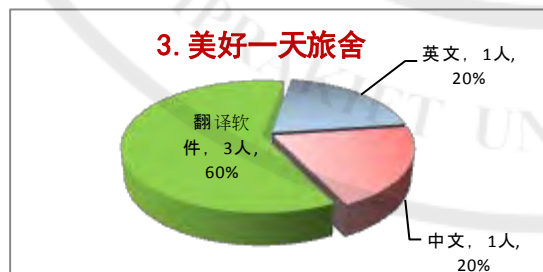


图10 美好一天旅舍与中国游客沟通的方式

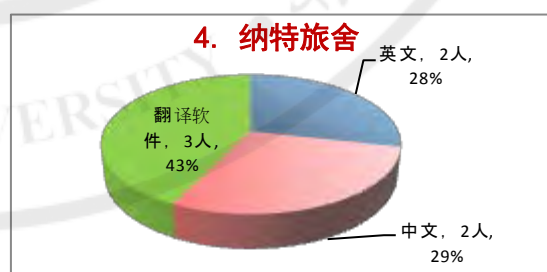


图11 纳特旅舍与中国游客沟通的方式

通过比较我们可以看到,这四家小旅社的接待人员与中国游客主要沟通方式并不是用汉语,而是用英语,如果英语沟通还有困难,就会用泰-中或英-中的翻译软件进行沟通。另外在语言方面与中国游客沟通是英文和中文并用。这种情况说明这四家旅社在汉语服务上汉语水平是比较差的,还不能满足客户的需求。需要借助英语和翻译软件来帮助。

(三) 与中国游客汉语沟通的情况

这四家小旅社与中国游客沟通的情况是(见表3):

GN 豪华旅社: 18 个职员里有 3 人(16.7%)不能用汉语沟通,只有 2 人(11.1%)会说一点中文。有 2 人(11.1%)能够用汉语沟通,有 11 人(61.1%)用泰-中或英-中翻译软件沟通。

曼谷魔维小屋: 有职员 9 人,有 3 人(33.3%)只会说一点中文,有 1 人(11.1%)能够用汉语沟通,有 5 人(55.6%)用泰-中或英-中翻译软件沟通。

美好一天旅舍: 所有雇员 5 人;有 1 人(20%)能够用汉语沟通,有 4 人(80%)用泰-中或英-中翻译软件沟通。

纳特旅舍: 有职员 7 人,有 1 人(14.3%)不能用汉语沟通,有 1 人(14.3%)只会说一点中文,有 2 人(28.6%)能够用汉语沟通,有 3 人(42.8%)用泰-中或英-中翻译软件沟通。

表 4 四家旅社服务人员与中国游客语言沟通情况

汉语沟通情况	四家小型旅社			
	GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
不能用汉语沟通	3	0	0	1
只会说一点中文	2	3	0	1
能够用汉语沟通	2	1	1	2
用翻译软件沟通	11	5	4	3

从表 4 所反映的情况可知,由于这四家旅社的职员汉语沟通能力比较差,只能说一点中文,所以翻译软件反而成为这四家旅社与中国游客沟通的一个主要方式。

六、四家旅社服务人员汉语水平情况

为了进一步了解和掌握四家小型旅社服务人员的汉语水平情况,对本次研究对这四

家旅社的职员汉语水平情况进行了问卷调查。调查结果如下：

（一）学习汉语情况

1. 学习汉语的年限

表 5 四家旅社职员学习汉语的年限

学习汉语的年限	四家旅社职员学习汉语的情况			
	GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
没有学过汉语的	14 人	5 人	4 人	4 人
学过 1 月—6 月	1 人	3 人	0	1 人
学过半年—1 年	0	0	0	0
学过 1 年—2 年	1 人	0	0	0
学过 2 年以上	2 人	1 人	1 人	2 人

调查表明，这四家旅社的职员有一半以上的人没有学过汉语，只有少数人学过半个月或 1-2 年的汉语。由于大多数职员学习汉语的时间短，缺乏专业和系统的学习，导致这四家职员的中文水平不高，不能向中国游客提供良好的汉语服务。

2. 听说汉语的情况

通过问卷调查（见图 2-9）了解到这四家旅社职员汉语听说的情况。

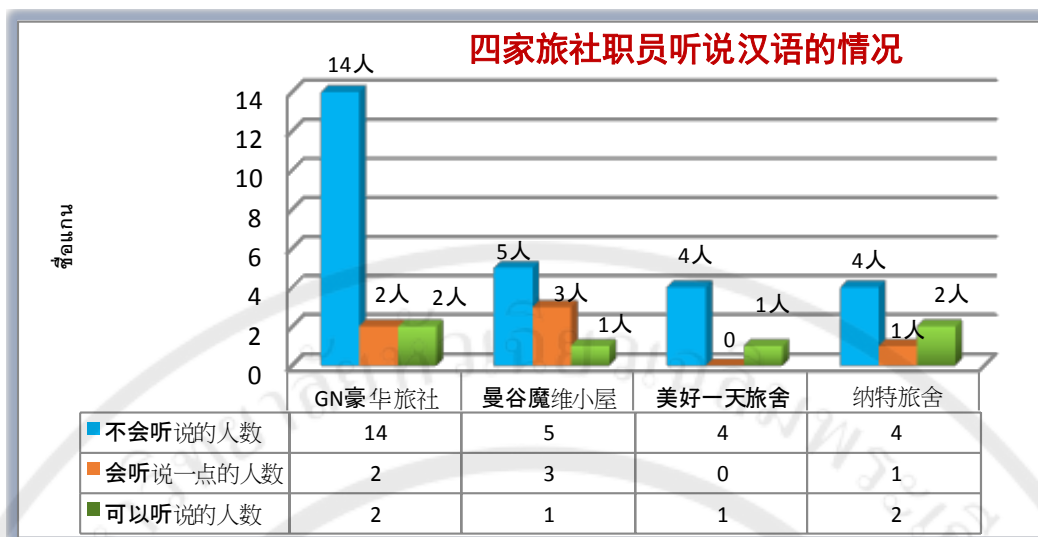


图 12 四家旅社职员听说汉语的情况

问卷调查结果表明,这四家旅社的职员很多人不会听和说汉语,少数职员可以听和说一些汉语,能比较好地听和说汉语的职员很少。这也说明这四家旅社职员的汉语服务是比很差的。

七、对四家小型旅社的线上调查

通过线上调查了解到中国游客对这四家小型旅社反映的情况。本次调查的主要网站是携程旅行网、马蜂窝网, Agoda (安可达) 网和 Booking.com (缤客) 网。以下是从这些网站上查询的中国游客对这四家小型旅社的网评情况。

1. 对 GN 豪华旅社的评级

表 6 中国游客对 GN 豪华旅社的评级

缤客 网中国网友对 GN 豪华旅社的网评 (258 人)			
内容	评分(10)	内容	评分(10)
1. 员工素质	8.8	5. 清洁程度	8.4
2. 设施/服务	8.2	6. 免费 WiFi	8.8
3. 旅舍位置	8.6	7. 性价比	8.4
4. 舒适程度	8.2		
平均评分 8.3			

资料来源: 缤客网:

<https://www.booking.com/hotel/th/gin-norn-luxury-hostel.zh-cn.html#tab-reviews>

2. 对美好一天旅舍的评级（安可达/Agoda 网）

表 7 中国游客对美好一天旅舍的评级

Agoda 网中国网友对美好一天旅舍的网评（712 人次）			
内 容	评分(10)	内 容	评分(10)
1. 环境和清洁度	9.4	4. 客房舒适度	9.6
2. 旅舍设施	8.9	5. 旅舍服务	9.5
3. 旅舍位置	9.1	6. 性价比	9.4
平均评分 9.3			

资料来源：Agoda 网：美好一天旅舍

<https://www.agoda.com/zh-cn/good-day-hostel/hotel/bangkok-th.html?cid=1750882>

3. 对曼谷魔维小屋的评级（携程网）

表 8 中国游客对曼谷魔维小屋的评级

携程旅游网中国网友对魔维小屋的网评（62 人）	
内 容	评 分 (5)
1. 旅舍环境	4.6
2. 旅舍设施	4.5
3. 旅舍卫生	4.6
4. 旅舍服务	4.5
平均评分 4.6	

资料来源：携程网：<https://hotels.ctrip.com/hotels/detailPage?hotelId=4977321>

4. 对纳特旅舍的网上评级（缤客网）

表 9 中国游客对纳特旅舍的评级

缤客 网中国网友对纳特旅舍的网评（229 人）			
内 容	评分(10)	内 容	评分(10)
1. 员工素质	9.2	5. 清洁程度	9.1
2. 设施/服务	8.7	6. 免费	7.8

		WiFi	
3. 旅舍位置	8.8	7. 性价比	9.0
4. 舒适程度	9.0		
平均评分 8.9			

资料来源：缤客网：<https://www.booking.com/hotel/th/natee-hostel.zh-cn.html#tab-reviews>

从以上网站对这四家旅社的网评来看，评分都不错，总的来说是很满意的。这个结果与论文的市场调查和问卷调查中整体服务情况的结果是一致的。虽然以上这些网站对这四家小型旅社的评级中没有涉及汉语服务方面，而在本次实地调查中，这四家小型旅社的汉语服务还不能达到让中国游客满意的水平，这反映出小型旅社的总体服务水平与其汉语服务的水平虽有一定的关联，但并不太影响中国游客给这四家小型旅社的总体良好评级。

八、对四家小型旅社调查结果的评估

1. 四家小型旅社的优势 (Strength)

通过对四家小型旅社的线上线下的调查，通过 SWOT 分析方法，对它们在旅游业中经营旅社生意的优势 (strengths)、劣势 (weaknesses)、机遇 (opportunities) 和威胁 (threats) 等情况，做一个综合性分析和说明。

表 10 四家小型旅社的优势分析

1. 四家小型旅社的共有优势	
1. 位置地点好，周边购物方便，交通方便。 2. 房型多样化. 服务设施周到，房价不高。 3. 环境温馨，网上预订方便，旅社小而全。 4. 管理灵活，以客户为中心，具有竞争力。	
2. 四家小型旅社的各自优势	
1. GN 豪华青年旅社	1. 供客户选择的房型多，设施优良， 2. 每个胶囊房配有电视。
2. 曼谷魔维小屋	提供自助早餐，老板可以提供汉语服务。
3. 美好一天旅舍	1. 住宿优越，提供了 7 种房型。提供室内游泳池。 2. 提供电脑服务，有公共厨房。 4. 接待服务有能力用英文和中文，接待服务 2 人

	和老板都可以听说英文和中文。
4. 纳特旅舍	1. 旅舍内提供了舒适的公共区域，为客户提供良好的休闲环境。 2. 提供混合胶囊房和双人床房的房型。 3. 个别服务员可以提供中文服务。

过综合对四家小型旅社经营方面的优势，我们可以看到它们之所以能够在经营中取得好的成绩，就是它们能够根据酒店市场的发展和竞争，游客的需要和市场行情，不按传统的大酒店的经营方式办旅社，而是以游客为中心，采取小而精，灵活的经营方式，以小团体和散客为主要客源。它们在价格上比大酒店低，在房型上比大酒店多样化，提供多种不同的床位，有单人，有双人、三人、五人、单双混合和提供上下铺的床等。特别是提供了胶囊房，有的还为每个单人胶囊房配置电视，有的还提供了热水壶，为顾客提供了雨伞等。正是这些优势使这些小旅社能吸引很多散客和小团体的客户。它们在各大旅游网上发广告，进行线上预订，方便了客户。通过线上调查，这四家小旅社在几大旅游网上得到了广大客户的好评。

2. 四家小型旅社的劣势（Weakness）

表 11 四家小型旅社的劣势分析

四家小型旅社的共同劣势	
1. 由于是小型旅社，空间小，行李多，放置会有些困难。 2. 房型多，大部分房间没有卫生间，都要使用公共卫生间，会有些不便。 3. 这四家小旅社由于地方不大，都没有自己的停车场。 4. 四家旅社的语言服务主要是泰语和英语，汉语服务差，服务人员不会说中文，就是只能说一点，要借助翻译软件与客户沟通。	
四家小型旅社的各自的劣势	
1. GN 豪华青年旅社	1. 房间空间只够摆放行李和行走，有些客人睡觉会听到外面的车辆来往声。 2. 早餐需要加费：早餐味道不错，可是分量不足。
2. 曼谷魔维小屋	1. 由于是胶囊宿舍的房间，客人只能用共用浴室和卫生间，没有自己的卫生间。

	2. 只有老板 1 个人可以说中文，其他的接待服务用翻译软件与中国游客沟通。
3. 美好一天旅舍	1. 客房可供客人选择不多，旅舍不大，在长假的时候有很多游客，房间不够。 2. 有员工很少，共 5 人，包括接待员 2 人，客房服务 2 人和老板 1 人。客人多时服务跟不上。 3. 早餐是套餐，有些游客希望能提供自助餐。
4. 纳特旅舍	1. 旅社不在主要道路上，需要走路 15 分钟，才能找到旅社。 2. 旅社楼梯很小，没有电梯，如果客人上楼和行李多，上楼就困难了。

虽然四家小型旅社经营管理上有特色，确定了小型旅社的经营策略，但与大酒店在设备上相比，还是存在本身的劣势。小型旅社不可能像大酒店那样气派豪华，拥有齐全的设备 and 宽敞空间。由于旅社小，不能为每个客房提供宽敞的房间和卫生间，上下楼都安装电梯。小旅社也不能提供停车场。小旅社在设备上的不足是这四家旅社共同存在的弱项。除了设施上的不足，在语言服务上，这四家小旅社主要提供泰语和英语服务。由于大量中国游客来泰旅游，汉语服务成为酒店和旅游业主要的服务语言。汉语服务差也是这四家小旅社的弱项。

3. 四家小型旅社的机会 (Opportunity)

表 12 四家小型旅社的机会分析

四家小型旅社的共同机会	
1. 目前自由行的游客增加，散客多，这为小旅社提供了很多客源。 2. 小旅社的价格比大酒店便宜，经营灵活，客房房型多，具有吸引力。 3. 小旅社可以提供个性化的服务，方便客户。 4. 都靠近主要商业区，都在线上促销，吸引客户预订。	
四家小型旅社的各自机会	
1. GN 豪华青年旅社	为客户提供商业中心，方便客户上网联系商务。

2. 曼谷魔维小屋	提供公共咖啡厅，供客户休闲，品尝咖啡。
3. 美好一天旅舍	咖啡厅在一楼；增加机会遇到游客来到咖啡厅。
4. 纳特旅舍	老板的中文很好，受到中国游客的欢迎。

泰国旅游业的发展，促进了曼谷小型旅社的兴起，为小型旅社的发展提供了发展的机会。在曼谷有很多大的酒店，主要为旅游团和一些客户提供住宿。这些大酒店在经营上管理严格，

客房标准化，价格较高。而小旅社经营灵活，为满足不同客户的需求可以提供不同的房型，而且价格不高，吸引了很多散客，自由行的游客。这些小旅社也根据自己的情况，为客户提供一些个性化的服务，满足客户的需要。

4. 四家小型旅社的竞争与威胁（Threats）

表 13 四家小型旅社面临的竞争和威胁分析

四家小型旅社面临的竞争和威胁
1. 小型旅社与大酒店对散客的竞争。 2. 小型旅社之间的竞争。 3. 社会的稳定状况，国内外旅游市场的变化，世界经济的影响。 4. 世界疫情对旅游业的严重影响，客户极具下降。

对小型旅社来说，会面对大酒店对散客的竞争。虽然大酒店一般接待旅行团和一些大客户，但也有一些散客会预订大酒店。除了酒店的竞争，还有来自小型旅社之间的竞争。这些小型旅社都在努力吸引游客，所以竞争是激烈的。除了酒店业方面的市场竞争外，小型旅社还会面对来自世界旅游业发展变化的影响。如果世界旅游业遭到经济、战争、疫情和政治动乱的影响，都会极大地影响外国游客来泰的数量，不仅会对来大酒店的客户产生影响，也会对来小旅社的客户产生影响，威胁小型旅社生意和生存。其次是小型旅社自身管理出问题，也会影响客户对旅社的选择。如旅社的安全设施，卫生情况，入住条件和服务态度等。

九、对四家小型旅社语言服务调查分析

通过对这四家小型旅社的线上线下的调查，了解了这四个小旅馆的语言服务情况和与客户交流沟通的方式。具体情况是：

1. GN 豪华旅社

GN 豪华旅社的接待部门共有 8 名服务人员。他们都会说泰文和英文，其中有 3 人会说一些中文，有 2 人会说日文，还有 1 人会说法文和德文。GN 豪华旅社的主要客户是来自马来西亚、香港、新加坡，欧洲，日本和中国的游客。旅社的主要服务语言是英语，其次是汉语，第三是日语。这说明来这家旅社的客户说英语的最多，中国游客是第二位，占住宿客户的三分之一。汉语服务成为这家的第二服务语言。在语言服务方面，旅社非常重视与外国顾客的沟通，要求接待人员的英语流利。由于中国游客的增加，旅社也招聘了一名会说中文的服务人员。但中文水平不高，与中国游客沟通有一些问题。

2. 曼谷魔维小屋

曼谷魔维小屋的接待部门有 5 位服务人员，都会说泰文和英文。曼谷魔维小屋的最大客户来自越南，香港，马来西亚和欧洲的游客。这家旅社注重英语沟通能力，接待人员的英语很好，可以为客户解决问题。但没有服务人员能说中文。

3. 美好一天旅舍

美好一天旅舍的接待部门 2 名接待人员都会说泰文和英文，服务人员基本上不会说中文。只有旅社的老板会说中文。旅社的主要客户来自越南、马来西亚和中国。旅社为客户提供了英语和中文信息。

4. 纳特旅舍

纳特旅社的接待部门 3 名服务人员都会说泰文、英文和中文。是这四家小型旅社中能说三种语言的服务人员。入住旅社的最大客户来自中国和越南。这家旅馆能提供良好的中文服务。通过网络信息，很多中国游客都知道这家旅社的能提供中文服务，所以吸引了很多中国游客选择了这家旅社。

十、四家小型旅社经营和服务中存在的问题

（一）小型旅社在经营中存在的问题

1. 需尽量改善公共设施

由于小型旅社面积有限，不能像大酒店那样设施完备。四个小型旅社没有电梯，一些上楼的楼梯比较直，往往造成客户上楼搬行李困难。

2. 注重公共卫生间的清洁卫生

小旅社房型多，面积不大，只有少数客房有卫生间，大多客房没有，需要使用公共卫生间。这就会出现一些清洁卫生问题。保持公共设施的清洁卫生是非常重要的。不注意这

个问题会影响客户的预订和入住。

3. 满足客户需要，提供不同的房型

来入住的客户对房型要求是不同的，有些需要有完整的设施，带卫生间。有些可以使用公共卫生间。小旅社在经营管理上需要灵活处理，妥善安排。

（二）语言服务上存在的问题

通过调查，对这四家服务人员进行了访谈，这些服务人员在受访时分别反映了他们在汉语听说方面出现的问题情况。他们反映的情况如下：

表 14 四家小型旅社汉语服务听说情况

旅社名称	汉语服务	听力情况 (%)			说的情况 (%)		
		很差	差	有点差	很差	差	有点差
GN 豪华青年旅 (18 人)	有	16.7	61.18	22.2	66.7	5.6	27.8
曼谷魔维小屋 (9 人)	有	77.8	22.2		66.7	33.3	
美好一天旅舍 (5 人)	有	60	40		60	40	
纳特旅舍 (7 人)	有	14.3	57.1	28.6		71.4	28.6

（一）在听说方面

1. GN 豪华青年旅社 (GN Luxury Hostel) 有服务人员 18 名

在汉语听力方面：有 3 人认为很差，占 16.7%。有 11 人认为自己的汉语听力差，占 61.1%；有 4 人认为有点差，占 22.2%。在说汉语方面：有 12 人认为有说的很差，占 66.7%；有 1 人认为差，占 5.6%；有 5 人认为有点差，占 27.8。调查结果表明：该旅社的大多数服务员在汉语听说方面都很差，所以在与中国游客沟通是要借助翻译软件。

2. 曼谷魔维小屋 (Movylodge Hostel) 有服务人员 9 名

在汉语听力方面：有 7 人认为很差，占 77.8%；有 2 人认为差，占 22.2%。在说汉语的方面：有 6 人认为说的很差，占 66.7%；有 3 人认为差，占 33.3%。调查结果显示：这家旅社的情况和 GN 豪华旅社一样，大多数服务有在汉语听说上都不行，只有听说一点中文，也有用翻译软件。

3. 美好一天旅舍 (Good Day Hostel) 有服务人员 5 名

在汉语听力和说的方面：有 3 人在听说方面都很差，占 60%；有 2 人在听说方面差，占 40%。调查结果表明：这家旅社在汉语听说方面大多数很差，也要用翻译软件与中国游客沟通。

4. 纳特旅舍(Natee Hostel)有服务人员 7 名

在汉语听力方面:有 1 人认为在汉语听力上很差,占 14.3%;有 4 人认为差,占 57.1%;有 2 人认为有些差,占 28.6%。在说汉语方面:5 人认为差,占 71.4%;有 2 人认为有些差,占 28.6%。调查结果显示:这家旅社在汉语听说方面比其它三家有好一些。大多数人员与中国游客可以进行一般的沟通。

综合以上调查分析,这四家小型旅社在汉语听说方面都存在很多问题,汉语水平普遍很差,大部分服务人员的汉语听说能力,不能满足与中国游客进行基本沟通的要求。只有纳特旅社的服务人员在听说方面还稍微好一些。

十一、改进的建议与措施

通过调查研究,以及根据线上线下的调查所反映出来的问题,针对四家小型旅社的服务情况,提出以下改进的建议:

(一) 改善旅社服务设施和卫生环境

1. 四家小型旅社的优势是地点位置好,靠近购物中心和一些景点,能提供多种房型,免费高速 WiFi。有些旅社还为客户单人床提供电视。根据客户反映的问题,小型旅社的地方和空间有限,都没有安装电梯。在设计上,上下的楼梯有些比较直,拿行李上下楼很费劲和不方便,旅社管理部门应该改进楼梯的设计,方便客户的出行。特别是有儿童和老人的时候,有可能会出现安全问题。

2. 小型旅社的住宿环境一般都比较温馨和舒适。但由于房型多,空间小,只有少数房间里有卫生间,大部分的房间的客户要使用公共卫生间。这就会产生卫生问题。有些客户担心卫生问题。旅社管理方面要特别重视这个问题,经常进行消毒和清洗卫生用具,保障公共卫生间的卫生。

(二) 加强汉语听说能力,进行中文培训

到这四家小型旅社的游客主要是来自欧洲、中国、香港、马来西亚和越南等国和地区。英语是这四家小型旅社的第一服务语言。汉语是第二服务语言。在接待外国游客时,服务人员往往首先使用英语和客户沟通。当对方不懂英语或知道对方是中国游客的话,服务人员会用简单的中文与中国游客沟通。如果服务人员说的中文,中国游客听不懂,或服务人员听不懂中国游客说的中文,服务人员就会借助翻译软件进行沟通。

通过调查,这四家小型旅社的服务人员中文大都很差,只有一家旅社老板的中文说的比较好。由于中国游客比较多,提高旅社的汉语水平,特别是加强中文听说的能力是

旅社管理部门应该重视的问题。旅社应该定期培训旅社服务人员的中文，或直接招聘会中文的服务人员，提高旅社的汉语服务水平。

（三）完善线上服务，加强广告宣传

这四家小型旅社的客户主要是通过线上预订的，通过一些旅游网站提供旅社的信息，如具体的房型、床位和人数，以及房价、服务项目和支付方式。但是有些信息比较旧，没有及时更新，对旅社的设施的具体情况缺少详尽的说明。在网站上的中文信息不全，客户预订时不清楚如何直接与旅社进行沟通和联系，而是通过第三方网站进行预订和了解情况。

这四家旅社需要完善线上服务，加强广告宣传，及时更新信息，为客户提供完整的信息。

结 语

新冠病毒疫情在全球流行之前，泰国旅游发展迅速，每年有不少外国旅游者来泰国旅游，特别是中国游客大量增加，汉语服务成为旅游业和酒店业的一个主要的语言服务。为了接待众多的游客，水门附近建了不少大中型酒店。为了适应这类游客，在水门街附近新建了不少小型廉价旅社。这些小型旅社的位置好，房型多，管理灵活，房价不高，设施周到和环境舒适，吸引了很多散客和自由行的游客。由于中国游客来泰旅游的数量众多，这些小型旅社除了以往提供的英语服务外，也开始提供了一些汉语服务，以适应中国游客大量来泰旅游的需要。分析结果表明这四家小型旅社在经营管理方面做得较好，得到了客户显示的好评。为客户提供了良好的设施和服务。但因为小旅社的条件有限，造成一些设施上的不足，这些不足，需要旅社方面加强管理和一些设施的改造。在语言服务方面，小型旅社能提供较好的英语服务，但中文服务很差，听说方面都存在较大的问题，与中国游客沟通困难，要用翻译软件来帮助。旅社方面应该对服务人员进行中文培训，提高旅社服务人员的汉语听说水平。为了在酒店业的竞争中赢得商机，吸引更多的客户，小型旅社需要加强管理，提高服务质量，提供良好的语言服务。

参考文献

- [1] 卢桂芳. 泰国旅游业的发展及汉语服务研究[D], 曼谷: 华侨崇圣大学硕士论文, 2017
- [2] 王秀娟. 促进中国游客来泰旅游加强汉语服务以泰国国家旅游局为例[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 硕士论文, 2017
- [3] 陈嘉妮. 曼谷知心客栈职员汉语研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学硕士论文, 2016
- [4] 陈玲玲. 泰国普吉酒店中国游客满意度研究[D]. 北京: 北京交通大学, 2014
- [5] 陈丽. 中国游客在泰国普吉岛选择酒店影响因素研究[D]. 昆明理工大学硕士论文, 2014
- [6] 黄文君. 庐山风景区B酒店网络营销策略研究[D]. 江西财经大学硕士论文, 2018
- [7] 马敬怡. 如家酒店网络营销对策研究[D]. 辽宁科技大学硕士论文, 2014
- [8] 携程旅行网. Ctrip[Online]. <https://www.ctrip.com>, 2021
- [9] 马蜂窝网. Mafengwo[Online]. <http://www.mafengwo.cn>, 2021
- [10] 猫途鹰网. TripAdvisor[Online]. <https://www.tripadvisor.cn>, 2021
- [11] 永安旅游网. Wingontravel[Online]. <https://www.wingontravel.com>, 2021
- [12] 缤客网. Booking[Online]. <https://www.booking.com>, 2021
- [13] 安可达网. Agoda[Online]. <https://www.agoda.com/zh-cn/?cid=-38>, 2021
- [14] 金融网. 外汇市场风向标
[Online]. <http://forex.cngold.org/fxb/c5307952.htm>,
2020-4-22
- [15] 四川资讯. 2019 年中国赴泰游客人数超千万人次, 四川市场名列第一.[Online]
https://www.sohu.com/a/365191670_416692, 2020-1-7
- [16] 中国旅游研究院. 2019 年中国出境旅游年度报告. [Online]
<http://www.199it.com/archives/917075.html> 2019-08-4
- [17] 腾讯大湘网. 2019 年中国赴泰游客人. [Online].
<https://cq.qq.com/a/20200109/042403.htm>, 2020-01-9

华富里府旅游汉语服务研究—以那莱王宫博物馆为例

A Study of Chinese Language Service in Somdet Phra Narai National Museum Lopburi

Khanokon Arsea^{1*}, Fan Jun²

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

*Email : tungmay9006@gmail.com

摘要

本次研究的目的是，为了分析在那莱王宫博物馆的服务中文的使用，并对中国游客的增加和减少所带来的影响进行说明，以及中文在吸引更多的中国游客的重要性，以便对那莱王宫博物馆的服务质量提出改善的建议。

本文使用问卷调查和文学上的研究来分析中国游客和那莱王宫博物馆的旅游状况。通过对那莱王宫博物馆中负责对博物馆进行介绍工作的 8 名工作人员中抽样 5 名，以及来那莱王宫博物馆参观的中国游客中抽样 30 名。

这项研究表明，那莱王宫博物馆所提供的语言服务大部分都是泰文和英文，至于法文和中文只有很少量而已，由于一直以来泰国旅游业的大部分游客都是来自国内的游客和来自主要使用英语的国家的游客。最近这几年有非常多的中国游客来泰国旅游并来参观那莱王宫博物馆，而博物馆的管理部门已经制作了汉语的信息板以方便中国游客，游客可以扫描 QR 码来收听中文的相关信息。但是那莱王宫博物馆还没有翻译人员或直接用中文提供信息并引导参观博物馆的工作人员，因为目前还没有会说中文的工作人员。因此对那莱王宫博物馆或华富里府旅游部门的问题提出解决方案，应该创建更多的中文交流沟通信息，并覆盖到信息传播的所有渠道，那莱王宫博物馆的旅游信息得到普遍地传播，此外还应该继续为中国游客开发中文服务，为了吸引比目前更多的中国游客到华富里府来旅游并参观那莱王宫博物馆。

关键词： 那莱王宫博物馆，汉语服务，中国游客

Abstract

The purposes of this research were to analyze the use of Chinese in the services of the King Narai National Museum, to explain the influence of the rise or fall of Chinese tourists, and explain the importance of the Chinese language in attracting Chinese tourists more and to propose suggestions for improving the quality of service of the King Narai National Museum.

This article used questionnaires and literature studies to analyze tourism situations of Chinese tourists and King Narai National Museum. The sample group was the staff of the King Narai National Museum who was responsible, overseeing, and giving advice on the museum, 5 of the 8 people in charge, and 30 Chinese tourists who visited the King Narai National Museum.

This research suggested that most of the language services of the King Narai National Museum were in Thai and English. French and Chinese were very limited, as most of the tourists in Thailand's tourism industry were domestic tourists and tourists from English-speaking countries. In recent years, many Chinese tourists have come to Thailand for tourism and visit the King Narai National Museum. The museum's management has set up information boards to facilitate the Chinese tourists. Visitors can scan the QR code to hear relevant information in Chinese. However, the King Narai National Museum did not have an interpreter or staff to provide information or direct Chinese tours of the museum, as there were currently no Chinese speaking staff. Therefore, proposing solutions to the problems of the King Narai National Museum or the Lopburi Province Tourism Agency should create more Chinese-language communication information and cover all channels of information dissemination to provide the museum's tourism information of the Narai Palace widely. In addition, the Chinese language service should be developed for Chinese tourists in order to attract more Chinese tourists to Lopburi and visit the King Narai National Museum in greater visitation rate.

Keywords : Somdet Phra Narai National Museum, Chinese Language for service, Chinese tourists

结论

一、研究背景和意义

华富里府距首都曼谷约 153 公里。华富里府的大部分为平原，东部则为林，湖泊沼泽众多，农业、渔业均发达，工厂则不多。华富里，从前称之为“Lawo”，在公元 10 世纪至 13 世纪期间曾是高棉人的一个重要城镇。在这个古镇上随处可见高棉人的遗迹。大城府时期，国王那莱大帝在法国建筑的帮助下确立华富里为第二首都。那个时期的大部分建筑反映了泰国和西欧风格的综合。华富里不只是古城，也有“猴城”之称。古城遗迹可以在泰国的其他城市里找到，如大城、素可泰等等；猴城景观，每年 11 月的最后一个周华富里府末，华富里举行猴子节(monkey festival)，当地居民会大摆宴席，准备丰富的水果食物，宴请数百只猴子齐来赴会，场面怪异壮观。

华富里府是有特色旅游的游览地是那莱王宫国家博物馆。王宫建于 1655 年，1677 年建成，是由大城时代的那莱王所建，前后一共花了 22 年时间，也称为 King Narai's Palace。这里还是泰国第三大的国家博物馆。King Narai 当时指挥法国、意大利、葡萄牙联合的工程师团队修建的，融合了泰式、高棉式、及欧式等多种建筑风格，当时皇王宫主要作用就是接待西方使节。王宫中最主要的一座建筑是拉玛四世于 1856 年建造的 Phiman Mongkut Pavilion。相邻的一座白色的纯泰式建筑是 Chantara Phisan Pavilion，是 1655 年用作那莱王的寝宫面建造的。当年那莱王接见外国使节一般会在王宫内的 Dusit Sawan Thanya Maha Prasat Hall。在这些宫殿的南面还有一座 Suttha Sawan Pavilion，那莱王就是在这里驾崩的，他去世后这座宫殿就被荒弃了。后来在 1856 年 King Mongkut 国王修复了一些宫殿。1924 年这里变成了博物馆。博物馆包括四栋大厦，展示有关农业用品、印度史诗皮影戏、各种佛像、石器制品、和 2700 多年前的文物古董等，其中包括华富里风格的佛像、高棉以及大城王朝时期的艺术品。

根据泰国观光和体育部 2017 年公布的数据,泰国入境游客人收入较去年明显增加,中国游客达到 38 万人次,较去年增加 9.63 % 中国是泰国最大的旅游客源国,目前华富里府景区的旅游汉语言应用尚未成形,在中泰旅游年的促使下,对旅游汉语言在那莱王宫 国家博物馆应用的研究非常贴合时代背景.目前,中国和泰国之间的旅游业也在不断进步,越来越多的人选择跨国旅游.中国和泰国两国都具有丰富的旅游资源,旅游产业可以带给中国和泰国更多的经济效益.旅游汉语言的应用促进了泰国旅游业的发展,更好地为中国游客提供旅游服务,促进为泰国带来大量的收入.

本课题研究的意义

是通过对华富里府那莱王宫国家博物馆汉语服务方面的研究,说明提供汉语服务对搞好王宫历史公园服务,吸引更多的中国游客来王宫历史公园观光旅游,促进泰中文化交流,让中国游客更好地了解那莱王宫历史公园方面都具有重要性.论文通过对华富里府那莱王宫 国家博物馆汉语服务的研究,说明王宫历史公园方面汉语服务的情况,提出在汉语服务方面的改进措施,以便提高王宫汉语服务方面的质量.

二、研究目的、方法、内容、对象和创新性

(一) 研究目的

本论文研究的目的是分析那莱王宫博物馆的语言服务情况,通过问卷调查说明中国游客的增加对汉语服务的影响.汉语服务对吸引更多的中国游客和提高博物馆语言服务质量的重要性.对中国游客和那莱王宫博物馆的情况进行了分析研究.

(二) 研究方法

本论文采用文献法、问卷调查法为论文的研究收集分析资料.论文通过文献法查询和收集与课题有关的资料,分析那莱王宫博物馆的汉语服务情况.通过问卷调查和资料分析,对博物馆方面在汉语服务方面的不足提出了改进的建议和措施.深度采访五人从八人中的服务人员,问卷调查中国游客来那莱王宫博物馆 30 人.

(三) 研究内容

论文的主要研究的内容是通过掌握那莱王宫博物馆管发展管理方面的资料,调查分析那莱王宫博物馆管语言服务上的情况.中国游客大量来泰国旅游的形式下,公园方面提供了哪些汉语服务.论文要根据目前中国游客来那莱王宫博物馆管参观的情况,分析说明汉语服务的现况,在哪些方面提供了汉语服务,中国游客游览那莱王宫博物馆管方面语言服务的影响.

(四) 研究对象

本次研究的对象是中国游客来那莱王宫博物馆和那莱王宫博物馆的人员服务.通过问卷调查.

(五) 研究创新性

通过收集的资料,关于公园发展有很多方面的研究,但还没有关于对那莱王宫博物馆服务方面的研究.论文通过那莱王宫博物馆的语言服务情况进行分析,搞好那莱

王宫博物馆的语言服务,特别是汉语服务对那莱王宫博物馆,吸引更多的游客.

三、与本文有关的国内外研究综述

(一) 国外研究综述

1. 关于泰国旅游发展的研究

邱伟胜 (CHAYAKORN WATTANASIN) (2014) 《中国游客赴泰国旅游满意度分析》本文在国内外游客满意度的相关理论基础上,把泰国的旅游现状和中国游客赴泰国旅游的现状相结合,设计中国游客赴泰国旅游满意度的调查问卷,然后通过满意度水平影响因子的回归分析对中国游客赴泰国旅游的满意度调查结果进行研究,最后得出,泰国旅游市场需改进问题主要是:旅游资源文化内涵有待深入挖掘;旅游购物市场和价格机制可进一步完善;加强基础设施建设,改善城市交通;改善餐饮质量,提供更加健康美味的特色饮食.

孙大英 (2009) 《泰国旅华市场及其发展策略研究》泰国是中国主要入境旅游客源国之一,泰国旅华客源市场表现出了发展速度、季节性明显、游客在中国的空间流向非常集中、旅游目的单一和注重食宿服务的质量等特点,根据这些特点,提出了一些列进一步拓展泰国旅华市场的有效措施:开发创新型旅游产品提高对泰国旅游市场宣传促销的有效性、加大双语型国际旅游人才培养力度,提高旅游服务质量等.

2. 关于中国游客来泰国旅游的研究

龙如海 (2014) 《中国游客赴泰国旅游满意度研究》论述了泰国作为国际旅游国家,近几年来,无论是游客的入境双重,还是旅游机构等,其发展速度都保持了双倍的增长.泰国的旅游业的快速友展,不仅可以促进泰国的经济增长,也还能够帮助旅游相关产业和其他服务业的相应发展.然而在旅游业快速发展的同时,也给各旅游同业之间带来了较大的竞争,如价格、服务质量、旅游产品都成了旅游企业间的竞争手段,因此,顾客的满意度也成了企业关注的重点,以努力提高顾客满意度为经营目标.在面对各种各样的竞争中,泰国旅游业如何做到在竞争中生存和盈利,也成为了研究学者们较为关注的课题之一.

邱伟胜 (2015) 《中国游客赴泰国旅游满意度分析》指出了近年来中国公民出境旅游需求日益旺盛,出境旅游已经成为新的消费领域和新的时尚.泰国是最早获得中国政府支持和批准中国公民出游的海外国家之一,中国游客前往泰国旅游的人数逐年增长,巨大的消费能力极大的促进了泰国的外汇增收.基于中国出境旅游市场繁荣发展和

泰国入境旅游市场高度依赖中国旅游推动的事实,面向中国游客开展泰国旅游满意度调研,收集泰国旅游期间的以“食,住,行,游,购,娱”六大旅游要素方面的收获与体验反馈,分析存在问题,提出相应解决对策,推动泰国旅游业持续健康地向前发展。该论文在国内外游客满意度的相关理论基础上,把泰国的旅游现状和中国游客赴泰国旅游的现状相结合,设计中国游客赴泰国旅游满意度的调查问卷,然后通过满意度水平影响因子的回归分析对中国游客赴泰国旅游的满意度调查结果进行研究,最后得出,泰国旅游市场需改进问题主要。

(二) 国内研究综述

1. 关于汉语服务方面的研究

韩明慧 (2015)《泰国电视剧文化服务贸易的汉语应用》中分析了本文在分析概括了泰国电视剧文化服务贸易汉语应用的发展情况,使用了比较研究的方法,针对在泰国市场和国内市场的发展概况进行了比较分析,从泰国电视剧与众不同的特点的角度深入探讨了泰国电视剧在中国市场发展的优劣势,分析了中国观众对于泰国电视剧喜爱的原因,进而分析了泰国电视剧及其传播其他文化对中国人的影响。

高恩伟 (2016)《分析泰国佛寺旅游的汉语服务——以玉佛寺为例》

论文的研究以玉佛寺为例,采用文献分析和文卷调查的方法,通过分析说明玉佛寺和玉佛寺导游的汉语服务情况,提出佛寺旅游方面存在的问题,评估在佛寺旅游方面泰国导游的汉语服务质量。本论文共分为三章:第一章概述佛寺旅游和导游人员的产生与发展情况,阐述泰国旅游业与佛教文化的关系;第二章说明玉佛寺为何成为泰国最著名旅游佛寺,探讨其汉语服务情况,对于佛寺和玉佛寺导游在提供服务中的汉语应用情况进行评估;第三章揭示佛寺旅游景点和相关导游存在的问题,并对其问题提出改进措施和建议。

2. 有关汉语服务博物馆的研究

乔雪华 (2014)《博物馆服务质量评价研究——青岛市博物馆的实证研究》

随着博物馆参观热潮及博物馆旅游的兴起,博物馆服务质量问题逐渐显现。博物馆服务质量对博物馆的发展具有至关重要的作用,它影响着观众的重游意愿和推荐意愿。本文对国内博物馆发展进行了总结,对国内外有关服务质量研究的基本理论和评价方法进行系统的介绍。在有关服务质量理论和评价指标的基础,结合博物馆行业自身特点,尝试建立了博物馆服务质量评价量化模型。以青岛市博物馆为案例,进行实证研究,从而对

理论评价体系进行优化,并对青岛市博物馆的服务质量做出评价。本文的实际意义是为博物馆提高服务质量提供依据,为管理部门引导和规范博物馆服务工作提供参考;另外,将完善对博物馆的理论研究,为博物馆服务质量评价提供新的思路。

李玲(2013)《对外汉语文化教学对博物馆资源的利用问题研究》对外汉语文化教学是对外汉语工作中一个不可或缺的重要部分,然而在具体的对外汉语文化教学工作中也存在着不少问题和有待改良的地方。博物馆是一个重要的文化教育社会机构,其丰富的文化资源与对外汉语文化教学有着不同程度的契合之处。本文从对外汉语文化教学的需求与博物馆资源能为其提供的帮助出发,研究对外汉语文化教学对博物馆资源的利用问题。本文首先通过浏览相关网站信息,参考近年来有关于对外汉语文化教学的期刊论文、书籍,搜集了对外汉语教学的相关信息,从中分析了对外汉语文化教学工作中在教学方式、教师、教材教具三个方面所面临的困难。以及从博物馆近年来的各项政策调整、职能转变、工作实践中,分析了博物馆资源能为对外汉语文化教学所带来的帮助。然后从政策支持、已有实践、以及双方在文化教育工作中的契合点出发,对对外汉语文化教学对博物馆资源的利用做出了可行性、可操作性分析。

四、那莱王宫博物馆的建立管理情况

那莱王宫 1655 年开始修建,1677 年建成,前后一共花了 22 年时间。King Narai 当时指挥法国、意大利、葡萄牙联合的工程师团队修建的,当时皇宫主要作用就是接待西方使节。为大城时代的那莱王所建,融合泰式、高棉式、及欧式等多种建筑艺术风格。最主要的一座建筑是 拉玛四世于 1856 年建造的 Phiman Mongkut Pavilion。与其相邻的一座白色的纯泰式建筑是 Chantara Phisan Pavilion,是 1655 年用作那莱王的寝宫面建造的。Dusit Sawan Thanya Maha Prasat Hall 是那莱王接见外国使节的地方。在这些宫殿的南面还有一座 Suttha Sawan Pavilion,那莱王就是在这里驾崩的。那莱王在此结束了他的一生,他去世后这座宫殿就被荒弃了。后来在 1856 年 King Mongkut 国王修复了一些宫殿。1924 年这里变成了博物馆。它是泰国第三大的国家博物馆,包括四栋大厦,展示有关农业用品、印度史诗皮影戏、各种佛像、石器制品、和 2700 多年前的文物古董等。大厅为殖民时期风格,有一部分被修葺过,馆内收藏有丰富的华富里风格的佛像、高棉以及大城王朝时期的艺术品。

五、博物馆的汉语服务调查分析

1. 那莱王宫博物馆人员基本情况调查

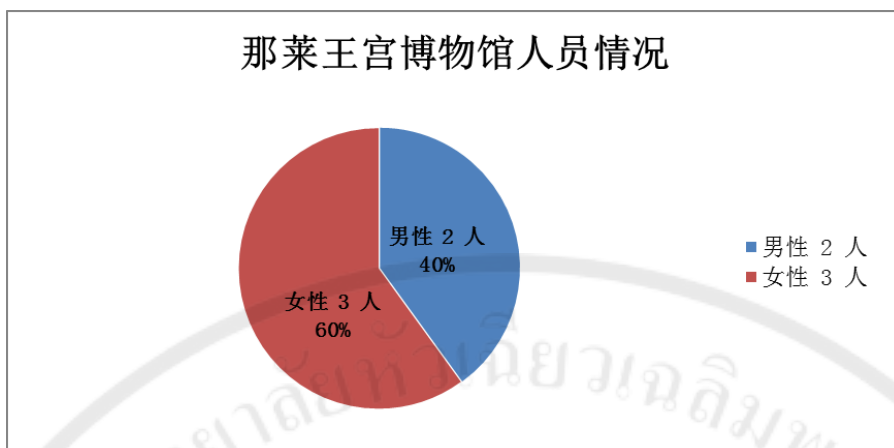


图 1-1 那莱王宫博物馆人员性别

显示，这次问卷调查的那莱博物馆人员有 5 位 女性有 3 位 (60%), 男性有 2 位 (40%)。

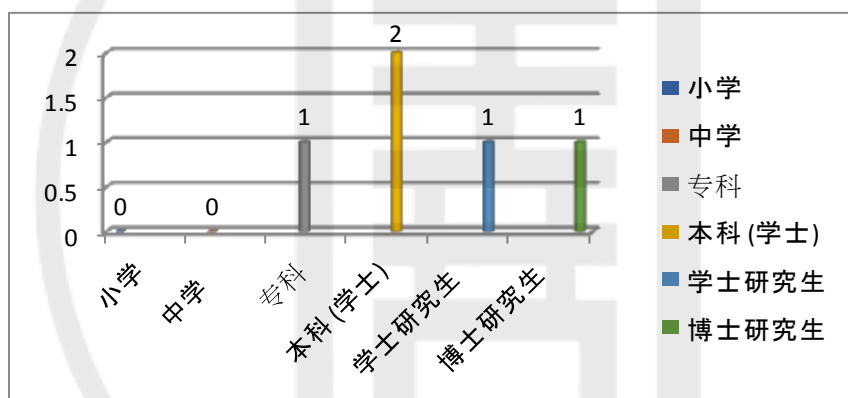


图 1-2 那莱王宫博物馆人员学历表

图 1-2 那莱王宫博物馆人员学历

从以上表格这可知，那莱王宫博物馆的人员都是采过良好教育的。他们当中获得转科学历的有 1 位 (20%)，本科学士学位的有 2 位 (40%)，学士研究生有 1 位 (20%)，博士研究生有 1 位 (20%)。

2.那莱王宫博物馆人员使用什么语能力

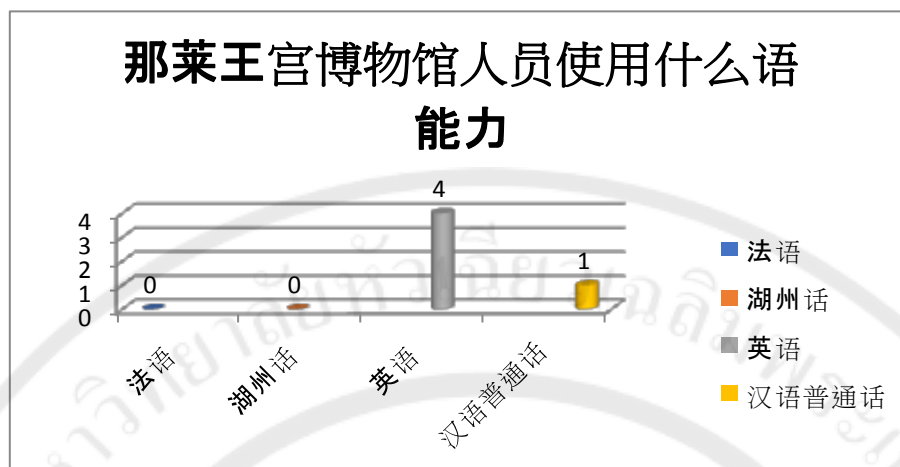


图 1-3 那莱王宫博物馆人员使用什么语能力

通过问卷调查,我们可以看到,在那莱王宫博物馆的人员能说英语的有 4 位 (80%);能说汉与普通话的有 1 位 (20%). 调查结果显示,绝大多数的人不会说中文,人员只有 1 位人员会说汉与普通话. 显然,博物馆的人员遇到中国游客不能用中文与中国游客.

3. 那莱王宫博物馆人员使用汉语情况

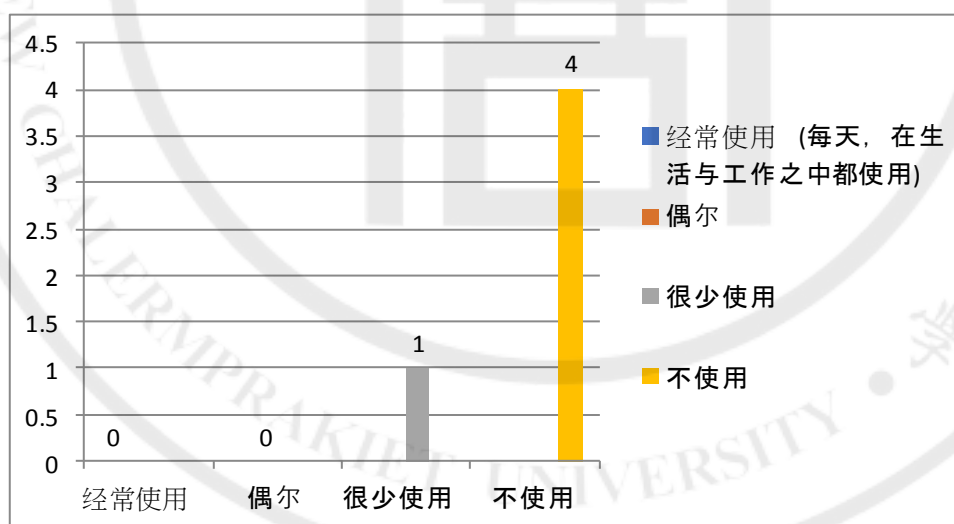


图 1-4 那莱王宫博物馆人员使用汉语情况

调查表显示,那莱王宫博物馆人员绝大多数在日常工作中是不说中文的,只有一个人员在极个别的情况下使用中文.虽然近几年来越来越多的中国游客来那莱王宫博物馆参观旅游,这些职员基本上是不与中国游客用汉语沟通的。

4. 博物馆人员接待游客的情况

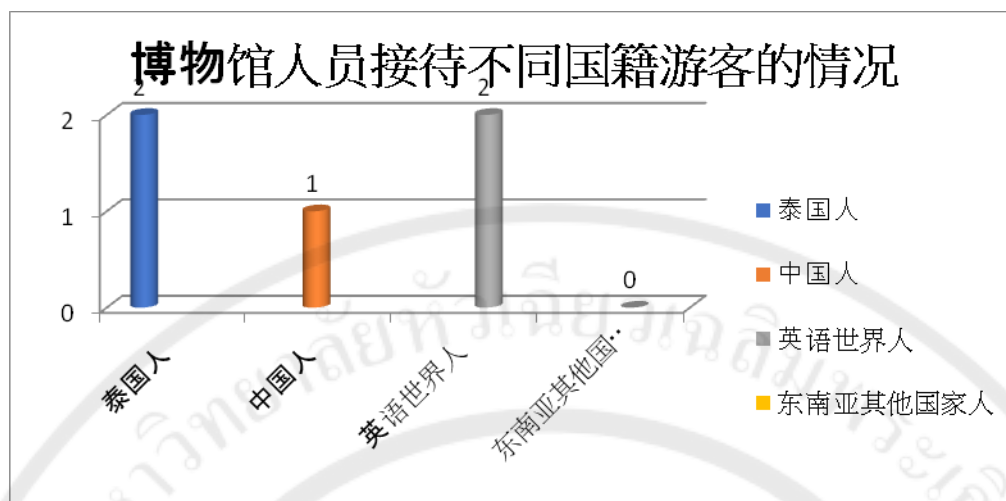


图 1-5 博物馆人员接待游客的情况

显示博物馆人员在问卷调查前一段时期,在他们工作的旅游景点接待的不同国籍的游客的情况。表中我们看到被采访的 5 名博物馆人员中 2 名人员接待的是泰国游客,占被采访人员中的 40%,有 1 名人员职员接待了中国游客,占 20%,有 2 名人员接待了说英语的游客,占 40%。

5. 了解那莱王宫博物馆

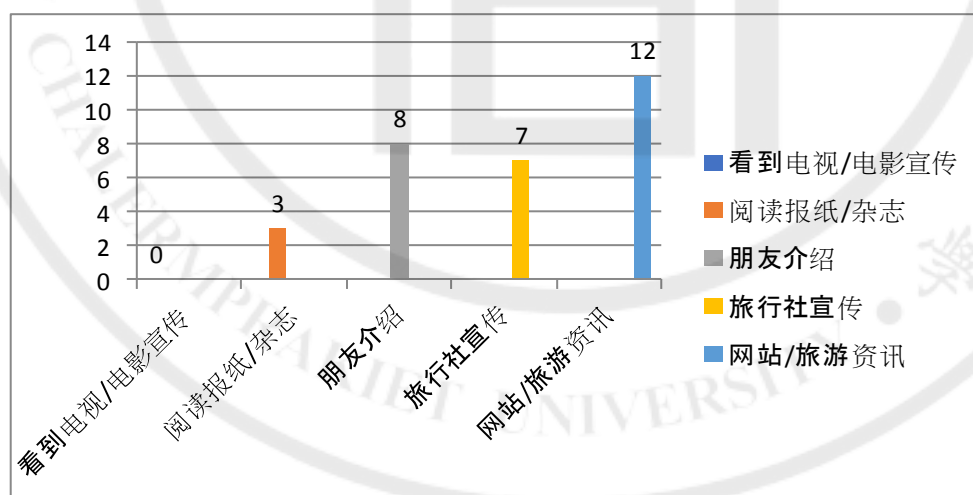


图 1-6 了解那莱王宫博物馆

本次问卷调查了结识那莱王宫博物馆。从调查中可知,中国游客结识 那莱 王宫的阅读报纸/杂志 有 3 人,占 10%,朋友介绍 有 8 人,占 26.67%,旅行社宣传 有 7 人,占 23.33%,网站/旅游资讯有 12 人,占 40%。调查结果显示,绝大多数的中

国游客结识那莱王宫博物馆从网站/旅游资讯

6. 那莱王宫博物馆的汉语标志牌

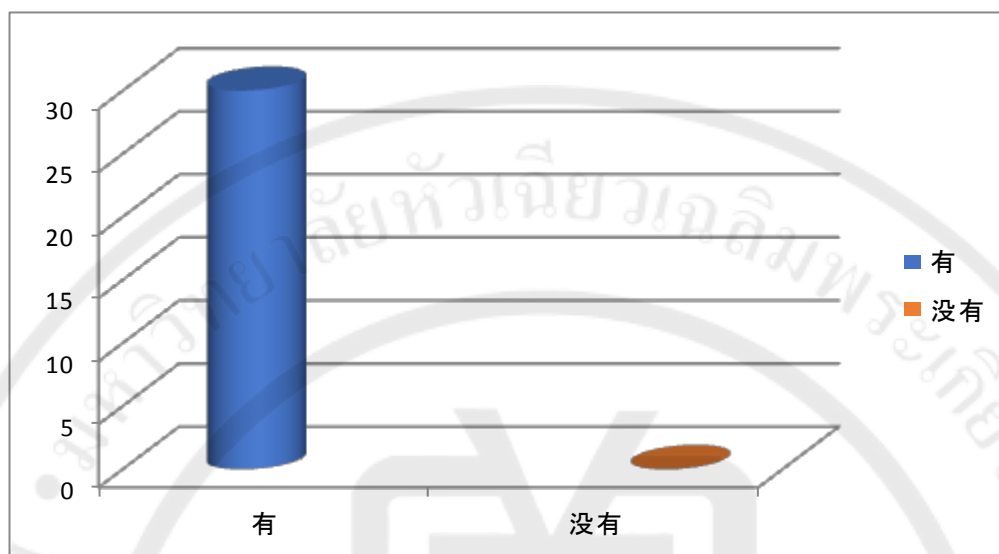


图 1-7 那莱王宫博物馆的汉语标志牌

从以上图表中我们可以清楚地看到，中国游客 30 人认为那莱王宫博物馆没有汉语标志牌。使用汉语介绍讲解那莱王宫博物馆。

7. 中国游客来那莱王宫博物馆使用的语言情况

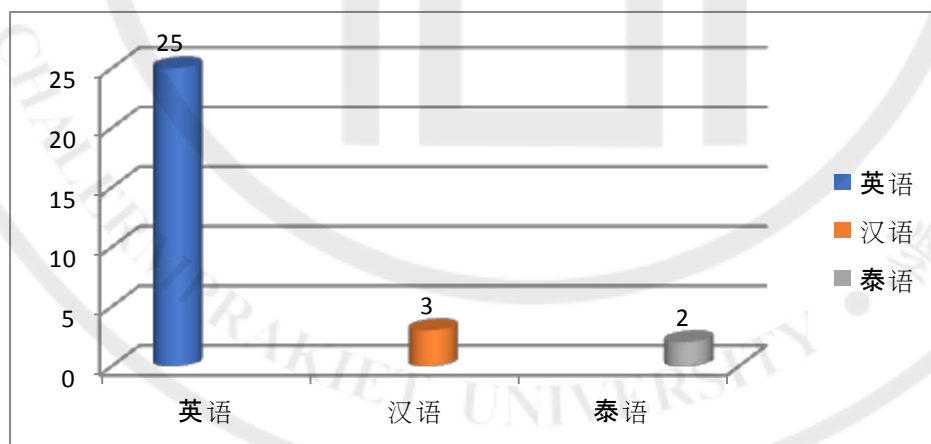


图 1-8 国游客来那莱王宫博物馆使用的语言情况

在那莱王宫博物馆旅游中使用的交流语言本次调查的中国游客有 25 人在与泰国人沟通时使用英语，有 3 人使用的是汉语，有 2 人使用过泰语。中国游客用英语的

原因是泰方不会说中文。使用汉语的情况是中国游客是与泰方中文导游和景点会说中文的泰国人进行沟通。使用泰语是因为中国游客中有会说泰文的，2 人在泰国留学的学生（泰语专业或学过泰语的）或在泰工作学过泰语的人。

8. 中国游客对那莱王宫博物馆的利用汉语的印象

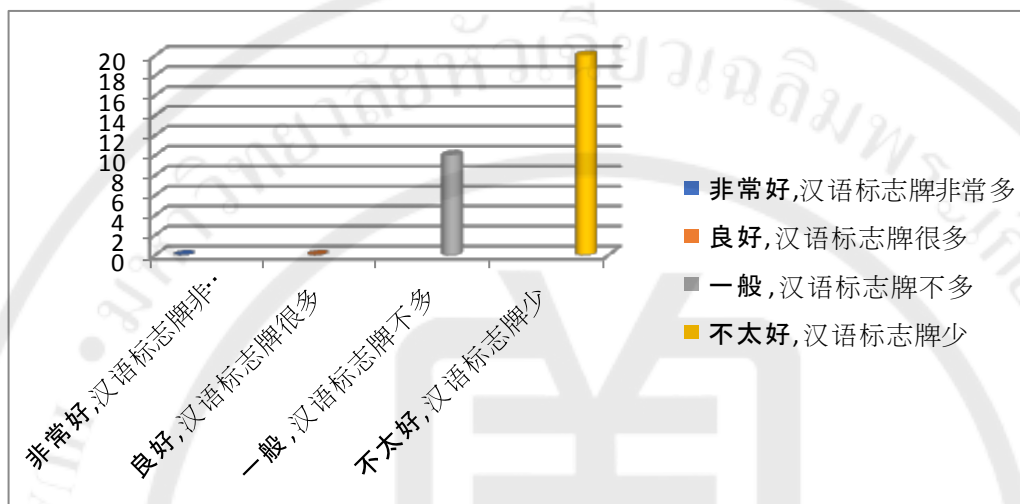


图 1-9 中国游客对那莱王宫博物馆的利用汉语的印象

本次问卷调查了那莱王宫博物馆的利用汉语的印象。从调查中可知，中国游客认为不太好，汉语标志牌少 有 20 人,占 66.67%,一般，汉语标志牌不多 有 10 人,占 33.33%。

六、那莱王宫博物馆问卷调查分析

1. 语言服务方面

从向卷调查中可知，那莱王宫博物馆在语言服务方面主要是泰语和英语，包括一些有关那莱王宫博物馆的印刷品，小册子，门票和公园标识牌等。泰语和英语之所以成为那莱王宫博物馆的主要语言服务，是因为来那莱王宫博物馆参观游览的人数最多的是泰国英国的游客，为国民服务自然要提供泰语服务。其次是法国等国的游客。

2. 职员语言能力方面

通过问卷调查可知，大部分那莱王宫博物馆的人员对外语言服务主要是泰语和英语。因为有泰国游客和欧洲人所占比例更大，但汉语服务却是近几年来中国游客大量

来泰旅游后才开始重视和提供的。

3. 职员汉语能力方面

问卷调查的结果博物馆服务人员很少会讲汉语,还不懂对语言仍然还没有清楚的理解。博物馆看到中国游客的重要。因此,今后必须有服务人员可以说汉语便利中国游客。中国游客方面他们还需要服务人员提供问答服务对博物馆进行必要的内容。

4. 博物馆语言服务管理方面

那莱王宫博物馆在语言服务方面做了不少有利于外国游客。在二月,那莱王宫博物馆有一个活动请游客参加活动并穿泰国衣服保护泰国文化不消失,因此,游客非常喜欢这一活动。由于泰国旅游业的快速发展结果,有很多中国游客来那莱王宫博物馆,但是那莱王宫博物馆提供中文服务的人员太少,不足以为游客服务。那莱王宫博物馆只有二维码,可供中国游客扫描和收听博物馆的历史。今后,博物馆希望有会说中文的服务人员为中国游客提供所要求的服务。

七、对中国游客在那莱王宫博物馆旅游情况的评估

1.那莱王宫博物馆语言服务方面

那莱王宫博物馆提供的语言服务有泰语和英语,没有汉语服务。在导游方面有泰语和英语,也没有汉语,除非有旅游团提供中文导游。在文字方面有泰语和英语的标识牌和门票等。在二维码服务方面有泰语,英语,法语和汉语的服务。那莱王宫博物馆提供的语言服务有泰语和英语,没有汉语服务。在导游方面有泰语和英语,也没有汉语,除非有旅游团提供中文导游。在文字方面有泰语和英语的标识牌和门票等。在二维码服务方面有泰语,英语,法语和汉语的服务。在人员咨询方面只有泰语和英语服务。

2.对那莱王宫博物馆的评价

中国游客对素可泰历史公园的评价是好的。这里中国人的游客不是很多,但有游客中有一些欧美游客。针对那莱王宫博物馆景点的特。那莱故宫博物院是华富里的另一个历史景点。拥有知识和在同一个地方休息的地方。观察点是,外面是一座白色的堡垒围墙,在城市中心引人注目,在里面有阴凉的气氛,周围到处都是树木和草坪。拥有许多旧建筑学的遗迹让我们观看并拍照,还有一个博物馆,全面讲述华富里的历史。

八、汉语服务方面存在的问题

1.提供汉语服务的问题

那莱王宫博物馆在对外语言服务方面主要是英语,汉语服务是近几年来开始提供的。由于博物馆缺乏能用汉语沟通能力的工作人员,所以一直没有能力提供汉语服务。除了语言方面的汉语服务也没有,在汉语文字方面的服务也是缺失的。

2.博物馆人员汉语水平低的问题

来那莱王宫博物馆管的游客大多是泰国、英国和法国的,因为那莱王宫博物物的建筑学是西方文化,所以那莱王宫博物馆主要提供泰语和英语服务。近些年来中国游客大量涌入泰国,来那莱王宫博物馆旅游的中国游客络绎不绝。从发展趋势来看,中国游客来那莱王宫博物馆观光旅游的人数会越来越多。但是博物馆方面绝大多数职员不会中文,不能提供汉语服务,也不能用汉语与中国游客沟通。博物馆的职员基本上没有怎么系统地学习过中文,因为在过去他们的管理工作不需要这方面的服务。如今,来自中国的游客逐渐增多,汉语服务的问题出现了。如何提高博物馆人员在汉语服务能力是博物馆需要解决的一个问题。

3.博物馆语言管理的问题

通过对那来王宫博物馆在汉语服务方面的调查分析,那莱王宫博物馆在汉语服务方面存在着缺失。在博物馆人员的语言服务管理上目前还缺乏对人员的汉语培训计划,还没有招聘有汉语沟通能力的人员,弥补公园博物馆方面汉语人才不足的问题。在景点的标识牌,门票和一些景点介绍等纸质资料方面,目前只有泰文和英文,还没有中文。这些方面的改进都需要博物馆管理部门的重视和加强。

九、汉语服务方面的改进建议

1.在职人员的汉语培训

那莱王宫博物馆有人员说汉语太少。博物馆管理管理部门可以考虑对现有的职员进行汉语培训,应该有教和学练习口语,为了衬中国游客来那莱王宫博物馆,提高这些职员的中文水平。

2.招聘有汉语沟通能力的人员

为了改进博物馆在汉语人才缺乏的情况,公园管理部门可以招聘有汉语沟通能力的人员,这样可以解决公园工作人员没有良好的中文沟通水平的人员的问题。

3.在泰英标识牌的基础上增加中文服务

在那莱王宫博物馆的一些景点,博物馆设有泰文和英文的标识牌介绍景点历史。但是还没有中文的标识牌,博物馆管理部门可以考虑在这些标识牌上增加中文的说明。另外,博物馆方面还可以提供中文的小册子,方便中国游客携带和阅读。

结语

这项研究表明,那莱王宫博物馆所提供的语言服务大部分都是泰文和英文,至于法文和中文只有很少量而已,由于一直以来泰国旅游业的大部分游客都是来自国内的游客和来自主要使用英语的国家的游客。最近这几年有非常多的中国游客来泰国旅游并来参观那莱王宫博物馆,而博物馆的管理部门已经制作了汉语的信息板以方便中国游客,游客可以扫描 QR 码来收听中文的相关信息。但是那莱王宫博物馆还没有翻译人员或直接用中文提供信息并引导参观博物馆的工作人员,因为目前还没有会说中文的工作人员。因此对那莱王宫博物馆或华富里府旅游部门的问题提出解决方案,应该创建更多的中文交流沟通信息,并覆盖到信息传播的所有渠道,那莱王宫博物馆的旅游信息得到普遍地传播,包括对拿来王宫博物馆的服务人员进行中文培训或者招聘具有中文沟通能力的人,一直更多增加在华富里府的各个景点添加中文标志或信息标志,包括那莱王宫博物馆。

参考文献

- 邱伟胜. 中国游客赴泰国旅游满意度分析[D]. 华东理工大学:2015
- 周家欣. 泰国旅游服务贸易对泰国经济发展的效应分析[D]. 北京邮电大学:2015
- 钟碧云. 基于顾客满意度的泰国普吉岛旅游发展研究: 中国旅客为例[D]. 上海大学:2015
- 陈韵. 东盟框架下泰国旅游服务业发展研究[D]. 黑龙江大学:2015
- 卢培培. 以泰国为目的地的中国旅游市场开发研究[D]. 北京交通大学:2015
- 叶雨婷. 赴曼谷的中国游客行为研究[D]. 云南大学:2015
- 韩明慧. 泰国电视剧文化服务贸易的汉语应用[D]. 华侨崇圣大学:2015

林风. 泰中电子图书市场比较研究—商业汉语服务视角[D]. 华侨崇圣大学:2015

高恩伟. 分析泰国佛寺旅游的汉语服务——以玉佛寺为例[D]. 华侨崇圣大学:2016

翁丽明. 泰国素可泰历史公园汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学:2017

李时祥. 泰国北揽府古城旅游业汉语应用研究[D]. 华侨崇圣大学:2017

陈斯斯. 两类博物馆在对外汉语文化辅助教学中的实践研究[D]. 广西大学:2019

百度百科, [Online], แหล่งที่มา

<http://taiguo.bendibao.com/jingdian/sightnalaiwanggongguojiabowuguan/>

百度百科, [Online], แหล่งที่มา <https://www.ty53.com/lore/nrxmuu.html>

百度百科, [Online], แหล่งที่มา <http://zcfgzx.org.cn/show-1686.html>