



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของพนักงานเกลดโฮสเทล
A STUDY ON CHINESE USAGE FOR SERVICES OF
GLUR HOSTEL'S STAFF
曼谷知心客栈职员汉语研究

วราภรณ์ เกลาชู
(陈嘉妮)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของพนักงานเกลดโฮสเทล
A STUDY ON CHINESE USAGE FOR SERVICES OF GLUR HOSTEL'S STAFF

曼谷知心客栈职员汉语研究

วารภรณ์ เกลาชู (陈嘉妮)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานกรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
อาจารย์ที่ปรึกษา



Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Assoc. Prof. Dr. Xie Kun
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินาศิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของพนักงานเกลอโฮสเทล

วารสารณ েলাช 576114

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: FAN JUN, Ph.D.

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจที่พักและโรงแรมมีความหลายหลายมากขึ้น และหนึ่งในที่พักขนาดเล็กโดดเด่นเรื่องทำเลที่ตั้งแบบธุรกิจโฮสเทลที่กำลังได้รับความนิยมนั้น เป็นหนึ่งปัจจัยที่ยืนยันว่าประเทศไทยนี้มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องในตลาดธุรกิจการท่องเที่ยว โดยตามสถิติแล้วนั้นนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ นักท่องเที่ยวชาวจีน นับว่าเป็นกลุ่มตลาดที่น่าสนใจอย่างยิ่ง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้เขียนมุ่งศึกษาไปในส่วนของธุรกิจโฮสเทล 3 แห่ง ได้แก่ เกลอโฮสเทล ยอดพิมานโฮสเทล และอารมณดีโฮสเทล โดยนำเกลอโฮสเทลมาเป็นกรณีศึกษาหลักด้านการให้บริการภาษาจีนของพนักงาน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ 1) ศึกษาลักษณะการทำงาน คุณภาพการให้บริการระดับความรู้ความสามารถในการให้บริการโดยการใช้ภาษาจีนของพนักงานเกลอโฮสเทล 2) ความต้องการเรียนภาษาจีนของพนักงานเกลอโฮสเทล 3) ศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ของลูกค้าผู้ใช้ภาษาจีนที่มีต่อการให้บริการด้านภาษาจีนของพนักงานเกลอโฮสเทล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวผู้ใช้ภาษาจีน จำนวน 100 คน และพนักงานโฮสเทล จำนวน 24 คน โดยใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้ใช้ภาษาจีนที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี โดยให้ลูกค้าประเมินคุณภาพการให้บริการด้านภาษาจีนซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) การสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า 3) การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม 4) การเข้าใจลูกค้า 5) การตอบสนองลูกค้า

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเกลอโฮสเทล 50 คน พบว่าใน 3 ปัจจัยผู้เข้าพักล้วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ เว้นแต่ด้านการนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมและการตอบสนองลูกค้าที่มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางในการจัดการฝึกอบรมภาษาจีนขั้นพื้นฐานและการพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่อการให้บริการของพนักงานโฮสเทล

คำสำคัญ: โฮสเทล การบริการ ภาษาจีน ความพึงพอใจ การท่องเที่ยว

A STUDY ON CHINESE USAGE FOR SERVICES OF GLUR HOSTEL'S STAFF

WARAPON KLAOCHU 576114

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: FAN JUN, Ph.D.

ABSTRACT

This thesis was aimed to: 1) study work characteristics, service quality and knowledge on Chinese language for rendering services by Glur Hostel's staff; 2) examine and analyze needs and satisfactions of Chinese customers towards Chinese language services by Glur Hostel's staff; and 3) study needs of Glur Hostel's staff to study the Chinese language.

The questionnaire and interview were used for compiling data. The customers were asked to evaluate the Chinese language services with 5 significant factors including 1) reliability; 2) assurance; 3) tangibility; 4) empathy; and 5) responsiveness.

The sample group of 50 cases was randomly selected from Chinese customers of Glur Hostel. The findings indicated that the satisfaction levels toward each factor were relatively low. The researcher therefore recommends arranging basic Chinese language training course and improving Chinese language skill of Glur Hostel staff.

Keywords: Hostel, Services, Chinese Language, Satisfaction, Tourism

曼谷知心客栈职员汉语研究

陈嘉妮 576114

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师: 范军 博士

摘要

本论文的目的为：1) 研究 Glur Hostel 人员的工作性质、服务质量以及中文服务知识；2) 研究与分析中国游客对 Glur Hostel 中文服务的需求和满意度；3) 研究 Glur Hostel 人员对中文学习的需求。

本文以问卷与访谈收集资料。研究者让顾客评估中文服务的质量，包括五项重要因素：1) 可靠性；2) 保证性；3) 有形性；4) 体贴性；5) 反应性。

在本次研究中，研究者对曼谷知心客栈而其他客栈职员和游客，所有对象 126 位做问卷调查法，22 位是曼谷知心客栈职员，50 位是曼谷知心客栈游客，4 位是其他客栈汉语服务，50 位是其他客栈游客。从 126 位，按照研究者对三家客栈预调查：1) 曼谷知心客栈 (Glur Bangkok Hostel and Coffee Bar) เถอ แป้งค็อก โฮสเทล แอนด์ คอฟฟี่ บาร์；2) 暹罗顶客栈 (Yod Siam Hostel) ยอดสยาม โฮสเทล；3) 开心客栈 (Arom Dee Hostel) อารมณดี โฮสเทล，这些客栈位于接近湄南河和旅游景点，是在曼谷中心，但对曼谷知心客栈是特别的，因为按照调查，明显为了工作曼谷知心客栈人员的大部分会用汉语，曼谷知心客栈职员（每个部门）共有 22 人，大部分（50%以上）是指可以听说读简单汉语词语和简单汉语句子，但是为了使用汉语日常用语与使用汉语酒店服务，对两个方面，曼谷知心客栈职员汉语能力比较少。

结果呈现中国顾客对各项的满意度都属于低等。因此，研究者建议提供基本中文培训以及提高 Glur Hostel 人员的中文技能。

关键词：曼谷客栈；汉语；服务；满意度；旅游

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	VI
图表目录	VII
绪论	
一、 选题背景和意义	1
二、 主要研究内容和创新性	1
三、 研究方法和对象范围研究问题	2
四、 本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势	2
第一章 曼谷知心小型客栈的概况及其汉语服务	
第一节 曼谷知心客栈的概况	8
一、 曼谷知心客栈情况	8
二、 曼谷知心客栈顾客情况	10
第二节 曼谷知心客栈职员汉语服务	13
一、 曼谷知心客栈职员个人基本情况	14
二、 曼谷知心客栈英语和汉语服务职员个人基本情况	15
三、 曼谷知心客栈职员汉语能力与学习汉语的要求	19
第二章 曼谷知心客栈汉语服务的应用	
第一节 汉语对服务的重要性	22
第二节 汉语服务在曼谷知心客栈的应用	24
第三章 曼谷知心客栈与其他客栈汉语服务调查情况	
第一节 曼谷知心客栈汉语服务调查情况	25
一、 曼谷知心客栈职员汉语服务问卷调查情况	26
二、 其他客栈职员汉语服务问卷调查情况	28
三、 曼谷知心客栈与其他客栈职员汉语服务问卷调查情况	30

第二节 调查结果分析	33
一、曼谷知心客栈与其他客栈职员汉语服务调查分析	33
二、曼谷知心客栈与其他客栈旅游对客栈职员汉语服务的满意度分析	35
第四章 曼谷知心客栈汉语服务存在问问题与改进方法	
第一节 曼谷知心客栈汉语服务存在的问题	38
第二节 提高与改进措施	40
结论	43
参考文献	45
附录	
附录 1 泰语问卷调查	48
附录 2 中文问卷调查	50
致谢	52
ประวัติผู้เขียน	53

表格目录

表 1.1: 曼谷知心职员个人基本情况数量和百分比	14
表 1.2: 职员英语服务个人基本情况数量和百分比	15
表 1.3: 职员学习汉语个人基本情况数量和百分比	17
表 1.4: 曼谷知心客栈职员个人汉语能力基本情况数量和百分比	18
表 1.5: 曼谷知心客栈的汉语学习要求的数量与百分比	19
表 3.1: 曼谷知心客栈游客会用汉语的问卷调查资料	26
表 3.2: 曼谷知心客栈游客会用汉语的问卷调查资料	27
表 3.3: 暹罗顶客栈职员和开心客栈游客会用汉语的问卷调查资料	28
表 3.4: 其他客栈游客会用汉语的问卷调查资料	29
表 3.5: 曼谷知心客栈与暹罗顶客栈职员和开心客栈职员会使用汉语 游客职员汉语服务满意度评估表对比	33
表 3.6: 曼谷知心客栈职员汉语服务的 Parasuraman 服务品质的衡量 与本创新提问的调查问卷的游客满意度分析	38

图表目录

图 1.1: 来泰国中国游客的数量	10
图 1.2: 曼谷知心客栈顾客比例数量	11
图 3: 学习过英语和汉语曼谷知心客栈职员分析	17



绪论

一、选题的背景和意义

曼谷知心客栈 (Glur Bangkok Hostel and Coffee Bar) เกลอ แบ็งค็อก โฮสเทล แอนด์ คอฟฟี่ บาร์, 为 Prabt Aurpatcharaphon 所创建, 他的目的就是建设温暖的客栈, 让职员和客人都有美好的印象和亲切友善的关系, 为了树立知心客栈的形象“เกลอ - Glur”这个词才被用来作为客栈名称, 这个词是泰文词语而对外国人也是会容易发音简单的叫。“เกลอ - Glur”的意思就是知心, 是客栈主人 Prabt 的经营观念是希望客人住进酒店有宾至如归的感觉。

曼谷知心客栈位于 Silom-BangRak, 因为这里除了是 Prabt 的家乡, 交通出行也非常方便。曼谷知心客栈是一间设计新颖的青年旅店, 提供热情的迎宾服务、干净的床单、信号稳定的 wifi、每间房皆附有冷气、环境安全舒适、淋浴间提供热水、还有 24 小时的餐饮、一楼的咖啡厅也提供地道的泰式料理、BTS 站距离不远也比较好找。

本论文研究的目的是对曼谷知心客栈职员的汉语使用情况进行调查分析, 探讨如何提高职员的客栈服务汉语水平。

1. 调查曼谷知心客栈职员的服务汉语使用情况。
2. 分析会用中文游客对曼谷知心客栈职员的汉语使用的要求。
3. 探讨解决问题的方法, 为提高职员客栈服务汉语口语水平。

二、主要研究内容和创新性:

(一) 研究的主要内容

本论文研究的主要内容是研究内容通过深度访谈、问卷调查使用汉语的游客对客栈职员的汉语服务要求、以及提高职员的客栈服务汉语口语水平的方法。

首先, 将介绍曼谷知心客栈情况, 然后, 将调查分析曼谷知心客栈职员的汉语应用情况, 并对问卷调查和参与实践的研究结果作出分析, 了解曼谷知心客栈职员的特点及其在工作中的汉语应用方法。最后, 将找出曼谷知心酒店职员在汉语应用中的问题, 探索解决克服客栈的这一发展障碍的方法, 进而提出解决对策。

(二) 创新性

目前有关曼谷知心客栈职员的外语使用情况研究的论文论著已有不少。通过目前所收集的资料有关专门的分析研究可以了解到，对曼谷知心客栈职员的汉语使用情况研究还没有深入的进行。本论文的研究是在前人研究的基础上，进一步分析和对曼谷知心客栈职员的汉语使用情况研究。论文的主要创新性体现在：

本论文的创新性主要体现在通过分析对曼谷知心客栈职员的汉语使用情况研究，包括研究使用中文的游客的要求以及调查分析客栈职员的汉语使用情况，运作方法，以及探讨提高客栈职员的汉语水平的最佳方法，对客栈业务的市场广告服务者的汉语能力非常重要，很有长处因为直接影响客栈的服务质量，从而影响客栈的业绩。

三、研究方法和对象范围研究问题

(一) 研究方法

1. 使用深度访谈法、问卷调查法和参与实践法为了收集资料
2. 进行调查会用中文的游客的需求对曼谷知心客栈职员的汉语使用
3. 提供解决问题的方法

(二) 对象范围研究问题

在本次研究中研究者对曼谷知心客栈，暹罗顶客栈职员和开心客栈职员，三个客栈游客，所有对象 126 位，22 位是曼谷知心客栈职员，50 位是曼谷知心客栈游客，4 位是暹罗顶客栈职员和开心客栈职员，50 位是暹罗顶客栈和开心客栈游客。

按照研究者对三家客栈预调查：1) 曼谷知心客栈 (Glur Bangkok Hostel and Coffee Bar) เกลดู แบ็งค็อก โฮสเทล แอนด์ คอฟฟี่ บาร์; 2) 暹罗顶客栈 (Yod Siam Hostel) ยอดสยาม โฮสเทล; 3) 开心客栈 (Arom Dee Hostel) อารมณดี โฮสเทล，这些客栈位于接近湄南河和旅游景点，是在曼谷中心，研究者发现最大多数的游客是背包客，许多游客使用中文，他们有些是中国大陆人、中国台湾人、有些是新加坡人或马来西亚人，曼谷知心客栈职员的汉语服务比两家客栈好，但是语言障碍还是曼谷知心客栈服务中存在的主要问题，要尽快解决这一问题，尽快提高服务者的汉语水平。服务人员的汉语水平的提高对客栈拓宽市场，增加客户数量，继而提高营业利润都有着重要的影响。客栈职员掌握汉语、能够 使

用汉语进行服务，将是客栈极大的优势，不但直接影响客栈的服务质量，而影响客栈的业绩。

四、本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势

（一）外国研究综述

陈玲玲《泰国普吉酒店中国游客满意度研究》研究者基于顾客满意理论以及现有对酒店业顾客满意的研究，通过构建合理的模型，利用笔者作为普吉人的这一优势，基于模型对普吉酒店中中国游客的满意度现状进行了调研，通过整理统计调研数据，对普吉酒店中国游客的满意度现状进行了分析。通过相应的描述性统计大体上了解了目前普吉酒店中国游客的满意度现状，通过结构方程模型和 LISREL 分析方法对问卷的数据进行分析，找出了影响普吉酒店中国游客满意度的主要因素完成了普吉酒店中国游客满意度的研究。

程雯《基于 SWOT 分析的重庆 TY 酒店人力资源培训体系设计研究》研究者论文以重庆 TY 酒店为例，调查重庆 TY 酒店基本情况及其人力资源现状、存在主要问题。研究者运用 SWOT 分析法，针对重庆 TY 酒店人力资源培训现状，通过对重庆 TY 酒店培训的内部优势、内部劣势、外部机遇和外部威胁的分析研究，对重庆 TY 酒店的人力资源培训系统进行设计，并提出培训体系实施的建议，以期能够解决重庆 TY 酒店在对员工进行人力资源培训时所遇到的诸多问题，同时给其他规模类似的酒店就人力资源培训设计方面提供有效的参考。

端木林雪《基于知识集成的酒店员工培训系统构建》随着知识经济的到来，研究者的酒店行业得到了前所未有的高速发展，酒店业的竞争力日趋激烈，而竞争的实质是人才的竞争。培训是提升员工技能和素质，增强酒店核心竞争力的重要手段，因此提高培训的有效性是酒店业亟需重视的问题。培训作为整个酒店系统的子系统，需要与其他子系统保持高度的协调一致，以培养出满足各系统需求的人员，同时又需要掌握酒店外部环境的信息，以适应时代发展的趋势。因此，培训系统需要集聚大量的酒店内外信息才能完成整个培训，构建酒店知识集成管理平台成为一种必需，以实现为管理者提供动态、及时、准确、详细、完整信息的目标。

房亮《主题酒店文化氛围营造研究》中国的酒店业正在走向成熟阶段，酒店产品诱发的同质化竞争非常激烈，而体验时代的到来，让主题酒店渐成酒店业新宠。主题酒店是以文化取胜的酒店，而目前对其典型特征——文化性的研究甚少。从主题酒店的发展来看，也存在表层化、形式化等问题，主题酒店文化氛围的营造日益受到关注。在酒店业发展进入更高阶段和层次的转型时期，

对酒店业未来的一个主流产品——主题酒店进行探讨,对主题酒店竞争的核心主题酒店文化氛围进行研究,既具有一定的理论意义,也具有较强的现实指导意义。

黄冬冬《酒店员工培训成果转化的影响因素研究》在酒店业迅猛发展,市场竞争日益激烈的市场经济条件下,酒店员工服务质量决定了酒店的竞争优势,所以酒店员工培训显得尤为重要,而培训成果能否有效转化是酒店员工培训的真正意义所在。以培训成果转化的各影响因素为切入点,提高酒店员工培训成果转化是酒店培训时所不能忽略的问题。研究者的研究在国内外相关研究的基础上,试图从员工特征、培训设计和环境因素三个层面入手,通过实证研究,分析三者及其维度因素对酒店员工培训成果转化的影响,并探讨了三者之间的相关关系。

韩加加《对生态酒店英文广告的积极性话语分析》研究者只从借言这个方面进行研究。研究发现,对话紧缩资源的使用频率高于对话扩张资源,大多数研究者所选的广告通过肯定性的描述语言,以期达到说服读者成为他们顾客的目的。态度资源是评价理论的核心,而级差资源能够体现态度资源的等级。研究者所选的生态酒店英文广告都采用了强势的语势和明显的聚焦,突出强调酒店环境给予顾客很好的亲近自然的机会,酒店的便利的地理位置能够给顾客免除很多麻烦,以及酒店能够给顾客提供便捷环保的设施和人性化的服务。

黄小芳《顺应论视角下饭店英语会话中的礼貌用语分析》本文经过研究分析得出结论:饭店服务人员要达到成功实现最佳交际效果的目的,饭店英语会话中的礼貌语言必须要有一个不断顺应的过程。1. 饭店英语会话中的礼貌语言的选择必须要与语境相符,其中包括心理世界,物质世界和社交世界的因素。2. 要顺应语言本身的结构特性。3. 要做到语境与语言结构相结合的动态过程。本文从理论的角度从顺应论视角研究饭店英语会话中的礼貌用语,不仅丰富了语言学研究,而且对饭店服务人员及从事相关行业的人员有一定的指导作用。

吕芳《中泰常见日常交际用语差异比较及教学对策》语言具有民族性和系统性,交际用语在不同的民族中存在着不同的特点,所以研究中泰两种语言在常见日常交际用语方面的差异是十分必要的。研究者总结了汉泰两种语言日常交际用语中称呼语、寒暄语、赞扬语、感谢语的特点,比较了差异,分析了产生交际用语差异的原因,概括了交际原则在日常交际用语中的使用情况。笔者在此基础上运用定量分析的方法,对中泰两国学生在称呼语、寒暄语、赞扬语、感谢语等方面的使用情况进行调查。

罗辉《成都五星级酒店员工培训的误区研究》研究者通过对成都五星级酒店进行调查,发现成都五星级酒店要在市场竞争日益激烈的今天健康发展,不仅需要不断创新和引进新设备、新技术、新工艺、新知识,更加需要不断对酒店员工进行培训。研究者论述了目前成都五星级酒店员工培训存在诸多问题,并针对这些问题提出了改革传统培训模式,创新培训机制等对策。

刘嘉佳《功能派理论指导下的涉外酒店业汉英翻译》随着改革和对外开放的不断深化,中国与全球其它国家和地区的交流与合作越来越密切,其涉外酒店业的发展也面临着前所未有的发展机遇和挑战。由于东西方语言和文化存在差异,涉外酒店员工的英语表达是否流畅、准确,外国客人是否理解、接受与认同,成为酒店企业进行员工英语培训时着力注重的一环。研究者以对涉外酒店服务语言表达进行汉英翻译为例,以功能派翻译理论为理论指导,阐明了翻译纲要,制定了相应的翻译策略,并对翻译过程中出现的问题进行了归类,探讨了相应的翻译方法。

龙如海《中国游客赴泰国旅游满意度研究》研究者以中国游客赴泰国旅游的满意度为研究对象进行分析,对泰国旅游业发展具有重要意义。首先通过对国内外游客满意度研究现状和相关理论进行整理和归纳,在进行国内外研究述评后,形成研究者的研究理论基础;然后对目前泰国游客的现状、以及中国游客赴泰国旅游现状进行了分析研究;在此基础上,通过对样研究者的选取,调查问卷的设计,从游客背景、游客行为特征等对中国游客赴泰国旅游满意度进行了调查分析研究;分析得出中国赴泰国旅游的整体满意度情况,最后针对满意度情况提出针对性的对策和建议。

刘欣《饭店服务话语礼貌原则和礼貌策略探析》人们常说礼貌既是一堵墙,也是一座桥。说它是墙,是因为它能防止交往流于过分随便,缺乏足够的重视、庄重、体贴等。说它是桥,是建立良好的人际关系从而实现愉快沟通目的的一种手段。自1978年Brown和Levinson发表了《语言使用中的一些普遍原则:礼貌现象》一文后,礼貌现象逐渐成为语言学、社会语言学、人类学、语用学等诸多学科的重要研究内容。研究者们从各个角度,对于社会交际中的礼貌现象作了大量的实地研究和理论探讨。

潘谭金《Coco-Cottage Resort 发展绿色酒店的问题及对策研究》随着泰国西南部靠海五大城市的旅游业的飞速发展,酒店也鳞次栉比地迅速崛起。同时,人们也在关注和看重保护自然环境和酒店的绿色管理。Koh Ngai 的 Coco-Cottage Resort 虽然起步晚,但是发展较好,那么 Coco-Cottage Resort 是否适合发

展绿色酒店，绿色酒店的发展现状如何，Coco-Cottage Resort 的现状 如何,在绿色环保方面该如何发展? 本文的研究目的是研究绿色酒店的标准和 Coco-Cottage Resort 的绿色化现状、存在问题及原因, 评估和帮助 Coco-Cottage Resort 提升绿色化管理水平。

邱伟胜《中国游客赴泰国旅游满意度分析》研究者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。为此,本文提出:继续保持高质量的服务水平;加强对中国旅游客源市场的研究,开发符合中国游客需求的,具有泰国特色的旅游产品;加大在中国市场的宣传和促销力度,建立完善的营销渠道等对策。

吴国章《烟草酒店业品牌建设研究》目前,我国烟草酒店业缺乏品牌,缺乏品牌化的战略和管理,制定酒店行业战略性的品牌发展之路是当务之急。国内酒店品牌化战略和管理的研究较多,行业内的酒店品牌化刚刚开始,国家烟草专卖局已着手研究烟草第三产业中酒店行业的品牌化问题,各集团、卷烟厂也已开始整顿治理各家酒店、进行摸底调查、了解情况。研究者力求务实、高效,通过自身在高星级酒店 20 余年的工作经验和理论学习,在对现有酒店行业的情况调查分析的基础上,结合当今酒店品牌建设的新概念、新思路,探索分析酒店行业品牌建设的示范,借鉴成功的经验和本人研究的提升管理措施,希望对当前的酒店行业有参考作用和借鉴价值,对酒店管理人员有较大的促进作用。

王平《GM 大酒店员工培训体系设计研究》酒店培训体系是酒店人力资源管理体系中最关键的环节之一,越来越多的酒店开始认识到培训作为人力资源开发的主要手段,对提高员工素质、提升酒店核心竞争力的重要意义。当前 GM 大酒店的培训只是流于形式,培训计划缺乏系统性、实施体系缺乏科学性,培训并没有发挥应有的作用。如何设计一套符合酒店自身发展特征的员工培训体系,是 GM 大酒店的领导一直思考和关注的问题。研究者采用定性分析与定量分析、理论分析与实践分析相结合的方法,运用现代培训理论、成人学习理论,对 GM 大酒店员工培训体系进行了系统的规划。

王园婷,李游《基于语料库语言学的酒店英语语言特征研究》研究者通过自建国内 301 家五星级酒店英语语料库家五星级酒店英语语料库,利用语料库

软件 Word Smith 对语料库的数据进行分析,探讨预设五星级酒店官网首页英文介绍的语言特点,指出语料库语言学对行业英语研究方向有重要意义。

易灵《酒店从业人员礼貌用语的语用策略研究》研究者在借鉴国内外相关理论研究的基础上,以知识集成理论为指导,立足于酒店整体运作系统的高度,结合酒店员工培训的特点和酒店的实际需要,构建了一种全新的酒店员工培训系统—基于知识集成的酒店员工培训系统,并对系统的整体结构、数据库构建和知识集成平台基础上的运作流程作了详细的剖析。根据酒店员工培训的基本职能部门设计了子系统(培训需求子系统、培训计划子系统、培训实施子系统与培训评价与反馈子系统)的系统结构与流程图,简要分析系统的功能和目的。

周家欣《泰国旅游服务贸易对泰国经济发展的效应分析》研究者以泰国旅游业发展的原因、现状和面临的问题为基础,分析了泰国旅游服务贸易的发展现状,研究了泰国旅游业的特征及其迅速发展的原因。研究了泰国旅游服务贸易促进经济增长的路径,在物质资本积累、人力资本、就业等方面对促进泰国经济增长的效应,而且分析了泰国旅游服务贸易对泰国经济增长推动作用的内在原因。此外,对泰国旅游服务贸易与经济增长的定量分析结果,证明了旅游业对经济增长贡献作用的大小。在此基础上,分析了泰国旅游服务贸易对泰国经济发展的影响。

(二) 内国研究综述

ธนศ อัจหาญ 《泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究》今年来泰国亚洲航空公司。(Thai AirAsia) 发展越来越扩大,该航空公司的航线越来越多,特别是中国的航线。为了适应更多的任务,泰亚航空公司聘请了大约 550 位空服务人员,但是大部分的空服务员都没有汉语技能。为了研究泰亚航空公司人员汉语使用情况,研究者是用问卷调查使用 240 位空服人员做为研究对象,艾成浩得到问卷调查的结果后提出了空服人员的汉语培训与怎样提高空服人员的汉语技能的问题。

第一章 曼谷知心小型客栈的概况及其汉语服务

第一节 曼谷知心客栈的概况

当 2013 年泰国曼谷知心客栈 Prabt Aurpatcharaphon 所创建, 位于 Silom-BangRak 因为这里除了是 Prabt 的家乡, 交通出行也非常方便, 而曼谷是泰国现代化的城市, 每年为泰国创造上亿元的经济利润根据 MasterCard 所发表的 2015 旅游人数估计。^[1] 曼谷在 2013 年的排名中错失了榜首之位, 主要是由于当时泰国的政治动乱, 但研究表明, 泰国首都曼谷正显示出复苏的迹象, 并在缩小与伦敦的差距。2015 年, 曼谷的预计游客数为 1824 万。

在世界上泰国曼谷大城市算是一个美好的城市, 具特色的佛教文化是吸引游客的重要因素。泰国曼谷是一个历史悠久的佛像城市, 所以在泰国曼谷府才就是非常好的位置, 为了创建新客栈。

“无论你是从哪里来, 我们客栈像是你好友家”, 这句话是表达曼谷知心的主要理念, Prabt 的主要目的就是建设温暖的客栈, 让职员和客人都有美好的印象和亲切友善的关系, 为了树立知心客栈的形象“ไกล - Glur”这个词才被用来作为客栈名称, 这个词是泰文词语而对外国人也是会容易发音简单的叫。“ไกล - Glur”的意思就是知心, 因 Prabt 的客栈观念是希望客人住进酒店有宾至如归的感觉。曼谷知心客栈是一间设计新颖的青年旅店, 提供热情的迎宾服务。根据泰国旅游服务的总体状况客栈算是在酒店服务方面之一, 旅游服务贸易就是很重要的旅游活动如果有旅游服务好就有很多人来国内旅游使得经济发展。

一、曼谷知心客栈情况

从外面情景, 曼谷知心客栈位于 BangRak 集市对面, 在一栋联排式住宅, 这个楼是象牙色的, 尺寸: 6 个层和宽广: 4×12 米。另外里面情况, 干净的床单、信号稳定的 wifi、每间房皆附有冷气、环境安全舒适、淋浴间提供热水、还有 24 小时的餐饮、一楼的咖啡厅也提供地道的泰式料理。

在一层的情况, 客栈的前面有一面大窗玻璃, 外面的走路人容易得会看到客栈里面热闹情况, 当游客开了曼谷知心客栈的蓝色门进来这个地方的时候游客就可能接收客栈的温暖环境了, 因客栈内部装饰是经典现代的装饰方式, 一楼地板都是橡树镶木地板, 在房间里最突出的家具是又长又大的一张桌子,

[1] 宅宅新闻, “2015 最多人旅游城市排行榜”, [online], (<http://news.gamme.com.tw/1217220#ixzz4A54QJ5Kv>)

八个游客可以一起坐在这桌子做好活动或交流经验，例如：吃饭，喝酒，喝咖啡和聊天，这桌子接近饮服务台和前台服务部，酒店除了饮料服务是 24 小时以外，提供地道的泰式料理。

在二层的情况，是休息室，有各种各样的器具服务，例如：冰箱、电视机、沙发、茶壶等。曼谷知心客栈冰箱不同别的客栈，这里冰箱被划分了三层，第一层是客栈免费东西的服务，有 24 小时早餐有限服务，第二层是私人的层和第三层是中间部分的东西，每个游客可以在第三层交换每个好吃东西给别人尝一尝。

在三层到六层的情况，这个部分曼谷知心客栈叫 DROM，住，过夜，夜里睡觉：住宿或者宿舍是 DROM 的意思。三层到六层由一间豪华客房和三个大宿舍构成。豪华客房平时是宽敞明亮，以纯棉和丝绸制品的装饰凸显了奢华的感觉，又豪华又高价。现代对豪华客房每个酒店总是用不同的名，据每个酒店的市场营销战略或每个酒店随他们设计师的想象。所在曼谷知心客栈豪华客房比这里别的房间很有特色的一间房间，曼谷知心客栈豪华客房宽 32 平方米、免费无线上、网内免费本地电话、空气机。这个房间的最好特点是连接浴室，从这里浴室里面游客会看到湄南河的风景，因曼谷知心客栈设计和建筑大天光滤镜，为让游客用澡盆洗澡时能看到湄南河风景的美丽而晚上时能看到天上小星星风景。曼谷知心客栈宿舍上述情况，分为三间大宿舍，一间有八床，四床上而四床下，床的特性是镶壁家具上下床，非常强，坚固耐用，一床构成两个床灯，插头，镜子，一个大储物柜，床宽：5.5 英尺，被褥性质像五星酒店，而每个床有窗帘为私人的感觉。三间宿舍有八间公用浴室，浴室里有公用东西服务，例如毛巾、洗发露、吹风机和小储物柜服务为了方便，当游客洗澡时可以把游客私人使用的东西放在这里。

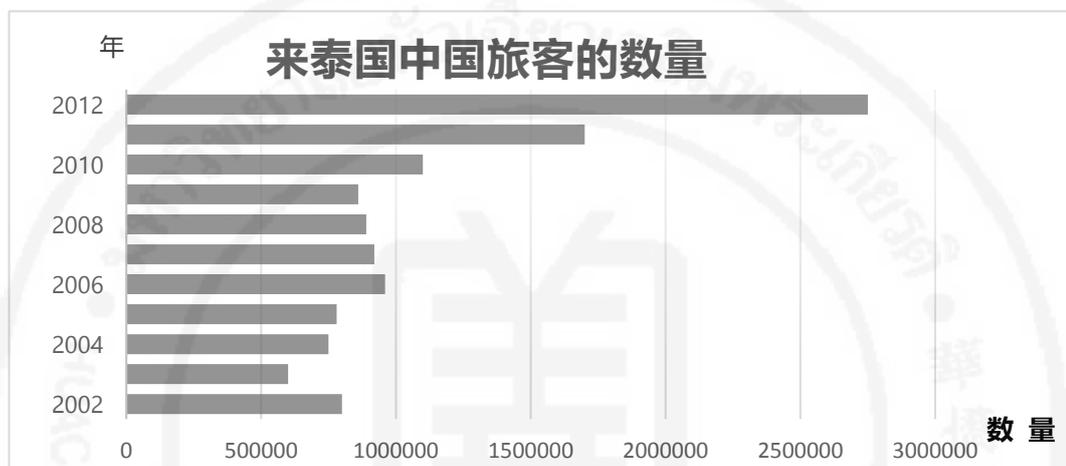
交通出行情况方面中，泰国曼谷知心客栈又容易得找又容易的来，从曼谷国际机场游客有各种各样的交通出行方法，例如 BTS、上车和上船。如果从曼谷机场最容易的来到曼谷知心酒店是需要上 Airport Rail link，在 Prayatai 站倒 BTS 到 Siam 站，然后倒 BTS 深绿色线，从 Siam 站到 Saphan Taksin 站，在第一门出去，直走 20 米，向左转经过，然后向右转直走进来 Bangrak 50 巷，大约 30 米在左边就是曼谷知心的位于。从曼谷机场到城市里对旅游者外国最容易的交通方法是上 Airport Rail link，如此：曼谷机场即 Suvarnabhumi Airport 苏凡纳布机场，在泰语指的是黄金大地 1 楼为餐厅与交通车区，2 楼为入境大厅，3 楼为购物与美食区，4 楼为出境大厅，B1 楼层为 Airport Rail link 机场捷运快线。曼谷机场快线发车时间为早上 6 点到凌晨 12 点。分三种路线：1.SA City Line:

机场通往城市路线，6 个站都停，15-45 泰铢。约每 15 分钟一班车，30 分钟车程到达终点 Phaya Thai 帕亚泰站，可转换 BTS 捷运。

周围客栈旅游景点

二、曼谷知心客栈顾客情况

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



图表 1.1 来泰国中国游客的数量

从图表 1 来看从 2002 年到 2009 年中国游客的数量最多的是在 2006 年，949,117 人。2010 年是第一次中国游客的数量超过一百万认为 1,122,219 人，最后两年中国的数量一直增加为 1,721,247 与 2,786,860 人，在 2012 年中国游客的数量升高为 61.91%

由于曼谷知心客栈位于在 Satorn-BangRak 地区，所以接近客栈的周围才有许多夜市旅游景点，例如：Tha Maharaj、Asiatique The Riverfront、China town、Wang Lang Siriraj 等。这些地方都是曼谷现代主要的大购物场，位于在湄南河的河岸，是曼谷旅游景点中心，充满泰国古代的美术。

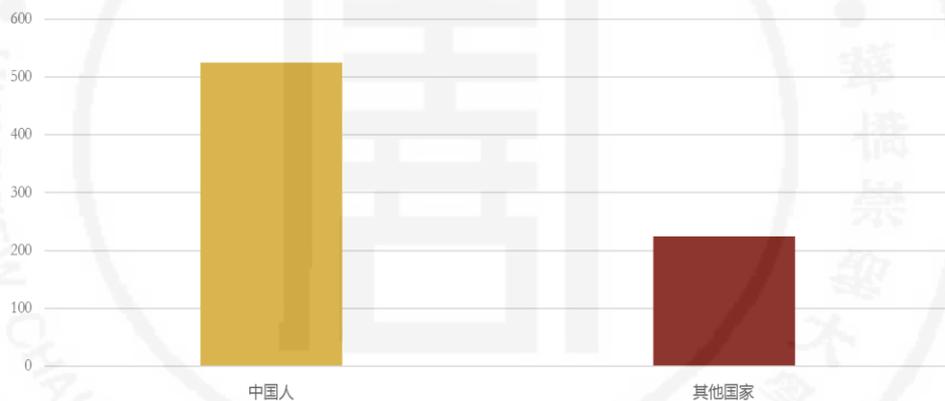
曼谷是节基王朝的首都，是泰国历史上的第四个首都，曼谷付位于湄南河东岸，泰国的第一首都素可泰王朝的素可泰，素可泰的意思是“幸福的黎明”在现今的素可泰付范围内。接下来是阿育陀耶王朝，其首位于湄南河和巴塞河的汇合处，也就是现今的阿育陀耶付（大城付）。再往下，吞武里

王朝，是达信王所建立的这一时期的国都设在吞武里付，该付位于湄南河西岸，然后才到了节基王朝，曼谷首都。

随着上面段问，每个王朝选择首都接近大河的所在，“河”才是泰国文化来源。湄南河在泰国又叫昭拍耶河，是泰国最主要的河流，也是泰国的母亲河，在陆运不发达的年代，它发挥了至关重要的运输作用，湄南河畔有许多的文化古迹，沿途可以看见郑王庙(黎明寺)，大皇宫，玉佛寺等。

对湄南河线有很多旅游景点，日间旅游寺庙、拜佛，夜间现有多个公司开设船游湄南河项目，可以随意挑选游轮进行游览，夜间船游效果更好。每一天曼谷都有很多小型的购物场所分布在全曼谷的各个地区，虽说跟世界顶尖的购物场所没得比，但是这些地方都有各自不同的特点和魅力。因此接近湄南河客栈曼谷知心客栈就成为有名客栈之一。

从研究质料的普通 1 月，曼谷知心客栈有顾客过夜平均 750 人/1 月，70% 是中国人，所以中国人比其他国家数量多（525：225）。对象答复者本文问卷调查，从 50 个人，有 37 个中国人。



图表 1.2 曼谷知心客栈顾客比例数量

从图表 2 曼谷知心客栈游客比例数量的资料图表，曼谷知心客栈 2 个职员汉语服务，不足够，他们每一天待中国客平均 18 个人/天。

本节小结

先建立一个公司前每个公司需要有确认的观念为了创立他们需要企业战略。公司总体层次战略也叫公司总体战略是公司最高层次的战略。公司总体层次战略规划主要包括三项任务：明确公司愿景和使命；确定战略业务单位并位各战略业务单位分配资源；计划新业务和放弃老业务。

根据上面研究资料中，研究者提出本观念对曼谷知心客栈，关于明确公司愿景和使命。

Prabt 曼谷知心客栈的主人据说曼谷知心客栈是他的一个梦想，他盼望当游客在路上的时间，曼谷知心客栈也像是游客的好友温温家庭。从客栈的名称来看，“เกลาอ - Glur”的意思是知心，知心是一种相知，知心相处是一种相互认可相互仰慕欣赏相互感知的过程对方的优点、长处、亮点、美感。曼谷知心客栈对游客一直是好友，他们知道认识 and 了解游客的要求，他们知道什么时候要跟游客关注，协作和服务，什么时候该让他们静静的休息。

曼谷知心客栈最重要进行企业的目标是关心顾客快乐，职员幸福。所以曼谷知心客栈的愿景他盼望当游客在路上的时间，曼谷知心客栈也像是游客的好友温温家庭。曼谷知心客栈的使命是通过满足游客的要求和提出好服务。为了企业战略愿景成功客栈要关心和通过使命，曼谷知心的价值观；关注顾客；协作顾客；好心情团体；好服务；承诺责任；持续改进；努力成功。使命(Mission)要有驱动力，而驱动力来自于愿景(Vision)；又，为了达成愿景，需要设定关连性的阶段目标(Goal)，为了完成各阶段目标，需要拟定策略 (how-to)，具体行动，修正(iteration)调整、渐进(incremental)达成。^[1] 根据研究质料，本文提出对曼谷知心客栈最重要的企业战略使命之一，是提高和发展曼谷知心客栈汉语服务职员，所以语言是一个部分工具，人们进行沟通交流的主要表达方式。人们借助语言保存和传递人类文明的成果，因为了解的基础是会听语言，听懂才了解顾客的要求，通过满足游客的要求，企业愿景才可能成功。

[1] ตำราฯ พิณคุณ. [S].2014 届, 《CREATIVE MARKETING》

第二节 曼谷知心职员汉语服务

对服务资源和客栈管理职员是主要的，特别地是接待员，是中间人要照顾顾客而跟客栈服务系统，做好活动，提高服务才能，直接影响客栈的服务质量，增加人论等。

人力资本，这是一种无形资本。人力资本是指寓于人体中的人力技能，表现在企业人员文化水平、生产技巧、工作熟练程度、管理才能与健康状况等方面，而人力资本是通过教育、培训等手段对人力投的结果。人的技能之所以称为资本。

曼谷知心客栈是小客栈，但有几个好特独，主要是强调开心服务情况，在汉语服务方面，这家客栈有接待员 2 人，从职员 22 人，他们都是泰国籍职员，接待员 8 人，厨房部 6 人负责是当厨师只是做菜，还有职员 8 人负责别的，例如：饮食服务、服务员、洗衣服务。对招聘要求学历至泰国学习基础，对厨房部和拉拉队要求初中或高中 18-40 岁，接待员要求大学毕业，每个专业，20 岁以上，本科平均成绩超过 2.5，能好听说英语，对中文接待员他们都没有参加过 HSK 水平考试。

从访问 Prabt Aурpatcharaphon 曼谷知心客栈主人和客栈经理提出曼谷知心客栈简单的主要管理是“顾客快乐，服务员幸福”，他照顾两边一样。

当 2013 年 Prabt 用 6.0 亿（泰铢）投资建立曼谷客栈，他希望在 2 年内可以偿付，但是在 1 年半之内他就偿付了。使 2015 年 8 月 Prabt 要加投资，为发展曼谷知心客栈，在未来要加建成 2 栋联排式住宅，从前只有一栋联排式住宅，加宿舍 3 房成为 6 房，从前只有 3 房，对这次发展特色是 15 房 (Moonbat Suite)，玻璃屋顶看月光，在每个一楼房间里，仍然有许多张桌子，游客还可以一起坐在这桌子做好活动或交流经验，一直 24 小时，因为有饮料服务是 24 小时，他希望曼谷知心新楼在 2016 年才可能开业。在这次研究中，研究者将曼谷知心客栈的 22 位职员做为对象。另外问卷调查的内容分为 3 个部分包括曼谷知心客栈职员个人基本情况而调查曼谷知心汉语和英语服务职员个人基本情况，以及职员在服务工作中的汉语使用。按照问卷调查的 2 个部分，如下的内容是 22 位职员问卷调查的结果。

一、曼谷知心客栈职员个人基本情况

表 1.1 曼谷知心职员个人基本情况数量和百分比

个人基本情况	数量	百分比
性别		
男性	9	40.90
女性	13	59.10
总和	22	100.00
年龄		
18-24 岁	7	31.82
25-29 岁	10	45.45
30-34 岁	4	18.19
35 岁以上	1	4.54
总和	22	100.00
职位		
接待员	8	36.36
厨房员	6	27.28
职员	8	36.36
总和	22	100.00
学位		
本科以下	13	59.09
本科	8	36.36
硕士	1	4.54
博士	0	0
总和	22	100.00

从表 1.1 来看，最多的受访者是女性的客栈职员，有 13 人（59.10%），另外男性的客栈职员有 9 人（40.90%）。大部分客栈职员的年龄是在 25-29 岁内（45.45%），客栈职员的次要年龄范围是在 18-24 岁内（31.82%）。主要的客栈职员是接待员（36.36%），而是职员（36.36%），其他的受访者都是厨房员（27.28%）。22 位的客栈职员，有 13 位（59.09%）没有获得本科学位是大部分

的客栈职员，但接待人员 8 位都是获得本科学位(36.36%)，其他 1 位客栈职员获得硕士学位（4.54%）但是没有获得博士学位的客栈职员。

二、曼谷知心客栈英语和汉语服务职员个人基本情况

表 1.2 职员英语服务个人基本情况数量和百分比

个人基本情况	数量	百分比
你学过英语？		
学习过	22	100
没有学习过	0	0
总和	22	100.00
你学习英语多长时间？		
1 年以下	0	0
1-3 年	0	0
4-10 年	9	40.91
10 年以上	13	59.09
总和	22	100.00
使用英语服务的本领		
听力		
差	0	0
一般	5	22.73
好	15	68.18
很好	2	9.09
总和	22	100.00

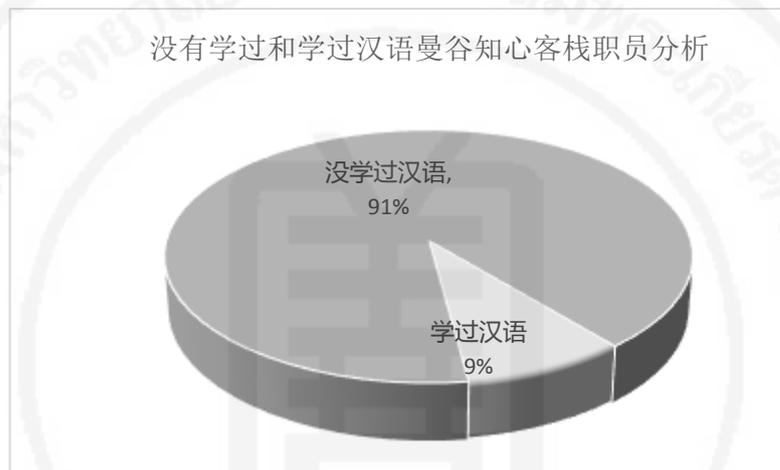
个人基本情况	数量	百分比
使用英语服务的本领		
口语		
差	2	9.09
一般	7	31.82
好	4	18.18
很好	9	40.91
总和	22	100.00
阅读		
差	5	22.73
一般	6	27.27
好	5	22.73
很好	6	27.27
总和	22	100.00
写作		
差	5	22.73
一般	10	45.45
好	3	13.64
很好	4	18.18
总和	22	100.00

从表 1.2 来看，22 位客栈职员都学习过英语（100%），大部分的职员是学习过英语 10 年以上 13 位（59.09%），其他的受访者都是学习过英语 4-10 年 9 位（40.91%）。客栈职员的使用英语听力服务大部分是有好听力（68.18%），使用英语口语服务大部分是有很好口语能力（40.91%），大部分使用英语阅读能力是一般（27.27%）和很好（27.27%）有像平均，最后调查结果关于曼谷知心客栈职员的使用英语能力服务是职员写作能力大部分是有一般的能力（45.45%）。

表 1.3 职员学习汉语个人基本情况数量和百分比

个人基本情况	数量	百分比
你学过汉语?		
学习过	2	9.09
没有学习过	20	90.91
总和	22	100.00

从表 1.3 来看，从 22 位客栈职员，学习过汉语只有 2 位（9.09%），没有学过 20 位（90.91%）。



图表 1.3 学习过英语和汉语曼谷知心客栈职员分析

从图表 1.3 来看，20 位职员（91%）没有学习过汉语，他们是大部分的曼谷知心客栈职员，曼谷知心客栈汉语服务只有 2 位（9%）学习过汉语。所以研究者在这次调查关于曼谷知心客栈职员学习汉语的要求。从这次调查吸引大部分的泰国学过英语，虽然现代有许多人学习过汉语，但是比学习过英语数量还比较少。Yaowaluk Yimoon 提出泰国人使用英语为了工作，根据她的调查是研究本科职员 450 位，调查结果是泰国人本科职员使用英语工作在高数量等于 2.81 平均值。^[1]

^[1] Yaowaluk Yimoon. [J], 2014 年, 《THE USE OF ENGLISH IN THE CAREERS OF THAI GRADUATES IN BANGKOK》

虽然 20 个职员没有学过汉语，但是有时候在工作他们也可以用简单的汉语说话，根据本文问卷调查，研究使用汉语曼谷知心客栈的汉语服务分析，分五个等级，表示总体的一般水平。本次对个人汉语能力水平评估的标准是：

- 1 = 用最少 表示没有汉语能力
- 2 = 用少 表示可以听
- 3 = 用一般 表示可以听说
- 4 = 用多 表示可以听说读
- 5 = 用最多 表示可以听说读写

表 1.4 曼谷知心客栈职员个人汉语能力基本情况数量和百分比

个人能力基本	人数				
	最少	少	一般	多	最多
会了解简单词语和简单句子，例如：你好、谢谢、不客气等。	2	1	6	11	2
百分比	9.09	40.91	27.27	50.00	9.09
会使用 and 了解汉语日常用语。	2	9	3	6	2
百分比	9.09	40.91	13.64	27.27	9.09
会使用 and 了解汉语酒店服务。	18	2	1	0	1
百分比	81.82	9.09	4.55	0	4.55

曼谷知心客栈职员（每个部门）共有 22 人，大部分（50%以上）是指可以听说读简单汉语词语和简单汉语句子，但是为了使用汉语日常用语与使用汉语酒店服务，对两个方面，曼谷知心客栈职员汉语能力比较少。

虽然在预调查中，曼谷知心客栈职员汉语服务比其他客栈好，但职员汉语能力还差。

三、曼谷知心客栈职员汉语学习的要求

表 1.5 曼谷知心客栈的汉语学习要求的数量与百分比

汉语学习的要求	数量	百分比
1.为了在曼谷知心客栈工作你需要学习汉语吗?		
需要学习	22	100.00%
不需要学习	0	0.00%
总和	22	100.00%
2.如果曼谷知心客栈提供汉语培训你认为每位职员应该学习汉语吗?		
应该学习汉语	22	100.00%
不应该学习汉语	0	0.00%
总和	22	100.00%
3.一门课程汉语培训需要用几天的时间?		
1-2 天	17	77.27%
3-4 天	3	13.63%
5 天以上	2	9.09%
总和	22	100.00%
4.在一天的汉语培训你需要学习几个小时?		
1-2 个小时	20	90.90%
3-4 个小时	2	9.09%
总和	22	100.00%
5.你需要哪国老师?		
泰国老师	20	90.90%
中国老师	2	9.09%
总和	22	100.00%

汉语学习的要求	数量	百分比
6.你需要哪几个教学模体?		
书本	11	50.00%
网络	7	31.81%
电视/DVD 播放机	4	18.18%
总和	22	100.00%
7.你认为在汉语培训中应该用什么活动?		
角色扮演	3	13.63%
游戏	1	4.54%
口语练习	18	81.81%
总和	22	100.00%

从表 1.5 来看, 22 位职员 (100.00%) 需要学习汉语。他们觉得如果有机会学习汉语为了工作算是很意思, 因为觉得可以提升自己外语水平, 工作时当他们遇见使用中文的游客, 他们会觉得很开心和很心腹, 因为会明白使用汉语游客说的; 他们很开心会让自己为使用汉语游客提供服务以及需要学习汉语因为他们希望在每个地方外面客栈会用简单汉语跟使用汉语人们说话。

从这本调查, 如果曼谷知心客栈为 22 位职员 (100.00%) 提供汉语培训, 因为每位职员可以收到这次免费的汉语培训, 如果每位职员都会说汉语, 遇到使用汉语的游客时会减少沟通所遇到的问题, 另工作时更方便和轻松。所以曼谷知心客栈为 22 位职员 (100.00%) 都认为每位职员应该学习汉语。

有 17 位职员 (77.27%) 认为一个星期一门课程汉语培训需要用 1-2 天的时间, 另外 3 位职员 (13.63%) 认为一个星期应该用 3-4 天学习汉语。

有 20 位职员 (90.90%) 认为在每一天培训中学要学习汉语 1-2 小时, 但有 2 位职员 (9.09%) 认为学习汉语应用 3-4 个小时。

有 20 位职员 (90.90%) 需要泰国老师来教他们学习汉语, 因为他们觉得如果老师是泰国人会让沟通更容易, 比中国人老师好了解, 因为可以用泰语讲解减少沟通的问题。但是有 2 位 (9.09%)

认为跟中国人老师更有好处，中国人老师有标准发音，因为他们想学习汉语口语。在汉语培训中职员选需要用的教学模体；第一是本书（50.00%）、第二是网络（31.81%）、第三是电视/DVD 播放机（18.18%）。

另他们认为在汉语培训中应该用这些活动；第一是口语练习（81.81%）、第二是角色扮演（13.63%）、第三是游戏（4.54%）。



第二章 曼谷知心客栈汉语服务的应用

第一节 汉语对服务的重要性

无形产品质量即劳务服务质量，是酒店产品质量中最主要的内容之一。它是指酒店以设施设备和产品为依托，在客栈服务质量也要关心无形产品质量。为了提供在使用汉语服务价值方面适合和满足宾客需要的服务的活动过程。^[1]

一、汉语服务态度

服务态度是反映酒店服务质量的基础，优质的酒店服务是从优良的服务员态度开始的。良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。优良的服务态度可以表现如此几点：认真负责、积极主动、热情耐心、细致周到、文明礼貌、态度积极、身体语言、声调音色、机智老练、善用名称、殷勤周到、提供建议、殷勤周到、解决问题。

汉语服务态度是指酒店服务人员在对宾客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏是由员工的主动性、创造性、积极性、责任感和素质高低决定的。具体要求是主动、热情、耐心、周到和具有宾客至上的服务意识。

二、汉语服务技能

是指酒店服务人员在提供服务时显现的技巧和能力，其高低取决于服务人员的专业知识和操作技术。具体要求是掌握丰富的专业知识，具备娴熟的操作技术，并能根据具体情况灵活地运用，从而达到具有艺术性、给客人以富有美感的 service 效果。

三、汉语服务效率

指员工在其服务过程中对时间概念和工作节奏的把握。它应根据宾客的实际需要灵活掌握，要求员工在宾客最需要某项服务时即时提供。因此服务效率并非仅指快速，而是强调适时服务。

^[1] Mbalib.“酒店服务质量”[online].

(<http://wiki.mbalib.com/wiki/%E9%85%92%E5%BA%97%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%B4%A8%E9%87%8F>) , 2014/02/08

四、汉语安全卫生

酒店安全是宾客外出旅游时考虑的首要问题，因此酒店必须保障宾客、员工及酒店本身的安全。酒店清洁卫生直接影响宾客身心健康，是优质服务的基本要求，所以也必须加强管理。

服务质量管理除上述内容外，还包括员工的劳动纪律、服务的方式方法、服务的规范化和程序化等内容。

上述无形服务质量的最终结果是宾客满意程度。宾客满意程度是指宾客享受酒店服务后得到的感受、印象和评价。它是酒店服务质量的最终体现，因而也是酒店服务质量管理努力的目标。



第二节 汉语服务在曼谷知心客栈的应用

泰国有很多酒店但是有一些酒店是小酒店产业，酒店是一个是很重要对经济发展因为旅客进入泰国很多酒店跟旅行社有合作有多活动跟酒店在泰国很多的酒店建了很多久，酒店管理工作的提高必须有一套完整的质量控制体系，酒店管理工作的质量需要有一系列的体系来加以控制.在开始阶段我必须计划的针对每一项工作进行跟踪把关管理。例如 Centara Grand 是曼谷五星级酒店有很多旅客想在 Centara Grand 酒店住的地方、而且别的城市还有分店。酒店还提供许多服务设施接受与欢迎很多旅客为了旅客方便和满意。在语言服务方面，这家酒店提供多国语言服务。如果曼谷知心客栈需求中国旅客在酒店网站更方便了解泰国酒店的情况该酒店还提供中文网站。在中文网站上，游客可以查找预订房、价格、选择房间、居民数量、早餐等等，还可以了解服务与设施、餐厅和酒吧、促销、新闻活动、地图与景点和媒体中心。这说明曼谷知心客栈汉语服务在中文服务方面有些做得是不错的。让中国客户住在曼谷知心客栈期间可以享受到全中文的服务。

在曼谷知心客栈，的工作人员很少能说汉语普通话。从访问调查中得知，该客栈服务中员工学过汉语的有 2 位。他们差不多都是来自泰国北部的华裔，年龄都在 20 岁以上。虽然他们都没有参加过 HSK 水平考试但是能说流利的汉语。研究质料的普通 1 月，曼谷知心客栈有顾客过夜平均 750 人/1 月曼谷知心客栈 2 个职员汉语服务，不足够，他们每一天待中国客平均 18 个人/天。

从以上分析中可以看到曼谷知心客栈的服务质量良好，能提供汉语服务，而且人员很少，通过酒店调查，很多酒店都有英语服务，可很少有汉语服务，除了大的酒店。由于大量中国人来泰旅游，酒店不仅要提供英语服务，也要提供汉语服务。酒店就必须有非常好的服务就要有人员用汉语服。

第三章 曼谷知心客栈与其他客栈汉语服务调查情况

第一节 曼谷知心客栈汉语服务调查情况

本文的概念服务是为别人工作让别人幸福，是经济学中的一个有争议的问题，不同学者对服务的理解不尽相同。在日常用语中，服务是指“为集体或为别人工作”。《辞海》的解释是“服务也称劳务，不以实务形式而以提供活劳动的形式满足他人某种需要”，认为服务是相对于产品的一个经济学概念，是以提供活动形式满足他人某种需要并取得报酬的活动。^[1]

酒店服务是指酒店的服务内容、方式、态度、速度和效率等。酒店所提供服务的种类、服务的水平是客人选择酒店时的主要因素之一，其项目的多少、服务内容的深度也是酒店之间竞争的重要环节。良好的服务是树立酒店形象、提高酒店知名度的重要手段。这些都吸引酒店的服务质量。

酒店服务质量是指酒店所提供的各项服务适合和满足宾客需要的自然属性，通常表现为满足客人的物质需求和精神需求两个方面。在质量管理中，通常把这种“自然属性”统称为质量特性。不同的服务具有不同的质量特征，不同的质量特征分别满足宾客不同的需求。同一种服务，由于质量特征的水平不同，因而其适应性，即满足宾客需要的程度也不尽相同。因此，酒店服务的这些自然属性能否满足宾客的物质和精神上的需要，以及满足的程度如何，就是衡量酒店服务质量优劣的主要标志。所谓满足，是指该种使用价值能否为宾客带来身心愉悦和享受。

本文论的研究使用问卷调查法、深度访谈法和参与实践为了收集资料。在本次研究中研究者对曼谷知心客栈而其他客栈职员和游客，所有对象 126 位做问卷调查法，22 位是曼谷知心客栈职员，50 位是曼谷知心客栈游客，4 位是暹罗顶客栈职员和开心客栈职员，50 位是暹罗顶客栈职员和开心客栈游客。

^[1] 缙先锋.[C], 2011年, 7卷: 1页《国际服务贸易》

一、曼谷知心客栈职员汉语服务问卷调查情况

表 3.1 曼谷知心客栈游客会用汉语的问卷调查资料

选项		频度 (人)	比例
性别	男	26	52%
	女	24	48%
总和		50	100%
洲	欧洲	1	2%
	美洲	2	4%
	亚洲	46	92%
	其他	1	2%
总和		50	100%
年龄 (岁)	20 年以下	7	14%
	21-30 年	15	30%
	31-40 年	12	24%
	41-50 年	8	16%
	50 年以上	8	16%
总和		50	100%
职业	学生	19	38%
	公司职员	22	44%
	公务员	1	2%
	商人	6	12%
	其他	2	4%
总和		50	100%

从表 3.1 来说, 本次问卷调查了使用汉语游客 50 位。大部分 46 位是亚洲的游客占总数比例 (92%), 男性 26 位 (52%), 女性 24 位 (48%)。在年龄结构上: 20 年以下 7 位 (14%), 21-30 年 15 位 (30%), 31-40 年 12 位 (24%), 41-50 年 8 位 (16%), 50 年以上 8 位 (16%)。在职业结构上: 学生有 19 位 (38%), 公司职员有 22 位 (44%), 公务员有 1 位 (2%), 商人有 6 位 (12%), 其他职业有 2 位 (4%)。

表 3.2 曼谷知心客栈游客会用汉语的问卷调查资料

选项		频度 (人)	比例
你是通过何种方式了解到曼谷知心客栈的	网站	39	78%
	朋友推荐	7	14%
	旅游公司	2	4%
	其他	2	4%
总和		50	100%
你为什么选择在曼谷知心客栈过夜	价格合里	5	10%
	附近旅游景点	21	42%
	交通方便	19	38%
	干净	2	4%
	安全	3	6%
总和		50	100%
预订房间的方式	Walk in	8	16%
	Agoda.com	18	36%
	Expedia.com	13	26%
	Booking.com	9	18%
	其他	2	4%
总和		50	100%

在这表研究中，研究者提供调查曼谷知心客栈使用汉语游客的 50 位，做问卷调查 3 个选项关于游客通过何种方式了解到曼谷知心客栈的，游客为什么选择在曼谷知心客栈过夜而游客预订房间的方式。为了让研究者正确了解游客的活动行为。

从调查结果，游客通过何种方式了解到曼谷知心客栈的的方面是在网站了解有 39 位（78%），朋友推荐有 7 位（14%），旅游公司有 2 位（4%），和其他 2 位（4%）。

于游客为什么选择在曼谷知心客栈过夜有 21 位游客（42%）选择过夜在曼谷知心因为附近旅游景点，有 19 位游客(38%)选择交通方便。关于曼谷知心客栈游客预订房间的方式有 8 位游客（16%）是 Walk in，有 18 位游客（36%）是使用 Agoda.com 预订房间，有 13 位游客（26%）是使用 Expedia.com 预订房间，有 9 位游客（18%）是使用 Booking.com 预订房间，其他方式有 2 位（4%）。

二、暹罗顶客栈职员和开心客栈职员汉语服务问卷调查情况

在这次研究中，研究者不但提供调查曼谷知心客栈使用汉语游客的 50 位，而且调查其他客栈游客会用汉语游客的 50 位。

表 3.3 暹罗顶客栈职员和开心客栈游客会用汉语的问卷调查资料

选项		频度（人）	比例
性别	男	17	34%
	女	33	66%
总和		50	100.00
洲	欧洲	2	4%
	美洲	1	2%
	亚洲	47	94%
	其他	0	0
总和		50	100.00
年龄（岁）	20 年以下	6	12%
	21-30 年	21	42%
	31-40 年	14	28%
	41-50 年	5	10%
	50 年以上	4	8%
总和		50	100.00
选项	频度（人）	比例	选项
职业	学生	16	32%
	公司职员	19	38%
	公务员	6	12%
	商人	7	14%
	其他	2	4%
总和		50	100.00

从表 3.3 来说，本次问卷调查了使用汉语游客 50 位。大部分 47 位是亚洲的游客占总数比例(94%)，男性 17 位 (34%)，女性 33 位 (66%)。在年龄结构上：20 年以下 6 位 (12%)，21-30 年 21 位 (42%)，31-40 年 14 位 (28%)，41-50 年 5 位 (10%)，50 年以上 4 位 (8%)。在职业结构上：学生有 16 位 (32%)，公司职员有 19 位 (38%)，公务员有 6 位 (12%)，商人有 7 位 (14%)，其他职业有 2 位 (4%)。

表 3.4 其他客栈游客会用汉语的问卷调查资料

选项		频度 (人)	比例
你是通过何种方式了解到曼谷知心客栈的	网站	31	62%
	朋友推荐	3	6%
	旅游公司	9	18%
	其他	6	12%
总和		50	100.00
你为什么选择在这家客栈过夜	价格合理	7	14%
	附近旅游景点	19	38%
	交通方便	20	40%
	干净	1	2%
	安全	3	6%
总和		50	100.00
选项		频度 (人)	比例
预订房间的方式	Walk in	14	28%
	Agoda.com	19	38%
	Expedia.com	9	18%
	Booking.com	5	10%
	其他	3	6%

总和	50	100.00
----	----	--------

这调查也是 3 个选项关于游客通过何种方式了解到这家客栈的，游客为什么选择在这家过夜而游客预订房间的方式，从调查结果，游客通过何种方式了解到这家客栈的方面是在网站了解有 31 位（62%），朋友推荐有 3 位（6%），旅游公司有 9 位（18%），和其他 6 位（12%）。

关于游客为什么选择在这家客栈过夜有 20 位游客（40%）选择交通方便。附近旅游景点，有 19 位游客（38%），价格合理 6 位游客（12%）关于曼谷知心客栈游客预订房间的方式有 14 位游客（28%）是 Walk in，有 19 位游客（38%）是使用 Agoda.com 预订房间，有 9 位游客（18%）是使用 Expedia.com 预订房间，有 5 位游客（10%）是使用 Booking.com 预订房间，其他方式 3 位。

三、曼谷知心客栈与其他客栈职员汉语服务问卷调查情况

Parasuraman et al.(1988)提出服务品质的衡量表 SERVQUAL，将服务品质分为五个构面，共 22 个问项：（1）实体性(Tangible)：包含实体设施、机器设备与服务人员；（2）可靠性(Reliability)：对于允诺之实行与达成的可靠性与确实性；（3）反应性(Responsiveness)：给予消费者的协助与提供迅速服务的意愿；（4）保证性(Assurance)：员工的专业知识与礼貌性，以及给予消费者放心与信赖的感觉；（5）关怀性(Empathy)：提供消费者个人化的服务与关怀。SERVQUAL 方法目前已被广泛的应用在各个行业，如 Bojanic and Rosen（1994）的餐饮业研究；Saleh and Ryan（1991）的旅馆业研究。Carman（1990）认为预期应为事前的资料。¹¹¹本论文研究的目的是对曼谷知心客栈职员使用汉语服务，然后进行调查分许，探讨如何提高职员的客栈服务汉语水平。对客栈职员汉语服务研究的研究思考框架，本论文选择使用 Parasuraman 提出服务品质的衡量表 SERVQUAL，将服务品质分为五个构面：

- 实体性(Tangible)
- 可靠性(Reliability)
- 反应性(Responsiveness)
- 保证性(Assurance)
- 关怀性(Empathy)

本文这次研究者使用五个方面服务品质，是概念为创新 10 个题目曼谷知心客栈与其他客栈职员汉语服务满意度的问卷问卷调查，如此：（1）实体性

¹¹¹ MBAlib. “SERVQUAL 模型”[online], (<http://wiki.mbalib.com/wiki/SERVQUAL%E6%A8%A1%E5%9E%8B>), 2015/09/23

(Tangible): 服务员能够熟练使用汉语与游客进行沟通, 这可以为客栈创造出好的形象。服务员能够使用汉语在网络上向游客提供信息, 如介绍各种信息、推荐优惠活动等: (2)可靠性(Reliability): 服务员能够使用汉语在各种标示牌上; 服务员能够使用汉语讲解在各种标示牌上的意思, 例如警告牌、指示牌、禁令牌等等: (3) 反应性(Responsiveness): 服务员的汉语服务质量能够给游客留下深刻的印象; 服务员能够清楚使用汉语讲解在菜单: (4) 保证性(Assurance): 服务员能够正确了解以汉语为交流语言的游客的要求; 服务员能够流利使用汉语跟顾客交谈、打招呼等: 5) 关怀性(Empathy): 服务员能够使用汉语准确解答顾客的咨询; 服务员能够及时快速使用汉语解答顾客的咨询。

根据本文问卷调查, 把会使用汉语游客对曼谷知心客栈与其他客栈职员的汉语服务不同方面的满意度进行统计分析, 分五个等级, 用平均值 \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=满意度很低 | 用 1 表示很不满意 |
| 1.50-2.49=满意度低 | 用 2 表示不太满意 |
| 2.50-3.49=满意度中 | 用 3 表示一般满意 |
| 3.50-4.49=满意度高 | 用 4 表示很满意 |
| 4.50-5.00=满意度非常高 | 用 5 表示非常满意 |

以下是会使用汉语游客对曼谷知心客栈与其他客栈职员汉语服务满意度评估表。评估标准是用数字表示。满意程度由高到低, 用数字 1 到 5 来评估, 即:

表 3.5 曼谷知心客栈与暹罗顶客栈职员和开心客栈职员会使用汉语游客职员汉语服务满意度评估表对比

程序	内容	满意度					平均值	意义	满意度					平均值	意义
		曼谷知心客栈游客							其他客栈游客						
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
1	服务员能够熟练使用汉语与游客进行沟通, 这可以为客栈创造出好的形象。	6	13	16	8	7	2.22	低	9	17	20	2	2	2.42	低

2	服务员能够使用汉语在网络上向游客提供信息，如介绍各种信息、推荐优惠活动等。	4	19	13	11	3	1.84	低	14	31	3	1	1	1.88	低
3	服务员能够使用汉语在各种标示牌上。	6	30	3	7	4	1.74	低	11	29	6	1	3	2.12	低
4	服务员能够使用汉语讲解在各种标示牌上的意思，例如警告牌、指示牌、禁令牌等等。	8	20	11	7	4	2.48	低	17	27	3	1	2	1.88	低
5	服务员的汉语服务质量能够给游客留下深刻的印象。	4	19	22	3	2	2.50	中	7	37	1	3	2	2.12	低
6	服务员能够清楚使用汉语讲解在菜单。	3	20	21	5	1	2.62	中	9	36	2	2	1	2.00	低
7	服务员能够正确了解以汉语为交流语言的游客的要求。	9	32	2	4	3	2.40	低	10	24	13	2	1	2.20	低
8	服务员能够流利使用汉语跟顾客交谈、打招呼等。	6	30	3	6	5	2.40	低	14	26	6	2	2	2.04	低

9	服务员能够使用汉语准确解答顾客的咨询。	2	33	3	4	8	2.54	中	15	20	12	1	2	2.10	低
10	服务员能够快速使用汉语解答顾客的咨询。	5	25	5	13	2	1.92	低	28	16	1	4	1	1.68	低

从表 3.5 来看，曼谷知心客栈与暹罗顶客栈职员和开心客栈职员会使用汉语游客职员汉语服务满意度评估表对比表。对曼谷知心客栈游客汉语服务的满意度大部分是满意低，只有 3 个方面是满意度中。

(1) 服务员的汉语服务质量能够给游客留下深刻的印象，曼谷知心客栈大部分游客 22 位选择第 3 题表示一般满意 2.50 平均值；(2) 服务员能够清楚使用汉语讲解在菜单，曼谷知心客栈大部分游客 21 位选择第 3 题表示满意 2.62 平均值；(3) 服务员能够使用汉语准确解答顾客的咨询，曼谷知心客栈大部分游客 33 位选择第 2 题表示不太满意 2.54 平均值

但是会使用汉语游客对暹罗顶客栈职员和开心客栈职员汉语服务每个方面都是满意低。

第二节 调查结果分析

一、曼谷知心客栈与其他客栈游客职员汉语服务调查分析

在本这次研究中，本使用问卷调查做为一个研究方法。从第二章第一节的 3.1 表与 3.3 来看，所有对象样本有曼谷知心客栈游客 50 位，其他客栈游客 50 位，研究者显示大部分的客栈游客是女性，大部分从亚洲来，年龄 21-30 年，大部分的职业是公司职员。

Bureau of Tourism Research1995，提出背包客的概况，因此：选择在低价酒店过夜、是各种各样的国籍、大部分顾客的年龄是 20-35 年、没有确定旅游计划、选择对自己感兴趣的旅游活动、总是使用火车或公共汽车。^[1]

而从 3.2 表与 3.4 表来看，大部分的游客，他们是通过在网站了解到客栈的，选择在客栈过夜主要的原因是客栈附近旅游景点，而交通方便，预订房间的方式大部分的游客使用在 Agoda 网站预订房间。

[1] Backpacker Tourism [online].
[https://books.google.co.th/books?id=qX_rCqhlZNEC&pg=PA260&lpg=PA260&dq=Bureau+of+Tourism+Research+1995&source=bl&ots=5kS7GdMQL6&sig=yvpbOMdA9KuDyGkZgYXXV6XWs&hl=th&sa=X&ved=0ahUKEwjdzvb1sMDNAhWGqI8KHV10BrcQ6AEIKDAC#v=onepage&q=Bureau%20of%20Tourism%20Research%201995&f=false]

由大部分的游客选择在 Agoda 预订房间。www.agoda.com 是全球成长最快速的在线订房平台之一，提供 38 种语言选择界面带给您数以万计的酒店预订选择。Agoda Company Pte. Ltd. (Agoda.com) 的运营公司是由两家资深的在线旅游公司于 2005 年一同创立，接着在 2007 年被全球最大在线订房领导品牌 Priceline 集团所并购。Priceline 集团(Nasdaq: PCLN) 是一家在美国纳斯达克公开上市的公司，并且是标准普尔 500 指数(S&P 500) 的成员之一。Agoda.com 目前聘有超过 2000 名的旅游专业人才，团队成员来自于全球 20 多个国家。在新加坡、曼谷、吉隆坡、东京、悉尼、香港以及布达佩斯亦设有营运办事处，且另外设有代表服务于亚洲、非洲、中东、欧洲以及美国等国家的各大城市。各个地区均有专门的市场经理负责与相关的 Agoda.com 酒店伙伴维持紧密的合作关系，致力于为 Agoda.com 的用户开创更多低价优惠与促销方案、拥有最佳的订房选择。同时 Agoda.com 提供消费者订贵退差价的低价保证制度来确保我们持续保有竞争优势（须符合相关规范与条款）。获奖无数的 Agoda.com 能带给您快速、简便的在线订房体验，采用世界级先进科技让数以万计的酒店合作伙伴能立即回复订房确认。除了提供广泛且多样的住宿与房型选择，Agoda.com 的每一份住宿评鉴都是由他们的顾客于结束旅程后递交，百分之百真实可靠。当然我们也设有完善的顾客服务系统，全天候 24 小时以多国语言提供最快速即时的客服支援。¹¹¹先去旅游时背包客总是使用网站与旅行书查资料，但是在旅游时他们主要相信酒店职员资料，同派背包客与土著居。

从本文的研究调查，使用访谈法对曼谷知心客栈会使用中文的 1 个顾客，她是从新加坡来会说英语，汉语，日语和泰语：“我已经来过泰国了几次，因为我喜欢泰国的文化、人们、泰餐和其他，先到这几个城市旅游的第一次，我在网上查资料，问问朋友，而在我国有许多节目提出泰国的旅游景点与旅游法，这次我需要去 Asiatique 旅游，先来到这儿我已经在网上预定房间因为这个小酒店交通方便，便宜，走不远，在河边有船带顾客去 Asiatique，我才选择住在这儿两夜”

十九世纪，泰国五世皇朱拉隆功，为了提升当时泰国在国际地位上的水平，所以决定在此兴建码头，加强本国与其他国家的贸易能力，所以这个码头也象征着泰国的主权与独立，然而时移世易，原本的商业枢纽，也有衰落的一天，而附近因此繁华的 Charoenkrung 路也慢慢变成了所谓的老城区，从而淡

¹¹¹Agoda. “about Agoda”[online], (<http://www.agoda.com/zh-cn/info/about-agoda.html?asq=jGXBHFvRg5Z51Emf%2fbXG4w%3d%3d&cid=1646637&tag=fb9835f9-48bd-4d50-ba43-023d2f42ed33>), 2016/01/13

出了泰国人的生活。如今，经过了精心规划的 Asiatique，把原本的码头和仓库样貌保留了下来，再重新设计包装，摇身一变为集合吃喝玩乐于一身的观光夜市，不但把原本的码头赋予了新的生命，吸引了人潮，也让这个老城区注入了新的活力。顿时成为了游客们喜爱的新景点。在这儿，不仅有许多国际知名的连锁餐厅，还有许多泰国本土的特色美食，例如：泰式拉茶店、椰子冰淇淋等等。还有许多琳琅满目的小商品店和各种轻吧。游客们可以在这儿吃着美食，吹着清风，听着台上女歌手轻轻弹唱着 jazz，享受着别样风情的夜晚。一顿饱餐过后可以去尝试《泰囧》里王宝强做的鱼疗按摩或是正宗的泰式按摩，一定会让你全身心的放松。Asiatique 的位于在曼谷，Charoenkrung 72-74 路，营业时间为每日 17:00-24:00，出游攻略：Asiatique The Riverfront 交通方式是搭 BTS 捷运到 Saphan Taksin 站，然后走二号出口到码头。然后看到这个标志的船直接等待就可以了，这是免费接驳船。官网上写是五点开始每半个小时一班，最后一班是晚上 11 点。

二、曼谷知心客栈与其他客栈游客对客栈职员汉语服务的满意度分析

根据本文这次研究者使用 Parasuraman 提出服务品质的衡量五个方面，是本文概念为创新 10 个题目曼谷知心客栈与其他客栈职员汉语服务满意度的问卷调查，本人为服务品质的衡量五个方面与马斯洛的需要阶梯理论一致提出的很相似。

马斯洛的需要阶梯理论有两个基本观点。一的基本观点是：人是有需要的动物，其需要取决与他已经得到了什么，尚缺少什么，以得到满足的需要不能起激励作用，只有上模满足的需要才能够影响行为。另一个基本观点是：人的需要都具有层次之分，当其中某种低层次的需要得到满足以后，另一较高层次的需要才出现并要求后的满足。

（一）生理上的需要

这是人类维持自身生存的最基本要求，包括饥、渴、衣、住、行的方面的要求。如果这些需要得不到满足，人类的生存就成了问题。在这个意义上说，生理需要是推动人们行动的最强大的动力。马斯洛认为，只有这些最基本的需要满足到维持生存所必需的程度后，其他的需要才能成为新的激励因素，而到了此时，这些已相对满足的需要也就不再成为激励因素了。

每个酒店服务或客栈服务都要有好服务关于生理需要是主要的服务，因为对人类一切需要中最基本的需要，是推动人们行动的主要动力。

（二）安全上的需要。

这是人类要求保障自身安全、摆脱事业和丧失财产威胁、避免职业病的侵袭、接触严酷的监督等方面的需要。马斯洛认为，整个有机体是一个追求安全的机制，人的感受器官、效应器官、智能和其他能量主要是寻求安全的工具，甚至可以把科学和人生观都看成是满足安全需要的一部分。当然，当这种需要一旦相对满足后，也就不再成为激励因素了。

Parasuraman 提出服务品质的衡量的第 1、第 2、第 3 和第 5 个方面，那是实体性、可靠性和反应性的方面，本概念对这些服务品质是包括在安全需要。例如：酒店或客栈有服务员能够熟练使用汉语与游客进行沟通，可以为客栈创造出好的形象，服务员能够使用汉语在网络上向游客提供信息，如介绍各种信息、推荐优惠活动等。

这些也是主要的职员使用汉语服务的能力，因为当职员会了解得清楚客栈的安全信息。那让游客觉得安全，在客栈过夜得轻松、放心和开心。对关怀性的方面，当时顾客有问题或要求，服务员需要快速的改进问题，因为这些方面的问题对客栈很有影响，例如：在曼谷之心客栈一个时间的问题，服务员跟研究者讲“那天会说汉语的职员请病假，在晚上时间一个家庭是台湾人，他们孩子就生病，他们需要退烧药，但是他们不会说英语，曼谷知心客栈职员才麻烦马来西亚顾客帮助他们翻译”。从这件事让职员觉得困难工作，如果没有别位顾客帮翻译，他们也就辛苦了。所以如果服务员能够使用汉语准确解答顾客的咨询与服务员能够及时快速使用汉语解答顾客的咨询，职员也可能快速改进问题，顾客就对客栈服务留下印象。

（三）感情上的需要。

这一层次的需要包括两个方面的内容。一是友爱的需要，即人人都需要伙伴之间、同事之间的关系融洽或保持友谊和忠诚；人人都希望得到爱情，希望爱别人，也渴望接受别人的爱。二是归属的需要，即人都有一种归属于一个群体的感情，希望成为群体中的一员，并相互关心和照顾。感情上的需要比生理上的需要来的细致，它和一个人的生理特性、经历、教育、宗教信仰都有关系。

（四）尊重的需要。

人人都希望自己有稳定的社会地位，要求个人的能力和成就得到社会的承认。尊重的需要又可分为内部尊重和外部尊重。内部尊重是指一个人希望在各种不同情境中有实力、能胜任、充满信心、能独立自主。总之，内部尊重就是人的自尊。外部尊重是指一个人希望有地位、有威信，受到别人的尊重、

信赖和高度评价。马斯洛认为，尊重需要得到满足，能使人对自己充满信心，对社会满腔热情，体验到自己活着的用处和价值。

酒店服务与客栈服务都有保证性是一个构成的服务，所以在服务中感情和尊重是主要的服务法，例：服务员会记得顾客的名字，会用顾客的语言，为代表服务员对顾客关照，用各种各样的声音，为让顾客了解服务员的感情。

对曼谷知心客栈这个保证性是最重要的服务，因为进行企业的目标是关心顾客快乐，为了了解顾客的要求给顾客的好服务，所最重要是了解顾客的感情，进行与发展企业语言才是曼谷知心客栈的改进观点服务。

（五）自我实现的需要。

这是最高层次的需要，它是指实现个人理想、抱负，发挥个人的能力到最大程度，完成与自己的能力相称的一切事情的需要。也就是说，人必须干称职的工作，这样才会使他们感到最大的快乐。马斯洛提出，为满足自我实现需要所采取的途径是因人而异的。自我实现的需要是在努力实现自己的潜力，使自己越来越成为自己所期望的人物。

第四章 曼谷知心客栈汉语服务存在问题与改进方法

第一节 曼谷知心客栈汉语服务存在的问题

2002 年到 2009 年在泰国的外国旅客数量没有超过 15,000,000 人，在这 8 年内外国旅客数量一直不稳定，应为有各种各样的因素。比如高优价、发生瘟疫、自然灾害等。在 2010 年游客数量升高为 15,936,400 人。来泰国的外国游客越来越多因为泰国有特有的优势，บุษยา สุธีธรรม 与 ภัสวาลี นิตินิเทศรสุนทร 提出泰国的自然景观里美丽的大海与沙滩是吸引外国人来泰国旅游的主要原因，另外一个因素的是美味的泰国食物。外国旅游可对泰国的印象包括自然景观、泰国食物、购买纪念品、宾馆等。

表 3.6 曼谷知心客栈职员汉语服务的 Parasuraman 服务品质的衡量与本创新提问的调查问卷的游客满意度分析

Parasuraman 服务品质的衡量	本创新提问的调查问卷	满意度
实体性	服务员能够熟练使用汉语与游客进行沟通，这可以为客栈创造出好的形象。	低
	服务员能够使用汉语在网络上向游客提供信息，如介绍各种信息、推荐优惠活动等。	低
可靠性	服务员能够使用汉语在各种标示牌上。	低
	服务员能够使用汉语讲解在各种标示牌上的意思，例如警告牌、指示牌、禁令牌等等。	低

Parasuraman 服务品质的衡量	本创新提问的调查问卷	满意度
反应性	服务员的汉语服务质量能够给游客留下深刻的印象。	中
	服务员能够清楚使用汉语讲解在菜单。	中
保证性	服务员能够正确了解以汉语为交流语言的游客的要求。	低
	服务员能够流利使用汉语跟顾客交谈、打招呼等。	低
关怀性	服务员能够使用汉语准确解答顾客的咨询。	中
	服务员能够及时快速使用汉语解答顾客的咨询。	低

从 3.6 表来看,会使用汉语游客对曼谷知心客栈客栈职员汉语服务满意度评估表。(1) 服务员能够熟练使用汉语与游客进行沟通,这可以为客栈创造出好的形象。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度中,(2) 服务员能够使用汉语在网络上向游客提供信息,如介绍各种信息、推荐优惠活动等。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度低,(3) 服务员能够使用汉语在各种标示牌上。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度低,(4) 服务员能够使用汉语讲解在各种标示牌上的意思,例如警告牌、指示牌、禁令牌等等。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度低,(5) 服务员的汉语服务质量能够给游客留下深刻的印象。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度中(6) 服务员能够清楚使用汉语讲解在菜单。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度低,(7) 服务员能够正确了解以汉语为交流语言的游客的要求。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度低,(8) 服务员能够流利使用汉语跟顾客交谈、打招呼等。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度低,(9) 服务员能够使用汉语准确解答顾客的咨询。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度低,(10) 服务员能够及时快速使用汉语解答顾客的咨询。:曼谷知心客栈大部分游客是满意度低。

表 3.6 来看是曼谷知心客栈的顾客表现他们的意见对曼谷知心客栈职员汉语服务,大部分的满意度是满意低,只有一个题目是满意度中,那是反应性的方面,服务员的汉语服务质量能够给游客留下深刻的印象。

顾客认为曼谷知心客栈职员汉语服务能力还不够而会使用汉语职员的数量比较少，除了让他们不会能够熟练使用汉语与游客进行沟通，不能可以为客栈创造出好的形象，还不会使用汉语好工作。

按照客栈的市场预估，大多数的游客是背包客，许多游客都使用中文，但知心客栈职员的汉语不太好，所以语言障碍是客栈服务中存在的主要问题，因为现在对这客栈汉语很重要，所以要尽快解决这一问题，尽快提高服务者的汉语水平。服务人员的汉语水平的提高对客栈拓宽市场，增加客户数量，继而提高营业利润都有着重要的影响。客栈职员掌握汉语、能够使用汉语进行服务，将是客栈极大的优势，不但直接影响客栈的服务质量，而影响客栈的业绩。

第二节 提高与改进措施

在问卷调查中，研究者已对曼谷知心客栈职员汉语服务调查他们汉语学习的需求，大部分需求学习汉语，他们对汉语学习的兴起，有些职员讲“泰国准备出席东盟经济共同体，在 AEC 相比其他成员的长处，有许多优势。这使得泰国是一个高潜力的经济中心。泰国位于该地区的中心，接壤国家最多的地区。这个地理位置的优势可以赢得更多贸易和 AEC 的投资”，东盟的座右铭是一个理想，一个特性，一个共同体，为了推进东盟经济共同体建设，东盟将包括东盟经济共同体在 2020 年，是一个单一市场和生产基地包括有货物、服务、投资、资本和劳动力的流动，主要目标是泰国和其他东盟国家将全面扩大市场。如果他们会好汉语的能力，为工作也会加强他们的机会。

研究者对曼谷知心客栈职员进行一些访问他们的需求，哪儿个汉语技巧他们最需求提高？他们答案第一是口语，第二是听力。而希望能少提高汉语阅读与写作。

从研究结果，样本以曼谷知心客栈的中国顾客抽样，共 50 位。结果呈现中国顾客对各项的满意度都属于低等。研究者让顾客评估中文服务的质量，包括五项重要因素：1) 可靠性；2) 保证性；3) 有形性；4) 体贴性；5) 反应性。所以曼谷知心客栈该快速改善客栈职员汉语而进改决解这些服务质量的问题，为使用中间游客提供的好汉语信息服务，会有懂汉语的工作职员都有好处，除了在客栈内务部服务、且当游客遇到紧急情况时可以帮助呼叫救护车，保持安全等。

一、改善客栈职员汉语服务竞争力

（一）提高客栈职员的汉语水平

按照问卷调查结果，22 位职员（100.00%）需要学习汉语，有 17 位职员（77.27%）认为一个星期一门课程汉语培训需要用 1-2 天的时间，另外有 20 位职员（90.90%）认为在每一天培训中学要学习汉语 1-2 小时，有 20 位职员（90.90%）需要泰国人老师来教他们学习汉语，因为他们觉得如果老师是泰国人会让沟通更容易，比中国人老师好了解，因为可以用泰语讲解减少沟通的问题。在汉语培训中职员选需要用的教学模体；第一是本书（50.00%），另他们认为在汉语培训中应该用这些活动；第一是口语练习（81.81%）。

根据学生的需求制定的学习计划，研究者提出在汉语培训中，客栈职员需要学习的是：

1. 汉语基础与日常用语会话教学方法，力求创造快乐的学习氛围；选材贴近学生真实生活，旨在培养学习者的实用交际能力。这次研究本提出汉语的特色内容：通过各种方式降低学习难度，激发学生的学习兴趣；听说领先，培养学生的使用交际能力；融合中泰文化，促进跨文化沟通与理解；触类旁通，建立汉语能力与其他课程的关联；重视培养学生学以致用、融入社区生活需要的能力。加强听力理解的能力是客栈职员的基本要求。职员首先要听懂听清原文的意思。听懂听清原文的意思是做好服务的第一步。在服务谈判中职员要听懂每句话的意思。为了了解顾客的要求。服务好谈判双方的话语，对保证谈判的顺利进行和谈判的成功都是非常重要的。如果听错了谈判顾客的话语，在服务中出现错误，就会发生了服务壁垒，对客栈造成影响。

2. 酒店服务汉语基础 为了学习者了解到顾客的需求，该理解学习汉语服务，除了会了解正确语言服务的方法，还可以理解服务文化与文化的差别。客栈职员需要增加对不同文化差异的了解，由于文化差异问题，对中国的文化没有深入了解。因此，客栈职员应对中国文化有比较深入的了解，同时也要对其他谈判对方所在国的文化，宗教信仰，传统习惯和习俗。因为双方不同的文化，客栈职员的文化知识水平不高，不能很好地向右可介绍泰国的基本情况让游客了解到泰国的政治、经济、医疗、环境和法规等房面的情况有些游客过来泰国不会说英语，但是泰国酒店的职员大部分能说英语，却不能说汉语。曼谷知心客栈必须加强汉语服务的质量，培训有关职员的汉语听说读写能力，招聘合格的汉语人才。

最重要的提高自己汉语水平的方法，对客栈职员是敢跟中国顾客沟通，从访问调查结果，大部分的职员说中文不流利，觉得学习中文比较难，而且

职员的本身也觉得中国文化的知识。研究者对曼谷知心客栈提出一个简单活动，为了让职员对汉语学习感兴趣，那是跟顾客散步旅游，一直路上使用汉语，因为每个星期日曼谷知心客栈进行了这个好活动，只是加简单的规则，客栈职员就可以用中文跟中国顾客沟通，而可能会更了解中国文化的新知识。这些会影响客栈的服务质量印象。

（二）增加就业

增加就业是指尽可能消除非自愿失业，使每个有劳动能力并愿意工作的劳动者都能有平等的就业机会。^[1]要通过大力发展经济，虽然曼谷知心客栈经理需要增加成本费用为了增加就业汉语服务职员^[1]，但是增加就业也有许多优惠。例如：能快速得解决会用汉语服务职员不够的问题，使用短时，在曼谷成为有名客栈，当客栈会让中国游客对客有好印象，也有许多机会久游客又来曼谷知心客栈过夜一次，而且他们可能跟家人、朋友、同班推荐曼谷知心客栈，这是一个简单增加新游客数量的方式，省广告费用，除了服务汉语，他们也能在曼谷知心客栈跟其他职员进行培训汉语，不必使用外人员来教职员，客栈会省培训费用。

[1] MBALIP “增加就业”, [online], (<http://wiki.mbalib.com/wiki/%E5%A2%9E%E5%8A%A0%E5%B0%B1%E4%B8%9A>)

结论

按 WTO 服务贸易理事会对服务贸易的分类规定“旅游及相关服务包括以下几项：宾馆与饭店，旅行社及旅行经营者提供的服务，导游服务和其他旅游服务”。这几项服务内容决定了国际旅游中的产业结构，即旅游业的三大支柱行业——交通、住宿和餐饮、旅行社。泰国旅游业越来越发展，每年有不少外国游客来泰国旅游。另外使用英语服务客栈职员需要会使用汉语服务，为了欢迎外国游客来到泰国有大量，尤其是会使用汉语游客，

在本次研究中研究者对曼谷知心客栈而其他客栈职员和游客，所有对象 126 位做问卷调查法，22 位是曼谷知心客栈职员，50 位是曼谷知心客栈游客，4 位是其他客栈汉语服务，50 位是其他客栈游客。从 126 位，按照研究者对三家客栈预调查：1) 曼谷知心客栈 (Glur Bangkok Hostel and Coffee Bar) เกลอป๋อ แบ็งค็อก โฮสเทล แอนด์ คอฟฟี่ บาร์; 2) 暹罗顶客栈 (Yod Siam Hostel) ยอดสยาม โฮสเทล; 3) 开心客栈 (Arom Dee Hostel) อารมณดี โฮสเทล，这些客栈位于接近湄南河和旅游景点，是在曼谷中心，但对曼谷知心客栈是特别的，因为按照调查，明显为了工作曼谷知心客栈人员的大部分会用汉语，曼谷知心客栈职员（每个部门）共有 22 人，大部分（50%以上）是指可以听说读简单汉语词语和简单汉语句子，但是为了使用汉语日常用语与使用汉语酒店服务，对两个方面，曼谷知心客栈职员汉语能力比较少。

从研究质料的普通 1 月，曼谷知心客栈有顾客过夜平均 750 人/1 月，70% 是中国人，所以中国人比其他国家数量多（525：225）。对象答复者本文问卷调查，从 50 个人，有 37 个中国人。最大多数的游客是背包客，会使用中文，他们有些是中国大陆人、中国台湾人、有些是新加坡人或马来西亚人，但曼谷知心酒店职员的汉语还不太好。

所以语言障碍是酒店服务中存在的主要问题，因为现在对这酒店汉语很重要，所以要尽快解决这一问题，尽快提高服务者的汉语水平。服务人员的汉语水平的提高对酒店拓宽市场，增加客户数量，继而提高营业利润都有着重要的影响。酒店职员掌握汉语、能够使用汉语进行服务，将是酒店极大的优势，不但直接影响酒店的服务质量，而影响酒店的业绩。

本论文研究的目的是对曼谷知心客栈职员的汉语使用情况进行调查分析，探讨如何提高职员的客栈服务汉语水平，在曼谷知心客栈调查背景，本文以问卷与访谈收集资料。研究者让顾客评估中文服务的质量，包括五项重要因素：1) 可靠性；2) 保证性；3) 有形性；4) 体贴性；5) 反应性。样本以

曼谷知心客栈的中国顾客抽样，共 50 位，其他客栈会使用中文顾客抽样共 50 位，结果呈现中国顾客对各项的满意度都属于低等。因此，研究者建议提供基本中文培训以及提高曼谷知心客栈人员的中文技能。除了该理解学习汉语基础与汉语服务基础，以外该了解正确语言服务的方法，还可以理解服务文化与文化的差别。客栈职员需要增加对不同文化差异的了解，由于文化差异问题，对中国的文化没有深入了解。因此，客栈职员应对中国文化有比较深入的了解。



参考文献

中文文献

- [1] 王平.西北大学[D], 2009 年, 硕士学位论文《GM 大酒店员工培训体系设计研究》
- [2] 王园婷, 李游.电子科技大学成都学院文理系[D],2014 届, 硕士学位论文《基于语料库语言学的酒店英语语言特征研究》
- [3] 龙如海.广西大学[D],2014 年,硕士学位论文《中国游客赴泰国旅游满意度研究》
- [4] 吕芳.广西大学[D], 2013 年,硕士学位论文《中泰常见日常交际用语差异比较及教学对策》
- [5] 刘欣.华中师范大学[D],2005 年,硕士学位论文《饭店服务话语礼貌原则和礼貌策略探析》
- [6] 刘嘉佳.湖南师范大学[D], 2011 年, 硕士学位论文《功能派理论指导下的涉外酒店业汉英翻译》
- [7] 邱伟胜.华东理工大学[D],2015 年,硕士学位论文《中国游客赴泰国旅游满意度分析》
- [8] 吴国章.昆明理工大学[D], 2013 年,硕士学位论文《烟草酒店业品牌建设研究》
- [9] 陈玲玲.北京交通大学[D],2014 年,硕士学位论文《泰国普吉酒店中国游客满意度研究》

- [10] 易灵.海南大学[D], 2015 年, 硕士学位论文《酒店从业人员礼貌用语的语用策略研究》
- [11] 房亮.兰州大学[D], 2009 年, 硕士学位论文《主题酒店文化氛围营造研究》
- [12] 周家欣.北京邮电大学[D], 2015 年, 硕士学位论文《泰国旅游服务贸易对泰国经济发展的效应分析》
- [13] 罗辉.四川省商业服务学校[D], 2015 年, 硕士学位论文《成都五星级酒店员工培
- [14] 黄小芳.广西大学[D], 2012 年, 硕士学位论文《顺应论视角下饭店英语会话中的礼貌用语分析》
- [15] 黄冬冬.湘潭大学[D], 2011 年, 硕士学位论文《酒店员工培训成果转化的影响因素研究》
- [16] 韩加加.苏州大学[D], 2014 年, 硕士学位论文《对生态酒店英文广告的积极性分析》的误区研究》
- [17] 程雯.重庆理工大学[D], 2014 年, 硕士学位论文《基于 SWOT 分析的重庆 TY 酒店人力资源培训体系设计研究》
- [18] 端木林雪.燕山大学[D], 2008 年, 硕士学位论文《基于知识集成的酒店员工培训系统构建》
- [19] 潘谭金.哈尔滨工业大学[D], 2013 年, 硕士学位论文《Coco-Cottage Resort 发展绿色酒店的问题及对策研究》

英文文献

- [20] Agoda. “ About Agoda”[online], (<http://www.agoda.com/zh-cn/info/about-agoda.html?asq=jGXBHFvRg5Z51Emf%2fbXG4w%3d%3d&cid=1646637&tag=fb9835f9-48bd-4d50-ba43-023d2f42ed33>) , 2016/01/13
- [21] Brown 和 Levinson. 牛津大学[D], 1978 年, 《礼貌理论》 ตำรง พิณคุณ. [S],2014 届, 《CREATIVE MARKETING》
- [22] MBALib. “ SERVQUAL Model ”[online], (<http://wiki.mbalib.com/wiki/SRVQUAL%E6%A8%A1%E5%9E%8B>) , 2015/09/23
- [23] MBALib. “酒店服务质量”[online], (<http://wiki.mbalib.com/wiki/%E9%85%92%E5%BA%97%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%B4%A8%E9%87%8F>) , 2014/02/08
- [24] Yaowaluk Yimoon. [J], 2014 年, 《THE USE OF ENGLISH IN THE CAREERS OF THAI GRADUATES IN BANGKOK》
- [25] ธเนศ อาจหาญ 泰国华桥崇圣大学中国语言文化学院 2014 年 文学硕士学位 (商业汉语) 论文

附录一：泰语问卷调查

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง “การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของพนักงานเกลออสเทล”

เรียนผู้กรอกแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของพนักงานเกลออสเทล ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสะท้อนถึงความสำคัญและปัญหาในการใช้ภาษาจีนที่เกิดขึ้นในการให้บริการและอาจนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมการใช้ภาษาจีนแก่พนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการใช้ภาษาจีนในการทำงานต่อไป ขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้แบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่องานของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 18-24 ปี 25-29 ปี 30-34 ปี มากกว่า 35 ปี
3. ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ พนักงานครัว พนักงานทั่วไป
4. การศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าป.ตรี ป.ตรี ป.โท ป.เอก
5. ท่านเคยเรียนภาษาอังกฤษหรือไม่ เคยเรียน ไม่เคยเรียน
6. ระยะเวลาที่ท่านเรียนภาษาอังกฤษ ต่ำกว่า 1 ปี 1-3 ปี 4-10 ปี 10 ปีขึ้นไป
7. ภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด

ด้านการฟัง	<input type="checkbox"/> ต้องปรับปรุง	<input type="checkbox"/> พอใช้	<input type="checkbox"/> ดี	<input type="checkbox"/> ดีมาก
ด้านการพูด	<input type="checkbox"/> ต้องปรับปรุง	<input type="checkbox"/> พอใช้	<input type="checkbox"/> ดี	<input type="checkbox"/> ดีมาก
ด้านการอ่าน	<input type="checkbox"/> ต้องปรับปรุง	<input type="checkbox"/> พอใช้	<input type="checkbox"/> ดี	<input type="checkbox"/> ดีมาก
ด้านการเขียน	<input type="checkbox"/> ต้องปรับปรุง	<input type="checkbox"/> พอใช้	<input type="checkbox"/> ดี	<input type="checkbox"/> ดีมาก

8. เคยเรียนภาษาจีนหรือไม่ เคยเรียน ไม่เคยเรียน (ข้ามข้อ 9)

9. ภาษาจีนของท่านอยู่ในระดับใด

ด้านการฟัง ต้องปรับปรุง พอใช้ ดี ดีมาก

ด้านการพูด ต้องปรับปรุง พอใช้ ดี ดีมาก

ด้านการอ่าน ต้องปรับปรุง พอใช้ ดี ดีมาก

ด้านการเขียน ต้องปรับปรุง พอใช้ ดี ดีมาก

ส่วนที่ 2 ความต้องการเรียนภาษาจีนของพนักงานเอสเทล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านต้องการเรียนภาษาจีนเพื่อการปฏิบัติงานในเอสเทลหรือไม่ ต้องการ ไม่ต้องการ

2. ท่านคิดว่าควรให้พนักงานของเอสเทลทุกคนเรียนภาษาจีนหรือไม่หากเอสเทลจัดการเรียนการสอนภาษาจีนขึ้น ควร ไม่ควร

3. ระยะเวลาที่ท่านต้องการเรียนต่อ 1 หลักสูตร 1-2 วัน 3-4 วัน มากกว่า 5 วัน

4. ท่านต้องการเรียนกี่ชั่วโมงในแต่ละวนของการเรียน 1-2 ชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง

5. ท่านต้องการอาจารย์ผู้สอนแบบใด อาจารย์ชาวไทย อาจารย์ชาวจีน

6. ท่านต้องการเรียนรู้จากสื่อการสอนใดมากที่สุด

ตำราเรียน อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ (โทรทัศน์ และดีวีดี)

7. ท่านคิดว่ากิจกรรมใดควรมีการจัดให้มีในการเรียนการสอนภาษาจีนมากที่สุด

ทำกิจกรรมบทบาทสมมติ เล่นเกม การนำเสนอปากเปล่า

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือ

วรารักษ์ เกลาชู

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

附录二：汉语问卷调查

中文游客的意见调查卡

题目“客栈职员汉语服务情况的调查研究”

女士/先生

研究者创建问卷调查为了研究在客栈职员的汉语使用情况。您的答案很有效益因为会反映在客栈职员工作中汉与使用的问题。另外这些资料也许会做为客栈职员汉语培训与提高的方法。

请您按照现实来填写问卷调查因为会对本研究有好处。

第一部分 个人基本情况

1. 性别 男 女
2. 洲 欧洲 美洲 亚洲 其他
3. 年龄 20 以下 20-30 31-40 41-50 50 以上
4. 职业 学生 公司职员 公务员 商人 其他
5. 你是通过何种方式了解到曼谷知心客栈的
 网站 朋友推荐 旅游公司 其他
6. 你为什么选择在曼谷知心客栈过夜
 价格合理 附近旅游景点 交通方式 干净 安全
7. 你预订房间的方式
 Walk in Agoda.com Expedia.com Booking.com 其他

第二部分 客栈职员汉语使用问题

对客栈职员汉语使用问题	满意度				
	1	2	3	4	5
1) 可靠性;					
服务员能够熟练使用汉语与游客进行沟通, 这可以为客栈创造出好的形象。					
服务员能够使用汉语在网络上向游客提供信息, 如介绍各种信息、推荐优惠活动等。					
2) 保证性;					
服务员能够使用汉语在各种标示牌上。					
服务员能够使用汉语讲解在各种标示牌上的意思, 例如警告牌、指示牌、禁令牌等等。					
3) 有形性;					
服务员的汉语服务质量能够给游客留下深刻的印象。					
服务员能够清楚使用汉语讲解在菜单。					
4) 体贴性;					
服务员能够正确了解以汉语为交流语言的游客的要求。					
服务员能够流利使用汉语跟顾客交谈、打招呼等。					
5) 反应性					
服务员能够使用汉语准确解答顾客的咨询。					
服务员能够及时快速使用汉语解答顾客的咨询。					

致谢

本文是在导师范军老师悉心指导下完成的。范老师在论文选题、中期答辩、论文写作,最后修改过程中给予许多有益的指导。在硕士论文写作的过程中,深感老师的真知灼见和渊博的知识,在这里深表感谢!

感谢曼谷知心客栈与 3 家其他客栈经理、职员与顾客的互助合作,是我的论文写作得到必要的研究质料和信息。

另外,我还要感谢数位学者的研究文献,如果没有各位学者的研究成果的帮助和启发,我将很难完成本篇论文的写作。

最后,感谢自己的父母,含辛茹苦把我养育成人,他们的努力和关怀是使我能接受研究生,鼓励顺利毕业,感谢他们,祝愿他们身体健康、天天快乐!

陈嘉妮

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาววารารณ์ เกลาชู (陈嘉妮)
วัน เดือน ปีเกิด 21 พฤษภาคม 2534
ที่อยู่ปัจจุบัน 63/494 หมู่บ้านเคหะธานี 4 ซอยราษฎร์พัฒนา 5 แขวงสะพานสูง
เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10240

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2556 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)

ประวัติการทำงาน
พ.ศ. 2557 - 2558 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสาขา ธนาคาร ซี ไอ เอ็ม บี ไทย จำกัดมหาชน
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน
พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน ครูสอนภาษาจีน มัธยมศึกษาตอนต้น
โรงเรียนพระมารดานิจจานุเคราะห์