



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การให้บริการภาษาจีนของโรงแรมขนาดเล็กย่านประตูน้ำ
กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาการดำเนินงาน
ด้านการตลาดออนไลน์และออฟไลน์
ของ 4 โรงแรมขนาดเล็ก

**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**

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

ศิริพร เลิศสินทรัพย์ทวี
(林宝玉)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ


พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

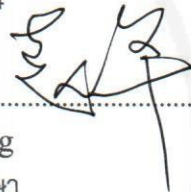
การให้บริการภาษาจีนของโรงแรมขนาดเล็กย่านประตูน้ำกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา
การดำเนินงานด้านการตลาดออนไลน์และออฟไลน์ของ 4 โรงแรมขนาดเล็ก
A RESEARCH ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF SMALL HOSTELS
IN PRATUNAM DISTRICT BANGKOK : TAKE THE ONLINE AND OFFLINE
OPERATIONS OF FOUR SMALL HOTELS AS AN EXAMPLE
曼谷水门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

ศิริพร เลิศสินทรัพย์ทวี (林宝玉)

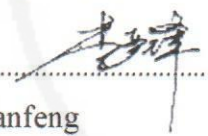
ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2564



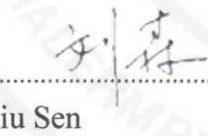
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรนนต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



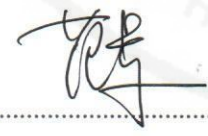
Dr. Zhao Ping
อาจารย์ที่ปรึกษา




Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ




Prof. Dr. Liu Sen
กรรมการ




Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



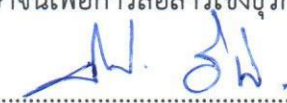
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ อิมสำราญ
คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา

การให้บริการภาษาจีนของโรงแรมขนาดเล็กย่านประตูน้ำกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา
การดำเนินงานด้านการตลาดออนไลน์และออฟไลน์ของ 4 โรงแรมขนาดเล็ก

ศิริพร เลิศสินทรัพย์ทวี 626087

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวของไทยมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และได้กลายเป็นอาชีพที่สร้างรายได้สำคัญ
ของชาวไทย ตลอดจนเป็นเสาหลักที่สำคัญของเศรษฐกิจไทย ประตูน้ำเป็นย่านธุรกิจที่สำคัญใน
กรุงเทพฯ ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศให้มาจับจ่ายซื้อของเป็นจำนวนมาก
นอกจากโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลางหลายแห่งใกล้ตลาดประตูน้ำแล้วยังมีโรงแรมราคา
ประหยัดขนาดเล็กอีกมากมาย โรงแรมขนาดเล็กเหล่านี้มีราคาถูก อุปกรณ์ครบครัน สะอาด สะดวก
และอยู่ใกล้กับศูนย์กลางการค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมาก โดยเฉพาะ
นักท่องเที่ยวชาวจีน ในส่วนของการบริการด้านภาษานอกจากจะให้บริการภาษาอังกฤษที่เป็น
พื้นฐานแล้ว ยังมีการเริ่มให้บริการภาษาจีนอีกด้วย

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานและการจัดการกลยุทธ์
ด้านการตลาดของโรงแรมขนาดเล็กย่านประตูน้ำนี้ ผ่านการสำรวจออนไลน์และออฟไลน์เกี่ยวกับ
การดำเนินงานและบริการด้านภาษา รวมไปถึงอธิบายการบริการด้านภาษาจีนในการดำเนินงานของ
โรงแรมขนาดเล็กสี่แห่ง จากการสำรวจชี้ให้เห็นถึงปัญหาในการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และ
การบริการด้านภาษาจีน และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก
เหล่านี้ การวิจัยวิทยานิพนธ์ใช้วิธีการศึกษาสภาพแวดล้อมและศักยภาพของการดำเนินงานของ
โรงแรมสี่แห่ง โดยใช้แบบสำรวจความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษาจีนเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลมา
เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ โดยมีแบบสำรวจออนไลน์และออฟไลน์เพื่อวิเคราะห์วิจัยข้อมูลเกี่ยวกับ
โรงแรมขนาดเล็กทั้งสี่แห่งนี้

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าโรงแรมขนาดเล็กทั้งสี่แห่งนี้ มีความยืดหยุ่นในการดำเนินงานและ
บริการที่ดี อย่างไรก็ตามสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างยังไม่สมบูรณ์และมีปัญหาในการจัดการ
พนักงานบริการของโรงแรมเหล่านี้ มีทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนที่ไม่เพียงพอและไม่สามารถ
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ พนักงานบริการภาษาจีนจำเป็นต้องใช้ซอฟต์แวร์แปลภาษาเพื่อ
สื่อสารกับลูกค้า เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของโรงแรมขนาดเล็ก ฝ่ายบริหาร
จำเป็นต้องปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริหารจัดการของโรงแรม รวมถึงเสริมสร้าง
การฝึกอบรมภาษาจีนพัฒนาทักษะการฟังและการพูดของพนักงานบริการ ทั้งนี้เพื่อคุณภาพของ
การบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวจีนรวมถึงลูกค้าทุกท่านด้วย

คำสำคัญ: โรงแรมขนาดเล็ก การจัดการ พนักงานบริการของโรงแรม การบริการภาษาจีน

**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 LETSINSRUBTAVEE 626087

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

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 SWOT analysis through 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

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

林宝玉 626087

文学硕士学位（商务汉语）

指导教师：赵平 博士

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SWOT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

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
绪论	1
第一章 曼谷水门地区小型旅社的发展与营销概况	6
第一节 曼谷水门地区的概况	6
第二节 曼谷水门地区小型旅社的发展	8
第三节 四家小型旅社的经营情况	14
第二章 四家旅社经营情况调查	19
第一节 四家小型旅社的线下调查	19
第二节 对四家小型旅社的线上调查	29
第三章 对四家小型旅社调查结果的评估	36
第一节 四家小型旅社的 SWOT 分析	36
第二节 对四家小型旅社语言服务调查分析	39
第三节 四家小型旅社经营和服务中存在的问题	40
第四节 改进的建议与措施	42
结语	44
致谢	45
参考文献	46
附录	47
ประวัติผู้เขียน	53

表格目录

表 1-1 GN 豪华旅社 (GN Luxury Hostel) 的设施和特色	10
表 1-2 四家小型旅社房型与主要设施情况	14
表 1-3 四家小旅社的服务项目	15
表 1-4 部分国际预订机票酒店的网站	17
表 2-1 四家旅社服务人员的语言服务情况	20
表 2-2 四家旅社服务人员负责的工作情况	21
表 2-3 GN 豪华旅社服务人员遇到的问题	22
表 2-4 曼谷魔维小屋服务人员遇到的问题	23
表 2-5 美好一天旅舍服务人员遇到的问题	23
表 2-6 纳特旅社服务人员遇到的问题	24
表 2-7 四家旅社服务人员与中国游客语言沟通的情况	26
表 2-8 四家旅社职员学习汉语的年限	26
表 2-9 旅社是否需要提供汉语服务的情况	28
表 2-10 旅社服务人员是否应该学习汉语	28
表 2-11 对 GN 豪华旅社服务情况的网评	29
表 2-12 对曼谷魔维小屋服务情况的网评	30
表 2-13 对美好一天旅舍服务情况的网评	31
表 2-14 对特纳旅舍服务情况的网评	32
表 2-15 中国游客对 GN 豪华旅社的评级	33
表 2-16 中国游客对美好一天旅舍的评级	33
表 2-17 中国游客对曼谷魔维小屋的评级	34
表 2-18 中游客对纳特旅舍的评级	34
表 3-1 四家小型旅社的优势分析	36
表 3-2 四家小型旅社的劣势分析	37
表 3-3 四家小型旅社的机会分析	38
表 3-4 四家小型旅社的竞争和威胁分	38
表 3-5 四家小型旅社汉语服务听说情况	41

图表目录

图 1-1 曼谷水门路商业区	6
图 1-2 PALLADIUM SHOPPING MALL 购物中心	7
图 1-3 Big C 超市和 The Market 零售商厦	7
图 1-4 水门服装和小商品市场	7
图 1-5 水门市场的泰国小吃	7
图 1-6 GN 豪华旅社 (GN Luxury Hostel)	9
图 1-7 GN 豪华青年旅社胶囊房/传统房	10
图 1-8 曼谷魔维小屋 (Movylodge Hostel)	11
图 1-9 曼谷魔维小屋提供的胶囊房/传统房/双层床	11
图 1-10 美好一天旅舍 (Good Day Hostel)	12
图 1-11 美好一天旅舍 8 人房和 2 人房 (双层床)	12
图 1-12 纳特旅舍 (Natee Hostel)	13
图 1-13 纳特旅舍提供的多人胶囊房/普通房/胶囊床加传统床客房	13
图 2-1 四家小型旅社服务员的性别情况	19
图 2-2 四家小型旅社服务员的学历情况	20
图 2-3 四家小型旅社服务人员使用语言的情况	22
图 2-4 GN 豪华旅社与中国游客的沟通方式	24
图 2-5 曼谷魔维小屋与中国游客的沟通方式	24
图 2-6 美好一天旅舍与中国游客沟通的方式	25
图 2-7 纳特旅舍与中国游客沟通的方式	25
图 2-8 四家旅社职员听说汉语的情况	27

绪论

一、选题的背景和意义

泰国旅游经济近年来得到快速发展，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 15%。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。中国经济发展迅速，人们生活水平提高，出国旅游成为常态。在东南亚地区，泰国是中国游客青睐的旅游胜地。

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。水门地区的小型旅社的基本标配是：除了有干净整洁的住宿设施外，提供免费高速 WiFi，有自己网站可以网上预订，提供免费早餐，提供行李寄存，提供洗衣服务，提供小厨房等。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。

比如 GN 豪华旅舍，提供优质的住宿，位于曼谷的餐饮美食，购物中心，商务设施区，是商务和休闲的热门之选。在这里，住客们可轻松前往市区内各大旅游、购物、餐饮地点。住宿优越的位置能够方便住客前往市区内的热门景点。在这家舒适的曼谷住宿中享受尊贵的服务与设施。住宿拥有一系列特色服务设施，例如：免费房内无线网络，行李存放服务，无线网络(公共区域)，指定吸烟区域，储物柜。大部分客房都配有储物柜，毛巾，无线上网，吸烟政策

- 禁烟，空调，再讲究的客人也能感受到诚意与品质。GN 豪华旅舍地理位置优越，还能为中国游客提供中文服务。特别是在房型方面提供多样化的服务。与一般传统酒店只提供标准房，单人房和家庭房不同，GN 豪华旅舍可以提供多达十种类型的房型。如 4 人家庭房，10 人房，6 人房单人床位，女生单人房和 5 人房，以及三人房，双人房和 12 床位的混合房等。

曼谷小型旅社灵活的经营策略，以游客为中心的经营理念，增加了小型旅社的竞争力，吸引力不少来泰的外国游客，包括很多中国游客。这些小型旅社的主要客户是自由行的个人、小团体和家庭。这些小型旅社通过网络营销打开国际国内的市场，电子商务是他们主要招揽客户的营销模式。提供线上线下服务是他们与客户沟通的渠道。多元化周到的服务是他们能吸引客户的主要优势。

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；说明其在线上线下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，并提出改进建议，以提高这些小型旅社的服务质量。

二、本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势

（一）有关泰国旅游市场方面的研究

1. 卢桂芳(2017)《泰国旅游业的发展及汉语服务研究》(泰国华侨崇圣大学硕士学位论文)论文通过泰国旅游业汉语服务存在的问题，提出了针对性的改进措施和建议，第一，继续强化泰国的汉语教育，提高全民汉语水平，第二加强旅游业汉语人才培育，增加中文服务类旅游设施；第三，重视网络体系的打造，建立中文旅游网站，第四，在警察局增设汉语服务，提高中国游客的安全保障；第五，积极宣传泰国旅游市场，不断开发新型的旅游产品，希望这些政策建议能够提高汉语服务水平。

2. 王秀娟(2017)在《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》(泰国华侨崇圣大学硕士学位论文)中通过泰国国家旅游局对中国游客推广来泰旅游的策略，分析研究中国游客对泰国国家旅游局推广的活动和满意度的情况，以加强和改进旅游推广活动的质量。

（二）有关酒店经营和网络营销方面的研究

1. 陈丽(2014)在《中国游客在泰国普吉岛选择酒店影响因素研究》(昆明理工大学硕士学位论文)中通过资料收集并结合问卷调查的方式研究了中国游客在泰国普吉岛选择酒店影响因素。本次调查总样本数量 300 人，分别从性别、年

龄、收入情况对调研对象进行了描述性分析, 论文研究中国游客在泰国普吉岛选择酒店影响因素研究, 有助于泰国普吉岛的酒店行业了解中国游客酒店选择的偏好, 促进普吉岛酒店行业发展。本文还针对中国游客给出了泰国普吉岛酒店行业提供了 7PS 服务营销策略方面的建议。

2. 黄文君 (2018) 在《庐山风景区 B 酒店网络营销策略研究》(江西财经大学硕士论文) 中以庐山风景区 B 酒店作为研究对象, 基于收集到的数据以及酒店的实际情况, 运用网络营销相关的理论对庐山风景区 B 酒店进行分析并阐述了当前该酒店的网络营销现状以及存在的管理层营销观念滞后、网络营销的渠道单一、客户关系管理质量不高等问题。在此基础上, 论文从自建营销导向型网络平台、搜索引擎优化、全社交平台营销和分析整合数据四个方面, 对庐山风景区 B 酒店网络营销策略提出了改进的意见, 为酒店的网络营销发展提供参考和指导。同时, 作者也希望本文能够为其他中小型企业提供网络营销改革的参考实例或依据。

3. 马敬怡 (2014) 在《如家酒店网络营销对策研究》(辽宁科技大学硕士论文) 中指出在欧洲, 快捷酒店已经是一种非常成熟的酒店经营模式, 指为客人提供以住宿和早餐为主体的有限服务方式。如家酒店集团成立于 2002 年, 经历了 11 年的发展壮大, 于 2013 年初已经在国内拥有 2013 家连锁酒店, 如家快捷酒店已经成为中国快捷酒店业的领军企业。2005 年, 如家快捷酒店以其敏锐的市场洞察力, 大胆尝试新型营销手段——网络营销方式, 正式开通了网上预定系统。网上预定系统的开通为如家酒店在国内的迅速扩张奠定了良好的基础, 并为其更好的占领国内市场提供了全新的服务平台。

4. 陈嘉妮 (2016) 《曼谷知心客栈职员汉语研究》(泰国华侨崇圣大学硕士论文) 论文通过 Glur Hostel 人员的工作性质服务质量以及中文服务知识, 中国游客对 Glur Hostet 中文服务的需求和满意度和 Glur Hostel 人员对中文学习的需求。

5. 陈幸娟 (2016) 《普吉攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部汉语服务比较研究》(泰国华侨崇圣大学硕士论文)。论文通过普吉高级酒店对中国游客提供汉语服务的研究: 分析中国游客与普吉酒店业发展的关系, 对比分析两家酒店员工应用汉语的能力及中国游客的满意度, 找出两家酒店服务业与语言所存在问题和改进措施。

6. 陈玲玲 (2014) 《泰国普吉酒店中国游客满意度研究》(北京交通大学硕士论文) 的论文。通过对普吉酒店中国游客的满意度现状进行了分析, 通过调查问卷说明普吉酒店中国游客的满意度现状, 用结构方程模型和 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。

7. 万里（2018）的论文《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）主要通过收集相关文献资料，调查问卷和访谈对泰国大华酒店的汉语服务情况进行分析研究。论文中通过对曼谷唐人街大华酒店汉语服务的分析研究，发现大华酒店的汉语服务质量比较差，汉语服务人员在汉语服务方面还存在不少问题。酒店的汉语服务人员不能较好地与中国客户进行沟通。研究的目的是提高酒店的汉语服务质量，加强酒店的中文服务，以适应大量中国游客来泰旅游和入住酒店的需求。论文对问卷调查结果进行评估，分析了大华酒店汉语服务的情况和中国游客对酒店汉语服务的反映，针对酒店在汉语服务方面出现的问题，提出了改进措施和建议。

综上所述，通过对与本论文相关论文研究的查询，这些论文有的涉及泰国旅游市场的研究，有的针对泰国国家旅游局的汉语服务。在对酒店经营的研究方面，有的研究是中国游客选择泰国酒店影响因素的研究，但没有涉及酒店的语言服务，更没有涉及汉语服务。有的是对中国景区酒店经营方面的研究。虽然有泰国学者关于唐人街一家大酒店的研究，涉及了汉语服务，但不是小型旅社。本论文的研究是针对曼谷水门地区小型旅社的线上线下的经营和汉语服务的研究，目前还没有这方面的研究，所以本论文具有创新性。

三、研究的目的、方法、内容与创新性

（一）研究的目的

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，通过网上查询了解中国游客对这四家旅社的网评情况，点赞的方面和反映的问题，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。为了做好定量分析，首先要做好问卷调查和访谈设计。

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。

4. 相关理论

本论文应用市场营销组合策略的 4P 理论，即产品（product）、价格（price）、促销（promotion）、渠道（place），分析小型旅社在营销中以顾客为中心，尽量满足顾客的需求，提供满意和多元化的经营。论文还应用 SWOT 分析法，从优势（Strengths）、劣势（Weaknesses）、机会（Opportunities）、威胁（Threats）这四个方面，对调查结果进行综合分析。

（三）研究的主要内容

论文主要研究曼谷水门街附近的四家小型旅社的经营管理和汉语服务的情况。通过线上线下的调查和访谈，掌握研究所需的资料和信息。通过调查分析说明这四家小型旅社经营状况，小型旅社的特点，语言服务的情况，特别是汉语服务的情况。在调查分析的基础上提出改进的建议。

（四）论文研究的创新性

经过资料查询，目前已有一些关于酒店经营和中小旅社网络营销的论文，但对曼谷水门地区小型旅社经营管理和网络营销的相关研究还没有学者进行研究。本论文首次以四家小型旅社为研究对象，说明在泰国旅游业快速发展和酒店市场竞争激烈的形势下，水门地区一些小型旅社异军突起，通过网络营销，线上线下和多元经营，提供汉语服务，吸引了很多中国游客入住水门地区的小型旅社。论文在问卷调查和资料分析的基础上，对这四家小型旅社进行分析研究。

四、所要解决的主要问题

首先，论文研究所要解决的主要问题是做好调查，通过线上线下的调查，以及对旅社相关人员的访谈，掌握论文分析所需要的相关资料，在充分掌握资料的基础上对这四家小型旅社进行具体分析。调查资料的数据要准确，所掌握的资料能为分析研究提供论据和分析的内容。其次，通过定量分析得到的数据，进行定性分析。对这四家小型旅社的经营管理和语言服务出现的问题进行说明，指出存在的问题，提出改进的措施。

第一章 曼谷水门地区小型旅社的发展与营销概况

第一节 曼谷水门地区的概况

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，几乎所有的商铺都会从早 10 点到晚 9 点对零售顾客开放。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。水门市场的特色是集中了多种服装和各种小商品的销售市场和批发市场，也被称为东南亚最大的服装百货集散地。



图 1-1：曼谷水门路商业区

在这里游客可以体验到曼谷最原汁原味的商业模式。整个水门市场由几家大型商场、家小型商场，数餐厅饭店，无数家小型商铺组成，市场并不是一条路、也不是几条街，而是整个一个大的区域，在这里商品和档次分成无数个区域。水门市场附近涵盖了众多商区和购物中心，包括综合商品大楼（Central World），超市（BigC），零售商厦（The Market），帕拉提南时装购物中心（PLATINUM FASHION MALL），还有一些购物大厦如GLOW PRATUNAM 和 PALLADIUM SHOPPING MALL，以及电子产品商厦 Pantip Plaza。在市场的尽头，靠近 Soi Ratchaprarop Soi 3 的地方，游客可以看到一些具有外国风味的餐厅，如印度、穆斯林、阿拉伯和非洲餐厅等。游客可乘公共汽车或坐出租车到达，也可乘坐曼谷轻轨 BTS 抵达。



图 1-2: PALLADIUM SHOPPING MALL 购物中心 图 1-3: Big C超市和 The Market 零售商厦

夜幕降临，水门市场灯光灿烂，人群涌动，一派热闹的景象。这里既有廉价的酒吧 还有奢华的屋顶餐厅，既有各种风味小吃，还有剧院和俱乐部。水门市场的夜生活和购物场所一样丰富多彩。



图 1-4: 水门服装和小商品市场



图 1-5: 水门市场的泰国小吃

由于水门市场集商品、服装和食品销售，以及娱乐休闲与一身，非常方便游客的观光和购物，因此水门市场也成了本地顾客和各国游客到此一游的黄金地段。为了方便游客的观光购物，这里兴建了一些大小酒店，与此同时也使一些商家看到了商机，接二连三地开设了一些相对低价的小型旅店，以良好的服务，齐全的设备，以小而精的特色招揽国内外游客。

第二节 曼谷水门小型旅社的发展

一、泰国旅游业的发展与中国游客量的增加

泰国旅游业是泰国经济发展的支柱，为泰国带来了大量的外汇收入，也为当地创造了很多就业机会，其中包括酒店业、餐饮业、旅游商品业和交通运输业。泰国旅游业的快速发展，丰富的旅游资源和特有的文化风俗吸引了大批中国人赴泰国旅游，成为了泰国最大的入境来源国。

彭博新闻社最新公布统计数据显示：2018年泰国旅游业收入超过570亿美元，赶超日本，位居亚洲国家排名第一，全世界位列旅游收入最多的国家第4名。美国以2110亿美元旅游总收入位居世界第一；西班牙以680亿美元位居第二；法国则以610亿美元排在第三。^[1]

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。泰国体育旅游部的数据表示，2019年前11月，泰国接待游客3587万人次，同比增长4.4%。泰国体育旅游部部长皮帕特表示，泰国仍是对国际游客颇具吸引力的目的地。2019年年底，每日泰国接待国际游客14万人次，2019年全年到访该国的游客约达3960-3980万人次。泰国旅游局期待今年旅游业增长4%，外国游客到访量为3970万人次，旅游营业收入达1.96万亿泰铢。^[2]

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%。^[3]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。^[4]

正是在这种形势下，促进了泰国酒店业的发展，特别是促进了曼谷水门地区这个旅游观光、购物、餐饮和娱乐热点地区小型旅社的兴起。不少小型旅社应运而生。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。

[1] 泰国旅游数据统计, <https://zhuanlan.zhihu.com/p/55095792> [2019-01-7]

[2] 2019年泰国游客人数创历史新高, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1654973593510378415&wfr=spider&for=pc> [2020-01-6]

[3] 中国旅游研究院:《中国出境旅游年度报告2019》, <http://www.199it.com/archives/917075.html> [2019-08-4]

[4] 2019年中国赴泰游客人, <https://cq.qq.com/a/20200109/042403.htm> [2020-01-9]

二、曼谷水门小型旅社的发展

曼谷水门地区是非常繁华的购物热点地区，吸引了很多国内外的顾客，特别是受到中国游客的青睐。不少游客包括中国游客把来曼谷的住处选在了水门地区的酒店。由于来水门市场的游客多，地点位置好，一批小型旅社则应运而生。这些小型旅社的特点是：价格不高，服务周全，满足了各种不同住宿者的需求。这些小型旅社的生意不错，除了位置好，设备齐全，屋美价廉外，还能提供多种语言服务，其中包括中文服务，所以也吸引了不少中国游客选择到这些小型旅社住宿。大型酒店可以接待旅游团，而小型旅社主要是以接待散客为主。散客一般都是自由行，人数一两个到四五个不等。根据谷歌地图搜索定位，在水门地区约近 70 多家不同星级的酒店、旅社或度假村，其中包括大型和小型的。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)

三、四家曼谷水门小型旅社的情况

(一) GN 豪华旅社 (GN Luxury Hostel)



图 1-6: GN 豪华旅社 (GN Luxury Hostel)

GN 豪华青年旅社 2017 年开业，提供 22 个客房。GN 豪华青年旅社位于曼谷的水门地区，距离中央世界广场有约 16 分钟的步行路程。旅社为房客提供了多种娱乐设施，房客不能带宠物入住。GN 豪华青年旅社提供了十一种类型的房型。客房面积在 10m^2 - 18m^2 之间，每间都有浴室，只有一间是可抽烟的客房，其它 10 个客房都是无烟客房。设有专门的女性房，胶囊房，即三面封闭无窗的迷

你小卧间。还有大间的上下铺，一屋多人入住，用床的帘子封盖每个床位。客房有电热水器、小冰箱和微波炉。这家旅社提供的设施包括



图 1-7: GN 豪华青年旅社胶囊房/传统房

餐厅、24 小时前台服务、休息室和免费 WiFi。客房拥有空调和电视。部分房间配有阳台。GN 提供付费的早餐。夫妻/情侣特别喜欢这家住宿的位置。房客对这家旅社为两人住宿体验给出了 8.4 分^[5]。房的价格根据不同的房型床位在 107-467 元人民币之间^[6]。猫头鹰网的网评给出了满分 5 中的 4.5 分。^[7] GN 服务人员提供英语和泰语的服务。

表 1-1: GN 豪华旅社 (GN Luxury Hostel) 的设施和特色

酒店设施			客房特色				
1	路边停车	12	餐厅	1	城市景观	12	电话
2	免费高速 WiFi	13	提供早餐	2	蜜月套房	13	空调
3	酒吧/酒廊	14	小食吧	3	无烟房	14	瓶装水
4	娱乐室	15	屋顶酒吧	4	隔音房	15	平板电视
5	娱乐项目员工	16	晚间娱乐	5	客房整理服务	16	免费洗漱用品
6	商务中心上网服务	17	咖啡店	6	有线/卫星电视	17	吹风机
7	会议室	18	便利店	7	浴缸/淋浴	18	提供英语/泰语服务
8	行李寄存	19	无烟酒店	8	套房		
9	免费上网	20	洗衣服务	9	家庭房		
10	共用休息室/电视区	21	雨伞	10	连通房		
11	传真/复印	22	24 小时前台服务	11	保险箱		

资料来源: Tripadvisor 猫途鹰网: 曼谷 GN Luxury Hostel

https://www.tripadvisor.cn/Hotel_Review-g293916-d12280285-Reviews-GN_Luxury_Hostel-Bangkok.html

[5] 宾客网 Booking.com: <https://www.booking.com/hotel/th/gin-norn-luxury-hostel.zh-cn.html>

[6] 艺龙网 eLong: GN 豪华旅社, <http://ihotel.elong.com/77402/> [2021-1-20]

[7] Tripadvisor 猫头鹰网: 曼谷 GN Luxury Hostel, [2021-1-18] https://www.tripadvisor.cn/Hotel_Review-g293916-d12280285-Reviews-GN_Luxury_Hostel-Bangkok.html

（二）曼谷魔维小屋 (Movylodge Hostel)

曼谷魔维小屋 2016 年开业，共有 15 个客房位于曼谷的水门，靠近 BTS Ratchathewi 轻轨站；是一个极具设计感的曼谷酒店。魔维小屋提供明亮舒适的客房，以白色为主题，设有天然木家具。住客可轻松前往市区内各大旅游、购物、餐饮地点，前往市区内的热门景点。魔维小屋提供多达八种类型的房型：普通床、胶囊房、双层铺房，其中有单人、多人、女士专用和多人混合型房。

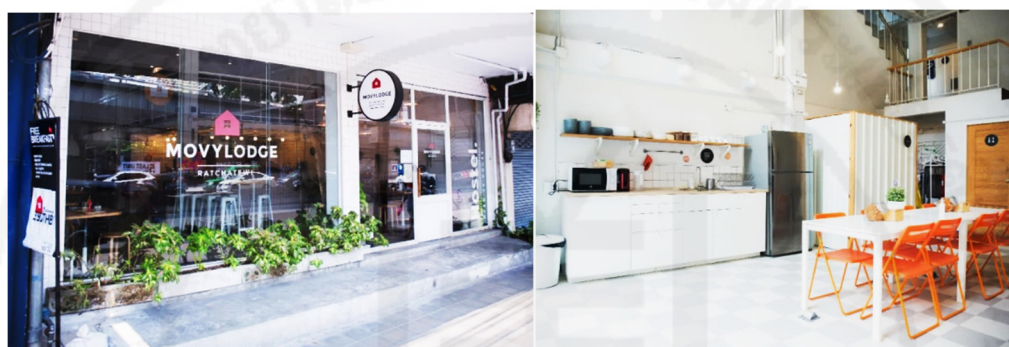


图 1-8：曼谷魔维小屋 (Movylodge Hostel)

曼谷魔维小屋的房型和客房特色与 GN 豪华青年旅社是大同小异。魔维小屋客房的面积在 12m^2 – 42m^2 之间，所有客房使用公用卫生间和浴室，都是无烟房。魔维小屋为房客提供了自助厨房，房客可根据自己的口味做他们喜欢吃的东西。这是魔维小屋的一个特色。



图 1-9：曼谷魔维小屋提供的胶囊房/传统房/双层床

在房价上魔维小屋比 GN 豪华青年旅社要便宜一些，根据不同房型价格在 63 元–235 元人民币之间。在携程旅游网上，平均网评为 4.6。其中环境 4.6，卫生 4.6，服务 4.5 设施也是 4.6 网友的推荐度是 96%。^[8] 在语言服务方面提供

[8] 携程旅游网：曼谷魔维小屋，<https://hotels.ctrip.com/hotels/detailPage?hotelId=4977321>

英语和泰语。

（三）美好一天旅舍（Good Day Hostel）

美好一天旅舍 2014 年开业，提供 6 个客房。旅舍距离白金广场（Platinum Mall）和水门批发市场（Pratunam）不到 300 米和曼谷中心的主要购物点有不到 10 分钟步行路程，提供舒适的宿舍式客房。酒店提供的休闲设施，旨在为旅客营造多姿多彩、奢华完美的住宿体验。酒店设有 24 小时前台咨询服务，为下榻至此的客人提供最贴心的行程安排。美好一天旅舍还提供房内无线网络，24 小时安保，行李存放服务，公共区域无线网络。旅社的客房都是禁烟房，有空调、电风扇，提供公共浴室。除此之外，酒店还提供了各种娱乐设施是房客理想的住处。在语言服务方面提供英语和泰语服务。



图 1-10：美好一天旅舍（Good Day Hostel）

美好一天旅舍可提供多达七种类型的房型。8 人的双层床；6 人的双层床，4 人的双层床，4 人女生双层床和 2 人的双层床。这些房都是禁烟的，每个房间提供一个公共浴室。房屋的面积在 7m^2 - 22m^2 之间。这家旅舍提供泰语和英语的服务。根据不同房型含税房价每天在 146-211（人民币）之间。



图 1-11：美好一天旅舍 8 人房和 2 人房（双层床）

（四）纳特旅舍(Natee Hostel)

纳特旅舍(Natee Hostel) 2017年开业, 提供13个客房, 坐落于曼谷, 距离Pratunam Market有6分钟步行路程, 配备空调住宿和共用休息室。这家住宿提供家庭间和露台。旅游咨询台可以帮助客人安排一些活动。住宿提供免费WiFi。这家青旅附近的热门地标包括中央世界广场、盖索恩广场和暹罗海洋世界。最近曼谷廊曼国际机场, 距离Natee Hostel有20公里。

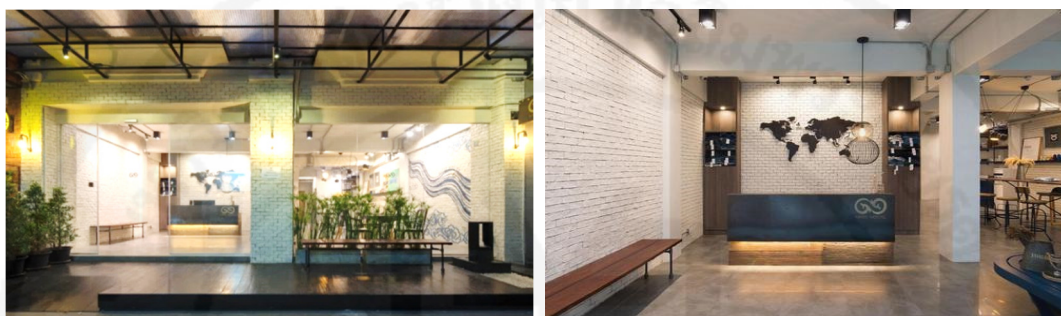


图 1-12: 纳特旅舍(Natee Hostel)

根据宾客网(Booking.com)住客点评, 这里是曼谷的人气地区之一。夫妻/情侣特别喜欢这家住宿的位置, 为两人住宿体验给出了8.8分。^[9] 在这里, 住客们可轻松前往市区内各大旅游、购物、餐饮地点, 方便住客前往市区内的热门景点。旅舍为客房配备了空调, 浴室内提供了吹风机, 让房客有宾至如归的感受。纳特旅舍为房客提供了十一种类型的房型。这些房型包括多人的胶囊床, 传统床加胶囊床, 房。人数可双人、三人、4人混合、12人和女性客房。大部分的客房里有公共浴室。旅舍提供英语和泰语服务, 不太会说中文, 沟通靠翻译软件。根据不同房型定价在70-900元人民币之间。

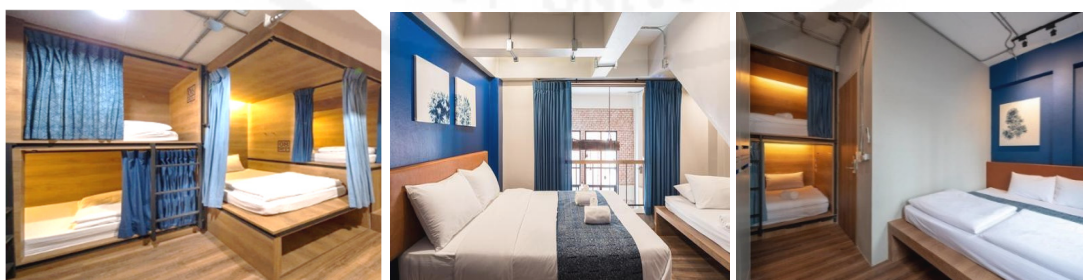


图 1-13: 纳特旅舍提供的多人胶囊房/普通房/胶囊床加传统床客房

[9] 宾客网 Booking.com: Natee Hostel (纳特旅舍) <https://www.booking.com/hotel/th/natee-hostel.zh-cn.html> [2021-1-20]

第三节 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 1-2：四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	✓	✓	✓	✓
14	客房禁烟	✓	✓	✓	✓
15	客房提供热水	✓	✓	--	✓
16	空调	✓	✓	✓	✓
17	客房微波炉	✓		✓	
18	客房冰箱	✓		✓	

★：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>

（一）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 1-2 和表 1-3）。

—— 房型多样：小型旅社都能提供多种房型，从传统的床房、双层床房到多人的胶囊房。

—— 以胶囊房为主：旅社提供胶囊房可以增加入住人数，胶囊房床位从两人到最多的 10 人不等，方便散客即自由行的游客入住，不仅价格低，而且也增加了旅社的入住量。

—— 提供双层床：这是四家小旅社还提供了上下铺的双层床，让客户有多种选择。

—— 一室多床：一般的酒店的床在一个客房中都是单层的，有单人或双人床。但这四家小旅社除了安排双人床外还增加了胶囊床，适合家庭和子女合住，具有特色。

—— 提供女性胶囊房：这四个小型旅社都提供了限女性入住的胶囊房。

—— 经营灵活：小旅社可根据顾客加床，临时安排调整房间的床位。

—— 允许儿童入住：这样可以吸引有小孩的家庭入住，争取更多的客户。

—— 基本的设施：免费 WiFi，空调、早餐、行李寄存和储存柜，24 小时服务等。

—— 设有禁烟房和吸烟区：小旅社考虑到了不吸烟者和吸烟者的需求。

—— 没有停车场：小旅社场地有限，所以都没有提供自己的停车场。

—— 不准带宠物：为了照顾其他住户的感受、旅社的环境卫生，旅社都禁止客户携带宠物。

（二）四家小型旅社的不同点：

除了这四家小型旅社的一些通过点外，在服务项目方面还有一些不同点。

表 1-3：四家小旅社的服务项目

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
1 停车设施	—	—	—	—
2 免费 WiFi	✓	✓	✓	✓
3 大堂酒吧	✓	✓		
4 娱乐室	✓	—	✓	—
5 室内游泳池	—	—	✓	—
6 商务中心上网服务	✓	—	—	—
7 电脑服务	—	—	✓	—
8 便利店	✓	—	✓	—
9 行李寄存/储物柜	✓	✓	✓	✓
10 免费上网	✓	✓	✓	✓
11 洗衣服务	—	—	✓	✓（付费）
12 吹风机	—	—	—	✓
13 共用休息室/电视区	✓		✓	✓
14 儿童入住	✓	✓	✓	✓
15 传真/复印	✓	✓	—	✓
16 餐厅	✓	✓	✓	✓
17 早餐	✓（付费）	✓（付费）	✓（付费）	✓（付费）
18 自助公用厨房/小厨房	—	✓	✓	—
19 咖啡厅	✓	✓	✓	✓
20 不能携带宠物	✓	✓	✓	✓
21 吸烟区	✓	✓	✓	✓
22 信用卡结算	✓	✓	✓	✓

这四家小型旅社也有其不同点，如床上的设施和服务项目：（见表 1-6 和表 1-7）

- 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。
- 提供男性胶囊房：GN 豪华旅社提供了限男性入住的胶囊房。
- 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：GN 豪华旅社和美好一天旅舍为房客提供了吹风机和娱乐室。
- 电脑服务：GN 豪华旅社和美好一天旅舍专门提供了电脑使用和上网服务。
- 传真/复印服务：GN 豪华旅社和曼谷魔维小屋提供传真和复印服务。
- 提供室内游泳池：这四家旅社中只有美好一天旅舍提供了室内游泳池。
- 提供洗衣服务：美好一天旅舍和纳特旅社为客房提供干洗和湿洗衣服的服务。

二、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。这四家有代表性的小型旅社正是在这四个方面努力努力做到满足客户的需求。

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 1-4: 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。

三、四家小型旅社的语言服务

这四家小型旅社的线上服务在语言上通过以上中国网站和一些外国网站，提供了包括中文、英文、泰文、德文、法语和日语等至少 40 多种语言服务，不仅方便泰国本地客户查询曼谷地区小型旅社的信息，也方便世界各地的游客上网查询，特别是方便了大量中国游客上网查询。从以网评的中国网友来看，有很多中国游客是在这些网上预订这些小旅社的。多年来中国游客是来泰国旅游的主要客源。2017 年是 980 万，同比增长 12%。2018 年中国游客来的旅游人数 1035 万，同比增长 7.44%。2019 年是 1098 万人次，同比增长 4.2%。^[10] 这些网站的中文服务为中国游客在线上预订这些小型旅社起到了积极作用。

虽然在国际旅游订房网站上为这四家小型旅社提供了中、英、泰等 40 多种语言的信息，但在这四家小型旅社里的服务人员主要是提供英语和泰语的服务。个别服务人员可以说一些中文。中国游客在网评中反映，在与曼谷小型旅社服务人员用中文交谈时，双方有时是通过手机的翻译软件进行沟通的。这说明这四家小型旅社服务人员的中文水平不高。

[10] 2017 年中国出境旅游大数据报告出炉》，<https://hn.qq.com/a/20180509/020942.htm> [2018-05-9]
 《2018 年赴泰中国大陆游客人数创新高》，http://www.xinhuanet.com/2019-01/28/c_1124054992.htm [2019-1-28]
 《2019 年中国赴泰游客人数约 1098 万人次》，<https://cq.qq.com/a/20200109/042403.htm> [2020-01-9]

这些小旅社的中文服务几乎都是通过国际机票酒店预订网上的中文服务所提供的。这些网站提供的中文服务弥补了这些小旅社的中文服务，方便了中国游客在网上预订客房，对房型、价格和服务项目的了解。尽管这四家小型旅社的中文服务不太好，但这些旅社的位置好，设施和服务项目都不错，所以得到了网友和普通好评。对中国游客来说，这些旅社是否提供良好的中文服务，并不影响网友对这些旅社给与好评



第二章 四家小型旅社经营情况调查

第一节 四家小型旅社的线下调查

一、四家旅社服务人员的基本情况

这四家小型旅社服务人员的基本情况。调查情况是：

1. 性别

从图 2-1 来看，四家旅社服务人员的性别。GN 豪华旅社的服务有全职员工和兼职员工一共 18 人。最多的受访者是女性的服务有 11 人（61.1%），另外男性的服务有 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。最多的受访者是女性的服务有 7 人（77.8%），另外男性的服务有 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%）。纳特旅舍的服务有全职员工和兼职员工一共 7 人。最多的受访者是女性的服务有 5 人（71.4%），另外男性的服务有 2 人（28.6%）。

从调查中可知，这四家小型旅社的职业女性为主，占旅社服务人员的 60% 以上。

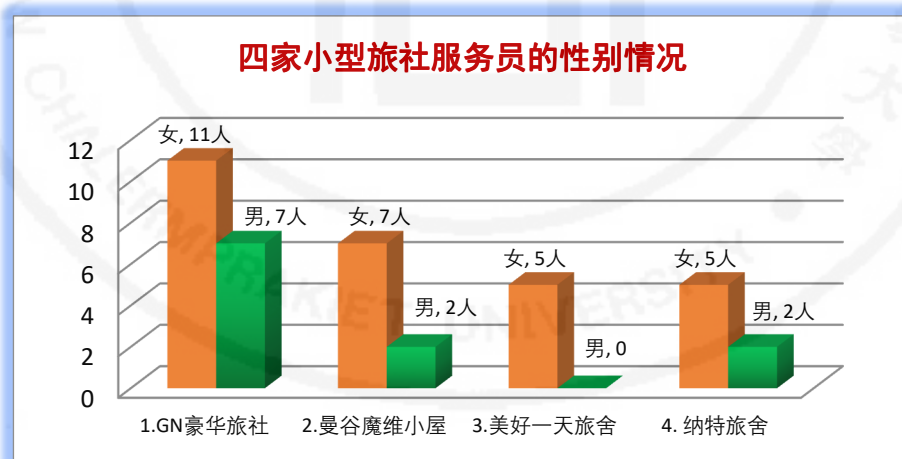


图 2-1：四家小型旅社服务员的性别情况

2. 学历

图 2-2 显示了这四家旅社服务人员的学历。GN 豪华旅社有 2 位是中学学历（11.1%），9 位是大学学历（50%），有 4 位是专业学历（22.2%），有 1 位是硕士（5.6%），另有 2 位没有学历（11.1%）。曼谷魔维小屋有 1 位中学学历（11.1%），4 位是大学学历（44.4%），有 2 位是专业学历（22.2%）和有 2 位没

有学历（22.2%）。美好一天旅舍有 2 位大学学历（40%），有 1 位是专业学历（20%），有 2 位没有学历（40%）。纳特旅舍有 3 位是大学学历（42.9%），有 3 位是专业学历（42.9%）和有 1 位是硕士（14.2%）。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。

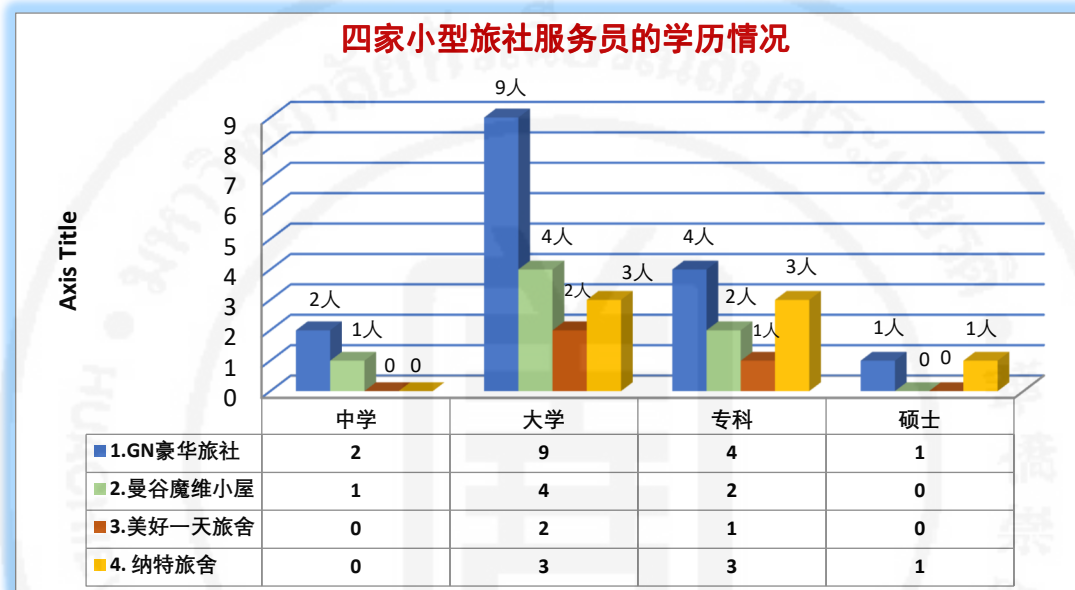


图 2-2：四家小型旅社服务员的学历情况

3. 语言服务情况

表 2-1：四家旅社服务人员的语言服务情况

四家旅社	语言服务情况				
	泰语	英语	汉语	日语	其它语
1. GN 豪华旅社的人数	18	9	4	2	1
2. 曼谷魔维小屋的人数	9	6	1	0	0
3. 美好一天旅舍的人数	5	3	1	0	0
4. 纳特旅舍的人数	7	4	2	0	0

表 2-1 显示四家旅社语言服务的情况。GN 豪华旅社的职员共有 18 人，包括全职和兼职的员工。18 人中会说泰语的有 9 人，会说英语的有 4 人，会说汉语的有 2 人，会说日语的有 1 人。另外有个别职员会说一点法语或德语。曼谷魔维小屋职员包括全职和兼职共有 9 人，其中有 9 人会说泰语，有 6 人会说英语，有 1 人会说汉语。美好一天旅舍全职员工和兼职的员工共有 5 人，都会说泰语。

其中有 3 个人会说英语，有 1 人会说汉语。纳特旅舍的职业共有 7 人，包括全职和兼职。其中有 7 人会说泰语，有 4 人会说英语，有 2 人会说汉语。调查结果表明除了母语，这四家旅社会说英文的比中文的多。只有一家有日语服务。

二、旅社服务人员的工作情况

1. 主要的服务工作

表 2-2：四家旅社服务人员负责的工作情况

四家旅社	接待服务 (人)	客房服务 (人)	清洁服务 (人)	销售服务 (人)	保安服务 (人)	其他服务 (人)
1. GN 豪华旅社的人数	8	0	6	0	2	2
2. 曼谷魔维小屋的人数	5	0	3	0	0	1
3. 美好一天旅舍的人数	2	0	2	0	0	1
4. 纳特旅舍的人数	3	0	3	0	0	1

从表 2-2 来看，四家旅社服务人员负责的工作。GN 豪华旅社 10 个人中除了老板负责整个旅社的管理工作外，有 8 人负责接待工作，有 6 人负责清洁工作，有 2 人是保安工作。另外，1 人是总经理负责管理工作。曼谷魔维小屋的人员中有 5 人负责接待，有 3 人负责清洁服务，1 人是老板负责整个旅社的管理。美好一天旅舍的服务人员中有 2 人负责接待，有 2 人负责清洁工作，1 人是老板，负责旅社的全面管理。纳特旅舍有人员 7 人，有 3 人负责接待工作，有 3 人是清洁工作，老板 1 人负责整个旅社的管理。调查结果显示，这四家旅社的人员主要负责接待工作，其次是清洁工作。

2. 使用的工作语言情况

图 2-3 显示，GN 豪华旅社的所有员工有 18 个，除了都会泰语外，有 12 人可以在工作中使用英语，有 5 人可以使用汉语，有 3 人可以使用日语，有 3 人可以使用越南语、德语和法语。曼谷魔维小屋的所有员工一共 9 人，除了都会泰语外，有 6 人可以使用英语，有 4 人可以使用汉语，有 2 人可以使用日语，有 1 人可以使用越南语。美好一天旅舍的员工共有 5 人，除了泰语外，有 3 人可以使用英语，有 3 人可以使用汉语，有 1 人可以使用日语，另有 1 人可以使用越南语。纳特旅舍的服务的全体员工有 7 人，除了泰语外，有 5 人可以使用

英语，有 3 人可以使用汉语，有 1 人可以使用越南语。

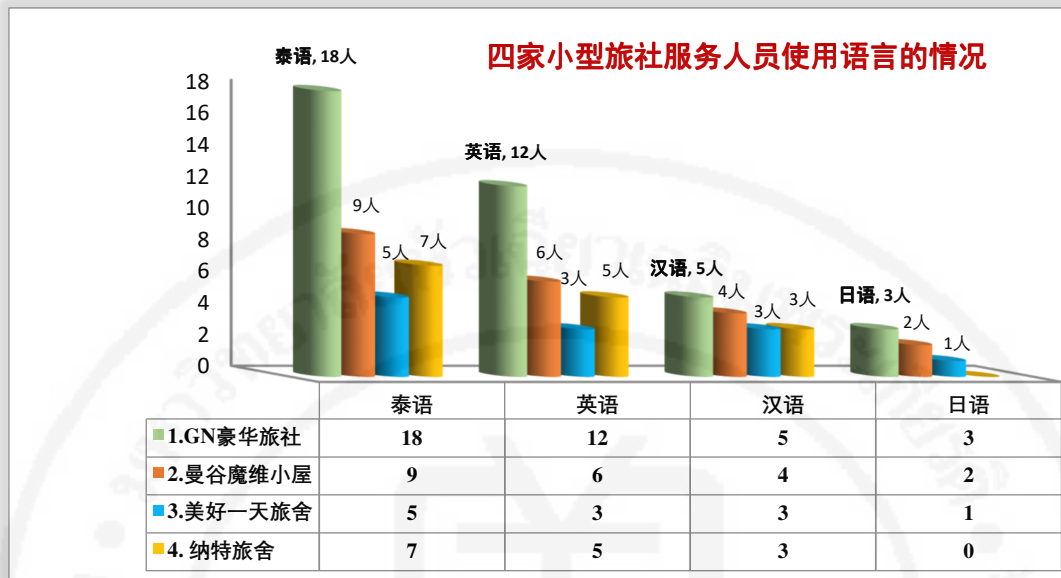


图 2-3: 四家小型旅社服务人员使用语言的情况

3. 服务中遇到的问题

在问卷调查中，对四家旅社在经营服务中出现的问题进行调查。调查结果如下：

表 2-3: GN 豪华旅社服务人员遇到的问题

存在的问题	遇到问题的程度				
	很多	多	一般	少	很少
沟通困难	1 人 (5.6%)	0	5 人 (27.7%)	10 人 (55.6%)	2 人 (11.1%)
客房问题	0	4 人 (22.2%)	7 人 (38.9%)	3 人 (16.7%)	4 人 (22.2%)
服务问题	0	0	8 人 (44.4%)	8 人 (44.4%)	2 人 (11.1%)
餐饮问题	0	0	4 人 (22.2%)	1 人 (5.6%)	13 人 (72.2%)
环境卫生	0	0	1 人 (5.6%)	3 人 (16.7%)	14 人 (77.8%)
安全问题	0	0	1 人 (5.6%)	11 人 (61.1%)	6 人 (33.3%)

表 2-3 显示，GN 豪华旅社服务人员认为，在遇到的语言沟通困难方面问题不大，有 55.6% 的人认为问题“少”，只有 5.6% 的职员认为沟通的问题“很多”。在客房问题方面，22.2% 的职员认为问题“多”，38.9% 的职员认为问题“一般”。在服务、餐饮，环境和安全的问题方面，旅社的职员都认为问题不

大，特别在餐饮和环境卫生方面的问题很少。

表 2-4：曼谷魔维小屋服务人员遇到的问题

存在的问题	遇到问题的程度				
	很多	多	一般	少	很少
沟通困难	0	1人 (11.1%)	2人 (22.2%)	6人 (66.7%)	0
客房问题	0	0	5人 (55.5%)	4人 (44.4%)	0
服务问题	0	0	7人 (77.8%)	0	2人 (22.2%)
餐饮问题	0	0	0	3人 (33.3%)	6人 (66.7%)
环境卫生	0	0	0	0	9人 (100%)
安全问题	0	0	1人 (11.1%)	4人 (44.4%)	4人 (44.4%)

表 2-4 表明，曼谷魔维小屋的服务人员在语言沟通方面的问题都不多，66.7%的人认为问题“一般”和“少”。在客房问题上，有 55.5%和 44.4%的职员认为问题“一般”和“少”。在服务方面，服务人员遇到的问题也不大，77.7%的人认为问题“一般”。在旅社的服务方面有 77.7%的人认为“一般”。在餐饮方面，服务人员有 66.7%的人认为问题“很少”。在环境卫生方面全部人员都认为问题“很少”。在安全方面大多数人认为问题“很少”。

表 2-5：美好一天旅舍服务人员遇到的问题

存在的问题	遇到问题的程度				
	很多	多	一般	少	很少
沟通困难	0	0	4人 (80%)	1人 (20%)	0
客房问题	0	0	0	0	5人 (100%)
服务问题	0	0	0	0	5人 (100%)
餐饮问题	0	3人 (60%)	1人 (20%)	1人 (20%)	0
环境卫生	0	0	0	4人 (80%)	1人 (20%)
安全问题	0	0	1人 (20%)	0	4人 (80%)

通过问卷调查（见表 2-5），美好一天旅舍在语言沟通方面分别有 80%的人认为问题“多”和“一般”。在客房问题上都认为问题“很少”。在服务方面所有人都认为问题“很少”。美在餐饮方面有 60%的人认为问题多“多”。在环境

卫生和安全方面，有 80%的人认为问题“很少”。

表 2-6：纳特旅社服务人员遇到的问题

存在的问题	遇到问题的程度				
	很多	多	一般	少	很少
沟通困难	0	0	5人 (71.4%)	1人 (14.3%)	1人 (14.3%)
客房问题	0	0	3人 (42.8%)	2人 (28.6%)	2人 (28.6%)
服务问题	0	0	0	1人 (14.3%)	6人 (85.7%)
餐饮问题	0	0	4人 (57.1%)	2人 (28.6%)	1人 (14.3%)
环境卫生	0	0	6人 (85.7%)	1人 (14.3%)	0
安全问题	0	0	0	5人 (71.4%)	2人 (28.6%)

纳特旅舍遇到的沟通困难问题；有 71.4%的人认为“一般”，有 14.3%的人认为“少”和有 14.3%的人认为“很少”。纳特旅舍遇到的客房问题；有 42.8%的人认为“一般”，有 28.6%的人认为“少”和有 28.6%的人认为“很少”。纳特旅舍遇到的服务问题；有 85.7%的人认为“很少”和有 14.3%的人认为“少”。纳特旅舍遇到的餐饮问题；有 57.1%的人认为“一般”，有 28.6%的认为“少”和有 14.3%的人认为“少”。纳特旅舍遇到的环境卫生问题；有 85.7%的人认为“一般”和有 14.3%的人认为“少”。纳特旅舍遇到的安全问题；有 71.4%的人认为“少”和有 28.6%的人认为“一般”。

4. 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。

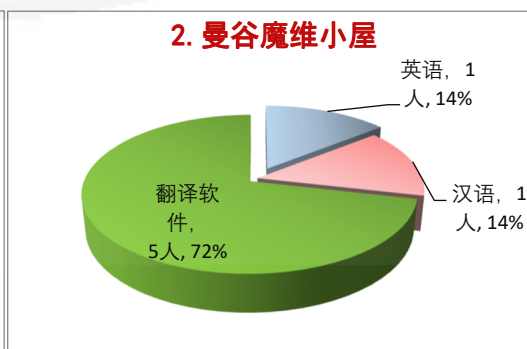
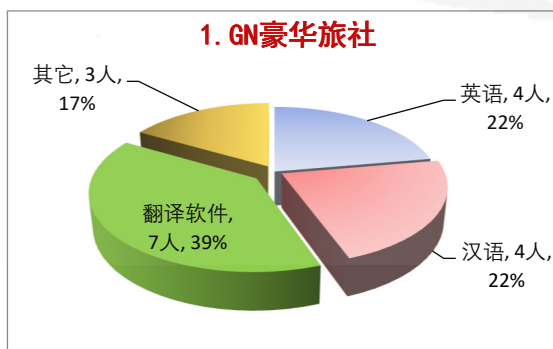


图 2-4：GN 豪华旅社与中国游客的沟通方式

图 2-5：曼谷魔维小屋与中国游客的沟通方式

从图 2-4, 2-5 中可知, GN 豪华旅社的职员与客户的沟通方式有 4 人 (22.2%) 用英语与中国游客沟通, 有 4 人 (22.2%) 用中文与中国游客沟通, 有 7 人 (38.9%) 用翻译软件与中国游客沟通和 3 人 (16.7%) 不需要与中国游客沟通。曼谷魔维小屋所有雇员 7 人, 有 1 人 (14.3%) 用英语与中国游客沟通, 有 1 人 (14.3%) 用中文与中国游客沟通和有 5 人 (71.4%) 用翻译软件与中国游客沟通。

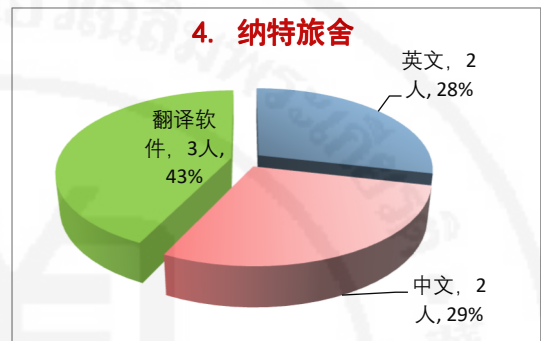
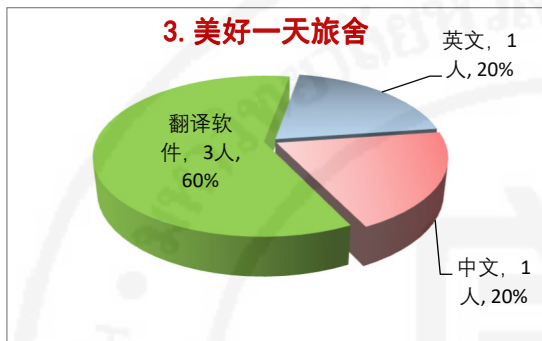


图 2-6: 美好一天旅舍与中国游客沟通的方式 图 2-7: 纳特旅舍与中国游客沟通的方式

图 2-6 和图 2-7 显示, 美好一天旅舍有雇员 5 人, 有 1 人 (20%) 用英语与中国游客沟通, 有 1 人 (20%) 用中文与中国游客沟通和有 3 人 (60%) 用翻译软件与中国游客沟通。纳特旅舍有雇员 7 人, 有 2 人 (28%) 用英语与中国游客沟通, 有 1 人 (20%) 用中文与中国游客沟通和有 3 人 (60%) 用翻译软件与中国游客沟通。

通过比较我们可以看到, 这四家小旅社与中国游客主要沟通方式并不是用汉语, 而是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。

5. 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 2-7):

GN 豪华旅社: 18 个职员里有 3 人 (16.7%) 不能用汉语沟通, 只有有 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%）用翻译软件沟通。

表 2-7：四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 2-7 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。

三、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 2-8：四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

表 2-8 显示，GN 豪华旅社：有职员 18 人，其中有 14 人没有学过汉语，占 77.8%，有 1 人学习汉语过 1 月—6 月，占 5.6%，有 1 人学习汉语 1 年—2 年，占 5.6%，有 2 人学习汉语 2 年以上，占 11.1%。

曼谷魔维小屋：有职员 9 人，其中有 5 人没有学过汉语，占 55.6%，有 3 人学习汉语 1 月—6 月，占 33.3%，有 1 人学习汉语 2 年以上，占 11.1%。

美好一天旅舍：有职员 5 人，其中有 4 人没有学过汉语，占 80%，有 1 人学过 2 年以上，占 20%。

纳特旅舍：有职员 7 人，有 4 人没有学过汉语，占 57.1%，有 1 人学习了 6 个月，在 14.3%，有 2 人学习汉语超过 2 年，占 28.6%。

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 2-8）了解到这四家旅社职员汉语听说的情况。

GN 豪华旅社 18 个职员中有 14 人不会听和说汉语，占 77.8%，有 2 人会听说一点，占 11.1%，有 2 人可以听说一些汉语，占 11.1%。

曼谷魔维小屋有职员 9 人，其中有 5 人不会听和说汉语，占 55.6%，有 3 人会听说一点汉语，占 33.3%，有 1 人的中文比较好，听说还可以。占 11.1%。

美好一天旅舍职员 5 人，有 4 人不会听和说汉语，占 80%，有 1 人可以听说汉语，占 20%。

纳特旅舍有职员 7 人，有 4 人不会听和说汉语，占 57.1%，有 1 人会听说一点汉语，占 14.3%，有 2 人在听说上比较好，占 28.6%。

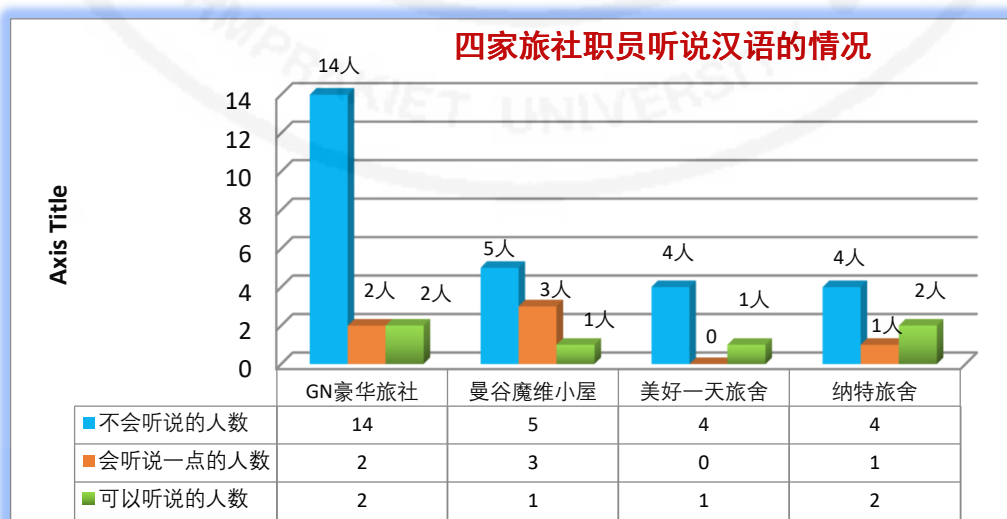


图 2-8：四家旅社职员听说汉语的情况

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。

3. 旅社是否需要提供汉语服务

表 2-9：旅社是否需要提供汉语服务的情况

是否需要汉语服务	四家旅社			
	GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
不需要	6	2	0	3
需要	6	3	0	0
能提供更好	6	4	5	4

表 2-9 显示了这四家旅社是否需要提供汉语服务的情况。GN 豪华旅社有雇员 18 人；有 6 人（33.3%）以为不需要，有 6 人（33.3%）以为需要和有 6 人（33.3%）以为能提供更好。曼谷魔维小屋有雇员 9 人；有 2 人（22.2%）以为不需要，有 3 人（33.3%）以为需要和有 4 人（44.5%）以为能提供更好。美好一天旅舍有雇员 5 人；都 5 人（100%）以为能提供更好。纳特旅舍有雇员 7 人；有 3 人（42.8%）以为不需要，和有 4 人（57.2%）以为能提供更好。

4. 服务人员是否应该学习汉语

表 2-10：旅社服务人员是否应该学习汉语

是否需要学习汉语	四家旅社			
	GN 豪华旅社	曼谷魔维小屋	美好一天旅舍	纳特旅舍
不需要	4	2	0	3
需要	8	5	1	3
能学一些比较好	6	2	4	1

从表 2-10 来看，服务人员是否需要学习汉语。GN 豪华旅社有雇员 18 人；有 4 人（22.2%）以为不需要，有 8 人（44.4%）以为需要和有 6 人（33.4%）以为能学一些比较好。曼谷魔维小屋有雇员 9 人；有 2 人（22.2%）以为不需要，有 5 人（55.6%）以为需要和有 2 人（22.2%）以为能学一些比较好。美好一天旅舍有雇员 5 人；有 1 人（20%）以为需要和有 4 人（80%）以为能学一些比较好。纳特旅舍有雇员 7 人；有 3 人（42.9%）以为不需要，有 3 人（42.9%）以

为需要和有 1 人（14.2%）以为能提供更好。

第二节 对四家小型旅社的线上调查

一、中国游客的网评情况

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。

表 2-11：对 GN 豪华旅社服务情况的网评

网评内容	GN 豪华旅社
1. 旅行设施	满意： 1. 离免税很近走路十分钟能到，去暹罗广场也很近，交通还是不错的。 2. 交通很方便，也很容易找。
2. 服务项目	满意： 麻雀虽小，五脏俱全。房间空间只够摆放行李和行走，大型行李的住客建议选大间房。床很柔软舒服。 不满意： 隔音不是很理想，睡觉会听到外面的车辆来往声。
3. 语言服务	满意： 前台工作人员很热情，会说泰文和英文，有 3 人会说中文，有 2 人会说日文，还有 1 人会说法文和德文。
4. 服务态度	满意： 接待也很友善，很满意的体验 不满意： 前台有个胖胖的女人服务意识不是很好。
5 客户反映	满意： 早餐不错。 不满意： 有早餐，分量少，但是男的吃不饱。

综合 GN 豪华旅社的网络评论，

旅行设施部分：旅社地址交通很方便，也很容易找。很近走路能到百货商店，去暹罗广场也很近。

服务项目部分：虽然旅社虽小，但是完全设施。还有很多型房型，房间空间够摆放行李和行走，床很柔软舒服。但隔音不好，睡觉会听到外面的车辆声。

语言服务部分：前台工作人员很热情，问路都会很细心答复，能说泰语和英语。有些接待人会说一些中文和日文，还有一个接待人员会说一点法语和德语。

客户反映部分：喜欢旅社的早餐，但是分量少，吃不饱。

表 2-12: 对曼谷魔维小屋服务情况的网评

网评内容	曼谷魔维小屋
1. 旅行设施	满意: 1. 交通很方便 离 BTS 很近! 就是临街 有点吵。位置好, 会再回来住。 2. 房间地理位置很方便, 走没有几百米就是 BTS 地铁站。
2. 服务项目	满意: 有小清新的风格, 有个后院很漂亮, 有公共厨房, 离四面佛很近。 卫生干净 不满意: 没有电梯, 需要爬太高楼梯, 拿行李不方便。
3. 语言服务	不满意: 前台女服务员略微高冷, 英语不错, 沟通顺畅, 但似乎少了点热情, 有的牌子上翻译出来的英语和汉语不对不上。希望能提供优质服务。用谷歌翻译的英文很蹩脚。
4. 服务态度	满意: 1. 前台服务人员友善。第一天晚上女生宿舍花洒出现问题, 没有水源, 工作人员马上给予处理。 2. 员工也很友好, 员工态度也好。
5 其它反映	满意: 早餐不错, 有电脑可以使用。 不满意: 唯一不好, 早餐要 7 点才提供。

综合对曼谷魔维小屋的网络评论,

旅行设施部分: 地理位置很方便, 走没有几百米就是 BTS 地铁站和交通很方便。

服务项目部分: 旅社有小清新的风格, 有个后院很漂亮, 有公共厨房, 卫生干净, 但是旅社没有电梯, 对客人拿行李不方便去房间, 因为楼梯高。

语言服务部分: 员工可以说英语, 但是没有员工可以说中文。客人用谷歌翻译的英文软件跟员工沟通。

服务态度部分: 多数反映前台服务人员友善, 员工态度好。

其它反映部分: 客人很满意旅社有早餐, 有电脑可以使用。有些客人不满意早餐要 7 点才提供。旅社需要改善语言服务。

表 2-13：对美好一天旅舍服务情况的网评

网评内容	美好一天旅舍
1. 旅行设施	满意： 1. 很干净，两层公共区域，食物便宜且新鲜。最重要地理位置很好，就在水门市场，步行可到曼谷著名的几个商场、四面佛、艺术馆等景点。 2. 酒店位置非常好，餐馆也很多，离 BTS，机场线都近，住这里很方便。旅社很干净，房间床位也非常干净，一切都很好，下次还会入住。
2. 服务项目	满意： 1. 旅社没有电梯，但是工作人员会帮忙搬东西。四人间的房间空间还可以，床头床位都有可以放置东西的区域，也有可以上锁的柜子可以使用。公共区域很温馨，有冰箱和小零食，适合一个人出行住宿。 2. 青年旅舍，没有早点，但服务很热情，干净卫生，不错哦。
3. 语言服务	满意： 能提供泰语和英语服务。老板会说中文。
4. 服务态度	满意： 1. 很安静，跟老板娘聊的很开心，适合我们这些背包客，认识五湖四海的朋友，我很喜欢在路上的感觉，这是住大酒店没有的 feeling。 2. 前台女孩很热情，有什么问题可以请教她。 3. 前台服务员也蛮有礼貌的！该旅舍前台有简约咖啡厅，西式餐点味道不错！
5 其它反映	满意： 1. 在曼谷入住青年旅舍是我首次体验，整体来说卫生整齐干净！ 2. 很好还遇到了一起出去玩的朋友。值得推荐。

综合对美好一天旅舍的网评，

旅行设施部分：最重要地理位置很好，就在水门市场，步行可到曼谷著名的几个商场，房间床位也非常干净。

服务项目部分：旅社有多房型房间空间还可以床头床位都有可以放置东西的区域，也有可以上锁的柜子可以使用。公共区域很温馨有提供冰箱和小零食。虽然旅社没有电梯但是工作人员会帮忙搬东西。

语言服务部分：接待人员可以说泰语和英语，老板会说中文。

其它反映部分：有网络客人评论，在曼谷入住青年旅舍也是首次体验还遇到了一起出去玩的朋友。适合这些背包客认识五湖四海的朋友。

表 2-14：对纳特旅舍服务情况的网评

网评内容	纳特旅舍
1. 旅行设施	满意： 1. 给人十分惊艳的感觉，虽然位置比较偏僻，但可以在路上遇到很多小吃，边吃就能边走过去了。 2. 靠近水门市场，购物商场等，适合爱逛街的旅客住宿，服务好。
2. 服务项目	满意： 1. 环境好，有舒适的公共区域，免费提供早餐(有面包鸡蛋饮料等) 2. 非常棒的一次入住，不管是卫生还是服务，还是空间但没有电梯上下楼提行李很不方便。
3. 语言服务	满意： 1. 有一位员工会点中文，很热情的帮助我们，虽然只住了一晚上。 2. 客服不大会说中文，沟通靠翻译软件，但是人很热情。
4. 服务态度	满意： 前台非常友好，满分。能提供泰语、英语和一些汉语服务。
5. 其它反映	满意： 1. 前台非常友好，满分。负责人能有效地处理解决问题，令人满意。 2. 很安静，跟老板娘聊的很开心，适合我们这些背包客，认识五湖四海的朋友，我很喜欢在路上的感觉，这是住酒店没有的 feeling。 3. 这里的早餐是我在泰国这么多天吃的最舒服的，自助性质，自己烤面包，做三明治，做沙拉，还有牛奶橙汁，面包果酱真的很好吃。

综合纳特旅舍网评：

旅行设施部分：旅舍靠近水门市场，购物商场等，适合爱逛街的旅客住宿可是远离街道可以在去 BTS 的路上遇到很多小吃，边吃就能边走过去了。

服务项目部分：多数意见很喜欢环境有舒适的公共区域，免费提供早餐但没有电梯 上下楼提行李很不方便。

语言服务部分：接待人员会说一些中文，当说不好，需要靠翻译软件，但是人很热情。

服务态度部分：前台非常友好和负责人能有效地处理解决问题，多数意见很满意。

其它反映部分：酒店有早餐自助，自己烤面包，做三明治，做沙拉，还有牛奶橙汁，面包果酱，这是旅舍给的新体验。

综合网上对这四家旅社的网评，中国游客对总的来说是满意的。不满意的方面有语言服务。除了一两个人可以说一点中文外，绝大部分服务人员的中文水平都很差。英语沟通也不是很好，要有手机翻译软件来沟通。另外，旅社的一些住房在隔音方面不好，有些设施不方便旅客存放行李，以及个别服务人员的态度不是很热情。

二、网站上对四家旅社的评级情况

通过在旅游网站上的查询，可以看到中国游客对这四家小型旅社的评级情况。

1. 对 GN 豪华旅社的评级（缤客网）

从表 2-15 来看，缤客网中国网友对 GN 豪华旅社的网评有 258 人点评分 7 内容如下，第一项：员工素质是 8.8 分，第二项：设施和服务是 8.2 分，第三项：旅舍位置是 8.6 分，第四项：舒适程度是 8.2 分，第五项：清洁程度是 8.4 分，第六项：免费 WiFi 是 8.8 分，第七项：性价比是 8.4 分。平均评分是 8.3。

表 2-15：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 2-16：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>

Agoda 网上有 712 人对美好一天旅舍发表了点评。第一项：环境和清洁度是 9.4 分，第二项：旅舍设施是 8.9 分，第三项：旅舍位置是 9.1 分，第四项：客房舒适度是 9.6 分，第五项：旅舍服务是 9.5 分，第六项：性价比是 9.4 分。平均评分是 9.3（见表 2-16）。

3. 对曼谷魔维小屋的评级（携程网）

表 2-17：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>

在携程旅游网，中国网友对魔维小屋的网评有 62 人点评，分四个方面，第一项：旅舍环境是 4.6 分，第二项：旅舍设施是 4.5 分，第三项：旅舍卫生是 4.6 分，第四项：旅舍服务是 4.5 分。平均评分是 4.6（见表 2-17）。

4. 对纳特旅舍的网上评级（缤客网）

表 2-18：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 WiFi	7.8
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>

在缤客网上，中国游客对纳特旅舍的网评有 229 人，点评分 7 个方面（见表 2-18）。第一项：员工素质是 9.2 分，第二项：设施和服务是 8.7 分，第三项：旅舍位置是 8.8 分，第四项：舒适程度是 9.0 分，第五项：清洁程度是 9.1 分，第六项：免费 WiFi 是 7.8 分，第七项：性价比是 9.0 分。平均评分是 8.9。

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的结果是一致的。



第三章 对四家小型旅社调查结果的评估

第一节 四家小型旅社的 SWOT 分析

一、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 3-1: 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。 4. 提供自助餐饮，客户可以自己选择食品和做菜。

通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。正式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。

二、四家小型旅社的劣势（Weakness）

表 3-2：四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，服务人员不是不会说中文，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。

三、四家小型旅社的机会 (Opportunity)

表 3-3: 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。

四、四家小型旅社的竞争与威胁 (Threats)

表 3-4: 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。

第二节 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：

一、GN 豪华旅社

GN 豪华旅社共有 8 名服务人员。他们都会说泰文和英文，其中有 3 人会讲一些中文，有 2 人会讲日文，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。

二、曼谷魔维小屋

曼谷魔维小屋有 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。

三、美好一天旅舍

美好一天旅舍的 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。

四、纳特旅舍

纳特旅社的 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。

第三节 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 3-5： 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 (Moylodge 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%。

调查结果表明：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%。

调查结果反映：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。

（二）英语服务情况

四个小型旅馆的服务人员都会说英语，其中包含许多酒店术语和表达方式。前台工作人员每天 24 小时，都可与客人直接沟通。他们负责保留房间，客人的签到和签退，回答各种问题并解决投诉。他们有时候还会推荐餐饮，购物的地方以及景点。

这四家小型旅社有时会提供接待客户的培训。在英语沟通方面基本上没有问题，可以与客户进行良好的交流。

第四节 改进的建议与措施

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，每年有不少外国游客来泰国旅游，特别是中国游客大量增加，汉语服务成为旅游业和酒店业中的一个主要的语言服务。曼谷水门街是曼谷非常繁华的购物区，吸引了众多的外国游客。为了接待众多的游客，水门附近建了不少大中型酒店。除了大型旅游团和一些要求住宿质量比较高的游客外，也出现了大量的自助游的散客。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。

论文通过线上线下的调查，对水门地区四家小型旅社的经营和汉语服务进行了分析。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，如没有电梯，上下楼不便。空间有限，不能每个房间提供卫生间。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。针对这四家小型旅社存在的问题，论文提出了改进的建议，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。

致谢

首先，我要深深感谢我的导师赵平老师。在论文的选题，搜集资料和写作阶段，赵平老师都倾注了极大的关怀和鼓励。在论文的写作过程中，每当我有所疑问，赵平老师都会指导我。在我初稿完成之后，赵平老师对我的论文认真检查，提出了一些修改意见，使我在研究和写作过程能够按照要求去做。赵平老师指出了论文中出现的问题，使我能最终完成论文的写作。在此，我十分感谢赵平老师的细心指导和帮助。

另外，我要感谢四家小型旅社的互助合作，使我的论文写作得到必要的研究资料和信息。我还要感谢我的父母对我的关怀与爱护。他们一直是我努力和学习的动力。我要感谢我的同学对我的热情帮助。我也要感谢在市场调查中遇到的中国游客，让我分享了他们在小旅馆住宿的体验。最后，我要感谢所有在这次论文写作中对我进行帮助的人。

参考文献

- [1] 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
- [2] 陈嘉妮. 泰国养生旅游的汉语服务研究——以曼谷河畔安纳塔拉水疗度假村为例[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学硕士论文, 2016
- [3] 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
- [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] 陈如欣. 泰国亚洲航空公司电子商务汉语应用之研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学硕士论文, 2015
- [6] 陈幸娟. 普吉斯攀瓦酒店与安纳塔拉度假俱乐部汉语服务比较研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 硕士论文, 2016
- [7] 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
- [8] 李明强. B2C电子商务系统在泰国的营销策略研究以TC系统为例[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学硕士论文, 2015
- [9] 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
- [10] 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
- [11] 万里. 曼谷唐人街大华酒店汉语服务研究[D]. 泰国: 华侨崇圣大学硕士论文, 2018
- [12] 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
- [13] 携程旅行网: Ctrip 的酒店预订服务[EB/OL].
<https://www.ctrip.com>, 2021-2-1.
- [14] 马蜂窝网: Mafengwo 的酒店预订服务[EB/OL].
<http://www.mafengwo.cn>, 2021-2-1.
- [15] 猫途鹰网: TripAdvisor 的酒店预订服务[EB/OL].
<https://www.tripadvisor.cn>, 2021-2-1.
- [16] 永安旅游网: Wingontravel 的酒店预订服务[EB/OL].
<https://www.wingontravel.com>, 2021-2-1.
- [17] 缤客网: Booking 的酒店预订服务[EB/OL]. <https://www.booking.com>, 2021-2-1.
- [18] 安可达网: Agoda 的酒店预订服务[EB/OL]. <https://www.agoda.com/zh-cn/?cid=-38>, 2021-2-1.

附录

附录 1: 问卷调查

第一部分: 基本资料 (ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป)

解释 按照您的实际情况, 请在 填写

กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. 您的性别? เพศ?

男性 ชาย

女性 หญิง

2. 您的学历? ระดับการศึกษา

中学 มัธยม

专业 วิชาชีพ

本科 ปริญญาตรี

硕士 ปริญญาโท

3. 您会说的语言? คุณสามารถพูดได้กี่ภาษา

泰语 ไทย

英语 อังกฤษ

汉语 จีน

日语 ญี่ปุ่น

其它语 อื่นๆ.....

4. 您的使用的工作语言? ภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน

泰语 ไทย

英语 อังกฤษ

汉语 จีน

日语 ญี่ปุ่น

其它语 อื่นๆ.....

5. 您的负责的工作? หน้าที่รับผิดชอบของคุณ

接待服务 แผนกต้อนรับ

客房服务 румเซอร์วิส

清洁服务 ทำความสะอาด

销售服务 พนักงานขาย

保安服务 พนักงานรักษาความปลอดภัย

其他服务 บริการอื่นๆ.....

6. 服务中遇到的问题 ปัญหาที่พบในการทำงาน

遇到的问题 ปัญหาที่พบ	很多 อย่างมาก	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
语言不同 ภาษาที่ต่างกัน					
沟通困难 ปัญหาในการสื่อสาร					
客房问题 ปัญหาห้องพัก					
服务问题 ปัญหาด้านการบริการ					
餐饮问题 ปัญหาเกี่ยวกับอาหาร					
环境卫生 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม					
安全问题 ปัญหาด้านความปลอดภัย					
其他问题 ปัญหาด้านอื่นๆ					

第二部分：有关汉语基础知识地掌握

(ส่วนที่ 2: ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษาจีน)

解释 按照您的实际情况，请在 填写

กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. 汉语学习了多长时间? คุณเรียนภาษาจีนมานานเพียงใด

- 没有学过 ไม่เคยเรียน 学过 1 月—6 月 (เคยเรียน 1-6 เดือน)
 学过半年—1 年 (เคยเรียน 6 เดือน - 1 ปี) 学过 1 年—2 年 (เคยเรียน 1-2 ปี)
 学过 2 年以上 (เคยเรียน 2 ปีขึ้นไป)

2. 与中国游客沟通方式 วิธีการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีน

- 英语 ภาษาอังกฤษ 中文 ภาษาจีน
 翻译软件 ใช้ซอฟต์แวร์แปลภาษา 其他 อื่นๆ.....

3. 与中国游客汉语沟通情况 การสื่อสารภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวจีน

- 不能用汉语沟通 สื่อสารภาษาจีนไม่ได้ 只会说一点中文 พูดภาษาจีนได้นิดหน่อย
 能够用汉语沟通 สามารถสื่อสารภาษาจีนได้
 用翻译软件沟通 สื่อสารโดยซอฟต์แวร์แปลภาษา

4. 听说汉语的情况 ความสามารถในการฟังและความสามารถในการพูดภาษาจีน

- 不会听和说 ไม่สามารถฟังและพูด 会听说一点 สามารถฟังและพูดได้นิดหน่อย
 听说还可以 สามารถฟังและพูดได้เป็นปกติ

5. 您以为型旅社的汉语服务方面做得如何? คุณคิดอย่างไรกับการให้บริการภาษาจีนของโรงแรม

- 很好 ดีมาก 较好 ค่อนข้างดี 一般 ปานกลาง
 不好 ไม่ดี 差 แย่ 很差 แย่มาก

6. 旅社是否需要提供汉语服务 โรงแรมจำเป็นต้องให้บริการภาษาจีนหรือไม่

- 不需要 ไม่จำเป็น 需要 จำเป็น 能提供更好 ถ้ามีก็ดี

7. 服务人员是否应该学习汉语 พนักงานบริการควรเรียนภาษาจีนหรือไม่?

- 不需要 ไม่ควรเรียน 需要 ควรเรียน 能学一些比较好 ถ้ามีเรียนจะดีกว่า

8. 如果旅社对汉语服务人员的培训采取，你以为参加吗?

หากโรงแรมการจัดอบรมภาษาจีนคุณอยากเข้าร่วมหรือไม่

- 自愿参加 สมัครใจเข้าร่วม 不参加 ไม่เข้าร่วม 必须参加 บังคับให้เข้าร่วม

9. 您以为一个汉语培训课程需要多长时间?

คุณคิดว่าต้องใช้เวลานานเพียงใดในการอบรมให้ความรู้ภาษาจีน

- 1-2 天 (1-2 วัน) 7 天 (7 วัน)
 1 月 (1 เดือน) 1 月以上 (1 เดือนขึ้นไป)

10. 你以为需要加强哪方面对汉语技能 คุณต้องการพัฒนาความสามารถภาษาจีนด้านไหนบ้าง

汉语技能 ความสามารถด้านภาษาจีน	很多 อย่างมาก	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
听 ด้านการฟัง					
说 ด้านการพูด					
读 ด้านการอ่าน					
写 ด้านการเขียน					

11. 您对改善旅社汉语服务质量的意见玉建议

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการภาษาจีนต่อโรงแรม



感谢您的友好合作
林宝玉
研究生 文学硕士学位
商业汉语专业 华侨崇圣大学

附录 2:

一、GN 豪华青年旅社 (GN Luxury Hostel) 概况

	类型的房型	客房信息
1	家庭间-带私人浴室 1 张双人床和 1 张双层床, 4 人 (Family Room with Private Bathroom)	- 客房面积: 18 m ² /淋浴
2	住宅式套房-带阳台, 1 张双人床 2 人 (Residence Suite with Balcony)	- 客房面积: 17 m ² - 景观: 城景/阳台/露台/禁烟房/淋浴
3	套房, 1 张双人床(Suite) 2 人	- 客房面积: 15 m ² /淋浴
4	专属客房(双人床)1 张双人床 2 人 (Exclusive Room with Double Bed)	- 客房面积: 10 m ² - 禁烟房/淋浴
5	行政套房, 1 张双人床(Executive Suite) 2 人	- 客房面积: 18 m ² /阳台/露台/淋浴
6	Family Bunk Bed Suite, 2 张双层床 4 人	- 客房面积: 18 m ² /禁烟房/淋浴
7	家庭套房 (Family Suite) 4 人 1 张双人床 和 1 张双层床	- 客房面积: 18 m ² - 禁烟房/淋浴
8	限女性住客, 胶囊房(下铺) 1 个胶囊床位 -限女性 (Lower Capsule - Female Only) 1 人	- 客房面积: 18 m ² - 禁烟房/淋浴/共用卫浴间
9	限男性住客, 胶囊房(上铺) 1 个胶囊床位 -限男性 (Upper Capsule - Male Only) 1 人	- 客房面积: 18 m ² - 禁烟房/淋浴/共用卫浴间
10	尊宏住宅式套房-带阳台, 1 张双人床 2 人(Grand Residence Suite with Balcony)	- 客房面积: 18 m ² - 阳台/露台/禁烟房/淋浴
11	公寓套房 (Residence Suite) 1 张双人床 2 人	- 客房面积: 15 m ² - 禁烟房/淋浴

二、曼谷魔维小屋 (Movylodge Hostel)

	类型的房型	客房信息
1	混合胶囊房宿舍-单人床位, 1 张单人床 (Capsule Mixed Dormitory)	- 客房面积: 42 m ² - 景观: 城景/禁烟房/共用卫浴间
2	胶囊间-只限女性 1 个胶囊床位-限女性 (Capsule - Female Only)	- 客房面积: 42 m ² - 景观: 城景/禁烟房/共用卫浴间
3	6 人胶囊宿舍-单人床位 (Capsule 1 Bed in 6-Bed Dormitory)	- 1 张单人床/客房面积: 18 m ² - 禁烟房\共用卫浴间
4	混合 6 人宿舍(双层床) (Bunk Bed in 6-Bed Dormitory(Mixed))	- 1 张双层床 - 客房面积: 18 m ² - 禁烟房/共用卫浴间
5	三人房-公共浴室 (Triple Room Shared Bathroom)	- 3 张单人床/客房面积: 14 m ² - 禁烟房/共用卫浴间
6	双人床间 - 带共用浴室 (Double Bed with Shared Bathroom)	- 1 张大床 - 客房面积: 12 m ² - 禁烟房/共用卫浴间
7	4 床混合宿舍间的双层床 (Bunk Bed in 4-Bed Mixed Dormitory Room)	- 1 张双层床/客房面积: 12 m ² - 禁烟房/共用卫浴间
8	豪华简易间 (Deluxe Capsule Room)	- 1 张单人床/ - 客房面积: 20 m ² - 禁烟房

三、美好一天旅舍 (Good Day Hostel)

	类型的房型	客房信息
1	混合 8 人宿舍-双人床位 (2 People in 8-Bed Dormitory - Mixed)	- 2 张双层床/客房面积: 22 m ² - 禁烟房/淋浴/共用卫浴间
2	双床间 (Twin Bed Room)	- 1 张双层床/客房面积: 7 m ² - 景观: 街景/禁烟房/淋浴 - 共用卫浴间
3	双床间 - 带共用浴室 (Twin Room with Shared Bathroom)	- 2 张双层床/客房面积: 7 m ² - 淋浴/共用卫浴间
4	混合 8 人宿舍-单人床位 (1 Person in 8-Bed Dormitory - Mixed)	- 1 张双层床/客房面积: 22 m ² - 景观: 街景/禁烟房/淋浴 - 共用卫浴间
5	混合 6 人宿舍-单人床位 (1 Bed in 6 Bedded Mixed Dormitory)9.5	- 1 张双层床/客房面积: 18 m ² - 景观: 街景/禁烟房 - 淋浴/共用卫浴间
6	混合 4 人宿舍-单人床位 (1 Person in 4-Bed Dormitory - Mixed)	- 1 张双层床/客房面积: 10 m ² - 禁烟房\淋浴/共用卫浴间
7	女生 4 人宿舍-单人床位 (1 Person in 4-Bed Dormitory - Female Only)	- 1 张双层床/客房面积: 10 m ² - 禁烟房/淋浴/共用卫浴间

四、纳特旅舍(Natee Hostel)

	类型的房型	客房信息
1	双人房-带公共浴室 (Double Room with Share Bathroom)	1 张大床/客房面积: 14 m ² 禁烟房/共用 卫浴间
2	三人房-公共浴室 (Triple Room Shared Bathroom)	1 张单人床和 1 张大床客房面积: 18 m ² 景观: 城景/禁烟房/共用卫浴间
3	4 人混合独立宿舍 (Entire 4-Bed Private Dormitory - Mixed)	4 张双层床/客房面积: 12 m ² - 禁烟房/淋浴
4	家庭房-公共浴室 可住 4 人 (Family Room with Shared Bathroom - 4 Persons)	1 张大床和 2 张双层床/客房面积: 14 m ² 景观: 城景/禁烟房/共用卫浴间
5	Entire Private Dormitory with En-Suite - Mixed	5 张双层床/客房面积: 25 m ² /禁烟房/淋浴
6	混合 10 人宿舍-单人床位 (1 Person in 10-Bed Dormitory - Mixed)8.8	1 张双层床/客房面积: 25 m ² 禁烟房/淋 浴/共用卫浴间
7	混合 4 人宿舍-单人床位 (1 Person in 4-Bed Dormitory - Mixed)	1 张双层床/客房面积: 9 m ² 禁烟房/淋浴/共用卫浴间
8	混合 4 人宿舍-单人床位 带独立浴室 (1 Person in 4-Bed Dormitory with Private Bathroom - Mixed)	- 1 张双层床 - 客房面积: 12 m ² - 禁烟房/淋浴
9	混合 6 人宿舍(1 人床位) (1 Person in 6-Bed Dormitory - Mixed)9.1	- 1 张双层床/客房面积: 14 m ² - 禁烟房/淋浴/共用卫浴间
10	五人私人宿舍间-带浴室 (Private Dormitory for 5 with Bathroom)	- 5 张双层床 - 客房面积: 25 m ² /淋浴
11	女生 5 人宿舍-单人床位 (1 Person in 5-Bed Dormitory - Female Only)9.5	1 张双层床 或者 1 张单人床 客房面积: 25 m ² /景观: 城景/禁烟房

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวศิริพร เลิศสินทรัพย์ทวี (林宝玉)
วัน เดือน ปีเกิด	23 กันยายน 2534
ที่อยู่ปัจจุบัน	118 ซอยเจริญกรุง 58 ถนนเจริญกรุง แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2553 – 2556	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมเคมี
พ.ศ. 2560 – 2561	คณะภาษาและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัย South China Normal
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2557 – 2558	วิศวกร บริษัท Fristam Pump และ Schmidt API heat transfer จำกัด
พ.ศ. 2559 – 2560	วิศวกรฝ่ายขาย บริษัท นิวแม็ก จำกัด
พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน	วิศวกรฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท ลินเต็ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)