



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนของ  
พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมใน  
เขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

THE DEMAND OF CHINESE LANGUAGE NEEDS TO COMMUNICATE  
WITH CHINESE TOURISTS OF THE HOTEL'S FRONT OFFICE STAFF  
IN MUEANG DISTRICT, KANCHANABURI PROVINCE  
北碧府市酒店前台服务人员汉语服务调查研究

วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์  
(王朝圣)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนของพนักงานแผนกบริการ  
ส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

THE DEMAND OF CHINESE LANGUAGE NEEDS TO COMMUNICATE  
WITH CHINESE TOURISTS OF THE HOTEL'S FRONT OFFICE STAFF  
IN MUEANG DISTRICT, KANCHANABURI PROVINCE

北碧府市酒店前台服务人员汉语服务调查研究

วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์ (王朝圣)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun

อาจารย์ที่ปรึกษา

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun

กรรมการ

Prof. Dr. Li Yanfeng

กรรมการ

Assoc. Prof. Dr. Xie Kun

กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

กรรมการ

Dr. Zhao Ping

กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินิจฉัย

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

**ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า  
ของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี**

วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์ 586030

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: FAN JUN, Ph.D.

**บทคัดย่อ**

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีนของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีนจำแนกตามสถานภาพของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 260 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, F-test (ANOVA) หาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheff's Post Hoc Comparison method)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยด้านภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับความต้องการมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปค่าเฉลี่ยน้อย ลำดับแรกคือ ด้านการพูด รองลงมาคือ ด้านการฟัง ด้านการเขียน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการอ่าน ตามลำดับ และ 2) เปรียบเทียบความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม พบว่า เพศต่างกัน มีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเนื่อง มีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความต้องการใช้ภาษาจีน การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีน พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า

**THE DEMAND OF CHINESE LANGUAGE NEEDS TO COMMUNICATE  
WITH CHINESE TOURISTS OF THE HOTEL'S FRONT OFFICE STAFF  
IN MUEANG DISTRICT, KANCHANABURI PROVINCE**

VANCHALERM POENGTRUMMARONG 586030

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: FAN JUN, Ph.D.

**ABSTRACT**

This research were to : To study the level of Chinese demand for communication with Chinese tourists. Comparison of the demand for Chinese language for communication with Chinese tourists by gender, age, education level, occupation and income. The hotel's front office staff. Kanchanaburi The status of the reception staff is different. There is a need to use Chinese for communication. The population is the front desk staff of the hotel in Kanchanaburi. The hotel's front office staff. 185hotels and 740employees. 260samples from Taro Yamane formula. Simple sampling method with lottery method. Frequency, percentage, mean, deviation Standard t-test, one way ANOVA for more than two variables, and a difference in pair. By Scheff's Post Hoc Comparison method.

The research findings were as follows : 1) Demand for using Chinese for communication. The overall picture is very demanding. Considering each detail, it was found that the demand was high in all aspects. The first is speaking, followed by listening in writing and the last one in reading, respectively. 2) Comparison of the needs of using Chinese for The services of the front desk include sex, age, education level, occupation and income as follows: 2.1) Classified by occupation Found that, overall and on a different 2.2) by age, educational level. income per month And by age, the findings were different. Statistically significant at the 0.05 level.

**Keywords:** demand for Chinese Language, Communication with Chinese tourists,  
Front office staff

# 北碧府市酒店前台服务人员汉语服务调查研究

王朝圣 586030

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：范军 博士副教授

## 摘要

本论文研究旨在研究汉语与中国游客沟通的需求水平。按性别，年龄，文化程度，职业和收入比较中国语言与中国游客的交流需求。酒店前台服务人员的地位不同，有必要用中文进行交流。人口是北碧府酒店的前台工作人员。酒店的前台工作人员。185家酒店和740名员工。来自 Taro Yamane 配方的260个样品。采用抽奖方法的简单抽样方法。频率，百分比，平均值，偏差标准 t 检验，两个以上变量的单向方差分析以及成对差异。通过 Scheff 的 Post Hoc 比较方法。

研究结果如下：1) 使用中文进行交流的需求。整体情况非常苛刻。考虑到每个细节，发现各方面的需求都很高。第一个是发言，然后分别以书面形式听取，最后一个在阅读。2) 使用汉语的需求比较前台的服务包括性别，年龄，文化程度，职业和收入如下：2.1) 按职业分类发现，总体而言，2.2) 按年龄，文化程度。每月收入和年龄，结果是不同的。在0.05水平量具有统计显着性。

**关键词：** 汉语需求 中国游客的沟通 酒店前台服务人员

# 目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	V
<b>第一章 引言</b>	<b>1</b>
<b>第二章 研究理论与方法</b>	<b>6</b>
第一节 理论和材料	6
第二节 研究方法	17
<b>第三章 北碧府酒店汉语服务调查分析</b>	<b>20</b>
第一节 北碧府酒店汉语服务的现状调查的结果	20
第二节 酒店服务人员学习汉语的目的及其分类	25
<b>第四章 研究的结论</b>	<b>38</b>
第一节 北碧府酒店汉语服务的调查结果分析	38
第二节 研究总结与改善北碧府酒店汉语服务水平的对策	40
参考文献	43
附录	46
致谢	50
ประวัติผู้เขียน	51

## 表格目录

表 1	中国游客到泰国旅游数量	2
表 2	酒店前台服务员的性别, 年龄, 教育程度, 职业和收入职业和收入的频率和百分比表格数据	20
表 3	学习汉语的目的是为了沟通的平均值和标准偏差值的概述	22
表 4	学习汉语的目的是为了沟通的听力方面需求的平均值和标准偏差值	23
表 5	学习汉语的目的是为了沟通说话方面需求的平均值和标准偏差	23
表 6	学习汉语的目的是为了沟通读方面需求的平均值和标准偏差值	24
表 7	学习汉语的目的是为了沟通读方面需求的平均值和标准偏差值	25
表 8	比较平均值和标准偏差值和平均水平的变异性, 按照性别分析不同性别对不同层次的汉语交际中的需求	26
表 9	按不同年龄的差异比较分析对学习汉语是为了沟通的需求	26
表 10	对比较不同年龄对说的方面在不同组(Post Hoc)对学习汉语是为了使用汉语沟通	27
表 11	按受教育程度分类比较在学习汉语是为了使用汉语沟通差异的结果	28
表 12	对受教育程度不同对听力的方面在不同组(Post Hoc)对学习汉语是为了使用汉语沟通	29
表 13	按月收入程度分类比较在学习汉语是为了使用汉语沟通差异的结果	30
表 14	对月收入不同对听力的方面在不同组(Post Hoc)对学习汉语是为了使用汉语沟通	31
表 15	对月收入不同对说的方面在不同组(Post Hoc)对学习汉语是为了使用汉语沟通。	32
表 16	对月收入不同对写的方面在不同组(Post Hoc)对学习汉语为了使用汉语沟通	33
表 17	对工作年龄比较对学习汉语是为了使用汉语沟通的差异	34
表 18	对工作年龄不同对听力的方面在不同组(Post Hoc)对学习汉语是为了使用汉语沟通	35
表 19	对工作年龄不同对写的方面在不同组(Post Hoc)对根据客户对 Eyetanic 有限公司的营销组合	36

# 第一章 引言

## 一、研究背景与研究的重要性

2060 年，中国出境游客 1.3 亿人次，其中来泰旅游的达到 980 万人次。1.3 亿中国人到世界各地旅游世界各国大城市成为中国游客的目的地。这说明，中国将要成为世界上最大的旅游市场，而中国人很多都选择交通便捷、签证方便的境外城市。中国旧时的旅游基本上都是商务旅游模式，所以，中国人去旅游的城市多为商务中心城市。无论是当今商务旅游的游客减少多少，但部分游客还是以大城市商务旅游城为主，可以说明，即便是去旅游，中国还是选择大城市为目的地。由于中国政府对民众出境旅游的严格管理，中国出境人数长期以来受到严格控制。这是中国迎来关键的转折点是在 2537 年，中国人第一可以拥有私人护照的政策，而自从 2555 年，中国人可以出国旅游也不必再向政府许请示批准。

中国经济的成长导致中国民众大幅提高了平均生活消费水平的能力，虽然经济已经有些放缓，但与其他国家相比，中国经济的发展依然速度很快，经济的进步带来旅游消费能力的发展，也使中国旅游消费行为发生了很多变化，从以前春节放假回家的做法，变成一家人到国外旅游 (ThaiPublica, 2559, online )。

数据从泰中两国的商务数据中心 地点北京得知，南宁晚报指出，南宁市民改变从原来准备春节回家与家人庆祝，变成一家人到国外，尤其是来泰国旅游购物成为中国游客心里的目的地的原因主要是合适的价格，在中国有很多城市选择泰国成为国际旅游的首选目标。泰国被列为中国人想去旅游的城市，从旅游经济学角度分析，在 2556 年至 2560 年期间，中国游客想去世界的 5 个城市是，第一名，纽约，第二名，洛杉矶，第三名，东京，第四名，曼谷，第五名，帕提亚。在 2548-2558 年期间，从 10 年的数据分析中国游客到泰国旅游的增长量为 1000%，中国来泰游客的激增是十分惊人的。但是，令人感兴趣的是从 2555 年起中国游客每年到泰国的人数增长跨越式发展上升到 800 万人的新纪录。在 2558 年由旅游资源部，旅游体育部指出，在 2558 有 2980 万国外游客，相对于其他国家，中国游客占了大部分的 26.55% 的数量。据统计，中国游客在过去的 10 年数量，从 2548 年至 2558 年前 5 年中国游客已经增加了 7,157,999 人，占 921%，在 2548-2558 年期间游客数量在 7-80 万人从慢慢增长到部分减少



表 1 中国游客到泰国旅游数量( 旅游资源部, 旅游局 2548 – 2558 年)

中国游客到泰国旅游年份	人口数量
2548 年	776,792 个人
2549 年	949,117 个人
2550 年	907,117 个人
2551 年	826,660 个人
2552 年	777,508 个人
2553 年	1,122,219 个人
2554 年	1,721,247 个人
2555 年	2,786,860 个人
2556 年	4,705,173 个人
2557 年	4,636,298 个人
2558 年	7,934,791 个人

针对中国游客对泰国旅游地的认同, 确保泰国稳定局势。低营销成本的航空公司使得中国飞往泰国的机票更廉价, 这也吸引更多的中国游客到该地区, 在2558年游客人数高达7934791人, 同比2557年的游客数目4636298人增加了3298493人。由于外汇是泰国国民收入的重要来源, 旅游业为泰国创收起重要的作用。泰国旅游业及相关行业全面的增长, 创造了更全面的工作机会, 从而导致在更广范围的收入分配。出于这个原因, 旅游业的扩大增长对很多泰国人产生巨大影响, 并成为泰国人生活的重要部分。因此, 泰国各府都愿意并能够计划全新旅游资源的开发。基于新旅游业有助于创造就业机会, 直接和间接地减少失业, 增加人民收入, 提高当地社区的生活质量。( Ekachai BuaYam, 2007, p. 3)

泰国西部的北碧府约12万泰亩, 或19483平方公里。这个府排在呵叻府和清迈府之后的泰国第3大府。距离曼谷有130公里, 毗邻缅甸。该地区主要是森林和高山。并且有两条主要河流——大桂河和小桂河汇合后流经北碧府形成阔妈河。此地有主要的旅游景点, 如桂河桥、第二次世界大战美国阵亡士兵纪念墓地、一万年原始人遗址, 狮子城、爱拉湾瀑布和岩洞以及晒哟国家公园等。北碧府被视为泰国西部旅游业的一颗明珠。( Kanchanaburi Tourism, 2559 )

北碧府全部酒店拥有11,111个旅游酒店和2222间客房, 当下北碧府最为紧

迫的问题是外国游客是酒店员工之间的沟通，特别是中文沟通的问题。正如 Sakda Thanarat (2004, 摘要) 的论文中讨论清莱府投资者对边境发展的中文需求时指出，金融机构店 汽车/运输 餐厅/餐厅 酒店/客房和零售商 能够使用中文的企业只占31.94%。北碧府的酒店企业家需要采取纠正措施，改变这一现状。因为这个问题直接影响到北碧府旅游和商务酒店的业务，以及企业未来的声誉和形象。

笔者处于硕士研究生的学习阶段，专业是商务汉语，并且生活在北碧府，深刻意识到问题的重要性也有必要把在学习的过程中学到的知识为提高在北碧府商务酒店员工的中文沟通能力做些贡献。因此笔者有兴趣研究北碧府酒店接待人员在汉语听说读写不同方面的需求。因应这种需求才能给酒店接待人员提供有的放矢且恰当的语言培训，因为若没有调查酒店的工作人员的真正需求就不能解决问题的根本。希望这项研究的结果可以为将来在酒店工作人员的语言培训提供指导。

## 二、研究目的

1. 调查旅游服务人员使用中文与中国游客沟通的状况，包括性别，年龄，教育程度，职业和收入。
2. 研究北碧府市区的酒店接待员对中文需求并划分量化等级，以方便培训提高酒店员工与中国游客的沟通的能力。

## 三、研究的假设

在北碧府酒店的服务员存在不同的情况——使用中文沟通的不同需求。

## 四、研究范围

1. 本论文研究中的对象包括北碧府市区185家酒店，汉语服务人员共计740人。
2. 样本分析将与日本山根 (Yamane) 酒店进行比较，样本共计260人
3. 研究的变量是
  - 3.1 自由变量的研究是酒店的接待处的状态包括：性别、年龄、教育程度、职业和收入。
  - 3.2 变量上的研究是需要使用中文的沟通的四个：方面听、说、读、写。

## 五、术语

为了使含义与信息产生一致的理解，研究者已经确定以下相关的术语的意涵。

沟通：酒店前台服务人员与中国游客或者中国领队是可以畅通传达信息。

中国游客：来休息放松和主要是用中文沟通的游客，主要是来自中国大陆来北碧府并且住在北碧府市内酒店的客人。

服务员：在北碧府市区内酒店热诚工作并按月领取报酬的服务员。

前台服务部门：该部门是负责提供各领域的方便，如：客人入住酒店，首先预订酒店，准备好客房给要入住的客人，迎接客人传达信息的服务，负责提供从客人入住到客的各方面服务。

酒店：北碧府市区内酒店负责需要住宿的游客提供住宿服务并且收取费用。

中文：中文，是中华人民共和国和中华民国（台湾）的官方语言，是新加坡四种官方语言之一（其他是英语、马来语、和泰米尔语），是联合国所使用官方工作语言的之一。

听：在酒店前台工作的服务员在语言交流过程中认真仔细地听并能够正确理解。

说：酒店服务员以合乎情理的正确方式使用汉语措辞、语气等。

读：酒店服务员可以阅读通过杂志或刊物上发表中文文章。

写：酒店服务员将亲身的故事和所积累的经验用中文传达给他人

年龄：年龄阶段包括五个阶段：少于25岁，25岁—35岁，36岁—45岁，46岁—55岁，和大于55岁。

文化程度：受教育化水平包括三个等级：高中或等同于中职中专、高职高专等同于大学、本科以上水平。

月收入：酒店服务员在工作中每月获得的薪水，包括三个等级，其中包括月薪低于10000铢，10000至15000铢、15000铢以上。

工作年龄：按年计算，酒店前台服务员的工龄包括：不到1年的工龄、1年到5年的工龄、6-10年的工龄、11-15年的工龄、16-20年、多于20年的工龄。

## 六、研究预期

- 1 提高北碧府酒店接待员使用汉语沟通的基础能力。
- 2 为酒店或其他组织培训服务员中文提供参考。

## 七、研究框架

研究者根据变量的研究性质确定了研究框架。独立变量：研究者从五篇相关的论文的摘要：如，

Thirarat Phithakphanatkun (2547, 摘要) 武里庵民办教育点 VUTTIVITAYA 学校的二年学生，学习中文是为了沟通。Sakda Tharanison (2547) 投资者为了使用中文发展清莱省边境经济区。 Phonsiri kongnuan (2550) 中华人民共和国交换大学生经验。 Suphaphon Manorot (2551) 根据调查清迈府和女汉万依堤斯里万。

Ubonwan Itthiserikun (2551) 清迈府市中心消费者对学习中文的态度, 可以分析出酒店服务员的身份包括性别年龄、受教育水平、收入性、工龄。

变量: 研究者获得 Kongthep Khloeapphanitkun (2542) 的思想章程使用泰语, Kriangsak Khiaoying (2550) 总结分析人类社会资源, Chanthat Wanthanom (2552) 旅游行业, Phichai Phinaikun (2540) 学习语言进入世界社会, Thamthika Phangnga (2553) 中文管理与前台运营, Somsak Thongchuai (2558) 泰语主要的日常生活, Sin Phanphinit (2553) 社会科学的研究方法, Suphanwi Warathon (2545) 阅读的数率, Suphattra Soiphet (2550) 酒店管理, Samniang Manikan, Sombat Champangoen (2554) 说的原则, ren jingwen (2544) 基础汉语, Siwilai Phonmani (2545) 教基础泰语作为一门外语, Udom Wirotsikkhadit (2547) 从另一角度把泰语作为语言专学, Eksan Chin akkharaphong (n.d..) 初级汉语一, 二和北碧府社区内酒店的环境进行比较得出四个方面 如: 听、说、读和写

自变量	变量
<p>酒店服务员的身份</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 性别</li> <li>- 年龄</li> <li>- 受教育水平</li> <li>- 收入性</li> </ul>	<p>汉语应用沟通的雪球</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 听</li> <li>- 说</li> <li>- 读</li> <li>- 写</li> </ul>

## 第二章 研究理论与方法

### 第一节 理论和材料

中国游客对北碧府市区酒店接待员的汉语服务之需求，研究者已确定了理论和材料，如：概念和理论需求，概念和理论沟通，中文的概念，酒店前台的实际概念，相关的论文

#### 一、概念和理论需求

对需求的定义：有些学者给出许多需求的定义，研究者把所有的定义总结出如下：Chat Ra Phon Samoechai (2550, 第 118 页)指出需求表示，自己认识到理想状态与现实情况的区别，这些足以激发去实现。Siri Wan Seri Rat 和团体 (2550, 166 页)。个人状态缺乏平衡，缺少某些东西和需要某些东西。Tula Maha Phasutha Non (2554, 246 页) 体内和体外的环境，缺乏平衡状态，并引起更大的推动作用，从上面来总结，需求的定义是人们认识到在实际中的不同需求，因为缺乏在身体和环境的平衡，这些事迹将激发人们得到他们想得到的东西

#### 关于需求的理论

研究者找到关于伦理需求的书籍，由等学者提出的理论，如：

#### 人类需求的理论

Tula Maha Phasutha Non (2554, 249-250页) 说穆雷古 Henry A Murray 是心理学家的初期提到人类的需求，他认为个人表现出的主要都是基本行为需要，或者是他们心中的信心，如果能找到人类的需求是什么？就可以正确，回答有关他们行为问题的需要，他们的思想概念是 Freud 的 Lewin 和 Tolman。穆雷古说：人类的需求不少于三十种，如：需求成就感，为了追求关系，需求入侵或进攻，自由感，忍耐，表现自己的亮点，需要避免危险，为了有人格，为了有势力，需要帮助总信，需要明白等等，穆雷古的需求数不胜数，复杂到难以应用到工作。

#### 需求层次的理论

Annivaj Kaewjan Chong (2011, pp. 150-152) 指出 Maslow 建立人类需求的三点假想，如：人的需求是永远存在也永不落幕，当需求做得回应，将有新的需求会产生的。当需求得到了满足，也不会引起问题。也被称为下止推到行为。人类的需求要按照重要性排序从低级的需求至高级的需求：马斯洛(Maslow)

需求的理论可以分为5层次，如：

#### 第一层次：生理上的需要

物理要求。人类生活的基本需求都必须得到自然的生活，如：食品，水，呼吸，睡觉，服装，等等。此人将会满足基本的收入正常，他收到了来自这方面的工作。

#### 第二层次：安全上的需要

人类需要稳定和安的生活，无论是在经济和情绪，个人寻求安全的为自己和家庭，因此，可以看到人类试图创造和积累在生活中各种格式，由该组织成员将确定稳定的职位和地位的组织，该组织将有直接影响的收入和支出，他的家庭。

#### 第三层次：感情上的需要

人是社会性的，你想要与之交互和参与的其他人以及被承认为一部分的社会。所以当生活的基本需要收到响应，并说他可能会安全地生活抵押品。他去成为在社会和心理支持从组织内的成员，这是关键的因素，使人感到作为组的成员。

#### 第四层次：尊重的需要

是感到自尊而引起的愿望和赞美的感觉骄傲来自的个人的声誉，名望和社会的赞赏，正如我们将看到从那些有稳定的收入，有一份工作和小组参加社会活动所接受的人。被接受和欣赏由另一方，组织将需要对齐的办公室或工作的责任为了个人出生在骄傲。

#### 第五层次：自我实现的需要

每个人都会有愿望想实现自己的利益，充分利用潜在的或充分实现其潜力，可以说“要求实现人民的愿望是故意想要些别的。为了达到满意和了解自己”这是最后需求和个人需求最高的。

马斯洛概论：获得当今社会教育典范的认可，并可以一直适用于奖励组织内的个人动力，并且可以看出在正式执行的建议如：

1. 生理上的需要包括合适的工作环境，提供足够的工作环境和获取薪水足以维持生计。

2. 安全上的需要包括，建立规则和安全准则，尽量不要减少组织机构和职员，通过管理系统，准备资料，准确的描述岗位，减少欺凌行为或者负面效果，获得财务信息和组织的未来和把利益与福利分享给员工。

3. 感情上的需要包括，支持团队合作满意度的系统方法，成立团队的工作组，组织内部管理会议，让领导者和每个人都承担了一部分，鼓励专业团体的参与，鼓励社会团体的参与和评价成果，并且奖励优良的团队

4. 尊重的需要包括，给员工参与制定目标和决策的权利，让员工有机会展示他们的技能和能力，并表彰有成就，和进步的每个人，建立与成就的个人合同，分配任务并提供支持，为了能改善能力，给予动力和信心，注重每个职位的能力建立导师制度，为了教会工作，并使用表彰制度给进步的员工

5. 作为一部分的制定目标与决策能力，建立和提供规划和发展职业的机遇，制定较化的工作制让员工学到更多经验，给予提出创新性核心项目，风险的机会，鼓励与，人的直接沟通，如客户，消费者，供应者，开放机会和建立发展职业的挑战，建立机会与促进自我控制的能力，并表彰作为优异表现的奖励。

## 二、关于语言能力培训的理论

Kong Thep Khluap Phanit Kun ( 2542,1 – 18 ) 将:语言作为沟通工具的重要性。它包括四种技能:听,说,读和写。

聆听技巧是指听众的过程,聆听者对声音感兴趣并注意听力。并对这个声音有反应。听力是人类生活中最重要和日常的交流。耳朵特别是人的言语听力是把其他技能汇集在一起的基本技能。三技能在说,读,写。

听力的目的如下:

1. 听取主题和次要的重要性
2. 仔细聆听,从头到尾了解故事。重申信仰或争论。
3. 听美学。感谢所有的文学,音乐和道德价值。
4. 倾听智力,知识,想象力和创造力。这是一种需要判断,理性,理想的听力才能获得知识和主动性
5. 听对话。并有效地互动

好听的如下:

听礼节对演讲者感兴趣 不要显示冷漠或中断当扬声器提供机会时提出问题。听着耐心和慷慨。如果你听会议应该尊重。演讲者掌声。

关键听力集中在听力上。请继续关注听众,并确定真实的原因。和个人意见的演讲者。

听取利益是在细节之前抓住主题,或者可以记录重要的知识,同时浮动时间和记忆。

听心理价值观。通过追逐主体来听。创造一个有趣的心情,如听戏剧,讲座,讲座,歌曲等。

听众的特点如下。

1. 用意图和理性来听故事。
2. 听具体话题不听每一个听到的声音。
3. 仔细聆听要了解细节或主题的精髓，包括演讲者的惯用表达和词汇。
4. 中和使你的头脑满意的说话者说。也不会影响演讲者。
5. 聆听时应以正式的方式注意。帮助记住
6. 聆听者必须知道当时倾听的知识。或乐意或敏感。或听取论据
7. 聆听时，不要和邻居说话或闲话。不要大惊小怪，或者显示不尊重演讲者的手势。
8. 如果没有听，那就不明白。要求发言人了解问题的双方。应该问扬声器完成和
9. 听时应该考虑一下。是真的吗那么可靠？如果实施，会受益吗？

#### **良好的听力技能包括：**

1. 做好听众的耐心练习 许多听众可能会遇到“分心”，因为他们对他们听到的内容感到厌恶，有一些更有趣的想法或“插入”，因为他们觉得他们说话很慢。“从他们的想法而不是专心聆听，这可能会影响听力无效的错误工作。
2. 练习听众的好礼貌。这是学习尊重演讲者的重要原则。不要傲慢或以自我为中心 想想他们的想法比他们不接受任何人更好。所以我们停止从各种来源学习不幸的是。
3. 练习听力热情 不仅有礼貌的听众，而且还在倾听。但作为一个好的听众需要很多的热情。
4. 练习赶上疑问。能处理？意味着沟通是有效的。信使可以达到他们与收件人沟通的目标，例如他们是谁，他们在做什么，在哪里，何时，何时，何时以及他们下一步做什么。认为它可以让您以其他方式练习您的思维能力。
5. 困难情况下的实践听力技巧。

#### **听力风格在学术上，有效的聆听风格如下。**

1. 感兴趣地听。无论什么故事都会很难。复杂了
2. 听所有的演讲者。通过不选择扬声器是一个好的扬声器还是一个好的扬声器，了解扬声器正在通信的内容。
3. 仔细听一下这个词的意思。并且说话者在面部表情，面部表情或眼睛方面表达的意义。
4. 耐心聆听
5. 仔细听



6. 聆听时不要回答。听众必须集中倾听。
7. 不听双关语听
8. 不打囁听。
9. 听听试听与演讲者达成协议
10. 通过理解听讲话者。用空的心灵聆听不妨碍演讲者。 仔细听讲话者，尽量明白演讲者的信息。

良好的聆听过程需要一个分为两个过程的聆听过程。

1. 听力过程分析从开始到结束仔细分析事实与评论。并体验到很好的一部分。有缺陷的部分合理。听完最后，我必须说这是值得听的

2. 批评的听觉过程从听众中识别事实和想法，将信息的可靠性评估为事实。显示听众的反应，如听众的印象。应用程序，例如将知识应用于应用程序或开发。

说话技巧是指使用词汇，语调，症状，效率和道德。社会主义为了传达对听众有益的观念，知识，感受，需要，态度和经验，并且正如讲者所说的那样做出的回应是双向交流：发言者和听众。 演讲既是科学与艺术。“科学”是指言语。 必须有益于教学，实践以及其他科学科学的规则和方法。“艺术”是指特殊能力的谈话。个人另外说的是另一个技能和职业。这可以扩展如下：

- 1) 那是科学,因为它是一个主题。理论学习和沟通。

- 2) 那是艺术因为规则练习美丽。听众留下深刻的印象。只学习规则或理论不是。它可以帮助学者尽可能多地从言语中受益。 需要实施。 通过添加技术和策略。让听众满意。

- 3) 这是一种技能。 因为说话需要一个熟练的练习才能充分利用它。 你越熟练，你说的越好。 虽然学习理论，并拥有说资本的艺术。 但是如果没有实践，就不会很好。

- 4) 这是一个职业，因为每个职业都将语言作为沟通媒介。

语言类型可分为两种类型。 如：

- 1) 人际交往：笑脸。 表示高兴见到我们迎接的人们。问候好好问候如下：在社会上说好话，比如你好，给我看看手势。用于问候的文字应该非常舒适。

自我介绍介绍是至关重要的。并在日常生活中。个人可能会多次自我介绍。自我介绍的做法是告诉我们名字，细节告诉我们。并讲述介绍的目的。

对话是指说话，交谈，沟通，交流知识，想法，感受和经验，知识，想法，感受和经验。开始的最简单的方法是谈谈一个好的对话的功能。这是一个笑脸，使用简单的语言，表现力的语言，言语和声音。 友善聊天

团体讲话在团体中是现代的重要活动。 在日常生活和教育方面，小组成员都有可能提出问题。 评论或关于事件，然后告诉对方。 有以下方法。

1. 描述重要的内容和问题。
2. 语言应该是一种简单的语言。
3. 清晰的声音听到重点关键
4. 酌情使用叙述手势。
5. 讲解者应该记得很好。
6. 结束语结论。

阅读技能意味着对不同类型出版物中发表的单词的看法，以认识学习者的想法和说法。 读者必须开始理解每个段落中包含的句子，并包含相同的主题。 阅读涉及三种行为。 如：( SuPhanNi WaraThon ,2545,36页)

1. 感知包括单词感知。 是符号重点的翻译。
2. 理解有三个含义。
3. 同步是定义写入符号的含义。
4. 语言理解意味着阅读需要阅读能力的文本。
5. 解释是从文本内容中处理想法。 对物质的理解呈现。
6. 反应读数。 这是一个评估问题，这意味着阅读事实的分析考虑。

良好的读者作为一个好的读者将尽可能使这个人受益。 在做好读者之前读者应该对阅读有一个基本的了解，他们必须具有了解书籍部分的语言能力。 选择一本书。 也知道这本书的来源。 掌握这些知识将有助于培养良好的读者。 读者很好

Samniang ManiKan 和 Sombat ChampaNgoen (2554, 6-7页) 如下所述：

1. 有意愿或有决心的阅读。
2. 耐心意味着能够长时间阅读书籍而无聊无聊。
3. 阅读快速，了解词汇的意义。
4. 基础知识。 一般知识，言语，修辞等
5. 有习惯做笔记。 从阅读中收集知识和想法。
6. 记忆力好，记住主题的信息。
7. 图书馆研究知识。 因为它可以节省寻找信息的时间。
8. 喜欢和知识和读者一起聊天。
9. 随时跟踪您想知道或改变的知识。
10. 有一种可读性，分开事实的内容。 将来有用。

阅读目的了解阅读的目的它是快速阅读技能的一个要素。 并阅读，以获得

充分的好处。读者知道读什么它可以选择正确的阅读媒体。并使阅读精力集中。一般来说，阅读目的如下：

1. 阅读知识专注于阅读需要知识的故事。这种知识的阅读有很多特点。
2. 阅读以查找阅读规则，说明书，教科书，参考书等答案。
3. 阅读报纸，杂志，报纸，小册子，广告和出版物等新闻信息。
4. 阅读实质内容，阅读论文，期刊，书籍等，了解事情并将物质加工在一起。

阅读知识是非常有用的。因为除了响应各种需求外，它还为读者提供了影响个性的知识和信心。有时阅读材料在职业也是有用的。

1. 阅读学习这是一个认真的阅读，如阅读教科书和学术书籍。
2. 阅读思想阅读以了解故事的主题，作为启发有益阅读观点的方法。
3. 阅读分析。这是一个深刻的知识阅读。对阅读新闻文章等可读故事发表评论。

4. 阅读愉快阅读改变事件。放松享受这种阅读不限于阅读任何类型的文档。根据读者的喜好很重要。有些人可能会喜欢阅读佛法书来享受。有些人可能喜欢阅读小说。

5. 阅读创意地花时间，意味着阅读不是针对特定的东西。在等待其他活动，如坐着等待人见面时，会有空闲时间。可以看报纸或任何其他纪录片。这种阅读可以停止阅读，而不会破坏连续性或集中。

阅读的组成阅读是一个重要而复杂的过程。有几个要素使阅读更有效。以下是

- 1) 了解词的含义，读者必须了解每个单词的正确含义。
- 2) 了解词的含义。这些词的含义将有助于读者不断了解身体的意义。
- 3) 理解句意义是指每组词的含义彼此。直到意思是一句话。
- 4) 段落理解读者必须了解每段的文字。并且可以看到每段的关系，以了解这一主题的重要性。

阅读阅读元素时。良好的读者必须尝试以特定的方式了解各种元素，以便读数将按需要执行。阅读成功包括以下几个因素：

- 1) 知识写作系统。知道段落文本用笔画突出显示。或者输入字母，标点符号，句子，头脑，意义，句子，扩展名。
- 2) 知识使用语言在使用修辞，谚语表达。
- 3) 解释能力意味着理解内容。了解句子之间的关系。并遵循作者的想法。
- 4) 读者周围的知识。有很多知识的读者可能来自不同的经历。如果它与

已经阅读的故事相关。 会让它更好的理解

5) 阅读理由好读者需要知道阅读的原因，所以为什么选择正确的方式阅读。

一旦你知道上面的阅读元素。 具有阅读基础知识的读者会觉得阅读对生活有价值。 这可以归纳如下。

1) 阅读快乐，如阅读休闲。

2) 阅读理解各种故事的需要，如阅读，以消除时间。 它也有助于使用时间。

3) 阅读创造出创造力。

4) 阅读使人们意识到世界，并能过上优质的生活。

5) 阅读有助于改善生活质量，如阅读学习目的。

6) 阅读可以加强个人的个性。

基本阅读以下阅读是一般阅读，可用于所有类型的写作和所有目的。 这是不固定的规范。 读取过程定义如下：

1) 目标在阅读每本书之前，读者必须瞄准阅读课程。 当他们知道他们为任何目的阅读这本书时，他们也应该阅读它。 它应该保持阅读的主题。

2) 调查读者应更多关注作者。 打印房屋或出版社要了解书籍的背景，例如5年内首次出版的图书，不再印刷。 表明它比一个月出版的书不太感兴趣，但是有一个第二版或第三版，并且印刷的书籍数量更多，所以如果你选择具有相同内容的书籍，应该选择书籍。 在顶部，打印和打印时间结束。 或者一本新出版的书会更有趣。 因为内容更现代。

3) 观察组件。本部分的作品，如介绍，有助于确定作者的目的。目录有助于快速掌握本书的本质。一些书最后有一个索引。这将有助于我们了解该书哪些页面上的搜索字词的详细信息。附件可能有也可能没有，因为附录将编译该书的有趣和相关的内容。还有一个词汇表。这将包括困难的词汇，翻转会很快地理解这个词的意思，并使阅读理解更快。小册子中的参考书目报告了读者能够知道本书中包含的信息的来源。并且它允许更广泛的知识。

4) 阅读浓度当采取步骤时。读者应该专心阅读，帮助他们获得更多阅读体验。

5) 阅读时一步一步地回顾问题，读者应该一直检讨。问问题，询问谁，什么，在哪里，何时，如何和为什么，找到答案。它将决定我们的读数有多成功。

写作技巧是指知识的转移。 感觉，故事和经验给他人，使用信件作为工

具来传达 (Seni Vilanwan, 2001, 156-159页)。

写作是沟通知识, 思想和经验的重要手段。向受众广泛传达。此外, 写作在记录长期证据方面很有价值。

写作原则由于写作原则是需要认真训练的技能。获得专业知识因此, 作者需要写下列原则。

- 1) 准确性是正确的。在正确的时间使用正确的语言。
- 2) 很清楚, 这些词有明确的含义。包括句子和成语。让读者了解目的。
- 3) 结构紧凑简单, 已知使用简单易懂的单词, 不奢侈, 要清楚头脑不会让读者疲惫不堪。
- 4) 有印象通过使用单词来表达图像。情感和感觉有深刻的意义请阅读阅读。
- 5) 旋律语言是使用礼貌的语言与精心制作的语言成语和内容。阅读, 不要轻视。
- 6) 作出合理评价是有责任的。提供对他人有益的知识 and 态度。除了书写必要之外。需要的另一件事是积极考虑与写作过程相关的写作过程。为了使它更好。

### 三、前人研究综述

Thirarat Pitakananakul (2004年, 摘要) 研究了 Prathomsuksa 2学生的中国传播技巧研究, 维多利亚州私立教育委员会春武里省办公室的这一研究。这是一个学习听力技巧的地方 - 中文。Prathomsuksa 的汉语2学生, 维塔亚学校根据私立教育委员会办公室春武里省按性别和学生类型本研究中使用的样本。是维特亚学校的二年级学生在私立教育委员会办公室下用于收集数据的工具是听力技巧的问卷调查 - 静态中文使用标准偏差标准差。研究结果如下: 1) 听力技能分析 - 中文讲普通话 Suksa II 学生2) 分析比较 Prathomsuksa 2 汉语学生听力技巧的分析结果, 按学生身份分类。不同性别.05级有统计学差异, 按学生类别分类, 差异有统计学意义。考虑到2.1) 中国学生的听力技巧。维塔亚学校小学在05年级, 学生的性别差异有统计学差异。听力 - 高于男性。2.2) 普通话 Suksa II 学生听说汉语的沟通技巧学生之间在05年级有统计学差异,

SakDa Thar NiSon (2547, 摘要) 研究了这一主题。发展中经济体对中国企业家的需求。这份独立研究报告。旨在研究1) 企业家对边境经济区发展中国语言需求的看法, 2) 中国企业家对边境经济区发展的需求水平, 3) 使用汉语时的业务拓展在清莱边界;和4) 企业家对需求的看法的比较。中国经济继续发展

清莱边境地区。通过收集来自6个企业家，即金融机构的数据。汽车/交通餐厅/酒店/酒店旅游和零售商在清莱省清迈市清城区湄西区，清莱省清康区210例提出了调查结果描述性分析。研究报告指出，企业家对清莱边境经济区发展中国语言需求的意见。在个人，社会和国家层面都处于高水平。在清莱边境地区，只有31.90%的汉语水平的业务处于边境，而商业扩张的水平则在清莱边境。稍微增加当比较企业家对清莱边境经济区发展中国语言的意見时，关于在清莱边境经济区发展中使用中国人的重要性的意見。中国企业的能カ不同。对清莱边境省份中国经济开发区的需求不同。统计显著为0.05。

Pornsiri Channuan and colleagues (2007, abstracts). 中国营项目学生行为和在中国人民共和国执业的学生交流课程。目的是研究满意度行为。并对中国阵营参与者提供的学生服务是否适当的评论。泰国学生练习专业经验和中国学生练习专业经验。学生交流计划在中国人民共和国的专业经验样本共有71名学生参加中文课程，71个专业经验交流课程。参加者有23人参加了中文课程。有一些人用于集成数据的工具。包含中国语言学生的行为和行为问卷。和学生交流项目，中国人民共和国的专业经验，以及中国语言学生的行为面试。以及在中国人民共和国执业的专业经验的学生交流课程。与中国阵营参加者收集数据。而学生的课程和交流实习专业学生，中华民国和研究人员前往中国人民共和国面试。观察学生的生活，即昆明大学昆明师范大学 Thonburi Rajabhat 大学监督数据分析使用内容分析和内容综合和统计分析是基于使用程序的频率，百分比，平均值和标准差的基本统计。结论1. 中国阵营参与者的行为分析结果1.1课程情况1.1.1。中国阵营参与者在哪儿？中国阵营参与者正在学习汉语，正在写作，阅读，听，说中文。参与者通过写作，阅读，词汇，对话，唱歌，课外活动以及通过共存和旅游与母语的对话等活动学习。1.1.2。用于职业，兴趣和个人喜好。想练习更多的汉语能カ？另外一个原因是，父母建议，想尝试一些优惠的朋友，想要成绩。1.1.3学习中的问题：基础汉语很好的学校课程学习氛围1.2课堂行为中国阵营计划的参与者根据昆明师范学院教授的课程学习汉语。它包括听，说，读和写，个人和团体练习。通过阅读和回顾课程，在课外进行额外的练习。并学习中国文化。

Supaporn Manosor (2008, 摘要) 研究了清迈省的西班牙人口调查这项研究旨在探索清迈的西班牙语语言需求。并了解清迈西班牙语需求的未来趋势。这项研究的结果将被用作创建艺术学士学位课程的初步基础。西班牙主要学科。研究人口。人口被定义为与旅游相关的职业类别。在清迈内因为这些职业可以代表比其他人更有机会使用西班牙语的人。它由职业领域的人口组成。酒店工

作人员，各种职位，经营者，餐馆/餐馆旅游经营者，导游，旅游经营者，泰国旅游局北区办事处1清迈旅游清迈清迈商会清迈商会475名工艺品/纪念品企业家。研究工具是通过频率和百分比的数据分析问卷。在清迈对西班牙语的需求在中等水平上是重要和必要的。西班牙语中最有可能的职业是导游和酒店工作人员，其中大多数人有机会在工作中使用西班牙语。中等至低西班牙语专业人士最为苛刻的职业是导游，其次是酒店各职位，旅游企业的经营者/旅游公司的员工。泰国旅游局（TAT）的官员销售人员/旅行社西班牙语工作/职业的重要性和必要性问题在组织或组织内对西班牙语知识渊博的人员的需求，所有职业的受访者。其中大多数占50%以上。除了旅游经营者的受访者外。工艺/纪念品企业家和会议室工作人员的意见很低，而且在直接在清迈的西班牙语工作人员的需求方面。在清迈，没有直接了解西班牙语。本科生西班牙语教学在非常重要的层面上是重要和必要的。包括培训以增强涉及的专业人士/企业家的西班牙语知识。所有受访者对西班牙语培训非常感兴趣。通过西班牙语的技能和写作所有专业的所有受访者都认为他们不那么有用。清迈知识渊博的西班牙人的未来需求趋势大多数职业的受访者都表达了自己的看法。扩张的机会还在。这个趋势可能会很温和到很高。

Ubonwan Ittirikul（2012，摘要）研究了清迈市消费者对汉语学习的态度。这项研究的目的是研究消费者在清迈学习普通话的态度。使用问卷收集数据。在200个样本中，他们是那些已经读过或在读普通话的人。那些从来没有学过普通话100和数据的人都被处理了。频率，百分比和平均值以及推理统计，即 t 检验使用描述性统计。结果显示，受访者主要是11至20岁之间的女性。回答者学生学习或正在学习普通话的人不超过5000泰铢。中等水平的知识。每个服务营销组合（7P）的平均最大评论如下。在普通话中，在学习普通话的好处方面有一个价格优势，值得花费。分配渠道在位置方面，普通话应该有一个方便的界面。营销推广应鼓励在奖学金方面在中国学习。该科目的人员应具备转移知识的能力。过程在教材方面，学习普通话更容易。物理场所应该有足够的停车位。行为趋势那些已经读过或在读普通话的人。当然，今天要学习普通话。人们倾向于选择普通话。至少学过一门普通话课程。学习期约为4个月，通常在学校或大学。选择的原因是提高普通话技能决定学习普通话的有影响力的人是我自己，家庭和教师。最常见的问题是听，说，读，写能力难。那些从来没有学过普通话的人。平均知识水平很低。每个服务营销组合（7P）的平均最大评论如下。在普通话中，价格沟通有利于学习普通话的好处，值得花费。分配渠

道在位置方面，普通话应该有一个方便的界面。营销推广应介绍人力资源专家的汉语学习。教师应该很好地回答学生的问题和疑虑。过程在教材方面，学习普通话更容易。物理场所应该有良好的氛围。行为趋势那些从未学过普通话的人。不知道今后在哪里学习普通话。然而，有一种趋势可能表明其他人选择学习普通话。没有选择普通话的原因是没有时间学习中文的难度比较那些已经读过或在读普通话的人之间的差异。那些从来没有学过普通话的人发现，服务营销是指正在学习或正在学习普通话的学生。对于从未学过普通话的人来说，平均反馈水平是不同的。产品方面是普通话，是一种有趣的语言。汉语课程应该多样化。普通话对未来的沟通和其他好处很有用。价格是学习普通话的优势，具有成本效益。分销渠道是学习普通话的地方。有方便的接触和清晰的迹象。营销推广应包括降低普通话课程的价格。应该添加到程序游览。鼓励奖学金在中国学习。而通过使用英语（拼音）和泰语音译学习的过程将使学习更容易。人员因素和身体方面两个受访者的意见没有差异。

## 第二节 研究方法

关于中国游客对北碧府市区酒店服务员的汉语服务之需求的研究方法如下：

### 一、研究对象与样本

对象：研究中使用的人群是酒店前厅在市区的工作人员。共有185家酒店和740名员工（Kanchanaburi，2558，第6页）。

样本：研究人员设定了北碧府的酒店前台员工样本。通过根据 Taro Yamane 的方法计算样品量（Taro Yamane：参见 Sinin Pinijit，2010，第155页）。

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

N = 样本数

n = 对象规模

E = 样本误差

本研究确定样品误差为 5% 或 0.05。当表示公式时，样本大小如下：

$$\begin{aligned} n &= \frac{740}{1 + 740(0.05)^2} \\ &= 259.65 \end{aligned}$$

因此，本研究样本的大小为 259.65



## 如何抽样

研究者采用彩票法简单抽样方法。从北碧府前办公室的工作人员。研究变量

1. 研究的自主变量是酒店前台服务员的状况，包括性别，年龄，教育水平。每月收入和工作生活

2. 研究的变数是中国人交流的需求，包括听，说，读，写四个方面。

## 创建和开发研究工具

### 创建工具和质量查找工具

1. 研究研究课题，并从相关概念思想研究各种理论和相关研究

2. 研究如何创建一个清单，五分制五分调查表和近期间卷调查。带来研究中的信息。处理器结构问卷的范围和内容创建查询通过质疑概念框架。获得满足研究目标的答案。

3. 完成的问卷调查，让顾问检查准确性。以及修复缺陷部分。要更完整

4. 从顾问的意见中获得的信息进行改进。

5. 向三位专家提问，检查指标项一致性（IOC）的一致性，

6. 用目标计算问题的一致性指标，通过配置注释。

+1 表示问题符合目标

0 表示问题与目标一致的不确定性

-1 表示问题与目标不一致

7. 修改调查问卷，试用30个非样本人群进行分析以确定信心。（可靠性）通过找到系数  $\alpha$ 。（阿尔法系数）Cronbach（Cronbach）

8. 填写完整的问卷。 用作收集指定数量样本数据的工具。

## 二、研究中的问卷调查

问卷调查作为研究北碧府酒店接待员对于中文的需求是为了与中国游客的沟通的工具分为三段，如：

第一段：调查酒店的接待员情况包括：性别、年龄、教育程度、职业和收入为问卷调查。

第二段：调查需要使用中文为了沟通包括四个方面：听、说、读、写，研究人员创建问题。关于五个级别升降科特兰水准（李克特景表）等五个选项由个

人所选择的答案的权重评分标准和评分量表示：

需求水平最高 = 5 分

需求水平高 = 4 分

需求水平一般 = 3 分

需求水平少 = 2 分

需求水平最少 = 1 分

第三段：是关于给出学习中文为了沟通的听、说、读、写，四个方面的研究开放式问题的问卷调查。

### 建议收集数据的方法

研究者使用数据的收集，研究都进行如下收集

1. 研究者从华侨大学作出给北碧府酒店管理进行收集问卷调查书面请示。
2. 研究者须要求北碧府酒店管理，对于许可收集问卷调查260份；
3. 研究者解释了研究的目的是问卷的内容给答卷者了解。
4. 研究者重新检查每个项目收集的问卷完成。和查询的数量的全部。和查看文件内容的完成。
5. 研究对问卷数据统计方法进行分析。

### 数据分析与统计

对收到的问卷进行完整验证，对问卷数进行统计。使用软件程序分析数据。并使用统计进行统计分析如下：

第一段：员工状况酒店前台包括性别，年龄，教育水平。月收入。研究人员按频率和百分比分析了受访者的数据。并以桌子的形式呈现。

第二段：汉语沟通需求包括听，说，读，写三个方面。和标准偏差平均值翻译通过加权得分，得分分为上述五个等级，以解释数据的含义。同意水平范围可以通过使用从被分类为问题水平的样本的数据集获得的平均分数来划分。

平均 4.50 - 5.00 最高需求水平

平均 3.50 - 4.49 高需求水平

平均 2.50 - 3.49 中度需求水平

平均 1.50 - 2.49 低需求水平

平均 1.00 - 1.49 最低需求水平

第三段：比较使用中文为了沟通的要求，由接待员的状态包括性别，年龄，教育，职业和收入，组织成两组来比较，进行测试和查找单向 Anovo 起过两组变量方差和测试的独立变量。

第四段：关于使用中文沟通需求的建议，是开放式问题的简要，使用数据统计和频率的方法。

### 第三章 北碧府酒店汉语服务调查分析

#### 第一节 北碧府酒店汉语服务的现状调查的结果

北碧府酒店汉语服务的现状调查的结果，本论文将通过表格并附带文字解说形式，从如下三个部分加以说明：

部分 1 ，酒店前台服务人员的个人信息状态。

部分 2 ，学习汉语的目的是为了沟通。

部分 3 ，比较酒店前台服务人员学习汉语的目的是为了沟通的个人信息缩写符号用于显示数据分析。

为了理解清晰明白调查者因此制定出缩写符号显示数据分析结果如下

- $\bar{x}$  代表 平均值
- S.D. 代表 标准偏差值
- P 代表 概率统计结果值
- F 代表 F 分布 ( F distribution )
- df 代表 自由度 (degree of freedom)
- MS 代表 局方均方 (mean square)
- SS 代表 平方和 (sum of square)
- MD 代表 平均之间的差异 (mean different)
- \* 代表 0.05 的置信区间

一、 研究者分析北碧府酒店服务员的性别，年龄，教育程度，职业和收入统计频率，百分比。

表 2 酒店前台服务员的性别，年龄，教育程度，职业和收入的频率和百分比表格数据

酒店前台服务人员现状	数量	百分之
<b>性别</b>		
男性	110	42.31
女性	150	57.69
合计	260	100.00

酒店前台服务人员现状	数量	百分之
<b>年龄</b>		
20 岁下	10	3.85
20 - 30 岁	112	43.08
31 - 40 岁	61	23.46
41 - 50 岁	52	20.00
50 岁以上	25	9.61
合计	260	100.00
<b>教育程度</b>		
初中以下	12	4.62
初中	16	6.15
高中或同等学历	68	26.15
大专或同等学历	61	23.47
本科	98	37.69
本科以上	5	1.92
合计	260	100.00
<b>收入月</b>		
万泰铢 以下	3	1.15
1-1.5 万泰铢	112	43.08
1.5-2.0 万泰铢	56	21.54
2.0-2.5 万泰铢	80	30.77
2.5 万泰铢以上	9	3.46
合计	260	100.00
<b>年龄</b>		
不到一年	11	4.23
1 - 5 年	113	43.46
6 - 10 年	54	20.77
11-15 年	36	13.85
16-20 岁	40	15.38
超过 21 年	6	2.31
合计	260	100.00

从表 2 中, 酒店的前台服务员工数目为 260 人, 按 100.00% 计算, 发现大部分是女性, 为 150 人, 占人口总数的 57.69%, 其次是男性人数为 110 人, 占人口总数的 42.31%, 大多数年龄范围在 20-30 岁的年龄人数为 112 人, 占人口总数的 43.08%。其次, 年龄范围在 31-40 的人数为 61 人, 占人口总数的 23.46%, 受教育程度水平在学士学位为 98 人, 占人口总数的 37.69%。高中学历或同等学历为 68 人, 占人口总数为 26.15%, 月收入在 10,000-15,000 泰铢之间为 112 人, 占人口总数的 43.08%。月的收入在 20,001-25,000 泰铢之间为 80 人, 占人口总数的 30.77%, 工作年龄在 1-5 年之间为 113 人, 占人口总数的 43.46%, 其次, 工作年龄在 6-10 年之间为 54 人, 占人口总数的 20.77 %。

## 二、 培训汉语沟通的能力的四个方面

研究人员采用的平均值和标准偏差值分析了学习汉语交际中的需求包括 4 方面, 听, 说、读、写。如表 3 至 表 6

表 3 学习汉语的目的是为了沟通的平均值和标准偏差值的概述

概述方面	需求量		意思
	$\bar{X}$	S. D.	
1. 听	4.33	.78	高级
2. 说	4.41	.72	高级
3. 读	4.16	.59	高级
4. 写	4.25	.84	高级
合计	4.29	.98	高级

从表 3 中总结学习汉语的目的是为了沟通的平均值和标准偏差值的概述中发现在需求程度最高值( $\bar{X} = 4.29$ )中经过的仔细分析发现每方面的需求程度值都很高, 并按照平均值由高排到低的循序排, 第一是说, 其次是听, 接着是写, 最后是读。

表 4 学习汉语的目的是为了沟通的听力方面需求的平均值和标准偏差值

听力方面	需求量		意思
	$\bar{X}$	S.D.	
1. 听一些汉语天气报道, 生活常识等	4.16	.69	高级
2. 分别听有关于中文的磁带、视频剪辑和电影	4.28	.78	高级
3. 听文本笔记	4.52	.88	最高级
4. 听从安排和执行安排	4.46	.66	高级
5. 听新闻	3.88	.78	高级
6. 听为了中文填写	4.54	.96	最高级
7. 听是为了生活中的交际对话	4.50	1.01	最高级
合计	4.33	.78	高级

从表 4 中总结学习汉语的目的是为了沟通的听力方面需求的平均值和标准偏差值的概述中发现在需求程度最高值( = 4.33)中经过每方面的仔细分析发现, 需求程度值最高的有 3 方面和需求程度值高的有 4 方面, 并按照平均值由高排到低的循序排, 第一, 听是为了了解中国人的生活文化, 其次, 听是为了生活中的交际对话, 听从安排和执行安排, 分别听有关于中文的磁带、视频剪辑和电影、听一些汉语天气报道, 生活常识等, 和最后的听新闻等等

表 5 学习汉语的目的是为了沟通说话方面需求的平均值和标准偏差值

说	需求量		意思
	$\bar{X}$	S.D.	
1. 描述酒店打招呼, 问候和告别	4.66	1.03	最高级
2. 路程和时间的问答	4.00	.98	高级
3. 关于旅游景点的问答	4.76	.88	最高级
4. 介绍了酒店的规则	4.66	.98	最高级
5. 问中国游客到酒店入住的个人信息	4.50	.76	最高级
6. 再讲一遍	4.04	.62	高级
7. 用汉语交流中国的基本常识如天气状况, 生活常识	4.24	.94	高级
合计	4.41	.72	高级

从表 5 中总结学习汉语的目的是为了沟通说方面需求的平均值和标准偏差值的概述中发现在需求程度最高值( $\bar{X} = 4.41$ )中经过每方面的仔细分析发现,需求程度值最高的有 4 方面和需求程度值高的有 3 方面,并按照平均值由高排到低的循序排,第一,关于旅游景点的问答。其次,描述酒店打招呼,问候和告别的规章制度,问中国游客到酒店入住的个人信息,用汉语交流中国的基本常识如天气状况,生活常识,和最后的路程和时间的问答,等等。

表 6 学习汉语的目的是为了沟通读方面需求的平均值和标准偏差值

阅读方面	需求量		意思
	$\bar{X}$	S.D.	
1. 分别阅读报纸、杂志、期刊	3.52	.88	高级
2. 读关于护照的资料(Passport)	4.12	.90	高级
3. 商务邮件	4.33	.84	高级
4. 读旅游景点名字内容	4.48	.86	高级
5. 读地图路线	4.56	.64	最高级
6. 新闻重要文件内容等等	4.06	.56	高级
7. 阅读笔记的语句	4.06	.58	高级
合计	4.16	.56	高级

从表 6 中总结学习汉语的目的是为了沟通读方面需求的平均值和标准偏差值的概述中发现在需求程度最高值( $\bar{X} = 4.16$ )中经过每方面的仔细分析发现,需求程度值最高的有 1 方面和需求程度值高的有 6 方面,并按照平均值由高排到低的循序排,第一是读地图路线,其次是,读旅游景点名字内容和商务邮件,读关于护照的资料,或者新闻重要文件内容等等。最后,分别阅读报纸、杂志、期刊等等。

表 7 学习汉语的目的是为了沟通写方面需求的平均值和标准偏差值

写作方面	需求量		意思
	$\bar{X}$	S.D.	
1. 写个人的正式信件。如，感谢信，祝贺信等等	3.58	1.12	高级
2. 写对话笔记	4.12	.84	高级
3. 笔记电话交谈内容	4.22	1.02	高级
4. 写地址或者旅游景点	4.69	.84	最高级
5. 写文本或者简报报告	4.34	.94	高级
6. 写听到的任务为了去执行	4.06	1.08	高级
7. 写菜单和饮料单	4.74	.84	最高级
合计	4.25	.84	高级

从表 7 中总结学习汉语的目的是为了沟通写方面需求的平均值和标准偏差值的概述中发现在需求程度最高值( $\bar{X} = 4.25$ )中经过每方面的仔细分析发现，需求程度值最高的有 2 方面和需求程度值高的有 5 方面，并按照平均值由高排到低的循序排，第一是写菜单和饮料单，其次是写地址或者旅游景点，写文本或者简报报告，笔记电话交谈内容，写对话笔记，写听到的任务为了去执行。最后写个人的正式信件。如，感谢信，祝贺信等等。

## 第二节 酒店服务人员学习汉语的目的及其分类

总结分析比较酒店前台服务员学习汉语的目的是为了沟通的内容分类，根据受访者的 t-test 检验来比较独立变量的一般资料分类被列为 2 组，和单向方差分析测试变量大于 2 组。结果用于描述并回答了课题研究的目的是 3, 和研究的假设，如表 7-22 所示。



表 8 比较平均值和标准偏差值和平均水平的变异性, 按照性别分析不同性别对不同层次的汉语交际中的需求

汉语沟通的需求	男性		女性		t-value	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
听方面	4.14	.38	4.42	.38	.038	.845
说方面	4.04	.57	4.15	.51	2.534	.112
读方面	4.06	.53	4.07	.52	.763	.383
写方面	4.29	.48	4.23	.50	1.087	.298
合计	4.20	.37	4.22	.37	.212	.645

从表 8 中在对不同性别对汉语沟通的不同需求的效果比较中发现不同性别的受访者对使用汉语为了沟通从总体和多方面来看都没有区别。

表 9 按不同年龄的差异比较分析对学习汉语是为了沟通的需求

汉语应用的沟通之需求	方差	SS	Df	MS	F	P
听方面	组总的	.376	4	.094	.644	.631
	组内	57.686	395	.146		
		58.061	399			
说方面	组总的	3.570	4	.892	3.135	.015*
	组内	112.426	395	.285		
		115.995	399			
读方面	组总的	.277	4	.069	.252	.909
	组内	108.780	395	.275		
		109.057	399			
写方面	组总的	.368	4	.092	376	.826
	组内	96.566	395	.244		
		96.934	399			
整体方面	组总的	.346	4	.086	.641	.634
	组内	53.291	395	.135		
		53.636	399			

\* 0.05 的置信区间

从表 9 中总结分析不同年龄的单向差异性对学习汉语是为了沟通的需求发现与不同年龄的受访者。对要求使用汉语语言来沟通。以年龄来分类，发现整体不同。按照统计学在以 0.05 水平和多方面分析年龄方面口语方面的差异在 0.05 的水平统计显著不同。并且对使用汉语是为了用了沟通的需求，从听力，说的方面，和写的方面没有差异。

表 10 对比较不同年龄对说的方面在不同组(Post Hoc)对学习汉语是为了使用汉语沟通

年龄	20 岁以下	20-30 岁	31-40 岁	41-50 岁	50 岁以上
20 岁以下	-	.201	.719	.933	.013*
20-30 岁	.201	-	.021*	.099	.043*
31-40 岁	.719	.021*	-	.745	.005*
41-50 岁	.933	.099	.745	-	.009*
50 岁以上	.013*	.043*	.005*	.009*	-

\* 0.05 的置信区间

从表 10 中当对(Scheffe)的方式对不同组的区别进行测试发现服务人员年龄低于 20 岁对学习汉语为了使用汉语沟通，在说的方面，与在年龄段 20 - 30 岁 31-40 岁和 41-50 岁的年龄段没有差异，在学习汉语是为了使用汉语沟通在说的方面与大于 50 岁的年龄段存在差异。

服务员在 20-30 岁年龄段在学习汉语是为了使用汉语沟通，在说方面的程度在低于 20 岁和 41-50 岁年龄段不存在差异。而年龄在 31-40 岁和大于 50 岁的年龄段在学习汉语是为了使用汉语沟通说的方面存在差异性。

服务人员在 31-40 岁与低于 20 岁的年龄段在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异性，和服务人员在 41-50 岁与在 20-30 岁和大于 50 岁年龄段在学习汉语是为了使用汉语沟通说的方面存在差异性。

服务人员在 41-50 岁与低于 20 岁与 20-30 岁 31-40 岁和 41-50 岁在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异性，而与年龄大于 50 岁在学习汉语是为了使用汉语沟通存在差异性。

服务人员在年龄大于 50 岁与低于 20 岁与 20-30 岁与 31-40 岁与 41-50 岁对学习汉语是为了使用汉语沟通说的方面存在差异性。

表 11 按受教育程度分类比较在学习汉语是为了使用汉语沟通差异的结果

汉语应用的沟通之需求	差异	SS	Df	MS	F	P
听方面	组总的组内	2.247	5	.499	3.172	.008*
		55.814	394	.142		
		58.061	399			
说方面	组总的组内	3.002	5	.600	2.094	.065
		112.993	394	.287		
		115.995	399			
读方面	组总的组内	1.507	5	.301	1.104	.357
		107.550	394	.273		
		109.057	399			
写方面	组总的组内	1.600	5	.320	1.323	.253
		95.334	394	.242		
		96.934	399			
整体方面	组总的组内	1.496	5	.299	2.261	.048*
		52.140	394	.132		
		53.636	399			

\* 0.05 的置信区间

从表 11 中按受教育程度分类比较在学习汉语是为了使用汉语沟通单向差异性的结果发现按整体不同教育水平的分类受访者在不同的受教育水平对要求学习汉语是为了使用汉语来沟通在 0.05 的水平有统计学意义和当考虑年龄方面的差异性，在听力方面在 0.05 的水平的统计显著不同。和在学习汉语是为了使用汉语交流口语阅读和写作的要求是没有区别的。

表 12 对受教育程度不同对听力的方面在不同组(Post Hoc)对学习汉语是为了使用汉语沟通

教育水平程度	低于初中水平	初中	高中毕业或同等学历	文凭或同等学历	本科	高于本科
低于初中水平	-	.008*	.001*	.002*	.029*	.024*
初中	.008*	-	.606	.566	.218	.780
高中毕业或同等学历	.001*	.606	-	.870	.014*	.465
文凭或同等学历	.002*	.566	.870	-	.044*	.441
本科	.029*	.218	.014*	.044*	-	.513
高于本科	.024*	.780	.465	.441	.513	-

\* 0.05 的置信区间

表 12 中当对(Scheffe)的方式对不同组的区别进行测试发现

服务人员受教育水平程度低于初中水平，在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通与初中教育水平。高中毕业或同等学历，文凭或同等学历，本科和高于本科水平存在差异。

服务人员受教育水平在初中水平，在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通的程度与受教育水平初中水平不同，而在听力方面教育水平对学习汉语是为了使用汉语沟通的程度与高中毕业或同等学历。文凭或同等学历。本科或高于本科不存在差异。

服务人员受教育水平在高中学历或同等学历，在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通与受教育程度低于初中水平和本科水平存在差异，在受教育水平中在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通与受教育程度初中水平，文凭或同等学历，和高于本科学度不存在差异。

服务人员有文凭或同等学历中，在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通的程度与受教育水平与低于初中水平和本科水平存在差异。在受教育水平中在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通与受教育程度高中水平，或等同。文凭或同等学历，和高于本科学度不存在差异。

服务人员在具有本科水平，在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通与受教育程度与受教育水平与低于初中水平，高中水平或同等文凭，文凭或同等学历，和高于本科文凭存在差异。在受教育水平中在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通与受教育程度初中和高于本科文凭不存在差异性。

服务人员是具有高于本科水平，在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通与受教育程度与受教育水平与高中水平或等同，文凭或学历，和高于本科水平存在差异。在受教育水平中在听力方面对学习汉语是为了使用汉语沟通与受教育程度低于初中水平不存在差异。

表 13 按月收入程度分类比较在学习汉语是为了使用汉语沟通差异的结果

汉语应用的沟通之需求	差异	SS	Df	MS	F	P
听方面	组总的	2.975	5	.744	5.333	.000*
	组内	55.086	394	.139		
		58.061	399			
说方面	组总的	6.116	5	1.529	5.596	.000*
	组内	109.879	394	.278		
		115.995	399			
读方面	组总的	.675	5	.169	.615	.652
	组内	108.382	394	.274		
		109.057	399			
写方面	组总的	5.899	5	1.475	6.399	.000*
	组内	91.035	394	.230		
		96.934	399			
整体方面	组总的	2.754	5	.689	5.345	.000*
	组内	50.882	394	.129		
		53.636	399			

\* 0.00 的置信区间

\* 0.05 的置信区间

从表 13 中按照月收入程度分类比较在学习汉语是为了使用汉语沟通单向差异的结果发现受访者的月收入不相同。按整体不同教育水平的分类对使用汉语沟通按统计学 0.00 一级。当仔细考虑多方面对月收入的差异，听，说，写方面不相同按统计学 0.00 一级和 0.05 级，还有和在读的方面对学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

表 14 对月收入不同对听力的方面在不同组 (Post Hoc) 对学习汉语是为了使用汉语沟通

月收入	低于 10000 泰铢	10000 – 20000 泰铢	20001 – 30000 泰铢	30001 – 40000 泰铢	高于 40001 泰铢
低于 10000 泰铢	-	.001*	.068	.644	.443
10000 – 20000 泰铢	.001*	-	.834	.326	.906
20001 – 30000 泰铢	.068	.834	-	.901	1.000
30001 – 40000 泰铢	.644	.326	.901	-	.983
高于 40001 泰铢	.443	.906	1.000	.983	-

\* 0.01 的置信区间

\* 0.05 的置信区间

表 14 当对 (Scheffe) 的方式对不同组的区别进行测试发现

服务人员在月收入水平低于 10000 泰铢，在听的方面，与月收入在 10000 – 20000 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通存在差异。而在月收入中在听的方面与月收入在 20001 – 30000 泰铢，和 30001 – 40000 泰铢，和高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在 10000 – 20000 泰铢之间，在听的方面，与月收入在低于 10000 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通存在差异。而在在听的方面与月收入在 20001 – 30000 泰铢，和 30001 – 40000 泰铢，和高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在 20001 – 30000 泰铢之间，在听的方面，与月收入在低于 10000 泰铢，和 10000 – 20000 泰铢，和 30001 – 40000 泰铢，和高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在 30001 – 40000 泰铢之间，在听的方面，与月收入低于 10000 泰铢，和月收入在 10000 – 20000 泰铢，与月收入在 20001 – 30000 泰铢，和高于 40001 泰铢没有存在差异。

服务人员在月收入水平在高于 40001 泰铢，在听的方面，与月收入低于 10000 泰铢，和 10000 – 20000 泰铢之间，与 20001 – 30000 泰铢，和月收入在 30001 – 40000 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通没有存在差异。

表 15 对月收入不同对说的方面在不同组 (Post Hoc) 对学习汉语是为了使用汉语沟通

月收入	低于 10000 泰铢	10000 – 20000 泰铢	20001– 30000 泰铢	30001 – 40000 泰铢	高于 40001 泰铢
低于 10000 泰铢	-	.069	.015*	.975	.928
10000 – 20000 泰铢	.069	-	.963	.524	.080
20001 – 30000 泰铢	.015*	.963	-	.234	.026*
30001 – 40000 泰铢	.975	.524	.234	-	.761
高于 40001 泰铢	.928	.080	.026*	.761	-

\* 0.05 的置信区间

表 15 当对 (Scheffe) 的方式对不同组的区别进行测试发现

服务人员在月收入水平低于 10000 泰铢，在说的方面，与月收入在 20001–30000 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通存在差异。而在月收入中在说的方面与月收入在 10000–20000 泰铢，和 30001 – 40000 泰铢，和高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在 10000–20000 泰铢之间，在说的方面，与月收入在低于 10000 泰铢，和 20001–30000 泰铢，和 30001 – 40000 泰铢，和高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在 20001 – 30000 泰铢之间，在说的方面，在说的方面，与月收入在低于 10000 泰铢，和月收入高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通存在差异。而在说的方面与月收入在 10000–20000 泰铢，和 30001 – 40000 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在 30001 – 40000 泰铢之间，在说的方面，与月收入低于 10000 泰铢，和月收入在 10000 – 20000 泰铢，与月收入在 20001 – 30000 泰铢，和高于 40001 泰铢没有存在差异。

表 16 对月收入不同对写的方面在不同组 (Post Hoc) 对学习汉语是为了使用汉语沟通

月收入	低于 10000 泰铢	10000 – 20000 泰铢	20001 – 30000 泰铢	30001 – 40000 泰铢	高于 40001 泰铢
低于 10000 泰铢	-	.000*	.290	.755	.579
10000 – 20000 泰铢	.000*	-	.203	.098	.634
20001 – 30000 泰铢	.290	.203	-	.986	1.000
30001 – 40000 泰铢	.755	.098	.986	-	.989
高于 40001 泰铢	.579	.634	1.000	.989	-

\* 0.00 的置信区间

表 16 当对 (Scheffe) 的方式对不同组的区别进行测试发现

服务人员在月收入水平低于 10000 泰铢，在写的方面，与月收入在 10000–20000 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通存在差异。而在月收入中在写的方面与月收入在 20001– 30000 泰铢，和 30001 – 40000 泰铢，和高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在 10000 – 20000 泰铢之间，在写的方面，与月收入在低于 10000 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通存在差异，而在月收入中在写的方面与月收入在 20001 – 30000 泰铢，和 30001 – 40000 泰铢，和高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在 20001– 30000 泰铢之间，在写的方面，与月收入在低于 10000 泰铢与月收入 10000– 20000 泰铢，和 30001 – 40000 泰铢，和高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在 30001 – 40000 泰铢之间，在写的方面，与月收入在低于 10000 泰铢与月收入 10000 – 20000 泰铢，和 20001 – 30000 泰铢，和高于 40001 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

服务人员在月收入水平在高于 40001 泰铢，在写的方面，与月收入低于 10000 泰铢，和 10000 – 20000 泰铢之间，与 20001 – 30000 泰铢，和月收入在 30001 – 40000 泰铢在学习汉语是为了使用汉语沟通没有存在差异。



表 17 对工作年龄比较对学习汉语是为了使用汉语沟通的差异

工作年龄	差异	SS	Df	MS	F	P
听方面	组总的	2.110	5	.422	2.972	.012*
	组内	55.951	394	.142		
		58.061	399			
说方面	组总的	2.643	5	.529	1.838	.104
	组内	113.352	394	.288		
		115.995	399			
读方面	组总的	1.493	5	.299	1.094	.363
	组内	107.564	394	.273		
		109.057	399			
写方面	组总的	3.936	5	.787	3.335	.006*
	组内	92.998	394	.236		
		96.934	399			
整体方面	组总的	1.500	5	.300	2.267	.047*
	组内	52.136	394	.132		
		53.636	399			

\* 0.00 的置信区间

从表 17 中根据单向差异值对工作年龄比较对学习汉语是为了使用汉语沟通的结果发现按不同年龄的受访者对学习汉语是为了使用汉语沟通的需求, 根据工作年龄总体是不相同的, 按统计学在 0.05 的水平有学意义, 和当多方面考虑听力和阅读是不同的, 按统计学在 0.05 水平, 和学习汉语言语交际中的需求中说和写方面是没有区别的。

表 18 对工作年龄不同对听力的方面在不同组 (Post Hoc) 对学习汉语是为了使用汉语沟通

工作年龄	低于 1 年	1-5 年	6-10 年	11-15 年	16-20 年	高于 21 年
低于 1 年	-	.966	.861	.998	.981	.082
1-5 年	.996	-	.983	.920	1.000	.173
6-10 年	.861	.983	-	.563	1.000	.462
11-15 年	.998	.920	.563	-	.871	.027*
16-20 年	.981	1.000	1.000	.871	-	.378
高于 21 年	.082	.173	.462	.027*	.378	-

\* 0.05 的置信区间

表 18 当对 (Scheffe) 的方式对不同组的区别进行测试发现

服务人员工作年龄低于 1 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄在 1 - 5 年, 和 6 - 10 年, 和 11 - 15 年, 和 16 - 20 年, 和高于 21 年是没有差异的。

服务人员工作年龄在 1 - 5 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄在低于 1 年, 和 6 - 10 年, 和 11 - 15 年, 和 16 - 20 年, 和高于 21 年是没有差异的。

服务人员工作年龄在 6- 10 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄在低于 1 年, 和 1- 15 年, 和 11 - 15 年, 和 16 - 20 年, 和高于 21 年是没有差异的。

服务人员工作年龄在 11 -15 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄在高于 21 年存在差异, 而在工作年龄低于 1 年和 6 - 10 年, 和 11 - 15 年, 和 16 - 20 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求是没有差异的。

服务人员工作年龄在 16 - 20 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄在低于 1 年, 和 1 -5 年, 和 6- 10 年, 和 11 - 15 年, 和高于 21 年是没有差异的。

服务人员工作年龄在高于 21 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄在 11 - 15 年存在差异, 而在工作年龄低于 1 年, 和 1 - 5 年, 和 6 - 10 年, 和 16 - 20 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求是没有差异的。

表 19 对工作年龄不同对写的方面在不同组 (Post Hoc) 对根据客户对 Eyetanic 有限公司的营销组合

工作年龄	低于 1 年	1-5 年	6-1 年	11-15 年	16-20 年	高于 21 年
低于 1 年	-	.454	.673	.268	.553	.003*
1-5 年	.454	-	.763	.710	.206	.000*
6-1 年	.673	.763	-	.512	.337	.001*
11-15 年	.268	.710	.512	-	.114	.000*
16-20 年	.553	.206	.337	.114	-	.017*
高于 21 年	.003*	.000*	.001*	.000*	.017*	-

\* 0.01 的置信区间

\* 0.05 的置信区间

表 19 当对 (Scheffe) 的方式对不同组的区别进行测试发现

服务人员工作年龄低于 1 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄高于 21 年存在差异, 而与工作年龄在 1 - 5 年, 和工作年龄在 6 - 10 年, 和工作年龄在 11 - 15 年, 和工作年龄在 16 - 20 年在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求不存在差异。

服务人员工作年龄在 1 - 5 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄高于 21 年存在差异, 而与工作年龄在低于 1 年, 和工作年龄在 6 - 10 年, 和工作年龄在 11 - 15 年, 和工作年龄在 16 - 20 年在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求不存在差异。

服务人员工作年龄在 6- 10 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄高于 21 年存在差异, 而与工作年龄在低于 1 年, 和工作年龄在 1 - 5 年, 和工作年龄在 11 - 15 年, 和工作年龄在 16 - 20 年在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求不存在差异。

服务人员工作年龄在 11- 15 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄高于 21 年存在差异, 而与工作年龄在低于 1 年, 和工作年龄在

1 - 5 年, 和工作年龄在 6- 10 年, 和工作年龄在 16 - 20 年在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求不存在差异。

服务人员工作年龄在 16 - 20 年, 在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄高于 21 年存在差异, 而与工作年龄在低于 1 年, 和工作年龄在

1 - 5 年，和工作年龄在 6- 10 年，和工作年龄在 11- 15 年在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求不存在差异。

服务人员工作年龄在高于 21 年，在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求与工作年龄在低于 1 年，和工作年龄在 1 - 5 年，和工作年龄在 6 - 10 年，和工作年龄在 11 - 15 年，和工作年龄 16 - 20 年在学习汉语是为了使用汉语沟通的需求不存在差异。



## 第四章 研究的结论

### 第一节 北碧府酒店汉语服务的调查结果分析

在北碧府市区 185 个酒店计算为 740 位酒店前台服务人员的调查，通过 (Taro Yamane) 公式计算得出 260 个人口调查样本，使用对调查样本进行简单的抽样方法，调查的工具为问卷调查可信度为 0.901，分为两部分，其中第一部分调查酒店前台工作人员的个人信息状况包括性别、年龄、教育程度、职业和收入作为一个清单。第二部分调查对使用汉语为了交际包括 4 个方面如，听，说，读，和写。研究人员提出问题，通过使用一个重量水平值为 5 级评级估计科特 (李克特量表) 统计数字使用的频率值、百分比值，平均值和标准偏差值。t-test 来检验测试为了比较分成 2 组的独立变量，和单向方差分析测试变量大于 2 组，及后发现方差，然后使用 (Scheff's Post Hoc Comparison method) 找出每组之间的区别。

#### 第一段

酒店前台服务人员的个人信息状况，女性 150 人占总数的大部分，占总人口的 57.9%，年龄在 20 - 30 岁之间，受教育水平为本科学历的人数为 98 人，占人口总数的 37.69%，月收入在 10000 - 15000 泰铢的人数为 112 人，占人口总数的 43.08%，工作年龄在 1 - 5 年的人口总数为 113 人，占人口总数的 43.46%

#### 第二段

从总体来看对学习汉语是为了使用汉语沟通的需求发现需求量比较高，当从多方面思考发现，每方面的需求量都很高，按照需求量的多到少排，排在第一是说，接下是听力和写，和最后的是读。

从总体分析在听力方面发现需求量比较高，当从每方面仔细分析发现需求量最多有 3 点，需求量多有 4 点，按需求量从多到少排，排在第一是，听是为了记录中国游客说的话。接着是听是为了生活中的交际对话，听从安排和执行安排，分别听有关于中文的磁带、视频剪辑和电影、听一些汉语天气报道，生活常识等，和最后的听新闻等等。

从总体分析在说的方面发现需求量比较高，当从每方面仔细分析发现需求量最多有 4 点，需求量多有 3 点，按需求量从多到少排，第一，关于旅游景点的问答。其次，描述酒店打招呼，问候和告别的规章制度，问中国游客到酒店入住的个人信息，用汉语交流中国的基本常识如天气状况，生活常识，和最后的路程和时间的问答，等等。

从总体分析在读的方面发现需求量比较高，当从每方面仔细分析发现需求量最多有 1 点，需求量多有 6 点，按需求量从多到少排，第一是读地图路线，其次是，读旅游景点名字内容和商务邮件，读关于护照的资料，或者新闻重要文件内容等等。最后，分别阅读报纸、杂志、期刊等等。

从总体分析在写的方面发现需求量比较高，当从每方面仔细分析发现需求量最多有 2 点，需求量多有 5 点，按需求量从多到少排，第一是写菜单和饮料单，其次是写地址或者旅游景点，写文本或者简报报告，笔记电话交谈内容，写对话笔记，写听到的任务为了去执行。最后写个人的正式信件。如，感谢信，祝贺信等等。

### 第三段

根据酒店前台服务人员个人的信息状况比较学习汉语是为了使用汉语沟通的需求发现：

按照性别发现，不同性别的受访者对学习汉语是为了使用汉语沟通的需求从整体分析没有存在差异性

按照年龄总结分析发现，不同年龄的单向差异性对学习汉语是为了沟通的需求发现与不同年龄的受访者。对要求使用汉语语言来沟通。以年龄来分类，发现整体不同。按照统计学在以 0.05 水平和多方面分析年龄方面口语方面的差异在 0.05 的水平统计显著不同。并且对使用汉语是为了用了沟通的需求，从听力，说的方面，和写的方面没有差异。

按照受教育程度分析发现，按整体不同教育水平的分类受访者在不同的受教育水平对要求学习汉语是为了使用汉语来沟通在 0.05 的水平有统计学意义和当考虑年龄方面的差异性，在听力方面在 0.05 的水平统计显著不同。和在学习汉语是为了使用汉语交流口语阅读和写作的要求是没有区别的。

按照月收入水平分析发现，受访者的月收入不相同。按整体不同教育水平的分类对使用汉语沟通按统计学 0.00 一级。当仔细考虑多方面对月收入的差异，听，说，写方面不相同按统计学 0.00 一级和 0.05 级，还有和在读的方面对学习汉语是为了使用汉语沟通不存在差异。

按照工作年龄分析发现，不同年龄的受访者对学习汉语是为了使用汉语沟通的需求，根据工作年龄总体是不相同的，

按统计学在 0.05 的水平有学意义，和当多方面考虑听力和阅读是不同的，按统计学在 0.05 水平，和学习汉语言语交际中的需求中说和写方面是没有区别的。

## 第二节 研究总结与改善北碧府酒店汉语服务水平的对策

### 一、研究总结

通过总结分析，可以明白中国游客与酒店前台服务人员在北碧府市区的汉语应用之需求，它可以辩论结果如下：

根据使用汉语沟通的需求按整体发现需求量是高级的，连接“商务汉语对中国企业在经济区边界的清莱省发展的需求 SakDa Thar NiSon (2547, 摘要)”发现需求量高符合到 Tula Maha Phasutha Non (2554, 249-250 页) 说穆雷古 Henry A Murray 是心理学家的初期提到人类的需求，他认为个人表现出的主要都是基本行为需要，或者是他们心中的信心，如果能找到人类的需求是什么？就可以正确，回答有关他们行为问题的需要符合到 Somkhit Bangmo (2553, p. 190) 将组织通信的目标是为了得到这个消息，并发送消息，找出共同的目标，续集酒店前台服务员的意见是沟通在工作中非常重要还需要使用在适合拍摄主体或任务。目标是为了实现目标而达成沟通并取得成功。在职业讲话中，沟通交流。

听力整体分析发现需求量也是高，符合到 Ubonwan Ittirikul (2012, 摘要) 研究了清迈市消费者对汉语学习的态发现需求量也是高符合到 Kong Thep Khlueap Phanit Kun (2542,1 - 18) 将：聆听者对声音感兴趣并注意听力。并对这个声音有反应，听力是人类生活中最重要和日常的交流。耳朵特别是人的言语听力是把其他技能汇集在一起的基本技能。三技能在说，读，写和目的是在听对话和进行有效的交互。由于酒店前台服务员必须使用挺立的技能，哪是谁使用酒店的服务中国客户的员工进行沟通非常重要。酒店前台服务员需要听力技能对中国客户的填写

说话方面，发现需求量很大，符合到 SakDa Thar NiSon (2547, 摘要) 研究了这一主题。发展中经济体对中国企业家的需求，发现需求量也是高水平，符合到 Kong Thep Khlueap Phanit Kun (2542,1 - 18) 将：说话技巧是指使用词汇，语调，症状，效率和道德。社会主义为了传达对听众有益的观念，知识，感受，需要，态度和经验，并且正如讲者所说的那样做出的回应是双向交流：发言者和听众。演讲既是科学与艺术。“科学”是指言语。必须有用于教学，实践以及其他科学科学的规则和方法。“艺术”是指特殊能力的谈话。作为酒店前台工作人员通过说话来沟通，以获得中国客户的理解，这比其他形式的沟通更容易沟通，说话技巧经济高效，除了酒店前台工作人员的职业外，必须具有相对较高的技能水平才能回答旅游景点。

阅读方面整体发现有很高的需求水平，符合到 Supaporn Manosor (2008, 摘要) 研究了清迈省的西班牙人口调查这项研究旨在探索清迈的西班牙语语言需求发现需求量也是高度水平，符合到 Kong Thep Khlueap Phanit Kun (2542,1 - 18) 阅读技能意味着知道在不同出版物中发表的词的含义，以认识学习者的思考和说法。读者必须开始理解每一段中包含的短语，然后是相同的，作为酒店前台工作人员必须具备阅读中文的基本能力，特别是中国客户的个人信息，为了管理的酒店活动的各个方面，如读护照(护照)阅读商业信函。阅读标题和景点。查看路线图阅读报纸，期刊和杂志阅读和保存文本为命令等。写作概述发现需求量很大。符合到 SakDa Thar NiSon (2547, 摘要) 投资者为了使用中文发展清莱省边境经济区发现需求量也是高水平，符合到 Kong Thep Khlueap Phanit Kun (2542,1 - 18) 写作是沟通知识，思想和经验的重要手段。向受众广泛传达。此外，写作在记录长期证据方面很有价值。作为酒店前台员工的结果写作是对员工至关重要的四项技能之一。因为它是一个记录和广播故事的工具。既为员工本人和中国客户提供书面形式。因此，前台的员工应该使用可以向客户传达想法的文字，以了解作者的需求，例如撰写食物/饮料列表。写地图和旅游路线等

1. 分析不同性别对汉语沟通的不同需求的效果比较中发现不同性别的受访者对使用汉语为了沟通从总体和多方面来看都没有区别符合到 Ubonwan Ittirikul (2012, 摘要) 为研究了清迈市消费者对汉语学习的态度发现整体和个人方面也是没有差异

2. 分析不同年龄的单向差异性对学习汉语是为了沟通的需求发现与不同年龄的受访者。对要求使用汉语语言来沟通。以年龄来分类，发现整体不同。按照统计学在以 0.05 符合到 SakDa Thar NiSon (2547, 摘要) 投资者为了使用中文发展清莱省边境经济区以年龄来分类,发现整体也是不同。

3. 按受教育程度分类发现按整体不同教育水平的分类受访者在不同的受教育水平对要求学习汉语是为了使用汉语来沟通在统计学意义 0.05 符合到 Thirarat Phithakphanatkun (2547, 摘要) 武里庵民办教育点 VUTTIVITAYA 学校的二年级学生，学习中文是为了沟通发现整体也是差别。

4. 按照月收入水平分析发现，受访者的月收入不相同。按整体不同教育水平的分类对使用汉语沟通按统计学 0.00 符合到 SakDa Thar NiSon (2547, 摘要) 投资者为了使用中文发展清莱省边境经济区以使用汉语是为了沟通发现整体也是差别。



5. 按照工作年龄分析发现，不同年龄的受访者对学习汉语是为了使用汉语沟通的需求，根据工作年龄总体是不相同的，按统计学在 0.05 的水平有学意义符合 Thirarat Phithakphanatkun (2547, 摘要) 武里庵民办教育点 VUTTIMITAYA 学校的二年级学生，使用汉语是为了沟通发现整体也是差别。

## 二、改善北碧府酒店汉语服务人员汉语水平的对策

从整体分析学习汉语是为了使用汉语沟通的需求发现，需求程度很高，当对每方面的仔细分析发现，获得分数最高的方面是说的方面，建议北碧府市区内酒店有关领导应联系协调学校开中文课程教说汉语技巧，并且给酒店服务人员轮班接受培训，让每位服务人员都得到发展。

从整体分析听力方面发现，需求程度很高，当对每方面的仔细分析发现，平均分数最高的方面是，听是为了记录中国游客所说的，建议北碧府市区内酒店有关领导提供汉语听力专家，并且来为酒店服务人员培训到实际中运用，为了让酒店前台服务人员具备听了就能把内容记录的技能经验。

从整体分析阅读方面发现，需求程度很高，当对每方面的仔细分析发现，平均分数最高的方面是，阅读地图路线，建议北碧芙市区内酒店有关领导提供地方高等教育机构地图专家来培训阅读北碧府内路线图知识。

从整体分析写方面发现，需求程度很高，当对每方面的仔细分析发现，平均分数最高的方面是，写菜单和饮料单，建议北碧芙市区内酒店有关领导提供汉语专家并具有食物和饮料方面的经验来为饮食部门服务人员培训写汉语食物单和饮料单

## 参考文献

### 泰文资料

- [1] กองเทพ เคลือบพณิชกุล (2542). การใช้ภาษาไทย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- [2] เกียรติศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- [3] จรุงญ จารุรัชตานนท์. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการตัดสินใจไปเรียนภาษาจีนกลางที่ประเทศจีนของนักศึกษาในระดับต้น กลาง และสูง แห่งวิทยาลัยนานาชาติ วัฒนธรรมตะวันออก เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [4] ฉัตรพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- [5] ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- [6] ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: พีเอ็น เค แอนด์สกายพริ้นตังส์.
- [7] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- [8] พรหม พรหมเทศ. (2551). ธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป.
- [9] พรศิริ กองนวลและคณะ. (2550). พฤติกรรมของนักศึกษาโครงการค่ายภาษาจีนและโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน. โครงการวิจัยเฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสสมหามงคลพระชนมพรรษา 80 พรรษา วันที่ 5 ธันวาคม 2550 ทูลสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- [10] พิชัย พิณกุล. (2540). เรียนภาษาเข้าสู่สังคมโลก ภาษาจีนกลาง. กรุงเทพฯ : ไทยวรศิลป์ การพิมพ์.
- [11] พชรินทร์ เอี่ยมละออภักดี. (2548). ทัศนคติของผู้เรียนภาษาจีนกลางในการตัดสินใจเรียนภาษาจีนกลางและแนวโน้มพฤติกรรมการเรียนภาษาจีนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [12] ธรรมิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- [13] นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

- [14] อีรารัตน์ พิทักษ์พนัสกุล. (2547). **การศึกษาทักษะการสื่อสารภาษาจีนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวุฒิวินิตา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [15] มยุเรศ รัตนานิคม. (2542). **สัทศาสตร์กับการฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษ**. สกลนคร : ภาควิชาภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- [16] ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- [17] สมคิด บางโม. (2553). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- [18] สมศักดิ์ ทองช่วย. (2558). **เอกสารประกอบการจัดการเรียนการสอน รายวิชา ท40105 หลักภาษาไทยในชีวิตประจำวัน สาขาภาษาไทย**. นครปฐม : โรงเรียนมหิตลอนุสรณ์.
- [19] สีน พันธุ์พินิจ. (2553). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- [20] สุภาภรณ์ มโนรส. (2551). **การสำรวจความต้องการใช้ภาษาสเปนในจังหวัดเชียงใหม่**. รายงานการวิจัยงบประมาณสนับสนุนงานวิจัยคณะ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [21] สุพรรณิ วรรณ. (2545). **การอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [22] สุพัตรา สร้อยเพชร. (2550). **การจัดการโรงแรม**. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [23] เสนีย์ วิลาวรรณ. (2544). **หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน “พัฒนาทักษะภาษา” เล่ม 3 (กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ช่วงชั้นที่ 3 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตามหลักสูตรการศึกษาพื้นฐาน พุทธศักราช 2544)**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิชย์.
- [24] สำเนียง มณีกาญจน์ และสมบัติ จำปาเงิน. (2554). **หลักการพูด**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.
- [25] สำนักข่าวออนไลน์ไทยพับลิก้า. (2559). **The China Wave คลื่นจีนบุกไทย สืบค้น 1 ตุลาคม, 2559, จากเว็บไซต์ : <http://thaipublica.org/2016/04/the-china-wave-1/>**.
- [26] เหมริน จิงเหวิน. (2544). **ภาษาจีนระดับต้น 1**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- [27] ศรีวิไล พลมณี. (2545). **พื้นฐานการสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ**. เชียงใหม่ : ศูนย์ไทยศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [28] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย ทิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **การจัดการพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

- [29] ศักดา ธรานิศร. (2547). **ความต้องการใช้ภาษาจีนของผู้ประกอบการในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- [30] อนิวัช แก้วจำนง. (2554). **หลักการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. สงขลา : บริษัท นำศิลป์โฆษณา จำกัด.
- [31] อุดม วิโรตม์สิขิตติย์ (2547). **มองภาษาไทยในแง่มุมของภาษาศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ทฤษฎี.
- [32] อุบลวรรณ อธิเสรีกุล. (2555). **ทัศนคติของผู้บริโภคต่อการเรียนภาษาจีนกลางในอำเภอเมืองเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [33] เอกชัย บัวแย้ม. (2550). **การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน**. กรุงเทพฯ : พรวนนาการพิมพ์.
- [34] เอกสารประกอบการอบรม. (2558). **ภาษาจีนเบื้องต้น**. โครงการส่งเสริมความรู้ให้ประชาชนชาวกาญจนบุรี เพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียนและเปิดประตูสู่ทวาย โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี.กาญจนบุรี : งานบริการวิชาการและกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- [35] เอกสัณฑ์ ชินอักรพงศ์. (มปป.). **ภาษาจีนเบื้องต้น 1 และ 2**. พิษณุโลก : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

# 附录

## 研究工具的例子问卷调查

中国游客对北碧府市区酒店接待员的汉语应用之需求研究这篇论文调查建立是为了研究中日游客对酒店服务员的汉语应用之需求，从问卷调查的数据带来，研究的概述，这些数据是为了修改中日游客对酒店服务员的汉语应用的需求作为代升大学的教育，课程商务汉语的一部分，在受访对学术上不会有任何的影响，请答卷者认真仔细回答，从事实是为了最真实的研究，希望能得到您的援助，非常感谢您的合作，因此，研究的可靠性和有用的，所以请您考虑和现实填空回答，保证您的问卷得到保密，问卷信息对您、您的部门不会有任何影响。

问卷调查分为三部分

第一段是受访状况的信息

第二段是使用中文需要为了沟通的信息

第三段是使用中文沟通需求的建议

感谢大家在回答问卷时的合作

## 第一段 受访状况的信息

(请在□里打✓，或者在空格的地方填写)

1. 您的性别：  
男                      女
2. 您的年龄  
19 岁以下              20-29 岁              30-39 岁  
40-49 岁              50-59 岁              60 岁以上
3. 您的文化程度  
初中以下              初中                      高中或同等学历  
大专或同等学历      本科                      本科以上
4. 你的月收入  
低于一万泰铢          一万到两万泰铢          两万到三万泰铢  
三万到四万泰铢      高于四万泰铢
5. 工作年龄  
不到1年                  1-5 年                      6-10 年  
11-15 年                  16-20 年                   21 年以上

## 第二段 使用中文需要为了沟通的信息

请仔细阅读第 2 部分的问卷，每个选项有五个级别，每个级别具有以下含义：

- 5 代表最高的需求水平。
- 4 是指需求水平。
- 3 意味着中等需求水平。
- 2 意味着更少的需求。
- 1 是指最低要求等级。

汉语应用的需求		需求量				
		5	4	3	2	1
<b>听力技巧</b>						
1	听力是中国人常见的话题，如气候，生计。					
2	用中文收听视频和电影。					
3	听音符。					
4	听命令并采取行动。					
5	听新闻					
6	听中文的个人信息。					
7	听了为了谈话					
<b>言语技巧</b>						
1	欢迎和告别					
2	关于时间或时间的问答					
3	关于参观地点的问答					
4	描述酒店的规则。					
5	向客人询问信息（中文）					
6	请再说一遍。					
7	用汉语谈话关于气候，生计					
<b>阅读技巧</b>						
1	阅读报纸，杂志和杂志。					
2	阅读护照					
3	阅读商业信函					
4	阅读信息和景点。					
5	阅读路线图					

汉语应用的需求		需求量				
		5	4	3	2	1
6	阅读公告或新闻。					
7	阅读命令备忘录。					
<b>填写技巧</b>						
1	写一封正式的信，如祝贺信。					
2	写一个讨论笔记。					
3	从电话交谈中写下笔记。					
4	地图和路线					
5	撰写讲座/报告。					
6	写一份声明来倾听练习。					
7	写一份食物/饮料清单					

第三段 其他建议，请在下面写下您的意见：

听力技巧：

---

言语技巧：

---

阅读技巧：

---

填写技巧：

---



## 致谢

本论文在范军博士的指导之下进行研究，当我在进行研究而遇到问题时，给我不少颇有帮助的指示，让我找到正确的答案，因有导师的指示和提携而顺利的完成。致谢。

首先诚挚的感谢我的论文指导老师。他在忙碌的教学工作中挤出时间来审查、修改我的论文。

其次，我向我的导师致以最衷心的感谢和深深的敬意，此外，本论文的成功是离不开各位老师的关心和帮助，他们不仅在学术上给我指引，而且在我生活上予以帮助完全成功。

最后，衷心的感谢我父母亲和其他亲爱的朋友对我的关心和帮助，支持和理解，我一直感激不尽，在此表示深深的感谢。若没有他们的帮忙与付出，是没有办法完成我的学位论文的，作者非常希望这篇论文对酒店的企业主将是有益的。

王朝圣

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์ (王朝圣)
วัน เดือน ปีเกิด	12 สิงหาคม 2535
ที่อยู่ปัจจุบัน	42 ถนนแสงชูโต ซอย 28 ตำบลปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง คณะศิลปศาสตร์ สาขาภาษาจีน
ประวัติการทำงาน	ครูผู้สอนโรงเรียนเอกชน (โรงเรียนถาวรวิทยา จังหวัดกาญจนบุรี)