



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

วิจัยการใช้ภาษาจีนในการบริการเชิงธุรกิจของโรงพยาบาลหัวเฉียว

THE APPLIED RESEARCH OF CHINESE SERVICE FOR BUSINESS

PURPOSE IN HUACHIEW HOSPITAL

华侨医院商业汉语服务应用研究

รักรัชสุดา นุชนารถ

(李丽萍)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ


พ.ศ. 2559

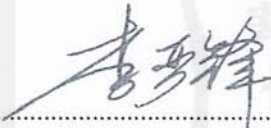
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

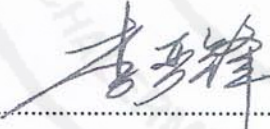
วิจัยการใช้ภาษาจีนในการบริการเชิงธุรกิจของโรงพยาบาลหัวเฉียว
THE APPLIED RESEARCH OF CHINESE SERVICE FOR BUSINESS PURPOSE
IN HUACHIEW HOSPITAL
华侨医院商业汉语服务应用研究


รักษ์ธสุตา นุชนารถ (李丽萍)

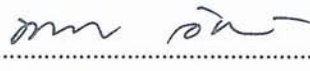
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559

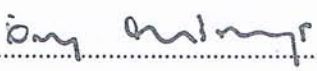

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



.....
Prof. Dr. Li Yan Feng
อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
Prof. Dr. Li Yan Feng
กรรมการ


.....
Dr. Zhao Ping
กรรมการ


.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


.....
รองศาสตราจารย์อิสยา จันทโรยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

วิจัยการใช้ภาษาจีนในการบริการเชิงธุรกิจของโรงพยาบาลหัวเฉียว

รักรัชสุดา นุชนารถ 576107

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: LI YAN FENG, Ph.D.

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการรักษาพยาบาลของประเทศไทยเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก มีชาวต่างชาติมากมายเลือกที่จะเข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่ประเทศไทย ด้วยค่ารักษาพยาบาลที่ค่อนข้างต่ำและระดับของการบริการที่ดี จึงทำให้การบริการรักษาพยาบาลของไทยเป็นที่น่าสนใจของโลก เมื่อไม่กี่ปีมานี้ ชาวต่างชาติที่มาเที่ยวในประเทศไทยนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น โรงพยาบาลส่วนใหญ่ของไทยล้วนใช้ภาษาต่างประเทศในการให้บริการรักษา ด้วยเหตุที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีจำนวนค่อนข้างมาก จึงแสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาจีนในการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ภาษาจีนในการบริการของโรงพยาบาลหัวเฉียว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการของโรงพยาบาล โดยรู้จักและเข้าใจถึงสถานการณ์ของการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของพนักงานแปลภาษาในโรงพยาบาล ซึ่งเกี่ยวกับระดับการใช้ภาษาจีนของพนักงาน เป็นการนำไปสู่การพัฒนาการใช้ภาษาจีนในโรงพยาบาลหัวเฉียว เพิ่มคุณภาพในการบริการให้มากขึ้น ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กลุ่มผู้ป่วยชาวจีน การสำรวจที่สำคัญคือเพื่อทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาล ตลอดจนประเมินการบริการด้านภาษาจีนและความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการด้านภาษาจีนเชิงธุรกิจของโรงพยาบาลหัวเฉียว

ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยชาวจีนที่เข้ามารับการรักษายาบาลจากโรงพยาบาลหัวเฉียวมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการใช้ภาษาจีนในการบริการของพนักงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมการบริการด้านการใช้ภาษาจีนของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผู้ป่วยได้เสนอความเห็นดังนี้ โรงพยาบาลหัวเฉียวควรมีสื่อด้านภาษาจีน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล ขณะเดียวกันยังพบว่าโรงพยาบาลหัวเฉียวมีพนักงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาจีนจำนวนน้อย พนักงานโดยทั่วไปไม่ค่อยมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการใช้ภาษาจีนของตนเอง ทั้งยังต้องการได้รับการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษาจีนเฉพาะทาง

คำสำคัญ: โรงพยาบาลหัวเฉียว การบริการโดยใช้ภาษาจีน ทักษะภาษาจีนของพนักงาน

ปรับปรุงแก้ไขมาตรการ

**THE APPLIED RESEARCH OF CHINESE SERVICE FOR BUSINESS PURPOSE
IN HUACHIEW HOSPITAL**

RAKTHASUDA NUTCHANART 576107

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: LI YAN FENG, Ph.D.

ABSTRACT

Nowadays, Thai traditional medical is very welcomed by foreign visitors as the treatment fee is reasonably affordable cheap and the level of good services so Thai medical services is interesting of the world. In these recent years, the number of tourists in Thailand has been slightly increasing especially Chinese mainland visitors. Thus, most of hospitals in Thailand can not only provide Thai language service but also other languages. As Chinese visitors are the biggest group of foreigners in Thailand, thus Chinese language service is particularly necessary that most of the hospital shall provide.

The objective of this Thisis is to study the effectiveness of Chinese languang usage in the service sector of Huachiew hospital. Firstly, Huachiew hospital medical service is one of this research objective, through the understanding and mastering of translators, Huachiew hospital in the use of Chinese service demand and relevant personnel of Chinese level and Chinese language service condition, to improve the Chinese language service and the service quality. Secondly, the Chinese patients, the main investigation of the hospital and its Chinese service to the hospital and the Chinese service to the Huachiew hospital business advice.

The results illustrated that Chinese patients that have been in medical care at Huachiew hospital are satisfied with Chinese languase usage by the hospital staff. At the same time in order to promote Huachiew hospital's Chinese language service, patients have suggested some points such as Huachiew hospital should have Chinese media to strengthen the hospital propaganda. At the same time, it is found that Huachiew hospital lack of Chinese talent employees, which makes Chinese patients are generally not satisfied with their Chinese ability, need to strengthen the special training of Chinese education.

Keywords: Huachiew Hospital, Business Chinese, Chinese skills of employees, Revise section

华侨医院商业汉语服务应用研究

李丽萍 576107

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：李严锋 博士

摘要

目前来泰国医疗很受欢迎，很多外国人选择来泰国接受医疗服务。较低的医疗费用和良好的服务水平使得泰国医疗备受世界关注。近年来外国人来泰国旅游日益增加，因此泰国大多数的医院都为外国人提供医疗语言服务。由于中国的旅客比较多，所以中文服务的提供显得尤为必要。

本课题的研究旨在了解华侨医院汉语服务的应用情况。研究对象一是医院的服务人员，通过了解和掌握医院的翻译人员在使用汉语服务方面的情况，相关人员的汉语水平，促进华侨医院改善汉语服务，提高服务质量。二是中国患者，主要调查了解患者对医院及其中文服务方面评价和对华侨医院商业汉语服务方面的建议。

通过研究调查发现，中国患者整体来说比较满意华侨医院客户服务翻译人员的中文服务能力。同时为了促进华侨医院的汉语服务，患者提出了一些建议，如：华侨医院应当有中文的媒体，以加强对医院的宣传。同时还发现华侨医院缺乏汉语人才，还发现员工普遍不太满意自己的汉语能力，需要加强专门的汉语培训教育。

关键词： 华侨医院 商业汉语服务 员工汉语技能 改进对策

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	VI
图表目录	VII
图画目录	VIII
绪论	1
一、选题的背景和意义	1
二、研究范围、目的、主要内容、方法和创新性	2
(一) 研究范围	2
(二) 研究目的	2
(三) 研究主要内容	3
(四) 研究方法	3
(五) 研究的创新性	3
三、论文选题有关的国内外研究综述	4
(一) 国内研究综述	4
(二) 国外研究综述	5
四、所要解决的主要问题和研究途径	7
第一章 华侨医院商业汉语应用现状及分析	8
第一节 华侨医院的概况	8
第二节 泰国华侨医院商业汉语服务现状分析	9
一、医院服务情况	9
二、医院汉语服务现状	10
第三节 华侨医院商业汉语应用调查问卷设计	13
一、问卷设计内容选取原则与方法	13
二、调查问卷的初步设计	13
三、问卷设计与数据采集	14
第二章 华侨医院商业汉语服务评价	17
第一节 患者的基本信息	17
第二节 患者对医院及其中文服务方面评价	19

第三节 华侨医院商业汉语服务方面的需求分析	19
第三章 华侨医院员工汉语技能调查	23
第一节 华侨医院员工基本状况	23
第二节 华侨医院员工汉语基础知识掌握状况	26
第三节 华侨医院汉语服务管理和人才培养状况	30
第四节 华侨医院员工汉语服务的未来需求	36
第四章 华侨医院商业汉语使用存在问题及改进措施	39
第一节 华侨医院商业汉语使用存在问题	39
一、宣传方面	39
二、翻译服务方面	39
第二节 华侨医院商业汉语使用改进措施	40
结 语	42
参考文献	44
附 录	47
附录 一：调查问卷（人员部分）	47
附录 二：调查问卷（患者部分）	51
致 谢	58
ประวัติผู้เขียน	59

表格目录

表 2-1 患者基本信息	17
表 2-2 客户对医院及其中文服务方面评价	19
表 2-3 华侨医院中国及外国就诊病人分部表（2014 年 5 月-12 月）	20
表 2-4 华侨医院中国及外国就诊病人分部表（2015 年 1 月-9 月）	20
表 2-5 华侨医院中国就诊分部表	21
表 3-1 华侨医院员工汉语技能调查工作汉语使用的次数比例	29
表 3-2 华侨医院员工汉语技能调查掌握汉语技能上的情况比例	30



图表目录

图 3-1	华侨医院员工汉语技能调查对象性别比例	23
图 3-2	华侨医院员工汉语技能调查对象年龄比例	23
图 3-3	华侨医院员工汉语技能调查结婚状况比例	24
图 3-4	华侨医院员工汉语技能调查教育程度比例	24
图 3-5	华侨医院员工汉语技能调查学习专业比例	25
图 3-6	华侨医院员工汉语技能调查工作年限比例	25
图 3-7	华侨医院员工汉语技能调查在医院的职位比例	26
图 3-8	华侨医院员工汉语技能调查学过汉语比例	26
图 3-9	华侨医院员工汉语技能调查学习汉语时间比例	27
图 3-10	华侨医院员工汉语技能调查参加过汉语水平考试比例	27
图 3-11	华侨医院员工汉语技能调查参过的汉语水平考试成绩比例	28
图 3-12	华侨医院员工汉语技能调查需要加强那些方面的汉语技能比例	28
图 3-13	华侨医院员工汉语技能调查医院在汉语服务方面做得如何比例	30
图 3-14	华侨医院员工汉语技能调查人才汉语总体水平比例	31
图 3-15	华侨医院员工汉语技能调查医院需要在哪些方面提高有关人才的汉语水平比例	31
图 3-16	华侨医院员工汉语技能调查对自己的汉语水平是否满意比例	32
图 3-17	华侨医院员工汉语技能调查是否需要加强汉语技能方面的学习比例	33
图 3-18	华侨医院员工汉语技能调查医院是否有对职员提供过中文方面的培训比例	33
图 3-19	华侨医院员工汉语技能调查是否参加过医院对职员提供的中文方面的培训比例	33
图 3-20	华侨医院员工汉语技能调查参加过医院对职员提供的中文方面的培训比例	34
图 3-21	华侨医院员工汉语技能调查需要中国还是泰国老师比例	34
图 3-22	华侨医院员工汉语技能调查认为自己的汉语能力比例	35
图 3-23	华侨医院员工汉语技能调查希望得到哪方面的培训比例	35
图 3-24	华侨医院员工汉语技能调查：员工掌握的外语	36
图 3-25	华侨医院员工汉语技能调查当进入东盟共同体后，您认为汉语中不重要比例	37
图 3-26	华侨医院员工汉语技能调查当进入东盟共同体后，您希望您的汉语是比例	37

图画目录

图 1-1 华侨医院中文导引标识

12



绪论

一、选题的背景和意义

医疗服务是构成人类基本生活的重要部分，因此各国政府以各种各样的医疗形式服务于国民。尽管当今医疗科技发展迅速，并且相比过去能够更有效地治愈各种疾病，但是仍有一些约束使得国民医疗的服务需求没能得到响应。在一些国家，比如美国和英国，尽管医疗方面的科学技术非常发达，但是昂贵的治疗费用和漫长的等待时间，让病人们难以接受。而一些发展中国家的国民有较高的购买力，想追寻比本国医疗质量更好更专业的海外服务。以上种种因素推动了“医疗服务”的发展。

泰国的医疗服务一直广受世界各国赞誉，它的关键吸引力在于能够以第三世界的价格给客户 provide 世界一流的医疗和服务。医疗旅游是泰国文化软实力的一部分，泰国医院优质的服务、先进的设备、低于欧美的医疗价格、持有欧美执业资质的专业医生队伍等优势使得来泰国就医的国际人士越来越多。

泰国拥有国际先进水平的医疗队伍和现代化的医疗器械，在国际上赢得了很多的声誉。除公立医院外，全泰国共有 400 多家私人医院，其中曼谷康民医院 (Bangkok Bumrungrad Hospital)、曼谷国际医院(The Bangkok International Hospital)、世界医疗中心医院 (WMC Hospital) 等都是兼具高科技医疗设施和高水平医护队伍的国际化私立综合医院。

泰国是个有着悠久历史的佛教文化国家，因此来泰国居住的华人有很多。泰国人民注重礼仪，他们热情礼貌的性格也早已闻名于世，相信来泰国的人们都会得到泰国人民热情友好、好客有礼的招待。

在对外国人提供各种服务（尤其是医疗服务）过程中，服务者和被服务者之间对于语言的理解显得尤为重要。诸多研究显示，语言障碍和文化差异会对治疗产生很大影响，许多项目正在努力寻找方法或途径，以提高患者和医疗服务人员之间的有效交流。因此泰国人民的外语能力需要快速提升。当今世界，国际通用语言是主要是英语和汉语，其使用者已遍布全球。来泰国接受医疗服务的中国人越来越多，因此提供汉语服务是泰国医院服务中必不可少的环节。

本论文的研究对象是华侨医院。华侨医院的前身为 1937 年报德善堂创建的华侨助产院，1939 年，华侨助产院扩大为华侨医院，1979 年再扩建成为 22 层楼高的大厦医院。1994 年，由报德善堂发起，并在泰国华人的大力支持下成立了华侨崇圣

大学，并在该校开办中文系，教授汉语。到了 2000 年，华侨医院七层大厦奠基。短短几十年时间，华侨医院从一个小小的助产院发展成为今天泰国知名的综合性医院(GENERAL HOSPITAL)。

华侨医院的宗旨为：提供优质和标准化的医疗服务，提高客户满意度并造福社会。其座右铭为：诚信，团结，道德。中国患者是华侨医院的重要客户，并且前往泰国的中国患者日益增多，因此医院专门配有服务于中国人的翻译团队。

在泰国国内，关于中文服务的研究还相对匮乏，特别是针对医疗行业的商业汉语服务研究更是少之又少。本论文通过对华侨医院商业汉语服务应用和华侨医院提供医疗服务的情况进行研究，在一定程度上弥补和完善了泰国医疗行业关于中文服务应用方面研究的不足，并建立了一套较为系统的医疗行业商业汉语服务的评价机制，有助于华侨医院实现其目标和宗旨，对泰国医疗行业开展商业汉语服务有着重要的指导意义和应用价值。

二、研究的范围、目的、方法、主要的内容和创新性

(一)研究范围

本论文研究的是华侨医院商业汉语提供中文服务的情况。论文通过中国患者来泰国接受医疗服务情况和对医院汉语服务的反馈，分析华侨医院商业汉语应用综合指标体系以及对其进行应用综合评价，对提供医疗汉语服务人员的汉语能力进行研究，发现其中存在的问题并提出相应的改进措施。

本论文的研究对象是华侨医院的工作人员和中国患者。通过访谈、调查问卷和阅读相关文献的方式进行资料的收集。调查问卷的参与者是在华侨医院提供医疗汉语服务的人员，比如翻译、接待和管理部门的人员，以及来泰国进行治疗的包括香港、澳门和台湾在内的中国游客。

(二)研究目的

本文的主要研究目的如下：

尝试分析华侨医院商业汉语服务现状；分析华侨医院提供商业汉语服务的工作人员的汉语掌握水平；调查分析华侨医院汉语人才的汉语技能；探讨华侨医院商业汉语服务中存在的问题；了解中国患者对华侨医院商业汉语服务评价。找出解决问题的相关措施从而提升中文服务人员质量和语言表达能力。

(三)研究主要内容

本文根据有关华侨医院商业汉语服务应用研究状况，查阅相关资料，通过分发调查问卷对华侨医院商业汉语服务管理状况进行研究，并对华侨医院商业汉语服务人员的汉语服务能力进行评价，得出目前华侨医院商业汉语服务应用中存在的问题，并给出相应的改进建议。

(四)研究方法

主要包括：

文献查阅法，文献法也称历史文献法，就是搜集和分析研究各种现存的有关文献资料，从中选取信息，以达到某种调查研究目的的方法。它所解决的是如何在浩如烟海的文献群中选取适用于课题的资料，并对这些资料做出恰当分析和使用。

实地调查法，实地调研，就是亲自到随机选取的地方，对当地的人群采取随机抽样调查，得到与自己的课题相关的各种数据，也就是说实地调研是为个人实现科学论文提供数据支撑。

访谈法，(interview) 又称晤谈法，是指通过访员和受访人面对面地交谈来了解受访人的心理和行为的心理学基本研究方法。因研究问题的性质、目的或对象的不同，访谈法具有不同的形式。根据访谈进程的标准化程度，可将它分为结构型访谈和非结构型访谈。访谈法运用面广，能够简单而叙述地收集多方面的工作分析资料，因而深受人们的青睐。

问卷法，问卷法是通过由一系列问题构成的调查表收集资料以测量人的行为和态度的心理学基本研究方法之一。“问卷”译自法文 questionnaire 一词，其原意是“一种为统计或调查用的问题单”。

统计分析法，(statistical analysis method) 是把企业最近一段时间内生产该产品所耗工时的原始记录，通过一定的统计分析整理，计算出先进的消耗水平，以此为依据制订劳动定额的研究方法。

通过分析发现问题，找出提升中文服务人员质量的相关措施。

(五)研究的创新性

目前，针对泰国医疗行业汉语言服务应用的相关研究很少，因此，本文在选题上具备一定的创新性。本文的另一创新性还体现在对华侨医院的中国病人进行问卷调查，收集到第一手的数据并由此分析得出结论。在这个过程中，通过

对华侨医院商业汉语服务应用和运作方法进行研究，找出其中存在的问题并提出相应的解决办法。

三、论文选题有关的国内外研究综述

当前，在泰国国内，关于分析研究泰国医疗商业汉语服务的论文和论著，以及对泰国医疗商业汉语服务人员运用语言方面的研究已有不少。不同的学者从不同的视角展开了多方面、全方位的研究。通过收集的资料显示：对医院商业汉语服务方面的研究主要从如下方面开展：

（一）国内研究综述

随着泰中经贸往来的加速，到泰国的中国公民也越来越多，在此背景下，越来越多的泰中两国的学者展开对汉语言在泰国相关行业的应用研究。

1. 华侨崇圣大学商业汉语专业的张雪云《以素万那普国际机场商业汉语服务为研究对象》2013年，阐述机场的概述与管理情况，通过调查问卷的形式，对机场汉语服务设施和服务方面进行调查，分析机场汉语标识、咨询与导购人员的服务、培训等情况，讨论机场汉语设施和服务存在的问题和挑战，最后提出机场汉语服务于管理方面的改进策略。

2. 华侨崇圣大学商业汉语专业的文美珍《以泰国福协公司为例》2013年，分析该公司注重使用、培养汉语人才，不断扩大与中国的经贸业务，使公司的利润实现快速增长的例子，证明企业在中国进行商务往来时，汉语人才和商业汉语的重要性。进一步说明对于所有想要与中国做生意的泰国企业，运用商业汉语与中国发展业务联系是必不可少的。一方面中国与东盟经贸来往越来越紧密，另一方面东盟经济一体化的到来，都促进了泰国对汉语人才的需求。

3. 泰国皇家理工大学的泰国学者 Pimpa Hirunkitti，做了关于《外籍接受医疗服务的行为的研究》2009年，在她的研究中认为，顾客选择泰国为目的地的第一原因是想在泰国休息，原因是在泰国费用比所在国的费用便宜，并且泰国的医疗技术好，医疗设备先进，泰国好医院在国际上很有名。这些因素都吸引外国客户来泰接受医疗服务。在泰国医疗服务周到，并且有效率。

4. 诗纳卡琳威洛大学，Orisa Sursattayawong《A Survey of English speaking problems of nurses at Rajavithi Hospital》2006，研究的目的是探索在 Rajavithi 医院护士使用英语口语在日常工作中的技能，并探讨英语口语中的重大问题。结果发现，在 Rajavithi 医院的护士要跟外国病人、医生与护士之间说英语，但护士在

说医院英语时经常出现语法错误和语音不正确，医护之间难以沟通。调查结果建议制定护士培训计划，以改善护士的英语会话水平。

（二）国外研究综述

1. 中国学者刘艳《通过对人力资本、语言资源观、布迪厄“资本形式”论以及言语社区理论的整合》2012年，提出“语言资本”理论的框架：主要包括经济资本、社会资本和文化资本三种形式。在此框架下对汉语价值的构成进行了阐释：汉语的经济资本、社会资本和文化资本构成了汉语学习的期望价值。通过对调查数据进行因子分析，归纳了汉语学习的三个期望价值变量：经济期望价值、社会期望价值、文化期望价值；四个目的变量：生活目的、了解中国目的、工作目的、接受教育目的；以及汉语学习行为的两个努力程度变量：坚持性、主动性和四个学习方式变量：输入学习、操练学习、课程学习和辅导学习。

2. 中国学者刘卫红《闫秋霞等, 提出语言作为一种交际工具》2010年，在促进族群与国际社会之间的信息交流方面发挥着特殊的作用。通过对近年来中国在与东盟国家交往中存在的地缘政治、经济以及文化优势的分析, 提出中国应该充分利用这些有利因素做好在东盟国家的汉语推广工作, 传播中华的优秀传统文化和发展人类多元文化, 推动“和谐地区”与“和谐世界”的构建。

3. 中国学者陈远，阐述了《商业服务贸易的产业特征和相关理论研究》2013年，在此基础上结合中国—东盟商业服务贸易合作现状, 论证分析了中国—东盟商业服务贸易合作的理论效应, 其认为：中国—东盟商业服务贸易合作效应显著, 商业服务贸易自由化能够提高区域内各国的整体福利水平；然而目前中国—东盟商业服务贸易还处于浅度合作阶段, 合作所带来的福利效应未能得到充分显现。因此，通过进一步对中国—东盟商业服务贸易合作基础分析，论证当前商业服务贸易所具备的有利因素以及合作中所面临的障碍，对促进中国—东盟商业服务贸易合作提出了一些有针对性的改革建议。

4. 中国学者刘洁《卞煦荧, 孙琪然等, 通过对南京主要服务行业外语服务满意度进行研究》2013年，在此基础上提出改进建议，为南京创建国际化城市及提升2014南京青奥会外语服务质量作贡献。

5. 中国学者王书会，邓钰，于子旭，姚琳等《通过对泰国沙缴省立医院 145名护士采用自设的护士对护士长领导作用的评价量表及护理工作满意度调查表进行调查》2009年，进而进一步的了解泰国医院护士对护士长领导作用的评价及其与护士工作满意度的相关性, 进而可以通过改进管理方法, 更好地发挥领导职能, 以提升护士工作的满意度。

此外，日本学者也就汉语言在国内医院应用进行相关研究，以此来改善日本国内医疗环境，更好地适应即将到来的东京 2020 年奥运会。日本学者提出要在外籍人士聚居的场所进行公开征集据点，建立能够提供中文、英文等外语的医院，根据实际需要，对相关医院的工作人员进行语言培训。

6. 青岛大学孙静的硕士学位论文《青岛外籍游客医疗旅游需求调查分析》2013 年，调查分析了青岛市入境外籍游客对医疗旅游的需求状况，并分析其个人影响因素。方法采用简单随机抽样方法，从青岛市具备涉外资质的 5 家旅行社 2011 年 7 月至 9 月来青外籍旅行团中，每家旅行社每月抽取 3 个团，共 45 个团 640 例游客，对其进行问卷调查，并对数据进行单因素分析 (Pearson χ^2 检验) 和 logistic 回归分析。

7. 云南大学刁鑫的硕士学位论文《泰国医疗旅游的发展及其对中国的启示—以泰国医疗旅游产业的发展演变为主题》2013 年，阐述泰国医疗旅游产业兴起的根据北京国内背景，重点从产品、市场、客源、效益等方面分析了泰国医疗旅游产业的现状。

8. 山东大学读研的韩国李美娘学者，发表了《中国游客赴韩国医疗旅游消费行为的实证研究—以整容美容旅游为中心的硕士学位论文》2013 年，论文认为医疗旅游业的兴起是旅游业和医疗保健业相互叠加的结果，这样的产业必将促进韩国整形业和旅游业的共同发展。该论文以基础文献研究为背景，设立研究的体系和假设，并通过问卷调查的实证分析收集资料。

9. Kristine Mae F. Ricafort 的论文《A study of influencing factors that lead medical tourists to choose Thailand hospitals as medical tourism destination》2001，外籍选泰国为接受医疗服务目的地的理由和因素研究，这项研究选择了康民国际医院 (Bumrungrad Hospital)、三美泰医医院 (Samitivej Hospital) 以及曼谷中心医院 (Bangkok Center Hospital) 为研究样本。对于泰国私立医院医疗服务的研究，主要是曼谷属于第一或第二级的私立医院。这些医院已经通过了医疗机构评审联合委员会国际部 (JCI) 的标准。这些医院为外籍顾客提供医院的资料，方便来泰的外籍客户选择去哪所医院接受医疗服务。

10. 上海外国语大学彭云鹏的博士论文《医学情景跨文化交际能力研究》2012，针对中国医务工作者在与外籍患者进行交流和医治的过程中应具备什么样的能力问题进行研究。该论文分析了在跨文化交际能力理论框架下，尝试构建医学情景跨文化交际能力模型，探讨对医学英语教学改革启示。本研究对当前涉外医疗现状，医学英语研究和教学现状进行了梳理，分析了全球一体化和文化多元化对医学专业学生所应具备的外语能力构成。

11. 兰甘亨大学, Worawanna Petchkij 《A study of the problems of ward nurses in private hospitals in Bangkok in communicating English with foreign patients》2001, 本研究的目的主要集中在病房护士跟外国病人提供护理过程中的英语口语和听力问题的一部分, 同时在实际谈话确定使用的方式来解决这个问题。

四、所要解决的主要问题和研究途径

本论文主要解决的问题:

一是华侨医院商业汉语服务在使用汉语服务中起到了哪些作用, 以及遇到的主要问题。

二是指出在华侨医院商业汉语服务使用汉语服务中的情况中有哪些机遇。

三是华侨医院在使用汉语服务中如何应对问题, 找到解决问题的相关措施。

第一章 华侨医院商业汉语应用现状分析

第一节 华侨医院的概况

华侨医院与华侨崇圣大学是由中国人宋大峰公建立的报德善堂成立的，报德善堂的目的是帮助公众，不分种族与宗教。中国与泰国在政治、经济、社会和文化等方面一直保持着互相帮助的传统，开展全面发展繁荣的合作，进行深刻可持续发展。具体的好处在于，经济发展的促进可以提高两国人民的生活，两国自古至今有很长的合作互助关系，泰国和中国之间如兄弟姐妹关系密切。^[1]

1937年，报德善堂创建华侨助产院，1939年，华侨医院从一个小医院的助产室到扩大为华侨医院。从1938年开放病房内外、增加统计门诊。甚至在1942年第二次世界大战曼谷被攻击期间，医生和护士仍然坚持不懈的提供产科医疗服务。^[2]

战争结束后，由于在曼谷人口迅速增长，报德善堂基金会的管理委员会，想让移动医院从后 Wat Debsirin 寺区到目前位置。通过 Thanon Krung Kasem 路与道路面对，以及开始建立完善的现代建筑。这是为了覆盖所有的疾病适应医疗服务，这种服务不分国籍，不分种族及地位。

华侨医院大厦建于1970年，这座建筑是由信徒的合作和坚韧的意志，捐赠财产捐款建立的，病为其提供不间断的医疗设备采购。在1978年建设完成，1978年6月19日开放。1979年再扩建为22层楼大厦。

1979年5月8日，泰皇蒲密蓬阿仑耶绿陛陪同在朱拉蓬公主主持官方开幕仪式开院不久既有一宗挪威籍友人在春府是拉差海轮上患急性盲肠炎，由陆军署直升机送到华侨医院第22层楼降机台，并立刻入急诊室抢救，保住其宝贵的生命。事后他返回祖国，特地寄函表示衷心感谢。院方表示，此种不分国籍，不分种族的服务精神，让世人留下深刻印象，为后人津津乐道。^[3]

如今华侨医院已经成长为一家综合性医院(GENERAL HOSPITAL)，提供各种医疗服务，并决心追随宋大峰公，提供HA(Hospital Accreditation)标准的服务质量。华侨医院的愿景为：华侨医院以社会同步发展，确保标准，印象服务。医院的

[1] 华侨报德善堂成立八十周年纪念特刊. 附佛历二五一九年起至二五三二年止十四年党务报告. 佛历二五三三年十二月十五日出版. 24-25 页

[2] 泰国华侨报德善堂. 基本简介. <http://baike.baidu.com>

[3] 泰国华侨医院喜迎 76 周年庆服务精神为人称道(图). 2014 年 05 月 12 日 14:18. 来源：中国新闻网. <http://www.chinanews.com/hr/2014/05-12/6160392.shtml>

使命是：提供优质的医疗道德，准备好标准的发展，用户对服务的满意和社会的利益。医院口号为：诚信，和谐，道德。同时华侨医院对质量的定义是仁爱。^[1]

第二节 泰国华侨医院商业汉语服务现状分析

一、医院服务情况

华侨医院是报德善堂基金会管辖的私人医院，门诊每年为约 500,000 位，338 床患者提供服务，其包括各种疾病的体检。华侨医院拥有超过 200 位有医学经验专家并可提供精确的现代诊断工具。

华侨医院针对整体标准和医疗质量都加强了服务客户的满意度，2006 年时华侨医院从发展研究所和卫生部认可与两次认证质量重复过程中取得医院认证质量标准(医院评审 HA : Hospital Accreditation)。华侨医院的高层建筑中配备了消防预防和控制、安全系统与保持清洁、公用事业服务、宽敞的停车场和齐全的设施包括可以放松的儿童游乐场及花园。

在华侨医院的服务标准中，欢迎所有类型的患者、所有性别、所有年龄、VIP 患者和一般患者、无论是否有人寿保险/社会保险甚至包括贫困的患者。医院一直遵照报德善堂的目的，为所有需要帮助的人提供医疗服务，其服务都是以患者安全、尊重患者的平等权利为标准的。

目前的医疗科技进步很大，正确疾病的诊断，作为第一步医疗取得了较好的效果，此外这也导致患者获得最大的利益和必要的支付费用，因此华侨医院为了帮助诊断和提高患者护理的效率安排了各种工具。目前，华侨医院提供医疗服务各部门如下：体检中心、糖尿病中心、放射中心、电脑 x 光中心、160 排 CT、内科诊断中心(内)、妇产科、儿科、内科、外科、眼科、耳鼻喉科、骨科、牙科、理疗科、皮肤及美容科、儿牙科、足部诊所、眼部诊所、乳腺科、不孕治疗科。^[2]

1.1 中医服务

华侨医院同时还提供中医服务，华侨报德善堂于 1910 年由泰国著名潮汕籍侨领郑智勇等发起成立，华侨中医院就是由报德善堂设立的。早在 1938 年 7 月起，报德善堂就开始为大众提供医疗服务。上世纪 90 年代，泰国卫生部放宽了替代

[1] โรงพยาบาลหัวเฉียว(2556).ประวัติโรงพยาบาลหัวเฉียว.แหล่งที่มา: <http://www.hc-hospital.com>

[2] โรงพยาบาลหัวเฉียว(2556).บริการทางการแพทย์.แหล่งที่มา: <http://www.hc-hospital.com>

医学（西医以外）治疗服务政策，这一来，中医药如同久旱逢甘霖一般发展起来。于是报德善堂于 1995 年 7 月 5 日，设立“泰中医疗中心”，以“华侨中医院”名义注册成立，开始向泰国民众提供中医药服务。

“和世界其他国家一样，泰国一直以来不仅使用西医西药，还会结合泰医、中医等传统医疗方法来配合治疗。中医随迁移至泰国的华人进入泰国，已经有数百年历史。但此前由于没有政府的明文许可，医生只能大多采取地下行医，或在药店隐秘‘坐堂’的方式。”医院副院长周少华出生于中医世家，曾在泰国卫生部泰医和替代医学发展司（DTAM）任职。她表示，“华侨中医院”的注册成立，为中医在泰国的发展提供了一个良好契机。

如今，华侨中医院已开设了内科、针灸科、推拿骨伤科、养生科，以及肿瘤等科室。据蚁锦桐介绍：“医院总人数有 160 多人，其中包括 10 名高级职称的专家，其中不少是从中国引进的人才。”华侨医院还同上海龙华医院合作，开设上海龙华肿瘤中心，采取中西医配合治疗肿瘤。华侨报德善堂也已在下属华侨崇圣大学开办中医学系，培养中医人才。^[1]

2009 年，泰国正式立法批准中医师独立行医，中医发展进入快车道。据介绍，泰国卫生部为了规范中医在泰国的发展，特地设立了中医执业考试验证考试委员会，为治疗病人的中医师、院校及各种中医器具及中药材制定中医职业标准，并且给通过执业验证考试的中医师颁发“中医执业资格证”。

“泰国卫生部也为中医培训提供平台。截至 2015 年 2 月，共有 1500 名西医生接受了针灸培训，728 名中医师获得执业准入资格。同时，泰国卫生部还承认来自中国 31 所中医药大学的学历，其中包括广州中医药大学”。^[2]

二、医院汉语服务现状

华侨医院有提供汉语服务，如下：

以前在泰国中文不如现在受欢迎，很难找到会用中文沟通的人员。原先的翻译都是中文翻译只翻译中文，英文翻译只翻译英文。目前华侨医院提供 3 种语言解说，泰语，英语和汉语。其中汉语翻译人员共 3 名，其中两位是泰国人，她们的全职工作时间为每天 8:00-17:00。第三位翻译人员是中国人，她可以用

[1] 中医在泰国稳固发展. 华侨中医院“旧貌换新颜”. www.XINHUANET.com. 2005 年 01 月 10 日

08:57:47 来源：中新社

[2] 华侨中医院. 记录泰国中医发展史. 2015 年 07 月 09 日 06:59. 南方日报. <http://news.sina.com.cn>

泰语沟通，来到泰国是学习泰语的，同时兼职职业翻译员工作，工作时间为星期一到周五的 8:00-14:00，周六时 8:00-12:00，周日放公假。周日还有另一位翻译人员能沟通中文和英文。

华侨医院的翻译人员都不是学汉语专业的，例如：泰国翻译人员，第一位是护士，毕业于 1978 年，后又去社会行政继续念 2 年，后来到医院眼科部门工作。刚开始是在别的医院工作用英语沟通，十多年来自学汉语，也是因为自身兴趣一直坚持学习，从基础开始学中文，在东方文化学院学中文沟通交流。但是由于没学习医学专业词汇，医学词语需要从经验中掌握。下班后有空时去自付学费学汉语，学了一段时间觉得很累就放弃了。过了不久在泰国华文师范学院继续学中文基本。后来报德善堂为员工安排中文培训，参加了一年的培训（时间是每天周五 17:00-19:00 时），并且在培训结束后获得了荣誉证书。而另一位泰国翻译能用潮州话沟通，因为她家里都是潮州人，不会说普通话，只能用潮州话沟通。中国来的患者大部分都是老年人，对眼科服务的需求比较多。就诊的病人不止中国大陆的还有台湾，马来西亚，新加坡和越南的。从这些国家来的都是用普通话沟通。就诊的病人可分为三种类型，第一种是直接来华侨医院看病的，这种类型的 not 太多，比较多的是第二种类型是旅游客来泰国旅行中发生事故（如车祸就医），他们来到华侨医院接受治疗服务，也是因为看中这家医院有中文翻译。最后一种类型是来泰国生活签证到期，到医院检查身体为了续签。

每一天都有不少来自中国大陆，台湾，香港，新加坡等的患者不断地来看病。这些人都讲普通话。他们通过以下几个渠道知道华侨医院：

(1) 口碑（口口相传）：大部分中国客户知道这家医院，是因为亲戚朋友住过本医院，是被他们介绍来的，因为华侨医院提供汉语服务。有的是自己找到的华侨医院，还有的宾馆介绍或是导游介绍过来的。

(2) 标识牌：有三种语言：泰语，英语和汉语。

(3) 医院的名称和标识：华侨的意思是旅居国外的中国人或是中国古代从大陆避难搬到泰国来定居的人。中国客户一听医院的名称就知道该医院一定有汉语服务。



图 1-1 华侨医院中文导引标识

在华侨医院可以看到设置了中文导引标识，见图 1-1 所示：

从图中的标志来看，有三种语言，泰语，英语，特别的是汉语，这对中国客户提供很大的便利。让客户顺利得到所需服务能大大提高客户的满意度。

(4)网站:华侨医院的网站只有泰语，没有汉语和英语选项。这是医院的一大缺点。目前上网查资料已经成为全世界大部分的首选。为了让客户更好的了解华侨医院并让华侨医院在全世界知名，在医院的网站上应该设有中文和英文。

(5)宣传册:有一些中文版的宣传册，这给不懂英语的中国客户提供了极大的方便。

医院的翻译工作者在与患者沟通时，大多用口头语言沟通。如果遇到不会说的词，比如说医学术语就用手机词典来解决。工作人员找到词之后问患者，是这个意思吗，有时候用词的方法不同，要让病人确定词，才不会误会患者的意思出现错误。

从挂号，询问基本症状，去看医生，到最后一步拿药，解释服药方式，患者接受医疗服务的每一步都是有翻译人员陪同的。华侨医院的内科部门有两位医生能用中文沟通。能讲中文的医生就可以直接跟患者沟通。还有一位护士会说中文。很多患者都会先尝试用英文沟通，这样也可以跟着医生直接沟通不用翻译。但是用英文沟通不了多久，还是要用中文沟通。因为有些患者不太了解专门词汇。例如：疾病名称。有些病人也不明白，就让翻译人员帮忙。有的病人也会用泰语，可是怕沟通不了所以还是需要翻译人员的帮助。

交通服务方面：医院里有在紧急情况使用的救护车。普通患者可以自己来医院，有些在宾馆生病的，会由导游带着患者乘出租车到医院来。患者结束治疗后回去时，翻译人员会帮忙打车，跟司机说患者要去的地点。如果患者需要乘坐地铁，翻译人员也会将地点告之。大多数来泰国旅游的外国人，会去例如大皇宫、Vimanmek Mansion 和博物馆等景观点，有的还去曼谷，清迈，帕提亚，普吉岛

等有名的地方。中国游客特别喜欢去帕提亚，在泰国流行一句话来到泰国必须到帕提亚，不然就不算是来泰国。如果中国游客刚下飞机还没开始游玩就不舒服了，若是出现晚上患者住院翻译人员已经下班了的情况，医院会打电话让翻译人员和患者沟通。

第三节 华侨医院商业汉语应用调查问卷设计

一、问卷设计内容选取原则与方法

1.1 评价指标的选取原则

1.1.1 目的明确

所选用的指标目的明确。从评价的内容来看，该指标确实能够反映有关的内容，决不能将与评价对象、评价内容无关的指标选进来。

1.1.2 比较全面

选择的指标要尽可能地覆盖评价的内容，如果有所遗漏，评价就会出偏差。比较全面的另一说法就是有代表性，所选的指标确实能反映评价内容，虽然不是全面，但代表了某一侧面。

1.1.3 切实可行

用通俗一些说法，说是可操作性。有些指标虽然很合适，但无法得到，就不切实可行，缺乏可操作性。^[1]

1.2 研究方法

1.2.1 文献回顾

查阅相关文献，了解华侨医院的历史沿革、内外医疗技术的发展动态等。

1.2.2 现状调查

到华侨医院调研，通过问卷调查和访谈对话两种方式来了解华侨医院的管理及发展现状，学习临床重点学科评估标准、医疗成果评审标准、医疗质量管理等相关知识。

二、调查问卷的初步设计

关于建立指标体系的原则，目前有2种典型的表述：一是全面、不重叠(或交叉、或冗余)和指标易于取得；二是科学性、合理性和适用性。比较而言，第1种要

[1] 刘丽莉：《评价指标选取方法研究》. 河北建筑工程学院学报. 第22卷第1期. 2004年3月
134-136页

比第2种更加明确。一套科学的指标体系首先应根据评价目的反映有关评价对象的各方面状况，如果指标体系不全面，就无法对评价对象做出整体判断；其次，指标间不能重叠过多，过多的重叠会导致评价结果失真，即使对重叠进行适当的修正，也会增加计算的难度和工作量，指标体系的各项指标间相互联系、相互渗透，但同一层次的指标必须各自独立，不能互相重叠和包含，不能互为因果关系。最后，计算指标所需要的数据应是容易采集的，指标容易计算或估计，否则指标体系就无法应用。因此，建立指标体系应遵循评价指标尽可能全面、不重叠和易于取得的原则。

在调查中，我们一般有多种方法，如开调查会、个别访谈、现场察访、统计调查、网络调查等。其中问卷调查作为一种省时省力，又能对事物进行比较全面系统的调查方法在日常工作中倍受青睐，但调查问卷作为实现调研目的和收集数据的必要手段在设计中要求也更为严格。^[1] 调查项目的不同提问形式、提问方法，甚至题目编排顺序都会影响资料的真实性。下面一节将对本论文采集数据所使用的调查问卷的设计进行介绍。

三、问卷设计与数据采集

3.1 问卷项目的设计

调查项目设计的好坏是关系到调查活动能否成功的关键因素，它对调查问卷的有效性、真实度等起着至关重要的作用。

3.1.1 明确调研目的、内容

在设计问卷项目时，首先要确定调研目的，数据分析方法等因素，再确定问题类型。在问卷设计中，最重要的一点就是必须明确调查目的和内容。为什么要调查？对哪些对象进行调查？调查需要了解什么？首先，要确定主题和调查范围。根据调查的目的要求，研究调查内容、调查范围等，酝酿问卷的整体构思，将所需要的资料一一列出，分析哪些是主要资料，哪些是次要资料，淘汰那些不需要的资料，再分析哪些资料需要通过问卷取得、需要向谁调查等，确定调查地点、时间及调查对象。其次，要分析样本特征。即分析了解各类被调查对象的基本情况，以便针对其特征来准备问卷。

3.1.2 问卷项目设计

问卷项目按问题回答的形式一般可以分为封闭式问题和开放式问题。其中

[1] 邵强,李友俊:《综合评价指标体系构建方法》.田庆旺大庆石油学院学报.第28卷第3期.2004年6月
74-77页

封闭式问题包括两项选择题、单项选择题、多项选择题、李克特量表等。开放式问题一般有完全自由式、语句完成式等。

(1) 确定问题类型

两项选择题由被调查者在两个固定答案中选择其中一个，适用于“是”与“否”等互相排斥的二择一式问题。两项选择题容易发问，也容易回答，便于统计调查结果。但被调查者在回答时不能讲原因，也不能表达出意见的深度和广度，因此一般用于询问一些比较简单的问题。并且两项选择必须是客观存在，不能是设计者凭空臆造，需要注意其答案确实属于非 A 即 B 型，否则在分析研究时会导致主观偏差。

(2) 单项或多项选择题

此类项目是对一个问题预先列出若干个答案，让被调查者从中选择一个或多个答案。这类题型问题明确，便于资料的分类整理。但由于被调查者的意见并不一定包含在拟定的答案中，因此有可能没有反映其真实意思。对于这类问题，在制作问卷时可以采用添加一个灵活选项，如“其他”来避免。

(3) 程度性问题

当涉及到被调查者的态度、意见等有关心理活动方面的问题，通常用表示程度的选项来加以判断和测定。但这类问题的选项，对于不同的被调查者有可能对其程度理解不一致。因此有时可以采用评分的方式来衡量或在题目中进行一定的说明。

(4) 开放式问题

这是一种可以自由地用自己的语言来回答和解释有关想法的问题。即问卷题目没有可选择的答案，所提出的问题由被调查者自由回答，不加任何限制。使用开放式问题，被调查者能够充分发表自己的意见，活跃调查气氛，尤其是可以收集到一些设计者事先估计不到的资料和建议性的意见。但在分析整理资料时由于被调查者的观点比较分散，有可能难以得出有规律性的信息，并会导致调查者的主观意识参与，使调查结果出现主观偏见。

3.2 设计问题项目的注意事项

设计问题项目除需要根据调查目的来选择合适的题型外，还需要注意以下几个方面。

(1) 必要性原则

为避免被调查者在答题时出现疲劳状态，随意作答或不愿合作，问卷篇幅一般尽可能短小精悍，问题不能过多，题目量最好限定在 20~30 道左右（控制

在 20 分钟内答完), 每个问题都必须和调研目标紧密联系。并需要考虑题目之间是否存在同语重复, 相互矛盾等问题。问卷上所列问题应该都是必要的, 可要可不要的问题不要列入。

(2) 准确性原则

问卷用词要清楚明了, 表达要简洁易懂, 一般使用日常用语, 避免被调查者有可能不熟悉的俗语、缩写或专业术语。当涉及到被调查者有可能不太了解的专业术语时, 需对其作出阐释。问题要提得清楚、明确、具体。语意表达要准确, 不能模棱两可, 不要转弯抹角, 避免用“一般”、“大约”或“经常”等模糊性词语。否则容易误解, 影响调查结果。

(3) 客观性原则

避免用引导性问题或带有暗示性或倾向性的问题。调查问句要保持客观性, 提问不能有任何暗示, 措词要恰当, 避免有引导性的话语。这类问题带来两种后果: 一是被访者会不假思索地同意引导问题中暗示的结论。二是使被访者产生反感。既然大多数人都这样认为, 那么调研还有什么意义。或是拒答或是给予相反的答案。如“普遍认为”“权威机构或人士认为”等。

(4) 可行性原则

调查问题中可能会涉及到一些令人尴尬的、隐私性的或有损自我形象的问题, 对于这类问题, 被调查者在回答时有可能不愿作出真实的回答。因此设计提问时, 要考虑到答卷人的自尊, 可将这类敏感性的题目设计成间接问句, 或采用第三人称方式提问, 或说明这种行为或态度是很大众化的来减轻被调查者的心理压力。另外, 所问问题是客户所了解的。所问问题不应是被调查者不了解或难以答复的问题。使人感到困惑的问题会让你得到的是“我不知道”的答案。还有, 在调查时, 不要对任何答案作出负面反应。如果答案使你不高兴, 不要显露出来。如果别人回答, 从未听说过你的产品, 那说明他们一定没听说过。这正是你为什么要做调查的原因。^[1]

3.3 数据采集

以泰国华侨医院为研究对象, 2015 年 08 月 25 日-2015 年 10 月 20 日。本人按照“华侨医院商业汉语服务评价”和“华侨医院员工汉语技能”两张问卷调查表, 随机分发各 100 张给华侨医院员工和医院患者进行调查。

[1] 调查问卷. 如何设计调查问卷. <http://wenku.baidu.com>. 乐乐 rong 上传于. 2013-09-17

第二章 华侨医院商业汉语服务评价

本次研究对华侨医院商业汉语服务评价的中国患者进行了问卷调查。调查的情况是，完成的问卷调查共 50 份，调查时间为 2015 年 08 月 25 日-2015 年 10 月 20 日。本次调查的具体内容如下：

第一节 患者的基本信息

表 2-1 患者基本信息

项 目	数量	百分比%
性别		
男	26	52
女	24	48
总和	50	100
年龄		
20 岁以下	—	—
21-30 岁	31	62
31-40 岁	10	20
41-50 岁	4	8
50 岁以上	5	10
总和	50	100
教育程度		
无学历	—	—
小学	2	4
中学	10	20
高中级大专	26	52
本科及以上	12	24
总和	50	100
收入状况		
1000 元以下	4	8
1001-2000 元	9	18
2001-3000 元	21	42
3001-4000 元	10	20
4001 元以上	6	12
总和	50	100

项 目	数量	百分比%
您与患者之间的关系:		
自己就是病人	31	62
父母	4	8
夫妻	2	4
孩子	—	—
亲戚	5	10
其他	8	16
总和	50	100
您怎么知道这家医院的:		
广告	2	4
网上	1	2
杂志	—	—
别人建议	38	76
其他	9	18
总和	50	100
您是否来过本医院:		
来过	18	36
没来过	32	64
总和	50	100
您入住这家医院的主要原因:		
从另一家医院被运送	1	2
因为卡标志	—	—
住所附近	13	26
满足良好的医疗	17	34
满意服务	6	12
其他	13	26
总和	50	100

共有 50 位患者完成问卷调查。分别为 26 男 24 女。其中有 31 人年龄在 21-30 岁之间；另 5 个人年龄在 50 岁以上。其中 26 人是高中及大专学历；12 人是本科及以上学历；只有 2 人的教育程度仅为小学毕业。其中有 4 人的收入在 1000 元以下；6 人收入 4001 元以上。发现有 31 人是病人，4 人是父母关系，2 人是夫妻关系。关于他们是如何知道这家医院的，有 38 人是通过别人的建议；有 2 人是通过广告得知；有 1 人是在网上看到。其中 18 人曾来过本医院；32 人不曾来过。最后入住这家医院的主要原因，17 人是因为华侨医院良好的医疗服务；有 13 人是因为住在华侨医院附近等其它原因；只有 1 人是从另一家医院转过来的。

第二节 患者对医院及其中文服务方面评价

表 2-2 客户对医院及其中文服务方面评价

项 目	非常好	好	较好	一般	不好
1. 工作人员的中文服务态度	23	23	2	1	-
2. 工作人员中文服务的礼貌	25	25	-	-	-
3. 工作人员中文服务是否值得信赖	27	19	4	-	-
4. 工作人员的中文服务能力	31	13	4	2	-
5. 工作人员对病人的中文问题能否迅速回应	26	20	4	-	-
6. 工作人员对病人的中文服务需求能及时响应	25	20	4	1	-
7. 工作人员能针对病人个人情况给予特殊关照	22	24	3	1	-
8. 医院为病人提供个性化中文服务	22	22	4	2	-
9. 工作人员能与病人有效沟通了解病人中文需求	26	19	4	1	-
10. 工作人员有足够能力胜任工作岗位	26	20	4	-	-

注释：参与调查的人数为 50 人

通过调查可以了解这些客户对医院及其中文服务方面的评价。在被调查的人中，有 22 人认为工作人员能针对病人个人情况给予特殊关照和医院为病人提供个性化中文服务非常好；27 人认为工作人员的中文服务非常值得信赖；有 20 人认为工作人员能够对病人的问题迅速做出回应，工作人员对病人的中文服务需求能及时响应并且工作人员有足够能力胜任工作岗位；有 3 人表示工作人员能针对病人个人情况给予特殊关照。有 2 人认为工作人员的中文服务能力一般；其中没有人对中文服务给出差评。

第三节 华侨医院商业汉语服务方面的需求分析

在此调查问卷中，一些中国患者就华侨医院汉语翻译服务的发展和提高提了一些意见：

1. 汉语翻译人员的汉语表达能力应加强，在翻译中有时不是很准确。
2. 增加汉语的医学术语培训，有些医学词汇翻译得不太标准。
3. 希望汉语服务人员口译更准确，更规范。
4. 翻译人员数量不足，患者来看病时经常要等翻译人员。
5. 提供多种语言服务，体现医院的国际特色。
6. 医院的其他员工也需要学习一些汉语，更好地为客户服务。

7. 翻译人员专业素质薄弱。
8. 公众传播媒介缺少汉语，医院主页没有中文选项，就医文件没有中文版，医院的主页上只有泰语，应该增加汉语和英语，为客户提供方便让他们在来看病之前可以先在网络查资料了解医院。
9. 提高汉语服务人员的汉语知识，因为缺乏针对汉语方言使用者的专门服务。
10. 需要有翻译人员提供 24 小时服务。

表 2-3 华侨医院中国及外国就诊病人分部表（2014 年 5 月-12 月）

国籍 \ 月	5	6	7	8	9	10	11	12	合计
中国人	45	57	65	48	41	45	56	45	402
外国人 (其他国家)	2	7	8	5	9	8	8	5	52

资料来源：华侨医院

表 2-4 华侨医院中国及外国就诊病人分部表（2015 年 1 月-9 月）

国籍 \ 月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	合计
中国人	45	52	63	52	70	52	42	72	60	508
外国 (其他国家)	15	-	4	11	4	8	6	9	10	67

资料来源：华侨医院

由此表可见：这两年来每个月来看病的外国人中大多数是中国人。对比可见 2015 年来华侨医院就诊的中国人比 2014 多 106 人。其中 2014 年 7 月中国患者最多，最少的是 9 月。2015 年 2 月前往就诊的外国人全部都是华人，2015 年 2, 4, 6 月三个月都有 52 中国人前来就诊。

表 2-5 华侨医院中国就诊分部表

年月 科室	2014 年								2015 年								
	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月
内科	7	14	18	7	11	8	13	10	11	7	7	8	9	13	5	9	5
骨科	2	-	4	3	4	2	1	-	4	-	1	2	9	3	9	2	3
社会保険	2	1	1	1	1	1	3	2	-	1	4	2	5	5	-	-	2
耳鼻嘴科	-	5	5	1	2	-	1	1	2	3	5	2	5	3	3	5	5
体检中心	2	9	-	2	6	2	4	1	9	1	3	2	4	1	4	3	1
急诊中心	1	2	2	4	1	9	5	1	3	2	2	7	5	2	-	5	4
住院	4	2	2	3	1	-	4	2	2	6	9	2	2	4	2	8	5
皮肤及美容科	2	3	4	5	4	3	3	3	7	4	5	4	4	4	2	4	4
儿科	4	3	5	4	2	4	6	3	6	12	5	4	4	3	9	10	3
眼科	2	1	1	-	1	1	2	2	3	-	-	2	-	1	1	1	3
外科	11	7	11	7	5	8	6	8	4	1	13	15	8	7	3	8	15
内科中心	-	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-
妇产科	5	11	10	9	10	9	12	13	7	12	10	9	12	14	9	18	14
牙科	3	6	6	4	-	1	2	1	-	1	1	3	3	-	-	3	4
药方	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	2	1
CT SCAN	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
没有服务	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Register	-	-	3	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
理疗科	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
急诊	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	2	-	1	-	-	2	-
合计	47	64	73	53	50	53	64	50	60	52	67	63	74	60	48	81	70

资料来源：华侨医院翻译人员的记录报告

由 2-5 表可见：2014 年及 2015 年的华侨医院中国就诊对比，可以发现 2014 年七月的中国就诊来看病的人占绝大多数，大概有 73 个人，排第二是六月

和十一月占 64 个人。2015 年八月发现中国就诊的人排第一，大概有 81 个人，排第二是五月占 74 个人。



第三章 华侨医院员工汉语技能调查

目前华侨医院为向外国客户提供医疗服务，专门为外国客户提供了翻译人员，并有专门的翻译部门，以便医疗过程当中与客户有良好的沟通，减少语言障碍。本次研究对泰国华侨医院从事汉语服务的人员情况进行了问卷调查。调查的情况是，完成的问卷调查共 50 份，分别翻译人员部门 2 份，急诊部门 5 份，社会保险部门 8 份，外科部门 10 份，妇产部门 10 份，内科部门 10 份和体检中心部门 5 份。调查时间为 2015 年 08 月 25 日-2015 年 10 月 20 日。本次调查的具体内容如下：

第一节 华侨医院员工基本状况

1. 性别结构

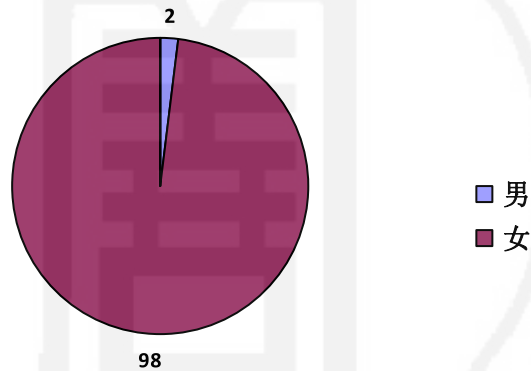


图 3-1 华侨医院员工汉语技能调查对象性别比例

由图 3-1 可以发现：女性人数比男性多很多占 98，说明华侨医院大多数的职员是女性。

2. 年龄结构

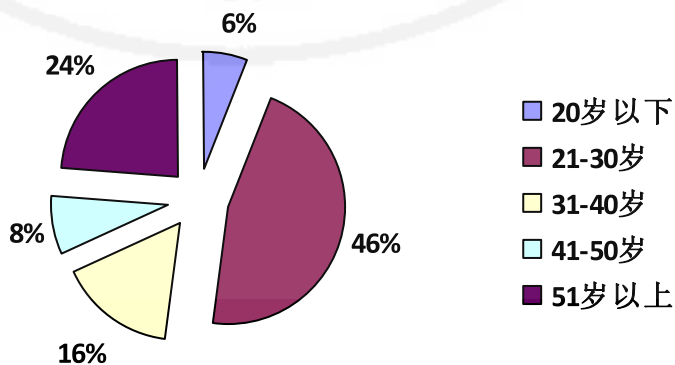


图 3-2 华侨医院员工汉语技能调查对象年龄比例

由图 3-2 可以发现，华侨医院的工作人员中，年龄处于 21 至 30 岁的工作人员人数最多占总数的 46%，其次是年龄在 51 岁以上的工作人员，其人数占总人数的 16%，剩下的就是 41—50 岁的工作人员，其人数占总数的 8%，20 岁以下的占比 6%。由此可见，21-30 岁的中青年工作人员是华侨医院的主要组成部分。

3. 婚姻状况结构

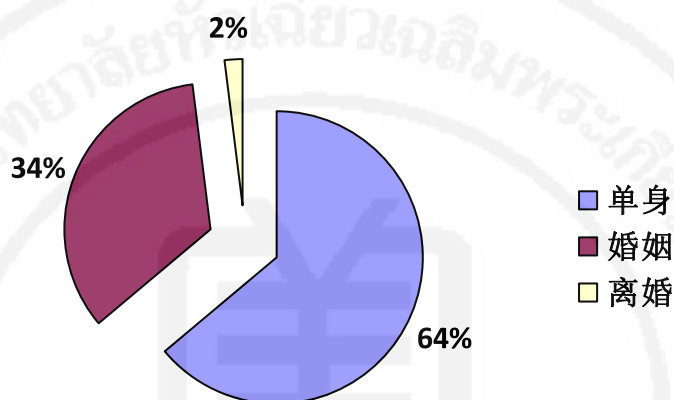


图 3-3 华侨医院员工汉语技能调查结婚状况比例

华侨医院的单身工作人员占比例最多占 62%，其次是已婚工作人员人数达到总人数的 34%，离婚工作人员占到了 2%的比例。从上图可以看出，单身的工作人员是医院的主要构成群体，其次是婚姻的工作人员。

4. 教育程度结构

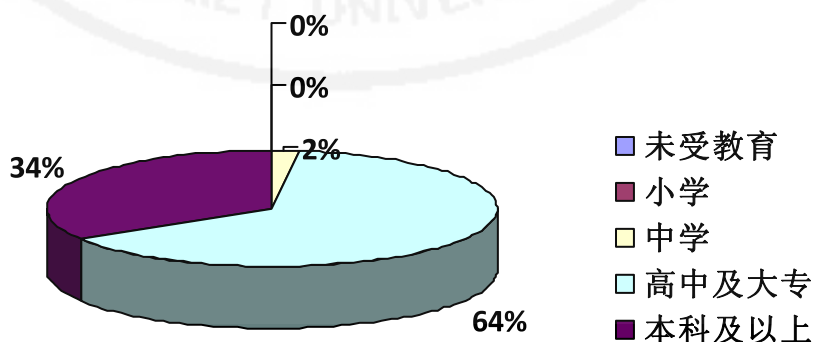


图 3-4 华侨医院员工汉语技能调查教育程度比例

根据图 3-4 可以看出：在华侨医院的工作人员受大多是获得了高中及大专学历的，其人数占 64%，其次是拥有本科以上和中学的工作人员，两者一共占总人数的 36%，没有小学和未受教育的工作人员。可以发现，华侨医院工作人员的受教育程度都比较高，拥有中学及以上学历的人数占到 98%，由于拥有高学历，这部分群体拥有着稳定的工作、较高的收入，还有部分拥有本科以上、中学学历的工作人员者。华侨医院的工作人员者普遍拥有较高的学历，由于学历较高，他们的自身的素质修养也相应较高。

5. 学习专业结构

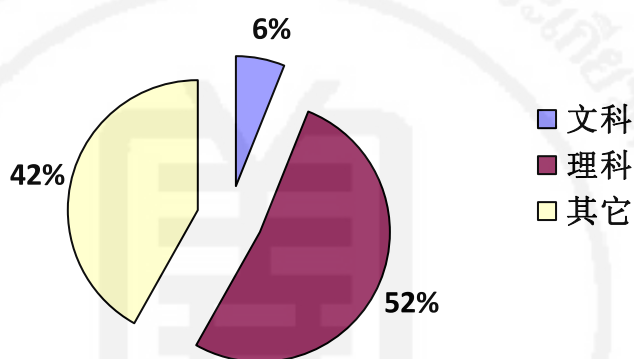


图 3-5 华侨医院员工汉语技能调查学习专业比例

根据图 3-5 我们发现，华侨医院的工作人员学习理科专业占绝大多数，大概有 52%，排第二是学习其它专业，如文学，护士助手，中专，会计，护理学，老幼护理学，数占总数的 42%学习文科专业占到 6%。从上图中，可以看出学习其它专业，占了较大比例，而学习其它和文科则只占了 48%。

6. 工作年限结构

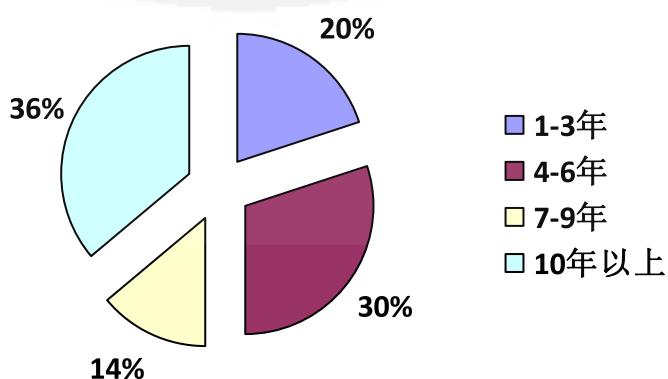


图 3-6 华侨医院员工汉语技能调查工作年限比例

根据图 3-6 可以看出：在华侨医院的工作人员受大多是在医院工作了 10 年以上，其人数占 36%，其次在医院工作了 4-6 年，占总人数的 30%，在医院工作了 1-3 年，占总人数的 20%。可以发现，工作人员在 10 年以上的工作时间是最高的。

7. 在医院的职位

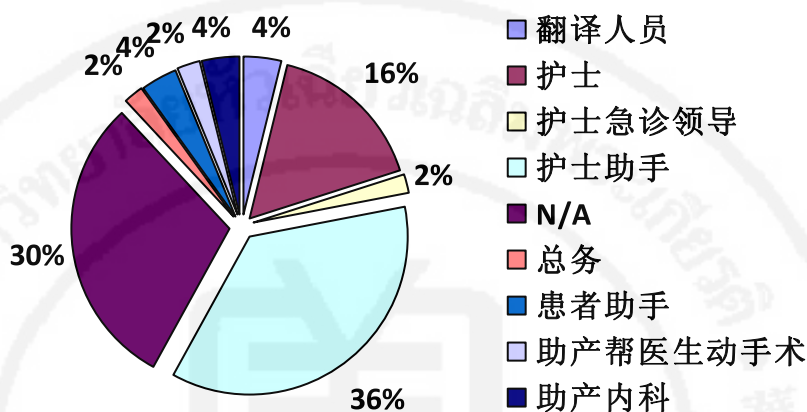


图 3-7 华侨医院员工汉语技能调查在医院的职位比例

（图 3-7）：华侨医院工作人员在护士助手单位工作的所占比例最多占 36%，排在第二位的是 N/A 的人员人数达到总人数的 30%，护士单位也已经达到了 16%，相同的患者助手，助产内科和翻译人员的人员占到了 4%的比例，总务，助产帮医生动手术和护士急诊领导人员占到了 2%的比例。从上图可以看出，护士助手单位的工作人员是华侨医院的主要构成群体，其次是 N/A 的工作人员。

第二节 华侨医院员工汉语基础知识掌握状况

8. 学过汉语

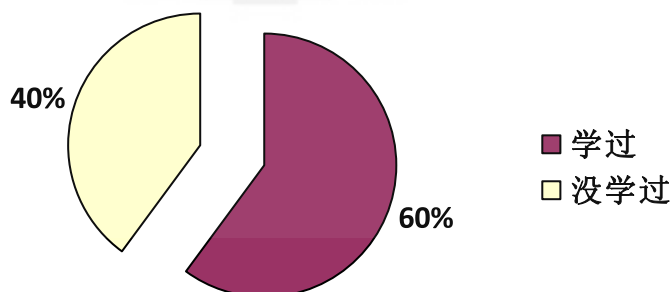


图 3-8 华侨医院员工汉语技能调查学过汉语比例

根据图 3-8 可以看出华侨医院的工作人员学过中文比没学过中文多。学过中文的工作人员占到了 60%的比例。没学过中文的工作人员达到了 40%。从上图可以看出。

9. 学习汉语时间

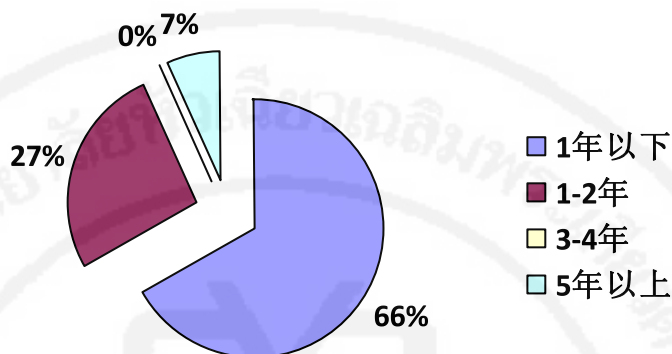


图 3-9 华侨医院员工汉语技能调查学习汉语时间比例

其中，在学过汉语的工作人员中，学习汉语在 5 年以上占 7%的比例，学习汉语 3-4 年的没有，学习汉语 1-2 年的有占 27%的比例，还有占 66%学习汉语在 1 年以下。

10. 是否参加过汉语水平考试(HSK)

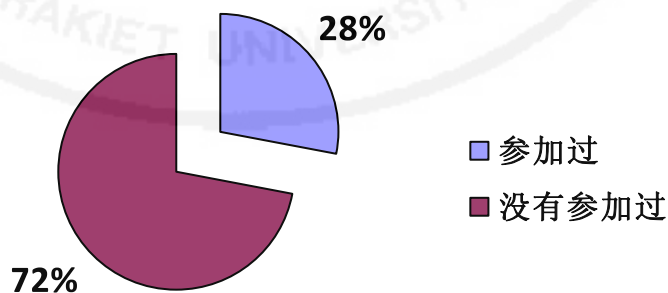


图 3-10 华侨医院员工汉语技能调查参加过汉语水平考试比例

从图 3-10 中我们可以看到：华侨医院的工作人员有 28%参加过汉语水平考试（14 个人），72%的人员没有参加过汉语水平考试（36 个人）。

11. 如果参加过，HSK 考试成绩

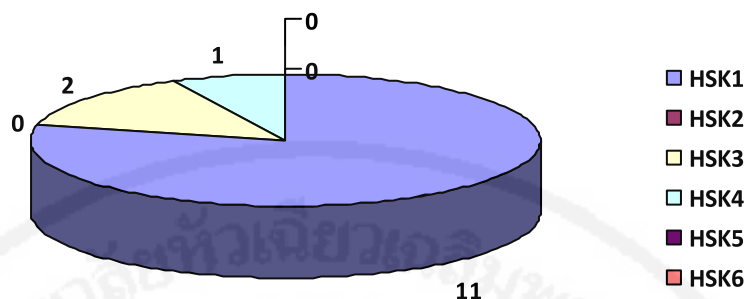


图 3-11 华侨医院员工汉语技能调查参加的汉语水平考试成绩比例

在参加过汉语水平考试(HSK)的工作人员的的成绩是：通过 HSK1 级的有 11 人。通过 HSK3 级的有 2 人。通过 HSK4 级的有 1 人和没有人考过 HSK2, 5, 6 级的。

12. 需要加强哪方面的汉语技能

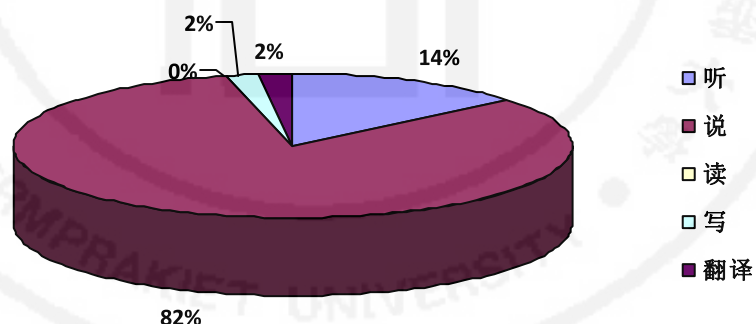


图 3-12 华侨医院员工汉语技能调查需要加强那些方面的汉语技能比例

我们可以看到在华侨医院的工作人员需要加强汉语技能排第一是说话，大概有 82%。排第二是听力，占到 14%。写和翻译方面没有人需要加强。从调查中了解到需要加强汉语技能的工作人员最多的是选择说话方面，是因为跟中国客户沟通重要就是能听懂和了解对方需要什么，可以回应正确表达出来。

13.1 工作汉语使用的次数

表 3-1 华侨医院员工汉语技能调查工作汉语使用的次数比例

汉语使用	很多	多	一般	少	很少
听	2	9	9	20	10
说	4	2	2	23	19
读	-	3	3	15	29
写	-	-	4	17	29
翻译	1	3	1	13	32

华侨医院商业汉语的工作人员回收与翻译人员，急诊，社会保险，外科，妇产科，内科和体检中心部门。在华侨医院工作中，使用的汉语服因此，使用汉语提供服务的工作情况都为了满足客户的需求、更了解客户的需要，而更理解客户的问题。

从被调查者的 50 名的工作人员可以看到（见表 3-1），在华侨医院的工作人员，在汉语的听说读写方面和翻译，**使用很多和多的**工作人员的情况是：

在听汉语方面： 有 11 名，占 22%

在说汉语方面： 有 6 名，占 12%

在读汉语方面： 有 3 名，占 6%

在写汉语方面： 没有

在翻译汉语方面： 有 4 名，占 8%

在汉语听说读写和翻译方面，**使用一般、少或很少**的工作人员的情况是：

在听汉语方面： 有 39 名，占 78 %

在说汉语方面： 有 44 名，占 88 %

在读汉语方面： 有 47 名，占 94 %

在写汉语方面： 有 50 名，占 100%

在翻译汉语方面： 有 46 名，占 92 %

13.2 掌握汉语技能上的情况

表 3-2 华侨医院员工汉语技能调查掌握汉语技能上的情况比例

汉语技能	好	比较好	还可以	不好	差
听	-	2	8	21	19
说	-	2	6	21	21
读	-	-	4	16	30
写	-	-	3	20	27
翻译	-	1	3	16	31

在掌握汉语技能上的华侨医院的工作人员可以看到没有人会听，说，读，写和翻译得好。其中有 5 个会听，说和翻译比较好。有 8 个会听得还可以。发现工作人员大多数汉语技能不好和差。

第三节 华侨医院汉语服务管理和人才培养状况

14. 医院在汉语服务方面做得如何

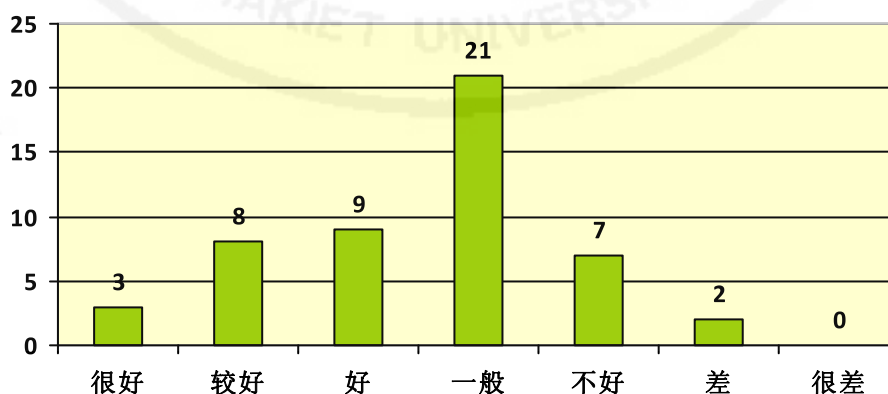


图 3-13 华侨医院员工汉语技能调查医院在汉语服务方面做得如何比例

华侨医院在汉语服务方面进行分析发现，有 21 人认为华侨医院的汉语服务是一般，有 11 人认为华侨医院的汉语服务是很好和较好。华侨医院的汉语服务有 9 人认为不好的差。我们可以看出目前华侨医院的汉语服务很一般，医院应该主意这个问题，为了未来医院能够提供很好汉语服务。

15. 医院的人才汉语总体水平

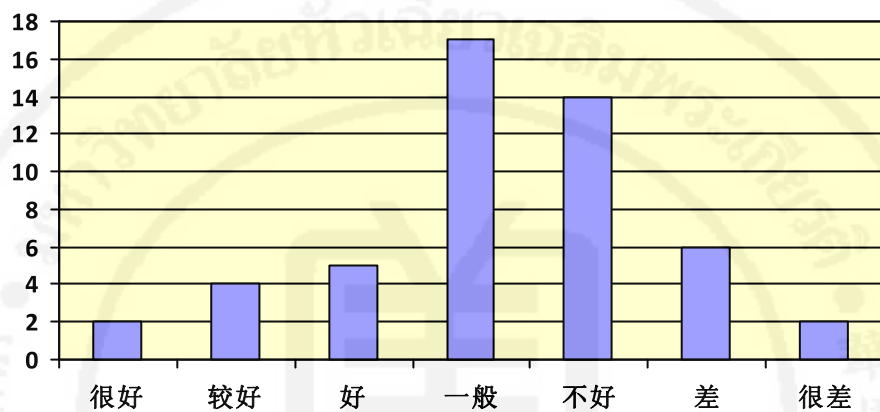


图 3-14 华侨医院员工汉语技能调查人才汉语总体水平比例

可以看出华侨医院的人才汉语总体水平排上，有 17 人认为华侨医院的人才汉语总体水平是一般，11 人认为华侨医院的人才汉语总体水平是很好，较好和好。还有 8 人认为华侨医院的人才汉语总体水平是差和很差。我们可以发现华侨医院的人才汉语总体水平占绝大多数，医院应该给人才提供汉语培训班，为了加强他们的汉语水平。

16. 医院需要在哪些方面提高有关人才的汉语水平

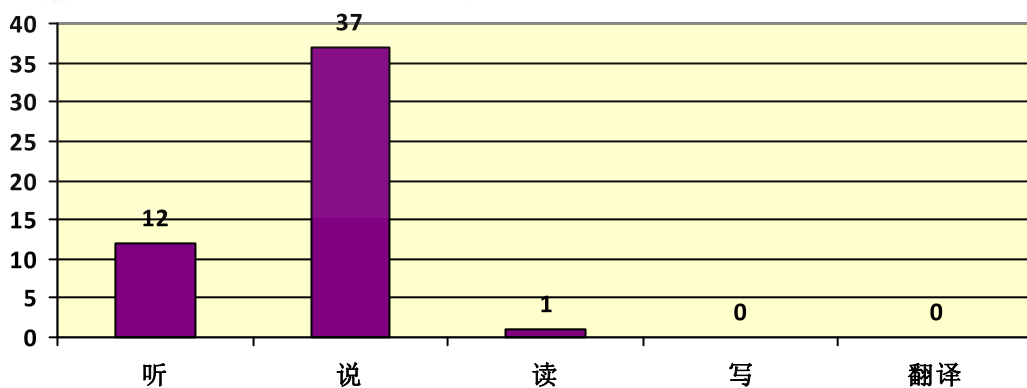


图 3-15 华侨医院员工汉语技能调查医院需要在哪些方面提高有关人才的汉语水平比例

根据图 3-15 我们可以发现，医院需要在说话方面提高人才的汉语水平，占绝大多数有 37 人。排第二的医院需要在听方面提高人才的汉语水平。医院需要在读，写和翻译方面提高人才的汉语水平没有人选。

17. 医院需要在哪些方面增加汉语服务

华侨医院的工作人员的建议，他们都提了这些建议，需要医院在增加这些方面：

1. 目前翻译人员的数量不足，需要增加。
2. 公众传播媒介缺乏汉语，医院主页没有中文，就医文件没有中文，需要医院关心这方面。
3. 鼓励各级的员工学习汉语。
4. 提高翻译人员学习专门词汇。
5. 提高翻译人员学习翻译方面。

18. 对自己的汉语水平是否满意

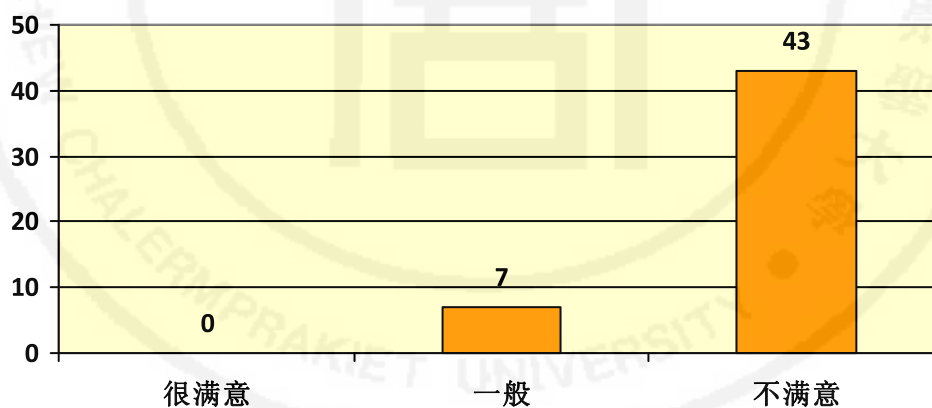


图 3-16 华侨医院员工汉语技能调查对自己的汉语水平是否满意比例

由图 3-16 可以看出，华侨医院的工作人员对自己的汉语水平大多数有 43 人不同意。有 7 人的华侨医院的工作人员对自己的汉语水平一般。对自己很满意的汉语水平没有。

19. 是否需要加强汉语技能方面的学习

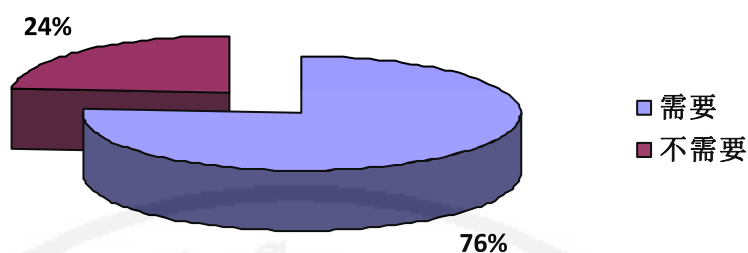


图 3-17 华侨医院员工汉语技能调查是否需要加强汉语技能方面的学习比例

我们可以发现华侨医院的工作人员需要加强汉语技能方面的学习的人占绝大多数，大概有 76%，只有 24%的工作人员不需要加强汉语技能方面的学习。

20. 医院是否有对职员提供过中文方面的培训

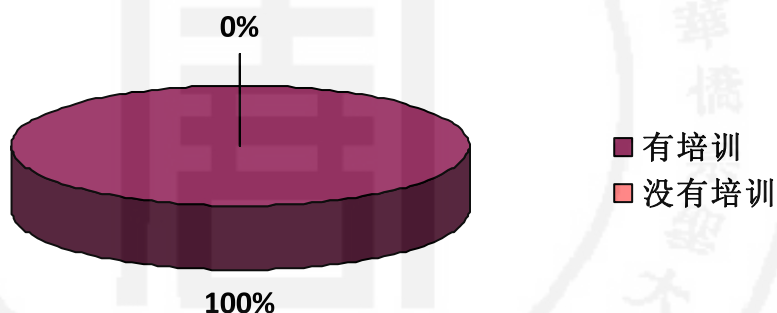


图 3-18 华侨医院员工汉语技能调查医院是否有对职员提供过中文方面的培训比例

通过以上调查分析。我们可以看到，华侨一医院 100%有对职员提供过中文方面的培训。

21. 是否参加过医院对职员提供的中文方面的培训

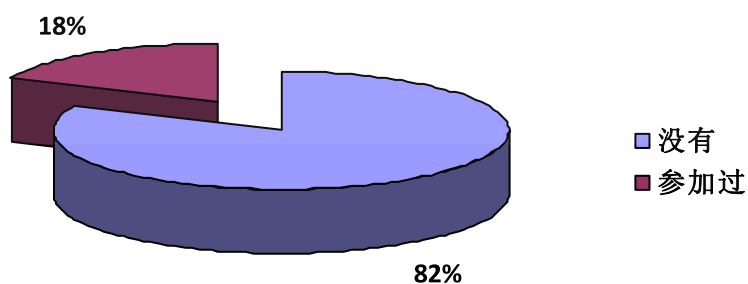


图 3-19 华侨医院员工汉语技能调查是否参加过医院对职员提供的中文方面的培训比例

华侨医院的工作人员参加过医院提供中文方面的培训，所占比例最多占 82%。没参加过医院提供中文方面的培训，达到了 18%。

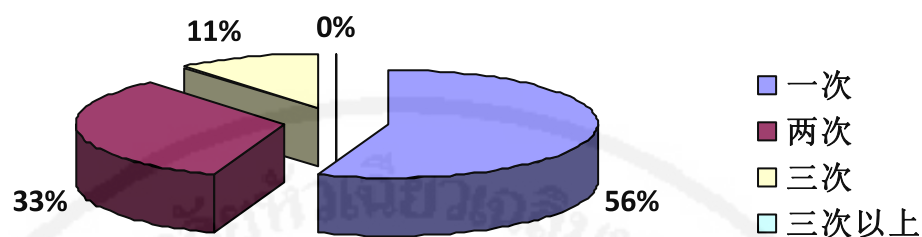


图 3-20 华侨医院员工汉语技能调查参加过医院对职员提供的中文方面的培训比例

根据华侨医院的工作人员参加过医院提供中文方面的培训的数据可以看出，一次参加过华侨医院的中文培训班的人占绝大多数，大概有 56%，两次参加过华侨医院的中文培训班的人数占总数的 33%。三次参加过华侨医院的中文培训班的人数占到 11%。没有人参加华侨医院的中文培训班超过三次。

22. 需要中国还是泰国老师，为什么？

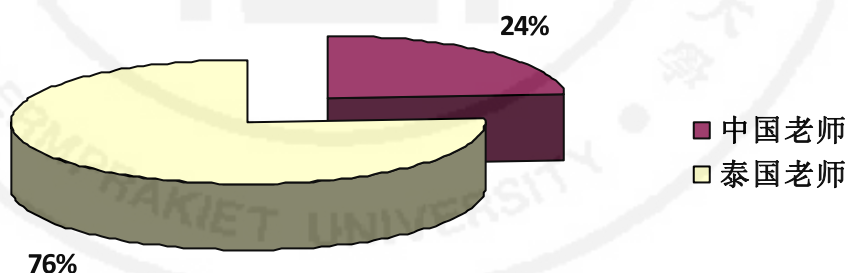


图 3-21 华侨医院员工汉语技能调查需要中国还是泰国老师比例

由图 3-21 可以看出，华侨医院的工作人员需要泰国老师人数最多占总数的 76%，排在第二的是需要中国老师，占到 24%。我们可以发现，学过汉语的人选择中国老师是因为，想学习标准的口音，了解中国文化。没学过汉语的人选择泰国老师是因为，开始学汉语的时候泰国人很了解情况，是怎么教会让学生能懂和掌握，很容易沟通。

23. 认为自己的汉语能力

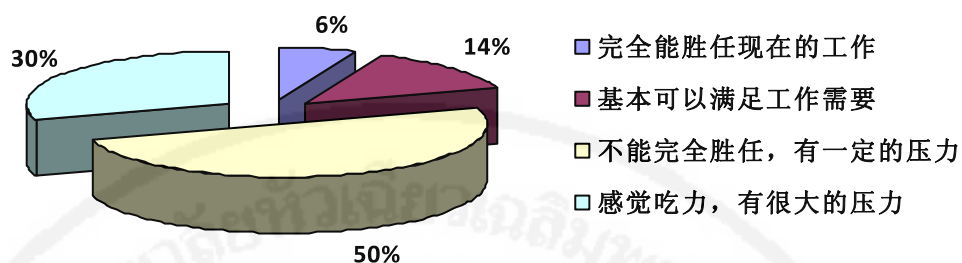


图 3-22 华侨医院员工汉语技能调查认为自己的汉语能力比例

根据图 3-22 可以看出：在华侨医院的工作人员认为自己的汉语能力受大多是不能完全胜任，有一定的压力，其人数占 50%。其次是认为感觉吃力，有很大的压力和基本可以满足工作需要，两者一共占总人数的 44%。认为自己完全能胜任的工作人数只占到 6%。可以发现，在华侨医院的工作人员认为自己的汉语能力受大多不能完全胜任，有一定的压力。

24. 希望得到哪方面的培训

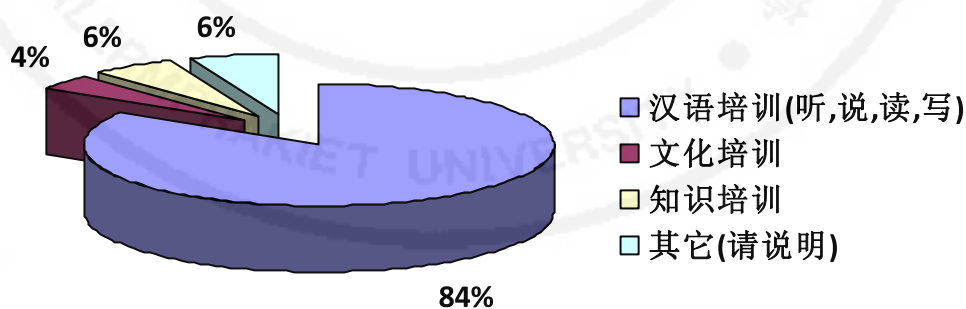


图 3-23 华侨医院员工汉语技能调查希望得到哪方面的培训比例

根据图 3-23 我们发现，华侨医院的工作人员希望得到汉语培训(听，说，读，写)方面占绝大多数，大概有 84%。排第二有两个是知识培训方面和其它方面(工作培训，日长用语培训)，占总数的 6%。另外一个希望得到文化培训方面，占到 4%。

25. 医院在汉语服务方面存在哪些问题，需要哪些改进

1. 翻译人员数量不足。
2. 翻译人员专业素质薄弱。
3. 公众传播媒介缺乏汉语，医院主页没有中文，就医文件没有中文版。
4. 缺乏针对汉语方言使用者的专门服务。
5. 语言沟通问题。
6. 职员汉语水平不高的问题。
7. 急诊室没有配备翻译人员，中国患者在有急需时无人翻译。

第四节 华侨医院员工汉语服务的未来需求

26. 目前，您掌握什么语言

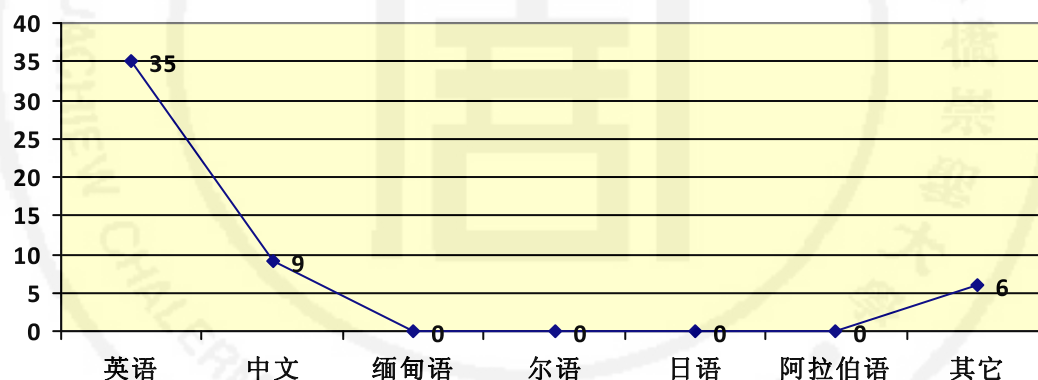


图 3-24 华侨医院员工汉语技能调查：员工掌握的外语

由图 3-24 可知目前掌握英语的人数最多，有 35 人。大家认为英语是使用范围的语言。有 9 人的工作人员掌握汉语，因此华侨医院还是很缺乏能够使用汉语的人。有 6 人掌握其它语言(如老挝语)。其中还有缅甸图，尔语，日语和阿拉伯语却无人掌握。

27. 当进入东盟共同体后，您认为汉语中不重要

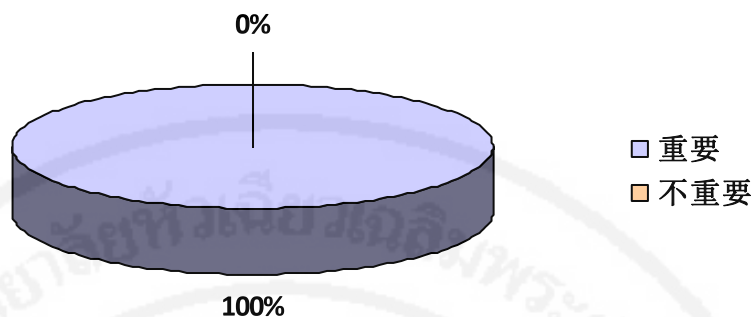


图 3-25 华侨医院员工汉语技能调查当进入东盟共同体后，您认为汉语中不重要比例

从以上资料来看，华侨医院的服务人员 100%都认为当进入东盟共同后汉语很重要。

28. 当进入东盟共同体后，您希望您的汉语是

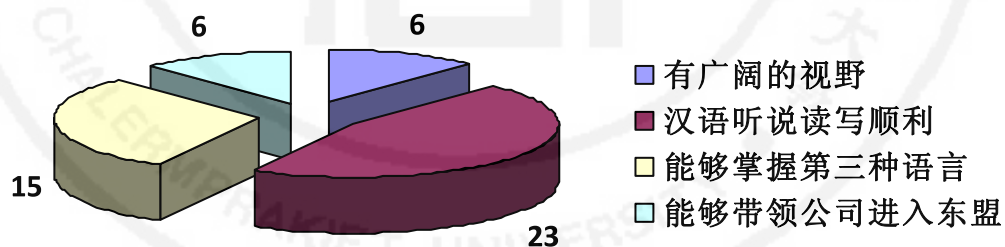


图 3-26 华侨医院员工汉语技能调查当进入东盟共同体后，您希望您的汉语是比例

在问卷调查中，还涉及到将来医院是否会把员工扩展进入东盟，进入东盟时有 23 人希望自己汉语听说读写顺利。排第二希望能够掌握第三种语言。相同的 6 人希望自己能够带领公司进入东盟和有广阔视野。而且还扩展到老挝、缅甸、柬埔寨、马来西亚和新加坡等东盟国家。这说明在中国经济的影响下和东盟一体化的进程中，泰国医院已经在开始抓住经济发展的机遇迎接挑战了。

按照调查问卷的设计及指标选取的原则，以泰国华侨医院为研究对象，分为“华侨医院商业汉语服务评价”和“华侨医院员工汉语技能”两张问卷调查表，笔者于 2015 年 08 月 25 日-10 月 20 日期间随机分发各 100 张问卷给华侨医院员工和医院患者进行调查。共收回完成的问卷 100 份。

通过对调查结果的统计分析，笔者得出了中国患者对医院及其中文服务方面评价并了解了华侨医院员工汉语技能水平。通过分析华侨医院商业汉语使用中存在的问题提出相应的改进措施。



第四章 华侨医院商业汉语使用存在问题及改进措施

第一节 华侨医院商业汉语使用存在问题

从上一章的调查结果来看，华侨医院应当加强中文服务水平，为患者提供更好的服务，其中包括提高汉语服务的质量和职员的汉语水平。通过问卷调查和资料分析，华侨医院在汉语服务方面还存在着一些问题，有待于改善和解决：

一、宣传方面

目前不论是什么企业，广告都是非常重要的宣传手段。广告的重要意义如下：可以传播信息，引导消费主流，教育大众及宣传企业文化，促进经济发展，转化企业信用，催化商业市场。主要的广告宣传方式有如下几种：^[1]

(1)网站：华侨医院的网站现只有泰语，没有汉语和英语选项。中国患者想要通过中文来办理华侨医院的业务是非常困难的。这是医院的一大缺点。

(2)宣传册与医院的资料：还没有中文版，患者看不明白，应该为这些资料准备三种语言版本：泰语，英语和汉语。这样中国患者即使不懂英语也能看懂了。

二、翻译服务方面

1. 翻译人员数量不足，目前只有两位，患者同时来看病会让他们很久。
2. 翻译人员专业素质薄弱，华侨医院没有翻译专业的人员。
3. 公众传播媒介缺乏汉语，医院主页没有中文，就医文件没有中文版。
4. 有些医学词汇翻译得不太标准，因为医院没有汉语专业培训班，只有汉语基础的培训班，使得翻译人员自己从经验来研究，哪些词汇不确定就问患者。
5. 语言沟通问题，除了翻译人员以外别的职员不会说汉语，职员该学会汉语基础，为了患者问路，翻译人员在给别的患者提供服务，职员能向他们说，让他们在等一下。
6. 职员汉语水平不高的问题，医院没有让翻译人员参加(HSK)汉语水平考试。应该让他们参加考试为了培养员工新的知识。
7. 急诊室缺乏翻译人员，患者在有急需时没有人翻译。

[1] 广告为什么重要. <http://zhidao.baidu.com>

第二节 华侨医院商业汉语使用改进措施

本人通过问卷调查和访谈华侨医院的工作人员了解到，华侨医院为了更好地发展业务，改善职员的语言沟通，加强职员的汉语培训，提高泰籍职员的中文水平，增加医院竞争力，更好地满足客户的需要是非常必要和重要的。根据调查中发现的问题，华侨医院可以从以下几个方面进行改进：

1. 增加汉语翻译人员数量

目前华侨医院共有三名翻译人员，其中一名是中国人，两名是泰国人。泰国工作人员的上班时间为 8:00-17:00，而中国的翻译是兼职。有时候很多患者同时来看病，翻译人员的紧缺使得他们必须等待翻译人员，或者有时发生急诊事故会急需翻译，所以医院该增加翻译人员的数量，避免让病人等待时间过长。

2. 医院应该为职员提供汉语培训，请专业人员来教

应该给医院的所有工作人员进行汉语基本知识的培训，因为有很多患者同时来看病时，当翻译人员正在给另外一个患者提供服务的话。别的职员可以跟患者用基础的中文沟通，让他们再等待一下。请中国老师来教，让工作人员更习惯中国人的口音。

3. 需要招聘中泰双语良好，及具有一定专业知识的人才

医院应该招聘中泰双语良好的翻译人员专业人才，在给患者和医生翻译时，一定有准确的翻译。以便为患者提供更好的服务。

4. 加强医学词语和专业知识方面的培训

目前医院只有汉语基础的培训班，建议请专业人员来教授医学词汇。以免翻译人员在翻译过程中词不达意或是用错词语，避免错误的翻译。一年中应安排至少两次汉语培训，以提高职员的汉语知识掌握水平。

5. 需要提供翻译人员培训专门词汇

目前医院只有汉语基础培训班，汉语讲翻员需要医院提供汉语医学词汇班，为了翻译很准确。

6. 准备一些中文版的文件、资料、宣传册等，同时在医院主页增加中文选项

公众传播媒介缺少汉语，医院主页没有中文选项，就医文件没有中文版，医院的主页上只有泰语，应该增加汉语和英语，为客户提供方便让他们在来看病之前可以先在网络查资料了解医院。

7. 应该要求医院员工内尽量多使用汉语交流，为了习惯使用中文。

8. 鼓励医院职员主动学习汉语

让职员利用主动学习汉语。比如:写日记,听中文歌,看中国的电视台,看中文日报,常常跟中国人交流等等。从听,说,读,写四个方面来练习中文。

9. 让员工参加汉语水平考试

他们不太满意自己的汉语听,说,读,写的的能力,所以每两年医院应强制要求翻译人员去考 HSK(汉语水平考试),这样才能更好地加强他们的汉语技能水平。

10. 提供翻译人员培训翻译方面

总之,医院应当在汉语服务方面进行适当改进,为了提高华侨医院汉语服务水平,医院需要招聘并积极培训汉语人才,以提高对中国客户的服务质量和服务水平,满足中国客户的需要,提高医院工作人员的素质,以提供更优质的服务。工作人员的素质无疑会影响医院的声誉,如果医院能有良好的服务,客户自然会主动向周围的人宣传。

结 语

人们在因为各种各样的个人需求（如旅游、读书、商务等）出国后，一般都会受语言不通问题的困扰，需要就诊时病人生地不熟，语言又不通，特别是生病时想去医院又担心因为语言而无法沟通，容易造成病情严重、心情沮丧等问题。其实在泰国的外国友人并不担心这些问题，毕竟泰国是以旅游闻名的国家，在泰国有许多产业都考虑到为外国人服务，提供了各种语言的翻译，根本不用担心语言障碍。因此，华侨医院以其设施齐全、服务优质、环境高雅，不断推展汉语服务，满足客户需求而闻名于世。华侨医院还有会说潮州话的翻译人员，当只会说方言的中国患者前来就医时可以得到满意的服务。

本论文研究了华侨医院中文服务的提供情况。通过中国患者来泰国接受医疗服务情况和对医院汉语服务的反馈，构建华侨医院商业汉语应用综合指标体系以及对其进行综合评价，对提供医疗汉语服务人员的汉语能力进行研究，发现其中存在的问题并提出相应的改进措施。

本论文的研究对象分为华侨医院的员工和在医院就诊的中国患者，调查时间为 2015 年 08 月 25 日-2015 年 10 月 20 日。本人将“华侨医院商业汉语服务评价”和“华侨医院员工汉语技能”两张问卷调查表，随机分发各 100 张给华侨医院员工和医院中国患者进行调查。笔者还对华侨医院的 2 位中文翻译人员进行了深度访谈。

通过研究调查发现：泰国华侨医院目前翻译人员数量不足；翻译人员专业素质薄弱；公众传播媒介缺乏汉语，医院主页没有中文，就医文件没有中文版；缺乏针对汉语方言使用者的专门服务；语言沟通问题；职员汉语水平不高的问题；急诊室没有配备翻译人员；医学专业词汇掌握不足；员工普遍不太满意自己的汉语能力，需要加强专门的汉语培训教育。患者整体来说比较满意本医院翻译人员的态度，翻译人员的中文服务能力，基本语言沟通可以得到满足。同时为了促进医院的汉语服务。

针对以上存在的问题，本论文提出了相关的改进措施和建议。医院应该增加中文版的宣传册和就医文件，这样可以让中国患者更好地了解就诊情况，所有的工作人员应该掌握汉语基础知识，必须有 24 小时全程陪同的翻译人员，以避免晚上患者来看病无人翻译的情况出现。增加汉语翻译人员数量；为职员提供汉语培训，请专业人员来教；加强医学词语和专业知识的培训；准备一些中文版的文件、资料、宣传册等，同时到医院主页增加中文选项；鼓励医院职员

主动学习汉语；让员工参加汉语水平考试等。希望这些建议可以帮助华侨医院提高商业汉语的服务水平。

本论文的研究还存在一些不足之处，如：对医院商务汉语服务水平可以进一步细分；患者也可能还有一些别的需求；扩大样本的人群等。



参考文献

中文资料

- [1] 刁鑫. 泰国医疗旅游的发展及其对中国的启示[D]. 云南大学硕士论文. 2013
- [2] 广告为什么重要. [EB/OL]. <http://zhidao.baidu.com>
- [3] 王书会, 邓钰, 于子旭, 姚琳. 泰国医院护士长领导作用与护士工作满意度相关性研究[J]. 护理学杂志. 2009(90-92)
- [4] 中国翻译协会. 语言服务在文化贸易中的作用. [EB/OL]. <http://www.tac-online.org.cn>
- [5] 中医在泰国稳固发展. 华侨中医院“旧貌换新颜”. [EB/OL]. 来源: 中新社. www.xinhuanet.com. 2005年01月10日
- [6] 中南大学学报. 医学版[J]. 2015年 第4期 421-427页(共7页)
- [7] 文美珍. 东盟经济一体化对泰国汉语人才的需求-以泰国福协公司为例[D]. 华侨崇圣大学. 2013
- [8] 刘卫红, 闫秋霞. 论东盟汉语推广中的地缘优势[J]. 八桂侨刊. 2010(71-74)
- [9] 刘丽莉. 评价指标选取方法研究. 河北建筑工程学院学报[D]. 第22卷第1期. 2004年3月. 134-136页
- [10] 刘洁, 卞煦荧, 孙琪然. 外籍人士对南京主要服务行业外语服务满意度调查[J]. 科教文汇(上旬刊). 2014(115-117)
- [11] 刘艳. 期望价值、学习目的地和学习行为: 汉语作为第二语言学习动机研究[D]. 南京大学. 2012
- [12] 李美娘. 中国游客赴韩国医疗旅游消费行为的实证研究—以整容美容旅游为中心[D]. 山东大学硕士论文. 2013
- [13] 华侨中医院. 记录泰国中医发展史[J]. 南方日报: <http://news.sina.com.cn>. 2015年07月09日
- [14] 全球医疗吧. 泰国医疗旅游. [EB/OL]. <http://tieba.baidu.com>. 2015-11-05
- [15] 孙静. 青岛外籍游客医疗旅游需求调查分析[D]. 青岛大学硕士论文. 2013
- [16] 陈远. 中国—东盟商业服务贸易发展研究[D]. 广西大学. 2013
- [17] 苏州保安公司. 日本拟建30所外语医疗据点医院可提供中文服. [EB/OL]. <http://www.docin.com>
- [18] 张雪云. 素万那普国际机场商业汉语服务调查分析[D]. 华侨崇圣大学. 2013
- [19] 环球网. 泰国医疗旅游. [EB/OL]. <http://go.huanqiu.com>. 2014
- [20] 邵强, 李友俊. 综合评价指标体系构建方法. 田庆旺大庆石油学院学报[D]. 第28卷第3期 2004年6月. 74-77页

- [21] 泰国华侨报德善堂. 基本简介. [EB/OL]. <http://baike.baidu.com>
- [22] 泰国城市房地产. 泰国何以成医疗旅游“领头羊”. [EB/OL]. <http://taiguofangdichan.com>. 2016年5月2日. 星期一 17:34 在物业新闻
- [23] 泰国华侨报德善堂成立八十周年纪念特刊[Z]. 附佛历二五一九年起至二五三二年止十四年堂务报告. 佛历二五三三年十二月十五日出版. 24-25页
- [24] 泰国华侨医院喜迎 76 周年庆服务精神为人称道(图). [EB/OL]. 来源:中国新闻网. <http://www.chinanews.com/hr/2014/05-12/6160392.shtml>. 2014年05月12日
- [25] 泰国的医疗环境. [EB/OL]. <http://www.yanhee-thailand.com>
- [26] 泰国信康国际. 专业赴泰服务医疗中心. 泰国多家顶级私医院特邀授权的第三方国际医疗服务机构. [EB/OL]. <http://sinoton.co.th>
- [27] 泰国世界医疗中心医院中文服务. 中心简介. [EB/OL]. <http://www.taiguoyiliao.com>
- [28] 泰国有什么风俗习惯和礼仪. [EB/OL]. <http://wenwen.sogou.com>. 2009-07-26
- [29] 调查问卷, 如何设计调查问卷. [EB/OL]. <http://wenku.baidu.com>. 乐乐 rong 上传于. 2013-09-17
- [30] 曼谷台贸中心. 泰国医疗服务市场简介. [EB/OL]. <http://www.doc88.com>
- [31] 彭云鹏. 医学情景跨文化交际能力研究[D]. 上海外国语大学. 2012

英文资料

- [32] Kristine Mae F.Ricafort. A study of influencing factors that lead medical tourists choose Thailand hospitals as medical tourism destination. 2011
- [33] Orisa Sursattayawong. A Survey of English speaking problems of nurses at Rajavithi Hospital. A Master's Project Master of Arts Degree in Business English for International Communication. Srinakharinwirot University. 2006
- [34] Worawanna Petchkij. A study of the problems of ward nurses in private hospitals in Bangkok in communicating English with foreign patients. Thesis Degree of Master of Arts (Communicative English). Ramkhamhaeng University. 2001

泰文资料

- [35] ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง. (2556) ข้อมูลการค้าไทยจีน. ความสัมพันธ์ระหว่างไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.thaibizchina.com/thaibizchina/th/about-china/relation.php>
- [36] พิมพา หิรัญกิตติ. (2552) การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (รายงานการวิจัย คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- [37] โรงพยาบาลหัวเฉียว. (2556) **บริการทางการแพทย์**. กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.hc-hospital.com/service.html>
- [38] โรงพยาบาลหัวเฉียว. (2556) **ประวัติโรงพยาบาลหัวเฉียว**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.hc-hospital.com/about.html>



附录

附录一：

“华侨医院商业汉语服务评价”

问卷调查表（共 50 份）

(แบบสอบถามประเมินธุรกิจการให้บริการด้านภาษาจีนกลางของโรงพยาบาลหัวเฉียว ทั้งหมด 50 ชุด)

尊敬的受访者：

您好，首先感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。我们正在进行一项关于华侨医院商业汉语服务评价问卷调查，请根据您的经历认真填写问卷。本次调查仅用于学术研究，资料绝不会外泄，十分感谢您的支持和帮助。

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่เคารพ

สวัสดีค่ะ ก่อนอื่นต้องขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ แบบสอบถามนี้ประเมินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านภาษาจีนกลางของโรงพยาบาลหัวเฉียว ขอความร่วมมือท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง การสำรวจครั้งนี้ใช้เพื่อการวิจัยทางการศึกษา ขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ ขอขอบคุณท่านที่ให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือค่ะ

第一部分：基本资料

(ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

1. เพศ* (您的性别):

- ชาย (男) หญิง (女)

2. อายุ* (您的年龄):

- อายุต่ำกว่า 20 ปี (20 岁以下) อายุ 21-30 ปี (21-30 岁) อายุ 31-40 ปี (31-40 岁)
 อายุ 41-50 ปี (41-50 岁) อายุ 51 ปีขึ้นไป (51 岁以上)

3. ท่านจบการศึกษา* (您的教育程度):

- ไม่ได้ศึกษา (未受教育) ประถมศึกษา (小学) มัธยมศึกษาตอนต้น (中学)
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรืออนุปริญญา (高中及大专) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (本科及以上)

4. รายได้ปัจจุบันของท่าน* (您的收入状况):

- ต่ำกว่า 1000 หยวน (1000 元以下) 1001-2000 หยวน (1001-2000 元)
 2001-3000 หยวน (2001-3000 元) 3001-4000 หยวน (3001-4000 元)
 4001 หยวนขึ้นไป (4001 元以上)

5. ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้ป่วย* (您与患者之间的关系):

- ตัวผู้ป่วยเอง (自病人) พ่อแม่ (父母) สามี/ภรรยา (老公/老婆)
 บุตร (孩子) ญาติ (亲戚) อื่นๆ: (其他)

6. ท่านรู้จักโรงพยาบาลนี้ได้อย่างไร* (您怎么认识这家医院):

- โฆษณา (广告) อินเทอร์เน็ต (网上) นิตยสาร (杂志)
 บุคคลอื่นแนะนำ (别人建议) อื่นๆ: (其他)

7. ท่านหรือคนรู้จักของท่านเคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่* (您或者您的亲朋好友是否住过本医院):

- เคย (曾) ไม่เคย (不曾)

8. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการที่โรงพยาบาลหัวเฉียว* (您临到华侨医院看诊的主要原因):

- ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น (从另一家医院被运送) มาเพราะถูกระบุในบัตร (因为卡标志)
- ใกล้ที่พักอาศัย (住所附近) พอใจในการรักษา (满足良好的医疗)
- พึงพอใจในการรับบริการ (满意服务) อื่นๆ: (其他)

第二部分：对医院及其中文服务方面评价

(ส่วนที่ 2 ประเมินการให้บริการด้านภาษาจีนในโรงพยาบาล)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในตารางด้านล่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

您对医院中文服务方面评价	评价 (ประเมินค่า)				
	非常好 ดีมาก	好 ดี	较好 ค่อนข้างดี	一般 ปานกลาง	不好 ไม่ดี
1. 工作人员的中文服务态度 (ลักษณะการให้บริการทางด้านภาษาจีนของเจ้าหน้าที่)					
2. 工作人员中文服务的礼貌 (ถริยามารยาทการให้บริการทางด้านภาษาจีนของเจ้าหน้าที่)					
3. 工作人员中文服务是否值得信赖 (ความน่าเชื่อถือของการให้บริการทางด้านภาษาจีน ของเจ้าหน้าที่)					
4. 工作人员的中文服务能力 (ความสามารถในการให้บริการทางด้านภาษาจีนของเจ้าหน้าที่)					
5. 工作人员对病人的中文问题能否迅速回应 (เจ้าหน้าที่สามารถใส่ภาษาจีนได้ตอบผู้ป่วยได้อย่างคล่องแคล่ว)					
6. 工作人员对病人的中文服务需求能及时响应 (เจ้าหน้าที่ให้บริการทางด้านภาษาจีนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ทันที่)					
7. 工作人员能针对病人个人情况给予特殊关照 (เจ้าหน้าที่ให้ความดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี)					

8. 医院为病人提供个性化中文服务 (โรงพยาบาลมีการให้บริการทางด้านภาษาจีนที่โดดเด่น)					
9. 工作人员能与病人有效沟通了解病人中文需求(เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในภาษาจีนและสื่อสารกับผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ)					
10. 工作人员有足够能力胜任工作岗位 (เจ้าหน้าที่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆได้)					

第三部分：关于华侨医院商业汉语服务方面的建议

(ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการด้านภาษาจีนกลางของโรงพยาบาลหัวเฉียว)

您的意见：(ความคิดเห็น)*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

本次问卷调查结束，感谢您的宝贵意见与参与！

附录二：

“华侨医院人才汉语技能”

问卷调查(共 50 份)

(แบบสอบถาม“ความสามารถในการใช้ภาษาจีนกลางของบุคลากรในโรงพยาบาลหัวเฉียว ทั้งหมด 50 ชุด”)

尊敬的受访者：

您好!首先感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是研究华侨医院商业汉语服务人才的中文水平和中文使用情况。本调查提供华侨崇圣大学商业汉语专业的硕士论文分析研究所需的数据资料。本问卷不涉及商业机密，采取无记名方式，对您提供的资料我们将予以保密。请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您这次的合作和支持。

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่เคารพ

สวัสดีค่ะ ก่อนอื่นต้องขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามวัตถุประสงค์ในการทำแบบสอบถามนี้คือ ศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาจีนกลางของบุคลากรในโรงพยาบาลหัวเฉียว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สาขาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ แบบสอบถามนี้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางการค้า ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในครั้งนี้ค่ะ

第一部分：个人基本资料

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

1. เพศ * (性别):

- ชาย (男) หญิง (女)

2. อายุ * (年龄):

- อายุต่ำกว่า 20 ปี (20 岁以下) อายุ 21-30 ปี (21-30 岁)
 อายุ 31-40 ปี (31-40 岁) อายุ 41-50 ปี (41-50 岁) 51 ปีขึ้นไป (51 岁以上)

3. สถานภาพสมรส * (婚姻状况):

- โสด (单身) สมรส (婚姻) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ (离婚)

4. ท่านจบการศึกษา * (您的教育程度):

- ไม่ได้ศึกษา (未受教育) ประถมศึกษา (小学) มัธยมตอนต้น (中学)
 มัธยมตอนปลายหรืออนุปริญญา (高中及大专) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (本科及以上)

5. สาขาที่ท่านศึกษา * (您的专业是):

- แผนกมนุษยศาสตร์ (文科) แผนกวิทยาศาสตร์ (理科)
 อื่นๆ 其他 (请具体说明) _____

6. ประสบการณ์ในการทำงานของท่าน * (您的工作年限):

- 1-3 ปี (1-3 年) 4-6 ปี (4-6 年)
 7-9 ปี (7-9 年) 10 ปีขึ้นไป (10 年以上)

7. ตำแหน่งงานของท่านในโรงพยาบาลนี้ * (您在医院的职位):

โปรดระบุ (请具体说明) _____

第二部分：汉语基础知识的掌握

(ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจภาษาจีนขั้นพื้นฐาน)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

8. ท่านเคยเรียนภาษาจีนกลางหรือไม่* (您学过汉语吗):

- เคย (学过) ไม่เคย (没学过)

9. ระยะเวลาที่ท่านเรียนภาษาจีน* (您学习汉语的时间):

- ต่ำกว่า 1 ปี (1 年以下) 1-2 ปี (1-2 年)
 3-4 ปี (3-4 年) 5 ปีขึ้นไป (5 年以上)

10. ท่านเคยสอบวัดระดับความรู้ด้านภาษาจีนหรือไม่* 您是否参加过 HSK (汉语水平考试):

- เคย (参加过) ไม่เคย (没有参加过)

11. หากท่านเคยสอบ, ระดับที่สอบได้คือ (如果参加过, 您 HSK 考试成绩是):

- ระดับ 1 (HSK 1) ระดับ 2 (HSK 2) ระดับ 3 (HSK 3)
 ระดับ 4 (HSK 4) ระดับ 5 (HSK 5) ระดับ 6 (HSK 6)

12. ท่านต้องการเน้นทักษะภาษาจีนด้านใดเป็นพิเศษ* (您认为您需要加强那方面的汉语技能):

- ฟัง (听) พูด (说) อ่าน (读) เขียน (写) แปล (翻译)

13. 1. ความถี่ของการใช้ภาษาจีนในการทำงาน* (您在工作中汉语使用的次数):

汉语使用 (การใช้ภาษาจีน)	很多 (มากที่สุด)	多 (มาก)	一般 (ปานกลาง)	少 (น้อย)	很少 (น้อยมาก)
听(ฟัง)					
说(พูด)					
读(อ่าน)					
写(เขียน)					
翻译(แปล)					

13. 2. ทักษะความรู้ความสามารถและการเข้าใจในภาษาจีน * (您在掌握汉语技能上的情况):

汉语技能 (ความสามารถด้าน ภาษาจีน)	好 (ดี)	比较好 (ค่อนข้างดี)	还可以 (พอใช้)	不好 (ไม่ดี)	差 (แย)
听(ฟัง)					
说(พูด)					
读(อ่าน)					
写(เขียน)					
翻译(แปล)					

第三部分：医院对汉语服务方面的管理和人才培训

(ส่วนที่ 3 การจัดการและการฝึกอบรมด้านภาษาจีนให้กับบุคลากรในโรงพยาบาล)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

14. คุณคิดว่าการให้บริการด้านภาษาจีนของโรงพยาบาลนี้เป็นอย่างไร* (您认为医院在汉语服务方面做得如何):

- ดีมาก (很好) ค่อนข้างดี (较好) ดี (好) ปานกลาง (一般)
 ไม่ดี (不好) แย่ (差) แย่มาก (很差)

15. คุณคิดว่าระดับภาษาจีนของบุคลากรในโรงพยาบาลเป็นอย่างไร* (您认为医院的人才汉语总体水平是):

- ดีมาก (很好) ค่อนข้างดี (较好) ดี (好) ปานกลาง (一般)
 ไม่ดี (不好) แย่ (差) แย่มาก (很差)

16. คุณคิดว่าโรงพยาบาลควรจะยกระดับทักษะภาษาจีนของบุคลากรในด้านใด* (您认为医院需要在哪些方面提高有关人才的汉语水平):

- ฟัง (听) พูด (说) อ่าน (读) เขียน (写) แปล (翻译)

17. คุณคิดว่าโรงพยาบาลจำเป็นต้องเพิ่มการบริการภาษาจีนในด้านใดบ้าง* (โปรดอธิบาย)(您认为医院需要在哪些方面增加汉语服务)* (请具体说明):

.....

.....

.....

.....

18. คุณพอใจในระดับความรู้ภาษาจีนของตนเองหรือไม่* (您对自己的汉语水平是否满意):

- พอใจมาก (很满意) ปานกลาง (一般) ไม่พอใจ (不满意)

19. คุณต้องการเรียนภาษาจีนเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถหรือไม่* (您认为您是否需要加强汉语技能方面的学习):

- ต้องการ (需要) ไม่ต้องการ (不需要)

20. โรงพยาบาลจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะทางด้านภาษาจีนหรือไม่* (医院是否有对职员提供过中文方面的培训):

- มีการฝึกอบรม (有培训) ไม่มีการฝึกอบรม (无培训)

21. คุณเคยเข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะทางด้านภาษาจีนกับทางโรงพยาบาลหรือไม่* (您是否参加过医院对职员提供的中文方面的培训):

- ไม่เคย (没有) เคยเข้าร่วม (参加过)
- 1 ครั้ง (一次) 3-3 ครั้ง (两三次) 3 ครั้ง (三次) 3 ครั้งขึ้นไป (三次以上)

22. คุณต้องการอาจารย์คนจีนหรือคนไทย เพราะเหตุใด* (您需要中国还是泰国老师, 为什么):

- อาจารย์คนจีน เพราะ (中国老师, 因为) _____
- อาจารย์คนไทย เพราะ (泰国老师, 因为) _____

23. คุณคิดอย่างไรกับความสามารถด้านภาษาจีนของคุณ* (您认为自己的汉语能力):

- มีความสามารถพอในการทำงาน (完全能胜任现在的工作)

- โดยภาพรวมรู้สึกพึงพอใจกับการใช้ภาษาในการทำงาน (基本可以满足工作需要)
- ไม่มีความสามารถพอ รู้สึกกดดัน (不能完全胜任, 有一定的压力)
- รู้สึกยาก มีความกดดันมาก (感觉吃力, 有很大的压力)

24. คุณคาดหวังว่าจะได้รับความรู้ด้านใดจากการฝึกอบรม* (您希望得到哪方面的培训):

- การอบรมทางด้านภาษาจีน(ฟัง พูด อ่าน เขียน) 汉语培训 (听, 说, 读, 写)
- การอบรมทางด้านวัฒนธรรม (文化培训)
- การอบรมทางด้านวิชาการ (知识培训)
- อื่นๆ โปรดระบุ 其他 (请说明) _____

25. คุณคิดว่าโรงพยาบาลกำลังเผชิญกับปัญหาด้านใดบ้างเกี่ยวกับการให้บริการภาษาจีน ควรมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร* (您认为医院在汉语服务方面存在哪些问题, 需要哪些改进):

.....

.....

.....

第四部分：医院对汉语服务迎接 AEC 的到来

(ตอนที่ 4 การให้บริการด้านภาษาจีนของโรงพยาบาลเพื่อต้อนรับการเข้าสู่ AEC)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

26. ปัจจุบันท่านมีความสามารถในภาษาใด* (目前, 您的人才掌握什么语言):

- ภาษาอังกฤษ (英语) จีน (中文) ภาษาพม่า (缅甸语)
- ภาษารัสเซีย (俄语) ภาษาญี่ปุ่น (日语) ภาษาอาหรับ (阿拉伯语)
- อื่นๆ (其它)

27. เมื่อก้าวเข้าสู่อาเซียนท่านคิดว่าภาษาจีนกลางมีความสำคัญหรือไม่(当进入东盟共同体后, 您认为汉语重不重要):

- มี (重要) ไม่มี (不重要)

28. เมื่อก้าวเข้าสู่อาเซียนสิ่งที่ท่านคาดหวังต่อตัวท่านทางด้านภาษาจีนคือ(当进入东盟共同体后，您期望的汉语人才是)：

- มีวิสัยทัศน์กว้างไกล (有广阔的视野)
- ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาจีนได้คล่องแคล่ว (汉语听说读写流利)
- สามารถสื่อสารภาษาที่3ได้ (能够掌握第三种语言)
- สามารถพัฒนาองค์กรไปสู่อาเซียนได้ (能够带领公司进入东盟)



致 谢

在本论文的写作过程中，首先特别感谢我的指导老师李严锋教授。从选题到开题报告到写作提纲，李教授一遍又一遍的指出我的问题，严格把关，循循善诱。其次特别感谢中国朋友肖美，感谢她们在毕业论文上的耐心指导和学习中的照顾。还要感谢华侨医院的院长为我提供资料，以及对资料的翻译人员，没有他们的帮助，我的论文不可能顺利完成。

最后非常感谢我的研究生同学，是你们和我共同维系着彼此之间的友好的情感，维系着那份家一般的融洽。两年间，我们每个人都在不同的地方为未来努力着，最后的半年时间几乎没有相聚的机会，但是仍然通过电话来维持联系，相互关心，特别是在论文的写作期间，还通过各种各样的方式进行论文讨论，相互交换信息和给予意见，在他们的鼓励下才能顺利完成论文，谢谢你们！

李丽萍

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ -สกุล ว่าที่ ร.ต.หญิง รัชชรสุดา นุชนารถ (李麗萍)

วัน เดือน ปีเกิด 17 กันยายน 2529

ที่อยู่ปัจจุบัน 64 ซอยลาดกระบัง 17 ถนนลาดกระบัง แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548 – 2551 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
บริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจระหว่างประเทศ)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2552 – 2553 พนักงาน ลูกค้าสัมพันธ์ (ฝ่ายนำเข้า)
บริษัท ทรานส์ไปอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2555 – 2555 พนักงาน ฝ่ายขายจีเวอร์รี่
บริษัท รอยัลเจมส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

พ.ศ. 2558 – 2559 พนักงาน ฝ่ายประสานงานทั่วไป
บริษัท แบงโควัน จำกัด

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน

พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไป
บ้านสมุนไพรมะบุญจวรรณ