



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

วิจัยการใช้ภาษาจีนของโรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีนในประเทศไทย
A RESEARCH ON CHINESE SERVICE OF HUACHIEW TCM HOSPITAL
IN THAILAND
泰国华侨中医院汉语服务调查研究

ปิติพร รุ่งเรืองเวช
(赵贺意)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

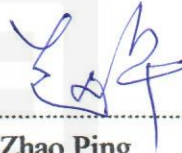
วิจัยการใช้ภาษาจีนของโรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีนในประเทศไทย
A RESEARCH ON CHINESE SERVICE OF HUACHIEW TCM HOSPITAL
IN THAILAND
泰国华侨中医院汉语服务调查研究

บิตติพร รุ่งเรืองเวท (赵贺意)

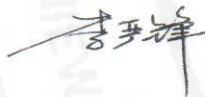
ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2563



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรนันต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Dr. Zhao Ping
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

วิจัยการใช้ภาษาจีนของโรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีนในประเทศไทย

ปีติพร รุ่งเรืองเวท 606056

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

วิจัยเรื่องนี้เกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนของโรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีน โดยประเมินผลจากการสำรวจแบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรที่มีความรู้ด้านภาษาจีนและลูกค้าชาวจีนที่กำลังมองหาการรักษาพยาบาลในประเทศไทย งานวิจัยนี้จะวิเคราะห์คุณภาพการบริการของบุคลากรและการบริการด้านภาษาจีนในโรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีนและการจัดการเว็บไซต์ด้านภาษาจีนของโรงพยาบาล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์และอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในระหว่างกระบวนการวิจัยได้รวบรวมวรรณกรรมและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นสำหรับการวิทยานิพนธ์ โดยงานวิจัยเล่มนี้จะแบ่งออกเป็น 3 บท : บทแรกอธิบายสถานการณ์ทั่วไปของการบริการของจีนในโรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีน บทที่สองดำเนินการสำรวจแบบสอบถามและวิเคราะห์วรรณกรรมเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลแพทย์แผนจีน โดยงานวิจัยเล่มนี้จะแสดงให้เห็นว่าการบริการของจีนในโรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีนโดยทั่วไปนั้นดี แต่อย่างไรก็ตามก็มีปัญหาในเรื่องของการแปลศัพท์ทางการแพทย์ การขาดนักแปลภาษาจีนส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลของการวิจัย พบว่าแพทย์ของโรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีนนั้นมีความรู้ในระดับมีอาชีพและมีความเชี่ยวชาญในภาษาจีนอยู่ในระดับดีและให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจแก่ผู้ป่วย และโรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีนนั้นยังมีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลด้านภาษาจีน แต่ยังมีข้อมูลอีกจำนวนมากที่ไม่มีให้บริการแค่ภาษาไทยเท่านั้น ดังนั้นในเว็บไซต์ข้อมูลด้านภาษาจีนจึงต้องได้รับการแก้ไข ผ่านการวิเคราะห์และวิจัย โดยงานวิจัยนี้ชี้ประเด็นปัญหาหลัก และหยิบยกข้อเสนอแนะและมาตรการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงปัญหาที่มีอยู่

คำสำคัญ: โรงพยาบาลหัวเฉียวแพทย์แผนจีน การบริการภาษาจีน ลูกค้าชาวจีน การจัดการฝึกอบรม

**A RESEARCH ON CHINESE SERVICE OF HUACHIEW TCM HOSPITAL
IN THAILAND**

PITIPORN RUNGRAJANGWET 606056

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

ABSTRACT

The thesis studies the situation of Chinese language services in Huachiew Chinese Medicine Hospital, and evaluates the results of the survey through questionnaire surveys and interviews with Chinese language service personnel and Chinese clients seeking medical treatment. The thesis analyzes the service quality of Chinese service personnel of Huachiew Medicine Hospital, and the language service and management of Chinese website of the hospital.

The thesis uses quantitative analysis and qualitative research methods, combined with relevant literature, to analyze and explain the research objects. During the research process, the literature and relevant research materials required for the thesis research were collected. The thesis research is divided into three chapters: the first chapter explains the general situation of Chinese service in Huachiew Medicine Hospital; the second chapter conducts a questionnaire survey and literature analysis on the hospital's Chinese service; the third chapter evaluates the survey results. The thesis shows that the Chinese service of the Huachiew Medicine Hospital is generally good. However, there are problems in the translation of medical professional terms. The lack of Chinese translators affects the quality of service.

The doctors of Huachiew Medicine Hospital have professional knowledge and a good level of Chinese, and provide satisfactory services to patients. Huachiew Medicine Hospital has opened a Chinese website, but many of the information is provided in Thai. The translation of the Chinese website needs improvement. Through the analysis and research, the thesis points out the main problems. And put forward suggestions and measures to improve the existing problem.

Keywords: Huachiew Medicine Hospital; Chinese language; Chinese customers;
Management training

泰国华侨中医院汉语服务调查研究

赵贺意 606056

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：赵平博士

摘要

论文研究了华侨中医院汉语服务的情况，通过对汉语服务人员和就医的中国客户的问卷调查和访谈，对调查结果进行了评估。论文分析了华侨中医院汉语服务人员的服务质量，医院的中文网站在语言服务和管理方面情况。

论文用定量分析和定性研究方法，结合相关的文献资料，对研究对象进行分析说明。在研究过程中，收集了论文研究所需的文献和相关的研究资料。论文研究分三章：第一章说明了华侨中医院汉语服务的概况；第二章对医院的汉语服务情况进行问卷调查和文献分析；第三章对调查结果进行了评估。论文通过分析说明了华侨中医院的汉语服务总体上是好的。但在医学专业用语翻译上存在问题，汉语翻译人员不足，影响了服务质量。

华侨中医院的医生具有专业知识和良好的汉语水平，为患者提供了满意的服务。华侨中医院开设了中文网站，但在信息提供方面有不少是泰文的内容，中文网站翻译工作上需要改进。论文通过分析研究，指出了存在的主要问题。并对对存在的问题提出了改进的建议和措施。

关键词：华侨中医院 汉语服务 中国客户 管理培训

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	VI
图表目录	VII
绪论	1
一、选题的背景和研究意义	1
二、与本选题有关的国内外研究动态综述	4
三、研究的目的、方法、内容与创新性	6
四、所要解决的主要问题	8
第一章 华侨中医院医疗汉语服务和语言服务概况	9
第一节 华侨中医院的医疗服务和商业经营	9
一、华侨中医院的发展概况	9
二、中医在泰国的发展前景	10
三、华侨报德善堂对中医的支持	11
四、华侨中医院的发展战略和策略	12
五、华侨中医院的管理框架和医疗部门	12
第二节 华侨中医院的语言服务	13
一、医院的汉语接待与医疗服务	13
二、医院的中文网站服务	14
第二章 华侨中医院汉语服务调查分析	16
第一节 汉语服务人员的基本情况和汉语水平	16
一、汉语服务人员的基本情况	16
二、汉语服务人员的中文水平情况	17
第二节 华侨中医院医师情况调查	19
一、华侨中医院的医师情况	19
二、华侨中医院的科室人员情况	20
三、华侨中医院医师学历情况	21

第三节 华侨中医院顾客反映调查	23
一、医院中国顾客的基本情况	23
二、医院中国顾客的满意度调查	23
第三章 对华侨中医院调查分析的评估	26
第一节 华侨中医院医疗和汉语服务的 SWOT	26
一、华侨中医院的 SWOT 框架	26
二、华侨中医院的 SWOT 分析	27
第二节 华侨中医院汉语服务评估	28
一、对医院汉语服务的评估	28
二、对中医医师的评估	29
三、对中国客的评估	30
四、对中文网站的评估	30
结语	35
致谢	36
参考文献	37
附录	38
个人简历	45

表格目录

- 表 2.1 华侨中医院工作人员的性别情况
- 表 2.2 华侨中医院工作人员的年龄段
- 表 2.3 华侨中医院人员的专业情况
- 表 2.4 华侨中医院人员的工作年限
- 表 2.5 华侨中医院工作人员的汉语水平情况
- 表 2.6 中医内科医师人数
- 表 2.7 针灸科医师人数
- 表 2.8 骨伤科推拿医师人数
- 表 2.9 华侨中医院医师毕业的大学院校
- 表 2.10 华侨中医院中国顾客基本情况
- 表 2.11 中国客户对医院和中文服务的满意度
- 表 2.12 客户对医院汉语服务人员汉语水平的评估
- 表 3.1 华侨中医院医疗和汉语服务的 SWOT 分析

图表目录

- 图 1.1 泰国华侨中医院
- 图 1.2 华侨中医院全体中医师合影
- 图 1.3 华侨中医院组织管理框架
- 图 1.4 华侨中医院的发展战略和策略
- 图 1.5 华侨中医院中文网页
- 图 1.6 中泰文中药使用方法
- 图 1.7 为患者准备的现成中药
- 图 2.1 华侨中医院医师总数
- 图 2.2 华侨中医院门诊医师人数

绪论

一、选题的背景及研究意义：

本论文选题研究的是泰国华侨中医院客服中汉语服务的情况。医疗服务是人类基本生活的重要组成部分，尽管当今医疗科技发展迅速，但是整体国家医疗服务水平仍然得不到保证。泰国的医疗服务能够获得国际认可，在于泰国的医疗以惠民的价格提供优质服务。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。在对外国人提供各种服务（尤其是医疗服务）的过程中，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。由于中国游客居多，因此汉语服务是泰国医疗服务的重心。（泰国何以成医疗旅游“领头羊”，[Online]，2016）

华侨中医院建于 1995 年 7 月 5 日，是在华侨报德善堂和泰国卫生部亲切关怀下建立起来的。目的是为了给患者提供治疗、预防和康复的中医药服务，同时也是推动了跟具有深厚中医教育水平的中国合作，中泰两国共同致力于用具有国际化的中医在华侨中医院中推广和发展，中医也是泰国民众众所周知和被认为可信赖的和有效的替代医学。提供医疗救治和康复是华侨报德善堂最重要的社会作用，因此开始为曼谷民众提供医疗救治服务，认识到中医作为具有几千年悠久历史的发展和一门成熟的标准化的学科，同时泰国卫生部为了发展国家的医疗系统允许中医作为替代医学加入西医和泰医的行列中为民众提供治疗服务。因此，华侨报德善堂于 1995 年 7 月 5 日建立了现今的华侨中医院。1996 年起开始开设针灸治疗，在当时针灸治疗是一种新颖的治疗方法，使得病人的人数快速而稳步的提高，医院也因此将病床增加到了 30 床，和开设两个推拿室和中药房。

1996 年 3 月 18 日，中药房有 200 种常用的中药饮片，从每天抓 80-90 包的中药慢慢发展到每天 200 包。1997 年 2 月 29 日，中泰两国卫生部在北京签署了关于由泰国卫生部医务司为成为第一批培训学员的泰国西医生进行“3 个月的针灸培训班”，培训的时间是 1998 年 4 月 27 日到 1998 年 7 月 24 日，并邀请了华侨中医院来自中国上海龙华医院的具有丰富经验的针灸专家程子成副教授作为课程主编人和主讲师。程子成副教授也是开创对泰国西医进行针灸培

训的第一铺垫人。华侨中医院在当时从各个方面为泰国卫生部推动中医在泰国的发展给予了积极的配合和协助。比如：开设培训、举行学术会议和开展各种中医药展等活动。^[1]

华侨报德善堂意识到中医对百姓的健康发挥了重要的作用，华侨中医院所用的场地有限，无法满足日益增长的病人。正值华侨报德善堂创建 90 周年和中泰建交 25 周年之际，华侨报德善堂新建了一栋高 8 层的，具有中式风格的华侨中医院新院。总建筑面积为 4900 平方米，主要用于治疗病人、学术研究和中医教学等。2000 年 1 月 1 日，泰国副总理兼泰国卫生部部长 Kon Thappharangsi 少将 和中国卫生部部长张文康，中国驻泰国大使傅学章大使和华侨报德善堂郑午楼和胡玉麟博士共同出席了华侨中医院大楼的奠基仪式，这一具有代表的历史时刻，也突显了华侨报德善堂在促进中泰友好关系发展中发挥的重要作用，也给泰国民众带来了巨大的益处。随后在 2005 年 1 月 7 日，华侨报德善堂恭请了诗琳通公主殿下为大楼举行揭牌仪式，这又一历史重要时刻，揭开了中泰两国的友谊和文化交流的新篇章。

华侨中医院新楼是多功能综合性大楼，设有诊疗室、治疗室、中药房、培训室、会议室等，并采用先进的电脑系统来管理病人从注册登记发药以及付款等整个看病流程。内设的 8 个科室分别是：针灸科、内科、肿瘤科、妇科、皮肤科、推拿科、骨科和针灸熏药减肥等。

华侨中医院在苏燠院长的带领下，秉着高度的社会责任感，不分阶层，国籍和宗教的为病人服务。同时他还不断的推进医院的发展，成为泰国综合性中医院的标榜。随之到 2006 年，蚁锦中先生接任华侨中医院第二任院长，从 2006 年 8 月 4 日开始由一名会计人员开始负责财务支出的记录，药品采购和验收、员工加班费等，并将相关资料转交给华侨医院做账和支付货款等。到了 2008 年，华侨中医院从华侨医院接管了整个财务系统，开始使用“GL”的电脑系统来管理医院的财务工作。同时还不断的发发展中药房，使得用药有了明显的增长量。为了使现有的管理框架适应医院的发展，医院设立了药房部，药房的工作人员分工更明确，分为 4 个组：抓药组、煎药组、药库和核算药价组。2009 年 1 月 15 日，华侨报德善堂让蚁锦桐先生出任华侨中医院第三任院长，这一时期医院处于稳步发展时期，病人的数量稳步增长。从 2009 年到 2016 年期间，是华侨

[1] 曼谷华侨中医院网址：

<https://www.huachiewtcm.com/cn/content/7416/%E5%8D%8E%E4%BE%A8%E4%B8%AD%E5%8C%BB%E9%99%A2%E5%8F%91%E5%B1%95%E5%8F%B2>

中医院进入发展的一个关键时刻。蚁锦桐院长有长远的发展眼光，确定了医院正确的发展方向 and 制定了有效的管理制度，推进了医院形成更加全面有效的管理系统。在财务管理方面，聘用了财务经理，于 2009 年把医院的财务系统从“GL”换成“Express”系统，并使用“HC Hospital 来管理药库、记录病人资料、药价和医疗用品等。在医务方面，从 2011 年到 2016 年，医院制定了明确人才培养方向，为了未来能自我满足医院的医务人才队伍。医院通过招收泰国国内或者国外毕业的本科中医师或者研究生中医师，随后将他们外派去中国进一步进修研究生、博士或者其他专业的短期培训。从而弥补了医院从中国聘请来的老中医师因个人原因而陆续回国而造成缺少中医师的状况。在护士工作方面，不断的发展医护工作和提高服务水平，有专门的医护组用专业的医护水平来服务病人。还加强了对挂号处的管理，能准确的记录病人的信息和预约病人。同时还对医疗器械和各种医疗表格和材料等医药用品进行合理的管理。在中药房管理方面，增加了为病人代煎药和送药到家的服务，同时增加了药房的药剂品种，比如：胶囊、丸剂、外敷药、膏剂、霜剂以及进行中药炮制等。从 2013 年起，医院还引进了新型的中药颗粒剂，颗粒剂具有携带方便和服用方便的特点。满足了现代人的快速生活的节奏。在 2014 年设立了市场发展部，这个部门主要工作是跟院内所有的部门进行协调工作，整合各部门的信息来综合分析医院的优势、劣势、发展的机会以及所面临的挑战等，从而制定市场开发战略和选用正确的传媒手段来进行公关活动，打造医院的良好形象。为了能使广大的民众能使用中医治疗，华侨中医院于 2014 年 5 月 20 在呵叻府开设了华侨中医院呵叻分院。这是华侨报德善堂和华侨中医院历史性的突破，第一次设立分院，呵叻分院将成为未来其他分院的标榜。

除此之外，在 2015 年 7 月 5 日华侨中医院以“精诚中医二十载，营造疗效新奉献”为活动主题举行建院 20 周年纪念活动。2015 年泰国已进入“东盟一体(ASEAN Community)”，华侨中医院也做好准备打造一流的医疗和服务水平以迎接东盟一体化，对医院的管理制度和结构进行了调整，并制定了政策来全面提高医院的管理水平，为能更好的应付未来外界发生的各种发展变数，即分为 2 个阶段：第一阶段(2015-2017 年)、第二阶段(2018-2019 年)。现今泰国中药材市场上的药价不断升高，同时还存在药材质量不稳定，或者有缺少某种药材的情况，这些问题都对华侨中医院的服务质量产生了影响。蚁锦桐院长看到了这些问题对医院未来发展产生的影响，因此采取了从中国进口药房常用中药材品种的措施，从而控制了药材的成本和保证了药材的药效，以及为医院将来的扩展做了充分的准备。但由于医院现有的库房面积无法满足药材的库存，因此，

华侨中医院跟报德善堂申请了暖武里府帕挽区的一块面积约为 7500 平方米的土地用于修建新药库，于 2015 年 12 月 25 日举行新药库奠基仪式。修建工程分为三期工程，第一期：修建中药药库；第二期：修建中药炮制室；第三期：修建 6 层的综合博物馆，内设中药材展览室、华侨报德善堂历史发展展览室、中医在泰国发展的历史展览室、中成药展览室、图书馆、会议室、培训室等。目前已完成第一、二期工程。2018 年 1 月 26 日星期五，举行了开幕式“华侨中药综合学习中心”正式旨为传播中药的知识，并在学术工作中共同努力，有利于泰国中医药的研究和进步并庆祝泰国中医药服务开放 23 周年。8 年来，泰国社会上的中医师们合力推动和提高中医在泰国法律上的地位，在 2016 年 3 月 1 日，华侨中医院的泰文名字，按照卫生部的相关法律的规定改名为 “คลินิกการประกอบโรคศิลปะ สาขาการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว”，因此，2016 年是华侨中医院的发展变化年。2016 年 5 月，华侨中医院首次参见东南亚海外中医交流和合作大会，使得华侨中医院的名声被广大同行知晓，并得到了中国领导人和其他领导人以及各界媒体的关注。除此之外，医院外派进修的青年医生也学业有成，完成研究生和博士的学习回到医院工作，给医院注入新的力量。

从 2009 到 2018 年，华侨中医院被认为是 10 年的跨越式发展。根据蟻锦桐院长和管理委员不断得完善管理体系、治疗服务、学术方面。予 2018 年 12 月 15 日华侨中医院得到了中国国家中医药局的支持，作为国家中医药管理局对外合作项目，被选为“中国-泰国中医药中心”。中华人民共和国驻泰国大使馆代表兼总领事李春林先生、上海龙华医院院长肖臻先生、报德善堂副董事长郑伟昌博士，以及华侨中医院院长蟻锦桐参加了正式揭牌仪式。

本课题研究的意义是通过对华侨中医院医疗服务的研究，特别是对医疗语言服务中的汉语服务的调查分析，说明作为一家综合性医院如何提供医疗语言服务，以及医院在医疗语言服务方面的管理特点和服务水平，指出医院在医疗语言服务，特别是汉语服务方面存在的问题和改进的建议。

二、本选题有关的国内外研究动态综述

通过对本课题研究的资料查询，对泰国华侨中医院医疗服务方面的相关研究还没有进行，但有一些关医疗服务方面的研究论文和文章，这些论文和研究文章主要涉及在以下几个方面：

（一）国内相关研究

1. 泰国皇家理工大学的泰国学者 Pimpa Hirunkitti，《外籍接受医疗服务的行为的研究》2009 年，在研究中认为，顾客选择泰国因为第一的原因是泰

国费用比所在国的费用便宜，所以想在泰国休息。第二是泰国的医疗技术好，医疗设备先进。这些因素都吸引外国客户来泰国接受医疗服务。

2. 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, 研究的目的是主要集中在病房护士跟外国病人分析用英语口语和听力交谈的问题, 把这个问题改进策略。

3. 林凤《分析泰国医疗旅游业汉语服务的应用——以泰国私立医院医疗服务为例》(华侨崇圣大学 2015) 在论文中通过对泰国大型的私立医院为重点对其提供的汉语服务情况进行分析研究。这项研究涉及中国的旅游市场, 以及来泰需求医疗旅游的中国游客, 泰国私立医院为中国游客提供医疗服务的情况。这项研究通过调查分析对汉语服务人员的需求情况, 相关工作人员的中文水平和中国游客对汉语服务的反映, 并根据分析调查结果揭示泰国医疗旅游业开拓中国市场的情况, 发现存在的问题, 提出改进的建议, 以提高泰国医院医疗服务汉语人员的汉语水平, 更好地吸引中国游客来泰接受医疗旅游服务。

4. 李丽萍《泰国曼谷华侨中医院商业汉语服务应用研究》(华侨崇圣大学 2016) 在论文中分析了曼谷华侨中医院的医疗服务和汉语服务的情况, 通过对医院汉语服务人员的中文水平的问卷调查说明医院汉语服务人员中文水平情况。论文还通过对一些来医院的看病者的调查, 对医院的中文服务进行了评估, 指出了医院在汉语服务方面的不足, 提出了改进的建议。

(二) 国外相关研究

1. 龚余娟《医疗行业语言服务调查研究》(扬州大学文学院 2015) 在论文中指出: 医患矛盾的出现 80%以上提出沟通不畅造成的。论文真对当前医患关系张的现状, 从语言服务的视角, 对多家医院的医疗服务人员和患者展开实地问卷调查, 并通过访谈对医院语言服务中存在的问题进行分析, 指出了影响医疗语言服务的多种因素。这方面存在的问题主要包括医务人员某些方面的语言服务意识不强, 医院对服务人员语言培训和语言有关的规章制度的重视度不高。针对这些问题, 院方可以通过培训和教学增强医务人员语言服务意识和能力, 增加医患双方的语言沟通, 加强医疗语言服务理论研究, 从而提高医疗行业语言服务水平。

2. 刘小颖《泰国医疗旅游发展对策研究》(黑龙江大学 2017) 在论文中研究的主要内容是医疗旅游者在泰国接受医疗服务的需求不断增加的原因及影响; 客源市场主要由从国外到泰国私立医院进行整形美容、身体保健、牙齿治疗以及接受其他医疗服务的病患构成。研究分析了泰国医疗旅游的现状及其竞争优

势,为泰国的医疗旅游服务业提供了有效数据,以便其规划蓝图,做出更有品质的产品、提供更满足外国游客需求、更符合外国游客花低价格获得高质量的旅游产品。

3. 王玉莹李琼《西安社区医疗语言服务研究》(陕西师范大学,山东农业工程学院学报 2019)论文通过问卷调查和实地走访的方法,对西安社区卫生服务中心医疗语言服务的现状分析得出:医患交流中方言使用频率较高且存在理解障碍,医务人员对方言翻译材料的需求较为迫切。建议制定相关的语言战略、发展医疗语言科技、培养医疗行业的多语人才。

根据以外对本课题研究相关国内外研究资料和研究动态的查询,目前有一些学者对医疗服务的问题进行了研究,也有的学者对相关医疗旅游语言服务也进行了调查分析。但还没有专门针对康民国际医院的语言服务方面的研究,特别是在汉语服务方面的调查研究。

4. 朴志恩在《韩国医疗旅游服务业发展及其启示》(东北财经大学 2018)的硕士论文指出医疗旅游是一种将旅游与健康服务相结合的旅游模式,当今这种新型的观光医疗模式已成为旅游业新的经济增长点。据世界卫生组织预测,至2020年,医疗健康相关服务业将成为全球最大产业,观光休闲旅游相关服务业则位于第二大产业,两者结合起来更是占到全球GDP的将近四分之一。论文的研究目的主要是通过韩中医疗旅游市场的现状分析、韩国医疗旅游产品购买需求的影响因素分析,找出制约医疗旅游行业发展的关键因素,并且在微观层面找到消费者偏好信息,为更好地发展医疗旅游服务业提供对策建议。

5. 衡敬之在《国际医疗旅游研究概览——以国际医疗旅游的风险及其规制研究为重点》(医学与法学期刊 2018-04-28)研究中指出国际医疗旅游是全球医疗资源配置的一种重要方式。文章系统梳理了国内外相关研究情况,总结出影响国际医疗旅游的医疗服务因素和非医疗服务因素,由此再分析了国际医疗旅游的医疗类风险和非医疗类风险及其规制策略,最后通过比较研究认为,国际医疗旅游研究应偏向“医疗内涵”理论方向;未来研究趋势则应以维护“国际医疗旅游者”的合法权益为核心,关注国际医疗旅游所面临的风险及风险解决机制之构建,引入“国际医疗旅游服务合同”和“国际医疗旅游侵权”等国际私法和国际卫生法学概念及理论,探索国际医疗旅游的法律规制路径。

6. 刁鑫在《泰国医疗旅游的发展及其对中国的启示》(云南大学硕士论文 2012)论文以泰国医疗旅游产业的发展演变为主题。论文阐述了泰国医疗旅游产业兴起的国际背景和国内背景;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。医疗旅游业的发展为泰国带来巨大经济效益的同时,

还提高了泰国的医疗和教育水平，增进各国人民情感，促进国际交流与合作，提升泰国国家形象；论文探讨了泰国医疗旅游产业成功背后的原因，泰国医院以高质量的医疗技术和设备、完善的五星级酒店服务、低廉的医疗费用及优美的休闲度假环境，在政府的大力支持下，赢得广大外国医疗旅游者的青睐。论文总结了泰国医疗旅游产业存在的问题，比如市场管理机制不够完善、医疗资源分配不均、新加坡和印度等其他周边国家的激烈竞争、受国内政治动荡干扰等因素。最后，通过对泰国医疗旅游市场的研究分析，结合我国医疗旅游资源优势与劣势对中国发展医疗旅游产业提出合理建议。

三、研究的目的、方法、内容与创新性

1. 研究的目的

- 1) 研究华侨中医院汉语服务方面的情况
- 2) 通过对医院汉语服务人员和来院看病的中国人员的问卷调查和访谈，对医院的汉语服务进行评估，说明在汉语服务方面院方汉语服务人员的语言沟通能力和服务质量，以及医院在语言服务上的管理情况，指出存在的不足，提出改进的措施。

2. 研究的方法：

本论文将应用定量分析和定性研究方法，结合相关的文献资料，对研究对象进行分析说明。具体的分析方法是：

1) 文献法：

收集论文研究所需的文献和相关的研究资料，通过文献研究掌握华侨中医院在医疗汉语服务方面的情况。另外，通过泰国华侨中医院的中文网站了解院方汉语服务的具体情况。在医院的网站可以看到医院的医疗管理和服务的具体情况，收集相关的分析资料。

2) 访谈法：通过对华侨中医院管理人员和汉语服务人员的访谈，直接了解：

- a. 泰国华侨中医院语言服务的总体情况，了解医院对中国和海外华人来医院看病的汉语服务情况。
- d. 中文网站的情况。网站的中文管理和网站中文网络服务人员情况。
- c. 医院中文服务人员的情况，如他们的中文水平，接待工作，与中国来客沟通和进行医疗翻译的情况，遇到的问题，和提高中文技能的问题。
- d. 医院语言管理，特别是对汉语服务的管理与培训情况，汉语人才招聘的情况。

3) 问卷调查法:

本课题研究问卷调查的对象是:

一、华侨中医院语言服务人员, 预计 10-30 位。问卷内容主要包括曼谷医院语言服务人员的基本情况, 如人数、性别、学历、专业、外语水平(特别是中文水平)、工作经验、遇到的问题、需要改进的地方等。

二、来华侨中医院看病的中国人或需要汉语服务的海外华人。调查人数预计 50 位。调查内容包括: 对医院汉语服务的满意度情况。如: 汉语水平总体情况, 沟通和翻译情况, 出现的问题, 改进的建议等。

3. 研究的主要内容

- 1) 华侨中医院在接待顾客方面的语言服务和经营管理
- 2) 华侨中医院的汉语服务, 汉语服务人员的中文水平和服务质量, 以及中文网站的服务。

4. 论文研究的创新性:

通过目前所掌握的研究文献, 虽然有的论文设计对华侨中医院的医疗旅游服务的分析, 但还没有专门对华侨中医院医疗语言服务的调查分析, 特别是汉语服务情况的分析研究。因此本课题对华侨中医院医疗语言服务的研究具有创新性。

四、所要解决的主要问题

- 1) 了解华侨中医院汉语服务的应用情况, 以及遇到的主要问题。
- 2) 调查翻译人员在使用汉语服务方面有哪些主要的问题。
- 3) 华侨中医院商业汉语使用改进措施。

第一章 华侨中医院医疗服务和语言服务概况

第一节 华侨中医院的医疗服务和商业经营

一、华侨中医院的发展概况

华侨中医院建于 1995 年 7 月 5 日，是在华侨报德善堂和泰国卫生部亲切关怀下建立起来的。目的是为了给患者提供治疗、预防和康复的中医药服务，同时也是推动了跟具有深厚中医教育水平的中国合作，中泰两国共同致力于用具有国际化的中医在华侨中医院中推广和发展，中医也是泰国民众所知周和被认为可信赖的和有效的替代医学。

提供医疗救治和康复是华侨报德善堂最重要的社会作用，因此开始为曼谷民众提供医疗救治服务，认识到中医作为具有几千年悠久历史的发展和一门成熟的标准化的学科，同时泰国卫生部为了发展国家的医疗系统允许中医作为替代医学加入西医和泰医的行列中为民众提供治疗服务。因此，华侨报德善堂于 1995 年 7 月 5 日建立了现今的华侨中医院。1996 年起开始开设针灸治疗，在当时针灸治疗是一种新颖的治疗方法，



图 1-1 泰国华侨中医院

使得病人的人数快速而稳步的提高，医院也因此将病床增加到了 30 床，和开设两个推拿室和中药房。1996 年 3 月 18 日，中药房有 200 种常用的中药

饮片，从每天抓 80-90 包的中药慢慢发展到每天 200 包。1997 年 2 月 29 日，中泰两国卫生部在北京签署了关于由泰国卫生部医务司为成为第一批培训学员的泰国西医生进行“3 个月的针灸培训班”，培训的时间是 1998 年 4 月 27 日到 1998 年 7 月 24 日，并邀请了华侨中医院来自中国上海龙华医院的具有丰富经验的针灸专家程子成副教授作为课程主编人和主讲师。程子成副教授也是开创对泰国西医进行针灸培训的第一铺垫人。华侨中医院在当时从各个方面为泰国卫生部推动中医在泰国的发展给予了积极的配合和协助。比如：开设培训、举行学术会议和开展各种中医药展等活动。^[1]

二、中医在泰国的发展前景

早在一百多 4 年以前泰国就建立了第一个中医院——泰京天华慈善医院，地点在曼谷的唐人街，设有门诊及留医 2 部，免费给患者提供中草药及针灸治疗服务。1925 年暹罗中医联合总会成立，1931 年正式注册，1931 年 4 月 24 日获准成立。中医药在泰国深受人民大众的喜爱，但其发展却历经曲折。从 1936 年以后，在卫生部所颁发的医生执业条例中，就把中医并入泰国传统医学之列，来限制中医的执业资格。也就是说中医执业必须通过考核获得泰国传统医学执照，以泰中医结合的方式来行医。1958 年沙立元帅总理执政时，阻止中药进口。六十年代以后，其执业考核制度更加严格，加之语言文字的障碍，中医能通过泰医考试者寥寥无几，加之战后泰国当局禁止华语及华校的发展，使第二第三代华裔懂中文的不多，继承和学习中医更加艰难。直到 1975 年中泰建交，中医药在泰国才迎来了希望的曙光。

近年来，中泰两国在中医药传统医学领域开启了合作。1997 年 5 月 29 日，中泰两国卫生部在北京签署了《泰国王国卫生部和中华人民共和国卫生部卫生医学科学和药品领域合作谅解备忘录》，奠定了两国医、科的合法交流。1999 年 4 月 22 日泰国王国副总理兼卫生部部长功·塔拍蘭诗率代表团到北京参加第二届中泰医药合作委员会常年会议，前中国卫生部部长张文康与会接待，签署两国医药合作协议，此会奠定了中医在泰合法化的基础。2000 年，2001 年分别在北京及曼谷召开了中泰医学合作联席会议。2000 年 7 月 1 日泰国卫生部颁布了《中医合法化的执行条例》，宣布中医在泰国合法化。同年，中泰两国卫生部共同合作，在泰国华侨报德善堂支持协助下，泰中医学发展中心成立，主要从事

[1] 华侨中医院：

<https://www.huachiewtcm.com/cn/content/7416/%E5%8D%8E%E4%BE%A8%E4%B8%AD%E5%8C%BB%E9%99%A2%E5%8F%91%E5%B1%95%E5%8F%B2>

研究和提供泰、中医学服务，意在支持泰国成为东南亚地区最先进的中医学枢纽，使泰国成为东南亚地区中医药发展的龙头。2001年1月9日，泰国中医第一期执业准证在曼谷华侨医院颁发，由当时的泰国王国副总理兼卫生部部长功·塔拍蘭诗、卫生部次长蒙空·纳宋卡亲自签署和颁发，共11人获得，发证第二天，泰华各报都在重要版面报道这一消息，中国中央电视台也把这一喜讯向全中国、全世界播放。

目前，中医药在泰国的推广、普及以及开展与中国等国家、地区的医学交流是由泰国卫生部泰医和替代医学发展厅(Department for Development of Thai Traditional & Alternative Medicine)下设的泰中医学交流中心负责；中医诊所、中医师执业审查均须接受卫生部医疗服务厅的监管、考核；泰国卫生部专门成立的“行医执照管理委员会”负责中医师资格考试认证。中医师证书有效期两年，期满经考核后再续。泰国中医总会、泰国中医药学会、泰京联华药业工会是全泰开展中医、中医药经营及民间交往活动的行业组织，在当地较有影响，是全泰开展中医、中医药经营及民间交往活动的行业组织之一。^[1]

三、华侨报德善堂对中医的支持

华侨报德善堂意识到中医对百姓的健康发挥了重要的作用，华侨中医院所用的场地有限，无法满足日益增长的病人。正值华侨报德善堂创建90周年和中泰建交25周年之际，华侨报德善堂新建了一栋高8层的，具有中式风格的华侨中医院新院。总建筑面积为4900平方米，主要用于治疗病人、学术研究和中医教学等。2000年1月1日，泰国副总理兼泰国卫生部部长 Kon Thappharangsi 少将 和中国卫生部部长张文康，中国驻泰国大使傅学章大使和华侨报德善堂郑午楼和胡玉麟博士共同出席了华

[1]中医在泰国, https://www.sohu.com/a/274997062_100281680



华侨中医院的全体中医师队伍



目前华侨中医院一共有 **50多名中医师**,有几十年从医经验的中国老专家和教授以及医院培养的从中国各有名中医药大学毕业的**研究生或者博士的泰国青年医师一共有 33名**

图 1.2 华侨中医院全体中医师合影

侨中医院大楼的奠基仪式，这一具有代表的历史时刻，也突显了华侨报德善堂在促进中泰友好关系发展中发挥的重要作用，也给泰国民众带来了巨大的益处。随后在 2005 年 1 月 7 日，华侨报德善堂恭请了诗琳通公主殿下为大楼举行揭牌仪式，这又一历史重要时刻，揭开了中泰两国的友谊和文化交流的新篇章。

四、华侨中医院的发展战略和策略

华侨中医院的发展方针是建立一种方便，快捷，准确，能满足人民需求的综合中医服务模式；提供沟通渠道以建立组织与客户之间的关系，以便不断提高满意度；开发数据库系统现代中医药信息技术系统为组织的管理和服务。华侨中医院按照学术原则提供标准，经济，准确的中药服务并已在国家和国际层面接受，是一个临床培训中心学习旅行中草药研究，支持中医药服务社会以及公共和私人网络合作伙伴。^[1]

华侨中医院的发展策略是 1. 建立有效的管理体系，2. 制定中医服务标准，3. 培养优秀的服务人员，4 增强中医药研究训练中心的实力，5. 发展组织以支持变更，6. 加强社会角色和责任。为了实行这些策略华侨中医院的采取了以下具体措施：

[1] 华侨中医院，医院概况，
<https://www.huachiewtcm.com/cn/%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B2>

1. 开发管理系统基于价值责任感参与度可以检查透明度。
2. 制定中医服务标准诊断根据实践指南进行治疗维修队制度，处方制度病历系统药物制备系统，信息系统，治疗纠错系统和学术会议。
3. 持续的人力资源开发有继续教育制度知识训练职业安全，道德
4. 建立中医执业体系课程标准，教师，教科书，教材研究实践
5. 提高组织工作的效率和效力。使组织能够解决问题并经过适当的发展
6. 传播和交流公共卫生保健。促进获得标准化，经济，有效的中药服务^[1]

提高服务质量和 管理质量的措施	作用与职责	发展战略
<ol style="list-style-type: none"> 1. 发展中医药专业、方便、迅速和准确的全方面服务方式,以满足病人的需求 2. 设立让病人与医院能够交流的平台,以不断提高病人对医院中医药服务的满意度 3. 发展先进的医疗资料库及信息技术,以用于医院的管理工作和服务工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供的标准、安全和得到认可国内和国际的中医药服务 2. 建立成为中医实习和中医学学术发展以及中药材学习交流中心 3. 为国家、社会及其他政府同行的慈善机构或私人机构提供中医服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有效发展管理系统 2. 发展中医中药服务标准 3. 培养中医院优秀人才 4. 发展和加强培训中心 5. 发展医院以迎合时代变化 6. 增强和对社会的责任与作用

图 1.3 华侨中医院的发展战略和策略

五、华侨中医院的管理框架和医疗部门

华侨中医院建于 1995 年 7 月 5 日，是在华侨报德善堂和泰国卫生部亲切关怀下建立起来的。目的是为了给患者提供治疗、预防和康复的中医药服务，同时也是推动了跟具有深厚中医教育水平的中国合作，中泰两国共同致力于用具有国际化的中医在华侨中医院中推广和发展，中医也是泰国民众所知和被认为可信赖的和有效的替代医学。华侨中医院目前有在曼谷、呵叻府、春武里府。华侨中医院的组织管理框架和医疗部门如下：华侨中医院的医疗部门包括：1. 中医内科 2. 护肤美容科 3. 针灸科 4. 骨伤推拿科 5. 养生科 6. 中药房

[1] 华侨中医院，医院概况，

<https://www.huachiewtcm.com/cn/%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B2>

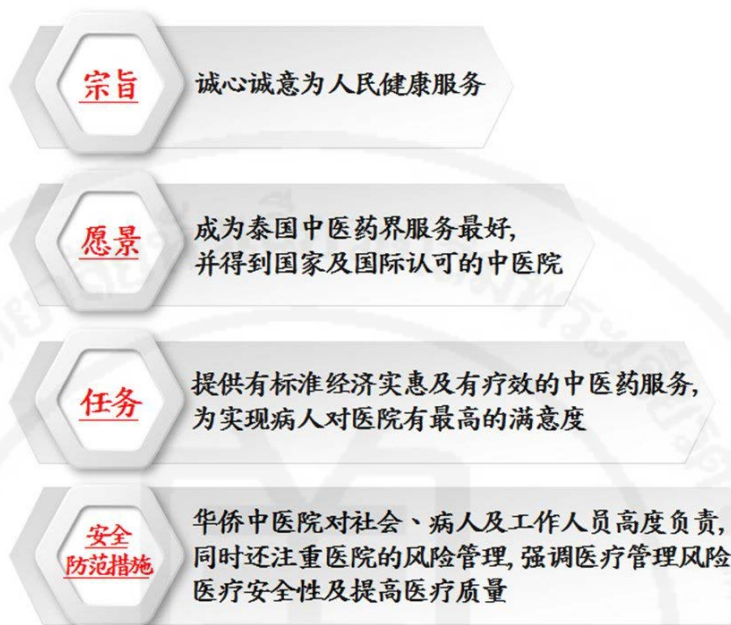


图 1.4 华侨中医院组织管理框架

第二节 华侨中医院的语言服务

一、医院的汉语接待与医疗服务

华侨中医院的医生大部分都会说汉语还有一个中文翻译人员，职工作时间每天 8:00-17:00 上班。他可以用汉语沟通，在中国是学习汉语的和学习中医。

至于这项工作，中文口译员将负责接待中国病人。帮助推荐新的患者注册。帮助中国客户和医生之间的交流，当中国客户需要语言帮助时解决问题包括中国客户与医院各个部门之间的协调，以提供流畅高效的服务。除了医院的接待人员外，华侨中医院的中医医生都会说中文，她们大都毕业于中国的中医药大学或相关学院。这是华侨中医院在汉语服务方面最大特点。他们本身就是学中医的，他们在学习期间要听说读写中文。不仅如此，他们还要学习中医的中文版医书。他们在中国的医院实习，与中国医生和中国客户进行沟通。中医的望闻问切都要用上，所以华侨中医院医师的中文水平是很好的。他们给中国客户时看病时完全不用翻译，他们的中文完全可以应付。

二、医院的中文网站服务

华侨中医院有中文网站是 <https://www.huachiewtcm.com/cn/>。华侨中医院网站为客户提供了泰文、中文、英文和日文的服务。网站设立了多个栏目,包括:

1. 首页
2. 医院概况
3. 就诊指南
4. 科室专家
5. 华侨分院
6. 社会活动
7. 服务费用
8. 保健知识
9. 华侨中药综合学习中心
10. 建议与投诉。

在网站中有医院的历史和给客户关于医院服务的资料比如是中医内科方面, 护肤美容科方面, 针灸科方面, 骨伤推拿科方面, 中国传统医学(健康法), 中药房方面, 服务费用方面。为客户提供选择各种服务的便利。

华侨中医院的中文网站网页和内容比较丰富, 为浏览者提供了大量有用的信息。当是华侨中医院的中文站不是都中文的, 也不是泰文。有些具体的内容, 特别是有些医疗知识方面的内容都是泰文的, 如果不懂泰文就看不懂了。这种情况在英文、日文中也是一样的。



图 1.5 华侨中医院中文网页

三、华侨中医院对泰国客户的中医服务

目前，该医院重视对有意中医治疗的泰国人的中医服务。因此，华侨中医院重视为泰国客户提供中医治疗方面的中医知识。

1. 华侨中医院已经翻译了服吃中药的方法通过在线媒体和传单。



图 1.6 中泰文中药使用方法

2. 制药部门也为不方便等待煎药的病人，提供已经煎好的中药，并送到病人的家中。

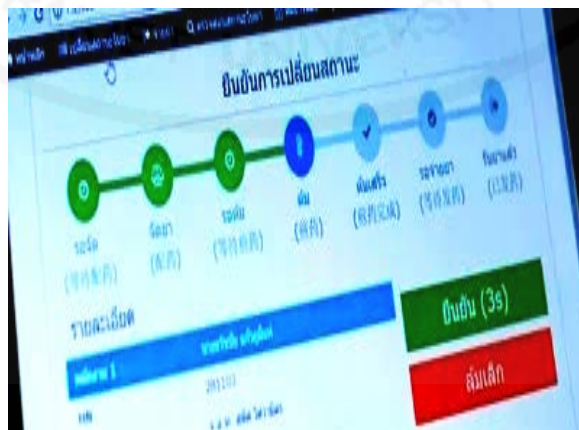


图 1.7 为患者准备的现成中药

第二章 华侨中医院汉语服务调查分析

第一节 汉语服务人员的基本情况和汉语水平

一、汉语服务人员的基本情况

1. 性别

表 2.1 华侨中医院工作人员的性别情况

调查项目	选项	人数	百分比 (%)
性别	男性	5	25%
	女性	15	75%
总和		20	100%

女性人数占 75%，男人数占 25%说明华侨医院大多数的职员是女性。

2. 年龄

表 2.2 华侨中医院工作人员的年龄段

调查项目	选项	人数	百分比 (%)
年龄段	20 岁以下		
	21- 30 岁	7	35%
	31- 40 岁	9	45%
	41- 50 岁	4	20%
	51- 60 岁		
	60 岁以上		
总和		20	100

华侨中医院的工作人员中，年龄处于 31 至 40 岁的工作人员人数最多占总数的 45%，其次是年龄在 21-30 岁以上的工作人员，其人数占总人数的 35%，

剩下的就是 41—50 岁的工作人员，其人数占总数的 20%，没有 20 岁以下。由此可见，中青年工作人员是华侨中医院的主要组成部分。

3. 专业

华侨中医院的工作人员学习理科专业占绝大多数，医学专业大概有 52%，护士专业是 35%，理科专业是 5%，文科专业是 20%，会计专业是 15%

表 2.3 华侨中医院人员的专业情况

专业	人数	百分比
医学	5	25%
护士	7	35%
理科	1	5%
文科	4	20%
会计	3	15%
其它	20	100%

4. 工作经验

表 2.4 华侨中医院人员的工作年限

调查项目	选项	人数	百分比
您的工作年限	1 年以下	3	15%
	1-2 年	4	20%
	3-4 年	2	10%
	5-6 年	3	15%
	6 年以上	8	40%
总 和			100

在华侨中医院的工作人员大多是工作经验，6 年以上的工作经验是，其人数占 40%，其次在医院工作了 1 年以上，占总人数的 15%，在医院工作了 1-2

年，占总人数的 20%。3-4 年，总人数的 10% ， 5-6 年，总人数的 15% 可以发现，工作人员在 6 年以上的工作时间是最高的。

二、汉语服务人员的中文水平情况

华侨中医院的工作人员有 45%参加过汉语水平考试（9 个人），55%的人员没有参加过汉语水平考试（ 11 个人）。

华侨中医院的工作人员对自己的汉语水平进行了自我评估。评估的内容包括听力、口语、阅读和写作四个方面。根据问卷调查，将华侨中医院工作人员不同的汉语水平进行统计分析，分为五个等级，用平均值 $\text{mean}(\bar{x})$ 表示总体的一般水平。分为五级：

很好为 5 级、良好为 4 级、一般为 3 级、差为 2 级、很差为 1 级。

1. 汉语听说水平情况

表 2.5 华侨中医院工作人员的汉语水平情况

程序	项目	汉语水平等级					平均值	程度
		5	4	3	2	1		
1	听力	8	1	11				
2	口语	4	3	13				
3	阅读	2	3	15				
4	书写	2	4	14				

通过调查可知总体情况是：

听力方面：很好的有 8 人，良好的有 1 人。一般的有 11 人。

口语方面：很好的有 4 人，良好的有 3 人，一般的有 13 人。

阅读方面：很好的有 2 人，良好的有 3 人，一般的有 15 人。

书写方面：很好的有 2 人，良好的有 4 人，一般的有 14 人。

2. HSK 考试情况

通过 HSK6 级的有 1 人。通过 HSK5 级的有 15 人。通过 HSK4 有 4 和没有人考过 HSK1-3 级的。

3. 与顾客沟通遇到问题

从调查可以知道，工作人员跟中国客户沟通时，在听说方面没有问题。但在中文读写和中文翻译方面较差。

第二节 华侨中医院医师情况调查

华侨中医院的中医医师全部都在中国的中医药大学或相关院校学习中医。他们都能说很好的中文，听说读写都没有问题。给中国客户或不懂泰文的华人看病都不需要翻译，自己就是最好的汉语服务者。通过对华侨中医院中文网站的查询，中医院的中医医师的基本情况如下：

一、华侨中医院的医师情况

华侨中医院的中医医师共有 25 名，其中男中医有 9 位，女中医有 16 位。

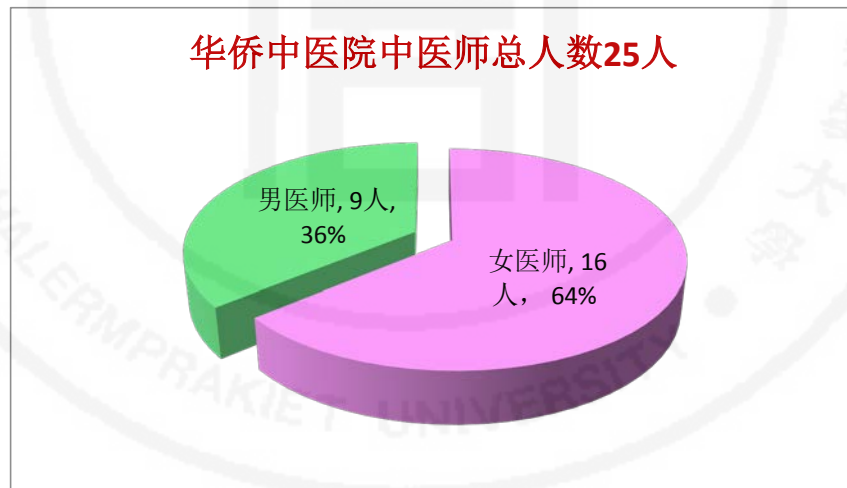


图 2.1 华侨中医院医师总数

二、华侨中医院的科室人员情况

华侨中医院主要有三个专科门诊：1. 中医内科 2. 针灸科 3. 骨伤推拿科。这三个科室的人员情况如下：

1. 中医内科

中医内科的医师有 10 人，其中男医师 1 名，女医师 9 名，全具有硕士学位。

表 2.6 中医内科医师人数

医师性别	中医内科医师人数
男医师	1
女医师	9
总数	10

2. 针灸科

针灸科的医师共有8人，男医师3名，女医师5名。学历方面，一个进修，三个本科，四个硕士。

表 2.7 针灸科医师人数

医师性别	针灸科医师人数
男医师	3
女医师	5
总数	8

3. 骨伤推拿科

骨伤推拿科的医师共有7人，男医师5名，女医师2名。其中6个本科，1个硕士。

表 2.8 骨伤科推拿医师人数

医师性别	骨伤推拿医师人数
男医师	5
女医师	2
总数	7

4. 各科室医师人员人数总汇

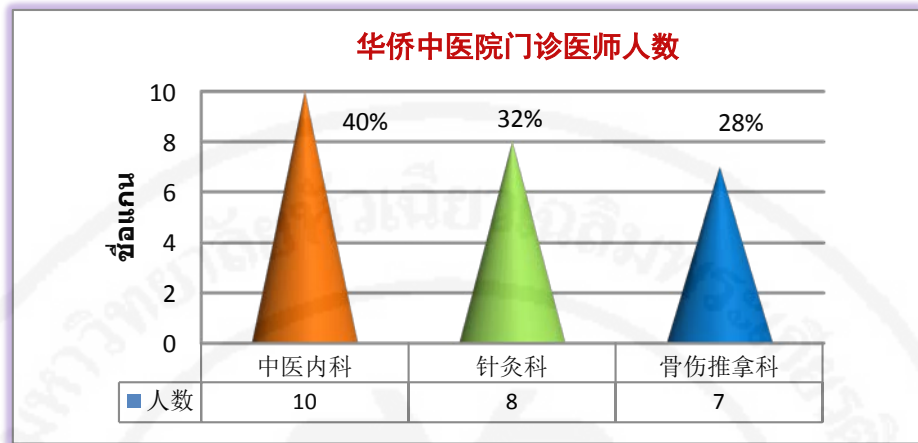


图 2.2 华侨中医院门诊医师人数

从表 2-2 中我们可以看到中医内科的医师最多，有 10 人，占医师总数 25 的 40%。针灸科的医师是 8 人，占医师总数的 32%。骨伤推拿科的医师有 7 人，占医师总数的 28%。

5. 华侨中医院医师的年龄段

华侨中医院的中医医师绝大多数是年青的医师。年青医师有 20 名，占总数 25 名中的 80%。中老年的医师有 5 名，在医师总数的 20%。他们的年龄段如下：

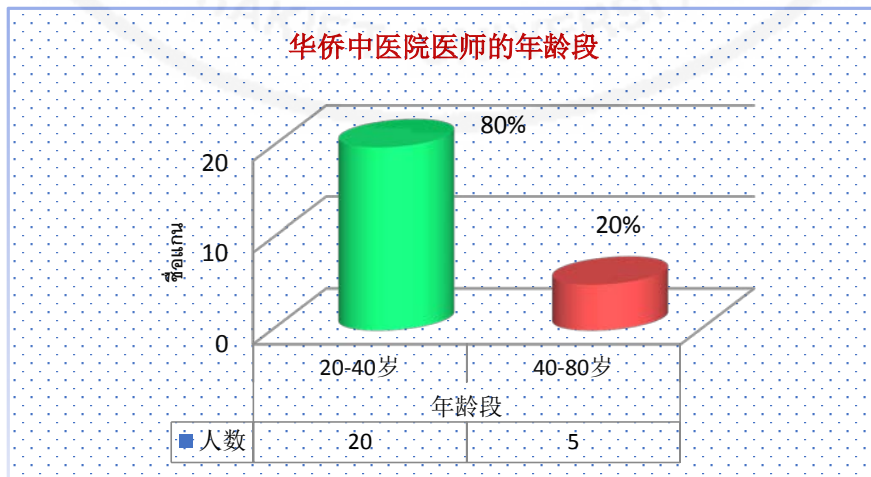


图 2.3 华侨中医院门诊医师年龄段

三、华侨中医院医师学历情况

华侨中医院有医师 25 名，女医师占多数有 16 人，男医师 9 人。他们大都在中国中医药大学或相关学院学习过中医，获得了硕士学位。其中获得本科学位的有 10 人，占 40%，获得硕士学位的有 14 人，占 56%，进修的 1 人，占 4%。见图 2-3。

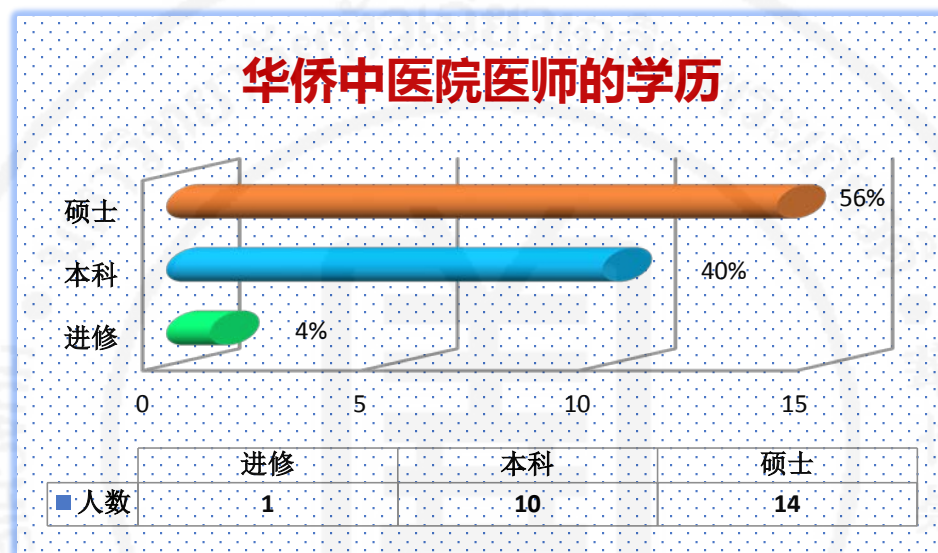


图 2.3 华侨中医院医师的学历

在华侨中医院有的医师毕业于同一所学校，有的医师还又在一些中医院校进修。具体毕业的院校和进修过的学校情况见表 2-9。

表 2.9 华侨中医院医师毕业的大学院校

	华侨中医院医师毕业的学校名称	学 历
1	青岛医学院医疗系	本科
2	南京铁道医学院	本科
3	广州中医药大学	本科
4	上海中医药大学	本科
5	天津中医药大学（中医专业）	本科
6	泰国华侨崇圣大学中医学院	本科
7	辽宁中医药大学	硕士
8	成都中医药大学中西医结合（心血管科）	硕士
9	成都中医药大学中医外科（皮肤科）	硕士

10	成都中医药大学中医内科（脾胃科）	硕士
11	湖北中医药大学中医内科（老年科）	硕士
12	上海中医药大学（中医妇科学专业）	硕士
13	上海中医药大学（针灸推拿专业）	硕士
14	天津中医药大学中医外科（皮肤科）	硕士
15	南京中医药大学（针灸推拿专业）	硕士
华侨中医院医师进修的学校		
1	天津中医学院第一附属医院针灸科	进修
2	陕西中医学院附属医院针灸推拿科。	进修
3	河南省骨伤科医院手法正骨科、颈肩腰腿痛科	进修

第三节 华侨中医院顾客反映调查

一、医院中国顾客的基本情况

表 2.10 华侨中医院中国顾客基本情况

内 容		人 数	%
性 别	男	32	64%
	女	18	36%
年 龄	20 岁以下	5	10%
	21-30 岁	7	14%
	31-40 岁	10	20%
	41-50 岁	3	6%
	51-60 岁	10	20%
	60 -70 岁	6	12%
	70 岁以上	9	18%
文化程度	初 中	-	-
	高 中	18	36%
	中 专	3	6%
	大 专	2	4%
	本 科	1	2%
	硕 士	23	46%
	博 士	3	6%

职业	商人	32	64%
	学生	7	14%
	退休人员	9	18%
	公务员	2	4%
	职员	-	-
	工人	-	-
	自由职业	-	-
	其他	-	-
工作年限	1-3年	10	20%
	4-6年	20	40%
	7-9年	7	14%
	10年以上	8	16%

二、医院中国顾客的满意度调查

根据对 50 名中国客户问卷调查，中国客户对医院的服务表示满意。包括医学汉语服务，既有医院的治疗 又有良好的医学知识 因此使中国客户对住院的服务满意。通过对 50 中国客户的问卷调查，得出了他们在不同的方面对华侨中医院汉语服务人员的各项满意度，见表 2-7。

表 2.11 中国客户对医院和中文服务的满意度

内容	5.很满意 (A)	4.满意 (B)	3.一般 (C)	2.不满 意 (D)	1.很不 满意 (E)	满意度 (M)
1. 汉语服务人员语言沟通方面	25	19	6	0	0	4.4/满意
2. 汉语服务人员的医疗知识方面	32	15	3	0	0	4.6/满意
3. 汉语服务人员的服务态度方面	32	17	1	0	0	4.6/满意
4. 汉语服务人员语音标准方面	35	12	3	0	0	4.6/满意
5. 汉语服务人员到医院服务的介绍方面，如医疗费用，看病、检查、取药等方面。	45	5	0	0	0	5/很满意
6. 医院提供的中文信息方面：中文布告栏、网站、标识，服务项目说明	27	15	8	0	0	4.4/满意
7. 对医院在汉语服务总体情况评价	36	13	1	0	0	4.7/满意

满意度标准：很满意 (A) =5， 满意 (B) =4， 一般 (C) =3， 不满意 (D) =2， 很不满意 (E) =1

满意度指数：M = (Ax5) + (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) / 50 (被调查者的样本总数)

1. 患者认为汉语服务人员语言沟通方面很满意 50% ， 满意度指数： 4.4 满意
2. 患者认为汉语服务人员的医疗知识方面很满意 84% ， 满意度指数： 4.6 满意
3. 患者认为汉语服务人员的服务态度方面很满意 64% ， 满意度指数： 4.6 满意
4. 患者认为汉语服务人员语音标准方面很满意 70% ， 满意度指数： 4.6 满意
5. 患者认为汉语服务人员对医院服务的介绍方面，如医疗费用，看病、检查、取药等方面很满意 90% ， 满意度指数： 5 很满意
6. 患者认为汉语服务人员医院提供的中文信息方面：中文布告栏、网站、标识，服务项目说明很满意 54% ， 满意度指数： 4.4 满意 。
7. 患者认为汉语服务人员的服务总体评价很满意 72% ， 满意度指数： 4.7 满意

表 2.12 客户对医院汉语服务人员汉语水平的评估

项 目	很好	好	中	差	很差
1. 汉语发音方面	39	11	-	-	-
2. 汉语知识方面	45	5	-	-	-
3. 有关你所需要的医疗服务方面	34	10	6	-	-
4. 中文沟通理解方面	48	2	-	-	-
5. 汉语表达信息方面	40	7	3	-	-
6. 阅读您的相关材料或信息方面	34	6	10	-	-
7. 汉语书写方面	5	3	42	-	-
8. 汉语医学专业用语方面	35	7	8	-	-
9. 口译准确性方面	48	2	-	-	-
10. 笔译能力方面	39	11	-	-	-

1. 患者认为医院人员的汉语方面 很好 78% ， 好 22%
2. 患者认为汉语知识方面很好 90%，好 5%
3. 患者认为有关你所需要的医疗服务方面很好 68% ，好 20% ， 一般 12%
4. 患者认为中文沟通理解方面很好 96%，好 4%
5. 患者认为汉语表达信息方面很好 80% ， 好 14%，一般 6%
6. 患者认为阅读您的相关材料或信息方面很好 68% ， 好 12%，一般 20%
7. 患者认为汉语书写方面很好 10%，好 14%，一般 84%
8. 患者认为汉语医学专业用语方面很好 70% ， 好 14%，一般 16%
9. 患者认为口译准确性方面很好 96%，好 4%
10. 患者认为笔译能力方面很好 78%，好 22%

(三) 医院语言管理培训情况

1. 汉语服务方面。

从问卷调查中出现经分析发现，有 13 人认为华侨中医院的汉语服务水平一般较好，有 5 人认为华侨中医院的汉语服务水平一般。华侨中医院的汉语服务有 2 人认为汉语服务水平差。我们可以看出目前华医院的汉语服务很好。

2. 提高有关人才的汉语水平

华侨中医院需要在语言交流方面加强培训，占绝大多数有 20 人。其次，医院需要在听方面加强培训。另外，医院也没有在读、写和翻译方面提供汉语培训。

第三章 对华侨中医院调查结果的评估

第一节 华侨中医院医疗和汉语服务的 SWOT 分析

一、华侨中医院的 SWOT 框架

通过对华侨中医院医疗和汉语服务的调查分析，用 SWOT 分析法，即优势分析（Strength），劣势分析（Weakness），机会分析（Opportunities）和威胁分析（Threats），其医疗和汉语情况进行一个综合的评估。

表 3.1 华侨中医院医疗和汉语服务的 SWOT 分析

优势 (Strength)	机会 (Opportunities)
<ol style="list-style-type: none">1. 中医内科使用中草药作为治疗方式，以帮助维持身体平衡和各器官正常运作。中药的一些治疗效果对常见的皮肤病或复杂疾病有特效。2. 华侨中医院专业中医师可以在各个科室为患者看病。3. 针灸疗法是一种保健和治病的医疗技术，通过中医传统的针灸疗法可以治疗多种疾病。4. 骨伤推拿是中国传统医学的疗法之一，通过推拿、按、摩手法来刺激身体的经脉穴位，使疾病、得到有显效的治疗。5. 医生大部分都会说中文 还有中文翻译，为中国患者服务。6. 医院还提供将中药送到家里的服务。7. 完善的中医服务模式，方便，快捷，确，满足患者需求。	<ol style="list-style-type: none">1. 环境位置好，方便患者前来就诊。2. 一些患者用西医不能治疗，患者可以考虑用中医治疗。3. 医院提供了中文网站，通过网络信息可以让更多客户了解医院的医疗设施和水平，让更多客户到医院就医。打开医疗市场。4. 华侨中医院有两个分院，为曼谷以外的希望得到中医的患者提供了治疗的机会。5. 华侨中医院对外进行中医培训，通过网络向社会介绍中医知识，各种中医的医疗方法和中药的特殊疗效，让社会上了解中医，增加前来就医的客户。6. 中医的针灸、推拿和一些中药被世界医学承认，对中医的推广也是有利机会。
劣势 (Weakness)	挑战 (Threats)
<ol style="list-style-type: none">1. 中医在世界上，在泰国的主要市场是华人，很多不相信中医，对中医的推广是一个很大障碍。2. 中医的治疗主要在内科，疗效不如西医快，一些大病和急诊，以及手术都不如西医，这些都是影响中医市场的主要因素。	<ol style="list-style-type: none">1. 大医院多，医疗设备先进，高水平的医生多，竞争力强。2. 中国的中医水平高，医疗力量强，对提高泰国的中医治疗是一个促进。3. 泰国一些中医诊所科，对华侨中医院也是一个竞争因素。

<p>3. 中医院规模不大，不足以容纳大量的患者停车位不足。</p> <p>4. 虽然医院有会说中文的医生 但是大量的患者不懂懂中文，泰语是医院的主要工作语言。</p> <p>5. 当中国客户多时，医院中文翻译员有时不足。</p> <p>6. 医院的医疗费偏高，影响一些患者前来就医。</p>	
--	--

二、华侨中医院 SWOT 分析

通过 SWOT 分析我们可以看到华侨中医院发展医疗事业方面的总体状况。华侨中医院在医疗和汉语服务方面有自己的优势也有不少劣势。

在优势方面，正如 SWOT 中分析的那样，在泰国有很多华人，也有大量的中国游客来泰旅游，他们愿意看中医。因为中医是中国传统的医疗，有着上千年的历史，丰富的实践经验，和良好的医疗效果。“中医诞生于原始社会，春秋战国时期中医理论已基本形成，之后历代均有总结发展。除此之外对汉字文化圈国家影响深远，如日本汉方医学，韩国韩医学，朝鲜高丽医学、越南东医学等都是以中医为基础发展起来的。中医承载着中国古代人民同疾病作斗争的经验和理论知识，是在古代朴素的唯物论和自发的辩证法思想指导下，通过长期医疗实践逐步形成并发展成的医学理论体系。”^[1]

目前在泰国只有华侨中医院是最大的中医院，没年都要不少患者到华侨医院就诊。华侨中医院有最多的中医专业的医生，中医的医疗力量在泰国曼谷是最强的。这些中医医生有丰富的医疗经验。有的医生来自中国，如来在上海复旦大学肿瘤医院中医疗内科 30 年，在华侨中医院工作 24 年，医治各型良性、恶性肿瘤、专科及肝胆科疾病、郁症、痹症、乳腺疾病及内科疑难杂症。有的医生是泰国人，有的毕业于上海中医药大学 硕士学位 中医妇科学专业，有的毕业于成都中医药大学中西医结合（心血管科）硕士学位。这些都是华侨中医院的医疗骨干。另外，泰国华侨崇圣大学有中医学专业，与上海中医药大学合作，每年为泰国培养中医方面的人才。在泰国华侨中医院在中医治疗方面最具优势。

在劣势方面，由于在泰国有不少大型的综合医院，华侨中医从医院规模到医生资源方面都不能相比。这些医院有雄厚的财力，有大量的客户，与西方大医院的医生有医疗合作。对华侨中医院来说，最大的劣势是泰国市场对中医的

^[1] 百度百科：中医，<https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%8C%BB/234039?fr=aladdin> [2020-4-24]

认可不如中国，医院的主要客源是一些华人和少量的泰人，市场规模小和对中医的认可都远远不如从事西医的大医院。

在机会方面，对华侨中医院来说是客观存在的。一是有华人群体的存在，对中医的认可；二是中医已经向世界证明了自己在医疗方面的成就；三是西医不能解决的问题，中医会有良好的疗效；四是医院能够为不懂泰文的中国客户提供汉语服务。由于泰国旅游发展迅速，每年都能吸引大量的中国游客来泰旅游，另外，还有一些在泰学习的中国留学生和工作居留中国人士，这些也可能是中医院的潜在客户。以上这些因素都华侨中医院发展的机会。

在威胁和挑战方面，华侨中医院的发展不是没有困难和阻碍的。一是要面对泰国各大西医医院的强大竞争；二是医疗资源方面没有那些大医院雄厚；三是医疗市场相对小；四是在医疗费用方面没有很大的优势。

第二节 华侨中医院汉语服务评估

从文献查询和问卷调查中我们可以看到，华侨中医院的汉语服务在泰国所有医疗系统中是最好的。不论在医院的门诊接待部门，还是医护人员，他们的中文沟通能力都比较好。主要原因是与华侨中医院的医疗专业有非常大关系。

一、对医院汉语服务人员的评估

（一）问卷调查综述

通过问卷调查，华侨中医院汉语服务人员的中文水平尚可，基本上可以应付工作的需要。这些工作人员在医院具体一定的工作经验，最短的是工作一年以上，最长的是有6年以上的经验。大多数工作时间在2-4年。他们毕业于泰国大学的不同专业。但医学专业的人员最多，护士专业的第二。除此以外，还有毕业于理科和文科专业的。

虽然这些人员学习的专业不同，当他们大都学过中文，中文水平一般。其中比较好的在听力方面，其次是口语。在阅读方面也是一般。在HSK考试方面，只有1人通过了6级，但有15人通过了5级。总体来看，有45%的人员参加过HSK的考试。从调查中来看，虽然在华侨中医院的工作人员中文水平一般，但在书写和翻译方面还是比较差的。华侨中医院还需要加强工作人员的中文水平，以便为中国客户提供较好的服务。

在对工作人员的培训方面，华侨中医院虽然对工作人员有培训，但做得还是不够的。由于中国客户并不是都能说不准的普通话，大都有地方口音，这就造成医院的接待人员会听不懂。

(二) 出现的问题

通过问卷调查，在汉语服务方面，华侨中医院还存在一些问题，这些问题主要在以下几个方面：

1. 汉语词汇不足

在工作中会经常碰到医学的专业词汇，在与客户沟通时会遇到不会说的情况。

2. 听力不强

由于来医院看病的中国客户来自中国不同的地方，他们的发音不会很标准，有时会听不懂客户说的意思，影响了客户的就医。另外急诊室缺乏翻译人员，患者在有急需时没有人翻译，造成患者不能及时救治。

3. 汉语翻译人员不足

目前负责汉语翻译的人员只有一个人，当中国客户数量增加时，满足客户的需求。由于汉语翻译人员不足，会造成下一个客户等待翻译的时间较长。

4. 翻译用词不准确

华侨中医院提供的汉语专业培训班，只有进行汉语基础的培训，没有对翻译人员进行高水平的培训，特别是在对医学专门用语方面的培训。造成这些翻译人员用词不准，甚至不会的问题。

二、对中医医师的评估

由于在华侨中医院工作的医生都是中文专业，全都是学中医专业的，长期接触中文，又在中国实习过。他们即具有中医专业知识，又具有良好的中文水平。他们的中文是没有问题的。在泰国医疗系统中，其他任何医院在汉语服务方面都是不能相比的。华侨中医院的医生都能说很好的中文，听说读写都没有问题。给中国客户或不懂泰文的华人看病都不需要翻译，他们自己就是最好的汉语服务者。华侨中医院本身就是中国文化传统的体现和标志，在这里工作的医生不仅能提供良好的医疗，而且也能提供良好的汉语服务。

三、对中国客户反映的评估

1. 对汉语服务的满意情况

通过问卷调查，我们可以看到 50 名被访的中国客户，对华侨中医院的汉语服务总体上满意的，有些方面还是很满意。问卷调查从多个方面对中国客户进行的调查。如华侨中医院的汉语服务人员在汉语沟通方面，在医疗知识方面，在服务态度方面，在语音标准方面，在就医过程方面（看病、检查、取药等方面）都进行了问卷调查，得到满意度指数都是满意，其中在医院就医服务方面的满意度达到了很满意。

另外还调查了对医院提供的中文信息方面，如中文布告栏、网站、标识，服务项目方面的反映，得到的结果还是表示满意。在中国客户对医院汉语服务人员的服务总体评价很满意上，也得到满意的评价。调查说明华侨中医院在汉语服务方面总体上是比较好的。

2. 存在的问题

这次问卷调查反映出的问题是负责接待翻译人员有所会不足，当看病的患者比较多时，翻译工作就跟不上了。这说明虽然华侨中医院在汉语服务方面做得比较好，但在专业方面是不够的。因为医院的汉语服务不是简单的汉语沟通，还涉及到医学方面的专业词汇，如果汉语服务人员只满足与一般的口语沟通，没有较好的医疗专业词汇，也是不能做好医院的汉语服务工作的。

四、对中文网站的评估

华侨中医院为关心和需要了解华侨中医院情况的人士提供了四种语言的服务，即中、英、日、泰语的服务。网站提供了多项栏目，内容丰富，介绍了华侨中医院的发展历史，为浏览者提供了就诊指南，科室专家，华侨分院，服务费用，保健知识和社会服务和等方面的栏目。网站的信息是丰富的，让浏览者可以全面、及时地了解华侨中医院的情况。总体来看网站办得比较好。

网站不足的地方是在大的方面，网站提供中文服务，但要具体看内容就变成了泰文。这种情况也出现在英文和日文网页中。可以说网站只提供了一部分的中文，但一些具体内容就是泰文的，可以说是半个中文、英文和日文的网页。大量的具体内容没有被翻译成中文，主要原因可能是医院管理方面没有专业人员从事网站的翻译工作。这表明华侨中医院的中文网站还有需要改进的地方。如果浏览者需要了解网站提供的保健信息和社会服务信息时，不懂泰文的人士就看不懂了。

五、对泰国客户的中医词汇的翻译服务

华侨中医院重视为泰国客户提供知识和了解关于中医治疗。目前在华侨医院网站中国有中医药的知识并在医院各个地方都有中医知识书籍。开展了中医知识活动，向对中药服务感兴趣的泰国客户提供知识。有中医知识的药剂师，提供有关中药，药物的益处以及如何服用药物的知识。

第三节 改进汉语服务的建议

针对文献分析，问卷调查和访谈中发现的问题，华侨中医院在汉语服务方面需要进行一些改进，以提高医院汉语服务方面的质量，加强汉语服务方面的管理，提高汉语服务人员的中文水平，改进中文网站中的不足，吸引更多客户，扩大华侨中医院的医疗市场，以优质服务满足客户的需要，增加华侨中医院的竞争力。在汉语服务方面需要改进方面是：

1. 加强对汉语服务人员的培训

虽然华侨中医院的汉语服务人员可以应付一般的接待工作，但在医学专业词语方面就出现问题了。一是翻译不准，二是专业词汇不足或不会。为了解决这方面的问题，医院管理部门需要加强这方面的培训。因为华侨中医院工作人员的中文基础比较好，但是他们的医疗汉语很差，院方一年中应安排至少两次汉语培训，以便提高职员的汉语水平。

2. 增加汉语服务人员，加强翻译工作

目前汉语服务人员只有一个人，应该招募一些中具有一定专业知识的翻译人员，以便为中国客户提供便捷和满意的服务，以满足患者的需求，当看病的人多时，就没有服务人员了。特别是有急诊患者时就会出现问题。院方要提供翻译人员培训。

3. 提供中医词汇的专业书籍

医院应该为汉语服务人员提供有关中医词汇的书，促进汉语服务人员的学习鼓励医院职员主动学习汉语，

4. 改进医院的中文网站，提供更多的中文信息

虽然华侨中医院开设了中文网站，但有很多信息都是泰文的，有些知识题目是中文的。即使上网，不懂泰文的浏览者也不能了解具体的内容。院方应该重视中文网站的改进工作，有专门的部门和人员负责网站信息的更新和把泰文信息翻译成中文，做到真正的中文网站，而不是半个中文网站。

总之，华侨中医院需要加强汉语服务，提高华侨中医院的汉语服务水平，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，吸引更多的客户，扩大自己的医疗市场，提高华侨中医院的医疗水平和服务质量。



结 语

本论文研究了华侨中医院汉语服务方面的情况，通过对医院汉语服务人员和来院看病的中国人员的问卷调查和访谈，对医院的汉语服务进行评估，说明在汉语服务方面汉语服务人员的语言沟通能力和服务质量，以及医院在语言服务上的管理情况，指出存在的不足，提出改进的措施。

论文应用定量分析和定性研究方法，结合相关的文献资料，对研究对象进行分析说明。在研究过程中，收集了论文研究所需的文献和相关的研究资料，通过文献研究掌握华侨中医院在医疗汉语服务方面的情况。另外，通过泰国华侨中医院的中文网站了解了华侨中医院在汉语服务的具体情况。论文用文献查询，问卷调查和访谈，对收集的资料进行了分析和评估。通过分析和评估说明了华侨中医院在汉语服务方面的情况，中文网站的情况，已经中国游客对华侨中医院的汉语服务的反映。

华侨中医院的汉语服务总体上是可行的，但汉语服务人员不足，在医学专业用语翻译上存在问题，而且缺少专业的翻译人员，影响了服务质量。论文对华侨中医院的医生情况进行的调查分析。华侨中医院的医生具有良好的专业知识，工作经验和中文水平，能中国客户提供了满意的医疗和汉语服务。另外，华侨中医院开设的中文网站也提供了较好的汉语服务，但在信息提供方面有不少是泰文的内容，在中文网站翻译工作上需要改进。

通过分析研究，论文指出了存在的主要问题。并对对存在的问题提出了改进的建议和措施。

致 谢

首先，我要感谢赵平老师。本论文从选题到完成，每一步都是在赵平老师指导下完成的，赵平老师给了我很多修改论文的建议。

其次，我要感谢每位给我们上课的华侨崇圣大学的老师，感谢他们对我的教育和培养，我要向各位老师表达深深的感谢。

我还有感谢我的同学，感谢他们两年来对我的学习和生活上的关心与帮助。没有他们的帮助，我的论文是不能完成的。

最后我要特别感谢我的父母，感谢他们对我的关怀、支持与理解，让我能克服困难，最终完成学业。

赵贺意

参考文献

- [1] Pimpa Hirunkitti. 外籍接受医疗服务的行为的研究[D]. 泰国皇家理工大学 2009
- [2] Worawanna Petchkij. A study of the problems of ward nurses in private hospitals in Bangkok in communicating English with foreign patients[D]. 兰甘亨大学 2001,
- [3] 林凤. 分析泰国医疗旅游业汉语服务的应用——以泰国私立医院医疗服务为例[D]. 华侨崇圣大学 2015
- [4] 李丽萍. 泰国曼谷华侨中医院商业汉语服务应用研究[D]. 华侨崇圣大学 2016
- [5] 龚余娟. 医疗行业语言服务调查研究[D]. 扬州大学文学院 2015
- [6] 刘小颖. 泰国医疗旅游发展对策研究[D]. 黑龙江大学 2017
- [7] 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. 20
- [8] 朴志恩. 韩国医疗旅游服务业发展及其启示[D]. 东北财经大学 2018
- [9] 衡敬之. 国际医疗旅游研究概览——以国际医疗旅游的风险及其规制研究为重点[J]. 医学与法学, 2018-04-28
- [10] 百度百科: 中医,
<https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%8C%BB/234039?fr=aladdin>
[2020-4-24]
- [11] 曼谷华侨中医院
<https://www.huachiewtcm.com/cn/content/7416/%E5%8D%8E%E4%BE%A8%E4%B8%AD%E5%8C%BB%E9%99%A2%E5%8F%91%E5%B1%95%E5%8F%B2> [2020-4-25]
- [12] 中医在泰国, https://www.sohu.com/a/274997062_100281680 [2020-4-23]

附录

泰国华侨中医院汉语客服调查研究汉语服务人员

问卷调查表

尊敬的女士/先生，您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学商业汉语专业研究生的一个研究课题。研究的目的是为了说明泰国华侨中医院接待人员汉语服务的情况，分析他们的中文水平和中文的使用情况，为本课题的研究提供必要的分析数据。

本次问卷调查是匿名的，不涉及任何个人隐私，不对外泄露，不会给您个人带来任何不利的影响。请您根据问卷表的内容如实填写。衷心感谢您的合作。谢谢！

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของนักศึกษาปริญญาโทวิชาเอกจีนธุรกิจของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ หัวข้อวิจัยคือเพื่อวิจัยการใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับของโรงพยาบาลหัวเฉียว โดยผู้วิจัยจะวิเคราะห์ภาษาจีนของพนักงานและการนำภาษาจีนไปใช้บริการลูกค้าในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์และเป็นส่วนสำคัญของการวิจัยในหัวข้อนี้

แบบสอบถามฉบับนี้ไม่ระบุชื่อ หรือเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของบุคคลใด ๆ โดยข้อมูลของคุณจะไม่ถูกเปิดเผยต่อสาธารณชนและจะไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้ทำแบบทดสอบ กรุณากรอกแบบฟอร์มตามเนื้อหาของแบบสอบถาม ขอแสดงความขอบคุณสำหรับความร่วมมือ ขอขอบคุณค่ะ

第一部分：个人基本资料

ส่วนที่1 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)

51 ปีขึ้นไป (51 岁以上)

3. ท่านจบการศึกษา * (您的教育程度) :

- ประถมศึกษา (小学) มัธยมศึกษาตอนต้น (中学) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ
อนุปริญญา (高中及大专) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (本科及以上)

4. สาขาที่ท่านศึกษา * (你的专业是) :

- คณะมนุษยศาสตร์ (文科) คณะวิทยาศาสตร์ (理科)
 อื่น ๆ (其他请具体说明) _____

5. ประสบการณ์การทำงานของท่าน * (您的工作年限)

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

6. 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)

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

- เคย (学过) ไม่เคย (没学国)

2. ระยะเวลาที่ท่านเรียนภาษาจีน * (您学汉语的时间) :

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

3. ท่านเคยสอบวัดระดับความรู้ทางภาษาจีนหรือไม่ (您是否参加过汉语水平考试)

- เคย (参加过) ไม่เคย (没参加过)

4. หากเคยสอบวัดระดับภาษาจีน ระดับที่สอบได้คือ (如果参加过, 您 HSK 考试成绩是)

- ระดับ1 (HSK1) ระดับ2(HSK2) ระดับ3(HSK3)
 ระดับ4 (HSK4) ระดับ5 (HSK5) ระดับ6 (HSK6)

5. ทักษะความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาจีน (汉语技能情况)

汉语技能 (ความสามารถด้านภาษาจีน)	好 (ดี)	比较好 (ค่อนข้างดี)	一般 (พอใช้)	不好 (ไม่ดี)	差 (แย่)
听 (ฟัง)					
说 (พูด)					
读 (อ่าน)					
写 (เขียน)					
翻译 (แปล)					

6. 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)

7. ในการใช้ภาษาจีนเพื่อให้บริการผู้ป่วยจีน ท่านประสบปัญหาใดบ้างหรือไม่ และท่านแก้ปัญหานั้นอย่างไร

(您在汉语服务时遇到哪些问题，解决问题的方法)

ไม่มี (没有) มี (有困难) (有) * (请具体说明) _____

หัวข้อ	ปัญหา (有困难)	วิธีแก้ปัญหา
1. ด้านการออกเสียง (发音方面)		
2. คำศัพท์ภาษาจีนทั่วไป (汉语生词)		
3. คำศัพท์ภาษาจีนทางการแพทย์ (医疗汉语词汇)		
4. ด้านการอธิบายข้อมูลข่าวสารต่อคนไข้จีน (为中国客户解释资料)		
5. ด้านการเขียนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คนไข้จีน (为中国客户填写相关的文件)		
6. ด้านการฟัง (听力方面)		
7. ปัญหาการฟังสำเนียงของคนไข้จีน (听中国客户口音的问题)		
8. ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม (文化差异)		
9. ด้านการแปล (翻译方面)		
10. อื่น ๆ โปรดระบุ (其他请具体说明)		

8. 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)

9. ท่านต้องการเน้นทักษะภาษาจีนด้านใดเป็นพิเศษ* (您认为您需要加强哪方面的汉语技能):

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

第三部分 医院对汉语服务方面的管理和人才培养

(ส่วนที่ 3 การจัดการและการฝึกอบรมด้านภาษาจีนให้กับบุคลากรในโรงพยาบาล)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

1. 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)

2. คุณคิดว่าโรงพยาบาลควรยกระดับทักษะภาษาจีนของบุคลากรในด้านใด*

(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)

3. 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):

.....
.....

中国顾客对医疗汉语服务满意度

问卷调查表

尊敬的女士/先生，您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学商业汉语专业研究生的一个研究课题。研究的目的是为了说明泰国华侨中医院接待人员汉语服务的情况，分析他们的中文水平和中文的使用情况，为本课题的研究提供必要的分析数据。

本次问卷调查是匿名的，不涉及任何个人隐私，不对外泄露，不会给您个人带来任何不利的影响。请您根据问卷表的内容如实填写。衷心感谢您的合作。谢谢！

1. 您来医院就诊时，医院是否提供汉语接待服务？。

是 否

2. 医院在哪些方面提供汉语服务？

内 容
<input type="checkbox"/> 来医院之前的咨询服务
<input type="checkbox"/> 有专门的汉语服务人员免费服务
<input type="checkbox"/> 在医院挂号方面
<input type="checkbox"/> 跟医生沟通相关医疗服务项目和一系列检查方面
<input type="checkbox"/> 跟护士联系或接受护理方面
<input type="checkbox"/> 询问跟医疗服务的信息方面
<input type="checkbox"/> 在医院里处理相关文件或材料方面
<input type="checkbox"/> 询问有关旅游景点、购物、餐饮和交通方面的问题方面
<input type="checkbox"/> 办理住院事宜方面
<input type="checkbox"/> 其他问题（请填写）

3. 如果您认为医院汉语服务人员的汉语水平如何？

项 目	很好	好	中	差	很差
1. 汉语发音方面					
2. 汉语知识方面					
3. 有关你所需要的医疗服务方面					
4. 中文沟通理解方面					
5. 汉语表达信息方面					
6. 阅读您的相关材料或信息方面					
7. 汉语书写方面					
8. 汉语医学专业用语方面					
9. 口译准确性方面					
10. 笔译能力方面					

4. 您对本医院的汉语医疗服务的满意度

内 容	很满 意 (5)	满 意 (4)	一 般 (3)	不 满 意 (2)	很 不 满 意 (1)	满 意 度
1. 汉语服务人员语言沟通方面						
2. 汉语服务人员的医疗知识方面						
3. 汉语服务人员的服务态度方面						
4. 汉语服务人员语音标准方面						
5. 汉语服务人员对医院服务的介绍方面，如医疗费用，看病、检查、取药等方面。						
6. 医院提供的中文信息方面：赋中文布告栏、网站、标识，服务项目说明						
7. 对医院在汉语服务总体情况评价						

满意度标准：很满意=5， 满意=4， 一般=3， 不满意=2， 很不满意=1

满意度指数：M= (Ax5) + (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) / 样本总数

5. 您对改进医疗汉语服务有何建议：

.....

.....

.....

6. 您希望医院在汉语服务方面需要哪些改进:

.....
.....

7. 如有其他意见或者建议, 请填写:

.....
.....
.....

感谢您的合作

泰国华侨中医院管理人员访谈表

1. 医院是怎样进行酒店式管理的, 医院发展情况如何?
2. 医院发展的战略和策略是什么?
3. 医院大约每年接待多少就诊的顾客, 中国顾客大约每年有多少?
4. 医院语言服务的总体情况和管理情况如何?
5. 医院大约有多少语言服务人员, 期中汉语服务人员有多少? 哪种语言服务的人员最多?
6. 医院汉语服务人员的汉语培训和招聘情况, 对招聘汉语服务人员的中文水平 专业和工作经验的要求情况。
7. 医院酒店式管理发展情况, 医院发展的战略和策略是什么?
8. 医院大约每年接待多少就诊的顾客, 中国顾客大约每年有多少?
9. 医院对提高汉语服务有哪些改进措施?

个人简历

(ประวัติผู้เขียน)

ชื่อ - สกุล	นางสาวปิติพร รุ่งเรืองเวท (赵贺意)
วัน เดือน ปีเกิด	14 มกราคม 2537
ที่อยู่ปัจจุบัน	27/59 หมู่บ้านรัฐชากรีนวิลล์ ซอยกันตนา อำเภอบางใหญ่ ตำบลบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 11140
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2556 - 2559	คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อักษรศาสตรบัณฑิต เอเชียศึกษา (ภาษาจีน)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ 2559 - 2563	ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) Customer service (Chinese speaking)
พ.ศ 2563 - ปัจจุบัน	บริษัท บลูมอบาย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด After sales service specialist