



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนของโรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์
กรุงเทพฯ

ANALYSIS OF CHINESE SERVICES AT AVANI RIVERSIDE

BANGKOK HOTEL

曼谷安凡尼河畔酒店汉语服务调查研究

อภิขญา ฐิตววรรณโณเนตร์
(吴美琳)


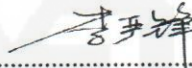
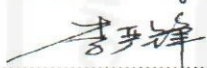

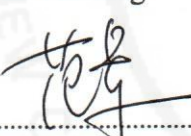
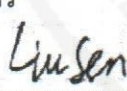



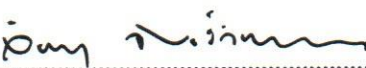

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนของโรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ
ANALYSIS OF CHINESE SERVICES AT AVANI RIVERSIDE
BANGKOK HOTEL
曼谷安凡尼河畔酒店汉语服务调查研究

อภิญา ฐิตวรรณโณเนตร์ (吴美琳)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์ ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	 Prof. Dr. Li Yanfeng อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
 Prof. Dr. Li Yanfeng กรรมการ	 รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
 Assoc. Prof. Dr. Fan Jun กรรมการ	
 Assoc. Prof. Dr. Liu Sen กรรมการ	
 Dr. Zhao Ping กรรมการ	
 รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์ กรรมการ	 รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์ ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
 รองศาสตราจารย์อิสยา จันทรวินยานุชิต คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	 รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์ คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนของโรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ

อภิชนา รัฐวรรณโณเนตร์ 606033

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: LI YAN FENG, Ph.D.

บทคัดย่อ

เนื่องด้วยปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวนมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น ภาษาจีนจึงเป็นอีกหนึ่งภาษาต่างประเทศที่สำคัญในการสื่อสารและมีบทบาทอย่างมากในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยอุตสาหกรรมโรงแรมถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้ นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของ โรงแรม เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของโรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ ตลอดจนศึกษาระดับภาษาที่พนักงานโรงแรมใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ชาวจีน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการให้บริการของโรงแรม อวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ โดยผ่านวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยและสำรวจพบว่าโรงแรมไม่มีการให้บริการภาษาจีนตามป้ายหรือตามจุดบริการ ต่าง ๆ และพนักงานโรงแรมที่สามารถสื่อสารภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้มีเพียง 8% เท่านั้น มีพนักงานโรงแรม 92% ไม่สามารถสื่อสารภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้ เนื่องจากไม่มีความรู้ ทางด้านภาษาจีนมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอการแก้ไขปัญหาคือ ควรเพิ่มภาษาจีนตามป้ายหรือตาม จุดบริการต่าง ๆ และควรเพิ่มพนักงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาจีน และมีการจัดฝึกอบรม ภาษาจีนให้แก่พนักงานโดยเชิญอาจารย์มาสอนภาษาจีนพื้นฐานให้กับพนักงานแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ภาษาจีนพื้นฐาน สามารถสื่อสารภาษาจีนกับนักท่องเที่ยว ชาวจีนได้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: โรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ การให้บริการภาษาจีน นักท่องเที่ยวชาวจีน

**ANALYSIS OF CHINESE SERVICES AT AVANI RIVERSIDE
BANGKOK HOTEL**

APICHAYA THITAWANNONATE 606033
MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)
THESIS ADVISORY COMMITTEE: LI YAN FENG, Ph.D.

ABSTRACT

At present, a lot of foreigner tourists travel to Thailand especially Chinese tourists. Therefore, Chinese is an important language to communicate and important part of Thailand economic improvement. Hotel Industry is the most significant section which is able to make tourist feel impressive when travel to Thailand. So, Researcher is interested to study for the using of Chinese language in hotel staffs service to satisfy the Chinese tourist impression.

This research has an objective to study the using of Chinese language of Avani Riverside Hotel, the level of language which the staffs use to communicate with Chinese tourist and the impression of Chinese tourist for hotel service by questionnaire analysis.

The results showed that only 8% of hotel staffs can communicate with Chinese tourist. For 98% of them cannot use it according to they never learn Chinese language before. Moreover, at the service points in the hotel do not have a Chinese language sign to support the Chinese tourists. Therefore, the hotel should make the Chinese sign at the service points in hotel, increase the amount of Chinese speaking staffs and enhance skill of staffs by providing Chinese language training to hotel staffs who involve with Chinese tourist service for increase Chinese tourist impression.

Keywords: Avani riverside bangkok hotel, Chinese Service, Chinese Tourists

曼谷安凡尼河畔酒店汉语服务调查研究

吴美琳 606033

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：李严锋 博士

摘要

随着目前，有很多外国人游客来到泰国旅游，特别是中国游客，中国游客已经成为赴泰国旅游的第一大客源国，所以汉语是沟通方式的重要的形式和手段，对泰国经济发展起着十分重要。酒店业是对游客的一个重要让他们有深刻的印象。因此为对中国游客的满意度，本论文对酒店工作人员的汉语服务很感兴趣。

本论文主要目的为了研究曼谷河畔安凡尼臻选酒店的工作人员对中国游客的汉语服务应用和汉语水平，中国游客对汉语服务的满意度。本论文研究通过问卷调查的研究方法。

通过调查和分析可发现，8%的工作人员会使用汉语跟中国游客沟通；92%的工作人员不会使用汉语沟通，因为没有汉语的知识。酒店缺少汉语指示牌，所以本论文提出改进设施是应该增加一些汉语在指示牌上，举办一些酒店的工作人员的汉语培训，请教师来教基本汉语给有关部门的工作人员，为了有基本汉语的知识，会讲简单汉语，能跟中国游客沟通。

关键词：曼谷安凡尼河畔酒店 汉语服务 中国游客；

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	1
第一章 泰国酒店业的现况	7
第一节 泰国曼谷酒店业的发展概况	7
第二节 中国游客促进小酒店的发展	10
第三节 酒店语言服务的情况	11
第二章 曼谷河畔安凡尼酒店汉语调查分析	14
第一节 酒店工作人员汉语水平和汉语服务的调查情况	14
第二节 酒店管理与语言服务管理的调查	20
第三节 中国游客对酒店管理的满意度调查	25
第三章 提升曼谷河畔安凡尼酒店工作人员汉语服务的方案	35
第一节 酒店工作人员汉语应用以及服务方面中遇到的问题	35
第二节 酒店工作人员汉语服务的培训	36
第三节 酒店工作人员汉语水平的提升以及对策与建议	36
结 语	38
参考文献	39
附 录	41
致 谢	48
ประวัติผู้เขียน	49

绪 论

一、选题的背景及研究意义

安凡尼(AVANI)于2011年由美诺酒店集团(Minor Hotel Group)作为对集团旗下原有五星级酒店公司安纳塔拉(Anantara)的补充型姊妹品牌而问世。安凡尼(AVANI)旨在为注重关键细节的宾客们,在城市和目的地度假胜地提供将轻松的舒适感与摩登的设计感相互融合的独特体验。公司目前拥有13家酒店,分别位于泰国、斯里兰卡、越南、马来西亚、塞舌尔、莫桑比克、博兹瓦纳、莱索托、纳米比亚和赞比亚;并已确定将陆续于亚洲和泛印度洋地区揭幕更多的安凡尼酒店。而品牌的创始及所有者美诺(MHG),则计划将安凡尼(AVANI)品牌向亚洲、印度、泛印度洋地区以及中东地区继续推广发展。

曼谷安凡尼河畔酒店(Avani Riverside Bangkok Hotel)是2016年4月设立开张,是位于曼谷的第二家酒店,享有昭拍耶河的美景,酒店提供往返于Sathorn码头的免费班船服务,该码头提供前往Saphan Taksin轻轨站的交通连接。坐拥距离曼谷市中心地带仅需15分钟渡船船程、与曼谷最大的夜间购物美食圣地Asiatique The Riverfront临河相望的独特地理优势。

本论文选题的主要是泰国高级酒店工作人员的汉语服务能力分析。由于泰国作为东南亚旅游最火热的国家,这几年确实吸引了不少的国内外游客。目前,有很多外国人游客到泰国旅游,特别是中国游客,中国游客已经成为赴泰国旅游的第一大客源国,所以接待中国人的汉语服务是非常重要的事情,不管是旅游区,还是酒店等都务必有会汉语的服务人员。

本论文将提到酒店汉语服务,以及酒店工作人员的汉语能力。酒店工作人员是服务的核心是最重要的因素,所以接待各国游客的服务是非常重要的。曼谷安凡尼河畔酒店是5星级酒店,本酒店有优质的服务政策,就是加强工作人员的知识能力,以及栽培工作人员真情、真心、真爱服务事业。由于本酒店位于昭拍耶河边岸,风景优美,交通方便。可以说是国外很受欢迎的一家酒店,所以本酒店的工作人员应有外语能力及外语服务,值得调查汉语能力与服务。

二、与论文选题有关的国内外研究综述

(一) 中国研究综述

1) 龙如海《中国游客赴泰国旅游满意度研究》(2014)^[1] 认为泰国作为国际旅游国家,近几年来,无论是游客的入境数量,还是旅游机构等,其发展速度都保持了双倍的增长。泰国的旅游业的快速发展,不仅可以促进泰国的经济增长,也还能够帮助旅游相关产业和其他服务业的相应发展。然而在旅游业快速发展的同时,也给各旅游同业之间带来了较大的竞争,如价格、服务质量、旅游产品都成了旅游企业间的竞争手段,因此,顾客的满意度也成了企业关注的重点,以努力提高顾客满意度为经营目标。在面对各种各样的竞争中,泰国旅游业如何做到在竞争中生存和盈利,也成为了研究学者们较为关注的课题之一。

2) 叶雨婷《赴曼谷的中国游客行为研究》(2015)^[2] 中指出,近年来,赴泰国旅游的中国游客人数也在不断增加。2012年到泰国旅游的中国游客人数超过马来西亚,中国成为泰国外籍游客的最大来源国,而曼谷作为泰国的首都是中国游客赴泰国旅游的首选目的地。本文从泰国旅游业的发展现状入手,通过资料分析的形式,选取赴曼谷的中国游客为研究对象,对他们在旅游过程中的行为进行研究,发现,赴曼谷的中国游客中男女比例较均衡,并且主要以收入和文化水平较高的中青年为主。购物、观光、度假等是中国游客赴曼谷旅游的主要动机,偏好星级酒店,也有部分游客会选择特色酒店,大部分中国游客在曼谷都会购买服装、化妆品等物品,人妖表演是中国游客在曼谷旅游的主要娱乐项目。通过中国游客在曼谷旅游的满意度分析,发现,中国游客对于曼谷的旅游环境满意度较高,而对于旅游消费环境满意度相对较低。同时为了促进中国游客赴曼谷旅游的快速、健康发展,作者对泰国政府、中泰双方旅行社以及曼谷在中国旅游市场的营销宣传提出了相应的政策建议,对今后泰国入境游的发展也有一定的借鉴意义。

3) 周琦《星级酒店员工英语服务能力现状分析与对策研究》(2012)^[3] 该文从现阶段中国星级酒店员工英语服务能力现状展开分析,指出现阶段存在的问题及原因,并结合酒店行业各岗位的英语服务能力需求从加强酒店员工英语培训、员工英语服务意识和跨文化交际能力等几方面展开讨论,提出对策,为中国星级酒店的员工综合素质的提升提供了借鉴。

[1] 龙如海. 中国游客赴泰国旅游满意度研究[D]. 广西大学 2014

[2] 叶雨婷. 赴曼谷的中国游客行为研究[D]. 云南大学 2015

[3] 周琦. 星级酒店员工英语服务能力现状分析与对策研究[D]. 黑龙江农业工程职业学院人文学院 2012

4) 魏有珩《河南星级酒店英语服务水平调查及未来培训展望》(2014)^[1] 随着星级酒店的迅猛发展,酒店对于员工的英语服务能力愈加重视。论文对河南星级酒店的英语服务水平进行调查并分析结果,指出当前影响酒店员工英语培训的因素以及员工英语培训的过程中存在的不足,并对未来英语的培训展开合理的期望,以促进酒店行业的健康的可持续发展。

5) 许玮,戴春梅《酒店行业对员工英语能力需求的调研分析及对策》(2015)^[2] 论文主要采用实地调研和问卷调查的方法,对北京、上海、济南、曲阜的部分星级酒店及济宁职业技术学院酒店管理专业的学生进行调查研究,从而对酒店从业人员的酒店英语技能需求、学生酒店英语学习需求进行了深入了解,依据调查结果来确定高职酒店英语课程的培养目标、定位,并提出实现该目标的对策和建议。

(二) 泰国研究综述

1) Chatchasorn Kanjanasilanon《发展酒店人员的办法,案例:曼谷地区3星级酒店》(2010)^[3] 该调研为了寻找发展机构的办法,使用发展不酒店接待部门、餐饮部门和保洁部门员工必要性的原则,同时对管理者和主管进行深度访谈。调研结果显示:员工需要发展语言和交流技能/能力,包括能够使用除了英语以外的至少一门外语的能力。针对部门和主要职责发展知识和技能的意见显示,接待部门最应该调整和发展的技能为使用其他外语。

2) Nichkamol Palapuntupinit《普吉府四星级酒店工作人员的汉语水平情况的分析》(2015)^[4] 本论文采用调查分析的方法,在调查普吉府四星级酒店工作人员的使用汉语交流的情况,发现大部分工作人员的汉语水平还不能满足中国客户的服务需求,问卷中反应出对酒店工作人员汉语能力的评价还处在较低的程度,这就使酒店的工作人员在用汉语给中国游客服务时产生了许多问题,尤其几个情况:用汉语来交流时及或者介绍酒店资料时。而在听力的技能方面问题表现得更多一些。此外,从普吉府酒店业需要发展汉语的调查中发现,酒店的工作人员,最需要学习交际汉语课及旅游、酒店服务用语的汉语课程,许多酒店因此而举办了各种汉语训练课程,例如通过聘请汉语教师来教授基本汉语给有关部门的工作人员,鼓励员工学习汉语;再如,聘请会讲汉语的工作人

[1] 魏有珩. 河南星级酒店英语服务水平调查及未来培训展望[D]. 郑州旅游职业学院 2014

[2] 许玮,戴春梅. 酒店行业对员工英语能力需求的调研分析及对策[D]. 济宁职业技术学院外语系 2015

[3] Chatchasorn Kanjanasilanon. 发展酒店人员的办法,案例:曼谷地区3星级酒店[D]. 华侨崇圣大学 2010

[4] Nichkamol palapunthpinit (张玉华). 普吉府四星级酒店工作人员的汉语水平情况的分析[D]. 华侨崇圣大学 2015

员，以传授知识给前台接待部门的工作人员，包括寻找各个方法来提高酒店工作人员的汉语水平，使之能更有效地与中国客户沟通。

3) 王碧珠《商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究》(2015)^[1] 研究过中国游客满意度调查的结果，能让泰国旅游局和相关部门更了解到商务汉语在发展泰国旅游业的重要，应该提高有关泰国旅游业的工作人员的中文水平，要有针对性地训练汉语，或强化商务汉语口语、听力和口译的能力等，来促进泰国旅游业的发展，能增加中国游客对泰国旅游市场的满意度，能进一步来争取稳定的中国游客在泰国旅游市场的份额，而进一步来争取“回头客”。

4) 艾成浩《泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究》(2015)^[2] 认为近年来泰国亚洲航空公司(Thai Air Asia)发展越来越扩大，该航空公司的航线越来越多，特别是中国的航线。为了适应更多的任务，泰国航空公司聘请了大约 550 位空服人员但是大部分的空服员都没有汉语技能。如诺空服员可以用汉语跟中国的乘客沟通，中国乘客会更满意空服人员的服务。为了研究泰国亚洲航空公司空服人员汉语使用的情况，研究者使用问卷调查法对此进行了研究，因此研究者将泰国航空公司的 240 位空服人员做为研究对象。在 240 位空服人员的对象内，只有 11 位空服人员(4.6%)学习过汉语，另外 229 位空服人员(95.4%)都没有学过汉语。所以在工作中空服务人员都遇上汉语使用的问题。另外 193 位空服人员(80.4%)需要学习汉语，47 位空服人员(19.6%)不需要学习汉语。空服人员最需要提高汉语口语与听力的技能。最后 215 位空服务人员(89.6%)认为如果有汉语技能，他们工作会更有效率。另外 25 位空服务人员(10.4%)有不同的想法，他们认为汉语技能和工作效率没有关系。

5) 刘捷《泰国零售业汉语服务研究—以 Terminal21 购物中心为例》(2017)^[3] 论文通过 Terminal21 购物中心应用汉语的研究，分析 Terminal21 购物中心对中国游客应用汉语存在的问题。针对这些问题，购物中心通过对销货人员汉语培训，帮助销货人员基本的汉语知识，了解汉语，让销货人员使用汉语与中国游客沟通很简单。还分析销货人员的汉语服务以及语言要求，分析销货人员汉语服务存在的问题，提出改进汉语服务的建议与措施。

[1] 王碧珠. 商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究[D]. 华侨崇圣大学 2015

[2] 艾成浩. 泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究[D]. 华侨崇圣大学 2015

[3] 刘捷. 泰国零售业汉语服务研究—以 Terminal21 购物中心为例[D]. 华侨崇圣大学 2017

6) 林金彤《在泰经商人员对商务汉语需求的调查与研究-以进出口贸易方面的商务汉语为例》(2015)^[1] 论文结果是目目前泰国物流行业中,使用主要的语言是泰语和英语,而偶尔使用汉语。随着泰中两国贸易交流不断增加,一些物流公司的工作人员开始能够使用汉语提供服务并逐渐增多了。

7) Pailin Charatwatanawan《泰国水疗企业汉语应用研究-以Health Land 水疗与按摩为例》(2018)^[2] 论文该调研为了研究服务人员汉语应用的水平、顾客对汉语服务的满意度、提供汉语服务的问题以及提供改善与发展存在问题的策略。研究方法,分别为文献研究、采访服务人员和消费者调查问卷。得出主要问题是服务人员缺乏汉语能力或能力不足以消费者沟通。因此研究者在此研究提出进行汉语培训的策略,以汉语听力、口语、水疗专用词汇和中国文化并鼓励服务人员应用汉语的积极性以满足顾客的需求,增加消费者的满意度。

三、主要研究的目的、方法、内容和创新性

(一) 研究的目的

本论文研究的目的是调查酒店提供汉语服务方面,以及酒店工作人员汉语服务能力:

1. 为了提供给入住的中国游客应用汉语服务的需求。
2. 为了提高曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务质量。

(二) 研究的方法和对象

收集资料方法包括

1. **文献分析法:** 收集论文研究所需的文献和相关的研究资料,通过文献研究掌握曼谷酒店的语言服务情况。文献研究是通过国内和国外的资料,例如:学位论文、研究报告和其他资料。

2. **问卷调查法:** 本研究问卷调查的对象是

a. 酒店工作人员汉语服务能力的情况,

包括:酒店员工人数、性别、学历、工作经验、汉语水平、等。调查工作人员数量根据汉语服务能力的情况。本论文的问卷调查对象共 50 位的工作人员。

[1] 林金彤. 在泰经商人员对商务汉语需求的调查与研究-以进出口贸易方面的商务汉语为例[D]. 华侨崇圣大学 2015

[2] Pailin Charatwatanawan (吴淑安). 泰国水疗企业汉语应用研究-以Health Land 水疗与按摩为例[D]. 华侨崇圣大学 2018

b. 中国游客对曼谷安凡尼河畔酒店管理的满意度调查。

如：

——酒店管理与汉语服务管理方面。

——酒店汉语服务需要改进和加强的方面。

本论文的问卷调查对象共 36 位的中国游客。

(三) 研究的主要内容

本论文研究的主要内容是调研曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务情况，查阅相关资料，通过分发调查问卷对曼谷安凡尼河畔酒店工作人员汉语服务管理状况进行分析，指出提高曼谷安凡尼河畔酒店工作人员汉语服务的重要性、研究提高酒店汉语服务的方法。

四、所要解决的主要问题和研究途径：

(一) 要解决的关键问题

- 1) 曼谷安凡尼河畔酒店工作人员对中国游客汉语应用的满意度。
- 2) 曼谷安凡尼河畔酒店工作人员的汉语水平能力的问题。

第一章 泰国酒店业的现况

第一节 泰国曼谷酒店业的发展概况

泰国是世界上最著名的旅游国家之一，整个泰国的支柱经济基本上就是依靠旅游。泰国的经济比之前有很大的促进，各个方面的工业不断的发展其中是旅游业。每年有很多外国旅客来访泰国旅行。进来泰国旅游业的收入逐渐增加，已经成为泰国经济的一大支柱，占了国家 GDP 的 18%。2018 年全球赴泰国总游客数 38,277,330 人次，人数同比 2017 年上升 7.54%。2018 年游客在泰消费超 20,075 亿泰铢，消费同比 2017 年上升 9.63%。其中中国游客，2018 年中国赴泰国总游客数 10,535,955 人次，人数同比 2017 年上升 7.44%。2018 年中国游客在泰消费超 5,806 亿泰铢，消费同比 2017 年上升 11.52%。^[1]所以旅游业对泰国经济算得有很大的重要性。泰国拥有东南亚最多、最丰富、最高级的各种酒店与民宿，因此入住

酒店是旅游中一项很重要的事情。近年来泰国酒店业的发展良好，也非常发达，越来越豪华，越来越现代化，各种高低档次的酒店一应俱全，整体水平都相当高。酒店业发展良好的原因主要得益于泰国经济不断发展、以及政局稳定，刺激更多游客来泰旅游。

游客的收入使泰国的餐饮业、食品加工业、工业产品、等工业部分和服务业部门得到了快速发展，其中也带动了酒店业的发展，使得发展数度快的要数酒店业。由于每年越来越多的游客造成了酒店业越来越广大，泰国很多酒店被评为世界最高级的酒店，比如 Dusit Thani 酒店、Royal cliff beach Resort、The Oriental Bangkok 酒店 等是泰国高级酒店的代表。

[1] 搜狐网站：看看 2018 年泰国的旅游成绩单[online]，
http://www.sohu.com/a/295621045_120055879,(2019-02-19)



图 1 Dusit Thani 酒店

资料来源: <http://www.google.com>



图 2 Royal cliff beach Resort

资料来源: <http://www.google.com>

最近泰国的酒店不仅是住的地方，而是休闲好的地方。很多高级的酒店涉及泰式按摩服务、美容健身中心、美容健身院、餐厅及精彩的表演，吸引了不少外国客人来使用服务。酒店的服务也影响酒店的发展，服务越好越吸引客人来访，近年来泰国酒店的服务不断地提高，比如说有各个国家的客人来泰国旅游，其中有中国客人，所以很多酒店就有了会中文的服务员接待中国客人，这点吸引了不少中国客人来访，推动了酒店行业市场需求不断地扩大。2018年泰

国酒店业将受益于国内外游客数量持续 2017 年增长态势的有利因素。此外，会展和婚礼业的恢复增长将有助于提高酒店业在场地服务方面的收入。

2015 年，泰国酒店行业的整体数量是 5.65 万家，到 2017 年增长至 5.8 万家，年均复合增长率约为 1.32%。

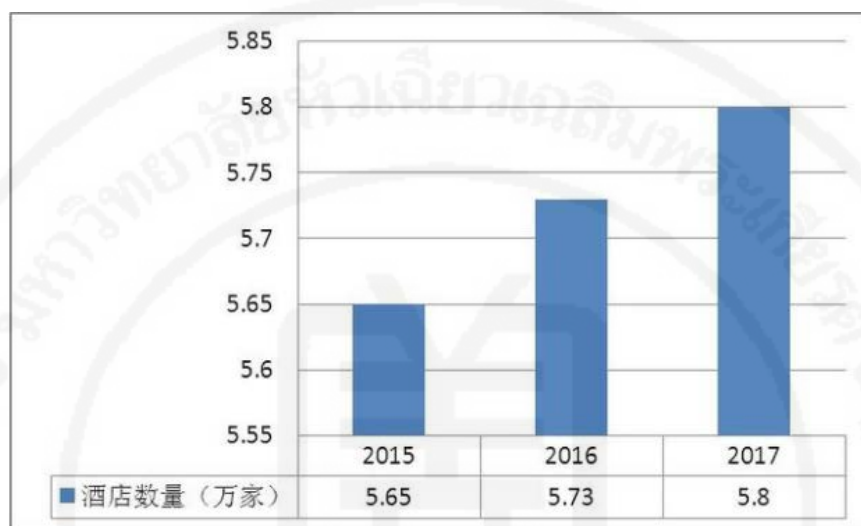


图 3 2015-2017 年泰国酒店业整体数量

资料来源：<https://kknews.cc/zh-sg/house/p9q8bxz.amp>

泰国酒店的分布依赖于旅游市场的发展程度，在泰国，曼谷、普吉、清迈是最著名的三大旅游圣地，酒店数量相对也较多，三个地区的总数占到整个泰国酒店数量的 34%。具体分布如下：



图 4 2017 年泰国酒店分布情况

资料来源：<https://kknews.cc/zh-sg/house/p9q8bxz.amp>

2017 年赴泰旅游的外国游客总数超过 3500 万人次，较 2016 年同期增长 8.77%，其中中国游客量超过 980 万人次，占比最高。2017 年赴泰中国游客数量较 2016 年同期增长 11.97%，为泰国带来超过 5200 亿泰铢（约合 1047 亿元人民币）的收入，同比增长 15.78%。

大量的外来游客为泰国的酒店业发展提供了保障，根据数据统计，超过 70% 以上的酒店收入来自于外来游客，国内游客的贡献率只有 20-30%。^[1]

第二节 中国游客促进小酒店的发展

在泰国某地的旅游业的发达程度高，会引来更多的旅游者，对于多大旅游的人来说，住酒店就成为了他们的选择之一。所以，旅游业的高度发达，从客观上促进的酒店业（应该和饭店，茶苑等，统称为服务业）的高速发展。当地的第三产业都会受到其旅游业的良性诱导，从而得到发展。来泰国旅游大部分的旅游者就是中国旅游者，影响对泰国旅游业的发展，也会影响促进小酒店的发展，因为酒店提供衣食住行等服务，而旅游业跟这些方面相关。所以酒店包含与旅游业，属于旅游产品。酒店和旅游业都是服务型行业。有旅游业就一定有酒店住宿吃饭，有吃饭住宿就一定有旅游业相关，所以他们之间是互存的。

[1] 中研网：从市场需求和入住率分析泰国酒店行业[online]，<https://kknews.cc/zh-sg/house/p9q8bxz.amp>,(2018-10-29)

目前经济和旅游中心府治的三星级及以下酒店争夺数量庞大的中档游客的竞争已处于激烈状态，能源、零售等行业大型财团的酒店业投资将导致这一市场的竞争更加激化。与此同时，三星级及以下酒店的竞争尚不激烈，因游客数量有限及酒店业经营者数量较少，是大型酒店经营者尚未进入的市场空间，使新经营者获得率先进入市场的先机。

第三节 酒店语言服务的情况

酒店业务的一个重要方面是提供服务，为了酒店服务质量，酒店服务质量是指酒店所提供的各项服务适合和满足游客需要的自然属性，通常表现为满足客人的物质需求和精神需求两个方面。在质量管理中，通常把这种“自然属性”统称为质量特性。不同的服务具有不同的质量特征，不同的质量特征分别满足游客不同的需求。

同一种服务，由于质量特征的水平不同，因而其适应性，即满足游客需要的程度也不尽相同。因此，酒店服务的这些自然属性能否满足宾客的物质和精神上的需要，以及满足的程度如何，就是衡量酒店服务质量优劣的主要标志。所谓满足，是指该种使用价值能否为宾客带来身心愉悦和享受。^[1]

语言是用来表达意愿和交流思想感情的工具。语言在酒店的重要性是很大的，他关系到酒店的服务质量。同时也是酒店服务质量的核心。所以作为一位服务人员在服务时语言一定要谈吐文雅、语调亲切、音亮要适合、语句流畅。问与答要简明、规范、准确。礼貌是人们之间相互表示尊重和友好的行为规范。在酒店更要注重礼貌用语。礼貌服务用语是酒店服务质量的核心、是酒店赢得客源的重要因素。所以作为服务人员一定要讲究礼貌服务用语。同时还要做到请字当头，谢字不离口。具体如下：称呼语：小姐、先生、那位先生、那位女士、大姐、阿姨、您好！

酒店服务质量，不但为客人提供便利服务，而且语言服务也很重要。入住酒店的客人，无论是哪个国家，都期望酒店有便利服务、热情招待，以及满足自己需求的服务，因此，沟通是非常重要的。

欢迎语：欢迎您来我们酒店、欢迎您入住本店、欢迎光临。

问候语：您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。

祝贺语：恭喜、祝您节日愉快、祝您一路平安、欢迎您下次再来。

[1] 谢雨萍，周江林：酒店服务质量[online]，[https://wiki.mbalib.com/wiki/\(2007-10\)](https://wiki.mbalib.com/wiki/(2007-10))

道歉语:对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。

道谢语:谢谢、非常感谢。

应答语:是的,好的,我明白了,谢谢您的好意,不要客气,没关系,这是我应该做的。

常用礼貌用语 11 个:请、您、谢谢、对不起、请原谅、没关系、不要紧、别客气、您早、您好、再见等等。

语言是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具,它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。酒店员工的语言能力的运用主要体现在以下几个方面:

(1) 语气 酒店员工在表达时,要注意语气的自然流畅、和蔼可亲,在语速上保持匀速表达,任何时候都要心平气和,礼貌有加。

(2) 语法 语法运用要正确。主要讲的是语句成分的结构搭配准确无误,其主要指句子成分的搭配是不是准确,词性是不是被误用等。

(3) 逻辑 逻辑讲的是语句的因果关系、递进关系等方面的正确使用。这是语言表达中一个非常重要的方面,逻辑不清或错误的句子很容易被客人误解。

(4) 身体语言 身体语言在表达中起着非常重要的作用,在人际交往中,身体语言甚至在某种程度上超过了语言本身的重要性。酒店员工在运用语言表达时,应当恰当地使用身体语言,共同构造出让客人感到易于接受和感到满意的表达氛围。

(5) 表达时机和表达对象 酒店员工应当根据客人需要的服务项目、酒店的地点、客人的身份、客人的心理状态等具体情况采用适当得体的语言进行表达。

人际交往所产生的魅力是非常强大的,它使客人对酒店员工及酒店产生非常深刻的印象,而良好的交际能力则是酒店员工在服务中实现这些目标的重要基础。

(1) 酒店员工在与客人的交往中,首先应把客人当作“熟悉的陌生人”

每一位新来的客人尽管对于酒店员工都是陌生的,但在交往时,却要把客人当作已经相处很长时间的老朋友来看待,这样,酒店员工在提供服务时,便会摆脱过于机械的客套和被动的应付状态,使客人感觉到一种比较自然的但又出自真心诚意的礼遇。

(2) 给客人留下美好的第一印象

第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的,给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。而仪表、仪态的优美,真诚的微笑,无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。

(3) 人际关系的建立还应当有始有终,持之以恒

每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系,不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢,从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。^[1]

[1] 谢酒店服务语言常识,

<https://wenku.baidu.com/view/af226373bb1aa8114431b90d6c85ec3a86c28b26.html>,(2019-03-17)

第二章 曼谷安凡尼河畔酒店汉语调查分析

第一节 酒店工作人员汉语水平和汉语服务的调查情况

一、曼谷安凡尼河畔酒店的现状

（一）曼谷安凡尼河畔酒店背景介绍

曼谷美诺酒店集团（Minor Hotels）正式宣布为旗下顶级臻选品牌 M COLLECTION 在华东南地区锁定中国双旗舰酒店。作为活跃在国际市场的酒店业主、开发和投资者，『美诺 MH』旗下目前拥有 163 家酒店和度假酒店，所在地遍布位于亚太、中东、欧洲、南美洲、非洲和印度洋地区的 25 个国家。美诺（MH）目前在中国运营着分别位于贵州贵阳、云南西双版纳和海南三亚的三家安纳塔拉（Anantara）度假酒店。未来，集团旗下的所有品牌均将在中国市场得到全面的系列发展。

美诺酒店集团（Minor Hotels）官方网站 minorhotels.com，是活跃在国际市场的酒店开发、运营和投资者；目前拥有共计 163 家酒店。美诺（MH）一直以饱满的激情持续探索酒店服务业的全新可能性，并通过有针对性且睿智的酒店及服务体验设计，满足不同类型的宾客日新月异的旅行愿景、与不断升级的个性化需求。

美诺（MH）旗下已揭幕酒店分别隶属于安纳塔拉（Anantara）、安凡尼（AVANI）、盛橡 Oaks、Elewana、Tivoli 这五个集团自有品牌，及以业主身份合作的 Four Seasons（四季）、St. Regis（圣瑞吉）、Marriot（万豪）和 Minor International（美诺国际）；酒店所在地分布于亚太、中东、非洲、印度洋、欧洲以及南美洲的共计 25 个国家。

秉持“以愈加饱满的热忱去实现更加美好的互联世界”这一发展愿景，美诺（MH）计划通过为现有品牌保持良性发展的同时，于潜力市场采用战略收购等业务拓展方式，来实现可持续的整体多元化发展。

Minor 酒店集团首席执行官迪利在 2016 泰国旅游论坛上表示，“泰国旅游业在很长一段时间都不是正常水平。现在集团看到了许多旅行目的地的发展潜力，如苏梅岛和普吉岛。另外，还有很多对游客来说比较陌生的景点等待他们去发现。”（京城新闻[online], 2018）

曼谷河畔安凡尼臻选酒店(Avani+ Riverside Bangkok Hotel)在2016年开业,对于想要深度探索曼谷的人来说,是一个绝佳的选择。酒店共有248间房,层高26层。华蓝蓬火车站约距离9km且廊曼国际机场约距离35km远,旅客很容易前往酒店。城市周边交通也很方便,步行即可到达大箩圈捷运站。酒店靠近曼谷的许多景点,包括曼谷夜市摩天轮和大皇宫、Wat Bukkhalo、Sabai Cruise和Sabai Cruise均可步行很短距离到达。AVANI河畔曼谷酒店也距离MBK购物中心11公里。

<http://hotels.ctrip.com/international/4123564.html>, (2016)



图5 曼谷安凡尼河畔酒店

资料来源: <http://www.google.com>

(二) 曼谷安凡尼河畔酒店的服务

除了大华酒店的商场有商店名录标识牌以外,还有提供泰英中三种语言的促销活动标识牌。不懂泰文和英文的中国游客可以看中文广告购物。通过调查大华酒店大部分的商家主要提供的是英语服务,汉语服务少。由于汉语服务不足,面对很多中国游客遇到不少语言障碍,有时需要使用肢体语言进行沟通。

1. 客房

有248间特色装修的客房提供冰箱和迷你吧;同时提供免费无线上网。配备淋浴设施的私人浴室提供大花洒淋浴喷头和免费洗浴用品。便利设施包括电话,以及保险箱和书桌。



图 6 曼谷安凡尼河畔酒店客房

资料来源: <https://www.avanihotels.com/en/riverside-bangkok/>

2. 餐厅或酒吧

Skyline 餐厅供应自助式早餐和单点美食，Attitude 位于湄南河上方 26 层以上的 ATTITUDE 酒吧，池畔餐厅供应鸡尾酒和亚洲小吃飘香四溢。在开放式厨房观看主厨精湛的厨艺展示。聆听 DJ 播放的深情音乐。The Pantry 餐厅供应特色的熟食店能够提供所有客人需要的便携美食。Long Bar 酒吧在大堂酒吧休息放松。现代风格的温馨大堂酒吧是休息放松的最佳场所。此外，与饭店相连的河滨广场（Riverside Plaza）提供更多的餐饮和购物选择。



图 7 曼谷河畔安凡尼臻选酒店餐厅或酒吧

资料来源: <https://www.avanihotels.com/en/riverside-bangkok/>

3. 安凡尼会务

俯瞰曼谷激发灵感的风景。超过 20 间不同大小和容纳人数的会议室可供选择。在曼谷河畔安凡尼臻选酒店，客人将获得贵宾级的礼遇。无论是小型聚会还是大型会议，酒店都能确保从容开展。

对于更大型的活动，酒店还可以联合毗邻的姊妹酒店曼谷河畔安纳塔拉度假村，为客人打造无与伦比的活动现场。

4. 婚庆

标志性婚礼场地的大宴会厅，内饰是 11 米高的天花板，外景是壮观的湄南河美景。在城市上空的屋顶酒吧彻夜狂欢。酒店为蜜月夫妇提供水疗护理及客房内早餐。



图 8 安凡尼会务和大宴会厅

资料来源：<https://www.avanihotels.com/en/riverside-bangkok/>

5. 商务及其他服务设施

酒店有 SPA 慰劳一下自己，这里提供按摩、身体护理和面部护理。一定要去体验室外游泳池和 24 小时健身中心等度假设施。此酒店的其他设施包括免费无线上网、礼宾服务、酒店内购物和商务中心。往返机场班车，此外还提供免费自助停车。



图 9 曼谷安凡尼河畔酒店的室外游泳池

资料来源: <https://www.avanihotels.com/en/riverside-bangkok/>

(三) 曼谷安凡尼河畔酒店提供的汉语服务

1. 前厅部 (Lobby)

曼谷安凡尼河畔酒店有前厅部在 11 层。为了给游客提供服务。前厅部的工作人员能用泰语, 英语沟通, 还有会使用汉语的工作人员跟中国游客沟通。在前厅部还有中文文件给中国游客, 为了让中国游客拥有更加完美的住宿体验。



图 10 曼谷安凡尼河畔酒店的中文文件

2. 网站

<https://www.avanihotels.com/th/riverside-bangkok> 网站。游客可以在网站查看酒店的资料，客房的图片，客房的价格等。还可以在网站订房。曼谷安凡尼河畔酒店的网站为了中国游客也提供简体中文。

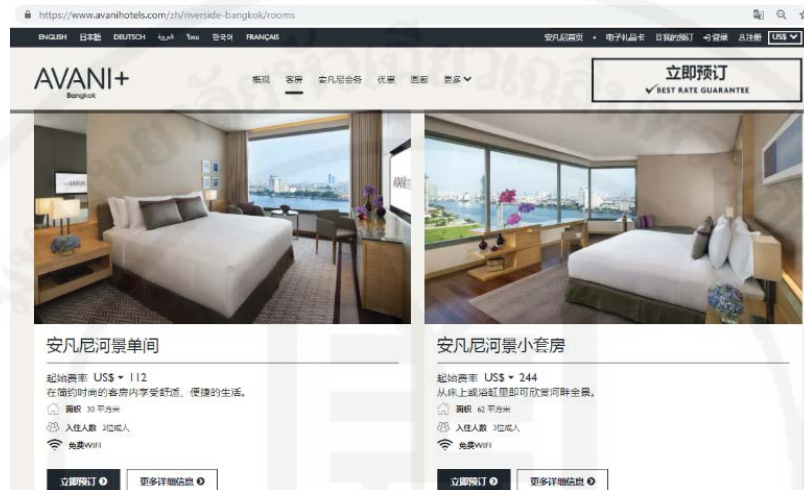


图 11 曼谷安凡尼河畔酒店的网站

<https://www.avanihotels.com/th/riverside-bangkok>



图 12 曼谷安凡尼河畔酒店的网站

<https://www.avanihotels.com/th/riverside-bangkok>

第二节 酒店管理与语言服务管理的调查

在这次研究中，研究者对将曼谷安凡尼河畔酒店工作人员作为对象。发问卷调查 50 份，收回 50 份。问卷调查内容分为 2 个部分：第一部分，工作人员的基本情况；第二部分，工作人员汉语能力的情况。按照问卷调查的 2 个部分，如下的内容是 50 份问卷调查的结果。

一、工作人员的基本情况

表 1 曼谷安凡尼河畔酒店工作人员的基本情况

第一部：个人基本情况	数量	百分之
1、您的性别		
男性	22	44%
女性	28	56%
总和	50	100%
2、您的年龄		
第一部：个人基本情况	数量	百分之
25 岁以下	14	28%
26-35 岁	31	62%
36-45 岁	5	10%
46 岁以上	-	-
总和	50	100%
3、您的教育过程		
小学	-	
中学	-	
专科	17	34%

大学	33	66%
总和	50	100%
4、您的工作经验		
1 年以下	12	24%
1-2 年	23	46%
3 年	15	30%
总和	50	100%

本论文在曼谷河畔安反尼酒店的问卷共发放 50 份，男性 22 人，女性 28 人。调查问卷数据显示：酒店工作人员大部分的年龄是在 26-35 岁 62%，在 25 岁以下 28%，在 36-45 岁 10%。在他们教育程度是大学 66%，专科 34%。工作经验 46% 是 1-2 年，30% 是 3 年，24% 是 1 年以下。

可以总结，曼谷河畔安反尼酒店的工作人员男女比较平均，年龄大部分在 26-35 之间。教育过程大多是大学，没有小学和中学。大部分的工作经验是 1-2 年，因为本酒店是 2016 年开业，所以工作人员最长时间的工作经验就是 3 年。

二、工作人员的汉语能力

表 2 曼谷安凡尼河畔酒店工作人员的汉语能力

第二部：汉语能力	数量	百分之
1、您的使用语言沟通中国游客		
汉语	4	8%
英语	46	92%
其他	-	-
总和	50	100%
2、您汉语学习了多长时间		

1 年以下	3	6%
1-2 年	-	-
3-4 年	-	-
4 年以上	4	8%
没学过	43	86%
总和	50	100%
3、您的汉语水平考试		
HSK1-3	-	
HSK4	2	4%
HSK5	1	2%
HSK6	-	-
没有参加考过	47	94%
总和	50	100%

工作人员的使用语言沟通中国游客大部分使用英语 92%，汉语 8%。8%学习汉语了 4 年以上，6%学的一年以上，而有 86%没学过汉语。4% 的工作人员参加考过 HSK4 级考试，2% 考过 HSK5 级考试, 94% 没有参加考过。

（一）工作人员使用汉语能力的情况

表 3 工作人员使用汉语能力的情况

汉语能力	很高	高	一般	低	很低
听	2人 (4%)	2人 (4%)	-	3人 (6%)	43人 (86%)
说	2人 (4%)	2人 (4%)	-	3人 (6%)	43人 (86%)
读	2人 (4%)	-	2人 (4%)	-	46人 (92%)
写	2人 (4%)	-	2人 (4%)	-	46人 (92%)

从表 2.2.3, 来看曼谷安凡尼河畔酒店工作人员汉语使用情况的 50 位, 发现了针对“听”方面的使用汉语, 有 4% 认为“很高”, 4% 认为“高”, 6% 认为“低”, 而有 86% 的认为“很低”。针对“说”方面的使用汉语, 有 4% 认为“很高”, 4% 认为“高”, 6% 认为“低”, 而有 86% 的认为“很低”。4% 与 4% 的针对“读”方面的使用汉语“很高”与“一般”, 但是读的方式很低是 92% 的工作人员。4% 与 4% 的针对“写”方面的使用汉语“很高”与“一般”。但是读的方式很低是 92% 的工作人员。

（二）工作人员汉语水平的情况

曼谷安凡尼河畔酒店是高级酒店, 整个部门必须要对游客最好的服务, 为了能对外国游客沟通, 所以语言就是很重要, 本酒店有许多服务的部门, 比如: 前厅部, 订房部, 餐饮部, 健身中心等等。有些部门的工作人员会使用汉语直接对中国游客沟通, 比如: 前台部。大部分的工作人员能说简单的汉语, 比如: 你好, 欢迎光临, 再见。如果不能说汉语, 就对中国游客说英语沟通, 但是如果中国游客也不能说英语, 工作人员就要想办法, 比如: 寻求会讲汉语的工作人员来帮助。

研究者使用问卷调查来寻找答案, 将选择了 50 位工作人员作为这次研究的样本, 问卷调查的结果就是工作人员 4 个人占 8% 能说汉语对中国游客沟通, 但是

在前厅服务只有翻译 2 个人说汉语得流利,另 2 个人说得不太流利,还有 46 个人占 92%不能说汉语对中国游客沟通,因为他们没学过汉语,只有 46 内的 3 个有基础汉语的能力。因为工作人员不懂汉语,所以就不敢跟中国游客沟通,他们就跟中国游客说英语,这是工作人员解决的方法。

三、工作人员对参加汉语培训的态度

表 4 曼谷安凡尼河畔酒店工作人员参加汉语培训的意见

第三部分：工作人员对参加汉语培训的态度	数量	百分之
1、您需要加强汉语技能方面的学习		
需要	50	100%
不需要	-	-
总和	50	100%
2、如果单位举行一个汉语培训您需要参加吗?		
参加	50	50%
不参加	-	-
总和	50	100%
3、您需要学的内容		
基础汉语（听、说、读、写）	7	14%
关于酒店汉语	13	26%
都需要	30	60%
总和	50	100%
4、您认为参加汉语培训的期间如何		
1 个月	4	8%

4 个月	22	44%
6 个月	16	32%
1 年	8	16%
总和	50	100%

从表 2.2.4, 来看曼谷河畔安反尼酒店工作人员都需要加强汉语技能方面的学习, 而且如果单位举行一个汉语培训他们都需要参加。他们需要学基础汉语 14%, 关于酒店汉语 26%, 都需要 30%。8%是认为参加汉语培训 1 个月, 22%是 4 个月, 16%是 6 个月和 8%是 1 年。

第三节 中国游客对酒店管理的满意度调查

一、中国游客对酒店管理的满意度调查

本论文的问卷关于曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务。为了调查受访者对曼谷安凡尼河畔酒店的满意度, 对中国游客发问卷调查 40 份, 收回 36 份。问卷调查有两部分, 第一部分是游客的基本资料; 第二部分是有关曼谷安凡尼河畔酒店汉语服务的情况。

第一部分: 中国游客的基本资料, 结果如下:

根据以下表 2.3.1 来看, 本次调查数据显示在 36 个中国游客当中, 有 15 男性中国游客, 21 女性中国游客。大部分的中国游客年龄在于 26-35 岁, 占 44.44%, 在 36-45 岁的占被调查者的 36.56%, 11.11%的被调查者年龄为 46-55 岁, 最少的是 25 岁以下的中国游客, 占 13.89%。学历为高中专科是 30.56%, 学历为本科是 63.89%, 学历为硕士 5.55%。职业主要是公司职员 52.78%, 自由职业 41.67%, 学生 5.55%。来泰国旅游 1-3 天有 22.22%, 4-6 天有 63.89%, 7-9 天有 13.89%。第一次来泰国旅游 44.45%, 第二次为 27.78%, 第三次为 19.44%, 第四次为 8.33%。第一次入住本酒店 69.44%, 第二次为 30.56%。大部分的游客来自中国大陆, 占 80.56%, 马来西亚的游客占 8.33%, 新加坡的游客占

11.11%。在泰国旅游，中国游客用汉语交流 38.89%，用英语交流 61.11%，因为大部分泰国人会讲英文比汉语很好。

表 5 中国游客的基本资料

第一部：个人基本情况	数量	百分之
1、您的性别		
男性	15	41.67%
女性	21	58.33%
总和	36	100%
2、您的年龄		
25 岁以下	5	13.89%
26-35 岁	16	44.44%
36-45 岁	11	30.56%
46-55 岁	4	11.11%
56 岁以上	-	-
总和	36	100%
3、您的教育过程		
初中	-	-
高中	11	30.56%
专科	-	-
本科	23	63.89%
硕士	2	5.55%
博士	-	-
总和	36	100%

4、您的职业是		
公务员	-	-
公司职员	19	52.78%
自由职业	15	41.67%
退休人员	-	-
学生	2	5.55%
总和	36	100%
5、您这次来泰国旅游几天		
1-3 天	8	22.22%
4-6 天	23	63.89%
7-9 天	5	13.89%
9 天以上	-	-
总和	36	100%
6、您这次是第几次来泰国旅游		
第 1 次	16	44.45%
第 2 次	10	27.78%
第 3 次	7	19.44%
第 4 次	3	8.33%
5 次以上	-	-
总和	36	100%
7、您第几次入住本酒店		
第 1 次	25	69.44%
第 2 次	11	30.56%

第3次	-	-
第4次	-	-
5次以上	-	-
总和	36	100%
8、游客来自的城市		
中国大陆（包括台湾、香港、澳门）	29	80.56%
马来西亚	3	8.33%
新加坡	4	11.11%
总和	36	100%
9、在酒店，您是用什么语言交流		
汉语	14	38.89%
英语	22	61.11%
泰语	-	-
总和	36	100%

第二部分：接受曼谷河畔安反尼酒店汉语服务的情况，结果如下：

通过以下表 2.3.2 来看，接受曼谷河畔安反尼酒店汉语服务的情况统计结果进行分析，情况如下：

1. 中国游客认识曼谷河畔安反尼酒店从网络 58.33%，旅行社 16.67%，亲人朋友推荐 25%。
2. 在酒店过程中很需要汉语服务，需要 91.67%，不需要 8.33%。
3. 中国游客在服务大部分使用汉语普通话进行沟通占 77.78%。只有 22.22% 的中国游客使用自己的方言进行沟通。

4. 中国游客认为曼谷河畔安反尼酒店流利汉语工作人员的语言情况 75%，不流利 25%。

5. 他们认为曼谷河畔安反尼酒店的汉语服务情况是周到全面 11.11%，基本满足需求 88.89%。

6. 中国游客对曼谷河畔安反尼酒店的汉语服务的评介满意 27.78%，一般 58.33%，不满意 13.89%。

7. 他们人脑对曼谷河畔安反尼酒店工作人员语言水平的评价：

中文：流利，可以交流 33.33%、不流利，交流困难 44.45%、差，不能交流 22.22%。

英文：流利，可以交流 63.89%、不流利，交流困难 30.56%、差，不能交流 5.55%。

表 6 接受曼谷河畔安反尼酒店汉语服务的情况

第二部分：接受曼谷安凡尼河畔酒店汉语服务的情况	数量	百分之
1、您如何认识曼谷安凡尼河畔酒店的		
电视	-	-
广播	-	-
杂志	-	-
报纸	-	-
网络	21	58.33%
旅行社	6	16.67%
亲人朋友推荐	9	25%
总和	36	100%
2、您在酒店过程中是否需要汉语服务		
需要	33	91.67%

不需要	3	8.33%
总和	36	100%
3、您在曼谷安凡尼河畔酒店服务是否使用汉语普通话进行沟通		
是	28	77.78%
不是，使用自己的方言进行沟通。	8	22.22%
总和	36	100%
4、您认为曼谷安凡尼河畔酒店汉语工作人员的语言情况		
流利	16	44.45%
不流利	10	27.78%
差	7	19.44%
很差	3	8.33%
总和	36	100%
5、您对曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务情况		
周到全面	4	11.11%
基本满足需求	32	88.89%
总和	36	100%
6、您对曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务的评介		
很满意	-	-
满意	10	27.78%
一般	21	58.33%
不满意	5	13.89%

总和	36	100%
7、您对酒店工作人员语言水平的评价		
中文：流利，可以交流	16	44.44%
不流利，交流困难	10	27.78%
差，不能交流	10	27.78%
总和	36	100%
英文：流利，可以交流	23	63.89%
不流利，交流困难	11	30.56%
差，不能交流	2	5.55%
总和	36	100%

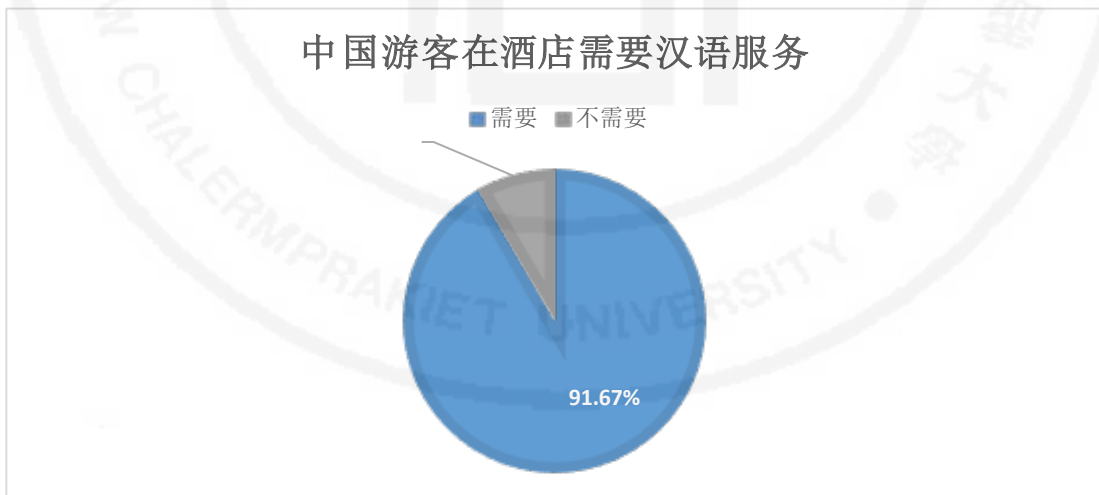


图 13 中国游客在酒店需要汉语服务
资料来源：问卷调查

从图 2.3.1 来看，中国游客在酒店过程中需要汉语服务 91.67%，不需要 8.33%。中国游客大部分在酒店过程中需要汉语服务因为为了容易理解而方便沟通。

中国游客认为曼谷安凡尼河畔酒店汉语工作人员的语言情况

■ 流利 ■ 不流利 ■ 差 ■ 很差

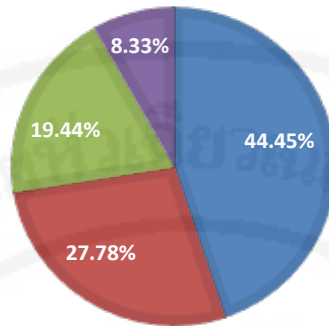


图 14 中国游客认为曼谷安凡尼河畔酒店汉语工作人员的语言情况

资料来源：问卷调查

从图 2.3.2 来看，中国游客认为曼谷安凡尼河畔酒店汉语工作人员的语言情况，流利 44.45%，不流利 27.78%，差 19.44%，很差 8.33%。

中国游客对曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务情况

■ 周到全面 ■ 基本满足需求

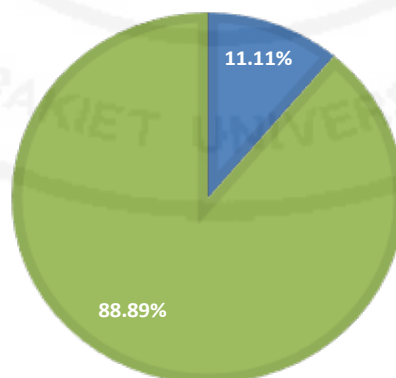


图 15 中国游客对曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务情况

资料来源：问卷调查

从图 2.3.3 来看，中国游客对曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务情况周到全面 11.11%，基本满足需求 88.89%。

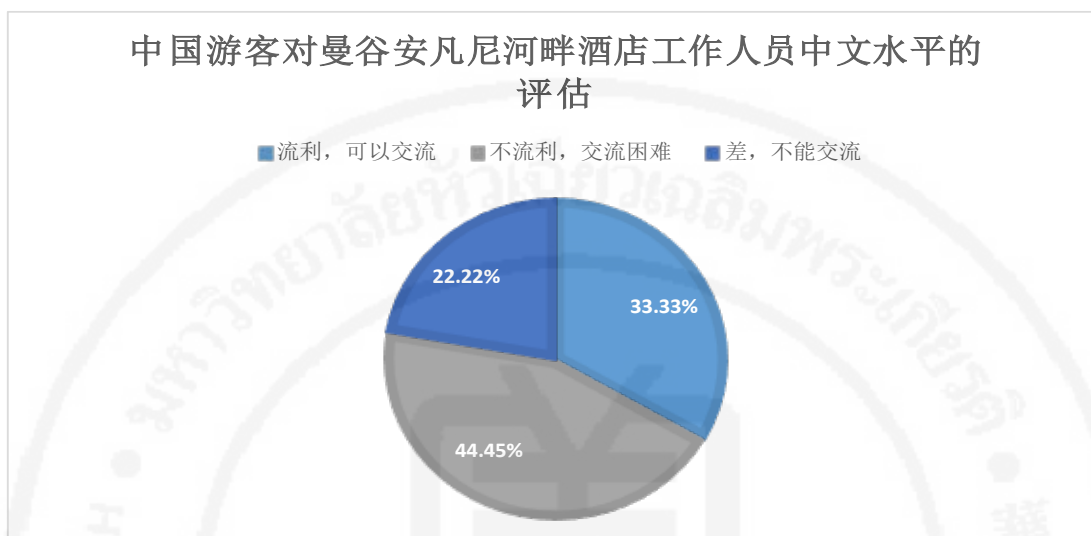


图 16 中国游客对曼谷安凡尼河畔酒店工作人员中文水平的评估
资料来源：问卷调查

从图 2.3.4 来看，中国游客对曼谷安凡尼河畔酒店工作人员中文水平的评价，流利，可以交流 33.33%，不流利，交流困难 44.45%，差，不能交流 22.22%。

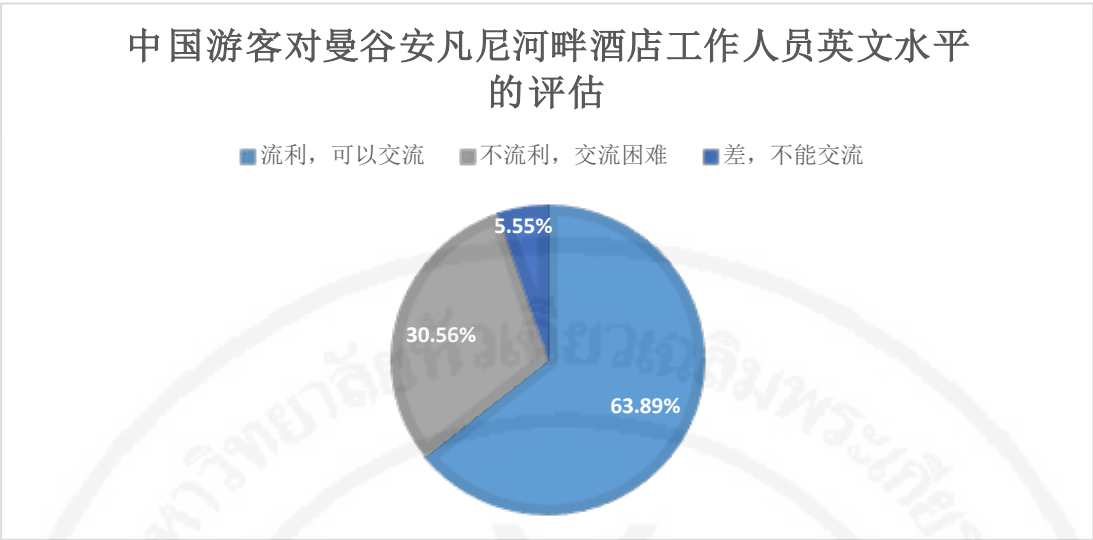


图 17 中国游客对曼谷安凡尼河畔酒店工作人员英文水平的评估
资料来源：问卷调查

从图 2.3.5 来看，中国游客对曼谷安凡尼河畔酒店工作人员英文水平的评价，流利，可以交流 63.89%，不流利，交流困难 30.56%，差，不能交流 5.55%。

第三章 提升曼谷安凡尼河畔酒店工作人员汉语服务的方案

第一节 酒店工作人员汉语应用以及服务方面中遇到的问题

从曼谷安凡尼河畔酒店工作人员的问卷调查中可以看到，酒店的汉语服务情况存在的主要问题如下：

1. 曼谷安凡尼河畔酒店工作人员不懂中文

曼谷安凡尼河畔酒店是高级酒店，要有非常好提供服务的质量，本酒店有很多提供服务，比如：前厅服务、餐厅服务、按摩服务等，所以酒店工作人员也是很多，对比游客的话就是适合的。本次研究酒店工作人员的汉语服务和汉语水平情况出现，曼谷安凡尼河畔酒店，大部分的工作人员是泰国人，但是还有2个汉语工作人员是马来西亚人和新加坡人，他们两人都会说汉语。从50位酒店工作人员的问卷可以发现，很多酒店工作人员不懂汉语，不能使用汉语跟中国游客沟通，只有8%在前厅部的工作人员会使用汉语提供服务。在这样的情况下，就能对中国游客影响，因为有的中国游客不能英语，所以可能对中国游客满足的影响。

2. 曼谷安凡尼河畔酒店工作人员汉语不熟练

曼谷安凡尼河畔酒店有很多关部门为了跟游客提供服务，所以语言就是很重要的因素。曼谷安凡尼河畔酒店的11层前厅部有工作人员会汉语的，但是大部分的工作人员不能使用汉语跟中国游客沟通，只能说英语。从问卷调查看来，可以表示只有8%的工作人员说汉语的比较流利，是4个工作人员，其中2个人是马来西亚人和新加坡人，另2个人是泰国人，而有6%的工作人员的汉语能力比较低，他们能说简单汉语普通话跟中国游客沟通，但是有86%的工作人员不能说汉语，所以跟中国游客沟通就是比较困难。调查结果发现，因为他们没有学过汉语，也没有汉语的知识。

3. 曼谷安凡尼河畔酒店的缺少汉语指示牌和纸质

曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务在本酒店有很多服务指示牌，包括层名字的指示牌，部门服务的指示牌，卫生间地位。但是大部分的指示牌是英文，没有汉语提供服务。纸质也很少另外在餐厅的菜单也只有英语。因为有的中国游客不懂英语，所以就让中国游客看不懂，可能不太满意。

第二节 酒店工作人员汉语服务的培训

根据调查，大华酒店在汉语服务还存在着不少问题。大华酒店汉语服务中的主要问题如下：

曼谷安凡尼河畔酒店工作人员，大部分的顾客是外国游客，中国游客也是本酒店的主要游客，因此使用有效汉语跟中国游客沟通是很重要的。增加有效汉语工作人员的最好方式就需要加强酒店的汉语技能的培训，特别是汉语普通话以及汉语口音，让他们有基础汉语的知识，而给汉语比较低的工作人员提高汉语能力，包括，汉语听、说、读、写 4 个方面，以便能够提供有效的汉语服务。在提供汉语服务当中，听力和口语最需要加强的。

总的来说，解决改善曼谷安凡尼河畔酒店的主要问题方面的方法就是培养工作人员的汉语知识，进行汉语培训活动，提高他们汉语能力加强。调查结果里面，已有汉语培训、学习内容和学习时间的需求结果了，本酒店的管理者能将些信息进行做合适的培训活动表。

为中国游客提供优质服务，除了汉语能力方面的培训外，酒店也要重视对酒店工作人员有关中国传统文化方面的了解。因为酒店工作人员遇到了中国游客的时候，不仅会使用汉语服务跟他们交流，而且还要会给中国游客解决问题，中国文化知识就是很重要的。

第三节 改进大华酒店商务汉语服务的建议

1. 增加汉语工作人员

由曼谷安凡尼河畔酒店汉语服务情况与中国游客沟通还存在着问题。由于汉语是中国游客主要的沟通语言，有的情况无法用英语替代，所以大部分的中国游客觉得汉语应用很需要。为了解决中国游客的需求，曼谷安凡尼河畔酒店应该增加汉语工作人员，比如：餐饮部的汉语应用、按摩部的汉语应用、问询处的汉语应用。这样就可以帮助中国游客沟通，吸引更多的中国游客，为了提高本酒店和促进酒店业发展。

2. 增加汉语培训

根据曼谷安凡尼河畔酒店工作人员汉语服务存在的问题。不但会汉语的工作人员很少，有的汉语工作人员说汉语还不太流利，这样也对遇到交流的问题。所以曼谷河畔安反尼酒店应该加强工作人员的汉语培训，为了提高工作人

员的汉语水平。比如：曼谷河畔安反尼酒店应该举办一些工作人员的汉语培训或者请教师来给他们学基础中文。

3. 增加汉语指示牌和纸质

由本人自己下场的结果，发现在本酒店内外都有很多服务指示牌，包括层名字的指示牌，部门服务的指示牌，卫生间地位。但是没有任何汉语指示牌。此外，还发现酒店的汉语纸质还很少，没有本酒店介绍服务和酒店背景，只有本酒店介绍酒店设施和客房里服务应用。在餐厅的菜单也只有英语。因为有的国游客不懂英语，所以就让他们看不懂。因此，应该增加这些信息是必须的，尽管这不是本酒店的大问题，而能够满足中国游客的需求和满意度。

结 语

本论文研究分析的是酒店汉语使用情况，通过曼谷安凡尼河畔酒店的工作人员进行了 50 份问卷调查，为了研究酒店工作人员的汉语使用和汉语水平情况，调查结果发现，8%的酒店工作人员会使用汉语沟通、92%的酒店工作人员不会使用汉语跟中国游客沟通。原因就是他们没学过汉语，但是有些工作人员可以说简单的普通话，比如：你好！、欢迎光临、再见！在曼谷安凡尼河畔酒店还缺少汉语指示牌，汉语纸质也很少。

另一部分的问卷调查是来住宿酒店的中国游客，本论文分发了 40 份的问卷调查，收回 36 份的问卷调查，调查结果发现大部分的中国游客是从中国大陆来的，他们都想使用汉语沟通，但是有的部门没有汉语工作人员和他们提供服务，所以就使用英语沟通。

在最后一节中，研究者提供对酒店工作人员汉语服务的对策和建议方法。就是酒店应该给工作人员提供汉语培训或者请教师来给工作人员教基础汉语。本酒店还要增加汉语标示牌和汉语纸质，比如层名字的指示牌、部门服务的指示牌、酒店服务介绍、菜单等。使提高曼谷安凡尼河畔酒店和酒店业的发展。

参考文献

中文文献:

- [1] 龙如海. 中国游客赴泰国旅游满意度研究[D]. 广西大学2014
- [2] 叶雨婷. 赴曼谷的中国游客行为研究[D]. 云南大学2015
- [3] 周琦. 星级酒店员工英语服务能力现状分析与对策研究[D]. 黑龙江农业工程职业学院人文学院 2012
- [4] 魏有珩. 河南星级酒店英语服务水平调查及未来培训展望[D]. 郑州旅游职业学院 2014
- [5] 许玮. 戴春梅. 酒店行业对员工英语能力需求的调研分析及对策[D]. 济宁职业技术学院 2015
- [6] Chatchasorn Kanjanasilanon. 发展酒店人员的办法, 案例: 曼谷地区 3 星级酒店[D]. 华侨崇圣大学 2010
- [7] Nichkamol Palapuntupinit. 普吉府四星级酒店工作人员的汉语水平情况的分析[D]. 华侨崇圣大学 2015
- [8] 王碧珠. 商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究[D]. 华侨崇圣大学 2015
- [9] 艾成浩. 泰国亚洲航空空服人员汉语服务情况的调查研究[D]. 华侨崇圣大学 2015
- [10] 刘捷. 泰国零售业汉语服务研究—以 Terminal21 购物中心为例[D]. 华侨崇圣大学 2017
- [11] 林金彤. 在泰经商人员对商务汉语需求的调查与研究—以进出口贸易方面的商务汉语为例[D]. 华侨崇圣大学 2015
- [12] Pailin Charatwatanawan. 泰国水疗企业汉语应用研究—以 Health Land 水疗与按摩为例[D]. 华侨崇圣大学 2018
- [13] 曼谷安凡尼河畔酒店网站: <https://www.avanihotels.com/en/riverside-bangkok/>
- [14] 携程网站: <曼谷安凡尼河畔酒店的背景>
<http://hotels.ctrip.com/international/4123564.html>
- [15] 驻泰国经商参处:
<http://th.mofcom.gov.cn/article/jmxw/201603/20160301271597.shtml>, 2016
- [16] 谢雨萍. 周江林: <酒店服务质量>
<https://wiki.mbalib.com/wiki/酒店服务质量>, 2007-10

[17] 艺龙网：旅游指南，泰国酒店攻略大全，
<http://trip.elong.com/thailand/zhusu/>

英文文献：

[1] Priyanka Sridharan: 《How to attract Chinese travelers to your hotel》 ,
<https://www.tmgworldwide.com/blog/what-do-chinese-travelers-look-for-in-a-hotel-0>

泰文文献：

[1] คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี: สถานการณ์ธุรกิจโรงแรม ปี 2020 และ
การตลาดงานบัณฑิตการโรงแรมในยุคเศรษฐกิจประชาคมอาเซียน AEC.[ออนไลน์].แหล่งที่มา:
<http://km.bus.ubu.ac.th/?p=2603>

[2] พิชญา วัฒนรังสรรค์: การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4
ดาวย่านสยามสแควร์.วิทยานิพนธ์(บธ.บ) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
[PDF เอกสารออนไลน์]
แหล่งที่มา:http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1654/1/pitchaya_watt.pdf

[3] วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์: (2561) ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของ
พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. กรุงเทพมหานคร
: มหาบัณฑิตวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา:
<https://www.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/download/150674/110556/>

[4] วินัย ใจทน: ภาคธุรกิจโรงแรมกรุงเทพฯ มีแนวโน้มสดใส.[ออนไลน์].แหล่งที่มา:
<http://www.jll.co.th/thailand/th-th/news/143/ภาคธุรกิจโรงแรมกรุงเทพฯ-มีแนวโน้มสดใส>
(19 เมษายน 2017)

附录一

问卷调查（顾客部分）

问卷内容：曼谷安凡尼河畔酒店工作人员的 汉语服务调查分析

尊敬的女士/先生：您好！

首先感谢在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。研究者创建了问卷为了研究曼谷河畔安反尼酒店工作人员的汉语服务情况。请您按照实际情况来填写问卷调查，留下宝贵意见。非常感谢您的合作和支持。

第一部分：个人基本资料

1. 您的性别：

- 男 女

2. 您的年龄：

- 25 岁以下 26-35 岁 36-45 岁

- 46-55 岁 56 岁以上

3. 您的教育程度：

- 初中 高中 专科

- 本科 硕士 博士

4. 您的职业是：

- 公务员 公司职员 自由职业

退休人员 学生 其他：

5. 您这次来泰国旅游几天：

1-3 天 4-6 天 7-9 天 9 天以上

6. 您这次是第几次来泰国旅游：

第 1 次 第 2 次 第 3 次 第 4 次 5 次以上

7. 您来自哪儿：

中国大陆（包括台湾、香港、澳门） 马来西亚
 新加坡 其他.....（请注明）

8. 在泰国旅游，您是用什么语言交流：

汉语 英语 泰语

第二部分：接受曼谷安凡尼河畔酒店汉语服务的情况

9. 您如何认识曼谷安凡尼河畔酒店的？ [单选题]：

电视 广播 杂志 报纸
 网络 旅行社 亲人朋友推荐 其他： ...

10. 您第几次入住本酒店：

第 1 次 第 2 次 第 3 次 第 4 次 5 次以上

11. 您在酒店过程中是否需要汉语服务：

需要 不需要

12. 您对曼谷安凡尼河畔酒店工作人员语言水平的评价:

中文: 流利, 可以交流 不流利, 交流困难 差, 不能交流

英文: 流利, 可以交流 不流利, 交流困难 差, 不能交流

13. 您对曼谷安凡尼河畔酒店的汉语服务情况:

周到全面 基本满足需求 缺乏, 有待改进主要在_____

14. 您认为在汉语服务方面还需要哪些改进:

15. 对工作人员汉语服务提供的情况最满意的是:

感谢您的合作

附录二

问卷调查（工作人员部分）

曼谷安凡尼河畔酒店汉语服务使用情况调查

แบบสอบถามการสำรวจการใช้ภาษาจีนของพนักงานโรงแรมอวานี ริเวอร์ไซด์

กรุงเทพฯ

第一部分：工作人员的基本资料

(ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม)

1. 您的性别？ (เพศ):

男 ชาย 女 หญิง

2. 您的年龄？ (อายุ):

25 岁以下 ต่ำกว่า 25 ปี 26-35 岁

36-45 岁 46 岁以上 46 ปีขึ้นไป

3. 您的教育程度？ (ระดับการศึกษา):

初中 มัธยมต้น 高中 มัธยมปลาย 专科 ปวส.

本科 ปริญญาตรี 硕士 ปริญญาโท 博士 ปริญญาเอก

4. 您的各部门职位？ (ตำแหน่งงาน):

前厅部 แผนกต้อนรับ 预订部 แผนกสำรองห้องพัก

- 管家部 แผนกแม่บ้าน 人事部 ฝ่ายบุคคล
- 餐饮部 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 其他 อื่นๆ โปรดระบุ

5. 您的工作经验? (ระยะเวลาการทำงาน):

- 1年以下 น้อยกว่า1ปี 1-2年 3年

6. 总收入 (รายได้ต่อเดือน):

- 10,000฿ 以下 น้อยกว่า 10,000฿ 10,001-15,000฿
- 15,001-20,000฿ 20,001-25,000฿
- 25,000฿ 以上 มากกว่า 25,000฿ 不能给资料 ไม่สามารถให้ข้อมูลได้

第二部分：汉语能力

(ส่วนที่ 2): ความสามารถในการใช้ภาษาจีน

7. 您的使用语言沟通中国游客 (ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับคนจีน):

- 汉语 ภาษาจีน 英语 ภาษาอังกฤษ 其他 อื่นๆ โปรดระบุ

8. 您能够使用汉语提供服务吗? (คุณสามารถใช้ภาษาจีนในการให้บริการได้หรือไม่):

- 能 ได้ 不能 (挑到第十二题) ไม่ได้ (ข้ามไปข้อ12)

9. 您汉语能力的情况? (ความสามารถด้านการใช้ภาษาจีน):

汉语能力 ทักษะการใช้ภาษาจีน	很高 ดีมาก	高 ดี	一般 ปานกลาง	低 น้อย	很低 น้อยมาก
听 ฟัง					
说 พูด					
读 อ่าน					
写 เขียน					

10. 您参加过汉语水平考试 (HSK) 吗? (คุณเคยสอบวัดระดับภาษาจีน(HSK)หรือไม่):

参加过 เคย 没有参加过 (挑到第十二题) ไม่เคย (ข้ามไปข้อ12)

11. 您 HSK 考试成绩是 (ระดับการสอบวัดระดับภาษาจีน):

HSK 1 HSK 2 HSK 3
 HSK 4 HSK 5 HSK 6

12. 您如何解决问题 (可多选) (เมื่อเจอปัญหา คุณจะแก้ปัญหาด้วยวิธีใด สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 使用英语解决问题 ใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ไขปัญหา
- 尽量使用汉语沟通 พยายามใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร
- 使用翻译软件与中国游客沟通 ใช้เครื่องแปลภาษาสื่อสารกับแขกชาวจีน

寻求其他会讲汉语的服务人员的帮助 ขอความช่วยเหลือจากพนักงานคนอื่นที่พูดภาษาจีนได้

其他 อื่นๆ โปรดระบุ

第三部分：工作人员参加汉语培训的意见

(ส่วนที่ 3): ความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรมภาษาจีนของพนักงานโรงแรม

13. 您需要加强汉语技能方面的学习吗? (คุณต้องการเพิ่มทักษะด้านภาษาจีนหรือไม่)

需要 ต้องการ 不需要 ไม่ต้องการ

14. 如果单位举行一个汉语培训您需要参加: (ถ้าโรงแรมมีจัดอบรมการสอนภาษาจีน คุณจะเข้าร่วมหรือไม่)

参加 เข้าร่วม 不参加 ไม่เข้าร่วม

15. 您需要学的内容 (เนื้อหาที่คุณอยากเรียน):

基础汉语) 听、说、读、写 ภาษาจีนพื้นฐาน (ฟัง พูด อ่าน เขียน)

关于酒店汉语 ภาษาจีนเกี่ยวกับโรงแรม

都需要 ต้องการเรียนทั้ง 2 ข้อ

16. 您认为参加汉语培训的期间如何? (คุณคิดว่าจะเข้าร่วมอบรมระยะเวลาเท่าไร):

1个月 1 เดือน 4个月 4 เดือน

6个月 6 เดือน 1年 1 ปี

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน

致 谢

不知不觉就到了毕业时间了，我的硕士毕业论文终于完成了，感谢华侨崇圣大学给了我深造学习的机会，同时也感谢帮助我完成论文的老师 and 朋友们，在这里，我要向他们表达我最诚挚的感谢！

首先，我要感谢我的导师李严锋教授。李严锋老师给我提出了很多宝贵的意见与建议。诚心感谢导师一直对我关心和帮助。

其次，就是在我背后默默支持我的家人，感谢他们无怨无悔地付出与体谅，他们是我完成硕士学业的最大动力。

此外，我要感谢为我的专业课老师，感谢各位老师的无私教诲和严格要求。最后，我很感谢班上同学和朋友的支持。

谢谢你们所有的陪伴和鼓励！

吴美琳

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวอภิขญา ฐิตวรรณโณเนตร์ (吴美琳)
วัน เดือน ปีเกิด	4 กุมภาพันธ์ 2536
ที่อยู่ปัจจุบัน	74 ซอยเจริญนคร 60 ถนนเจริญนคร แขวงสำเหร่ เขตธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2554 – 2557 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท WLC CHINA EDUCATION CENTER