



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

李丽萍 *

李严锋 博士 教授 **

摘 要

目前，泰国医疗服务水平获得国际上高度认可。近几年，多数外国人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青睐，国外游客的数量与日俱增，因此泰国大多数的医院都为外国人提供医疗语言服务。因为中国的旅客比较多，所以中文服务需求尤为重要。

本课题研究的意义在于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，主要调查医院的翻译人员在使用汉语服务方面的情况及其汉语水平；二是中国患者，主要了解患者对医院及其中文服务方面的评价。

通过研究调查发现，中国患者整体来说比较满意华侨医院的服务。同时为了改善华侨医院的汉语服务水平，患者提出了以下建设性的意见：华侨医院应当有中文的媒体广播，以加强对医院的宣传。同时，华侨医院缺乏汉语人才，员工普遍汉语水平较差，需要加强员工的汉语培训。

关键词： 华侨医院 商业汉语服务 员工汉语技能 改进对策

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 Thesis is to study the effectiveness of Chinese language usage in the service sector of Huachiew hospital. Firstly, Huachiew hospital medical service is one of this

*Acting Sub Lt. RAKTHASUDA NUTCHANART 泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 2016 年文学硕士学位（商业汉语）

**LI YAN FENG; Prof.Dr. 指导老师：中国云南财经大学研究院院长



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 language 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

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการรักษาพยาบาลของประเทศไทยเป็นที่นิยมอย่างมาก มีชาวต่างชาติมากมาย เลือกที่จะมาเข้ารับการรักษาพยาบาลในประเทศไทย ด้วยค่ารักษาพยาบาลที่ค่อนข้างต่ำและระดับของการบริการที่ดี จึงทำให้การบริการรักษาพยาบาลของไทยเป็นที่น่าสนใจของโลก เมื่อไม่กี่ปีมานี้ชาวต่างชาติ ที่มาเที่ยวในประเทศไทยนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น โรงพยาบาลส่วนใหญ่ของไทยล้วนใช้ภาษาต่างประเทศในการให้บริการรักษา ด้วยเหตุที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีจำนวนค่อนข้างมาก จึงแสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาจีนในการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ภาษาจีนในการบริการของโรงพยาบาลหัวเฉียว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการของโรงพยาบาล โดยรู้จักและเข้าใจถึงสถานการณ์ของการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของพนักงานแปลภาษาในโรงพยาบาล ซึ่งเกี่ยวกับระดับการใช้ภาษาจีนของ พนักงานเป็นการนำไปสู่การพัฒนาการใช้ภาษาจีนในโรงพยาบาลหัวเฉียว เพิ่มคุณภาพในการบริการให้มากขึ้น ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กลุ่มผู้ป่วยชาวจีน การสำรวจที่สำคัญคือเพื่อทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาล ตลอดจนประเมินการบริการด้านภาษาจีนและความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการด้านภาษาจีนเชิงธุรกิจของโรงพยาบาลหัวเฉียว

ผลการวิจัยพบ ว่า ผู้ป่วยชาวจีนที่เข้ามารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลหัวเฉียวมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการใช้ภาษาจีนในการบริการของพนักงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมการบริการด้านการใช้ภาษาจีนของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผู้ป่วยได้เสนอความเห็นดังนี้ โรงพยาบาลหัวเฉียวควรมีสื่อด้านภาษาจีน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล ขณะเดียวกันยังพบว่า โรงพยาบาลหัวเฉียวมีพนักงานที่มี

ความสามารถในการใช้ภาษาจีนจำนวนน้อย พนักงานโดยทั่วไปไม่ค่อยมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการใช้ภาษาจีนของตนเอง ทั้งยังต้องการได้รับการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษาจีนเฉพาะทาง

คำสำคัญ: โรงพยาบาลหัวเฉียว การบริการโดยใช้ภาษาจีน ทักษะภาษาจีนของพนักงาน
ปรับปรุงแก้ไขมาตรการ

绪论

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)

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：张雪云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，最后提出机场汉语服务于管理方面的改进策略。(张雪云，2013)文美珍分析了公司注重使用、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。(文美珍，2013)刘卫红，闫秋霞等提出语言作为一种交际工具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，推动“和谐地区”与“和谐世界”的构建。(刘卫红，闫秋霞等，2010)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》，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。(刘洁，卞煦荧，孙琪然，2014)刁鑫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。(刁鑫，2013)

本论文的研究对象是华侨医院。通过对华侨医院商业汉语服务应用方面以及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，并建立一套较为系统的医疗行业商业汉语服务的评价机制。因此，此项研究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、华侨医院商业汉语应用现状分析

(一) 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建立的报德善堂成立的，报德善堂服务宗旨是帮助公众，不分种族与宗教。1937 年，报德善堂创建华侨助产院，1939 年，华侨医院扩大为华侨医院。从 1938 年开放病房内外、增加统计门诊。如今华侨医院已经成长作为一家综合性医院，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。(ประวัติโรงพยาบาลหัวเฉียว, [Online], 2556)

(二) 泰国华侨医院商业汉语服务现状分析

1. 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，还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。

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服务宗旨，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。

(โรงพยาบาลหัวเฉียวบริการทางการแพทย์, [Online], 2556)

2. 医院汉语服务现状

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。

三、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：

(一) 患者的基本信息

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；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。

表 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
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



项 目	数量	百分比%
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

(二) 患者对医院及其中文服务方面评价

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。

表 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	—	—

(三) 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。

四、华侨医院员工汉语技能调查

目前，华侨医院为更好地服务外国客户，为其提供了专门的翻译人员，本文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。调查结果如下：完成的问卷调查共 50 份，分别为翻译人员部门 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：

（一）华侨医院员工基本状况

1. 性别结构

女性人数占 98%，说明华侨医院大多数的职员是女性。

2. 年龄结构

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，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

华侨医院的单身工作人员占比例最多占 62%，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。由此可以看出，单身的工作人员是医院的主要构成群体，其次是已婚工作人员。

4. 教育程度结构

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人数占 64%，其次是拥有本科学历以上和中学的工作人员，两者一共占总人数的 36%，未受教育的工作人员。可见，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。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

华侨医院的工作人员学习理科专业占绝大多数，大概有 52%，排第二是其它专业占比 42%，如文学、护士、会计学等，学习文科专业占到 6%，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

在华侨医院的工作人员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. 职位结构

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%，护士也达到了 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%。护士助手单位的工作人员是华侨医院的主要构成群体。

(二) 华侨医院员工汉语基础知识掌握状况

1. 汉语学习情况

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%。

2. 学习汉语时间

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。

3. 汉语水平考试 (HSK)

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)。

4. HSK 考试成绩

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。

5. 汉语技能的加强

华侨医院的工作人员认为，首要需加强地汉语技能是交流沟通，比例约为 82%。其次是听力，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交流沟通方面，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。

(三) 华侨医院汉语服务管理和人才培养状况

1. 汉语服务方面

经分析发现，有 21 人认为华侨医院的汉语服务水平一般，有 11 人认为华侨医院的汉语服务水平较好。华侨医院的汉语服务有 9 人认为汉语服务水平差。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。

2. 医院的人才汉语总体水平

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。

3. 提高有关人才的汉语水平

医院需要在语言交流方面加强培训，占绝大多数有 37 人。其次，医院需要在听方面加强培训。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。

4. 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。

5. 汉语水平自我评价

华侨医院的工作人员对自己的汉语水平大多数有 43 人不满意。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。

6. 加强汉语技能的学习

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。

7. 中文培训

我们可以看到，华侨医院对所有职员都提供过中文方面的培训。

8. 参加医院对职员提供的中文方面的培训

调查发现，参加过医院提供中文方面培训的工作人员，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%。

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。

9. 语言老师的国别要求

需要泰国老师的华侨医院的工作人员人数最多占总数的 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，可以让学生更好的掌握，很容易沟通。

10. 汉语能力分析

在华侨医院的工作人员认为自己的汉语能力是不能完全胜任，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%。由此可以发现，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。

11. 培训需求

希望得到（听，说，读，写）方面汉语培训的工作人员占绝大多数，约为 84%。排第二有两个是知识培训方面和其它方面（工作培训，日常用语培训），占总数的 6%。另外一个希望得到文化培训方面，占到 4%。

12. 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。

（四）华侨医院员工汉语服务的未来需求

1. 语言掌握情况

目前华侨医院掌握英语的人数最多，有 35 人。大家认为英语是使用范围最广的语言。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）。其中还有缅甸语，尔语，日语和阿拉伯语无人掌握。

2. 当进入东盟共同体后，对汉语的认知

华侨医院的工作人员全都认为当进入东盟后汉语很重要。

3. 当进入东盟共同体后，对汉语掌握情况的期盼

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。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。

五、华侨医院商业汉语使用存在问题及改进措施

通过对调查结果的统计分析，笔者了解到了中国患者对医院及其中文服务方面的评价以及华侨医院员工汉语技能水平。同时分析了华侨医院商业汉语使用中存在的问题并提出相应的改进措施。

（一）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：

1. 宣传方面

（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。医院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。

2. 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等待很久。

（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。职员应该学会汉语基础，当有患者问路，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。医院应该让他们参加考试以便培养员工新的认识。

（7）急诊室缺乏翻译人员，患者在有急需时没有人翻译。

（二）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。医院应该增加翻译人员的数量，避免让病人等待时间过长。

2. 为职员提供汉语培训，请专业人员来教

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。此外，一年中应安排至少两次汉语培训，以便提高职员的汉语知识掌握水平。

5. 提供翻译人员培训专门词汇

6. 准备一些中文版文件、资料、宣传册等，同时在医院主页增加中文选项

7. 要求医院员工内尽量多使用汉语交流，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. 要求员工参加 HSK 汉语水平考试

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。

结论

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并对其进行综合评价，本论文还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。笔者将“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，同时还对华侨医院的 2 位中文翻译人员进行了深度访谈。通过研究调查发现：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等问题。但是患者整体来说比较满意本医院翻译人员的态度以及中文服务能力，基本语言沟通可以得到满足。

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, 如医院应该增加中文版的宣传册和就医文件, 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; 为职员提供汉语培训, 请专业人员来教等。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。本论文的研究可以进行如下的拓展改进: 对医院商务汉语服务水平进一步细分; 对患者的需求进行更全面的调查; 样本的数量尽量扩大等。

参考文献

- 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
- 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
- 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)
- 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)
- 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
- 泰国城市房地产. 泰国何以成医疗旅游“领头羊”. [EB/OL]. <http://taiguo-fangdichan.com>. 2016 年 5 月 2 日. 星期一 17:34 在物业新闻
- โรงพยาบาลหัวเฉียว. (2556) บริการทางการแพทย์. กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.hc-hospital.com/service.html>
- โรงพยาบาลหัวเฉียว. (2556) ประวัติโรงพยาบาลหัวเฉียว. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.hc-hospital.com/about.html>

