



**THE STUDY OF SATISFACTION TOWARD CHINESE
COURSE——THE CASE OF WAT AIYIKARAM
SCHOOL OF THAILAND**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
INTERNATIONAL CHINESE COLLEGE**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018**



汉语课堂满意度研究——以泰国

Wat Aiyikaram 学校为例



此论文为申请中国国际学院
工商管理专业研究生学历
之学术毕业论文

兰实大学研究生院
公历 2018 学年

Thesis entitled

**THE STUDY OF SATISFACTION TOWARD CHINESE
COURSE——THE CASE OF WAT AIYIKARAM
SCHOOL OF THAILAND**

By

HUANG XINXIN

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Business Administration

Rangsit University

Academic Year 2018

Asst. Prof. Chen Ao, Ph.D.
Examination Committee Chairperson

Prof. Duan Yun Long, Ph.D.
Member

Assoc. Prof. Yang Shu Chen , Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plt.Off. Vannee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

June20,2019

致谢

时光似流水，转眼间，我即将从兰实大学的大门走出，去追寻更长远的梦想。我真诚的感谢兰实大学这两年的栽培，这段时光，让我永生难忘。

首先，我要感谢杨书成教授在这两年里对我的照顾，从论文的选题、开题、到后期的撰写、修订，杨书成教授至始至终在每一个环节、每一章节内容都给予我专业的指导、鼓励与支持，使我对专业研究有了更深、更透彻的理解与感悟。其次，我要感谢 MBA 专业内各位老师的指导，谢谢段云龙老师、陈慕老师、段万春老师、郑江波老师、赵光洲老师、罗福东老师以及杨书成老师对我的培育。同时我也要感谢共同度过研究生生涯的同学们。感谢你们在我论文撰写过程中给予我不少的帮助。

最后，感谢父母对我的无私付出。当我在学习和生活中遇到困难时，他们在背后鼓舞我，给以动力，最终克服一切困难。

在此，诚挚的感恩你们的关心与付出。

黄新新

研究生

**5906824 : MAJOR: MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION;
M.B.A.**

**KEYWORDS : CHINESE CLASS, WAT AIYIKARAM SCHOOLS, COURSE
SATISFACTION STUDY**

**HUANG XINXIN: THE STUDY OF SATISFACTION TOWARD
CHINESE COURSE——THE CASE OF WAT AIYIKARAM SCHOOL OF
THAILAND. THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. YANG SHU CHEN, Ph.D.,
61p.**

In recent years, Chinese language education has become the hot topic of Thai education institutes. However, the student satisfaction towards the learning is low due to the poor quality of Chinese language teaching caused by the extensive promotion of Chinese education. Lack of adequate expertise and carefully planned study schemes has created enormous challenges and threats for Chinese language education in Thailand. Improving the school management and cultivating the talents that can meet the market demand is a priority and a necessary task for Thai education industry. This thesis studies the level of student satisfaction towards Chinese course. The significance of the school characteristics is reflected in curriculum resources, curriculum system and management, teacher teaching, student learning cognition and learning environment. Researcher applied the theory of customer satisfaction to the characteristics of Thai education to design a questionnaire for Wat Aiyikaram students and used SPSS 17.0 for statistical analysis. At the same time, the level of student satisfaction towards Chinese course was calculated. Finally a recommendation was made to suggest Wat Aiyikaram School in Thailand to improve student satisfaction level by reforming the curriculum system, strengthening curriculum management, improving curriculum resources, doubling the teaching and learning style of teachers, and continuously improving students' cognitive ability.

Student's Signature Thesis Advisor's Signature

5906824 : 工商管理; M.B.A.;

关键词 : 汉语课堂, **Wat Aiyikaram** 学校, 课程满意度研究

黄新新: 汉语课堂满意度研究——以泰国 **Wat Aiyikaram** 学校为例; 论文导师: 杨书成 副教授, **61** 页。

在这与时俱进的时代, 汉语教育成为了广大群众呼吁最高的话题, 但由于大量推广汉语教育引发的学校管理中的教育质量下降, 培养的学生满意度不高, 生源市场得不到补给等问题都使得泰国汉语教育行业面临着巨大的挑战与威胁。提高学校管理水平, 培养与社会市场相匹配的专业人才, 是泰国教育行业需要做的必要工作。本论文基于汉语课程研究了学生的满意度, 从而在课程资源、体系和管理, 教师的教学、学生的认知以及学习环境中体现了学校特色的意义。研究者利用顾客满意度理论, 结合泰国教育的特点, 设计了泰国 **Wat Aiyikaram** 学生课程满意度调查表, 并利用 SPSS17.0 进行统计分析, 与此同时, 计算了 **Wat Aiyikaram** 学生课程满意度各因素层面的满意度权重。

最后提出建议泰国 **Wat Aiyikaram** 学校经过从改革课程体系、强化课程管理、完善课程资源、加倍教师教学和学风建设, 不断提高学生的学习认知能力等方面来提高学生课程满意度。

学生签字..... 指导老师签字

目录

	页
致谢	i
英文摘要	ii
中文摘要	iii
目录	iv
表目录	viii
图目录	ix
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 相关文献综述	2
1.2.1 研究现状	2
1.2.2 相关研究述评	6
1.3 研究目的及意义	6
1.3.1 研究目的	6
1.3.2 研究意义	7
1.4 研究方法	8
1.4.1 问卷调查法	8
1.4.2 课堂观察法	8
1.4.3 半结构访谈法	8
1.4.4 数据分析法	8
1.4.5 层次分析法	9
1.5 主要研究内容	9
第 2 章 相关理论基础	10
2.1 课堂管理的概念	10

目录 (续)

	页
2.1.1 课堂	10
2.1.2 管理	11
2.1.3 课堂管理	11
2.2 课堂满意度的概念	12
2.2.1 顾客满意理论模型	13
2.2.2 顾客满意度指数模型	14
2.2.3 顾客满意度的适用性分析	15
2.2.4 顾客满意度测评方法	16
2.2.5 学生课程满意度的意义	17
 第3章 Wat Aiyikaram 学校汉语课程满意度的状况调查	 18
3.1 学生汉语课程概况	18
3.1.1 泰国 Wat Aiyikaram 学校概况	18
3.1.2 Wat Aiyikaram 学校校风现状	18
3.1.3 学生汉语课程开设情况	19
3.2 学生汉语课程满意度影响因素分析	19
3.2.1 Wat Aiyikaram 学校学生汉语课程满意度 模型	19
3.2.2 影响汉语课程满意度的因素分析	19
3.2.3 学生课程满意度评估体系构建	23
3.3 学生课程满意度评估调查问卷设计与实施	24
3.3.1 问卷调查目的	24
3.3.2 调查问卷设计概况	25
3.3.3 调查问卷设计思路	25

目录 (续)

		页
	3.4 教师访谈设计及内容	27
	3.4.1 教师访谈设计	27
第 4 章	泰国 Wat Aiyikaram 学校学生汉语课程满意度调查问卷分析	28
	4.1 问卷调查的组织实施	28
	4.2 调查结果统计与分析	29
	4.2.1 调查对象的基本信息情况	29
	4.2.2 调查对象整体满意度分析	30
	4.2.3 学生测评指标满意度分析	34
	4.2.4 问卷开放性题目的调查分析	42
	4.3 教师访谈情况概述	42
	4.4 调查访谈结论	43
第 5 章	Wat Aiyikaram 学校汉语课程满意度提升策略	44
	5.1 提升各年级体系改革	44
	5.1.1 针对高低年级的学生	45
	5.1.2 针对不同性别的学生	45
	5.2 改革创新课程体系	46
	5.2.1 进一步提高课程适用性	46
	5.3 着力加强课程管理	46
	5.3.1 进一步优化教材的选用	46
	5.3.2 优化课程教学管理考核	47
	5.4 积极完善课程资源建设	47

目录 (续)	页
5.4.1 加强校内课程资源的建设	47
5.4.2 巩固校外课程资源根基	48
5.5 继续加强教师教学建设	48
5.5.1 积极评价，畅所欲言	48
5.5.2 相融生活，传播文化	49
5.6 不断提高学生的学习认知	49
5.6.1 通过引导帮助学生端正学习态度	49
5.6.2 创设平台促进学生经验交流	49
5.7 营造良好的学习环境	50
5.7.1 改善学习条件和设施	50
5.7.2 加强学风的建设	50
第 6 章 结论与展望	51
6.1 结论	51
6.2 展望	51
参考文献	52
附录	55
附录 A Wat Aiyikaram 学校学生汉语课程满意度调查问卷	55
附录 B Wat Aiyikaram 学校汉语教师访谈提纲	59
个人简历	61

表目录

表	页
3.1 Wat Aiyikaram 学校学生课程满意度测评指标体系	24
4.1 学校学生汉语课程满意度问卷调查中学生基本信息和学习情况统计表	29
4.2 不同年级学生汉语课程满意度得分 ($x \pm s$)	30
4.3 各年级学生汉语课程满意率	31
4.4 不同性别学生汉语课程满意率	32
4.5 201 名学生对测评指标体系的重要性评价统计表	33
4.6 学生汉语课程体系满意情况统计表	34
4.7 学生汉语课程管理满意情况统计表	35
4.8 学生汉语课程资源满意情况统计表	37
4.9 学生汉语课程教师教学满意情况统计表	38
4.10 学生汉语课程学习认知满意情况统计表	39
4.11 学生汉语课程学习环境满意情况统计表	40
4.12 学生测评指标满意度情况统计表	41

图目录

图	页
2.2 美国顾客满意度指数模型（ACSI）	15
3.2 影响汉语课程满意度层次结构图	23
3.3 正式问卷编制的过程	25
4.1 学生汉语课程体系满意情况统计表	35
4.2 学生汉语课程管理满意情况	36
4.3 学生汉语课程教师教学满意情况	38



第1章

绪论

1.1 研究背景

从古至今，社会各界对教育的重视有增无减，特别是到了当代，换新的授课制，改革的教育观念，使课堂教学活动成为了教育界永不掉牙话题。当前跟着中国经济文化综合实力的稳定提升，世界范围内的汉语教育产业持续升温，按照中国新华网（2017）所发布的资料显示，全球学习汉语人数已超一亿人，其中包括6000多万海外华人华侨，以及4000多万各国主流社会的学习和使用者。泰国作为汉语推行的主要基地，自1992年放开对汉语学习的限定政策以来，泰国各界日趋清楚到进修汉语的重要性，在全国大中小学校连续掀起推行汉语讲授的新浪潮。在泰国政府的支持下，泰国现已成为汉语传播最为广泛的国家之一，中文已成为泰国第二大外语。近年来，中国广西与泰国的来往越发紧密，中国广西是中国学生进修泰语人数最多的省区。它也是最受泰国留学生接待进修中文的省区之一，中国广西各大院校大学生积极报名加入赴泰汉语教师志愿者的提拔。汉语教育行业在泰国经过二十几年的发展，整体的服务文化水平不断的提高，在所在行业领域中综合竞争力也在不断加强，是一个及具有发展潜力的产业，教育产业的发展随而带动市场经济的发展。

然而在快速发展的同时，泰国汉语教育行业面临着居多问题，其中最深有体验的便是课堂管理问题。初到泰国，让我头疼的第一个问题就是教室毫无规则制度，混乱不堪。在课堂上，学生们并不专注于老师的讲课，而是做了一些与课堂无关的小把戏。比方：写其余科的作业，玩游戏，闲话，画画，目中无人的随意走动，更不用说课堂满意程度的高低了。这也暴露了泰国汉语教学在教学管理、课堂管理、师生管理、课堂满意度等方面均具有诸多缺点。基于这些问题的存在，

如不实时给予解决，必将影响泰国汉语讲授的进一步成长。所以要为泰国汉语教育行业中的课堂管理做出合理的发展规划，从整体上提高课堂管理的发展水平。人们一生中有三分之一的在校时间，学校是通过各相关的课程学习让学生掌握理论知识从而完成学业，所学的知识必须符合市场实际需求。

1.2 相关文献综述

1.2.1 研究现状

1.2.1.1 课堂管理发展模式方面

研究者 Good & Brophy (2000) 以为，课堂管理是建立和维护一个有用的学习环境的过程。这两位研究者提及现今人们倾向于把握课堂环境的有效性，认为营造一个良好的教学环境，它可能使老师有效地组织教学，使师生之间的沟通加倍通顺，使课堂更加高效，更有利于课堂管理。

同年，研究者 Emmer (1987) 阐明了，课堂管理是指教师为促进学生在课堂活动中的互助与介入而采取的一系列行为和活动。其领域包含创造大体环境、创立和维系讲堂秩序、管理学习者的问题行为、培育学习者的责任感和进修指引。研究者论述了课堂管理中的活动者是密切相关的，在教学中，学习者是其主体，老师是为学生处事的，也强调了学习者通过传习后需要明确的制定出自己的学习任务。

McCaslin & Good (1992) 研究者觉得，课堂管理远非诱导学习者的提交，它亦可或理当成为促进学习者的自我理解，自我评价和内化作自我支配。

台湾学者吴清山教授 (1990) 把班级筹谋看成是课堂管理，他们觉得班级是一个多元化的有机体，为了实现教育目标，老师使用恰当的方法和过程来使课堂上的所有要素以良性的方法相互作用，让研讨会在令人振奋的氛围中举行。班级谋划属于讲堂管理模式之一。研究人员认为，课堂管理的关键不仅仅是管理一些学生，而是管理整个班级。即使是最守规律的和最爱进修的班级也会油然而生一

些乱七八糟的迹象，这就须要老师深切认识这些应运而生的问题原因，再去着手管理。管理好一个班级，能为课堂管理带来质的晋升。

一些中国学者，如田慧生教授（1996）觉得课堂管理是一个过程，教师可以通过协调课堂上的各种类型的讲座来促进预定的教学目标，而施良方（1999）的研究人员限于课堂管理，以调整在课堂上的人和事、时间、空间等要素随从接洽的过程。研究者陈时见（2003）觉得课堂管理是创建一个合适的课堂环境，支持课堂互动，并敦促课堂成长的过程，提高课堂管理发展是课堂管理的终极目标。本文倾向于陈时见教授的观点。因为在泰国本地，学生本着学习以娱乐兴趣爱好为主。

1.2.1.2 课堂管理策略方面

吴巧（2013）在《泰国中小学汉语课堂管理规则初探》世界华文教育硕士学位教育指引委员会中分析出，目前，中国的海外汉语教学经历是对国外汉语讲习状况缺乏全面了解，对中小学的状况难以了解。大部分中国志愿者教师在国外需要教中小学，那么中小学和学前班学生应该如何教中文。因此，如何向海外学生传授汉语是我们迫切需要研究的课题。研究者从海外中文讲学课堂管理入手，以课堂管理策略为研讨方向，对泰国中小学汉语课堂管理策略进行了摸索和钻研。

郝颖（2016）《小学低年级课堂管理存在的问题与对策研究》一文分别指出自古以来课堂就是教师和学生的载体，讲堂活动被认为是学习者在老师的指引下进修基本文明常识的活动，学习者之间是从属的关系。然而现代许多课堂活动正是如此。所以，有必要研究课堂管理的现状，指出目前课堂管理活动中留存的问题，并为教育产业学说提出有的课堂管理策略。

宋秋前（2011）《有效课堂管理的基本策略》分析了课堂管理策略需遵循以下六点：通过对学生情感，营建人道化的课堂心里气氛；通过情感化的讲习策略，营建人道化的课堂讲习气氛；通过创立纯天然、协调的讲习生态，营造人性化的课堂环境氛围；通过积极的态度帮手学习者创立就学的信念；通过采纳学习者，

餍足学习者的归属需求；通过养育学习者选择和遵行本分的能力，学生对权力和恣意的须要可以得到餍足。

陈海蓉（2006）《课堂管理有效性研究》他感觉师长在讲台的讲习与课堂管理十分重要，它可以为学习者供应清晰的组织和结构，保持课讲堂不乱，养育学习者的就学念头，引发学习者的进修潜能，消沉老师的恐慌程度，以及上扬讲习事务的效果。他还指出由老师和学生合营介入的课堂管理过程中，不但是促进学习者进修的重要前提，而且在这个过程中更为学习者的理论性和实践性提供了学习的内容与真实境域。

常宝成（2010）在《课堂管理与教师专业发展》中的活动管理策略他指出教育者应该从学习者须要的角度去剖析探讨课堂管理策略。学习者也是课堂管理的大师。如果他们能敬重学习者的需求，让大多数学习者和老师讨论并拟定规章秩序来提升学习者的参预感。这样一来，不仅可以餍足学习者自尊与归属的需求，而且学习者也会自发地维持课堂纪律规章。

1.2.1.3 课堂管理满意度方面

学生是组织课堂的人，课堂的满意度是学生的满意度。学生满意度是客户满意度的结果。最早的海外的客户满意度研究是在 20 世纪 60 年代，荟萃在研究产品方面。顾客满意度也是企业竞争权衡的标准之一。对于顾客满意度的定义，并没有明确的统一标准。在国外，瑞典和美国的顾客满意度模式相当于成熟。而最早将顾客满意度模型运用于课堂管理的是美国政府。所以，学习者满意度将顾客满意度运用到课堂中，将高等院校供应的教学资源看成是商品，学习者就是购买教学资源的顾主。在接受学校所提供的教育服务和期望的教育服务后产生的一种轻松愉悦的心理感觉状态。这个满意度一般通过课堂管理中的课程设置，课程学习环境以及学生学习完后感受到的学习效果等方面的高度。韩玉志（2006）对美国的大学新生进行了一项调查。得出了美国有各种样式的高度，覆盖高等教育的处处方面。形成了比较完善的评价体系。范伟（2006）以自己在中国北

京体育高等学校的经历描述了课堂管理中对教育办事质量、外国学生的行为和教育办事的价值进行了论证分析，其成果呈示出学习者对学科安设的满意程度较高。

李融（2007）以上海五所大学的学习者为研究方向，考察了学习者教养生长的外部环境、科目、讲习和管理的观念和提议，得出“小班化的讲习管理满意度相对较低”。另外，丁笑炯（2010）也以上海高校为调查对象，考察上千名学生的学习和生活经历，得出了学校服务和教学质量评价的信息。调查成果展示，学习者对课堂管理的讲习质量满意度（满意和非常满意）为 32.3%。而 67.7%认为一般。李冉（2016）从课堂管理中的五个外部条件对学生进行满意度的调查研究。分别是：讲习环境、讲义及课程大纲、讲习中的人际关系、老师的正统教养、教学反馈及成绩评定。调查发现问题并进行解决，从而上扬教育的质量，促进院校的久远生长。

经过调查文献得出，许多研究者对课堂管理满意度的研究近况主要有以下几个特征。第一，课堂管理满意度通常是教育评估的一部分。研究人员很少单独调查课堂管理满意度，而是将其嵌入更深入的研究。比如，调查高校的情况不仅是学习者的课堂管理满意度，也是学习者对校园环境和文化设施管理的满意度。第二，采用多元化的调查方式。课堂管理满意度调查一般使用课堂调查，行为纪录，问卷调查和其他调查方法来获得更客观和谨慎的信息。第三，联合校内和校外学习者满意度调查报告，可以更好地认识学习者对课堂管理满意度的情况。中国最早的课堂管理满意度是由清华大学刘西拉教授组织的，更多的研究人员对此进行了研究。杨雪与刘武（2006）借鉴相关研究，提出中国高等教育“顾客”满意度指数模型。其他学者刘俊学（2006）也对影响课堂满意度的元素进行了各个论证研究。

中国对课堂管理满意度的研究是一个逐渐深透的过程，以前的学者更多看重于院校整体塑造性的管理，没能淋漓尽致的体现出学习者在教育管理发展中的重要性。而本文着重研究的是寻找影响课程满意度的各方面因素，并得出它们之间的关系特征。

1.2.2 相关研究述评

1.2.2.1 研究对象方面

过去的研究者们主要集中在大学生对于英语，专业课程设计等课堂管理的满意度方面来分析研究。从单个对象的研究中得出的结论是专业的，但并不具有代表性。

1.2.2.2 研究方法方面

有一些研究者使用了比较单一的调查方法对课堂管理满意度相关的数据进行分析，不够多元化。比如有收集某个高校的学生资料以及去到现场考察，得出实证的调查研究数据。但以前的研究者没有全面分析整个研究过程。

1.2.2.3 研究内容方面

在前辈们的研究中，他们研究内容更多是针对学校整体设施，教学楼，体育场等场所对学生满意度的研究结果，没有形成课堂管理满意度的特色，缺乏对学生课堂管理满意度内容的探析，更没有运用到现实课堂改革中，意义不大。

综上所述，为了促进课堂管理满意度的发展，研究者觉得应该深入研究全面分析它的发展状况，本文在撰写此论文的研究过程中将会借鉴已往研究者们的经历，再深入研究课堂环境，课堂管理对于学生满意度的影响。本文将运用问卷调查法、课堂观摩法、半结构访谈法和层析分析法将各种调查方法相结合进行研究，同时借鉴其他国家的课堂管理经验，对泰国的汉语课堂管理满意度进行剖析，找出适合泰国课堂管理满意度的发展策略。

1.3 研究目的及意义

1.3.1 研究目的

自 20 世纪 90 年代以来，汉语已渐渐成为泰国仅次于英语的一门外文，泰国众多研究者开始入手课堂管理的研究，并形成了多种多样的课堂管理学说模式。由于课堂管理模式的多样化，会使得一些学习者无法完全积极的融入课堂环境中，而学习者永远是学习的主体。学生只有在课堂管理满意度中得到质的提升，才能使汉语课堂被赋予精彩的生命力，所以我们需要探讨出影响课堂活动管理满意度各方面的因素。

本篇论文的研究，拟基于一定的理论基础，结合前辈们的观点。对目前泰国 Wat Aiyikaram 学校的发展情况进行大致的介绍，最后指出这个学校课堂管理满意度发展中存在的不足。运用研究方法对学校内部环境进行分析，分析出影响课堂管理满意度的因素是什么，和对课堂管理模式的满意度如何评估，并且提出具体的发展计策。再就是通过对泰国学校课程管理的研究，研究出学生对课堂管理中的各因素满意度如何评估。研究泰国课堂管理满意度的主要目的就是通过对它全方位的分析，发现存在的问题和缺陷，制定合理的规划，为以后当地以及其他城市学校的课堂管理的发展提供一些有用的意见。

1.3.2 研究意义

近年来，汉语国际推行的事务汹涌澎湃地睁开。泰国教育行业发展趋向于持续高涨的发展趋势，以现在泰国汉语教育行业的发展情况去剖析，可以了解它在当地的产业给这个国家带来了哪些有益的收入，通过对它整体布局以及发展模式进行优化，从而为以后的发展奠定基础。

1.3.2.1 理论方面

本研究将深化理论指导意义并与实证研究相结合。使人们对课堂管理的认识得以展开，进而更好的完善对于课堂满意度的研究。通过调查再得出学生对课堂管理满意度的结果，所得的结果也更有助于课堂管理满意度的理论发展。

1.3.2.2 现实意义

教育产业是国家的基础性事业，它的发展关系到国家的各个行业，这种牵一发而动周身的关键范畴，其增长水平直接抉择了社会的成长水平。它不仅是对全体国民的个人品质的保证，也是一个国家的前途和命运，大力发展教育也是确保国家人才的必要条件。由于课堂和教育是主要的关系。学习课堂管理后，研究者发现，影响课堂管理的满意度，然后将元素反思，留存在管理方面的问题，正确的去采取相应措施，提出一套完善的发展策略，促进教学改革及教育行业的长远发展。

1.4 研究方法

1.4.1 问卷调查法

研究者将设计课程满意度的调查问卷，通过发放问卷，对学生参与课程活动的满意度现状进行整理调查。并对调查结果进行统计分析，为能提出更好的研究方案做基础。

1.4.2 课堂观摩法

研究者充分利用在 Wat Aiyikaram 学校的实习机会，对调查对象进行课程观摩，直接或者间接的从课程情景中收集资料，并根据资料作相应的课堂管理的研究方法。

1.4.3 半结构访谈法

为了充分利用调查问卷的结果，研究者将前往 Wat Aiyikaram 学校选取 7 人进行半结构式访谈。了解他们对课堂管理满意度的看法。

1.4.4 数据分析法

为了使数据更加精确，研究者运用 SPSS 软件对得出的数据进行统计与分析。

1.4.5 层次分析法

层次分析法（Analytic Hierarchy Process AHP）也称为层级分析法，它是一种将定性与定量相结合的分析方法，由美国运筹学家 Saaty（1977）提出。丁以中（2003）说在处置复杂决策问题中拥有十分强的适用性及实效性，其应用领域格外普及，分析计算步骤主要包含创建层次结构模型、构建成对照（两两比较）矩阵、计算权向量并做一致性检验、计算各影响层面的权重。

1.5 主要研究内容

对泰国教育行业中的课堂管理满意度的调查进行概述，找出其发展中存在的问题，详细的分析内外部环境等因素对课堂管理满意度的影响，借鉴其他研究者的经验，为本文的研究提供依据，制定合理的发展措施。

第一章大概阐述了汉语课堂管理满意度的研究状况，以及一些学者们的经验之谈。在此基础上，分析整理相关资料并得出本论文的研究线路和方法。第二章阐述了文章研究所拟用的理论基础，介绍课堂管理学生满意度的相关概念和本论文所运用到相关理论基础，本文将运用顾客满意度的理论和层次分析法来全面分析影响学生满意度的因素。第三章全面介绍泰国 Wat Aiyikaram 学校发展状况以及发放问卷调查，全面分析学习者的课堂满意度情况。第四章，对调查结果进行剖析，计算出影响课堂满意度的各因素之间的权重，得出访谈教师的结果。第五章总结结论，提出建议泰国 Wat Aiyikaram 学校经过从改革课程体系、强化课程管理、完善课程资源、加倍教师教学和学风建设，不断提高学生的学习认知能力等方面来提高学生课程满意度。

第 2 章

相关理论基础

2.1 课堂管理的概念

说起课堂，兴许映入视线的就是那宽亮的教室，琅琅的书声，众多的书籍伴随着洪亮短促的铃声。在铃声之后，它是生命之路上的一站，是另一位老师给了我们生命的知识和哲学，生活无处不在。在我们想要诠释什么是课堂管理时，我们需要明白课堂与管理之间的关系。

2.1.1 课堂

课堂，望文生义便是上课的课室，教师授之以渔的场所，学习者直接接受知识的主渠道。课堂包含了一系列的教室物理空间与师生关系的心理空间。课堂以学习者为中心创造生动活泼的学习情景。Doyle (1986) 研究者认为课堂有几个典型的特征。即：多维性，教室里有不同的人，不同的任务，不同的时间等等。很多人必须利用有限的资源来实现大范围的目标，学生的能力和兴趣也有很大的不同。课堂上的一件事可能会有多重影响，老师应该从各个方面考虑，制定一个好的计划：同时性，在课堂中有很多事情发生在同一时间。在课堂讨论中，教师不仅应听取学员的意见和响应，还应监控那些已经理解和理解后没有做出反应的学生，更应该努力以正常步伐保持课堂秩序。快速性：在课堂上事件发生非常迅速，在此之前老师没有过多时间去思考，老师们在课堂上与学生的交流谈话也非常频繁。根据研究表明，每天大约 1000 次的交流次数，所以老师们需要迅速做出决定：不可预测性，教室里产生的事件是不容易预测的。快节奏的课程常常会被打断。即使认真计划并准备好所有内容，课堂仍然会被打断：公开性，教室是一个开放的公共场所。其他学生会看到发生在学生之间的事情。学生可以通过老师在课堂上与学生互动的方式来了解老师对这些学生的感受和看法：历史性，

课堂相对固定的。经过很长一段时间，课堂上的老师和学生将形成一个共同的准则，并促进相互理解。以往的互动往往为未来课堂事件的发展开创先例，影响未来课堂生活，紧跟着时代的发展。

2.1.2 管理

李冀（1997）认为管理是为了实现既定的组织目标而在特定环境中有效地规划、组织、领导和控制组织所拥有的资源的过程。简略的说，管理就是运营。经典管理理论阶段是管理实践构成的初始阶段。在这个阶段，重点是公司在管理职能和组织模式方面的效率，很少或者基本没有思索人的心理要素。与此同时，在美国、法国和德国，都有活跃的创始管理人。现代管理理论阶段主要指行为学派和管理实践阶段。作为管理学成果的重要组成部分，行为科学方面，有梅奥（Mayo, 1880—1949）提出了著名理论——人际关系论，马斯洛（A.H.Maslow, 1908—1970）需求层次理论广为人知、赫茨伯格（F.Herzberg）的双因素理论与麦格雷戈（D.M.McGregor, 1906—1960）提出的“X理论-Y理论”互相呼应。

2.1.3 课堂管理

课程管理是当今课程中的一个重要领域，也是教育活动中实际存在的事实。中实际存在的事实。其实在我国的基础教育领域中推行的改革问题，很多都是由课程管理引起的，导致了很多教育参与者产生不满情绪。

从识文解字的角度看，课程管理（Curriculum Management）字面意思是“课程”是控制“管理”，在某些程度上表明它首先是课程范畴进行管理的活动，揭示了课程管理的本质特征。换句话说，就是课程管理与其他范畴的管理活动的特点是不一样的。这个管理过程包括了从思想观念和设计到落实，从课程决策到备课活动，再到师生互动等多个层次的内涵，是一个包含若干转变过程的管理。从理想的课程到实践形成事实课程，就是课程管理在发挥作用，可以说，课程管理是实现课程价值的关键。

2.2 顾客满意度的相关概念

满意度是一种精神形态，客户要求后愉悦感得到满足，与客户事先的产品或服务与实践应用的产品或服务的实践体验的期望之间的相关性。假如用数量来解释这个精神形态，这个数量被称为满意度。顾客称心是顾客忠实的根本条件。满意度是一种指标概念，通过加权评估得分的分数来衡量满意度。

课堂满意度则是对满意度研究的延伸，是指学生在接受学校提供的教育资源后产生的心理状态。课堂满意度是衡量学习效果最基础、最首要的指标。研究者觉得课堂满意度是指每个学习者接受的课程与他们自己的学习经历之间的一致性意识。本研究以这样的定义为研究基础，将课堂管理满意度定义为以学习者对所接受的所有课程在心理上是否满足为标准。而学生满意度也是反映学习成果的指标，因为在泰国，教师被要求在课堂期间必须保证教学水平与效率，更要保证学生必须是在快乐与进步中获取知识。假如学习者对课堂有很高的满意度，那么表示学生的学习动机很强。

客户满意度是指客户感知他或她表达的要求或期望的水平，这通常是暗示或必须履行的。满意度是客户对产品、服务或其功能进行的评价，是客户对产品或服务的意见反馈。客户满意度诞生于 1980 年后若干年内，面对残酷的市场竞争环境，美国 AT&T 电话电报公司获得有益地位，着手努力理解客户对企业供给的服务的满意程度，发现自己的服务问题，并以此为基础，提高服务质量，赢得客户的认可。后来，日本本田汽车公司伊始将客户满意度作为明了状况的媒介，并进一步完备了这一商业策略。以这两个公司为依据，后来的许多学习本田为了让消费者能对服务和产品更满意，而利用客户满意度调查做研究和实践的公司和企业队伍也越来越庞大，推动满意度调查理论实际应用进入了企业实际管理中。

在 20 世纪 90 年代中期，中国大陆的跨国公司快速使用客户满意度调查。其中一个原因是，跨国公司的总部需要定期获得来自大中国市场在按照总部模式的客户信息，以应付全球化历程的规划和挑战。其次，在日益强烈的竞争中，突出

的服务已成为企业获取和维持竞争优势的重要要求。第三，主管须要定量评估员工的任务绩效，这需要客户的评估。

2.2.1 顾客满意理论模型

客户满意度，客户指的是产品的实际感知，以及他对产品的期望和比较结果，形成不同的心理状态感觉。Cardozo (1965) 觉得，当顾客对商品的期望通过实际感知得到实现时，就会显现较好的客户满意度水平，反之满意度水平差强人意。客户满意度通过把感知产品或服务效果的比照构成的感觉形态，包括服务，活动，情况和过程，以及期望值。各研究者把顾客满意度做了分类，包括期望、绩效和公平三种理论模型。

2.2.1.1 期望理论模型

它的理论基础来于上世纪 70 年代的社会心理学和组织行为学。根据 Crompton & MacKay (1989) 发表的“顾客的不满，期望与感知质量的影响是不一致的”，该模型往往具有满意的两个时段，在第一个时段，在形成交易前，客户会对产品作评估，并表达出肯定的预期；当顾客购买产品的时候，顾客将使会对产品的实际认知和产品的预期价值进行评估。第二阶段，依据顾客的差异状况，他们的心理会做出不同的反应；当预期价值实际认知相等时。顾客会标示适度满意；当实际认知超出期望值时，顾客满意度就高；而当期望值比实际感知高时，顾客就会做出不满意反应。

2.2.1.2 绩效理论模型

Sheth (1969) 提出的一个观点。绩效是评价产品各项指标的总和，包括产品性能和服务质量等。该模型绩效总和里面主要是对顾客满意程度产生直接影响的关键要素。当产品性能或服务达不到预期，顾客就不满；如果产品性能与预期值持平，则客户满意；如果产品绩效超越期望值。然后客户将会获得高度满意度。因此，产品性能越高，客户满意度越高，反之就是不满意。

2.2.1.3 公平理论模型

Oliver (1981) 指出，人们经常把他们的投资与产品进行比较。如果客户认为他们投入的时间和金钱高于产品的性能输出和服务，那么客户就会觉得交易不公平。与此同时，消费者们不但会有自己的投入，也会做个对照收获，而且，无论是有意识的还是无意识的，购买这种产品的其他买家也会做同样的对比，如果顾客发现其他买家的比例很高，也会觉得交易是不公平的，因此，产品是不满意的。所以，顾客满意度受公平程度影响是非常大的，交易越公平，顾客越满意。反之便是不满意。

从上述的定义可以看出：首先，客户满意度是一种来自客户的自我感知形态，强调客户体验，主观性很强；其次，不同级别的客户对同一产品有不同的要求和评注标准，有一定层次性；再次，顾客满意是一种由一段时间的需求、产品推广的效果和使用的体验所形成的心理状态，使顾客感知到的情况与他的预期价值相比较。因此，满意度是相对的。

2.2.2 顾客满意度指数模型

顾客满意度指数 (CSI) 简称顾客满意度，顾客满意度指数是基于顾客对企业产品和服务品质的评估，经过模型计算得出的顾客满意度的经济指标。目前有衡量顾客满意度的标准吗？事实上，没有衡量顾客满意度的国际标准，但也有国家标准和行业标准。目前有瑞典顾客满意度指数模型、美国顾客满意度指数模型和欧洲模型。本研究以美国模型为主要研究对象。

美国密歇根大学采用美国顾客满意度指数模型 (ACSI)。是由该院国家质量研究中心的 Fornell (1994) 博士等人基于瑞典客户满意度模型创建的。如图 2.2 所示，ACSI 使用基于差异理论的因果关系模型，科学地运用消费者认知进程，将整体满意度置于交互式因果交互系统中。该模型可以解释生产与总体满意度之间的关系，并可以指出满意度的结果，从而给出前瞻性特色的总体满意度。ACSI 模型一共有六个构造变量，模型中六个构造变量的遴选基于客户行为理论。

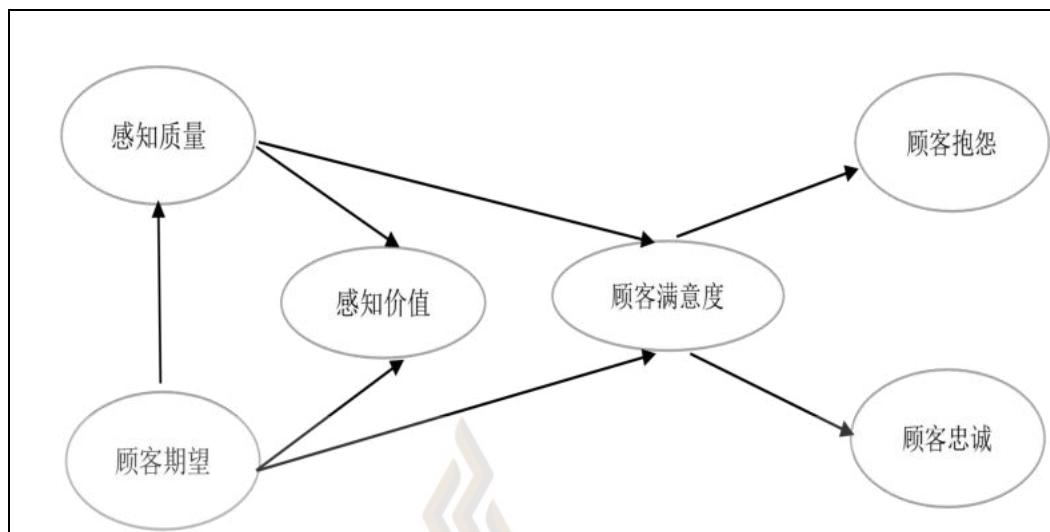


图 2.2 美国顾客满意度指数模型 (ACSI)

资料来源：简彩云，2005

随着理论和实践的开展，客户满意度模型框架的开发将不竭完竣。中国具备非凡的国家条件，市场环境和消费者的行为不同于其他国家。在对中国消费者消费心理和消费行为的研究中，需要在变量和详细作用机制之间建立模型再进一步实证钻研。

2.2.3 顾客满意度的适用性分析

现代教育理念受到人文理念影响，注重以人为本。我国市场经济在发展进程中势头凶猛，在此背景下教育理念也越来越多的吸收了市场意识。发生了市场转移的教育观点，强调教育中学生是学校发展的前提，学校是以学生为核心的，颠覆了以往以学校为中心的理念，教育体系中的学生地位发生了根本性改变。在国外，学生有权选择接受汉语教育。为了满足学生对汉语知识和技巧的需要，学生或家长可以通过支付学费向学校购买汉语教育服务或相关产品。因而，各学校为了实现健康和可持续发展，就要树立以学生为中心，为学生提供良好的教育服务的思想，在满足学生发展需求的基础上，才能实现学校的发展。

汉语教育服务或产品在实施和接受过程中，是具有时效性特点的不可逆过程。学生对汉语教育的满意度对学校发展意义重大，虽然不涉及学生对汉语教育服务的再次消费或选择，其满意度会对即将选择学校接受汉语教育的学生产生直接影响。对所接受的汉语教育服务满意，在教育过程中感到愉悦并获得成就的，就会存在向他人推荐的意向和行为，反之负面影响会导致不良效果。所以，学校应当充分重视学生满意度，借助满意度口碑树立良好的汉语教育实施者形象，形成良好的品牌效应，以社会美誉度吸引优质生源，以优质生源提升汉语教育登记，形成良性循环，增强学校在汉语教育领域的竞争力。因此测评各个学校的汉语教育水平是可以通过顾客满意度理论来研究实现的。在教育领域之外，很多领域都运用顾客满意度理论实现了成功运作。从长远看，顾客理论的运用，也必将给汉语教育领域，给实施汉语教育的学校及机构带来经济效益上的改变。

为了对一个国家或地区的宏观经济运行情况进行检测，特别是在行业之间以及不同行业的部门之间进行客户满意度调查，目前已有成熟的监测模型，诸如 SCSB, ACSI,ECSI 和 CCSF 等，这些模型就是企业用来计算行业部门或者国家满意度的。运用这些模型对客户满意度进行计算，企业可以通过计算结果获取满意度状况信息。

2.2.4 顾客满意度测评方法

顾客对购买的产品或服务，事前会有一定的期望值，购买或消费过程中会产生实践感知，这些都会影响满意度。测评满意度的方法主要包括层次分析法、主成分分析法和模糊综合评判法等 3 种，本文采用层次法对客户满意度进行分析。1975 年前后，美国出现了层次法（Analytic Hierarchy Process AHP）也叫层级分析法，由运筹学家 Saaty（1977）提出的这种方法在分析时是把定性与定量结合起来使用的。

AHP 就像一把牛角梳，可以应用于教育中的某一个切入点，从课程体系，课程管理，课程资源，教师教学，学习认知和学习环境，入手整理影响切入点的各个方面，结合实际情况，就可得知影响学生满意度的哪个要素最高。

2.2.5 学生课程满意度的意义

研究者对泰国学生在汉语课堂满意度研究方面，是为了使学校清晰的了解到学生在课程学习上满意程度如何，针对了解结果采取对应措施及时改善不满意的区域，最大程度使学生课程学习的需求得到满足。同时，课堂管理的满意度是学校教学品质的表现，学校的未来可持续发展是教育品质保证的枢纽。

教育领域的运行一般是由学校提供课程，消费者角色由学生承担，学校能否在学习期间满足学生，是否能通过课程学习使学生获得常识和技艺，是否能够通过课程学习实现学生对未来职业知识或技能的掌握等等，教育获得需要是学生关注的核心问题。在实际教育过程中，学生通过学校教育获得知识的实际运用体验，对课程的感知也会更真切。学校关注课程满意度，通过满意度测评情况发现教育服务中存在的问题，进而采取针对性举措进行整改，提高教育服务的供给质量，促进学校自身具有市场竞争力。

第3章

Wat Aiyikaram 学校汉语课程满意度的状况调查

3.1 学生汉语课程概况

3.1.1 泰国 Wat Aiyikaram 学校概况

在众多泰国的学校里，研究者选择了一所有着 10 年的汉语课程教龄的一所中小学来作为研究对象——Wat Aiyikaram 学校。这所学校始建于 1962 年，坐落在泰国曼谷最具文化气息的巴吞他尼府的 Thanyaburi, Lam Phak Kut 的 Moo 4 地区，占地面积 11834.58 平方米。Wat Aiyikaram 学校经泰国教育部主管部门、上级党委、巴吞他尼政府批准下创办的全日制公立高等中小学。该校自创办以来，一直以准确的办学定位、高品质的学校文化、赫然的办学特点、丰盛的教育成果，博得了广泛的社会声誉。

Wat Aiyikaram 学校现有 1800 多个学生，教师 71 人，开设从幼儿园一到初三的课堂。目前有 6 栋教学楼，2 个食堂，1 个图书馆和 1 个阅览室，再有 2 个音乐室、2 个跳舞室和 3 个电脑室。迎着新世纪的曙光，沐浴着课程变革的春风，Wat Aiyikaram 学校似乎一颗散发着诱人芬芳的蓓蕾，在泰国巴吞他尼府 Lam Phak Kut 冉冉绽开。该校师资队伍庞大，课程开设正当，学校文化浓重，学校坚持用科学发展观指点办学实践，打造人民称心的优秀教育的理念，秉着为培养社会主义新人才而努力的标语。

3.1.2 Wat Aiyikaram 学校校风现状

在提及泰国的汉语课程满意度的同时，我们必须要知道泰国的教育文化观念，进入学校的大门后，学生必须着统一的服饰和发型，课堂时间每节课是 50 分钟，没有课间休息时间。总体来看，学生上课纪律很懒散，学生借口去上厕所比较普

遍。下课后，随处即是课堂，通过观察发现，餐厅，操场，大厅，学生在课后都可以把这些地方当做课堂来利用，他们会成群结队的讨论学术与课后作业。总之，课堂纪律与中国国内相比，较为自由涣散，课后自学的风气还是比较盛行的。

3.1.3 学生汉语课程开设情况

Wat Aiyikaram 学校教学班涵盖幼儿园到初中，共 43 个班级，平均班容量为 40 人，全部开设汉语课程，平均上课频率为 1-2 次/周。按照泰国教育部颁布的泰国汉语发展规划，Wat Aiyikaram 学校围绕汉语人才培养的目标要求对学校的汉语教学内容、进度以及开展汉语课程的范围作了统筹设计，形成完整的课程体系。按照不同教学阶段，分段采用相应教材。幼儿园阶段使用儿童汉语初步教材，小学阶段使用快乐学中文第一册到第六册，初中阶段使用体验汉语第一册到第三册，还有相对应的练习册本。

3.2 学生汉语课程满意度影响因素分析

3.2.1 Wat Aiyikaram 学校学生汉语课程满意度模型

本论文以美国顾客满意度模型为研究模型。美国 Noel-levit 公司在 1995 年制定了学生满意度调查活动量表，覆盖 860 所各种类型院校，调查对象包括 675000 名学生。韩玉志（2006）认为学生作为教育的消费顾客有权选择能否接受教育以及在何处接受教育。学生作为一个独立的个体，对学校的学习和生活经历有精确的期望值。

3.2.2 影响汉语课程满意度的因素分析

在 Wat Aiyikaram 学校学生汉语课程满意度模型基础上，结合 Wat Aiyikaram 学校开展汉语教学的特点和实际教学情况，调查了该校部分学生、汉语教师和管理人员，并对课堂进行了观摩，可以分析得出影响该校学生课程满意度的主要相关要素。

研究者通过查阅相关的学生满意度测评资料，结合 Wat Aiyikaram 学校自身的特点和实际情况以及校内专家的建议，本章采用美国顾客满意度的理论基础，具体到学生满意度模型中，学生期望是学生主观上对汉语课程预期的希望，是满意度的根源性参考标准，一般不受课程影响；在学生期望基础上，通过对课程服务界面感知课程质量，服务界面包括课程体系，课程管理，课程资源，学习环境，这些因素是可控的，并且直接关系到学生对课程价值的感知；感知价值，又不仅限于服务界面，更重要的是课程教学的动态服务过程，即教师教学和学生认知，这两个因素是可控的，也是最关键的，只有通过亲身经历课程，学生才能对课程价值做出判断；在学生主观感知和客观课程的交互作用下，形成学生对课程的不同满意度；而满意度行为具体化，就会表现为学生抱怨或忠诚。因此，从可控角度看，课程体系、课程管理、课程资源、教师教学、学习认知、学习环境等，这 6 个因素不仅是积极影响满意度的关键指标，也是重点和课程的把握改进。在此基础上，可以采用层次分析法进一步分析构建学生课程满意度指标。

在 Wat Aiyikaram 学校学生课程满意度评估体系中，目标层是学生忠诚于汉语课程，即通过汉语课程形成学生的高满意度进而对忠诚于学校课程，准则层包括主要影响学生对课程满意度的六项可控的关键指标，包括课程资源、体系和管理、教师的教学、学习的认知以及学习环境等六个因素，具体如下：

3.2.2.1 课程体系

Wat Aiyigaram 学校的课程体系符合国家对教育人才的结构性要求——学生毕业后，需要拥有专业的文化汉语水平、熟练的口头表达能力、较强的实践运用能力等特点。学校将汉语实际运用作为前提，在构建课程内容时突出社会需要，同时课程体系的构建突出满足学生个性化要求，将社会发展对汉语人才的需求和汉语教学需要结合起来，制定合理的计划。

3.2.2.2 课程管理

课程管理是学生、教师与课程三者之间关系的过程，通过管理有效实施和控制课程。课程管理包含总体管理、具体课程管理和教学监督、课程实施、评估等环节，这是学校教师规范课程体系的过程，不仅对课程管理和教学模式，也对教学发展方向进行了合理的规范。学习者重视所学课程和学习内容，重视课程的课程设置，在感受课程的趣味性的同时，认识到课程的实用性和重要性。对于学习者来说，如果课程是重要的、有趣的、有用的，那么学习动机就会被激发，对整个学习进程迸发出踊跃的动机。

3.2.2.3 课程资源

课程资源作为起关键作用的教学资源，是课程得以实施的直接条件。是对教学有用的材料、人力等各种资源的集合。本研究所指的课程资源，是广义上为达到汉语教学目标。在学校实施教育课程的过程中，研究者们先后概括出了课程资源划分方法：一是社会和自然资源；二是客观物质和客观条件性资源；三是校内、校外以及社会线下和在线课程资源。本研究采用了第三种划分资源的方法，校内资源主要是教师、学生、师生之间不同的体验背景、图书馆、专业培训室、课本等；校外资源包括实习实训场地和公共社会场合以及自然界学习资源；除此以外还包括网络化资源，即在互联网上以计算机技术为介质进行开发和利用的课程资源。

3.2.2.4 教师教学

“师者，传道授业解惑也。”古今中外，良好的教师教学一直是学生获得知识与技能的重要保障，教师的存在可以建立学习内容，鼓励学习者的持续参与，促进顺畅的沟通，使学习者能够有意义的学习。一是优秀教师采取科学的教学方法和措施，能够帮助学生提高学习知识的效果。二是教师教学态度直接影响学生课程学习，教师热情组织课堂互动的频次高，有助于提高课堂活跃度，激发学生

学习的热情，强化学生学习的信心和决心。三是教师教育智慧和授课技能也是十分重要的要素，在教学过程中需要将理论和专业紧密结合起来。

3.2.2.5 学习认知

自我认识是对自己的感知和理解，包括自我观察和反馈。通过观察自我认知，思考和意图，我们可以判断和评价自己的思想、期望、行为和人格特质，从而实现自我调节的作用。本文所涉及的学生的学习认知是指学生在学习过程中的自我认知。自我认知。通过准确定位学生态度、能力及方法可以发现优势和不足，学生能够在课程学习中施展自身的特长，战胜自己的缺点，取得良好成绩，最终进入课程学习。

3.2.2.6 学习环境

学习环境是拥有面对面学习和学习资源的学生之间的对话。它通常分客观环境、技术、资源和情感学习环境。物理学习环境包括天然因素和人为因素。人工环境包含网络环境、计算机硬件的应用和整个网络的健康情况。资源学习环境指的是那些学习教材、课程计划、参考材料、册本、网络资源等。这些信息资源能够以不同媒体和格式存储来呈现，包含印刷、图形图像、音频视频、软件等，并且也可以是这些模式的组合。技术学习环境主要包含学习理论认知，学习者在学习过程中能够自由抉择，它能够激起学习者的学习趣味。情绪学习环境主要由三部分组成：心理要素、人际往来和战略。学习环境对学生能力形成与知识体系构建具有重要作用，间接影响着学生学习。盛群力（2005）提出：学习环境是影响学习者学习的外部环境，是促进学习者主动建构和提高才干的外部条件。

由于层次分析法中的决策层一般是多目标可供选择，但对于 Wat Aiyikaram 学校汉语教学来说，由于学校学生群体较为稳定，且不存在汉语教学与其他外语二选一或者多选一的决策选择，故本研究根据实际需要，运用层次分析法对目标层和准则层进行分析。影响汉语课程满意度层次结构如图 3.2 所示。

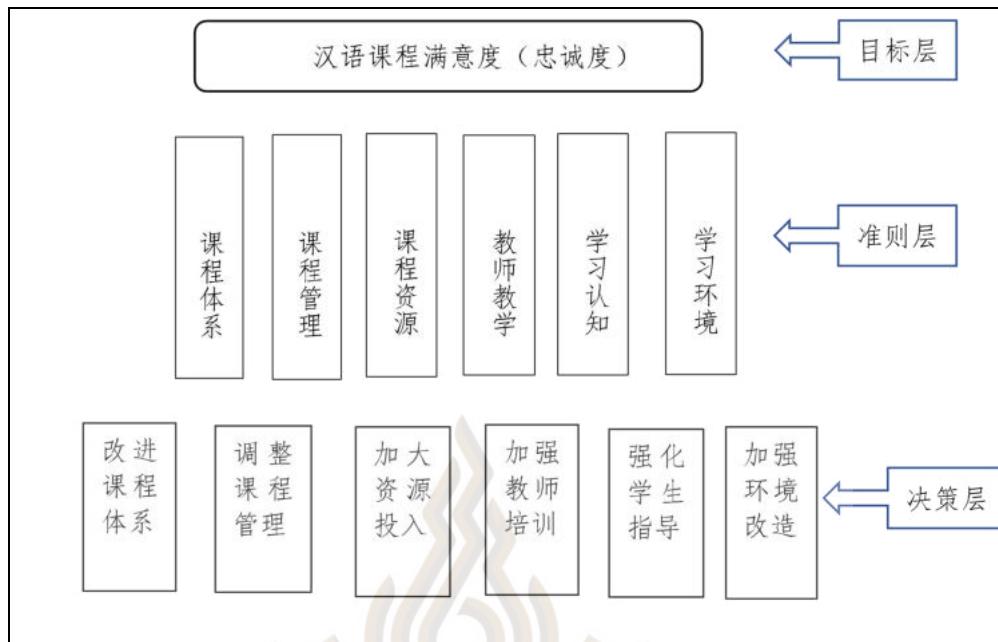


图 3.2 影响汉语课程满意度层次结构图

3.2.3 学生课程满意度评估体系构建

围绕提高 Wat Aiyikaram 学校学生课程满意度总目标，分解影响学生满意度的关键指标。一般而言，指标体系可以分为三个层次。第一层是总目标，即学生对课程的满意度。第二层主要是影响满意度的重要相关因素，即可控性和可改进的包括课程资源、体系和管理，教师的教学、学生的认知以及学习环境等六个关键指标，第三层是对第二层指标的细化，以第二层的关键指标为核心，分解细化成 21 项，把影响因素拆分设计为可以测量的调查题目。在简化指标、增强可操作性简单的前提下进行设计。具体的测试指标见表 3.1

表 3.1 Wat Aiyikaram 学校学生课程满意度测评指标体系

学 生 课 程 满 意 度	序号	关键指标	指标分解
	1	课程体系	课程适用性
	2		课程结构性
	3	课程管理	课程频率安排
	4		课程时长安排
	5		课程教材选择
	6		课程教学管理
	7	课程资源	校内课程资源
	8		校外课程资源
	9		网络咨询资源
	10	教师教学	授课方式
	11		教学态度
	12		教学专业知识技能
	13		课外知识拓展
	14	学习认知	课程学习方法
	15		课程学习态度
	16		课程作业完成度
	17		听说读写汉语的能力
	18	学习环境	学校条件与设施
	19		学校学风建设
	20		班级学风建设
	21		社会学习氛围

3.3 学生课程满意度评估调查问卷设计与实施

3.3.1 问卷调查目的

通过运用学生课程满意度测评指标体系，设置问卷调查课程体系、课程管理、课程资源、教师教学、学习认知和学习环境等影响满意度的因素，掌握汉语课程教育中学生满意度情况，分析学生对汉语课程服务质量的满意度指数，了解该

校学生对汉语课程以及学校的情感忠诚度以及课程与学校的抱怨情况，根据调查结果找出在课程管理方面的问题与不足，并提出解决方案。

3.3.2 调查问卷设计概况

本论文采用发放问卷，课堂观摩和访谈方法对 Wat Aiyikaram 学校学生展开调查。在调查 Wat Aiyikaram 学校学生课程的满意度的过程中，研究人员需要经历几个步骤：首先研究者根据图 3.1，把影响学生满意度的相关因素一一列出，编制出预测问卷。再次，根据导师的意见审查和修改预测问卷。最后，在要调查的对象中，先约请 20 个学生进行问卷调查，然后将结果进行分析，筛选关联较大的题目，再次梳理整合形成正式问卷，如图 3.3

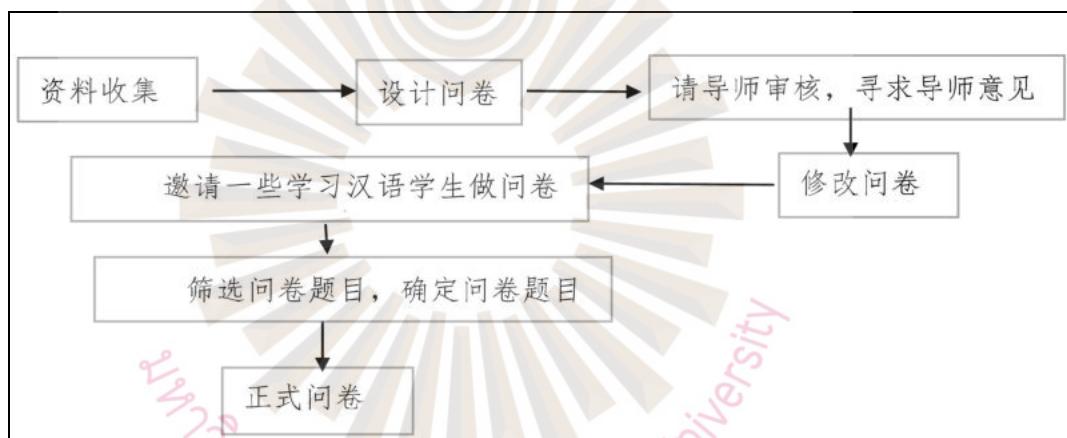


图 3.3 正式问卷编制的过程

本研究采用美国顾客满意度指数，围绕影响学生对汉语课程满意度的因素设置问卷题目。调查问卷总共 36 题，包括 7 个访问题题，主要由三部分构成，涵盖学生个体情况的调查、课程满意度的调查和学生对于课程学习的看法。

3.3.2 调查问卷设计思路

为了保证调查的信度和效度，本研究以 Wat Aiyikaram 学校学生课程满意度测评指标体系为核心，精心设计了调查问卷。编制时参考主要参考了：木兰(2016)的“对泰国社区大学汉语本科生学习满意度调查”问卷；金雅瑛(2012)的“影响汉

语课堂满意度的因素调查与研究”问卷：徐鹏（2017）的“SVCCI 学生课程满意度评估研究与改进策略”问卷：张文丽（2018）的“基于课程满意度的中国留学生国际学生培养情况调查”问卷。

第一部分，主要是个人基本信息，总共有 10 题，问卷 Q1-Q10。个人信息调查问卷的好处在于，被调查者能够以更加负责的态度回答问卷上的问题，能有效提高问卷的信度。该部分主要设计了调查者想要收集到的性别、性格等可能会影响课程满意度的个人信息。在学习借鉴以往经验和分析方法的基础上，先做大胆预测，设想调查对象的性别会呈现不同的学习满意度。猜想同等条件下女生可能会满意度更高。预先猜想开朗女生会积极投入到包括汉语课程的各种课程中，以及年龄和年级等类似信息对课程满意度的影响，都以题目的形式出现。

第二部分，主要是具体影响课程满意度的因素问题。围绕影响汉语课程满意度层次结构中准则层涵盖的包括课程资源、体系和管理、教师的教学、学生的认知以及学习环境等六个因素，从可控角度看，是直接关系感知质量和价值，进而影响满意度的关键指标，也是课程改善提升的着力点和抓手，根据在此基础上细化分解形成 Wat Aiyikaram 学校学生课程满意度测评指标体系 21 个具体指标，并设置成可以进行测量的 21 个问卷题目，即问卷 Q11-Q32。研究者根据美国顾客满意度指数的理论设计了调查问卷内容，采用了五种测量方法来找出对学生课程满意度产生影响的因素。根据问卷内容，研究人员详细分析了感知质量和感知价值中的课程体系、包括课程资源、体系和管理，教师的教学、学生的认知以及学习环境等各种因素对学生满意度的影响。在这一部分中，研究者尽可能的把问题设置全面，可是由于问卷质与量的限制，可能仍有不完整的地方，研究者希望以后的人会补充和纠正这个问题。

第三部分，主要是学习者对于整个学习汉语课程看法的调查。主要是集中在影响汉语课程满意度层次结构中的第一层，及为总目标（学生对汉语课程总体满意度）的印证和补充，总共有 4 个题目，问卷 Q33-Q36。学生满意度模型中，学生期望是学生主观上对汉语课程预期的希望，是满意度的根源性参考标准，据此

设计了 Q33；感知课程质量和价值的详细过程及情况已经在问卷的第二部分得到体现，因此 Q34 直接以学生期望为基准，调查学生对课程结果的感知与判断；测查学生满意度的题目集中在第二部分，但满意度最终会具化成行为，表现为学生抱怨或忠诚，根据这两项内容设计了 Q35 和 Q36。

3.4 教师访谈设计及内容

3.4.1 教师访谈设计

除了对学生进行问卷调查外，本论文还将对各老师进行访谈。访谈设计围绕影响汉语课程满意度层次结构中的目标层和准则层涵盖的 6 个关键指标，同时参考了潘幸慧（2017）学者的“泰国小学汉语课堂管理现状调查”报告，专门设计了 7 个问题采访教师对课堂教学的总体满意度、存在问题认识、改进措施的建议等，从教师认识的角度，分析可能影响学生满意度的各种因素，从而对本文的研究提供有价值的参考资料。

第 4 章

泰国 Wat Aiyikaram 学校学生汉语课程满意度调查问卷分析

4.1 问卷调查的组织实施

泰国 Wat Aiyikaram 学校有着 10 年的汉语课程历史，从幼儿园开始就开设了汉语课程，全校大约有 1800 个学生。为了掌握第一手资料，2019 年 1 月 7 日至 11 日，研究者采取调查问卷的方式，围绕泰国 Wat Aiyikaram 学校学生汉语课程满意度展开调查，调查对象主要是相对有代表性的三年级、六年级和初三的全体学生。此次调查，采取面对面直接发放方式，到选取的三个年级逐班进教室发放问卷。共计发放问卷 205 份，收回有效问卷 201 份，其中三年级 62 份，六年级 73 份，初三 66 份，整体问卷有效率为 98%。从卷面答题情况来看，调查的三个年级学生半数以上对 Wat Aiyikaram 学校汉语课程满意度为满意以上，在影响学生对汉语课程满意度关键因素选项的选择总体上呈一致性。

为了确保问卷回答真实有效，对被调查学生主要采取纸质问卷调查，要求只写就读班级所属的年级不署姓名。三段样本选取年级均属于具备判别和表达能力的范围，选取三年级是因为该年纪处于小学中段，避开入门和阶段课程的结业，属于小学段对汉语课程既有较多了解，又有较稳定判断倾向的阶段，情况具有代表性；选取六年级和初三年级，是由于该部分学生即将进入阶段课程的结业期，对整段课程已经有了较为完整的认知和感受，并且即将面临是否继续选择 Wat Aiyikaram 学校汉语课程，围绕这两个阶段的学生开展问卷调查，能够更直观地发现课程存在的问题，有利于对准毕业生对汉语课程的满意度进行摸底，发现学生“用脚投票”的倾向和苗头，便于了解学生对汉语课程感受特别是不满意之处的深层原因，进而分析得出影响学生对汉语课程满意度的关键因素。这样不仅可以体现学生在汉语课程学习中的真实情况，可以通过学生答题情况和教师访谈情

况相互印证,确认问卷调查的信度与效度,通过对在校学生的调查及早掌握学生思想动态,便于 Wat Aiyikaram 学校及时采取有效措施改进课程设置等相关事项。

4.2 调查结果统计与分析

4.2.1 调查对象的基本信息情况

在调查问卷的第一部分对学生个人基本信息和学习汉语的基本情况进行采集,全部的 201 份有效问卷总体情况如表 4.1 所示。

表 4.1 学校学生汉语课程满意度问卷调查中学生基本信息和学习情况统计表

第一部分	个人信息	选项	选择人数			合计	占总人 数比例
			三年级	六年级	初三		
Q1	性别	男	26	36	31	93	46%
		女	36	37	35	108	54%
Q2	所在年级	三年级	62			62	31%
		六年级		73		73	36%
		初三年级			66	66	33%
Q3	学习态度	每门课都积极	30	38	10	78	39%
		感兴趣课程积	28	35	52	115	57%
		都不积极	4	0	4	8	4%
Q4	学习过程	配合老师	36	38	20	94	47%
		一般配合	24	28	44	96	48%
		不配合	2	7	2	11	5%
Q5	喜欢老师	泰国老师	14	15	6	35	17%
		中国老师	33	21	26	80	40%
		中泰老师都行	15	37	34	86	43%
Q6	薄弱环节	言语	17	29	17	63	31%
		写作	29	23	22	74	37%
		阅读	16	21	27	64	32%
Q7	课堂活动	喜欢	56	52	39	147	73%
		一般	2	6	4	12	6%

表 4.1 学校学生汉语课程满意度问卷调查中学生基本信息和学习情况统计表(续)

		不喜欢	4	15	23	42	21%
Q8	有趣活动	玩游戏	31	51	55	127	63%
		唱歌	12	14	15	41	20%
		跳舞	19	8	6	33	16%
Q9	课后学汉语	0-2 小时	15	54	54	123	61%
		2-5 小时	27	9	6	42	21%
		5 小时以上	20	10	6	36	18%

通过表 4.1 可知,有效参与调查问卷的 201 名学生中,男女比例相差不到 10%,相对接近。三个年级的学生人数接近,平均约占三分之一。4 成的学生对所有课程不都持积极态度,绝大多数学生是对感兴趣的课程持积极态度,只有 4% 的学生对所有课程都不积极,这部分学生人数与在课程中不配合老师的人数几乎相等。在汉语课程中,中国老师比泰国老师更受欢迎,除表示中泰老师都行的 43% 学生外,还有 40% 的学生明确表示喜欢中国老师。学生学习汉语的薄弱环节在言语、阅读和写作上分布比较均匀,认为写作薄弱的人数占比略高。对课程中设置活动,21% 的学生表示不喜欢,其余表示喜欢或一般喜欢;63% 的学生认为汉语课程活动采取玩游戏的方式更加有趣,五分之一的学生认为唱歌活动有趣,剩下的学生认为课程用舞蹈活动更有趣。课后学习 2 小时以内的学生有 61%,两成多的学生课外学汉语在 2-5 小时,还有 18% 的学生对汉语学习比较热衷,在课外学习汉语时间超 5 小时。

4.2.2 调查对象整体满意度分析

数据采用 SPSS17.0 进行统计分析,为检验样本能推论至学生整体满意度,我们进行 t 检定,差异 P<0.05 有统计意义。如下表 4.2

表 4.2 不同年级学生汉语课程满意度得分 ($\bar{x} \pm s$)

年级	得分
三年级	53.541 \pm 10.603 ^a
六年级	51.235 \pm 11.052
初三	48.975 \pm 11.353
注: a 与初三比较 P<0.05	

与统计学基础随机变量 t 分布进行比较,看看有多少机会得到目前的结果。若显著性 sig 值 P 很少,比如 <0.05 ,就是说如果数据在总体上几乎没有差别,那麼就极少机会才出现目前这样本的情况。尽管有 5% 的机会存在差错,但我们还是可以说,本次统计中 $F=4.03$, $0.01 < P = 0.02 < 0.05$,不同年级学生对汉语课程的满意度差异有统计学意义。且三年级、六年级比初三汉语课程满意度要高。可见,不同年级对汉语课程满意度有影响,高年级满意度低于低年级。调查统计结果可以作为做出改进课程管理决策的可靠依据。

4.2.2.1 不同年级学生对汉语课程的整体满意度情况

表 4.3 各年级学生汉语课程满意率

满意度	三年级		六年级		初三	
	人数	百分率 (%)	人数	百分率 (%)	人数	百分率 (%)
非常满意	23	35%	16	22%	8	12%
满意	14	21%	26	36%	29	44%
一般	18	27%	25	34%	24	36%
不满意	4	6%	3	4%	2	3%
非常不满意	3	5%	3	4%	3	5%

学生满意率=满意学生数+非常满意学生数/学生总数*100%

学生不满意率=不满意学生数+非常不满意学生数/总人数*100%

如表 4.3 所示,有效调查的三个年级 201 名学生中,对汉语课程非常满意的有 47 人,占 23%,满意的占 34%,认为一般的约占调查人数的三分之一,不满意和非常不满意的各 9 人,均占 4%。总体上不同年级的学生对汉语课程不满意和非常不满意的人数和比例变化较小,满意度在一般以及以上的均在 80%以上,且存在较为明显的差别。其中三年级学生中,非常满意的无论与该年级满意、一般相比还是与六年级、初三的同等满意度相比,占比 35% 都是最高。与三年级相比,六年级非常满意度的比例降低了 13 个百分点,满意和一般的人数势均力敌。从三年级到初三,非常满意比例逐步下降,满意比例稳步增高。一般的学生比例也随着年级相应增高。

本次调查显示，不同年级学生汉语课程满意度高低具有明显差异。三年级满意度最高，初三满意度最低。总体来看，满意度随着年级升高而降低。这种现象的原因可能是，三年级学生面临的课业负担相对轻松，汉语课程也处于简单阶段，还比较有新鲜感，课堂氛围比较轻松，考核也较为简单和宽松，整个学习生活节奏较为舒缓，相对于高年级学生来说，对于课程预期较高，对汉语学习的难度没有深切体验，满意度较高。而六年级和初三的学生，经过多年的汉语学习，新鲜感已过，随着学习难度加大，课堂授课方式由活动较多转变为传授知识较多，课程开始变得乏味，并且都面临小学到初中或初中到高中的升学考试，同时其余课程负担也加重，整体上呈现重压状态，学习生活节奏比较紧张。特别是初三学生，开始考虑择校升学，面临选拔的烦恼，多方面因素共同作用，导致满意度下降。以上数据表明，在做出课程管理的改进决策和计划实施过程中，应重视不同年级学生反应，分层次进行针对性、个性化的课程管理。

4.2.2.2 不同性别学生对汉语课程的整体满意分析

表 4.4 不同性别学生汉语课程满意率

年级	性别	非常不满意		不满意		一般		满意		非常满意	
		人 数	占比								
三年级	男生	2	22%	3	33%	10	15%	7	10%	4	9%
六年级	男生	1	11%	0	0%	15	22%	15	22%	5	11%
初三	男生	1	11%	1	11%	9	13%	14	20%	6	13%
	合计	4	44%	4	44%	34	51%	36	52%	15	32%
六年级	女生	2	22%	3	33%	10	15%	11	16%	11	23%
初三	女生	2	22%	1	11%	15	22%	15	22%	2	4%
	合计	5	56%	5	56%	33	49%	33	48%	32	68%
	人数	9	100%	9	100%	67	100%	69	100%	47	100%

如表 4.4 所示，从不同性别的学生合计人数占同选项人数的比例来看，对汉语课程持不满意、非常不满意的比例变化幅度不大；满意度一般和满意的男女比例最为接近，持非常满意态度的男生几乎是女生的一半。按照性别大类，分年级看，男生的不满意率随年级递增呈下降趋势，满意率逐渐上升，女生总体变化趋

势相反，需要引起注意的是，非常满意的学生中，初三女生只占 4%。这对 Wat Aiyikaram 学校汉语课程满意度来说，是个极大的威胁和隐患，极有可能对学校汉语课程形象不利。

这种情况可能与男女生不同性别随着课程难度的增加，展现的总体战胜能力有关。一般说来，低年级学段男生智力发育速度相对落后于女生，高年级学段相反。作为汉语课程，满意度呈现的规律与男女生智力发育速度变化呈现出一致性。作为语言课，社会共识认为应当是女生接受度高于男生。所以数据中女生满意率占比随年级下降，意味着学校汉语课程在某方面的设置对女生不友好，有悖于女生心理发展规律。在做出改进课程管理决策时，应当重视性别因素，认真加以分析，特别是掌握女生心理发展特点，平衡推进 Wat Aiyikaram 学校汉语管理提升。

4.2.2.3 测评体系中的因素权重

运用定量分析法，对收回的 201 份有效问卷进行统计，其中第一部分的 Q10 旨在调查学生对测评指标体系的重要性的认知和评价，结果如下：

表 4.5 201 名学生对测评指标体系的重要性评价统计表

指标	权重	重要性评价					重要及以上 (%)
		不 重 要	有 点 重 要	重 要	非 常 重 要	极 为 重 要	
课程体系	0.145	0	38	87	60	16	81%
课程管理	0.150	0	40	62	79	20	80%
课程资源	0.170	0	20	83	58	40	90%
教师教学	0.176	0	22	61	66	52	89%
学习认知	0.180	0	21	61	58	61	90%
学习环境	0.179	0	18	57	82	44	91%

以 2/3 为界限，若选择“重要”及以上的人数占比小于 2/3（即 67%），则指标该被删除。由表 4-5 可知，6 个指标比例均大于 67%，且它们都被保留。将“不重”至“极为重要”依次赋值 1-5，当仅选择重要以上数据进入统计，则“重要”选项权重为 $3/(3+4+5)=0.25$ ，“非常重要”权重为 $4/(3+4+5)=0.33$ ； $5/(3+4+5)=0.42$ 。

课程体系指标权重= $(87*0.25+60*0.33+16*0.42)/\{(87*0.25+60*0.33+16*0.42)+(62*0.25+79*0.33+20*0.42)+(83*0.25+58*0.33+40*0.42)+(61*0.25+66*0.33+52*0.42)+(61*0.25+58*0.33+61*0.42)+(57*0.25+82*0.33+44*0.42)\}=48.27/333.6=0.144694245$

课程管理指标权重=49.97/333.6=0.149790168

课程资源指标权重=56.69/333.6=0.169934053

教师教学指标权重=58.87/333.6=0.176468825

学习认知指标权重=60.01/333.6=0.179886091

学习环境指标权重=59.79/333.6=0.179226619

4.2.3 学生测评指标满意度分析

4.2.3.1 课程体系的满意度分析

针对课程体系这一关键指标，指标体系将其分解为课程适用性和课程结构性两项。其中 Q12 对应课程适应性，Q13 对应课程结构性，该项满意度调查情况如表 4.6

表 4.6 学生汉语课程体系满意情况统计表

课程体系		非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意	总人数
Q12 课程适用性	人数	8	6	88	65	34	201
	占比	4%	3%	44%	32%	17%	100%
Q13 课程结构性	人数	6	6	47	83	59	201
	占比	3%	3%	23%	41%	29%	100%

由表 4.6 所示可知，对于 Q12 课程适应性方面，在全体调查对象共 201 名学生中，持满意以上态度的人数约占半数，占比最大的为满意度一般的人数。对于 Q13 相关的课程结构性因素，满意的占 7 成，相较于课程适用性来说，情况

比较乐观。其中满意的学生最多，非常满意的学生人数占比超过满意度为一般的学生 6 个百分点。

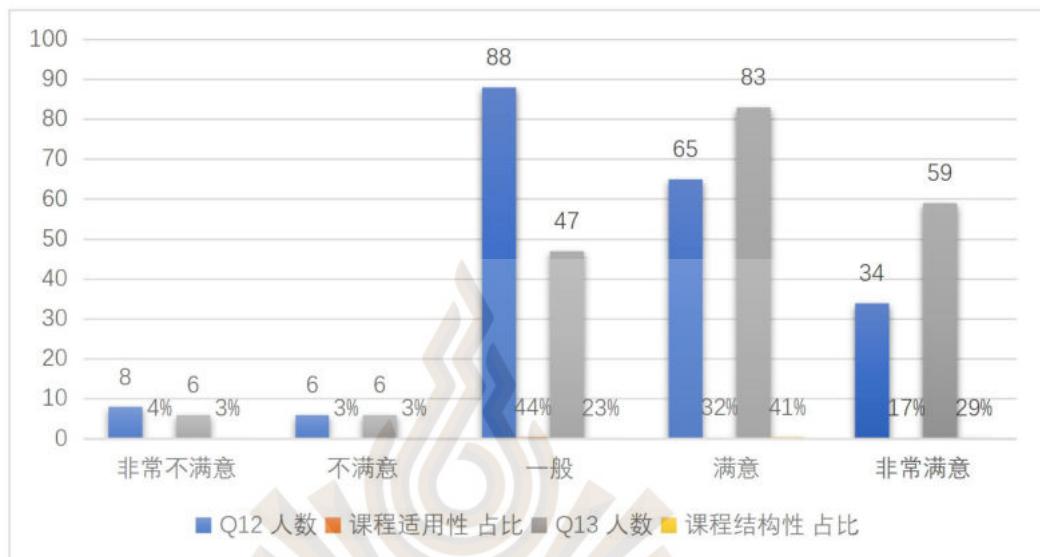


图 4.1 学生汉语课程体系满意度情况统计表

如图 4.1 所示，两项分解指标中非常不满意和不满意的占比为最小，均不超过 4%。学校应当在课程适用性上作改进，争取让更多学生提高满意度。课程体系在汉语课程中的权重为 0.145，相对影响最小。学校应适度调整课程，增强课程适用性。

4.2.3.2 课程管理的满意度分析

表 4.7 学生汉语课程管理满意度情况统计表

课程管理		非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意	总人数
Q14 频率安排	人数	8	15	68	70	40	201
	占比	4%	7%	34%	35%	20%	100%
Q15 时长安排	人数	3	17	67	78	36	201
	占比	1%	8%	33%	39%	18%	100%
Q16 教材选择	人数	2	9	50	88	52	201
	占比	1%	4%	25%	44%	26%	100%
Q17 教学管理	人数	3	6	59	83	50	201
	占比	1%	3%	29%	41%	25%	100%

由表 4.7 所示可知，对于 Q14 课程频率安排方面，持满意以上态度的人数超半数，占比 55%。满意度为一般的学生约占三分之一，非常不满意的占比最小，为 4%。对于 Q15 相关的课程时长安排因素，满意以上的约占 6 成，其中满意的学生最多。对于教材选择，满意以及以上的学生占 70%，一般的占四分之一，非常不满意的人数最少占 1%。相较于课程教材选择来说，教学管理方面持一般满意态度的比例略多，占 29%。



图 4.2 学生汉语课程管理满意度情况

如图 4.2 所示，总体来看，学生在课程管理上的满意度呈现以下特点：一是满意的学生人数最多，平均占比约 40%。二是般和非常满意的比例比较接近，占总人数比大多在 20%-30% 之间。三是非常不满意的学生为极少数，占比最小，在 4% 及以下。

课程管理权重次轻，为 0.150，此项调查显示，泰国 Wat Aiyikaram 学校汉语课程在管理方面，总体上还是比较受学生认可的。下一步在此项投入的精力可以略轻。

4.2.3.3 课程资源的满意度分析

表 4.8 学生汉语课程资源满意情况统计表

课程资源		非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意	总人数
Q18 校内课程资源	人数	6	9	84	69	33	201
	占比	3%	4%	42%	34%	16%	100%
Q19 校外课程资源	人数	3	7	52	90	49	201
	占比	1%	3%	26%	45%	24%	100%
Q20 网络咨询资源	人数	3	6	59	91	42	201
	占比	1%	3%	29%	45%	21%	100%

由表 4.8 所示可知，对于 Q18 课校内课程资源，持满意以上态度的人数占二分之一，其中非常满意的为 16%。满意度为一般的学生约占 42%，非常不满意进而不满的学生占比接近，为 3%-4%。对于 Q19 相关的校外课程资源因素，满意的约占 7 成，其中满意的学生最多，占 45%，非常满意和一般的人数相近，各占总人数的四分之一左右。对校外不满的学生共 10 人，占总人数的 4%，其中非常不满意的仅 3 人占 1%。对于网络咨询资源，满意度情况与校外课程资源呈现高度一致性。满意人数最多，占比相同。一般满意的学生人数略多于前者，接近三成，非常不满意的学生不到 10 人。总体来看，学生对校外课程资源和网络咨询资源的满意度要高于对校内课程资源方面。这说明，泰国 Wat Aiyikaram 学校在汉语课程的资源配置方面，投入了不少。为学生学好汉语，创造了更多学习和拓展的资源。总的来说，课程资源在汉语课程中权重较高，达到 0.170 在六个因素中排第 4 名。泰国 Wat Aiyikaram 学校汉语课程在课程资源方面，学生不满意因素较少，此项做的相对较好。因此在下一步工作中，无需将在该项的新投入中下大力气。

4.2.3.4 教师教学的满意度分析

表 4.9 学生汉语课程教师教学满意度情况统计表

教师教学		非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意	总人数
Q21 授课方式	人数	5	15	70	78	33	201
	占比	2%	7%	35%	39%	16%	100%
Q22 教学态度	人数	1	5	31	79	85	201
	占比	0%	2%	15%	39%	42%	100%
Q23 教学专业知识技能	人数	4	8	49	83	57	201
	占比	2%	4%	24%	41%	28%	100%
Q24 课外知识拓展	人数	5	7	59	83	47	201
	占比	2%	3%	29%	41%	23%	100%

由表 4.9 所示可知, 总体来看, 在教师教学方面, 学生满意以上的不低于 55%, 教育态度方面的满意率达到 81%, 持非常不满意态度的仅 1 人, 满意度相对较低的, 集中在授课方式方面。具体来看, 对于 Q21 教师授课方式, 满意程度为一般的学生约占 35%, 是教师教学四个因素中, 比例最高的, 同时不满的学生人数也相对最多。教学态度的满意情况为四个因素中表现最好的项目。在教学专业知识技能和课外知识拓展方面, 满意学生为最多, 超过四成。

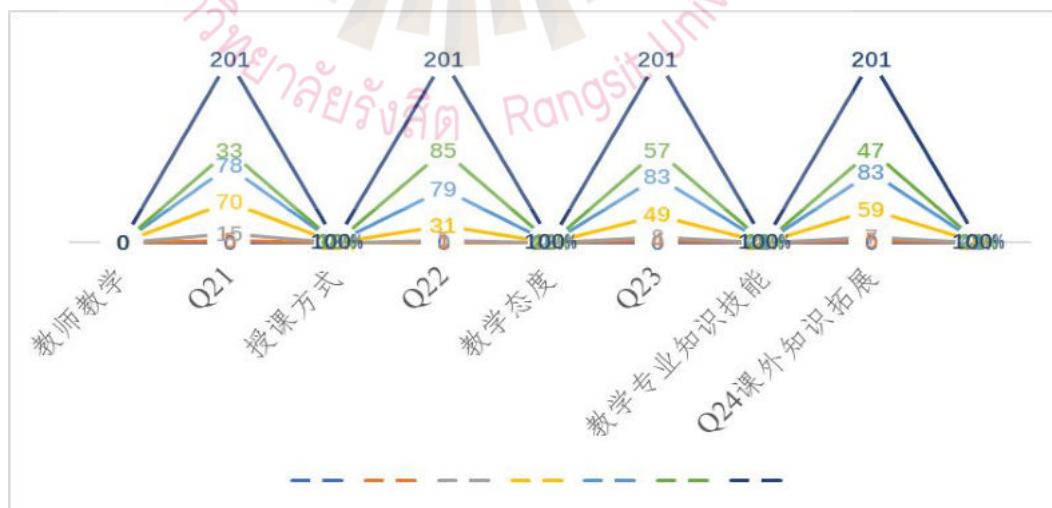


图 4.3 学生汉语课程教师教学满意度情况

如图 4.3 所示，值得注意的是，Q24 关联的课外知识拓展方面，满意程度为一般的学生数多于非常满意的学生数。联系 Q19、Q20 相关的满意度较高的校外课程资源和网络咨询资源来看，学生对教师教学的课外知识拓展的非常满意度表现还可提升，这与 Q21 所反映的授课方式满意度相对较低的情况是一致的，并且教师教学在汉语课程中的权重较高，达到 0.176，居于最重要的三个因素之一。表明 Wat Aiyikaram 学校要提升汉语课程还需要在教师教学上重点投入资金和时间、精力，特别是在教学方式上下大力气改革创新。

4.2.3.5 学习认知的满意度分析

表 4.10 学生汉语课程学习认知满意度情况统计表

学习认知		非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意	总人数
Q25 课程学习方法	人数	8	16	73	70	34	201
	占比	4%	8%	36%	35%	17%	100%
Q26 课程学习态度	人数	11	19	80	60	31	201
	占比	5%	9%	40%	30%	15%	100%
Q27 课程作业完成度	人数	10	14	60	59	58	201
	占比	5%	7%	30%	29%	29%	100%
Q28 听说读写汉语能力	人数	8	14	61	88	30	201
	占比	4%	7%	30%	44%	15%	100%

由表 4.10 所示可知，总体来看，在学习认知方面，学生不满意及非常不满意的人数总体偏多，两项总和占总数比在 11% 及以上，最高的达到 14%。总体上四项因素中，满意一般的学生占比 30% 到 40%，非常满意率最高的是作业完成度方面。从单项因素看，Q25 相关的课程学习方法方面，满意和一般的学生都在 70 人左右，势均力敌。非常满意的学生比例，较之于不满意和非常不满意的学生和，只高出 5%。Q26 相关的课程学习态度方面，持中立态度的人数是四个因素中最多的，占比达到 40%。对于 Q27 作业完成度，一般、满意、非常满意的学生平分秋色，各占约 30%。对听说读写能力表示满意的人数是最多的，占 44%。学习认知在汉语课程中权重为 0.180，是最重要的影响因素。学生对于学习汉语的主观

评价，不满意的倾向集中在学习过程上，对于学习结果来说，相对满意度还是较好的。这说明，学校要足够重视学生的学习认知，将此项工作最为提高汉语课程质量和效果的关键，特别是把精力集中到过程中，努力提高学生满意度。

4.2.3.6 学习环境的满意度分析

表 4.11 学生汉语课程学习环境满意情况统计表

学习环境		非常 不满意	不 满意	一般	满 意	非常 满意	总人数
Q29 学校 条件设施	人数	12	11	68	69	41	201
	占比	6%	5%	34%	34%	20%	100%
Q30 学校 学风建设	人数	7	12	66	81	35	201
	占比	3%	6%	33%	40%	17%	100%
Q31 班级 学风建设	人数	7	8	57	75	54	201
	占比	3%	4%	28%	37%	27%	100%
Q32 社会 学习氛围	人数	5	7	60	81	48	201
	占比	2%	3%	30%	40%	24%	100%

由表 4.11 所示可知，在班级学风建设和社会学习氛围两项上，满意及非常满意的学生人数最多，均占总人数的 64%，对班级学风建设持非常满意的学生为 54 人，略多于社会学习氛围因素的人数。对学校学风建设的满意度总体好于学校条件设施方面。学习环境权重占 0.179，仅次于首位。学校条件设施的不满意率在学习环境因素中最高，达到 11%。总的来看，学生对学校软性建设的满意度好于对硬件设施。因此，下一步学校要加大资金投入，在学习环境尤其是硬件设施上加大投入，这对提升学生对汉语课程的满意度十分重要，又是容易快速见效的措施。

4.2.3.7 学生测评指标满意度情况总结

表 4.12 学生测评指标满意度情况统计表

关键指标	指标分解	中立率	满意率
课程体系	Q12 课程适用性	44%	49%
	Q13 课程结构性	23%	70%
课程管理	Q14 频率安排	34%	55%
	Q15 时长安排	33%	57%
	Q16 教材选择	25%	70%
	Q17 教学管理	29%	66%
课程资源	Q18 校内课程资源	42%	50%
	Q19 校外课程资源	26%	69%
	Q20 网络咨询资源	29%	66%
教师教学	Q21 授课方式	35%	55%
	Q22 教学态度	15%	81%
	Q23 教学专业知识技能	24%	69%
	Q24 课外知识拓展	29%	64%
学习认知	Q25 课程学习方法	36%	52%
	Q26 课程学习态度	40%	45%
	Q27 课程作业完成度	30%	58%
	Q28 听说读写汉语能力	30%	59%
学习环境	Q29 学校条件设施	34%	54%
	Q30 学校学风建设	33%	57%
	Q31 班级学风建设	31%	64%
	Q32 社会学习氛围	30%	59%

满意率=（满意人数+非常满意人数）/总人数*100%

中立率=一般人数/总人数*100%

由表 4.12 可见，学生测评指标满意度总体上情况良好。六个关键指标 21 个分解指标中，满意率在 80%以上的有 1 个，即教学态度；满意率介于 70%-80% 之间的分解指标有 2 个；满意率 50%-60% 之间的有 16 个，满意率 50% 以下的 2 个。中立率从 15% 到 44% 不等。这启示我们，从一般到满意的学生群体不容忽视，

还有较大努力空间，下一步工作中要把这部分人作为观察和关注重点，争取将这部分学生转变为满意人群。

4.2.4 问卷开放性题目的调查分析

在调查问卷的第三部分，为开放性题目。通过对问卷进行计算筛选，发现部分学生答案的关键词高频出现。其中 Q33 希望通过学习汉语达到的目标中，口语出现的频次最多，达 65 次。关于 Q34，学生问卷显示，绝大多数学生认为汉语课程会对达到预期目标有帮助。在回答汉语课程做的不够好的地方时，答案集中指向了课程体系、学习认知、学习环境。201 人中有 89 人表示会推荐亲友选择到 Wat Aiyikaram 学校学习汉语，约占 44%，更多人表示不知道或没想过。

4.3 教师访谈情况概述

为了更好地提升泰国 Wat Aiyikaram 学校汉语课程水平，需从师生两方面进行调查分析。2019 年 1 月 8-9 日，在该校汉语教研中心，分两批对该校从事汉语教学的 7 名教师进行了访谈，其中 3 名为泰国籍，4 名为中国籍汉语教师。从访谈的整体情况来看，泰中汉语教师对学校汉语课程的认识是趋于一致的，大家普遍认为，汉语教学的问题和不足集中体现在课程资源和学习认知方面。

对于课程体系、课程资源、学习环境等课程实施的客观条件方面，泰中教师没有明显差异，大家认为，课程体系的安排上，相对于适用性，下一步需要在结构性上做改进；在课程资源方面，应充分利用国际互联网，利用中国和泰国时区临近的区位优势，以及中国游客暴增的外在环境优势，统筹综合利用，拓宽学生学习汉语的渠道，进一步丰富汉语教学的校内外资源，为提升 Wat Aiyikaram 学校汉语课程水平提供良好条件；同时在汉语课程学习环境方面，教师们普遍肯定了学校、班级的学风建设，他们认为学校的设施条件，在所属市的范围内，处于中上等水平，但还有很大的改进提升空间，社会学习汉语的氛围较之过去改观很大，但还不够浓厚和稳定。

对于课程管理、教师教学和学习认知等课程实施所依赖的主观因素上，泰中教师认识存在一定差异。分歧主要集中在课程管理中的教材选择、教学管理，学生在学习认知中的方法和对学生听说读写能力的评价。泰国教师认为，课程管理应在教材选择上改进，选择更适合各个年级层次的教材，中国教师则认为，应从教学管理上改进，提高学生课堂学习汉语的效率和效果。学习认知的看法上也存在差异，中国教师认为，学生认知汉语的学习方法存在较多误区，泰国教师对此几乎没有反映，对于学生听说读写汉语能力，泰国教师认为较差，中国教师则认为还比较好。这也反映了中国泰国教师对学生听说读写能力的期望值不尽相同；还有分歧在于对学生学习认知方法的评价上。还有就是在教师教学上，泰国教师普遍表示自己在课外知识拓展上，存在较大短板，中国教师则不存在此类情况。

4.4 调查访谈结论

以上调查和访谈表明，对泰国 Wat Aiyikaram 学校汉语课程，考虑年级和性别因素，学生在汉语课程的软性建设上的整体满意度相对较高，对学校硬件设施满意度较低。具体地说，课程结构性、适用性、课程校内资源、授课方式、课程学习方法、和学校条件与设施方面，需要在下一步工作中加以改进，采取教师建议，分层次、按年级、针对性调整课程，使课程结构更适合不同阶段的学生。借助互联网和区位优势，丰富校内外教学资源，优化条件设施，同时改进汉语教学授课方式，引导学生更好地学习汉语，取得更好的教学效果。在表示满意的学生中，一般满意的学生数占比较大，这部分学生不容忽视。要争取这部分比较容易争取的群体部分，学校应对症下药，努力争取提高这部分学生的满意度。

在作出决策时，应当重点加大在学习环境尤其是硬件设施上的资金投入；将工作重点放在指导学生的学习认知，特别是把精力集中到学生的学习过程中；将工作重点放在创新教学方式提高教师教学上，投入资金和时间、精力，努力提高学生满意度。在课程体系方面则应适度调整课程，增强课程适用性；课程管理和课程资源方面，做的相对较好。因此在下一步工作中，继续保持优良作风将更多精力投入到最需要的方面，全面提升学生满意度。

第 5 章

Wat Aiyikaram 学校汉语课程满意度提升策略

学生课程满意度在一定程度上反应了学校在课程资源、体系和管理等发展条件以及教师教、学生学和学习环境情况等；以此同时提高学生对汉语课程的满意度会在提高学生情感忠诚度上产生积极影响，为学校树立良好形象，营造良好的分为，产生好的社会效应，能够使学校在竞争日趋白热化的生源抢夺中保持强劲的竞争力，为学校汉语教学的可持续发展提供后续力量。学校的发展跟社会的发展息息相关，学生学一门知识毫无例外的都带着极强的目的性和功利性，为了就是未来谋一个好工作赚钱。经过前面第四章对学生满意度的深切分析，我们较为清晰的掌握了学生课程满意度的基本情况。总的来说，该校学生对汉语课程的满意度情况比较好，但是我们也要看到教学中存在的问题与不足，本章内容主要是从影响课程满意度的各种因素出发，针对性提出提升 Wat Aiyikaram 学校课程满意度的策略性建议。

5.1 提升各年级体系改革

第 4 章分析到了满意度随着年龄升高而降低，三年级满意度最高，六年级中等，初三年级最低，是因为三年级学生面临的课业负担相对轻松，汉语课程也处于简单阶段，而六年级汉语已经学到一定水平，也要面临认汉字的阶段，因为难，学生的动机开始下降。而初三年级，因为面临升学，在汉语学习时间上有所减少，从而主攻专业知识，对自己所认知的事物也有了自己的见解和看法，这也是导致满意度下降的原因。另一方面，从不同性别学生统计人数方面的分析中，男生对汉语的满意度高于女生。研究者再次去到 Wat Aiyikaram 学校了解原因，这个学校的中文教师几乎全是女老师，教师对女学生要求高于男学生，这会导致部分女学生心理不平衡的发展，还有另一方面就是男生相对于女生来说比较爱表达。

5.1.1 针对高低年级的学生

研究者建议对于低年级学生主要针对汉语兴趣的保持，设计的汉语课堂活动符合低年级学生活泼好动、好奇渴求的心理。对于高年级的学生主要针对汉语活动的意识培养，教师可以尝试引导与帮助学生建立学习目标。周莉（2011）《浅谈提高农村小学生数学课堂参与意识和机会的教学策略》中提出：引导学生明确学习活动的目标，首先让学生进行某项学习活动时有明确具体的目标，这可以增强动力的目的。让学生明确学习目标可以调动学生在教学过程中的积极性和求知的主动性。越是清晰地提出学生在学习活动中的行为要求，那么学生在学习活动中就会有更有意识地去认知。否则，就会削弱学习效果。学习目标既可以由学生自己提出，也可由老师在教授新的课程内容之前提出来。教师可以告诉学生本节课将要学习的主要内容，或者要求学生完成的目标。教师或学生提出学习目标后再开展学习，不仅可以营造民主的课堂氛围，还可以使学生更投入地关注自身利益问题，上课的注意力更加集中。每一个学习目标的建立，都能产生正能量，并引导付出行动，走向实现的方向。同时，赋予积极性的意识总能保持良好的前进状态，学生能更好地参与到汉语课堂中来。

5.1.2 针对不同性别的学生

由于男女学生具有不同的人格特征和不同的思维方式，教师在设计汉语课堂活动时，应协调不同性别学生的人格和思维特点。对一节课的活动设计，既要激发女生的兴趣，也要能保证男生原本兴趣的继续，女生的思维较为形象，男生的逻辑思维与生俱来比较强。所以，教师的授课时要考虑到女生的形象思维，将抽象难懂的知识点化为简单有趣的图片，从而提高学生的满意度；另外就是 Wat Aiyikaram 学校的女生不太善于表达心中所想，但是学语言就需要敢于表达，才能征服一门语言。所以教师还需要鼓励女生从重男轻女的阴影中走出来，果敢地追求自己的所爱，勇敢地表达自己的想法。教师可以再以中国成功的女强人作为榜样示范。例如，中国宋代最著名的女词人李清照，凭借自己的才能，享有“世界第一才女”的美誉，让学生知道巾帼可以不让须眉；还有美国电视业是父权制

的白人主流圈，而黑人妇女奥普拉·温弗瑞则创造了众人敬仰的神话世界，她不但是出彩的脱口秀主持人，更是在传媒、互联网、电影等领域中屡有业绩的女强人，让学生增强斗志与信心。

5.2 改革创新课程体系

5.2.1 进一步提高课程适用性

参加课程学习的学生数量是否在合理范围，是学生课程学习成果的重要影响因素，课程高度适用性可以较好地推动和促进学生的学习。问卷调查结果表明，Wat Aiyikaram 学校学生持满意以上态度的人数约占一半。因此，建议学校应该每个班人数安排不超过 20 人，这是为了方便教学。学习语言需要敢于表达，如果参与学习的人数很多，教师就会教一大组学生。即使教师的教学水平较高，也不可能考虑到每个学生的学习质量。如果人数少，老师的关注点是可以更详细地为学生讲解难懂的问题，学生也会更加投入，掌握的也是更牢固，也方便学生随时间问题，老师会及时给予反馈，以免累积问题。

5.3 着力加强课程管理

5.3.1 进一步优化教材的选用

教科书在教学中占有十分重要的地位，是课堂教学知识的重要载体，也是教师向学生传授知识的基本工具。对待如何选用教材，Wat Aiyikaram 学校应当根据教学的实际进度和学生基础以及教学目标情况综合考虑选用。在问卷调查中，学生对该校的教材还是持较高的满意度，这表明该校的教材选用是符合学生需求的，长期以来 Wat Aiyikaram 学校探索形成的教材选用流程的规范性和科学性水平还比较高。但还是可以有进一步改进的空间，如小学阶段课本一整年只有 8 课的内容，内容相对甚少，对于一整年的学习往往是不够的，希望能增加一些课外读物类书籍，这样能保证小学部较低年级在学习中文过程中，能有充足时间打好基础，而小学部较高的年级也能保证知识点的摄入。

5.3.2 优化课程教学管理考核

当前，Wat Aiyikaram 学校对学生的考核，以传统方式为主，主要包括期中、期末考试成绩和平时完成作业情况评分三部分，并且考试成绩占比较大。汉语课作为实用语言课程，应当以听说读写为重点，学会如何用汉语交流和工作才是汉语教学的效果所在。如何检验学生的实践运用能力，不能通过简单的理论考试来完成，而是要检验学生对所学知识是否会表达是否会举一反三。因此，建议教师根据学生所学，开设一些对话练习，或者把考试的重点放在提高学生动手能力上——绘画，把所学的内容以画的形式来描述。同时，平时作业成绩应该注重学生对知识的实际理解和运用的考核。

5.4 积极完善课程资源建设

5.4.1 加强校内课程资源的建设

从前面的调查发现，校内课程资源中老师安排的校内聚会与座谈会，学生满意度低于校外课程资源与网络咨询资源。第一：建议学校可以开设家长与教师的聚会和创设文化角，相互了解孩子的特点，取得彼此的信任。校内聚会是学校向家长传递良好教育指标的窗口，反之，是家长向学校获得孩子茁壮成长讯息的窗口。而在学校创设文化角，展示学生的学习成果与劳动情况，在聚会时更能让家长进一步了解孩子在学校的日常活动以及学习。第二，学校还可以建立一个反馈信息以及收集建议的专栏，让更多的家长从专栏中得到有关教育孩子的见闻，有益于家长教育孩子的方式和思想得以提高，学校也可以从中获得家长向学校反馈的及时信息和提出的宝贵建议，这样，双方的往来更加紧密频繁，孩子的教育也就得到了双层的关注。学校还可以主动向家长印发相关的教育信息，便于家长的查阅与学习。

5.4.2 巩固校内外课程资源根基

从调查中可知，Wat Aiyikaram 学校对校外和网络课程资源方面投入了大量的传播知识，但是通过教师访谈的结果，这一部分还是需要巩固的。建议学校每周开设一到两节网络课，充分利用互联网，传播中国历史文化。目前中国游客到泰国旅游日益暴涨，教师可适当的从网络上印发相关的社会和旅游信息，便于学生的查阅与学习，再向学生传递中国历史文化的发展，鞭策学生打通思想上的阻碍，国与国之间，人与人之间需要友好相处，每一个人都有优点，拥有更多的知识、充盈精进的智慧、积累丰富的经验都会成功，都能够创造珍贵的财富。

5.5 继续加强教师教学建设

5.5.1 积极评价，畅所欲言

通过调查发现，学生对教师教学的满意程度还没达到非常满意，建议学校进行教学方式上的改革创新。王咏梅(2012)《促进学生参与课堂教学的策略研究》：运用评价和激励的手段激发学生的内在参与积极性，使参与成为学生的一种自发行为，逐渐养成主动参与的习惯。对于不敢在全部同学面前发表自己见解的学生，教师可以采用亲切而又具有鼓励性的语言肯定他们，使他们的心理压力减少，并给予再次思考的时间。例如：提问成绩较差的学生，当他不能在有限时间内回答时，可以用体谅而又激励的口吻“现在想不出来没有关系，我相信你在课后一定会想出更好的回答”。对成绩较好的学生提问难度比较大的问题时，学生如果面色较为紧张，内心害怕自己被同学笑话解答不出问题，感觉丢脸时，教师可以面色和蔼地解围“这道题目的确难，没关系的，如果再多积累一些学习经验和方法，相信你可以解决的”。同时在班上可以建立制度：同学在回答问题的时候，不能取笑他人，安静坐好地听他人的看法，学会尊重，回答得好的要给予他人表扬，回答不恰当的要自己思考，是否自己也能解决问题等等。这样可以建设和谐文明的班风和课堂氛围，学生的素质也会有一定的提高。

5.5.2 相融生活，传播文化

从调查中发现，教师在传播中国文化历史方面，学生的一般满意度高于非常满意度，意味着教师在这一方面没有完全达到学生的需求。从而可看出，学生更喜欢有足够的时间思考活动，喜欢教师能恰当地设计与生活环境相关的活动。建议学校加大对“传播文化型”教师的培养，让汉语与学生生活实际联系起来，使学生看到生活中处处有汉语，学起来自然、亲切、真实。比如，三年级教材内容《放鞭炮了》，可以利用教材内容创设生活情境，王奶奶在除夕前夜买了几捆鞭炮，打算在大年初一早晨放鞭炮，这一课讲的是关于中国春节的活动。老师也可以适当去买鞭炮、福字和剪纸贴在教室里，再给学生讲讲中国过年的习俗。每天学生能情境会话，这必能增加学生对汉语的满意度。

5.6 不断提高学生的学习认知

通过调查发现，在学习认知方面，学生不满意及非常不满意的人数总体偏多，而对于学习过程也是偏向不满意。下面研究者为学校提出几点建议。

5.6.1 通过引导帮助学生端正学习态度

学生在课程学习中，如果学习态度良好，对积极主动的投入学习并取得好成绩是十分有益的。学校和学生都应该高度重视学习态度充分认识态度的重要性，学生应当为获得知识而主动学习，通过提高专业技能获得就业机会，获得社会的承认和认可。从学校角度看，可以通过宣传优秀学生学习汉语的典型事例，帮助学生端正学习态度，通过激发学生主动学习的积极性促使他们达到学习目标。

5.6.2 创设平台促进学生经验交流

掌握正确的学习方法能够让学生的汉语学习成效果事半功倍。建议各年级负责人和各班主任加大组织各层面的学习交流会，通过督促优秀学生总结经验，分享传授好的方法和学习经验，提高更多学生的学习质量，推广更高效的学习方法，获得更好的学习效果。

5.7 营造良好的学习环境

5.7.1 改善学习条件和设施

学校应该积极改善学习条件和学习设施，比如考虑安排几间中文阅览室、考虑把陈旧的多媒体教室进行更换，还可以在每日早操后的校园广播站基础上增加一个中文电视台，专门播放中文歌曲和故事会。这样学生能接触更先进的教学水平，感受多彩的外部世界。还可以在充满欢声笑语的校园里，种上绿树红花，加强校园各个角落的卫生，不仅能让老师得到一个心旷神怡的教学环境，能放下压力投入精力到教学工作中，还能让学生得到一个亲切自然的学习环境，拥有舒心的情绪才能更好地徜徉在书海中。学校可以设立一个解决学生在学习、生活上的心理咨询箱，帮助学生疏解内心的困顿，减轻心理上的压力。

5.7.2 加强学风的建设

可以在全校范围内围绕学风建设开展各种活动，培养学生良好的学习习惯，营造良好的学习氛围。同时应当注重从思想上对学生加强引导，从根本上改变学习对学习的看法，从“被动学”转变为“我要学”。为了形成浓厚的学习氛围，贴上随处可学习的标语，学生走到校园的任意一个角落都能得到文化的熏陶。可以开展各种益于学习的活动，例如，举行汉语竞赛，汉语史讲座等等。

学生是参与课堂活动的主体，只有通过提高学生的参与意识和兴趣，完善教师的设计活动艺术，改善教学设施，促进学习氛围的浓厚，学生才可以真正从“要我学”变为“我要学”。通过这种方式，学生积极主动参与活动，探索和掌握更多的活动知识，让课堂正在活起来，课堂才是生命的课堂。

第 6 章

结论与展望

6.1 结论

本论文通过对 Wat Aiyikaram 学校汉语课程满意度实证研究，分析了汉语教育领域的课程管理问题。在论证客户满意度在教育研究的适用性基础上，将学生作为顾客来建立客户满意度模型。模拟学生客户向学校付费购买学校的汉语教育服务，通过研究学生对汉语课程的满意度，找出 Wat Aiyikaram 学校汉语课程存在的问题并提出相应解决措施。本研究中的课程满意度测评所涉及的六个因素，权重在 0.145-0.150 之间的有 2 个：课程体系和课程管理，权重在 0.170 及以上的有 4 个，课程资源权重为 0.170、教师教学占 0.176、学习认知权重为 0.180、学习环境 0.179。6 个指标是显著并且对课程管理影响较多，并进一步表明，学生课程满意度对学生情感忠诚度的影响是积极的。

6.2 展望

在本篇论文的撰写以及各导师的建议之下，我学到了许多具体问题实事求是的分析方法，比如这次的问卷调查中，研究者仅选择了三个年级为代表，得出的结果会产生一些不均衡的结果，为了使样本更具有代表性，应当增加参加调查对象加大样本量。鉴于本人理论积淀不够，对问题的研究和分析还不够透彻。在本研究中，主要是围绕调查问卷的统计结果进行分析，没有深入剖析显著性差异，研究对象也仅局限于 Wat Aiyikaram 学校。未来需要针对不同地区不同专业的课堂满意度进行研究，取长补短，实现教育产业持续稳健的发展。

参考文献

- 陈海蓉. (2006). 课堂管理有效性研究. 山东师范大学: 8-10.
- 陈时见. (2003). 课堂管理: 意义与变革, 教育科学研究, (6) .
- 常宝成. (2010). 课堂管理与教师专业发展. 教育理论与实践, 28.39-41.
- 丁笑炯. (2010). 来华留学生需要什么样的教育——基于上海市四所高校的数据. 高等教育研究, 38-43.
- 丁以中. (2003). 科学管理. 北京: 清华大学出版社, 326-340.
- 范伟. (2006). 北京体育大学留学生教育现状的调查分析. 北京: 北京体育学院.
- 郝颖. (2016). 小学低年级课堂管理存在的问题与对策研究. 辽宁师范大学.
- 韩玉志. (2006). 学生满意度调查在美国大学管理中的作用. 教育发展研究, (3) : 62-65.
- 金雅瑛. (2012). 影响韩国大学生的汉语课堂满意度因素的调查研究. 山东师范大学.
- 简彩云. (2005). 顾客满意度指数测评模型比较与借鉴. 商业时代. (11): 39.
- 李融. (2007). 关于改进和促进上海高校留学生教育的研究. 上海: 华东师范大学.
- 李冉. (2016). 云南大学国际学院留学生初级汉语口语课程满意度调查研究. 云南: 云南大学.
- 刘俊学. (2006). 大学生求学满意度影响因素及其程度的实证研究. 高等教育研究, 5(11): 91-97.
- 李冀. (1997). 教育管理辞典. 海口: 海南出版社, 22.
- 木兰. (2016). 对泰国社区大学汉语本科学生学习满意度调查. 南京大学.
- 潘幸慧. (2017). 泰国小学汉语课堂管理现状调查. 上海外国语大学.
- 施良方. (1999). 教学原理. 课堂教学的原理. 策略与研究. 上海: 华东师范大学出版社, 279.
- 宋秋前. (2011). 有效课堂管理的基本策略. 教育管理. 24 页.

参考文献（续）

- 盛群力. (2005). 设计建构与开放学习环境. 远程教育杂志, (6) .
- Saaty. (1977). 无结构决策问题的建模—层次分析法. 第一届国际数学建模会议.
- 田慧生. (1996). 教学论. 石家庄: 河北教育出版社. 332.
- 吴清山. (1990). 班级经营. 台湾: 心里出版社. 6.
- 吴巧. (2013). 泰国中小学汉语课堂管理规则初探. 广西师范大学.
- 王咏梅. (2012). 促进学生参与课堂教学的策略研究. 西南大学.
- 徐鹏. (2017). SVCCI 学生课程满意度测评研究及提升策略. 电子科技大学.
- 杨雪&刘武. (2006). 中国高等教育顾客满意度指数模型及其应用. 辽宁教育研究, (10): 7-10.
- 张文丽. (2018). 基于课程满意度的汉语国际教育硕士留学生培养调查. 江西师范大学.
- 周莉. (2011). 浅谈提高农村小学生数学课堂参与意识和机会的教学策略. 中国科教创新.
- 中国新华网. (2017). Retrieved from http://m.xinhuanet.com/edu/2017-10/28/c_1_29728266.htm
- Cardozo. (1965). *An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction*. Journal of marketing research, 224-249.
- Crompton, J., & MacKay, J. (1989). *Users' perceptions of the relative importance of service quality dimensions in selected public recreation programs*. Leisure Sciences, 11(4): 367-375.
- Doyle, W. (1986). *Classroom Organization and Management*. In M.C. Wittrock(Ed.). *Handbook of Research on Teach*. New York: Macmillan, 329-431.
- Emmer, E. T. (1987). *Classroom management*, In Dunkid, M (Ed.) *The International Encyclopedia of teacher education*. Oxford: Pergamon, 437.
- Fornell. (1994). *The American customer satisfaction index*:The Wall Street Journal.
- Good, T., & Brophy, J. (2000). *Looking in classroom (8th ed)*. New York: Harper&Row, 164.

参考文献（续）

- McCaslin, M, & Good, T. L. (1992). *Compliant cognition: The misalliance of management and instruction goals in school reform*. Educational Research, (21): 4-7.
- Oliver, R. (1981). *Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings*. Journal of retailing.
- Sheth, J. (1969). *An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction*. Journal of marketing research, 224-249.





附录 A

Wat Aiyikaram 学校学生汉语课程满意度调查问卷

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1. 你的性别是

- A 男生 B 女生

2.. 你目前所在年级是

- A 三年级 B 六年级 C 初三

3. 你学习的态度是

- A 每一门课都积极 B 只对感兴趣课程表现积极 C 都不积极

4. 学习过程中，你是

- A 配合老师 B 一般配合 C 不配合

5. 上课汉语课时，你喜欢的上课老师是

- A 泰国老师 B 中国老师 C 中泰老师都行

6. 你上课的时候在哪方面存在薄弱环节？

- A 语言 B 写作 C 阅读

7. 上课时，你喜欢课堂上设置活动吗？

- A 喜欢 B 一般 C 不喜欢

8. 上课活动，你觉得哪种活动更有趣

- A 玩游戏 B 唱歌 C 跳舞

9. 你在课后学习汉语的时间是

- A 0-2 小时 B 3-5 小时 C 5 小时以上

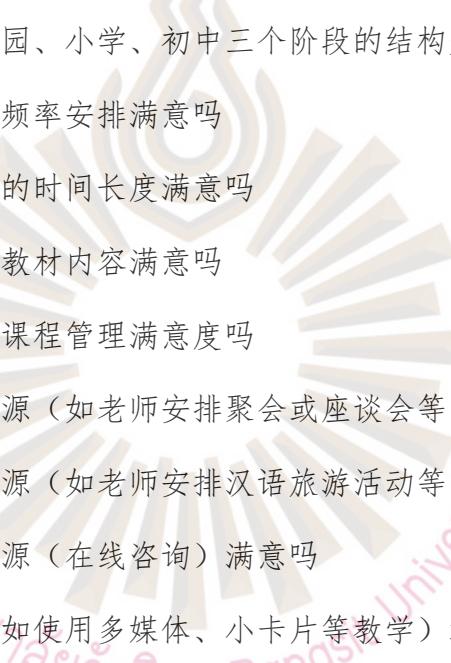
指标	不重要	有点重要	重要	非常重要	极为重要
课程体系					
课程管理					
课程资源					
教师教学					
学习认知					
学习环境					

10. 你认为以下因素对汉语课程的影响重要吗？请在对应处划√。

第二部分

以下问题 Q11-Q32 答案选项中，各分值代表不同的满意程度：1 非常不满意；2 不满意；3 一般；4 满意；5 非常满意。



- 
 11. 你对现在的汉语课程是否满意
 12. 你对汉语课在匹配学生实际学习情况上是否满意
 13. 你对汉语课程分幼儿园、小学、初中三个阶段的结构是否满意
 14. 你对每周汉语课程的频率安排满意吗
 15. 你对汉语每节课课程的时间长度满意吗
 16. 你对汉语课程使用的教材内容满意吗
 17. 你对学校在汉语教学课程管理满意度吗
 18. 你对校内汉语课程资源（如老师安排聚会或座谈会等）满意吗
 19. 你对校外汉语课程资源（如老师安排汉语旅游活动等）满意吗
 20. 你对汉语网络课程资源（在线咨询）满意吗
 21. 你对教师授课方式（如使用多媒体、小卡片等教学）满意吗
 22. 你对教师教学态度（如上下课守时，上课认真等）满意吗
 23. 你对教师教学专业知识和技能（如汉字、汉语语法等专业知识、课堂传授技能）满意度吗
 24. 你对教师拓展中国文化、历史等课外知识方面满意吗
 25. 你对汉语课程采用的学习方法（课堂讲授、小组练习、自学预习复习）满意吗
 26. 你对自己学习汉语的态度（课前预习、课上听讲、课后复习）是否满意
 27. 你对自己在独立完成作业过程中的表现是否满意

- 28.你对自己在教学中获得的听说读写汉语的能力是否满意
- 29.你对学校现有的汉语学习条件和设施对否满意
- 30.你对学校现有的学习汉语的学风是否满意
- 31.你对现在班级中学习汉语的风气是否满意
- 32.你对社会上学习汉语的氛围是否满意

第三部分

- 33.你希望通过学习汉语课程达到什么目标?
- 34.你认为现在的汉语课程会帮助你达到预期目的吗?
- 35.你认为学校汉语课程在哪些地方做的还不够好?
- 36.你会推荐亲戚朋友到你的学校学习汉语吗?





附录 B

Wat Aiyikaram 学校汉语教师访谈提纲

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1. 在 Wat Aiyikaram 学校汉语教学中，您认为哪方面问题比较突出？
2. 您认为学校课程体系安排在哪些地方需要改进？
3. 您认为学校的课程管理（比如课程频率、时长安排、教材选择、教学管理）可行吗？哪方面需改进？
4. 您对学校丰富现有的校内外以及网络课程资源方面有什么建议？
5. 您认为教师该怎样提高汉语课程的教学效果？
6. 您认为学生学习汉语课程的总体情况如何（比如方法、态度、作业完成度、听说读写能力）？
7. 您认为汉语课程学习环境总体情况如何？



个人简历

姓 名 黄新新
生 日 1991 年 04 月 08 日
出生地 中国 广西 南宁
教育背景 大学：广西大学
课程名称：商务英语 2015 年
硕士：泰国兰实大学
课程名称：M.B.A. 2018 年
永久地址 中国广西省南宁市
邮箱号码 812760348@qq.com

