



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการให้บริการภาษาจีนในตลาดนัดรถไฟรัชดา  
A STUDY ON CHINESE SERVICE IN BANGKOK  
RATCHADA TRAIN NIGHT MARKET  
曼谷拉差达火车夜市汉语服务的调查研究

ปรียาภรณ์ ศรีวรรณพิม  
(徐玮琪)

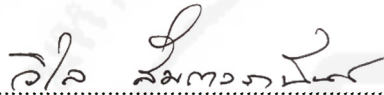
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการให้บริการภาษาจีนในตลาดนัดรถไฟรัชดา  
**A STUDY ON CHINESE SERVICE IN BANGKOK  
RATCHADA TRAIN NIGHT MARKET**  
曼谷拉差达火车夜市汉语服务的调查研究

ปริยาภรณ์ ศรีวรรณพิม (徐玮琪)

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2564



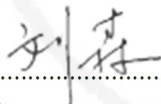
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรนนต์  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Dr. Zhao Ping  
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Yanfeng  
กรรมการ



Prof. Dr. Liu Sen  
กรรมการ




Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ



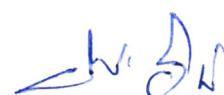
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์  
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



Dr. Zhao Ping  
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ อิมสำราญ  
คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา

## การศึกษาการให้บริการภาษาจีนในตลาดนัดรถไฟรัชดา

ปริยาภรณ์ ศรีวรรณพิม 626077

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันประเทศไทยมีตลาดนัดกลางคืนจำนวนมาก และได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ตลาดนัดรถไฟรัชดายังเป็นอีกหนึ่งสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก โดยในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการมีการให้บริการภาษาจีนภายในตลาดนัดกลางคืนแห่งนี้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์นี้เพื่อศึกษาวิธีการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการด้านภาษาจีน วิเคราะห์และอธิบายถึงการบริหารจัดการ การดำเนินการด้านการตลาด และการให้บริการภาษาจีนของผู้ประกอบการ ซึ่งให้เห็นจุดเด่นในดำเนินธุรกิจของตลาดนัดรถไฟรัชดาและปัญหาที่พบในการบริการภาษาจีน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การสำรวจแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

เนื้อหาหลักของวิทยานิพนธ์คือ วิเคราะห์การให้บริการภาษาจีนของผู้ประกอบการภายในตลาดนัดรถไฟรัชดา ผลการประเมินพบว่า เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนให้มากขึ้น ผู้ประกอบการจึงมีการให้บริการด้านภาษาจีน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาจีนสื่อสาร การใช้ป้ายแสดงรายละเอียดสินค้า และป้ายราคาภาษาจีน โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่า การให้บริการภาษาจีนของผู้ประกอบการยังคงพบปัญหาอยู่ไม่น้อย เช่น ระดับความสามารถด้านภาษาจีนในทักษะการฟังและการพูดยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้ดี นอกจากนี้ ภายในตลาดนัดรถไฟรัชดามีป้ายภาษาจีนค่อนข้างน้อย ในด้านการโฆษณาที่เป็นภาษาจีนก็ยังมีไม่มากนัก รวมถึงการบริหารจัดการของตลาดนัดด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมก็ยังคงพบปัญหาอยู่เช่นกัน

จากผลการศึกษาพบว่า การให้บริการภาษาจีนยังคงพบปัญหาอยู่ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่พบ เพื่อให้ตลาดนัดรถไฟรัชดาสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนได้มากขึ้น โดยผู้ประกอบการจำเป็นต้องพัฒนาระดับความสามารถด้านภาษาจีน และจัดให้มีฝึกอบรมภาษาจีนให้กับผู้ประกอบการและพนักงาน รวมถึงปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารจัดการและด้านสุขอนามัยภายในตลาดนัด เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาตลาดนัดรถไฟรัชดาได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการพัฒนาของตลาดนัดรถไฟรัชดาอีกด้วย

**คำสำคัญ:** ตลาดนัดรถไฟรัชดา การให้บริการภาษาจีน การวิจัยเชิงสำรวจ มาตรการปรับปรุง

## **A STUDY ON CHINESE SERVICE IN BANGKOK RATCHADA TRAIN NIGHT MARKET**

PREEYAPORN SRIWANPIM 626077

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

### **ABSTRACT**

There are many tourist night markets in Thailand, which are popular with domestic and foreign tourists. Ratchada Train Night Market is an attraction that attracts a large number of tourists for shopping. There are many Chinese tourists among foreign tourists, as a result, operators have Chinese language services in this night market.

The objective of this thesis is to study business practices and the Chinese language services. Analyze marketing management and the operator's Chinese language service. Point out the highlights of the business method of Ratchada Train Night Market and problems in Chinese service. In this research, the relevant literature analysis was used, survey from questionnaires and interview, In order to use the data obtained for both qualitative and quantitative analysis.

The main content is to analyze the Chinese service in Ratchada train night market. The evaluation results found that In order to attract more Chinese tourists, operators are providing Chinese language services, use Chinese in the communications, use of product sign and price tags in Chinese. Overall, there are still some problems with the Chinese language service. Example, the level of Chinese proficiency in listening and speaking skills is insufficient. In addition, within Ratchada Train Night Market, there are less Chinese signs. In terms of advertising in Chinese, there are still not many, including environmental health management, there are still problems as well.

The results found that the Chinese language service in the market was still a problem. In this study, researcher presents suggestions for improving the problems. So that Ratchada Train Market can attract more Chinese tourists. The operators need to improve level of Chinese language and provide Chinese language training, including improving environmental health management in market. The above suggestions are for tourists come to shop at Train Night Market Ratchada to be more comfortable. It also promotes the development of Ratchada Train Night Market as well.

**Keywords:** Ratchada Train Night Market, Chinese language service, Survey Research, Improvement measures

# 曼谷拉差达火车夜市汉语服务的调查研究

徐玮琪 626077  
文学硕士学位（商务汉语）  
指导教师：赵平博士

## 摘要

泰国有不少旅游夜市，这些夜市受到国内外游客的欢迎。拉差达火车夜市其中一个吸引大批内外游客前来观光购物的景点。在外国游客中有很多中国游客，这不仅促进了这个夜市的发展，也促进不少夜市商家提供汉语服务。

本论文研究的目的是对曼谷拉差达火车夜市经营状况和商业汉语服务情况进行市场调查，分析和说明夜市在管理、营销和汉语服务方面的情况，指出拉差达火车夜市经营的特点，以及在汉语服务方面存在的问题。论文在市场调查和分析的基础上提出了改进的建议。论文采用文献分析法、问卷调查法和访谈，对掌握的信息和资料进行了定量分析和定性分析。

论文研究的主要内容是分析拉差达火车夜市商家营销中汉语服务的情况。在调查分析的基础上对拉差达火车夜市的汉语服务进行评估。评估的结果表明为了吸引中国游客大多商家提供了汉语服务，包括店员用汉语沟通，提供中文标示牌和中文价格表等。从总体上来看，夜市商家的汉语服务还存在不少问题，如商家职员汉语水平在听说方面的能力不强，不能与中国游客很好沟通。另外，拉差达火车夜市内的中文标识牌比较少，中文广告信息少，在夜市的管理和环境卫生方面也存在着问题。

根据市场调研的结果和评估，本次研究对夜市汉语服务中出现的问题提出了改进的建议。论文指出为了吸引中国游客，夜市商家需要提高汉语水平，对店员进行汉语培训。同时夜市管理部门需要改善夜市的卫生状况，为来夜市的游客提供良好的购物环境，促进夜市的繁荣发展。

**关键词：**拉差达火车夜市 汉语服务 调查研究 改进措施

# 目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	VI
图表目录	VII
绪论	1
一、选择的背景及意义	1
二、与选题研究有关的国内外研究综述	2
三、研究的目的、方法、内容与创新性	6
四、本选题预期达到的目标与研究成果	7
<b>第一章 拉差达火车夜市的发展概况</b>	<b>8</b>
第一节 泰国曼谷夜市的发展状况	8
第二节 拉差达火车夜的特点与营销情况	11
一、拉差达火车夜市的特点	11
二、拉差达火车夜的营销情况	14
第三节 拉差达火车夜市商家的汉语服务情况	16
一、中文菜单和价格表	16
二、交流中使用的手势	17
三、用汉语进行交流	18
<b>第二章 拉差达火车夜市汉语服务的调查分析</b>	<b>19</b>
第一节 火车夜市商家汉语服务的调查分析	19
一、商家汉语服务人员基本情况调查	19
二、商家汉语服务情况调查	22
三、夜市管理调查	26
第二节 中国游客对汉语服务满意情况调查	29
一、中国游客的基本情况	29
二、中国游客对夜市汉语服务的满意情况	32
三、中国游客对夜市的网评	37

第三章 拉差达火车夜市汉语服务调查评估	40
第一节 拉差达火车夜市的经营状况	40
一、拉差达火车夜市的 SWOT 分析	40
二、拉差达火车夜市和席娜卡琳火车夜市的对比	42
第二节 拉差达火车夜市汉语服务存在的问题	44
第三节 对汉语服务改进的建议	45
结 语	46
致 谢	47
参考文献	48
附 录	51
ประวัติผู้เขียน	63

## 表格目录

表 1-1 泰国十大夜市排名	8
表 2-1 中国游客对夜市具体汉语服务的满意情况	36
表 2-2 中国游客对拉差达火车夜市的网评	37
表 2-3 拉差达火车夜市和席娜卡琳火车夜市的对比	43





## 图表目录

图 1-1 考山路夜市	9
图 1-2 JJ Green 恰图恰夜市	9
图 1-3 拉差达火车夜市	9
图 1-4 Box Space Ratchayothin 夜市	9
图 1-5 拉差达火车夜市的夜景	10
图 1-6 拉差达火车夜市的交通方式	12
图 1-7 拉差达火车夜市的美食	13
图 1-8 拉差达火车夜市的汉语服务	14
图 1-9 拉差达火车夜市的中文菜单	16
图 1-10 拉差达火车夜市的中文菜单和标价牌	17
图 1-11 拉差达火车夜市提供消毒洗手液的标识牌	17
图 2-1 商家的性别分布	19
图 2-2 商家的年龄分布	20
图 2-3 商家的教育程度情况	20
图 2-4 商家工作经验情况	21
图 2-5 外国游客来泰情况	21
图 2-6 商家汉语服务情况	22
图 2-7 商家参加过 HSK 考试的情况	22
图 2-8 商家的 HSK 汉语水平情况	23
图 2-9 商家汉语听力情况	23
图 2-10 商家汉语口语情况	24
图 2-11 商家汉语阅读情况	24
图 2-12 商家汉语书写能力情况	25
图 2-13 商店提供汉语服务的种类	26
图 2-14 火车夜市场地情况	27
图 2-15 拉差达火车夜市语言服务情况	27
图 2-16 拉差达火车夜市线上服务情况	28
图 2-17 商家提供汉语服务遇到的问题	28
图 2-18 商家解决问题的方法	29
图 2-19 中国游客的性别情况	30
图 2-20 中国游客的年龄情况	30

图 2-21 中国游客的教育程度情况	31
图 2-22 中国游客的月收入情况	31
图 2-23 中国游客中会讲泰语的情况	32
图 2-24 中国游客在泰旅游使用语言的情况	32
图 2-25 中国游客可以知道泰国夜市的情况	33
图 2-26 中国游客知道拉差达火车夜市的方式	33
图 2-27 中国游客对是否需要汉语服务的情况	34
图 2-28 汉语服务是否影响中国游客情况	34
图 2-29 中国游客对商家汉语服务水平的评估	35
图 2-30 中国游客对夜市汉语服务的总体满意情况	35
图 2-31 中国游客对汉语服务人员是否需要培训的调查	36
图 2-32 中国游客认为需要汉语培训的方面	37

# 绪论

## 一、选择的背景及意义

旅游业务是泰国重要的经济支柱产业。泰国旅游业得到了泰国政府部门的支持。2019 年赴泰国旅游的国际游客人数已从 2018 年额 3800 万人次提升到 3900 万人次，创下历史新高。2019 年前 11 月，泰国接待游客 3587 万人次，同比增长 4.4%，旅游营业收入达 1.74 万亿泰铢，同比增长 3.67%。<sup>[1]</sup>

泰国有多种旅游资源，各地都有自己的特点。2019 年是泰国“开启新色彩”的旅游主题年。泰国丰富的旅游资源，为中国游客探索体验泰国风情提供了更多选择。泰国国家旅游局针对中国市场高速发展的特征，将资源划分不同主题，拓宽市场的基础上，加深对旅行品质的打造和推广，并推出了针对奢华、蜜月、家庭、体育和美食等在内的主题旅行产品，满足日益变化的市场需求。2019 年中国赴泰国游客人数约为 1098 万人次，同比增长 4.2%。<sup>[2]</sup>

“旅游夜市”是中国游客很感兴趣的一个旅游景点。泰国夜市的风景美，还有餐饮和购物等多种服务。曼谷拉差达火车夜市就是一个非常受中国游客喜欢的旅游夜市。这个所谓的“火车夜市”，却并非在火车站附近。拉差达火车夜市即新火车夜市，它名字的来由并非是因为它在火车站附近或者有火车等原因，而是由于在这个夜市在创办之前，市场管理方租用了泰国铁路局的一片土地办了个夜市，取名“火车夜市”，位于诗娜卡琳路，是非常大的一个夜市。但这个“火车夜市”比较远，不通 BTS 和地铁，加上土地可能有新用途，所以夜市管理方在曼谷的拉差达大街找到一块地，新开辟出这个市场，所以叫“新火车夜市”，由于位于拉差达大街，也叫“拉差达火车夜市”。

拉差达火车夜市具有泰国的地方特色，丰富的小商品，特别是浓浓风味的泰国各种小吃，吸引了很多中国游客。商家在与大量中国游客的接触中，用汉语与中国游客进行简单地沟通交流，成为招揽客户和方便中国游客的购物和餐饮的一个商机。如果商家可以提供一些汉语服务，对中国游客来说在购物方面是比较方便的。由于大量中国游客的到来，也促进了拉差达火车市场的汉语服务。中国游客在有名的“携程旅行”网站上反映，在拉差达火车市场买东西可以用中文与商家讨价还价的。这些商家会简单的中文，特别是对数字完全没问题。不少商家为了吸引中国游客，还在商店的招牌上写上中文以招揽中国客户。拉差达火车市场出现汉语服务现象，不是其独有的，在大量中国游客扫过的泰

[1] 中文互联网：<http://www.199it.com/archives/994614.html>

[2] 腾讯大渝网 <https://cq.qq.com/a/20200109/042403.htm>

国著名旅游景点和景区，多多少少都会出现这种汉语服务的现象。提供良好的汉语服务，更好地与中国游客沟通已经成为不少商家吸引中国游客，推销商品，获取盈利的一个主要因素。

本论文选题的意义是通过对拉差达火车夜市商家的汉语服务情况的调查研究，分析拉差达火车夜市的管理和发展情况，说明提供良好的汉语服务对发展火车夜市的旅游业，吸引中国游客，为商家带来商业利益的重要作用。通过调查分析指出拉差达火车夜市的汉语服务中存在的问题，提出改进的建议和措施。

## 二、与选题研究有关的国内外研究综述

按照有关在拉差达火车夜市餐馆企业家对中国消费者的汉语服务之调查研究，还没有发现类似的国内外研究。根据目前所掌握的资料，相关的泰国旅游夜市的研究，有关汉语服务应用方面的研究，涉及到以下几个方面：

### （一）有关泰国旅游夜市的研究

1. Ms. Anongkarat Bangsri (2016) 在《曼谷旅游夜市汉语服务研究》(华侨崇圣大学硕士论文)中对曼谷的旅游夜市汉语服务情况进行了研究，调查分析了夜市服务人员的汉语水平，汉语服务情况，对夜市汉语服务方面出现的问题提出了改进建议。

2. Chairit Thongrawdl, Varaporn Saninmool (2016) 在《曼谷旅游夜市的消费者购买行为》的论文中研究了曼谷旅游夜市的消费者购买行为，通过对消费者购买行为的方面调查，指出旅游者的主要目标是逛街购物。他们的购买行为是以旅游产品为主，购买质量好和设计新颖的产品。在买卖产品的地方，游客需要有安全感，希望购买价格合理的产品。店主的促销行为也是吸引游客购物的一个因素。

3. Sarah Williams (2019) 在《The Best Night Markets in Bangkok, Thailand》中的研究中介绍了泰国的夜市和特点，说明了夜市的经营方式。泰国的旅游夜市为游客提供了很多商品，以及各种美食和纪念品等。研究显示泰国夜市的商业活动为不仅促进了泰国旅游业的发展，也促进了人们的消费，增加了从业者的收入和生活水平。

4. 苏燕红 (2014) 在《泰国清迈长康路夜市手工艺品购物行为研究》(昆明理工大学硕士论文)中针对中国旅游者在泰国清迈长康路夜市旅游行为及购买行为的研究。通过问卷设计和调研数据收集与统计进行科学分析，最后得出分析结果。在旅游业发展的每个阶段都会对整个旅游产业链上的相关旅游产品，服务

和管理做出调整。本文根据中国旅游者在清迈长康路夜市对手工艺品的购买行为,结合长康路夜市的发展状况,提出针对中国旅游者的营销策略,以期能为长康路夜市的良好发展提供建设性意见。

5.Sichon Kulampa,Duangthida Nunthapirat(2019)在《泰国游客来旅夜市旅游的影响因素:以席娜卡琳火车夜市为例》中通过研究泰国游客来席娜卡琳火车夜市的影响因素,通过问卷调查后就知道泰国游客来席娜卡琳火车夜市的影响因素,有七个影响因素,是产品质量方面、销售方法、销售人员方面、产品价格方面、促销产品方面、过程方面和环境方面,并提出对席娜卡琳火车夜市的改进建议,提高席娜卡琳火车夜市的市場情况。

6.Kuo Sherley,Hsin-Ling(2012)在《Factors affecting revisit intention-international tourists in Thailand tourism night market》(湄州大学硕士论文)的论文中通过泰国游客来旅游夜市的重访影响因素,研究游客的满意度和游客购买产品后的满意度、由于游客的满意度对消费者重访旅游有重要的影响因素,并本研究提出改进的建议给旅游夜市的业务,为提高泰国旅游夜市的业务。

7.Chitaporn Sakkomonpitak(2015)在《选择在曼谷区的旅游夜市的影响因素》(法政大学硕士论文)中通过消费者选择在曼谷区的旅游夜市的影响因素,本文根据泰国游客选择去旅游夜市的行为,通过问卷调查和分析收集各种的资料,最后提出改善的建议,为在曼谷夜市的商家能把本文的研究结果发展自己夜市的市場方面、和有关的各个方面,为提高在曼谷的旅游夜市质量。

在有关泰国旅游夜市的研究,本次研究能收集一共七本研究,在这些研究的主要内容是说明对泰国旅游夜市有关的事情,比如,泰国旅游夜市的概况或者泰国旅游夜市的特点,这部分的研究内容使研究者知道在研究曼谷旅游夜市应该分析哪些内容或者在研究旅游夜市要看重哪些方面。

## (二) 有关拉差达火车夜市的研究

1.Danchaiwijit,K(2016)在《旅游夜市的质量感知,满意度和重复购买:以拉差达火车夜市为例》(曼谷大学硕士论文)论文中通过在拉差达火车夜市的旅游质量感知,满意度和重复购买。通过有关研究题目调查后,结果指出游客的质量感知是在一般等级,关于游客的满意度调查结果是在在高级,关于游客的重复购买调查结果是在一般等级。

2.Chayutra,I.(2018)在《在曼谷拉差达火车夜市游客对旅游服务满意度的研究》(蓝康恒大学硕士论文)的论文中研究关于游客来拉差达火车夜市对各种

服务的满意度，为了寻找对拉差达火车夜市更好的管理方式。研究结果指出在此夜市的环境、清洁度对游客的满意度是非常满意，在产品种类和服务方面与安全感对游客的满意度也是非常满意。

3. Pongpat Runla (2020) 在《泰国消费者决定在拉差达火车夜市购买餐饮的影响因素》(帕尧大学硕士论文)的论文中研究在拉差达火车夜市的营销方面、研究拉差达火车夜市游客的购买行为、研究在拉差达火车夜市的商家对营销方面的意见和分析在此夜市商家对消费者购买行为的意见，分析收集资料后，提出改进的建议，为发展在旅游夜市的营销方面，而且使在泰国的旅游夜市更强，为了能吸引更多的国内外游客。

4. Paul Smith (2019) 在《Rot Fai Market Ratchada, Bangkok's Train Market on Ratchadaphisek Road》中介绍拉差达火车夜市的概况，介绍夜市的地址、交通方面、在此夜市比较有名的餐饮和拉差达火车夜市的基本信息，也包括在拉差达火车夜市该知道的事情，无论是交通方面，游客坐地铁去拉差达火车夜市很方便、在泰国拉差达火车夜市是一个很有名的夜市，而且在此夜市的产品价格也比较便宜。

在有关拉差达火车夜市的研究，本次研究研究者收集一共四篇的研究，从这些研究是研究泰国游客的满意度、重复购买、决定在夜市购买餐饮的影响因素和介绍拉差达火车夜市的概况，从本次收集有关拉差达火车夜市的研究也还没有找到对拉差达火车夜市汉语服务的研究或者调查中国游客的满意度。

### **(三) 有关商业服务方面和有关商业市场发展方面的研究**

1. Changwetchay, B. (2018) 在《顾客对曼谷电动火车服务质量的满意度》(曼谷大学硕士论文)的论文中通过在曼谷电动火车的服务质量、顾客对服务质量的满意度和服务质量对顾客的影响，本文的研究结果为了使曼谷电动火车知道顾客需要真正哪些方面的服务，改进服务质量使顾客的满意度更高，而且为了其他运输业务把本文的研究结果发展自己的服务。

2. Nararat Onsri (2011) 在《TOT 有限公司，客户服务中心的服务质量 (Chaengwattana 总公司)》(泰国皇家理工大学硕士论文)中文通过研究到在 TOT 有限公司 (Chaengwattana 总公司) 的客户对服务质量有区别，并研究到在 TOT 有限公司服务类型对服务质量有影响，本研究为了发现在服务中存在的问题，并提出改进的建议，使 TOT 有限公司能发展服务的质量。

3. Pornprapa Chaianukool (2014) 在《在拉差汶里府，宣蓬县的旅游景点服务质量影响到泰国游客的满意度》(泰国皇家理工大学硕士论文)的论文中研究

通过在拉差汶里府，宣蓬县的旅游景点的客户对服务质量有区别，研究泰国游客对旅游景点服务质量的满意度，本研究为寻找在服务中存在的服务问题，使旅游景点发展自己服务的质量，并使商家知道顾客的需要，再发展自己的企业服务。

4. Thanawat Limudompunth (2015)在《吞武里市场的服务质》(法政大学硕士独立研究) 中的研究吞武里石城的服务质量，内容主要研究在吞武里市场商家的服务质量，在吞武里市场商家销售产品的态度，分析资料后，并提出改进的建议，为了把这些研究成果给有关的人或者管理市场的部门计划、发展和改进在吞武里市场的服务质量方面。

5. Pornpimol Piyakundamrong (2010)在《金店的市场战略发展，以曼谷商场金店为例》(诗纳卡宁威洛大学硕士论文)中研究在曼谷商场金店的市场战略发展,通过消费者的行为和消费者真正的需求，研究后提出改进的建议，为使在曼谷商场金店的市场战略发展，并提高泰国金店的市场战略方面。

6. Rungtawan Sinluenaam, Wiroj Jesadalak (2017)在《市场管理和市场竞争战略，以泰国海椰寺水上市场为例》中通过研究海椰寺水上市场的市场战略方面，研究在市场竞争战略方面，然后把资料来分析，提出研究成果，为提高泰国海椰寺水上市场的市场管理和市场竞争战略，能吸引更多的内外游客来旅游。

在有关商业服务方面和有关商业市场发展方面的研究，这部分主要的研究内容是对商业销售、游客满意度和市场服务质量有关的，使研究者知道根据以上研究的内容，如想研究商业销售、游客满意度、市场服务质量的方面研究者应该有这样的思路，并应该研调查哪些部分，才得到比较有效的资料来分析。

#### **(四) 有关汉语服务应用方面的研究**

1. Rosarin Ngamsuriyaphong (2016)在《开泰银行商业汉语服务应用研究》(华侨崇圣大学硕士论文)的论文中通过泰国商业银行，多语言信息服务现况中泰双边贸易情况，开泰银行的业务情况，发现开泰银行对汉语服务应用存在的问题并提出解决问题的方法。

2. Korn Hirannayakun (2016)在《泰国佛寺的旅游汉语服务—以玉佛寺为例》(华侨崇圣大学硕士论文)中通过玉佛寺的旅游汉语服务，调查分析的寺庙景点，汉语服务情况，也包括导游的汉语服务情况，汉语服务情况的进行评估，指出存在的问题和提出改进的建议。

3. Sirinna Assavarat (2018) 在《泰国国家旅游局汉语应用研究——以曼谷素万那普国际机场服务站为例》(华侨崇圣大学硕士论文) 中对曼谷素万那普国际机场旅游局服务站提供汉语服务的应用情况, 指出存在的问题并提出解决问题的方法和改进的建议。

4. Ananya Weerajit (2018) 在《泰国水上市场旅游汉语应用研究——以杜拉拉水上市场为例》(华侨崇圣大学硕士论文) 的论文中研究杜拉拉水上市场旅游汉语应用情况, 还包括汉语服务人员应用基本情况、杜拉拉水上市场汉语服务情况对中国游客沟通、市场汉语广告牌和标识牌、市场汉语服务的管理情况。从多方面指出杜拉拉水上市场汉语应用情况的评估, 并相应地给出了建议和改进。

5. 陈书陶 (2016) 在《曼谷水门服装市场汉语服务研究》(华侨崇圣大学硕士论文) 中对曼谷水门进行市场调查分析。包括分析曼谷水门服装市场的使用汉语状况, 市场运作方法, 以及应对挑战的方法。分析在曼谷水门服装市场的发展状况, 提出曼谷水门市场商务汉语应用存在的问题和国内外客户需求与影响满意的因素, 以促进泰国经济发展并提高来泰旅游的中国游客的满意度。

6. Wichita Chotchaipattarapong (2018) 在《泰国零售业汉语服务研究——以 Terminal 21 购物中心为例》(华侨崇圣大学硕士论文) 的论文中通过 Terminal 21 购物中心汉语服务的现状, 分析 Terminal 21 购物中心对中国游客应用汉语存在的问题。根据调查和分析。针对这些问题, 购物中心通过对销货人员汉语培训, 帮助销货人员掌握基本的汉语知识, 让销货人员能够使用汉语与中国游客简单沟通。提出改进汉语服务的建议与措施。

通过对与本论文相关的论文和研究文章的综述, 可以知道有一些论文对泰国夜市进行了研究。这些研究有些是针对管理方面的研究, 有些是针对购买餐饮方面的研究, 还有的是针对夜市交通方面情况进行了研究。除了对夜市的研究外, 还有的论文对商业销售、游客满意度、市场服务质量和汉语学习等方面进行了研究。这些论文都没有专门对拉差达火车夜市的汉语服务情况进行调查研究, 所以本论文在研究方面具有创新性。论文在问卷调查、访谈, 以及实地调查的基础上, 对夜市的汉语服务人员和游客满意度情况进行了分析研究。

### 三、研究的目的、方法、 内容与创新性

#### (一) 研究的目的

通过对曼谷拉差达火车夜市的市場经营和商业汉语服务的调查, 说明拉差达火车夜市管理和商家的汉语服务情况, 在市場调查的基础上分析汉语服务上的不足, 提出改进的建议。



## **（二）研究的方法：**

本次研究的方法主要方法是：

### **1. 文献分析法：**

查询和收集与研究课题有关的资料和论文，通过对这些资料的掌握，关于拉差达火车夜市的研究，对餐馆企业家的情况，与其他文件对研究题目有关的资料。通过图书馆，大学资料库，学术期刊以及不同网站查询与论文研究相关的资料，为本次研究提供详实的研究资料。

### **2. 问卷调查法：**

通过市场调查和问卷调查，分析拉差达火车夜市餐馆企业家汉语服务的情况和中国游客对拉差达火车夜市餐馆企业家提供汉语服务的满意度，从中发现存在的问题。

### **3. 访谈法：**

#### **访谈对象：**

本次调查的访谈对象是拉差达火车夜市商家和来泰的中国游客，通过访谈了解夜市的管理情况和营销情况，以及中国游客对商家汉语服务满意度情况。做好访谈表，列出访谈的主要内容，通过访谈获取研究信息的关键。由于新冠病毒的疫情和夜市管理部门的原因访谈没有进行。

## **（三）研究的主要内容**

研究的主要内容是说明泰国曼谷旅游夜市发展的概况，拉差达火车夜市商家的汉语服务情况，以及对火车夜市的商家和中国游客的调查结果的分析和评估，通过分析指出存在的问题和提出的改进建议。

## **（四）论文的研究的创新性**

通过文献资料查询，目前还没有查到对拉差达火车夜商家汉语服务的研究文章和论文。本论文的主要创新性首次专门对拉差达火车夜商家进行汉语服务的调查研究。通过研究分析说明拉差达火车夜市商家汉语服务的情况和中国游客对商家营销和汉语服务的满意度，指出存在的问题，提出改进的建议。

## **四、本选题预期达到的目标与研究成果**

本论文所要达到的预期目标和研究成果是：

掌握分析研究的资料，通过对拉差达火车夜市商家营销情况的研究，说明商家汉语服务端情况，发现存在的问题，提出的建议。

# 第一章 拉差达火车夜市的发展概况

## 第一节 泰国曼谷夜市的发展状况

以前泰国水上市场是泰国民间进行商品交换的一个主要商品集散地。随着泰国陆路交通的发展，在泰国陆上市场快速发展，成为泰国主要的商品交换市场。夜市市场是泰国除了水上市场外另一个具有泰国特色的商品市场就是夜市。夜市的发展不仅扩大了商品市场，也吸引了不少外国游客前来观光和购物。

在泰国各地有很多夜市。根据旅游网站的排名，受到泰国和外国游客的欢迎十大夜市如下：<sup>[3]</sup>

表 1-1 泰国十大夜市排名

序号	泰国的夜市名
1.	考山路夜市
2.	Ramintra 高速公路沿线的市场
3.	<b>拉差达火车夜市</b>
4.	JJ Green 恰图恰
5.	斯利那卡林火车夜市
6.	恰图恰夜市
7.	暹罗吉普赛夜市
8.	Box Space Ratchayothin
9.	Kaset-Nawamin 拐角市场
10.	Indy Night Market

白天的市场和夜市有很大的区别，因为夜市比较热闹，营业时有很多的商家来销售自己的产品，并有很多的游客来旅游，想受到新的旅游经验，他们一边买卖产品一边听音乐，使夜市的气氛更热闹，而且在夜市装修方面也不错，因为每个地方的夜市都有不同的特点，也在设计夜市的方面每个地方都不一样。市场夜市一般是在晚上营业，在营业时泰国的天气就不是很热了，天气比较舒服，不冷不热，由于市场夜市是新的一种市场，天气也比较合适，在交通方面，包括内外交通也很方便，这些原因吸引内外游客来泰国的夜市旅游不少了。

[3] 在泰国人们喜欢去旅游的夜市 <https://www.edtguide.com/article/432083/>.

在夜市一般销售的产品有很多各种各样的产品，比如，服装、鞋子、手工、日常用品和各种好吃的食物。目前夜市变成大小商家的主要工作地区，也包括兼职商家的，一个原因也是在夜市租赁地区销售产品的价格也不是很贵，并销售产品的时间商家也可以安排自己的工作时间，同时在夜市销售产品能使商家赚到很多钱。使在泰国目前有很多的夜市，也为了应对每天有增长的买卖双方的需求，让我们知道消费者的职业和消费者的行为目前有很大的变化了，意思是以前很多人在公司工作，但是目前有不少的人变自己成大小商家，而且以前消费者喜欢在购物中心买东西，但是目前也有不少消费者也喜欢在市场或者夜市买各种各样产品。



图 1-1 考山路



图 1-2 JJ Green 恰图恰夜



图 1-3 拉差达火车夜



图 1-4 Box Space Ratchayothin 夜市

曼谷拉差达火车站夜市是一个具体特色的新崛起的一个夜市。拉差达火车夜市是在火车夜市有限公司之一，由 Mr. Paired Roikaew 管理，本市场是市场管理方租赁用了泰国铁路局的一片土地办了个夜市，就称“火车夜市”，首先位于诗娜卡琳路，是在泰国非常大的一个夜，但这个“诗娜卡琳路的火车夜市”比较远，不通 BTS 和地铁，使交通不太方便，市场管理方就加上土地可能有新用途，所以夜市管理方在曼谷的拉差达大街找到一块地，新开辟出这个市场，

所以叫“新火车夜市”，由于位于拉差达大街，也称“拉差达火车夜市”。拉差达火车夜市虽然叫“火车夜市”，但并没有火车。在夜市一侧有一个五层楼的停车场，从那里可俯瞰整个夜市。一个接一个成行的小商店的屋顶，透着黄红蓝绿等各种灯光，排列有致，仿佛一列列停靠在站台的火车，组成了“火车夜市”。曼谷拉差达火车夜市（Train Night Market Ratchada）在2015年1月8日开始营业，拉差达火车夜市是在曼谷的旅游夜市比较有特色，有很多各种各样的小商品。曼谷拉差达火车夜市是其中一个颇具特色的集旅游观光和购物与一身的夜市。

拉差达火车夜市建成以后，每天有不少内外游客来旅游，夜市营业时间：17.00 - 01.00，现在是每天都开放，但是周末是最热闹。此夜市在曼谷拉差达的地区，交通方面也很方便，由于拉差达火车夜市很近地铁站、而且还有面包车和不少的公共汽车服务外游客，使内外游客来此夜市旅游交通方面没有大问题。夜市位在 The Esplanade Ratchada 购物商场背面，拉差达火车夜市有比较大的面积，而且拉差达火车夜市还有非常美的夜景。



图 1-5 拉差达火车夜市的夜

拉查达火车夜市总共划分为四个大区：小吃区，服饰区，二手区和夜店酒吧区在夜市内有一千多的小商店，。很多游客是先到小吃区逛一圈，然后一边逛服饰区，一边看二手区的小商品，然后再到酒吧区喝一杯，听听音乐。在火车夜市还有一些街头艺人会在拐角即兴表演，让游客在瞬间感到一阵惊喜和欢乐。火车市场人头攒动，熙熙攘攘，一片热闹的景象。在这里中国游客是游客大军中的主要客源，也是消费的大户。拉差达火车夜市的一个特点是有各种各

样的产品和服务，既有食物、饰品和服装等，还有音乐酒吧和小餐厅。另外，还有很多的二手产品和火车夜市举行的各种活动，因此，拉差达火车夜市是曼谷多个旅游夜市中一个著名的夜市，吸引了很多外国游客，特别是吸引了不少中国游客，成为曼谷的热门景点之一。

本论文运用三个理论来进行分析研究，一是市场营销理论 4Ps 营销组合理论，二是 SWOT 分析，三是管理理论。

### 1. 4Ps 营销组合理论

4P 理论产生于 20 世纪 60 年代的美国，随着营销组合理论的提出而出现的。1953 年，尼尔·博登（Neil Borden）在美国市场营销学会的就职演说中创造了“市场营销组合”（Marketing mix）这一术语。4Ps 营销组合理论，包括产品（Product），价格（Price），渠道（Place），促销（Promotion）。本次研究运用 4Ps 理论分析拉差达火车夜市的营销情况，为使我们知道在本夜市的营销情况要发展哪些营销方面。

### 2. SWOT 分析

经常用于企业战略制定、竞争对手分析等，在 SWOT 分析的内容，包括优势（Strength）分析，劣势（Weakness）分析，机会（Opportunity）分析和威胁（Threats）分析。本次运用个理论分析拉差达火车夜市的 market 发展和经营状况。

### 3. 管理理论

法国管理学家亨利·法约尔认为，管理活动具有计划、组织、指挥、协调和控制 5 项职能，并对之进行分析。管理五项要素包括计划（Planning）、组织（Organizing）、命令（Commanding）、协调（Coordinating）、控制（Controlling）。本论文在研究中根据这个理论指导分析拉差达火车夜市的商家的管理和市场部门夜市的 management 情况。

## 第二节 拉差达火车夜的特点与营销情况

### 一、拉差达火车夜市的特点

根据以上的资料，曼谷拉差达火车夜市在曼谷拉差达火车夜市是比较有名的旅游夜市之一，每天有不少的内外游客来本夜市旅游，所以这个部分解释关于曼谷拉差达火车夜市的特点如下：

### (一) 拉差达火车夜市交通很方便

由于拉差达火车夜市位于曼谷，曼谷也是泰国的首都，所以企业地址比较合适，交通方面也很方便，感兴趣来此夜市旅游的内外游客也来拉差达火车夜市很方便，因为有地铁、面包车、三轮车或者公共汽车为服务内外游客。



图 1-6 拉差达火车夜市的交通方式

资料来源: facebook.com/taradrodfi.Ratchada

### (二) 商店布局按照商店的类型来划分

拉差达火车夜市有较好的管理企业，分配面积也比较合适，在此夜市分成四个地区就是小吃区、服饰区，二手区和酒吧区。由于夜市有商店布局比较合适的话也使旅游者找自己感兴趣的部分更容易。

### (三) 拉差达火车夜市提供美食种类很多

在拉差达火车夜市有小吃区，在小吃区也有很多美食，大部分是在泰比较有名的餐饮，味道方面也不错，比如，海鲜、炸物、甜点、水果或者饮料，使内外游客对拉差达火车夜市的餐饮很满意。



图 1-7 拉差达火车夜市的美食  
资料来源: [www. http://kenji.life/.com](http://kenji.life/.com)

#### （四）拉差达火车夜市产品的价格合适

有些旅游景点或者在曼谷的有些夜市，产品的价格比较贵，而且也有很多原因让产品的价格高，比如，租赁费或者主要的消费者是外国游客，但是在拉差达火车夜市产品的价格比较合适，由于在拉差达火车夜市的租赁费不是很高，如果哪段时间游客来旅游比较少，老板就降低租赁费，使在本夜市的产品价格比较合适，关于拉差达火车夜市在产品价格的方面也是一个重要的原因能吸引内外游客再一次回来旅游，可以从其他研究对拉差达或火车夜市的营销部分参考。

#### （五）拉差达火车夜市的各个商店有汉语服务

由于拉差达火车夜市每天有不少的中国游客来旅游，所以在拉差达火车夜市大部分的商店都有汉语服务，无论是汉语标识牌或者商家能使用汉语跟中国游客沟通，这件事情也是此夜市的特点，因为如果在夜市有汉语服务，中国游客来旅游或买卖产品时也很方便，而且汉语服务也能提高拉差达火车夜市的市场营销。



图 1-8 拉差达火车夜市的汉语服务

这些原因是拉差达火车夜市的特点，使此夜市在泰国现在很流行，每个方面在此夜市发展得很快，也使内外旅游者来拉差达火车夜市越来越多。

## 二、拉差达火车夜的营销情况

经营夜市的业务是有挑战性的，也会有较高的风险。因为经营夜市的业务要用比较高的投资，所以在管理夜市方面与管理其他企业方面是不一样的，涉及到促销和吸引游客的方式。因为如果没有游客来夜市旅游、买产品，会使夜市的商家没有收入，最后也会影响到夜市企业的发展和生存。所以无论是产品质量方面还是产品价格方面，这些关系到夜市经营和发展。为了分析拉差达火车夜市的经营管理，本次研究根据 4Ps 营销组合理论，即通过对夜市在产品、价格、渠道和促销方面的分析，说明拉差达火车夜市在经营管理和服务方面的情况。

### （一）产品（Product）

如果把泰国整个旅游市场看成是一个大工厂，那么拉差达火车夜市就是这个旅游工厂中的一个“旅游产品”。如何打造好能够让游客喜欢的、高质量的产品，检验着是火车夜市管理部门的市场营销水平。通过市场调查我们可以看到，拉差达火车夜市比较热闹，吸引了大批游客来观光购物。夜市分成四个地区，即小吃区、服饰区，二手区和酒吧区。这四个区犹如四个不同类型的产品，吸引四方游客前来购买。哪个区的产品好，能让游客满意，服务质量好，哪个区就能吸引更多的游客。这些产品的制造者，即管理者或营销者要想让游客多购买他们的“产品”，就要提高他们的服务质量，满足客户的需求。另外，为



了接纳大批的游客，拉差达火车夜市还提供了一个较大的停车场，为来夜市的商家和游客服务。目前火车夜市不仅吸引了上千家商户来此开店，也吸引了成千上万的游客前来购物。

## （二）价格（Price）

拉差达火车夜市目前每天都开放，营业时间是 17.00 - 01.00，在租费价格的水平方面，拉差达火车夜的管理部门觉得如果租赁费高，销售产品时产品的价格也要贵，会影响游客前来观光购物。为了吸引游客，增加夜市的竞争力，火车夜市需要在销售价格方面具有优势。所以拉差达火车夜市的租费比较便宜，每天在 300-400 泰铢之间。夜市也有每天一千多泰铢的小面积店面租给商家。拉差达火车夜市除了有标准的租赁价格外，还控制商家销售产品的价格，无论是泰国顾客还是外国游客，商家的销售产品价格要是一样的。

## （三）渠道（Place）

拉差达火车夜市在泰国的首都，位于拉差达大街，夜市交通很方便，它靠近地铁站，周围有面包车和公共汽车服务，这对内外游客很方便。夜市附近有几家购物商场，能吸引内外游客。另外，夜市规划了销售区域，安排的销售区域比较合适，方便消费者找到自己购物点和需要的产品。夜市销售的产品价格不是很高，因为所有产品无论是货物还是夜市服务都可以方便顾客，不用通过中介人。夜市每天开放的营业时间是 17.00 - 01.00，为游客夜生活的消费提供了宽裕的时间和购物的渠道。

## （四）促销（Promotion）

拉差达火车夜市是一种旅游业务，但是在市场广告方面拉差达火车夜市只用两三方式传播自己的信息，比如，海报方式和网络广告，包括社交媒体。拉差达火车夜市主要是用社交媒体即拉差达火车夜市的脸书。通过对夜市管理部门的采访了解到，管理部门认为市场广告是一个很重要的因素，最好的市场广告方式是“口口相传的方法”。因为口口相传的方法一般都来自关系比较密切的人。目前，拉差达火车夜市的广告方式是以口口相传方法为主，网络的发展改变了人们的生活，通过网络传播信息变成一个普遍和流行的要的方式。如通过手机、电视和广播等，能更广泛、更快速地把市场信息传递给更多的人，有较好的宣传和促销效果。另外夜市也会根据市场环境开展促销，吸引顾客。

### 第三节 拉差达火车夜市商家的汉语服务情况

在拉差达火车夜市商家的汉语服务情况有主要三种如下：

#### 一、中文菜单和价格表

这种汉语服务是基本的方式，而且大部分的商家都是用这种方式，因为简单、方便和旅游喜欢先看看中文菜单和标价牌再决定买产品。在拉差达火车夜市的商家觉得这种汉语服务是比较有效的方式，由于目前商家还没有使用汉语跟中国游客沟通，



图 1-9 拉差达火车夜市的中文菜单

使用中文菜单和标价牌的方式也有不少的好处，因为商家不用说自己的商店有什么产品或者价格多少，但是中国游客会知道从中文菜单和标价牌，所以商家只收钱和找钱就行了，而且这种方式还包括拉差达火车夜市要广告信息的标识牌。



图 1-10 拉差达火车夜市的中文菜单和标价牌



图 1-11 拉差达火车夜市提供消毒洗手液的标识牌

## 二、交流中使用的手势

“手势”是一种语言，为人们不可以说话沟通，就使用手势沟通，但是目标还是为了销售产品，手势可以沟通产品的价格，而且手势还帮助商家能卖出自己的产品。如果有中国游客需要询问产品或买产品商家就使用手势问问游客需要怎么样的产品或者用手指指向自己的产品，为询问中国游客的需求是哪些，如果选择产品好了或者吃完东西了，付款时商家就用手手指指向总价格使中国游客知道要付款多少。

### 三、用汉语进行交流

有些商家不能使用汉语直接跟中国游客沟通，但是在拉差达火车夜市主要的外国游客是中国人，并也有些商店销售了很多种类的产品或者有很多种类的食物，使商家没有中文菜单和标价牌，所以商家就找一两位服务人员能使用汉语交流为让那些服务员使用汉语直接跟中国游客沟通，但是有些情况服务人员说汉语时不一定要是句子，但是直说两三个生词是中国游客懂意思就行了。



## 第二章 拉差达火车夜市汉语服务的调查分析

### 第一节 火车夜市商家汉语服务的调查分析

#### 一、商家汉语服务人员基本情况调查

本次调查研究是研究商家和服务人员的汉语服务情况，本次研究采用问卷调查法，在问卷内容上有四个部分，一是客户基本情况调查，二是商家汉语服务情况调查，三是对市场管理方面和其他部分，而且本次调查能回收问卷从商家和服务人员一共 52 份，通过以上的问卷调查，具体分析如下：

##### 1. 性别

在拉差达火车夜市商家的男性比例为 40.4%（21 人）、商家的女性比例为 59.6%（31 人），所以从以上的资料可见，在拉差达火车夜市中商家女性的比例大于男性的比例，可以说在拉差达火车夜市的商家主要是女性为主。

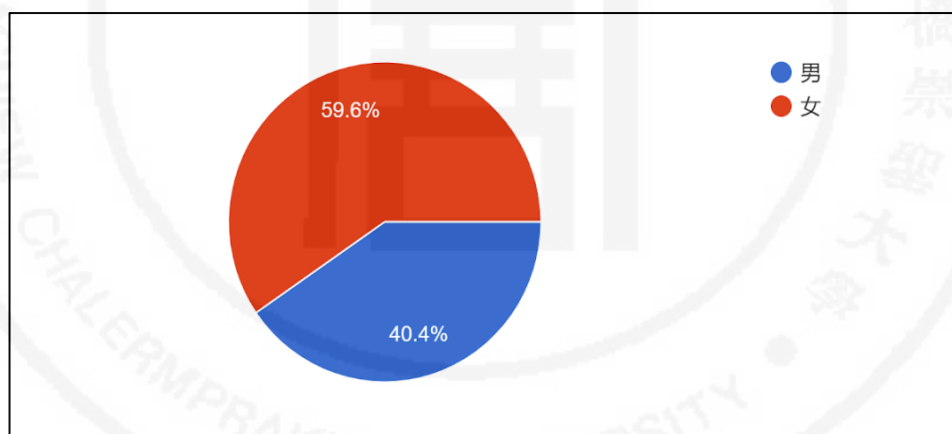


图 2-1 商家的性别分布

##### 2. 年龄

在年龄方面，在调查样本分成五个年龄段，20-29 岁、30-39 岁、40-49 岁、50-59 岁和 60 岁以上。从以上的图中可见 20-29 岁之间一共有 29 人，占样本总人数的 55.8%。30-39 岁之间共有 16 人，占样本总人数的 30.8%。40-49 岁之间共有 6 人，占样本总人数的 11.5%。50-59 岁之间有 1 人，占样本总人数的 1.9%。60 岁以上没有回答问卷，占样本总人数的 0%。可以说 20-29 岁之间的商家比例是最高，而且最少的商家是 50-59 岁的年龄，有 1 人占样本总人数的 1.9%。

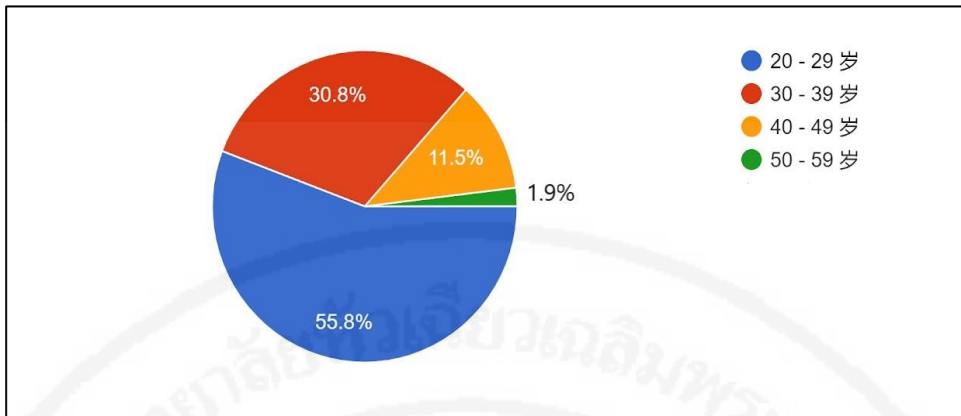


图 2-2 商家的年龄分布

### 3. 教育程度

在教育程度方面，在问卷调查中本科以下有 18 人，占样本总人数的 34.6%。本科有 29 人，占样本总人数的 55.8%。硕士有 5 人，占样本总人数的 9.6%，可以说在拉差达火车夜市大部分的商家有本科学历。

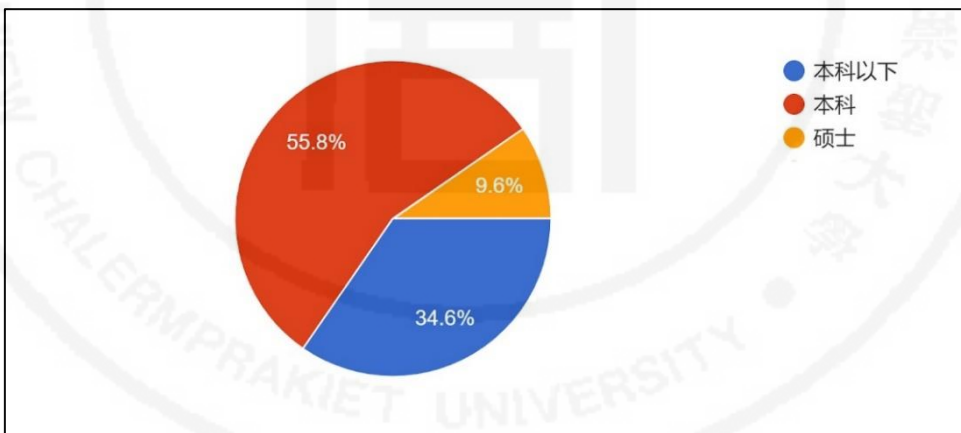


图 2-3 商家的教育程度情况

### 4. 工作经验

在拉差达火车夜市商家的工作经验方面，可说大部分的工作经验是 1-2 年和 3-4 年，在问卷调查中 1-2 年有 16 人，占样本总人数的 30.8%，3-4 年有 15 人，占样本总人数的 28.8%，5-6 年有 8 人，占样本总人数的 15.4%，7 年以上有 13 人，占样本总人数的 25%。

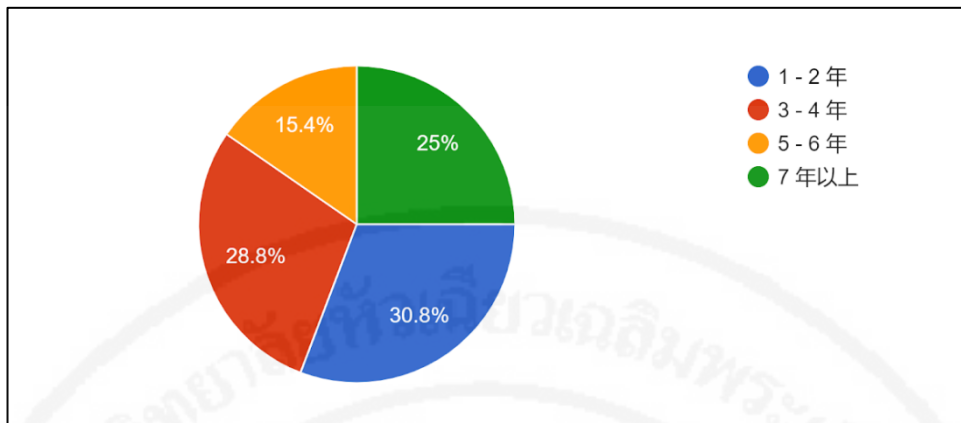


图 2-4 商家工作经验情况

### 5. 去夜市的主要游客

本次调查了夜市商家提供的主要游客，这些游客来自四个国家，即泰国、中国、美国和韩国。调查结果显示，来夜市最多的是中国游客，其次是泰国游客，第三是韩国游客和最后是美国游客。其中，中国游客占 94.2%，泰国游客占 69.2%、韩国游客占 19.2%，美国游客占 7.7%。所以在 2020 年发生新冠病毒（COVID-19）以前，来拉差达火车夜市的游客主要来自中国，对商家来说能提供汉语服务，对吸引中国游客，方便中国游客前来购物是非常有益的。

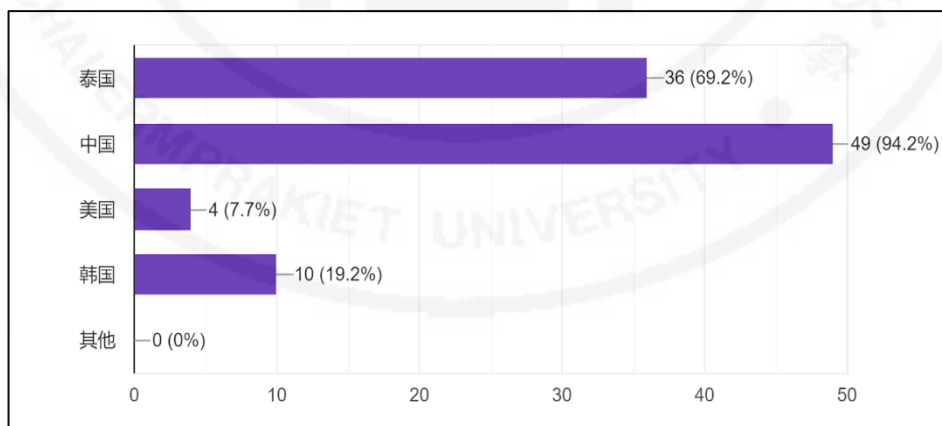


图 2-5 外国游客来泰情况

## 二、商家汉语服务情况调查

根据商家汉语服务情况调查的统计分析，商家的汉语服务水平情况如下：

### 1. 商家职员使用汉语服务情况

图 2-6 显示在拉差达火车夜市，商家会使用汉语服务的比例为 61.5%（32 人），同时商家不能使用汉语服务的比例为 38.5%（20 人），所以从以上的资料可见，在拉差达火车夜市中商家会使用汉语服务的比例大于不会使用汉语服务的比例，在拉差达火车夜市的商家大部分会使用汉语服务中国游客，下面我们再看商家的汉语服务情况是怎么样。

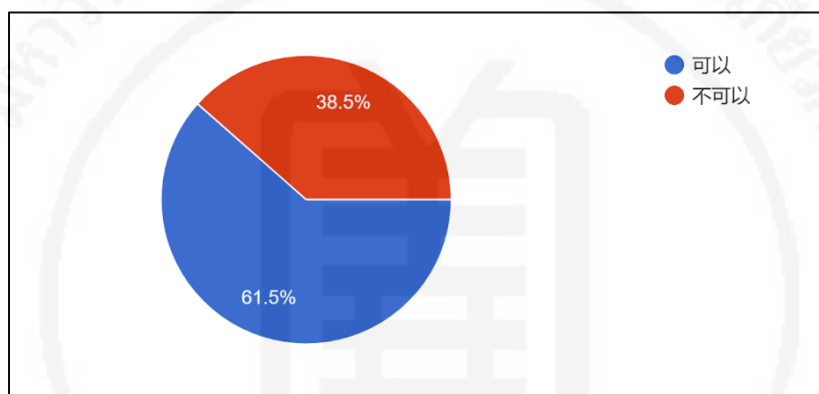


图 2-6 商家汉语服务情况

### 2. 商家职员参加 HSK 考试的情况

在拉差达火车夜市大部分的商家的职员没有参加考试 HSK（53.1%）人数为 17 人，商家考过 HSK（46.9%）人数为 15 人。从这个部分可知，大部分的商家没有参加考试 HSK，应该是他们都认为考试汉语水平不太重要，而且考试 HSK 也有考试的费用，但是如果商家考试 HSK 就能提高自己的汉语水平，由于商家能知道自己的汉语水平，并知道要在哪些方面发展。

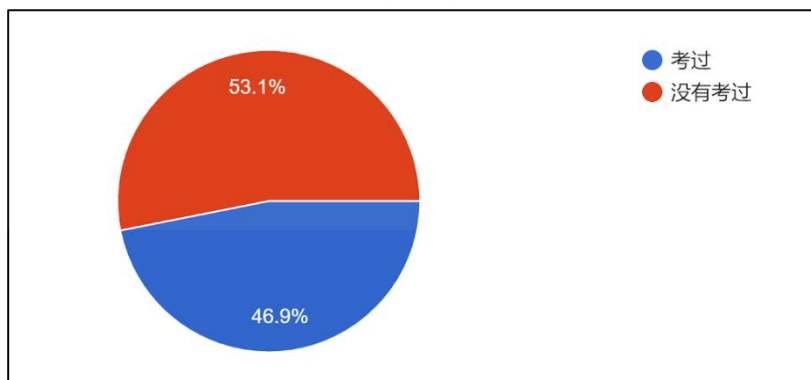


图 2-7 商家参加过 HSK 考试的情况



### 3. HSK 汉语水平

在 HSK 汉语水平方面，在调查样本 HSK 汉语水平分成六级，HSK1、HSK2、HSK3、HSK4、HSK5 和 HSK6。从以上的图中 HSK1 有 2 人，占样本总人数的 13.3%。HSK2 有 5 人，占样本总人数的 33.4%。HSK3 6 人，占样本总人数的 40%。HSK4 有 2 人，占样本总人数的 13.3%。HSK5 和 HSK6 级在商家做问卷调查中还没有商家考过。从本次调查考试最多的等级是 HSK3（共 6 人）占样本总人数的 40%，而且考试最少的等级是 HSK1 和 HSK4（共 4 人）占样本总人数的 13.3%。

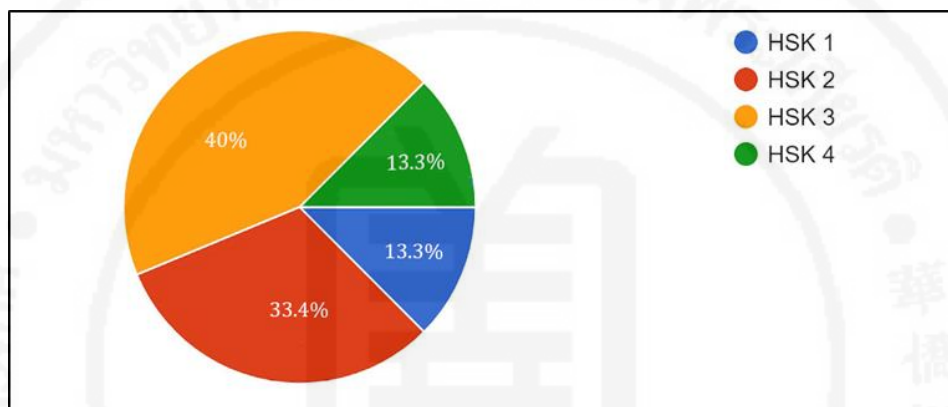


图 2-8 商家的 HSK 汉语水平情况

### 4. 汉语听力情况

在商家的汉语水平能力在听力方面分成五个阶段，非常好、好、一般、不好和非常不好，在听力方面，汉语水平能力听力好的占 21.9%（共 7 人），汉语水平能力听力方面一般的占 50%（共 16 人），汉语能力听力方面不好的占 28.1%（共 9 人）。调查显示在拉差达火车夜市的商家汉语水平听力等级大部分是一般，占样本总人数的 50%，人数为 16 人。

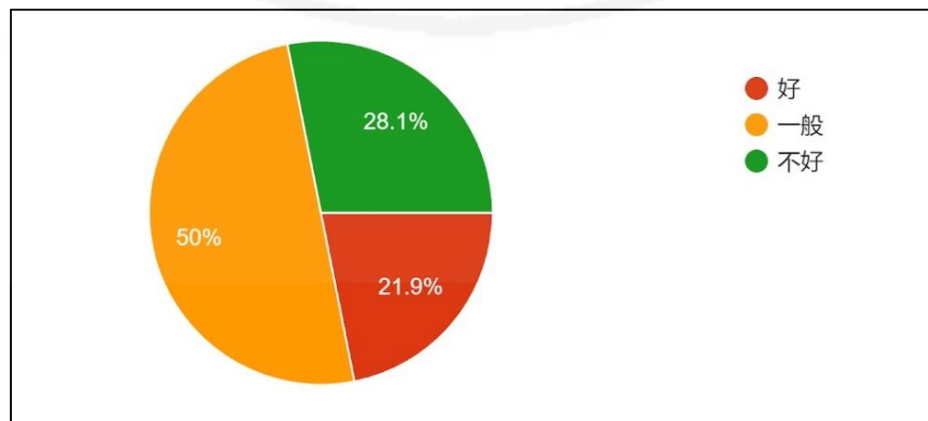


图 2-9 商家汉语听力情况

### 5. 汉语沟通能力情况

商家汉语水平口语方面分成五个阶段，非常好、好、一般、不好和非常不好。在汉语水平能力口语方面，汉语水平能力口语方面好的占 25%（8 人）。汉语水平能力口语方面一般的占 34.4%（11 人）。汉语水平能力口语方面不好的占 40.6%（13 人）。可以说此夜市商家的汉语水平能力口语方面大部分的水平是在不好等级，占样本总人数的 40.6%，人数为 13 人，所以从以上的资料可见，在拉差达火车夜市商家的汉语服务口语方面大部分都太不好，所以这个可能是一个重要的原因使在商家跟中国游客买卖商品时会出现双方沟通的问题。

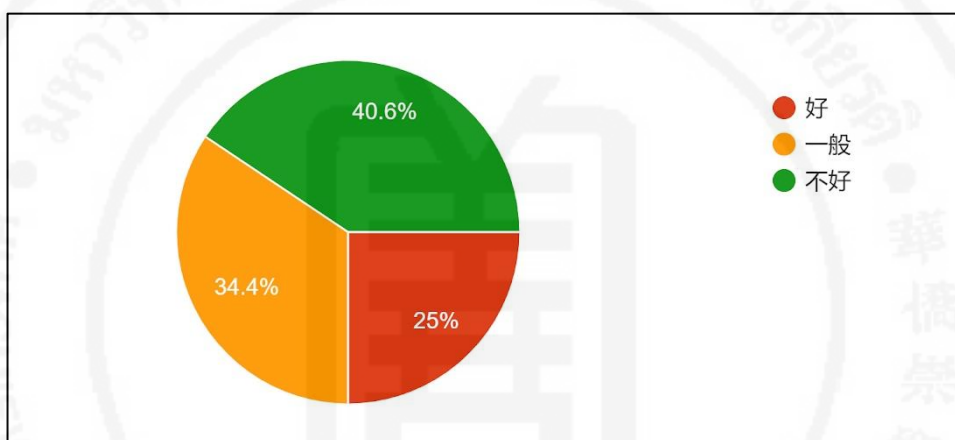


图 2-10 商家汉语口语情况

### 6. 汉语阅读能力情况

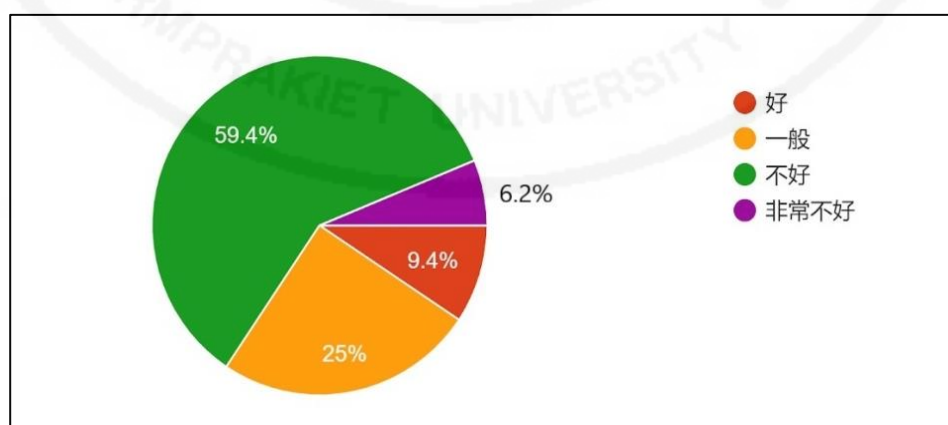


图 2-11 商家汉语阅读情况

在商家的汉语水平能力阅读方面分成五个阶段，非常好、好、一般、不好和非常不好，汉语水平能力阅读方面，从本次调查拉差达火车夜市的商家汉语

水平能力阅读方面好 9.4%（3 人），汉语水平能力阅读方面一般 25%（8 人），汉语水平能力阅读方面不好 59.4%（19 人），汉语水平能力阅读方面非常不好 6.2%（2 人），可以说拉差达火车夜市的商家在汉语水平能力阅读方面大部分的水平是在不好等级，占样本总人数的 59.4%，人数为 19 人，从以上的资料可知，在拉差达火车夜市商家的汉语服务阅读方面大部分也在不好等级，虽然在夜市买卖商品时，阅读能力不是很重要的能力，但是商家要对汉语服务在听、说、读、写的的能力也要好一点，才跟中国游客顺利沟通，并会减少双方沟通的问题。

### 7. 汉语书写能力情况

商家的汉语书写情况分成五个等级：非常好、好、一般、不好和非常不好。从本次调查显示，书写能力好的占 9.4%（3 人），一般的占 25%（8 人），不好的占 53.1%（17 人），非常不好的占 12.5%（4 人）。总体上来看，拉差达火车夜市的商家汉语书写的平均水平是在不好的等级，占样本总人数的 53.1%，人数为 17 人。

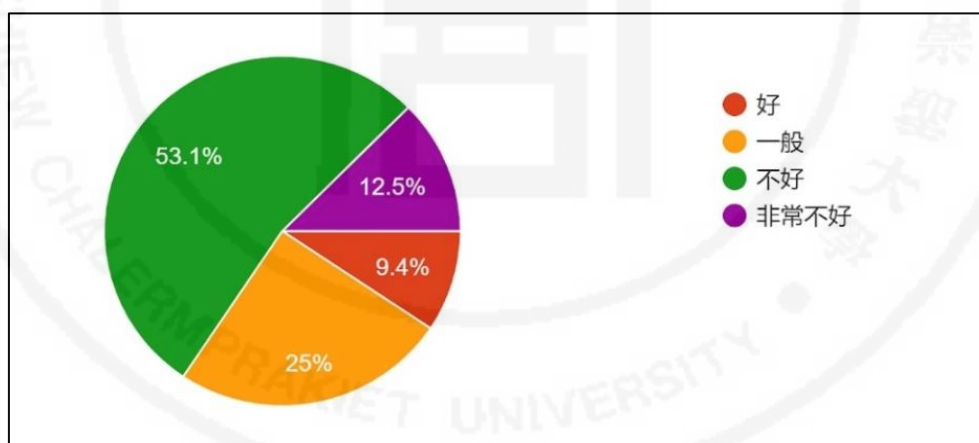


图 2-12 商家汉语书写能力情况

本次调查结果显示，拉差达火车夜市商家的汉语服务情况总体上不太好。在商家与中国游客沟通时会产生不少障碍。

## 8. 商店所提供的汉语服务方面

本次调查样本分四个部分：一是汉语标价牌和汉语菜单，二是使用汉语介绍产品，三是使用翻译者，找服务员能使用汉语来服务，四是其他。在拉差达火车夜市商店有汉语标价牌和汉语菜单 53.8%，商店为 28 店，使用汉语介绍产品 19.2%，商店为 10 店，使用翻译者，找服务员能使用汉语来服务 19.2%，商店为 10 店，其他方面（在商店没有汉语服务）7.7%，商店为 4 店。

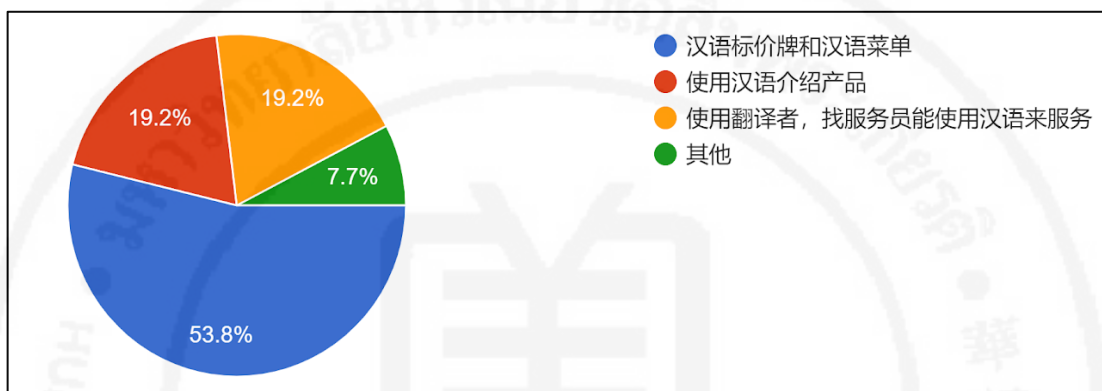


图 2-13 商店提供汉语服务的种类

根据调查结果，为了吸引中国游客拉差达火车夜市大部分商店选择使用汉语标价牌和汉语菜单服务。这种方法方便中国游客了解商品的价格和种类。但是在使用上述方法时有些中文标识和菜单会出现汉语用词不对的问题。

## 三、夜市管理调查

根据本次调查拉差达火车夜市对夜市管理方面和其他部分的统计分析，可以分析资料如下：

### 1. 场地情况调查

在场地规划方面，调查了三个方面：一是拉差达火车夜市的地点如何，二是交通是否方便，三是营业时间是否合适。拉差达火车夜市的商家认为拉差达火车夜市位于曼谷中心，地点好，占 75%（39 人）。拉差达火车夜市交通非常方便，占 80.8%（42 人）。夜市的营业日期和时间合适的占 46.2%（24 人）。

调查结果显示，拉差达火车夜市的位置在曼谷的中心，非常适合游客向往，另外交通也很方便。拉差达夜市在地点和交通上的优势，是吸引大批游客来此消费的一个主要原因。

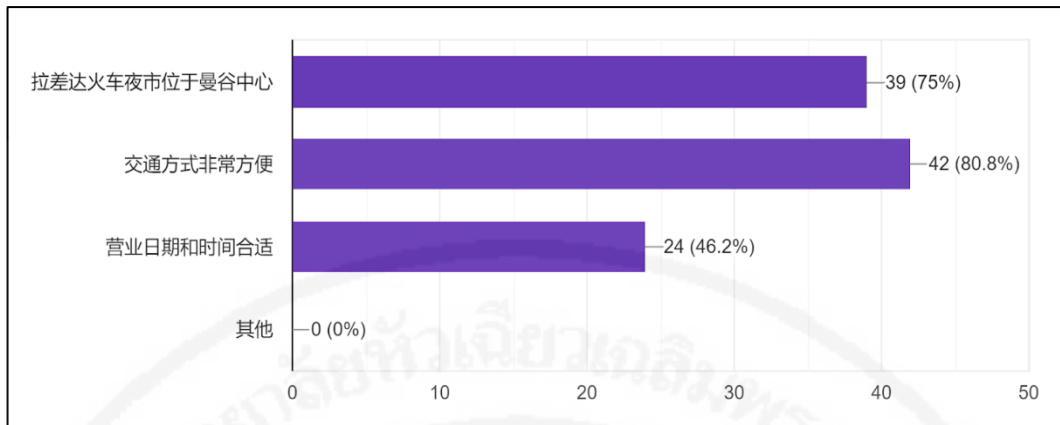


图 2-14 火车夜市场地情况

## 2. 语言服务调查

通过问卷调查，商家认为夜市的汉语服务还不够好的占 61.5%（32 人）；认为夜市能提供足够的中文标识牌占 32.7%（17 人）；商家认为拉差达火车夜市能提供满足游客的语言服务的占 5.8%（3 人）。调查中显示，被问卷调查的商家中有超过一半的商家认为在拉差达火车夜市的汉语服务还不够。虽然从本次调查目前中国游客是主要的外国游客，但是拉差达火车夜市的标识牌或者汉语服务中心并不能满足中国游客的需要。（见图 2-15）

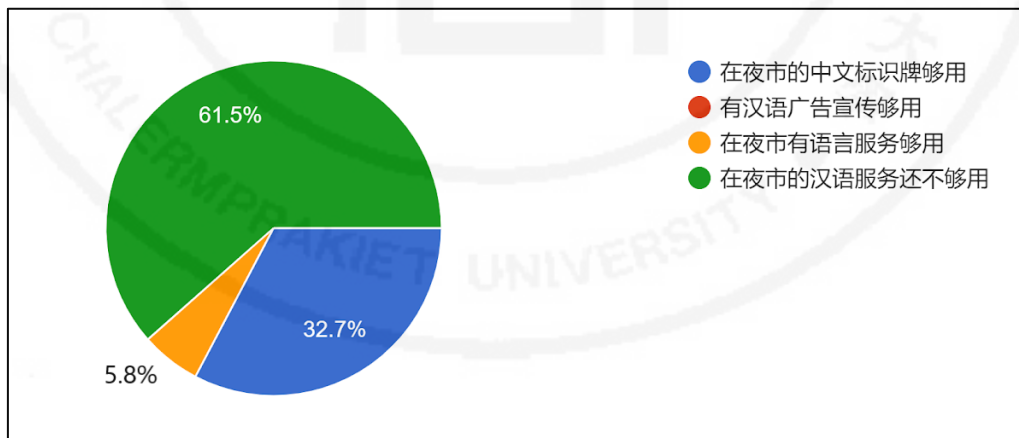


图 2-15 拉差达火车夜市语言服务情况

## 3. 线上服务调查

火车夜市商家的线上服务主要是通过 Facebook。认为 Facebook 可以满足游客需求的商家占 63.5%；认为通过 Website 和 YouTube 可以与游客通过的商家占 7.7%；认为拉差达火车夜市线上服务还不能满足游客需要的占 28.8%。

通过调查可知，商家主要是通过 Facebook 与游客沟通。拉差达火车夜市的广告，信息发布和式管理部门也是以选择使用 Facebook 为主。在夜市大部分商家使用的是 Facebook，也有部分商家还使用了其他的线上服务。

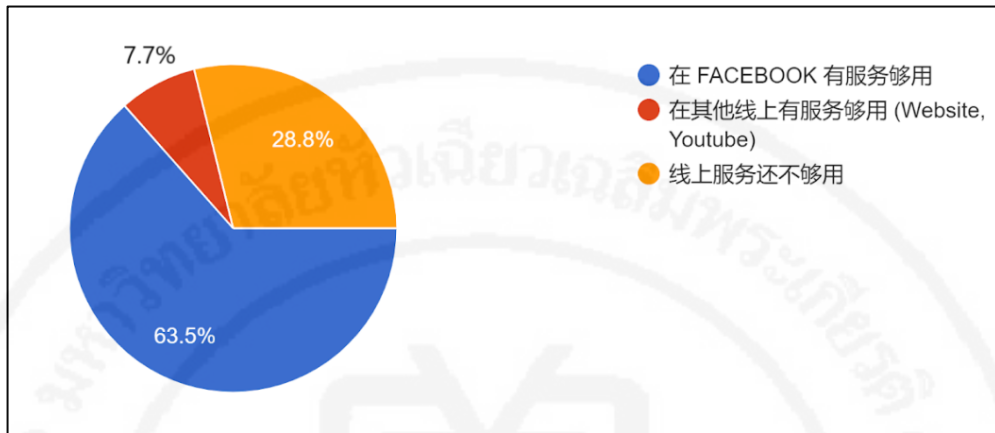


图 2-16 拉差达火车夜市线上服务情况

#### 4. 汉语服务中遇的问题

在调查发现，在销售商品时商家的汉语沟通能力很差，有 4 人只能说一点汉语，占 7.7%。有 18 人能提供汉语服务占 34.6%。有 6 人汉语发音不准，不能交流 11.5%。因为口音问题听不懂中文的有 12 人，占 23.1%。认为汉语消费者语速快，听不懂的有 11 人，占 21.2%。没有回答问题的有 1 人，占 1.9%。

通过调查，商家遇到最多的问题是汉语的服务人员不够。其次是听不懂汉语消费者的口音，第三是汉语消费者的语速快，听不懂消费者的需求。出现以上问题的主要原因是汉语服务的服务人员的汉语水平不好，在听说方面存在不少问题。

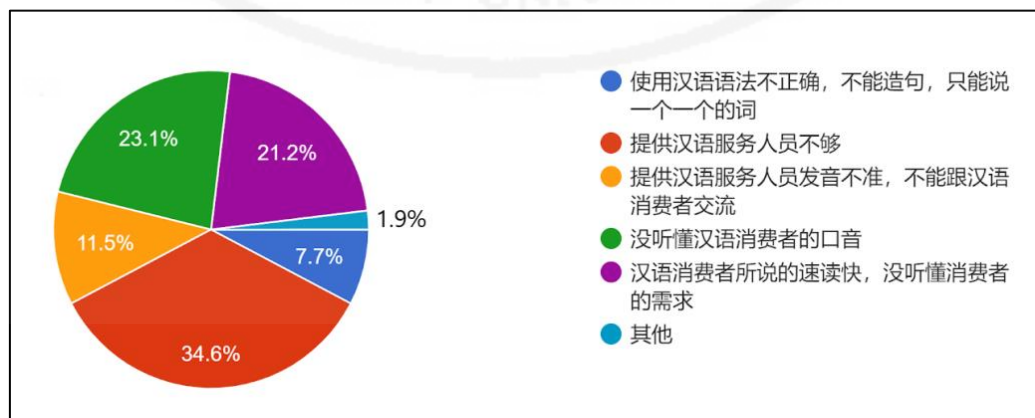


图 2-17 商家提供汉语服务遇到的问题

## 5. 解决汉语沟通障碍的措施

商家在遇到汉语沟通障碍时，通常是使用英语与中国游客通过，这部分的商家占 28.8%，人数为 15 人。尽量使用汉语交流的占 15.4%，人数为 8 人，使用翻译软件与消费者沟通的占 32.7%，人数为 17 人。寻求其他会讲汉语的服务人员的帮助的占 13.5%，人数为 7 人。使用肢体或手势帮助沟通的占 9.6%，人数为 5 人。

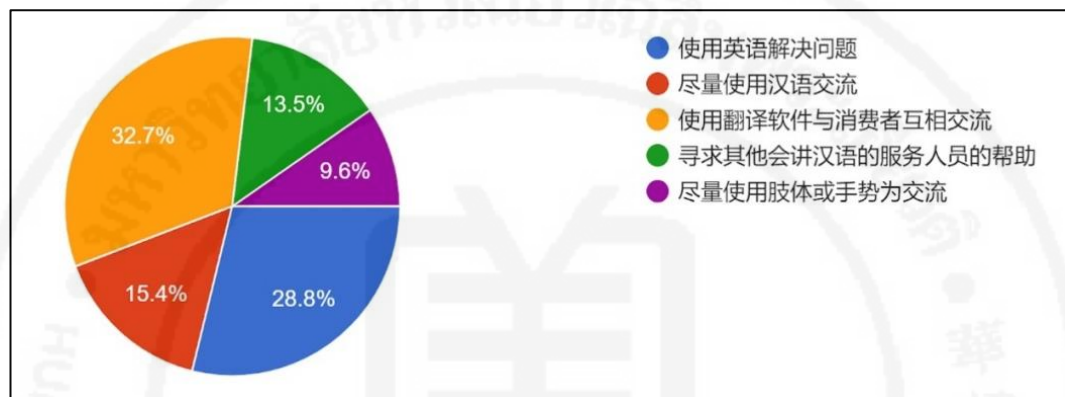


图 2-18 商家解决问题的方法

在本次调查中，商家如果遇到汉语沟通障碍，使用最多的方法是用翻译软件与消费者进行沟通，另外是使用英语解决问题。

## 第二节 中国游客对汉语服务满意情况调查

### 一、中国游客的基本情况

本次研究是研究中国游客对曼谷拉差达火车夜市商家汉语服务的满意度，本次研究采用问卷调查法，问卷调查法使用线上的问卷调查，在问卷内容上有两部分，第一部分是中国游客的基本情况、第二部分是对商家营销和汉语服务满意调查，而且本次调查能回收 238 份。调查的基本情况如下：

#### 1. 性别

本次问卷调查了 238 名中国游客，其中男性 104 人，占 43.7%，女性 134 人占 56.3%。女游客多于男性。在拉差达火车夜市中中国游客是以女性为主。

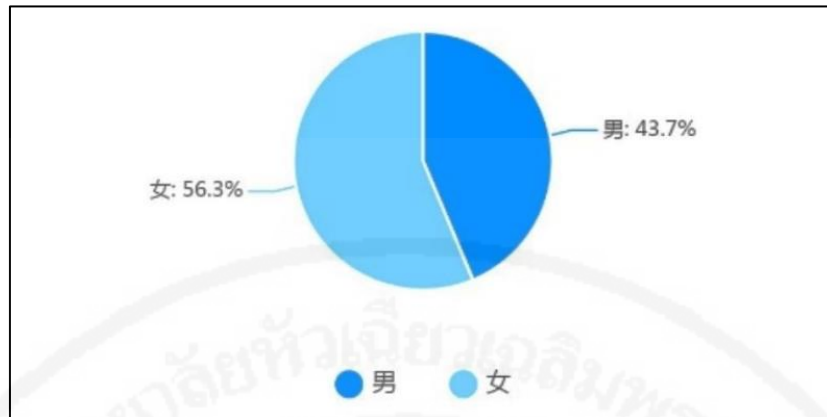


图 2-19 中国游客的性别情况

### 2. 年龄

调查结果是 中国游客年龄在 20 岁以下的有 2 人，占样本总人数的 0.8%。20-29 岁的有 105 人，占样本总人数的 44.1%。30-39 岁的有 108 人，占样本总人数的 45.4%。40-49 岁的有 19 人，占样本总人数的 8%。50 岁以上的有 4 人，占样本总人数的 1.7%。20-39 岁之间的中国游客人数最多，有 213 人，占样本总人数的 89.5%。20 以下的人数最少。

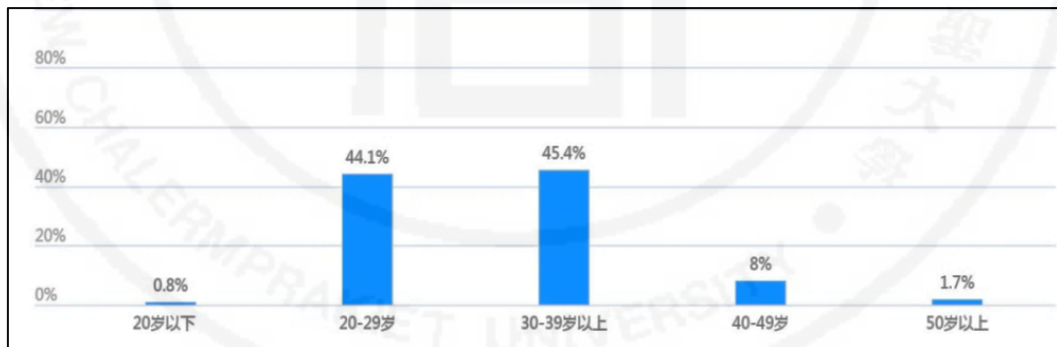


图 2-20 中国游客的年龄情况

### 3. 教育程度

教育程度方面，本科以下有 2 人，占样本总人数的 0.8%。本科有 103 人，占样本总人数的 43.3%。硕士有 116 人，占样本总人数的 48.7%。博士有 17，占样本总人数的 7.1%。



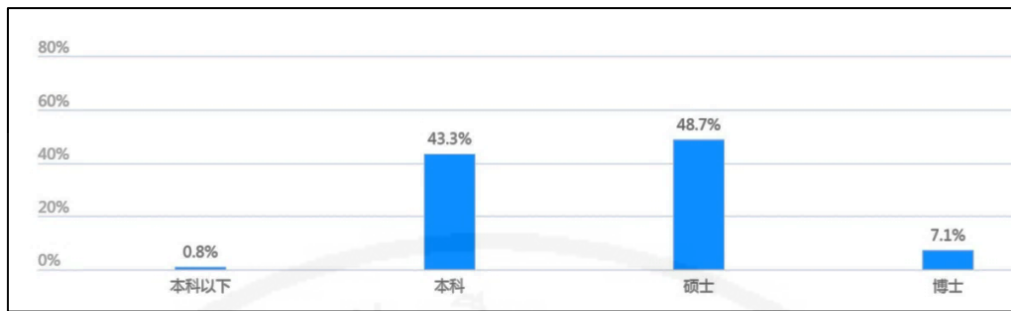


图 2-21 中国游客的教育程度情况

#### 4. 收入方面

本次研究调查了中国游客的月收入情况。在调查中 5,000 元以下共有 81 个人，占样本总人数的 34%。5,001-10,000 元之间共有 113 人，占样本总人数的 47.5%。10,001-20,000 元之间的有 31 人，占样本总人数的 13%。20,001-30,000 元之间有 5 人，占样本总人数的 2.1%。30,001 元以上的有 8 人，占样本总人数的 3.4%（见图 2-22）。

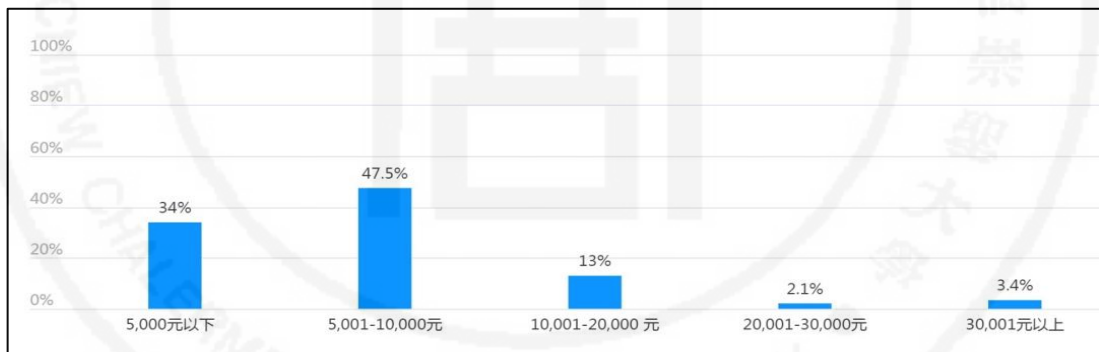


图 2-22 中国游客的月收入情况

#### 5. 会讲泰语方面

在本次研究调查了中国游客是否有会说泰语的情况。调查显示，会讲泰语几个单词和短语的有 117 人，占样本总人数的 49.2%。能简单用泰语沟通的有 18 人，占样本总人数的 7.6%。有个别中国游客泰国说得还可以，人数为 7 人，占样本总人数的 2.9%。完全不会泰语的有 96 人，占样本总人数的 40.3%（见图 2-23）。这种情况说明有一些中国游客已经多次来过泰国，会讲一些泰语。还有一些可能是在泰国工作和学习的中国人，他们学习过泰语，经常与泰国人接触而使用泰语，所以能说不少泰语。

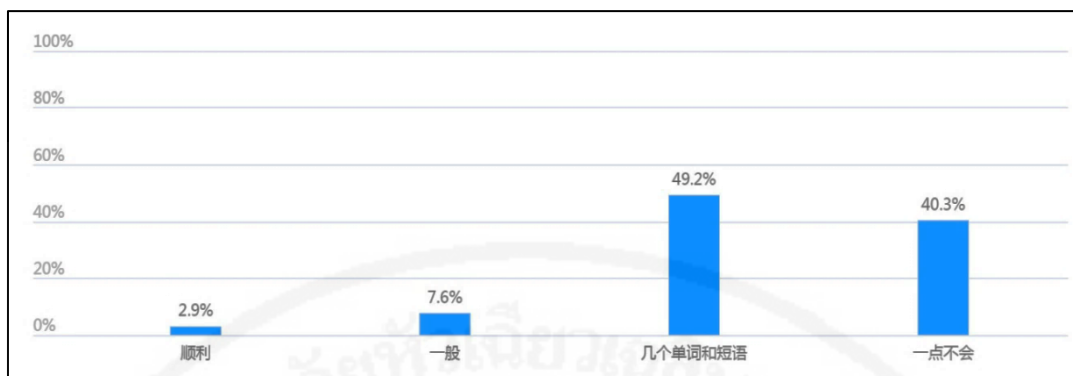


图 2-23 中国游客中会讲泰语的情况

## 6. 在泰国旅游使用语言情况

通过调查了解到，中国游客在泰国旅游时大部分使用英语交流占调查样本的 45.4%。用汉语交流的占 42.9%。第三是使用泰语交流，占 8.8%。除了使用三种语言还有使用翻译软件或者带翻译者一起去，这个部分占总样本（2.9%）。从这个部分可知，大部分的中国游客在泰国旅游他们使用英语和汉语交流为主，也有很少的中国游客使用泰语交流或使用其他方式，让我们知道如对中国游客交流，汉语也重要不少了。

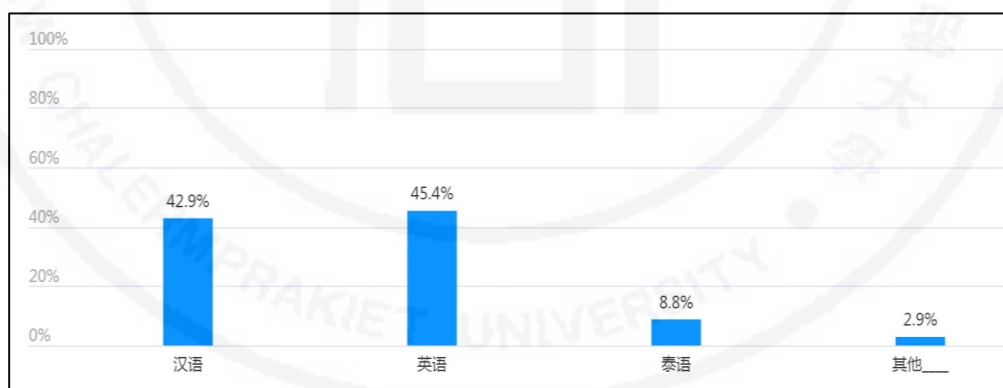


图 2-24 中国游客在泰旅游使用语言的情况

## 二、中国游客对夜市汉语服务的满意情况

本次研究调查了中国游客对火车夜市营销和汉语服务满意情况。中国游客对商家营销和汉语服务满意情况如下见表：

### 1. 中国游客喜欢去的泰国主要夜市情况

对中国游客来说主要去的夜市有考山路，拉差达火车夜市和恰图恰夜市等。本次调查中中国游客认为第一要去的夜市是拉差达火车夜市，占被调查人数的

75.6%。第二是考山路，占 48.3%。第三是恰图恰夜市，占 34%。其他几个夜市占 30.3%。

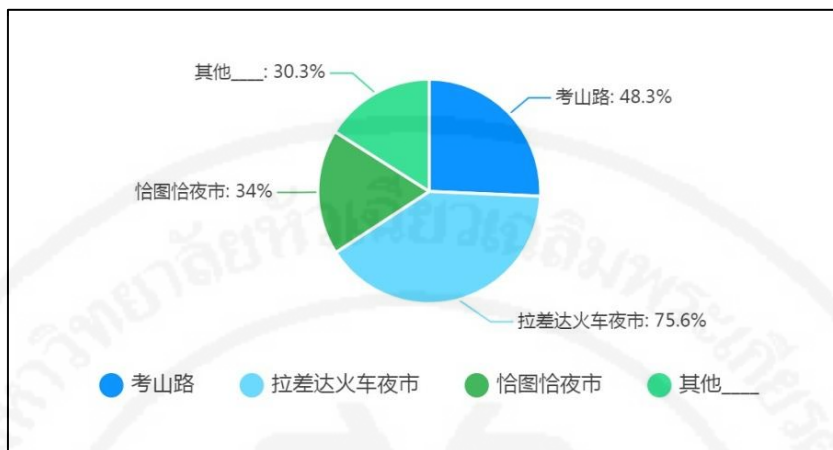


图 2-25 中国游客可以知道泰国夜市的情况

## 2. 如何知道拉差达火车夜市

中国游客知道拉差达火车夜市主要是在网络上，占被调查人数的 63%，有 150 人。其次是通过口传得知的，占 39.9%，有 95 人。第三是通过社交媒体知道的，占 32.4%，有 77 人。其他方式得知的占 10.1%，有 24 人。调查结果表明，大部分中国游客是从网络上知道拉差达火车夜市的（见图 2-26）。

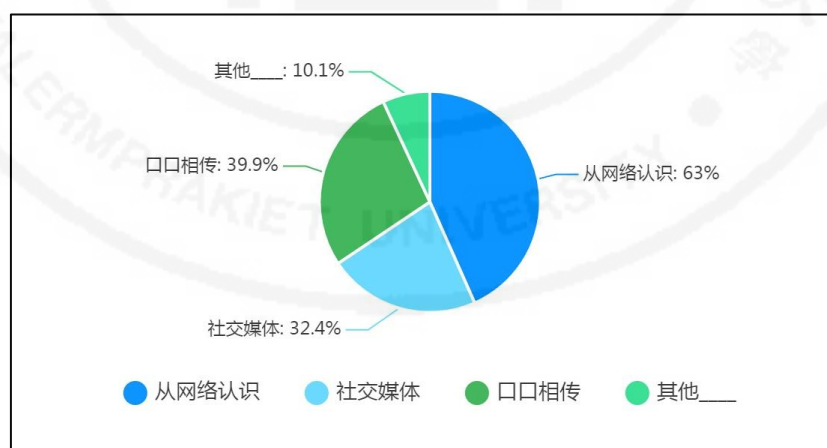


图 2-26 中国游客知道拉差达火车夜市的方式

## 3. 对提供汉语服务的看法

针对泰国夜市是否需要提供汉语服务问题，被调查的中国游客有 28.6% 认为很需要，有 39.1% 认为需要，有 22.3% 认为不太需要，有 10.1% 认为不需要（见图 2-27）。对中国游客来说，到了异国他乡，言语不通，在购物时如果商家能

提供汉语服务会方便不少。所以在调查中大多数中国游客认为如果商家能提供汉语服务当然很好。认为需要和很需要汉语服务的中国游客合计占 67.7%，一共 161 人。调查结果表明，拉差达火车夜市的商家能提供汉语服务，对中国游客来说是需要的，是受欢迎的。

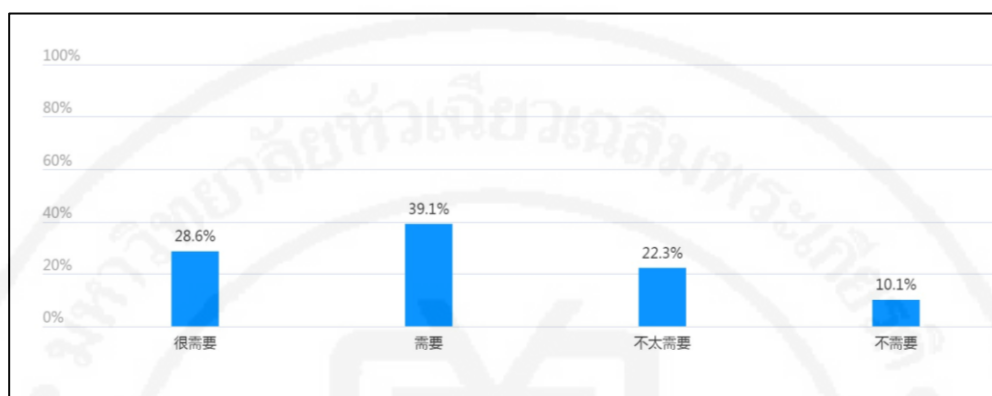


图 2-27 中国游客对是否需要汉语服务的情况

#### 4. 商家提供汉语服务，吸引中国游客

夜市调查显示，有 69.7%的中国游客对商家能够提供汉语服务会感到方便和满意。有 30.3%的中国游客认为，商家是否提供汉语服务对他们前来观光购物不会有什么影响（见图 2-28）。

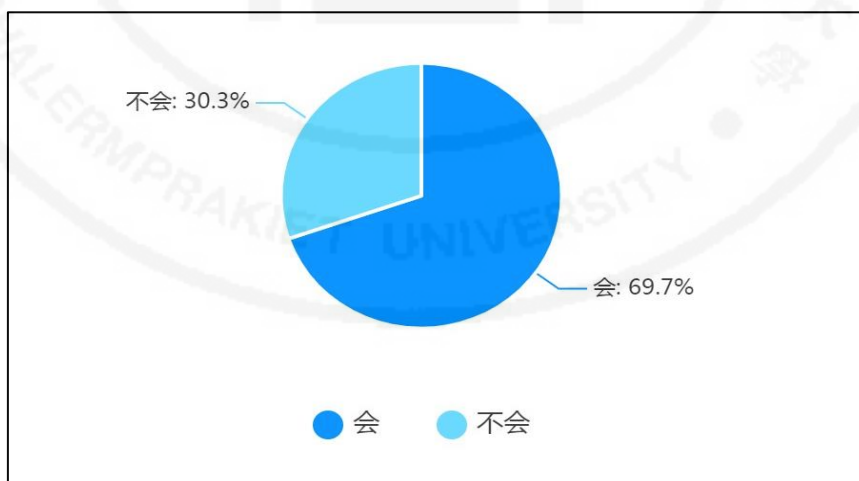


图 2-28 汉语服务是否影响中国游客情况

## 5. 汉语服务人员的沟通能力

在调查中有 34.9% 的中国游客认为商家说的汉语比较流利。58% 的认为不流利，5.9% 认为比较差，1.3% 的认为很差。调查结果表明，拉差达火车夜市的汉语服务人员说的汉语大部分都不太流利。拉差达火车夜市的商家还需要对汉语服务人员的培训，提高他们的汉语沟通能力（见图 2-29）。

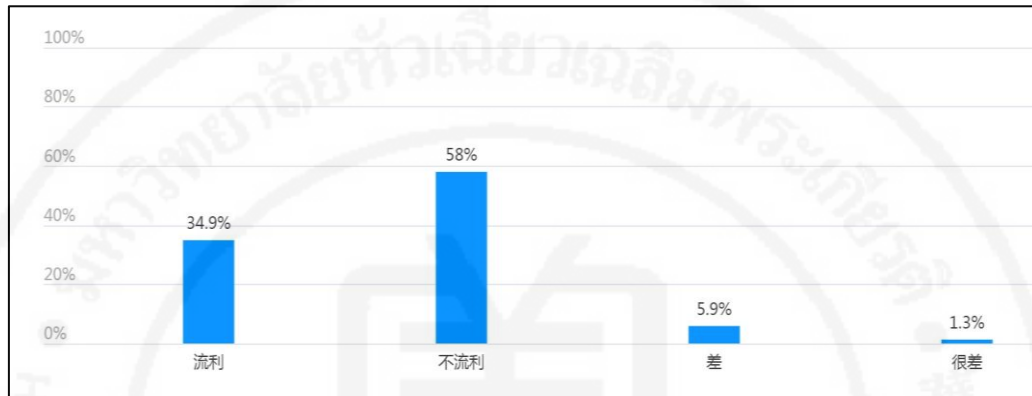


图 2-29 中国游客对商家汉语服务水平的评估

## 6. 对火车夜市汉语服务总体的满意情况

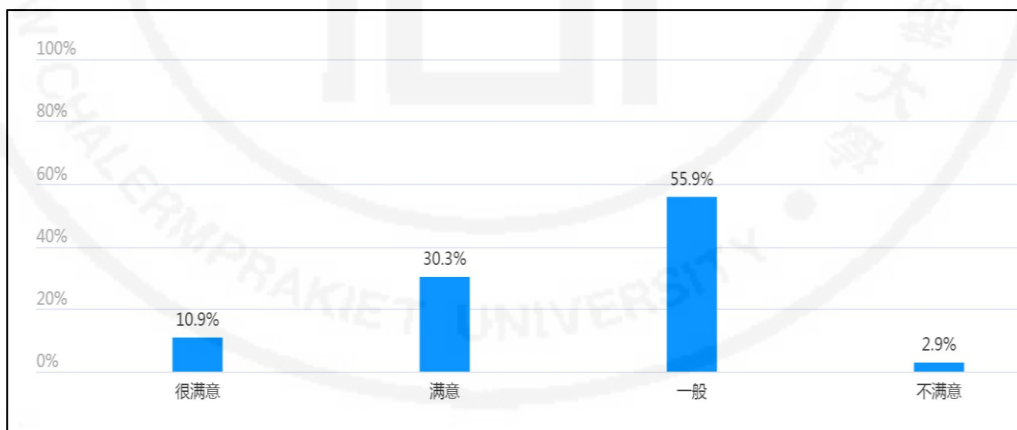


图 2-30 中国游客对夜市汉语服务的总体满意情况

调查显示：对拉差达火车夜市汉语服务很满意的游客，占被调查者中的 10.9%，表示满意的占 30.3%，表示一般的占 55.9%，表示不满意的占 2.9%。从调查结果来看，半数以上的中国游客认为拉差达火车夜市汉语服务“一般”，表示“不满意”的只 2.9%。调查结果表明在汉语服务方面，火车夜市提供的汉语服务基本上满足了中国游客购物的需要，尽管在汉语服务方面还存在一些问题，还需要进行改进。

## 7. 对汉语服务人员汉语服务满意调查

表 2-1 中国游客对夜市具体汉语服务的满意情况

内 容	满意率	不满意率
1. 服务态度方面	58%	42%
2. 用汉语介绍产品方面	50.4%	49.6%
3. 服务人员汉语听力方面	40.3%	59.7%
4. 汉语口语交流方面	42.9%	57.1%
5. 商店的汉语指示牌方面	58%	42%

调查结果表明（见表 2-1），中国游客对拉差达夜市汉语服务人员的服务态度的满意率达 58%。在使用汉语介绍产品方面满意率为 50.4%。在汉语服务人员汉语听力方面，满意率为 40.3%，在汉语口语交流上，满意率为 42.9%。在商店使用汉语指标牌服务 58%。表 2-2 显示，中国游客对商家的汉语服务人员的服务态度和提供汉语指示牌的满意人数都超过了一半。在商家汉语服务人员的汉语听力和口语交流方面表现的不太好，满意率都低于被调查者的一半。

## 8. 有关商家的汉语培训

在被调查的中国游客中，有 85.7% 的人认为应该对商家进行汉语培训，认为不需要汉语培训的有 14.3%（见图 2-31）。

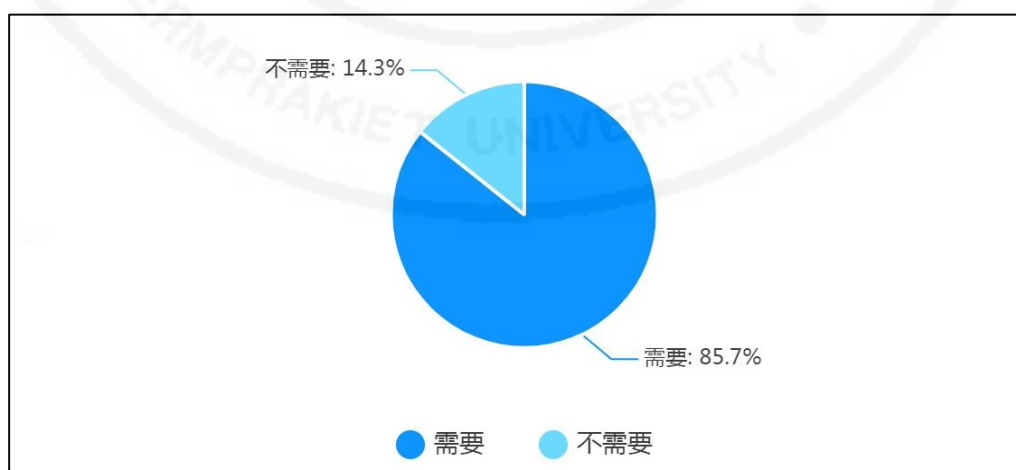


图 2-31 中国游客对汉语服务人员是否需要培训的调查

在培训内容上，认为听力需要培训的占 68.9%，在口语方面的占 81.5%，在词汇方面的占 42.4%。调查显示，对中国游客来说，口语方面的培训最重要，认为需要培训的人数最多。因为商家与中国游客沟通主要是靠口语。其次是听力方面，第三是词汇方面。这几个方面都是商家汉语服务方面的主要内容。

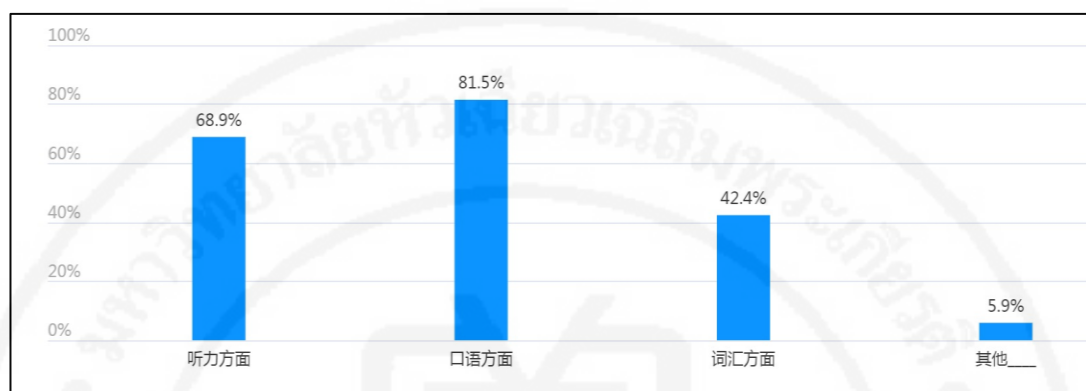


图 2-32 中国游客认为需要汉语培训的方面

### 三、中国游客对夜市的网评

在中国一些有名的旅游网上有中国游客专门对拉差达火车夜市的点评和反映。中国马蜂窝网和携程网根据中国游客对拉差达火车夜市的点评给出平均 4.4 的好评，最高分是 5 分。<sup>[4]</sup>

表 2-2 中国游客对拉差达火车夜市的网评

携程旅行网	评分	马蜂窝网	网评	%
夜市的商品	4.5	好评	454 条	88.3
夜市的环境	4.3	中评	32 条	6.3
夜市的服务	4.5	差评	28 条	5.4

资料来源：携程旅游网：<https://you.ctrip.com/shopping/bangkok191/1454617.html>

马蜂窝网：<http://www.mafengwo.cn/poi/5523027.html>

中国游客的点评主要在一下几个方面：

#### 1. 夜市商品多，食品丰富

一位网友点评说对火车夜市是，

[4] 马蜂窝网：拉差达火车夜市。<http://www.mafengwo.cn/poi/5523027.html> [2021-1-10]

超推荐!!!吃的东西多,饰品礼品也多,服装包包也多!!!逛吃逛街的好地方。看到喜欢的东西没钱买,太尴尬。我们开始都打算沮丧回酒店了,但是在路口外面和的士司机商量价格的时候意外发现还有 ATM 机,成功取出了钱,超高兴,回去买买买!!! [5]

还有的网友说:

在美食街可以吃到各种泰国特色小吃,夜市的小吃非常之多,推荐烤猪颈肉及海鲜拼盘,请放开肚子吃吃吃。这里真是吃货们的天堂啊,味蕾已经在这里沦陷了。[6]

## 2. 手机支付,方便购物

由于中国游客多,夜市也提供了手机支付,有的网友点评说:

从停车场往下看,真的蛮壮观,蛮好看的 还是值得来拍照的。夜市里面完全被中国人占领。支付宝和微信支付都很好用。我去的时候还有一个超大的微信支付的气球广告。[7]

## 3. 风景美,人气旺

拉差达火车夜市可以说是中国游客的一个旅游胜地。网友对夜市风景和人气大为点赞。有的网友说:

人真的超级多,是超级多,是国庆期间爬长城的感觉没错了。最大的特色是从上俯瞰夜市,五颜六色的雨棚鳞次栉比,整齐划一的摊位下灯火通明、人头攒动,分外震撼。从高处俯瞰拉查达夜市,第一感觉唯有震撼二字形容。置身其中时,又充分感受到了什么叫摩肩擦踵、什么叫热气腾腾。

有的网友在点评中说:

拉查达火车夜市是我第四次来,所以对路线等信息轻车熟路。当我首先带着三个朋友抵达时,先来到附近停车场楼观景,当看到夜市的景观时,

---

[5] 马蜂窝网:拉差达火车夜市. <http://www.mafengwo.cn/poi/5523027.html> [2021-1-10]

[6] 同上

[7] 同上



毫无防备的他们被这样的美景震惊了。五彩缤纷的小帐篷，简直就是网红中的网红。<sup>[8]</sup>

除了对拉差达火车夜市的好评外，也有一些差评。如有的网友反映，由于有大批中国游客到夜市游览，夜市出现了随意涨价宰客的商家。网友说：

这个夜市已经被国人旅行团喂成白眼狼了，跟国内每个旅游城市专享外地游客的小吃街一模一样。<sup>[9]</sup>

还有的网友反映：

最最想要吐槽的是，这么大的夜市，垃圾桶设置实在太少，感觉每个人手里吃好的食品废弃物都无处可丢，但是也没有随地乱扔。<sup>[10]</sup>

从中国游客在中国旅游网站的点评中，我们可以看到拉差达火车夜市已经是中国游客观光购物的一个主要景点。尽管有一部分中国游客对火车夜市有差评，但大部分到过夜市的中国游客还是给好评。这与本研究进行的问卷调查结果基本一致。但在这些网评中，中国游客没有提到拉差达火车夜市的汉语服务。但在一些网友发给旅游网站的照片中，有一些是夜市商家为中国游客提供的商品中文广告和中文的购物宣传。从这些照片中可以看到一些商家的汉语服务（见图 1-8 和图 1-9）。

---

[8] 马蜂窝网：拉差达火车夜市. <http://www.mafengwo.cn/poi/5523027.html> [2021-1-10]

[9] 同上

[10] 同上

## 第三章 拉差达火车夜市汉语服务调查评估

### 第一节 拉差达火车夜市的经营状况

#### 一、拉差达火车夜市的 SWOT 分析

根据本次调查所掌握的资料，可对拉差达火车夜市的营销和汉语服务进行 SWOT 分析。SWOT 分析的内容包括优势(Strength)分析，劣势(Weakness)分析，机会(Opportunity)分析和威胁(Threats)分析。拉差达火车夜市的 SWOT 分析内容如下：

##### (一) 优势 (Strength)

##### 1. 地点好，交通方便

拉差达火车夜市位于曼谷市，交通很方便，游客可以乘坐地铁、面包车、三轮车或者公共汽车前往。无特殊情况，拉差达火车夜市每天开放，营业时间是从傍晚 17.00 至深夜 01.00。

##### 2. 商家多，商品丰富

拉差达火车夜市吸聚集了很多商家。夜市的商品多种多样，包括各种服装，小商品，食物，日常用品或者纪念品等，应有尽有，吸引了大批游客。

##### 3. 价格实惠，具有竞争力

拉差达火车夜市的产品价格平民化，比较实惠。有些商品可以讨价还价，而且商品具有泰国特色，琳琅满目，游客可以随心挑选，具有竞争力。

##### 4. 提供汉语服务，服务热情

拉差达火车夜市是曼谷有名的购物游览景点。夜市的管理和服务比较好，所以口碑好，成为了来曼谷旅游的一个购物热点。来这里的中国游客比较多，除了有物美价廉的商品外，不少商家还可以提供汉语服务，基本上满足了中国游客在语言方面的需要。

##### 5. 支付方式多样，方便各国游客

为了方便各国游客来拉差达火车夜市购物，商家提供了多种支付方式，除了现金、信用卡等传统的支付方式，还提供手机支付如使用支付宝和银联卡等方式，以方便中国游客前来购物。

## **(二) 劣势 (Weakness)**

### **1. 缺少停车场，来客停车难**

拉差达火车夜市没有自己的停车场，但是拉差达火车夜市的游客可以在 Esplanade Ratchadapisek 商场停车，但如果来了很多的游客，商场提供的停车场就不够用了。对自己开车来此购物的顾客来说很不方便了。虽然拉差达火车夜市地点好，但却不能满足夜市租用空地解决停车难的问题。

### **2. 卫生管理需改进**

在拉差达火车夜市在管理上需要改进，比如夜市游客多，垃圾袋多，但夜市提供的垃圾桶非常少，很多垃圾无处放，容易造成夜市的垃圾污染，影响夜市的卫生和环境。另外，夜市里的厕所也不太干净，需要经常打扫，保持清洁。

### **3. 汉语服务存在问题**

由于中国游客多，是拉差达火车夜市的主要客源，虽然一些商家提供了汉语服务，但在汉语沟通方面还存在不少问题，如听说方面。另外夜市缺少一些必要的中文标识牌，如指示游客去不同的功能区的标识牌，包括小吃区，服饰区，二手区和夜店酒吧区等，以及卫生间和乘车处等。虽然拉差达火车夜市不很大，但游客多，通道多，难免一时搞不清方向和位置。

## **(三) 机会 (Opportunity)**

### **1. 位置较好，方便游客光临**

拉差达火车夜市的位置位于曼谷市。到拉差达火车夜市的交通比较方便，除了乘坐地铁外，还可以乘坐面包车、出租车和公共汽车。

### **2. 突出夜市特色，加强管理，吸引更多游客**

拉差达火车夜市有其自己的特色，特别是在小吃和购物方面。所以在正常时期，每天有很多游客来这里观光购物，特别是吸引了大批中国游客。夜市需要进一步加强夜市的管理，改善夜市的环境和卫生，监督商家公平销售，防范商家宰客和欺诈行为，提高服务质量，会加强夜市与其它夜市的竞争力，吸引更多的游客。

### **3. 提供汉语服务，有利中国游客**

夜市里的不少商家可以提供简单的汉语服务和向中国游客展示中文广告和标识牌，方便了中国游客前来购物和品尝泰国小吃，招揽了很多的中国游客。商家提高汉语服务对吸引中国游客，扩大夜市的生意是有益，也为夜市吸引中国游客创造了更多的机会。

#### 4. 增加网上服务，扩大夜市的宣传

拉差达火车夜市的人气旺盛，其中一个主要原因是通过游客的口碑，特别是中国游客通过旅游网站提供了很多夜市的信息和攻略，也推动了不少中国游客来夜市观光。有些中国游客多次观光夜市，还带朋友一起去，为夜市的生意和发展起到了促进作用。夜市管理部门如果建立自己的网站，可为各国游客提供更多的夜市信息，介绍夜市具有特色的食品 and 商品，扩大夜市发展的机会。

#### (四) 威胁 (Threats) 和竞争 (Competition)

##### 1. 旅游市场的竞争

泰国旅游业吸引的各国游客越多，特别是吸引的中国游客越多，到拉差达火车夜市的游客也会增加。从大环境来看，世界旅游市场的竞争是激烈的，都在努力吸引各国游客。一个国家的旅游业发展会给国家带来大量的收入，可以促进多个行业的发展和提供不少就业机会。

##### 2. 全球疫情的威胁

除了世界旅游业的激烈竞争外，旅游业本身也会受到政治、经济和疫情的影响。特别是 2020 年初爆发的新冠病毒 (COVID-19) 全球大流行，使各国旅游业遭到了惨重的打击。根据泰国旅游与体育部的报告，2020 年前 11 个月即 1 月至 11 月，泰国的旅游收入约计 7600 亿泰铢，与同期相比收入下滑 71.75%，约减少 1.93 万亿泰铢。这一时期大约有 669 万外国游客入境，与同期相比游客人数下降 81.38%，约减少了 2927 万游客。<sup>[11]</sup> 在疫情的严重打击下，泰国所有夜市都遭到非常严重的打击，已经没有什么外国游客，有些夜市已经被迫关闭。

##### 3. 不同夜市之间的竞争

在曼谷地区大大小小的夜市至少有 10 个。这些夜市各有特色，吸引了不少游客。面对其他夜市的竞争，拉差达火车夜市只有利用自己的优势，改进管理上的不足，突出自己的特色，才能增加自己的竞争力，吸引更多的游客。

## 二、拉差达火车夜市和席娜卡琳火车夜市的对比

在曼谷有两个火车夜市，一个是拉差达火车夜市，一个是席娜卡琳火车夜市。这两个火车夜市都吸引了不少游客。但是这两个夜市在营销和汉语服务方

---

[11] 泰国头条新闻：今年前 11 个月泰国旅游业约计损失 1.93 万亿。 [2020-12-26]  
<https://www.thaiheadlines.com/%e4%bb%8a%e5%b9%b4%e5%89%8d%e4%b8%aa%e6%9c%88%e6%b3%b0%e5%9b%bd%e6%97%85%e6%b8%b8%e4%b8%9a%e7%ba%a6%e8%ae%a1%e6%8d%9f%e5%a4%b1%e4%b8%87%e4%ba%bf/>

面各有其不同的特点，以及优势和劣势。通过比较分析我们可以看到两者的区别。表 2-3 中对两者的区别和特色进行了对比分析。

表 2-3 拉差达火车夜市和席娜卡琳火车夜市的对比

对比内容	拉差达火车夜市 (Ratchada Train Night Market)	席娜卡琳火车夜市 (Srinakarin Train Night Market)
1. 夜市的位置	拉差达火车夜市位于曼谷拉差达大街，夜市的位置是商业中心	席娜卡琳火车夜市位于曼谷席娜卡琳路，夜市的位置离市区不近
2. 夜市的交通	交通很方便，周边有地铁、面包车、三轮车和公共汽车。	由于夜市位置离市区较远，交通不太方便。地铁也不到夜市，只有公共汽车和双排车为游客提供服务。
3. 营业日期和时间	夜市营业时间：17.00 - 01.00，每天都开放	夜市营业时间：17.00 - 01.00，只在星期四到星期日开放。
4. 夜市的汉语服务	在夜市有汉语服务，比如不少商家可以使用简单的汉语与中国游客沟通，市场还有汉语标识牌和有些餐厅提供汉语菜单。	夜市商家提供的汉语服务比较少，汉语标识牌也不多。
5. 夜市的广告	夜市有广告牌和网络广告，主要社交媒体是 Facebook	夜市有广告牌和网络广告，主要社交媒体是 Facebook
6. 销售商品区	夜市共划分为四个大区：小吃区，服饰区，二手区和酒吧区。	夜市共划分为三个大区：市场区、仓库区和古董区，夜市面积非常大。

从表2-3可知，虽然这两个夜市属于同一个有限公司，但这两个夜市各有其特点。比如在营业日期和时间方面，夜市的汉语服务方面，交通方面，功能区方面，以及汉语服务方面都有差别。由于这两个夜市的位置不同，吸引的游客也不同。拉差达火车夜市的优势主要表现在以下几个方面：

### 1. 位置优势

拉差达火车夜市的位置在曼谷商业中心，交通方便，每天也有不少的内外游客去观光，特别是吸引了不少中国游客。席娜卡琳火车夜离市区不是很近，对外国游客来说交通不太方便，造成去席娜卡琳火车夜市的游客比拉差达火车夜市的少。

## 2. 开放时间优势

拉差达火车夜市开放的时间长，明天开放，方便游客在不同的时间前来购物。而席娜卡琳火车夜市不是每天都开放，

## 3. 汉语服务优势

拉差达火车夜市在汉语服务方面比席娜卡琳火车夜市要好些。比如不少商家的职员可以使用汉语交流，提供汉语标识牌或者汉语菜单为服务。但席娜卡琳火车夜市汉语服务较少。

## 第二节 拉差达火车夜市汉语服务存在的问题

### 一、汉语交流待加强

中国游客是去拉差达火车夜市最多的外国游客。不少商家提供了汉语服务。在市场调查和问卷调查中发现，拉差达火车夜市商家在与中国游客进行汉语交流时，使用的汉语不规范，只有说简单的汉语。另外，在听力方面，由于中国游客的不同口音，语速快，经常听不懂，这也是造成沟通不畅的一个问题。

### 二、中文标识需增加

夜市商家多，商品丰富，食品多种多样，如果能提供多一些中文标识牌，可以方便中国游客对不同商品的了解和购物。此外在商品区和食品区，虽然有一些中文标识牌，但有些标识牌的中文词汇和语法出现了问题，需要改进。

### 三、夜市管理方面的问题

#### 1. 夜市需要设置中英文标识牌

夜市有不同的功能区，如商品服饰销售区，食品销售区和酒吧区，以及卫生间等。为了方便来自多国的游客，特别是有大批的中国游客，所以市场管理部门应该在主要路口增加醒目的中英标识牌，以便游客的观光购物。

#### 2. 夜市存在欺客抬价现象

通过调查，根据中国游客的反映，在夜市有些商家没有进行公平买卖，有欺诈游客抬高物价的现象。夜市管理部门需要加强夜市的监管，维护公平买卖和市场的信誉。

#### **四、建立中文网络，提供中文信息**

拉差达火车夜市管理部门不仅缺少中文广告，而且也没有建立中文网络和脸书（Facebook）。目前拉差达火车夜市的脸书上只有泰语和英语的信息。大部分的中国游客知道拉差达火车夜市的信息，主要是从口传和中国自己的网络上得知的。如果夜市管理方面建立中文网站，就可以直接和及时了解中国游客对夜市的反映和批评意见，这对改进夜市的管理工作，扩大夜市的影响力是有益的。

### **第三节 对汉语服务改进的建议**

#### **一、加强汉语口语学习，提高听说能力**

从本次问卷调查中得知，尽管有的商家能提供一些汉语服务，方便了中国游客的购物，但由于汉语水平不高，在流利、发音和用词方面都存在问题。商家应该加强对店员的汉语培训，以听说方面改进汉语服务，提高汉语服务的质量。

#### **二、设置中英文标识牌，方便游客购物**

由于夜市商家多，通道多，有不同的购物区，夜市管理部门应该设立在不同的功能区和道口，以及卫生间区设立中英文标识牌，方便游客。

#### **三、建立中文网站，促进夜市宣传和信息反馈**

目前拉差达火车夜市还没有中文网站，不能通过中国网站向中国游客提供夜市的信息，不利于中国游客上网了解夜市的情况。中国游客也不能在夜市官方的网站上反映夜市的问题，进行信息反馈。如果夜市可以建立一个中文网站，不仅可以及时提供夜市的信息，也有利于中国游客查询夜市的情况，帮助夜市及时了解游客的反馈信息，改进夜市的管理，提供服务质量。

## 结 语

拉差达火车夜市是泰国曼谷的一个有名的夜市，受到国内外游客的欢迎，吸引了大批游客前来观光购物。在外国游客中有很多中国游客，这不仅促进了这个夜市的发展，也促进不少夜市商家提供汉语服务。论文通过对曼谷拉差达火车夜市经营状况和商业汉语服务情况进行市场调查，分析和说明夜市在管理、营销和汉语服务方面的情况，指出了拉差达火车夜市经营的特点，以及在汉语服务方面存在的问题。

论文在市场调查和分析的基础上提出了改进的建议。在研究中论文主要分析了拉差达火车夜市商家营销中汉语服务的情况。在调查分析的基础上对拉差达火车夜的市汉语服务进行了评估。评估的结果表明，为了吸引中国游客，夜市商家大多提供了汉语服务，包括店员用汉语沟通，提供中文标示牌和中文价格表等。

从总体上来看，夜市商家的汉语服务还存在不少问题，如商家职员汉语水平在听说方面的能力不强，不能与中国游客很好沟通。另外，拉差达火车夜市内的中文标识牌少，中文广告信息缺乏少。在夜市管理方面，夜市环境卫生不太好，也存在不清洁不卫生的问题。根据市场调研的结果和评估，本次研究针对夜市商家汉语服务中出现的问题提出了改进的建议。论文指出为了吸引中国游客，夜市商家需要加强在听说方面的培训，提高汉语沟通的水平。同时夜市管理部门需要改善夜市的卫生状况，为来夜市的游客提供良好的购物环境，促进夜市的繁荣发展。



## 致谢

首先我要非常感谢赵平博士，赵老师是我的论文指导老师。从论文的选题到论文的完成，赵老师都耐心指导与给出修改的建议。在收集资料和写作论文的阶段，我一直有赵老师指导，使我明白了很多关于论文写作和论文分析的知识，本次我的论文完成也离不开赵平老师的帮助。

其次我感谢华侨崇圣大学给了我这次学习的机会。还要感谢给我们上课的各位老师，使我能学到不少商业汉语和商业管理方面的知识，而且还要非常感谢各位答辩的委员，对我论文提出非常有益的修改建议，使我的毕业论文更完善。同时我也要感谢和我一起学习的同学们，这两年来他们一直对我的学习和生活给以关心与帮助，

最后要非常感谢我的父母和家人对我的支持与理解。这两年来我无论在学习上遇到的什么问题，父母和家人都会一直鼓励我。在此，我想再次衷心感谢各位对我的帮助和支持，使我能够完成硕士论文。

## 参考文献

### 中文资料

- [1] Ananya Weerajit. 泰国水上市场旅游汉语应用研究—以杜拉拉水上市场为例. [硕士学位论文]. [D]. 华侨崇圣大学学位论文, 2018
- [2] Anongkarat Bangsri. 曼谷旅游夜市汉语服务研究. [硕士学位论文]. [D]. 华侨崇圣大学学位论文, 2016
- [3] Korn hirannayakun. 泰国佛寺的旅游汉语服务—以玉佛寺为例. [硕士学位论文]. [D]. 华侨崇圣大学学位论文, 2016
- [4] Kuo Sherley Hsin-Ling. Factors affecting revisit intention-international tourists in Thailand tourism night market. [硕士学位论文]. [D]. 湄州大学, 2012
- [5] Rosarin Ngamsuriyaphong. 开泰银行商业汉语服务应用研究. [硕士学位论文]. [D]. 华侨崇圣大学学位论文, 2016
- [6] Sirinna Assavarat. 泰国国家旅游局汉语应用研究—以曼谷素万那普国际机场服务站为例. [硕士学位论文]. [D]. 华侨崇圣大学学位论文, 2018
- [7] Wichita Chotchaipattarapong. 泰国零售业汉语服务研究—以 Terminal 21 购物中心为例. [硕士学位论文]. [D]. 华侨崇圣大学学位论文, 2018
- [8] 陈书陶. 曼谷水门服装市场汉语服务研究. [硕士学位论文]. [D]. 华侨崇圣大学学位论文, 2016
- [9] 苏燕红. 泰国清迈长康路夜市手工艺品购物行为研究. [硕士学位论文]. [D]. 昆明理工大学, 2014

### 泰文资料

- [1] Chairit Thongrawd1, Varaporn Saninmool. 曼谷旅游夜市的消费者购买行为 (พฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้าในตลาดนัดกลางคืนของผู้บริโภคเขตกรุงเทพมหานคร) [J]. Journal of the Association of Researchers, 2016, pp.197-210.
- [2] Changwetchay,B. 顾客对曼谷电动火车服务质量的满意度. (คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร) [D]. 曼谷大学 (Bangkok University), 2018
- [3] Chayutra,I. 在曼谷拉差达火车夜市游客对旅游服务满意度的研究. (การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวตลาดนัดรถไฟรัชดาจังหวัดกรุงเทพมหานคร). [D]. 蓝康恒大学 (Ramkhamhaeng University), 2018

- [4] Chitaporn Sakkomonpitak. 选择在曼谷区的旅游夜市的影响因素.(ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดนัดตอนกลางคืนในเขตกรุงเทพมหานคร). [硕士学位论文]. [D]. 法政大学 (Thammasat University), 2015
- [5] Danchaiwjit,K. 旅游夜市的质量感知, 满意度和重复购买: 以拉差达火车夜市为例. (การรับรู้ด้านคุณภาพ ความพึงพอใจ และความถี่ในการซื้อซ้ำในตลาดนัดกลางคืน กรณีศึกษาตลาดนัดรถไฟรัชดา). [硕士学位论文]. [D]. 曼谷大学 Bangkok University, 2016
- [6] Nararat Onsri. TOT 有限公司客户服务中心的服务质量 Chaengwattana 总公司. (คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ). [D]. 泰国皇家理工大学 (Rajamangala University of Technology Thanyaburi), 2011
- [7] Pongpat Runla. 泰国消费者决定在拉差达火车夜市购买餐饮的影响因素. (ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารริมทางของผู้บริโภคชาวไทยในตลาดนัดรถไฟรัชดา). [D]. 帕尧大学 (University of Phayao) , 2020
- [8] Pornpimol Piyakundamrong. 金店的市场战略发展, 以曼谷商场金店为例. (แนวทางการพัฒนากลยุทธ์การบริหารการตลาดของร้านทองในห้างสรรพสินค้า จังหวัด กรุงเทพมหานคร). [D]. 诗纳卡宁威洛大学 (Srinakharinwirot University), 2010
- [9] Pornprapa Chaiankool. 在拉差汶里府, 宣蓬县的旅游景点服务质量影响到泰国游客的满意度. (คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี). [D]. 泰国皇家理工大学 (Rajamangala University of Technology Thanyaburi), 2014
- [10] Rungtawan Sinluenaam, Wiroj Jesadalak. 市场管理和市场竞争战略, 以泰国海椰寺水上市场为例. (การจัดการและกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดของตลาดริมน้ำวัดดอนหวาย ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม) [D]. Veridian E-Journal,(Silpakorn University), 2017
- [11] Sichon Kulampa,Duangthida Nunthapirat 泰国游客来旅夜市旅游的影响因素: 以席娜卡琳火车夜市为例 (ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา ตลาดนัดรถไฟศรีนครินทร์) [J].Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University, 曼谷大学 (Bangkok University) 2019, pp.185-201
- [12] Thanawat Limudompunth. 吞武里市场的服务质. (คุณภาพในการให้บริการของตลาดนัดธนบุรี). [D]. 法政大学 (Thammasat University), 2014

[13] 泰国头条新闻：今年前 11 个月泰国旅游业约计损失 1.93 万亿。 [2020-12-26]

<https://www.thaiheadlines.com/%e4%bb%8a%e5%b9%b4%e5%89%8d%e4%b8%aa%e6%9c%88%e6%b3%b0%e5%9b%bd%e6%97%85%e6%b8%b8%e4%b8%9a%e7%ba%a6%e8%ae%a1%e6%8d%9f%e5%a4%b11-93%e4%b8%87%e4%ba%bf/>

### 英文资料

[1] Paul Smith. Rot Fai Market Ratchada, Bangkok' s Train Market on Ratchadaphisek Road. [DB/LO]

<https://www.hotels.com/go/thailand/rot-fai-market-ratchada>, 新闻网站, 2019

[2] Sarah Williams. The Best Night Markets in Bangkok, Thailand. [DB/LO]

<https://theculturetrip.com/asia/thailand/articles/the-best-night-markets-in-bangkok>, 新闻网站, 2019

# 附录一

## 问卷调查表

แบบสอบถาม

### 曼谷拉差达火车夜市商家的汉语服务调查

แบบสอบถาม: สำรองการให้บริการภาษาจีนของผู้ประกอบการในตลาดนัดรถไฟรัชดา

尊敬的受访者:

您好: 首先感谢在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。曼谷拉差达火车夜市商家的汉语服务调查, 请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您的合作和支持。

ดิฉันขอขอบคุณล่วงหน้าที่สละเวลาเข้าร่วมตอบแบบสำรวจนี้ หัวข้อของแบบสอบถามนี้คือ สำรองการให้บริการภาษาจีนของผู้ประกอบการในตลาดนัดรถไฟรัชดา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะให้คำตอบตามความเป็นจริง ขอขอบคุณท่านที่เข้าร่วมมือตอบแบบสอบถาม

### 第一部分: 客户基本情况调查

#### ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. 您的性别 (เพศ):  男 ชาย  女 หญิง
2. 您的年龄 (อายุ):  20-29 岁 ปี  30-39 岁 ปี  40-49 岁 ปี  
 50-59 岁 ปี  60 岁以上 ปีขึ้นไป
3. 您的教育程度 (การศึกษา):  本科以下 ต่ำกว่าปริญญาตรี  本科 ปริญญาตรี  
 硕士 ปริญญาโท  硕士以上 ปริญญาโทขึ้นไป
4. 您的工作经验:  1-2 年 ปี  3-4 年 ปี  
(ประสบการณ์ทำงาน)  5-6 年 ปี  7 年以上 ปีขึ้นไป
5. 您认为大部分的游客是哪国家: (ท่านคิดว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นคนชาติใด)  
ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
 泰国 ไทย  中国 จีน  美国 อเมริกา  
 韩国 เกาหลี  其他 อื่นๆ: \_\_\_\_\_

## 第二部分：商家汉语服务情况调查

### ส่วนที่ 2: ความสามารถในการให้บริการด้านภาษาจีนของผู้ประกอบการ

6. 您是否使用汉语服务: (คุณสามารถใช้ภาษาจีนในการให้บริการกับลูกค้าชาวจีนได้หรือไม่)

可以 ได้  不可以 (跳转到第 10 题) ไม่ได้ (ข้ามไปข้อที่ 10)

7. 您是否参加过 HSK 考试: (คุณเคยเข้ารับการสอบวัดระดับภาษาจีน HSK หรือไม่)

考过 เคย  没有考过 ไม่เคย

8. 您的 HSK 汉语水平:  HSK 1  HSK 2  HSK 3

(ระดับ HSK ของคุณ)  HSK 4  HSK 5  HSK 6

9. 您的汉语水平能力: (ระดับความสามารถภาษาจีน)

汉语使用率 ระดับความสามารถ ภาษาจีน	非常好 ดีมาก	好 ดี	一般 ปานกลาง	不好 ไม่ดี	非常不好 ไม่ดีที่สุด
听 การฟัง					
说 การพูด					
读 การอ่าน					
写 การเขียน					

10. 目前您的商店有哪些方面提供汉语服务 (ปัจจุบันร้านค้าของท่านมีการนำเสนอการให้บริการภาษาจีนด้านไหนบ้าง)

- 汉语标价牌和汉语菜单  
ป้ายราคาสินค้าและเมนูอาหารภาษาจีน
- 使用汉语介绍产品  
การพูดแนะนำสินค้าเป็นภาษาจีน
- 使用翻译者, 找服务员能使用汉语来服务  
การใช้ล่าม จ้างพนักงานที่ใช้ภาษาจีนได้เพื่อมาให้บริการ
- 其他 อื่นๆ: \_\_\_\_\_

## 第三部分：对市场管理方面

### ส่วนที่ 3: ด้านการจัดการตลาดนัด

11. 您觉得对场地规划怎么样? 可多选 (ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับโครงการตลาดนัดริชดา)

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- 拉差达火车夜市位于曼谷中心

โครงการตลาดนัดรถไฟรัชดาตั้งอยู่ใกล้กับบริเวณใจกลางเมืองกรุงเทพ

2.  交通方式非常方便  
รูปแบบการเดินทางสะดวกมาก
3.  营业日期和时间合适  
ช่วงวันและเวลาเปิดทำการเหมาะสม
4.  其他 อื่นๆ: \_\_\_\_\_

12. **您觉得对语言服务怎样? 可多选** (ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการบริการภาษาจีนในตลาด)

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.  在夜市的中文标识牌够用  
ในตลาดนัดรถไฟรัชดามีป้ายบริการภาษาจีนที่เพียงพอ
2.  有汉语广告宣传够用  
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ภาษาจีนที่เพียงพอ
3.  在夜市有语言服务够用  
ในตลาดนัดรถไฟรัชดา มีการให้บริการด้านภาษาที่เพียงพอ
4.  汉语服务还不够用  
การให้บริการด้านภาษาจีนยังไม่เพียงพอ

13. **您觉得对线上服务怎样? 可多选** (ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการบริการออนไลน์ของตลาด)

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.  在 FACEBOOK 有服务够用  
การให้บริการของตลาดนัดรถไฟรัชดาใน FACEBOOK เพียงพอ
2.  在其他线上有服务够用 (Website, YouTube)  
การให้บริการออนไลน์ในรูปแบบอื่นๆเพียงพอ (เช่น Website, YouTube)
3.  线上服务还不够用  
การบริการออนไลน์ยังไม่เพียงพอ

## 第四部分：其他

### ส่วนที่ 4: อื่นๆ

14. **您提供汉语服务中遇到哪些问题? (ท่านพบปัญหาใดบ้างในการใช้ภาษาจีนในการให้บริการ)**

1.  使用汉语语法不正确，不能造句，只能说一个一个的词  
พูดภาษาจีนไม่ถูกหลักไวยากรณ์ เรียบเรียงเป็นประโยคไม่ได้ เน้นพูดเป็นคำๆ
2.  提供汉语服务人员不够  
พนักงานที่สื่อสารภาษาจีนได้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
3.  提供汉语服务人员发音不准，不能跟汉语消费者交流  
การออกเสียงของพนักงานไม่ชัดเจนทำให้สื่อสารกับผู้บริโภคชาวจีนไม่รู้เรื่อง

4.  没听懂汉语消费者的口音  
ฟังสำเนียงของเจ้าของภาษาไม่เข้าใจ
5.  汉语消费者所说的速读快，没听懂消费者的需求  
ลูกค้าพูดเร็วจับใจความทัน
6.  其他 อื่นๆ: \_\_\_\_\_

15. 您如何解决问题? (ท่านมีวิธีแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการอย่างไร)

1.  使用英语解决问题  
ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแทน
2.  尽量使用汉语交流  
พยายามใช้ภาษาจีนในการสื่อสารให้ได้มากที่สุด
3.  使用翻译软件与消费者互相交流  
ใช้โปรแกรมช่วยแปลในการสื่อสาร
4.  寻求其他会讲汉语的服务人员的帮助  
ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่พูดภาษาจีนได้เหมือนกัน
5.  尽量使用肢体或手势为交流  
พยายามใช้ภาษามือ หรือท่าทางในการสื่อสาร
6.  其他 อื่นๆ: \_\_\_\_\_

-----  
**非常感谢您的合作**  
ขอขอบคุณในความร่วมมือมากๆค่ะ



## 附录二

### 问卷调查

แบบสอบถาม

问卷：中国游客对曼谷拉差达火车夜市商家汉语服务的满意度调查

แบบสอบถาม: สำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีน  
ของผู้ประกอบการในตลาดนัดรถไฟรัชดา

尊敬的受访者：

您好：首先感谢在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷是中国游客对曼谷拉差达火车夜市商家汉语服务的满意度调查，请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您的合作和支持。

#### 第一部分：中国游客的基本情况

1. 您的性别： 男  女
2. 您的年龄： 20 岁以下  20-29 岁  30-39 岁以上  
 40-49 岁  50 岁以上
3. 您的教育程度： 本科以下  本科  
 硕士  博士
4. 您的月收入： 5,000 元以下  5,001-10,000 元  
 10,001-20,000 元  
 20,001-30,000 元  30,001 元以上
5. 您会讲泰语吗？ 顺利  一般  
 几个单词和短语  一点不会
6. 在泰国旅游您用什么语言交流？  
 汉语  英语  
 泰语  其他： .....

## 第二部分：对商家营销和汉语服务满意调查

7. 您认识哪些泰国的旅游夜市？（可多选）

- 考山路                       拉差达火车夜市  
 恰图恰夜市               其他： .....

8. 您怎么认识拉差达火车夜市？（可多选）

- 从网络认识               社交媒体  
 口口相传                 其他： .....

9. 您在拉差达火车夜市是否需要汉语服务？

- 很需要                     需要  
 不太需要                 不需要

10. 您在拉差达火车夜市是否会偏向使用汉语服务的商家？

- 会                         不会

11. 您认为拉差达火车夜市所汉语服务人员的语言情况：

- 流利                       不流利  
 差                         很差

12. 您对拉差达火车夜市的汉语服务的评价

- 很满意                   满意  
 一般                       不满意

13. 如果您认为满意，主要在哪些方面满意：（可多选）

- 汉语服务人员的服务态度    服务人员能使用汉语介绍服务与产品  
 汉语服务人员的汉语听力    汉语服务人员的口语交流  
 商店汉语指标牌服务

14. 如果您认为不满意，主要在哪些方面不满意：（可多选）

- 汉语服务人员的服务态度    服务人员能使用汉语介绍服务与产品  
 汉语服务人员的汉语听力    汉语服务人员的口语交流  
 商店汉语指标牌服务

15. 您认为在汉语服务方面还需要哪些改进：（可多选）

- 汉语服务人员的服务态度    服务人员能使用汉语介绍服务与产品  
 语服务人员的汉语听力       汉语服务人员的口语交流  
 商店汉语指标牌服务

16. 改进汉语服务的主要方面是：（可多选）

- 汉语服务人员的服务态度    服务人员能使用汉语介绍服务与产品  
 汉语服务人员的汉语听力    汉语服务人员的口语交流  
 商店汉语指标牌服务

17. 您是否认为服务人员需要汉语培训?

需要

不需要 (跳到第 19 题)

18. 哪些方面需要培训? (可多选)

听力方面

口语方面

词汇方面

其他: .....

19. 您对拉差达火车夜市的汉语服务有何意见与改进?

.....

++++ 非常感谢您的合作 +++++



## 附录三

### 一、拉差达火车夜市商家基本情况调查表

调查项目	选项	数量(人)	百分比
1. 性别	男	21	40.4%
	女	31	59.6%
2. 年龄	20-29 岁	29	55.8%
	30-39 岁	16	30.8%
	40-49 岁	6	11.5%
	50-59 岁	1	1.9%
	60 岁以上	-	-
3. 教育程度	本科以下	18	34.6%
	本科	29	55.8%
	硕士	5	9.6%
	硕士以上	-	-
4. 工作经验	1-2 年	16	30.8%
	3-4 年	15	28.8%
	5-6 年	8	15.4%
	7 年以上	13	25%
5. 主要游客的国籍	泰国	36	69.2%
	中国	49	94.2%
	美国	4	7.7%
	韩国	10	19.2%

## 二、商家汉语服务和汉语水平情况调查表

调查项目	选项	数量 (人)	百分比
1. 是否使用汉语服务	可以	32	61.5%
	不可以	20	38.5%
2. 参加过 HSK 考试	考过	15	46.9%
	没有考过	17	53.1%
3. HSK 汉语水平	HSK 1	2	12.5%
	HSK 2	5	31.3%
	HSK 3	7	43.8%
	HSK 4	2	12.5%
	HSK 5	-	-
	HSK 6	-	-
4. 汉语水平能力 (听)	非常好	-	-
	好	7	21.9%
	一般	16	50%
	不好	9	28.1%
	非常不好	-	-
5. 汉语水平能力 (说)	非常好	-	-
	好	8	25%
	一般	11	34.4%
	不好	13	40.6%
	非常不好	-	-
6. 汉语水平能力 (读)	非常好	-	-
	好	3	9.4%
	一般	8	25%
	不好	19	59.4%
	非常不好	2	6.2%
7. 汉语水平能力 (写)	非常好	-	-
	好	3	9.4%
	一般	8	25%
	不好	17	53.1%
	非常不好	4	12.5%
8. 商店有哪些方面提供汉语服务	汉语标价牌和汉语菜单	28	53.8%
	使用汉语介绍产品	10	19.2%
	使用翻译者, 找服务员能使用汉语来服务	10	19.2%
	其他	4	7.7%

### 三、拉差达火车夜市管理情况问卷调查

调查项目	选项	数量(人)	百分比
1. 场地规划	夜市位于曼谷中心地点好	39	75%
	交通方式非常方便	42	80.8%
	营业日期和时间合适	24	46.2%
2. 语言服务	夜市中文标识牌可以满足需要	17	32.7%
	夜市提供不少汉语广告宣传	-	-
	夜市能提供语言服务	3	5.8%
	夜市的汉语服务需要加强	32	61.5%
3. 线上服务	夜市提供良好的 FACEBOOK 服务	33	63.5%
	在其他线上有服务够用 (Website、Youtube)	4	7.7%
	线上服务还不够好	15	28.8%
4. 汉语服务中 遇到哪些问题	夜市提供的汉语有不少语法错误， 有些词汇使用不当。	4	7.7%
	夜市的汉语服务人员不够	18	34.6%
	汉语服务人员发音不准，与中国游客 沟通困难。	6	11.5%
	没听懂一些中国游客的地方口音	12	23.1%
	中国游客语速快，听不懂	11	21.2%
	其他	1	1.9%
5. 如何解决问题	使用英语解决问题	15	28.8%
	尽量使用汉语交流	8	15.4%
	使用翻译软件与消费者互相交流	17	32.7%
	寻求其他会讲汉语的服务人员的帮助	7	13.5%
	尽量使用肢体或手势为交流	5	9.6%

#### 四、中国游客基本情况调查表

调查项目	选项	数量 (人)	百分比
1. 性别	男	104	43.7%
	女	134	56.3%
2. 年龄	20 岁以下	2	0.8%
	20-29 岁	105	44.1%
	30-39 岁	108	45.4%
	40-49 岁	19	8%
	50 岁以上	4	1.7%
3. 教育程度	本科以下	2	0.8%
	本科	103	43.3%
	硕士	116	48.7%
	博士	17	7.1%
4. 月收入	5,000 元以下	81	34%
	5,001-10,000 元	113	47.5%
	10,001-20,000 元	31	13%
	20,001-30,000 元	5	2.1%
	30,001 元以上	8	3.4%
5. 会讲泰语	顺利	7	2.9%
	一般	18	7.6%
	几个单词和短语	117	49.2%
	一点不会	96	40.3%
6. 在泰国旅游使用的语言	汉语	102	42.9%
	英语	108	45.4%
	泰语	21	8.8%
	其他	7	2.9%

## 五、中国游客对夜市营销和汉语服务满意情况调查表

调查项目	选项	数量 (人)	百分比
1. 认识哪些泰国的旅游夜市 (可多选)	考山路	115	48.3%
	拉差达火车夜市	180	75.6%
	恰图恰夜市	81	34%
	其他	72	30.3%
2. 怎么认识拉差达火车夜市 (可多选)	从网络认识	150	63%
	社交媒体	77	32.4%
	口口相传	95	39.9%
	其他	24	10.1%
3. 在拉差达火车夜市是否需要汉语服务	很需要	68	28.6%
	需要	93	39.1%
	不太需要	53	22.3%
	不需要	24	10.1%
4. 在拉差达火车夜市是否会偏向使用汉语服务的商家	会	166	69.7%
	不会	72	30.3%
5. 拉差达火车夜市所汉语服务人员的语言情	流利	83	34.9%
	不流利	138	58%
	差	14	5.9%
	很差	3	1.3%
6. 拉差达火车夜市的汉语服务的评价	很满意	26	10.9%
	满意	72	30.3%
	一般	133	55.9%
	不满意	7	2.9%
7. 在汉语服务主要在哪些方面满意 (可多选)	汉语服务人员的服务态度	138	58%
	能使用汉语介绍服务与产品	120	50.4%
	汉语服务人员的汉语听力	96	40.3%
	汉语服务人员的口语交流	102	42.9%
	商店汉语指标牌服务	107	45%
8. 在汉语服务主要在哪些方面不满意 (可多选)	汉语服务人员的服务态度	74	31.1%
	能使用汉语介绍服务与产品	99	41.6%
	汉语服务人员的汉语听力	87	36.6%
	汉语服务人员的口语交流	84	35.3%
	商店汉语指标牌服务	77	32.4%
9. 在汉语服务方面还需要哪些改进 (可多选)	汉语服务人员的服务态度	97	40.8%
	能使用汉语介绍服务与产品	124	52.1%
	汉语服务人员的汉语听力	109	45.8%
	汉语服务人员的口语交流	116	48.7%
	商店汉语指标牌服务	76	31.9%
10. 改进汉语服务的主要方面 (可多选)	汉语服务人员的服务态度	105	41.1%
	能使用汉语介绍服务与产品	126	52.9%
	汉语服务人员的汉语听力	128	53.8%
	汉语服务人员的口语交流	126	52.9%
	商店汉语指标牌服务	82	34.5%
11. 服务人员需要汉语培训	需要	204	85.7%
	不需要	34	14.3%
12. 哪些方面需要培训 (可多选)	听力方面	164	68.9%
	口语方面	194	81.5%
	词汇方面	101	42.4%
	其他	14	5.9%



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวปรียาภรณ์ ศรีวรรณพิม (徐玮琪)
วัน เดือน ปีเกิด	18 พฤศจิกายน 2536
ที่อยู่ปัจจุบัน	25 หมู่ 7 ตำบลหนองนาแซง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ 36000
ประวัติการศึกษา	คณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยธุรกิจบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ (เกียรตินิยมอันดับ 1)
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่ประจำวิทยาลัยนานาชาติจีน-อาเซียน มหาวิทาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2559	เลขานุการผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติจีน-อาเซียน มหาวิทาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2559 – 2561	เลขานุการวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทาลัยเกริก
พ.ศ. 2561 – 2562	เจ้าหน้าที่ ฝ่ายคุณภาพการศึกษา มหาวิทาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน	