



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการบริการทางด้านภาษาจีนในสวนนงนุช จังหวัดชลบุรี
A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICES IN NONGNOOCH
GARDEN, CHON BURI PROVINCE
春武里府东芭乐园汉语服务调查研究

ชไมพร เอกสินเสริม
(李丽容)

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

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

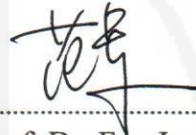
การศึกษาการบริการทางด้านภาษาจีนในสวนนงนุช จังหวัดชลบุรี
A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICES IN NONGNOOCH
GARDEN, CHON BURI PROVINCE
春武里府东芭乐园汉语服务调查研究

ชไมพร เอกสินเสริม (李丽容)

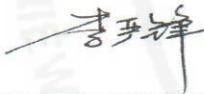
ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2563



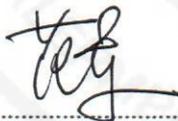
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษาการบริการทางด้านภาษาจีนในสวนนงนุช จังหวัดชลบุรี

ชไมพร เอกสินเสริม 616087

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: FAN JUN, Ph.D.

บทคัดย่อ

ประเทศไทยตั้งอยู่ในเขตร้อน มีสถานที่ท่องเที่ยวให้เยี่ยมชมมากมาย และจังหวัดชลบุรีถูกจัดให้เป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกมาพักผ่อน เพราะมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ ไม่ว่าจะเป็นอาหารที่อุดมสมบูรณ์ และทิวทัศน์ หมู่เกาะทะเล เขาที่สวยงาม สวนนงนุชจึงจัดว่าเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดชลบุรี เพราะความสวยงามของสวนนงนุชทำให้นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศต่างพากันมาเยี่ยมชมกันอย่างล้นหลาม โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีน ด้วยเหตุนี้ทางสวนนงนุชจึงจัดให้มีการบริการด้านภาษาจีน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวชาวจีน

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาและวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนด้านการบริการของสวนนงนุช โดยศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนจำนวน 100 คน และทำแบบสอบถามพนักงานในสวนนงนุชจำนวน 50 คน เพื่อศึกษาสถานการณ์ ประเมิน และวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องในการบริการ และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน การทำวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นว่า การบริการด้านภาษาของสวนนงนุชมี 5 ภาษาด้วยกัน มีภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาเกาหลี ภาษารัสเซีย และภาษาจีน แม้ว่าการบริการด้านภาษาจีนของสวนนงนุชจะจัดอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ขีดความสามารถทางด้านภาษาจีนของเจ้าหน้าที่มีจำกัด ยังมีปัญหาในด้านการสื่อสารภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวจีนอยู่ ทำให้การบริการด้านภาษาจีนยังไม่ดีเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางในการจัดการฝึกอบรมภาษาจีนขั้นพื้นฐาน และการพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่อการบริการของพนักงานในสวนนงนุช

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การบริการภาษาจีน สวนนงนุช นักท่องเที่ยวจีน

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICES IN NONGNOOCH GARDEN, CHON BURI PROVINCE

CHAMAIPORN EKSINSERM 616087

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: FAN JUN, Ph.D.

ABSTRACT

Thailand is a tropical country with many tourist attractions. Pattaya, Chonburi, is a seaside resort in Thailand. There are not only delicious food and scenery, but also many unique local scenic attractions. Nongnooch Garden is one of important tourist attraction in Chonburi, for Chinese tourists, prefer to choose this province to visit. Nongnooch Garden in Chonburi receives many Chinese tourists every year. The garden provides Chinese service for Chinese tourists, which facilitates Chinese tourists to stay in the garden.

This research is to analyzed with using Chinese language at Nongnooch Garden, and to study the satisfaction of Chinese tourists surveyed to tourist service facilities of Nongnooch Garden through questionnaires. The thesis is divided into four chapters. The first chapter summarizes the development and management. The second chapter investigates and analyzes the Chinese service, including the basic situation of service personnel. The third chapter investigates and analyzes satisfaction of Chinese tourists to Chinese service and other tourist service facilities. The fourth chapter analyzing about mistakes for tourism service. In addition, the finding ways for solved problem about service development have more efficiently. This research has showed five language services in Nongnooch Garden are Thai, English, Korean, Russian and Chinese. In general, the Chinese service of Nongnooch Garden is good, but the Chinese level of Chinese service personnel is not high, and the ability of oral Chinese communication is poor. In order to improve the service quality and attract more Chinese tourists, Nongnooch Garden needs to improve Chinese service and improve the Chinese level of service personnel.

Keywords: Satisfaction, Chinese language service, Nongnooch garden, Tourism

春武里府东芭乐园汉语服务调查研究

李丽容 616087

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：范军博士

摘要

泰国是一个热带国家，有很多旅游处好去，其中春武里府是一个泰国海边度假的风景胜地，不但有美食和风景还有很多当地奇特的景点。东芭乐园也是春武里府一个重要的旅游景点，导致大批外国游客和本地游客选择来这里游览观光。尤其是中国游客，特别喜欢选择来旅游的省份。来参观东芭乐园的中国游客每年增加，所以东芭乐园为中国游客提供了汉语服务，方便了中国游客游览参观。

本论文研究目的是对春武里府东芭乐园汉语服务调查研究，调查 100 位中国游客和 50 位服务人员对东芭乐园的汉语服务与其他旅游设施的满意度。本论文研究通过访谈与问卷调查的研究方法。收集资料后，将研究结果来分析，寻找存在的问题，并提出解决问题的措施建议。东芭乐园的语言服务有五种语言有泰语，英语，韩语，俄语和汉语。汉语服务总体上是良好的，但是在汉语服务人员的汉语水平不高，汉语口语沟通能力差。因此，必须在汉语服务方面提高质量，为中国游客提供优良的汉语服务，提供更多的中文信息。

关键词：满意度 汉语服务 东芭乐园 中国游客

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
绪论	1
一、选题的背景和意义	1
二、与论文选题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	5
四、所要解决的主要问题	6
第一章 东芭乐园的发展情况	7
第一节 东芭乐园概况	7
第二节 游览东芭乐园的游客情况	16
第二章 东芭乐园汉语服务方面实地调查分析	18
第一节 东芭乐园汉语服务的基本情况	18
第二节 东芭乐园汉语服务人员的汉语水平及工作情况	20
第三章 东芭乐园汉语服务问卷调查	29
第一节 对中国游客的问卷调查	29
第二节 中国游客问卷调查结果	34
第四章 对东芭乐园汉语服务的评估	42
第一节 对东芭乐园汉语服务和中国游客调查情况的评估	42
第二节 东芭乐园汉语服务方面存在的问题	44
第三节 春武里府东芭乐园汉语服务方面的改进建议	45
结 语	47
致 谢	48
参考文献	49
附 录	51
个人简历 (ประวัติผู้เขียน)	56

表格目录

- 表 1.1 东芭国际会展中心的会议室
- 表 2.1 东芭乐园服务人员接待不同国籍游客的情况
- 表 2.2 东芭乐园服务人员需要提高汉语水平的情况
- 表 3.1 中国游客的性别
- 表 3.2 中国游客的年龄段
- 表 3.3 中国游客的职业
- 表 3.4 游客客源地
- 表 3.5 中国游客来泰国的目的
- 表 3.6 游客来泰国旅游的天数
- 表 3.7 游客的旅游行为
- 表 3.8 中国游客讲泰语和英语的情况
- 表 3.9 中国游客与泰国人沟通的语言情况
- 表 3.10 服务人员提供汉语服务
- 表 3.11 服务人员的汉语水平
- 表 3.12 服务人员在服务方面存在的问题
- 表 3.13 中国游客获得东芭乐园信息的渠道
- 表 3.14 中国游客来东芭乐园旅游的原因
- 表 3.15 中国游客对东芭乐园的景点方面的汉语服务满意度
- 表 3.16 中国游客对东芭乐园的交通方面的汉语服务满意度
- 表 3.17 中国游客对东芭乐园的安全方面的汉语服务满意度
- 表 3.18 中国游客对东芭乐园的管理方面的汉语服务满意度
- 表 3.19 中国游客对东芭乐园的服务与设施方面的汉语服务满意度
- 表 3.20 中国游客对东芭乐园的语言服务方面的汉语服务满意度
- 表 3.21 中国游客听懂讲解员所说的汉语

图表目录

- 图 1.1 春武里府地图
- 图 1.2 泰国东部经济走廊特区
- 图 1.3 东芭乐园的地图
- 图 1.4 东芭乐园泰国民俗表演
- 图 1.5 东芭乐园大象表演
- 图 1.6 东芭乐园植物园
- 图 1.7 空中花园
- 图 1.8 蝴蝶花园
- 图 1.9 东芭乐园恐龙园
- 图 1.10 东芭国际会展中心
- 图 1.11 东芭宴会厅
- 图 2.1 东芭乐园的服务人员性别
- 图 2.2 东芭乐园服务人员年龄段
- 图 2.3 东芭乐园服务人员学历水平
- 图 2.4 东芭乐园服务人员使用汉语情况
- 图 2.5 东芭乐园服务人员在工作中使用汉语情况
- 图 2.6 东芭乐园服务人员接待的中国游客在全部游客的比例
- 图 2.7 东芭乐园服务人员常使用的语言情况
- 图 2.8 东芭乐园服务人员有没有使用汉语讲解
- 图 2.9 东芭乐园服务人员学习汉语时间的情况
- 图 2.10 东芭乐园服务人员汉语考试（HSK）的情况
- 图 2.11 东芭乐园服务人员的汉语水平满意度情况
- 图 2.12 东芭乐园服务人员愿意参加汉语培训
- 图 2.13 东芭乐园的门票标价
- 图 2.14 东芭乐园的指示牌
- 图 2.15 东芭乐园的网站

绪论

一、选题背景和研究意义

本论文选题的主要依据是春武里府东芭乐员汉语服务调查分析。近年来，泰国旅游业不断发展，吸引了众多外国游客。而旅游业也带动了泰国的经济发展，旅游收入可观。人们都把旅游作为发展工具是因为旅游在促进经济增长方面的潜力很大，尤其是在发展中国家有着特殊的以经济驱动为中心的作用，它可以把促进国家的贸易发展、自然资源开发、促进国家区域平衡发展、可以提高国内所需要的许多产品的生产和服务的供给，扩大就业。总之，发展旅游业对促进国家经济发展能起到很大的作用。

东芭乐园位于泰国旅游胜地芭堤雅市附近，占地甚广。园中有人工湖，水光潋滟，小河缭绕于亭台楼阁之间，树木葱笼，鸟语花香，景色如画。园中设有文化村，是集中展示泰国民族文化的场所。园内节目三大部分：一是泰国的民俗表演；二是大象表演；三是植物园。民俗歌舞很质朴、很地道，表演者就是村寨中人；大象表演格外精彩。东芭乐园是一个私人林园，创办人是一位泰籍华人王金亮先生。王金亮先生原本只开办了一个植物园，在一个偶然的时机，泰国王后看到了王金亮种植的花卉十分美丽，于是邀请王金亮到皇宫种植花草，当提出给他报酬时，王金亮选择了要皇家的一片荒山，种植了各种热带植物、花卉，经过十几年的艰苦创业，创办的东芭乐园，其园林绿化堪称一流，可与国内任何公办植物园相媲美。

在东芭乐园游览主要有三项：观看民俗表演、观看大象表演、参观热带植物园。我们首先走入可容纳 1000 多人的剧场，观看泰国民俗表演。民族歌舞表演的节目，多半是泰国的民俗风情的舞蹈，还有泰拳表演，重现泰缅大战表演，以及少数民族风情表演，表演时间大约为半个小时。

根据泰国观光和体育部 2018 年公布的数据，首次中国游客到泰国旅游过千万人次，达到 1,054 万人，比 2017 年增加 7.4%。在 2019 年中国游客还是泰国最大的旅游客源国。目前越来越多的中国游客来东芭乐园景区旅游，在中泰旅游年，对东芭乐园旅游汉语应用的研究非常贴合时代背景。目前，中国和泰国之间的旅游业正在不断进步，越来越多的中国游客都选择跨国旅游。中国和泰国都有丰富的旅游资源，旅游产业可以带给中国和泰国更多的经济效益。旅游汉语言的应用促进了泰国旅游业的发展，更好地为中国游客提供旅游服务，促进为泰国带来大量的收入。

泰国东部经济走廊（Eastern Economic Corridor，简称 EEC），是指泰国在东部沿海的北柳府差春骚、春武里（芭堤雅所在地）和罗勇（乌塔堡机场所在地）三府设立经济区，通过大力发展基础设施及实行一系列投资优惠政策吸引新产业。泰国东部经济走廊发展计划（EEC）会致力于将泰国东部打造为一个集海陆空三维交通系统为一体的国际交通要塞，以便国际货物运输和国际游客通勤。未来，泰国东部经济走廊将发展成为世界级经济中心、贸易和投资中心、交通和物流中心、世界级旅游胜地及东南亚大门。

本论文选题的意义是通过对泰国东芭乐园汉语服务方面的研究，说明提供良好的汉语服务能够吸引更多的中国游客来东芭乐园观光旅游，促进泰中文化交流，让中国游客更好地了解泰国。论文通过对东芭乐园汉语服务的研究，调查分析乐园汉语服务的情况，提出在汉语服务方面的改进措施，以便提高乐园汉语服务方面的质量。

二、与本选题有关的国内外研究动态情况

（一）有关汉语服务方面的研究

1. 林凤的硕士论文《泰中电子图书市场比较研究—商业汉语服务视角》（华侨崇圣大学 2015）论文研究的是泰国医疗旅游业中的汉语服务，以了解和掌握泰国私立医院在医疗旅游服务对该行业的重要性，促进泰国私立医院改善汉语服务，提高服务质量，适应泰国医疗旅游市场的快速发展，吸引更多的中国游客来泰国接受医疗旅游服务。本论文的研究范围是提供医疗旅游服务的泰国私立医院。研究方法是通过收集资料，文献研究、访谈法，以及对泰国私立医院提供汉语服务的人员和来泰国接受医疗服务的中国游客使用问卷调查法。

2. 朝明慧的硕士论文《泰国电视剧文化服务贸易的汉语应用》，（华侨崇圣大学 2015）中分析了本文在分析和概括了泰国电视剧文化服务贸易汉语应用的发展状况，使用了比较研究的方法，针对在泰国市场和中国市场的发展概况进行了比较分析，从泰国电视剧与众不同的特点的角度探讨了泰国电视剧在泰国市场发展的优劣势，分析了中国观众对于泰国电视剧喜爱的原因，进而分析了泰国电视剧及其传播其他文化对中国人的影响。

3. 杨梦瑶的硕士论文《泰国旅游汉语教学情况调查研究—以清莱皇家大学为例》（华中师范大学 2017）论文研究的是泰国清莱皇家大学的学生旅游汉语的学习现状以及对教师教学的反馈，借此对泰国大学旅游汉语的教学进行深入地研究与了解，试图找出目前泰国大学旅游汉语的教学存在的问题，并针对问题提出了相应的建议和对策，希望可以为泰国其他高校旅游汉语的教学的发展提供一定

的借鉴。分析了清莱皇家大学旅游汉语教学情况，对泰国大学旅游汉语教学存在的问题进行深入的分析。

4. 黄美君的硕士学位论文《大城府佛寺旅游汉语服务研究》（华侨崇圣大学2018）论文研究的是对大成府旅游景区旅游汉语服务进行调查研究，调查中国游客对景区区的汉语服务与其他旅游服务设施的满意度。大成府旅游景点的语言服务主要是泰语和英语。但有些旅游景点已开始提供很多中国游客都会用到的汉语服务，但可以使用汉语交流的工作人员不多。分析大成府旅游景点管理的情况与旅游汉语服务的不足之处，并找出方法与对策，为了给旅游者提供更优质的服务与吸引更多中国游客到大成府来旅游。

（二）有关中国游客来泰国的行为研究

1. 云南大学叶羽婷（KomolyingcharoenManaporn）的硕士学位论文《赴曼谷的中国游客行为研究》（2015）研究了赴曼谷的中国游客行为。论文从泰国旅游业的发展现状入手，通过资料分析的形式，选取赴曼谷的中国游客为研究对象，对他们在旅游过程中的行为进行研究。论文指出赴曼谷的中国游客中男女比例较为均衡，并且主要以收入和文化水平较高的中青年为主。购物、观光、度假等是中国游客赴曼谷旅游的主要动机，偏好星级酒店，也有部分游客会选择特色酒店。大部分中国游客在曼谷都会买服装、化妆品等物品。人妖表演是中国游客在曼谷旅游的主要娱乐项目。通过中国游客在曼谷旅游的满意度分析，论文认为中国游客对于曼谷的旅游环境满意度较高，而对于旅游消费环境满意度相对较低。

2. 广西大学陈美妮的硕士学位论文《中国游客赴泰国旅游行为研究——以芭提雅为例》（2015）研究了中国游客赴泰国旅游行为。论文通过对国内外游客的旅游行为研究现状和相关理论进行整理和归纳，对目前中国游客赴泰国旅游现状进行了分析研究，通过对样本的选取，调查问卷的设计，从游客背景、游客行为特征等对中国游客赴泰国旅游进行了调查分析。中国游客赴泰国旅游的时间主要在公共假日与黄金周，选择“个人休假”旅游的比例较高，达到56.3%，本论文发现赴泰国芭提雅的男性游客高于女性游客，赴泰国芭提雅中国游客还重视旅游景点的安排和导游服务，此外，也关注饮食和娱乐。

3. 广西师范大学陈俊荣的硕士撰写论文《泰国芭提雅游客感知的调查研究》（2017）的论文。这篇论文论述了芭提雅游客感知进行了初步的探讨和研究。本文以芭提雅为研究的切入点，通过相关问卷调查分析，指出芭提雅在游客感知方面还有很大的提升空间，同时为泰国其他类似旅游目的地的发展提供

借鉴和经验。对芭提雅的旅游发展现状有初步的认识,同时指出芭提雅城市旅游业的发展目标,以及从游客感知的视角如何提升城市旅游竞争力。

(三) 有关泰国旅游业的发展研究

1. 云南师范大学赵睿硕士著撰写了《泰国旅游发展模式研究》(2018)的论文。这篇论文论述了在旅游发展模式及区域旅游经济发展相关理论的指导下,对泰国旅游业发展做了多维度的分析,总结提炼泰国旅游发展模式,并进行解读。在东南亚乃至世界范围内,泰国凭借其独特的自然地理资源和浓厚的文化积淀,旅游业发展迅速,已经逐渐成为核心产业,为泰国的经济社会发展做出了重大贡献。基于旅游业的发展地位,泰国政府十分重视加强旅游业的管理,其职能从单一的旅游市场发展管理逐渐拓展到对整个旅游行业进行全方位、多角度、立体化管理,形成了一套完整的旅游管理体制。

2. 广西师范大学吉洁勤(Narumon jitkoon)硕士发表了《泰国曼谷吞武里旅游开发研究》(2018)的论文。论文主要研究了泰国曼谷吞武里旅游开发现状。这项研究的目的是强调恢复并保护吞武里自然环境及其多样文化的重要性,改善社区居民的基本生活条件,吸引更多的游客到泰国吞武里旅游,进一步促进该地区旅游业的发展。论文分析了泰国曼谷吞武里旅游开发现状,包括吞武里概况,吞武里旅游发展概况,吞武里旅游开发现状,吞武里旅游资源等方面的内容,然后对泰国曼谷吞武里旅游开发中存在的问题及原因深入分析。

3. 哈尔滨师范大学凯拉(Kira Bashkirtseva)《中泰旅游业发展现状及趋势研究》(2016)的硕士论文。这篇论文写了中泰两国的旅游发展现状及趋势进行研究。介绍了两国旅游业发展的时代背景和选择这个题目对中泰两国之间的旅游业发展的意义。然后从社会经济发展状况、自然资源状况、社会人文状况、旅游业自身发展的概况及优势方面入手,研究当前泰国的旅游业发展现状。在中泰两国的旅游业发展研究中,论文从中国出境旅游发展、中泰旅游之间存在的问题,诸如团费问题、色情产业问题以及政治动荡问题等分别加以论述分析,最后就中泰旅游业发展的趋势进行剖析,对旅游业的发展前景进行预估,提出两国发展前景是非常广阔的。

4. 黑龙江大学方佩贞(SIRIITTIWONG USUMA)的硕士撰写了《中国与泰国旅游服务贸易比较研究》(2016)的论文。这篇论文是在比较优势理论和竞争力理论的基础上,深入研究了2005-2014年中国和泰国旅游服务贸易发展状况,及中国与泰国旅游合作状况,主要包括入境游客数量、入境旅游收入、出境游客数量和主要影响因素。分析中国与泰国旅游业存在的问题:中国旅游业的主要

问题关于旅游业开放性、旅游基础设施、环境可持续性、政府的旅游管理、服务水平和员工的服务质量、中国旅游服务贸易逆差。

5. 江南大学商学院薛云建和吴惠子的硕士撰写了《泰国旅游市场的营销策略——以赴泰中国顾客为例》（2016）的论文。这篇写了泰国旅游业的收入也逐渐提高,已成为泰国经济增长的主要支柱之一,旅游业在泰国观光旅游局的大力推动下,成为泰国主要的经济收入来源,每年都给泰国带来巨大的外汇收入,游客可以在泰国境内不同的地区享受不同的旅游形式。其中芭提雅、普吉岛、清迈等。吸引了中国、亚洲、欧美国家的大量游客前来观赏,每年为泰国创造上亿元的经济利润。泰国依照景区大致可分为北部、中部、南部以及东北部。这四个部分都有引以为傲的景点。泰国旅游市场的发展速度很快,旅游业是对泰国经济和社会发展贡献最大的产业之一。

三、本选题的研究的目的、方法和主要内容

（一）研究目的

1) 研究东芭乐园语言服务的情况,调查分析汉语服务在乐园管理方面的情况及其重要性。

2) 研究东芭乐园汉语服务对吸引中国游客的影响,包括汉语服务人员的汉语水平和工作情况,通过调查研究,说明该乐园提供汉语服务的情况,指出存在的问题,需要哪些改进,提出改进的建议。

（二）研究的方法:

1)文献研究方法:

通过文献研究掌握东芭乐园发展管理方面的资料,包括游客数量,汉语服务情况。文献资料可通过旅游局、东芭乐园管理人员处获得,以及相关的研究资料和文章中获得,还可以通过图书馆和上网查询。

2)调查问卷方法:

通过采访东芭乐园管理部门,对乐园的 50 位服务人员进行问卷调查和对 100 位来访的中国游客的问卷调查,获得乐园在语言服务,特别是汉语服务方面的资料,中国游客的反映方面的资料,以供论文的分析研究。通过以上两种主要研究方法对掌握的资料进行定性和定量分析。

3)实地调查法:

此方法是调查人员需直接到东芭乐园进行观察,充当游客的角色,细致、全面地体验、了解和分析该游客景点的管理工作和接待工作,即服务员和标志

牌的服务。在观察过程中，对东芭乐园提供的汉语服务进行实地拍照，然后将这些资料分类整理。

（三）研究的主要内容

论文主要研究的内容是通过掌握东芭乐园发展管理方面的资料，调查分析东芭乐园在语言服务上的情况。在中国游客大量来泰国旅游的形势下，乐园方面提供了解哪些汉语服务。论文要根据目前中国游客来东芭乐园参观的情况，分析说明汉语服务的现况，在哪些方面提供了汉语服务，中国游客游览东芭乐园对公园方面汉语服务的影响。另外。论文要说明乐园在汉语服务方面来采取了哪些措施，分析公园在汉语服务上存在的问题，并提出改进的建议。

四、论文的创新性和要解决的主要问题

1. 论文的创新性

通过目前所收集的资料，关于乐园发展方面的研究有很多，但还没有关于对泰国春武里府东芭乐园汉语服务方面的研究。本论文东芭乐园的研究尚属首次。论文通过泰国东芭乐园的语言服务情况进行分析，搞好乐园的语言服务，特别是汉语服务对东芭乐园的发展，吸引更多的游客，促进泰国旅游业的发展具有重要意义。

2. 要解决的主要问题：

- 1) 要掌握东芭乐园发展务管理方面的资料，以及外国游客参观公园的情况。
- 2) 要掌握东芭乐园的语言服务方面的资料，语言服务人员包括汉语服务人员的情况。要做好问卷调查和资料的整理：包括乐园方面，语言服务方面和游客反映方面。
- 3) 在充分掌握资料的基础上，对相关资料进行分析和评估，发现问题，提出改进措施。

第一章 东芭乐园的发展情况

第一节 东芭乐园概况

一、泰国春武里府东芭乐园的来历和发展

春武里府（泰文：ชลบุรี；英文：Changwat Chon Buri）。在印度梵文当中「Chon」的意思是「水」，而「Buri」的意思是「城市」，所以合起来就是「水的城市」或「水都」。春武里府是泰国的一个府，属于泰国东部地区，春武里距曼谷仅 80 公里，是东海岸距曼谷最近的省府。春武里府的交通十分发达，34 号公路连接府城与曼谷、新曼谷国际机场。公路多路为高架双向线，在雨季不受地面洪水影响。行车从曼谷出发用两个小时可以到达春武里成，两个半小时到达芭堤雅。

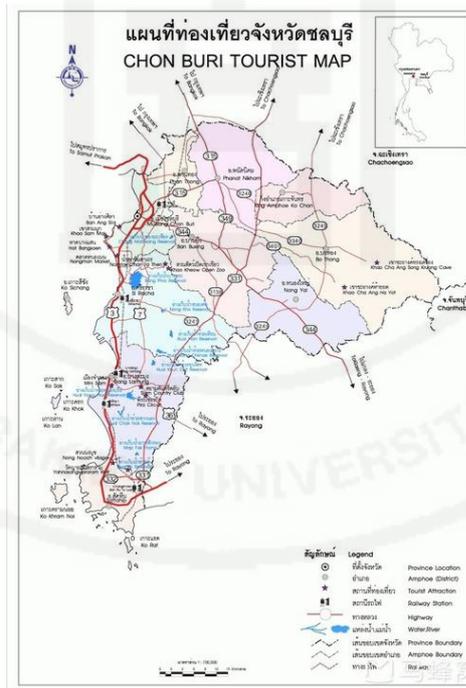


图 1.1 春武里府地图

如果是坐飞机从新曼谷机场到春武里城大约一个小时，到达芭堤雅大约一个半小时。在本府南端有乌塔堡机场。面积共 4,363 平方公里，人口数为 1,535,445（资料于 2018 年 12 月 1 日内政部行政厅）。春武里府行政上被划分为 11 个大区（Amphoe），又进一步被划分为 92 个小区（Tambon）及 691 个

村（Muban）。春武里府属热带区，平均气温在 21.9 至 35.7 度之间。山脉从西北向西南穿越全省中部，西部有绵延 160 公里的海岸线。春武里府距曼谷不远，使得它成为一个主要的海港和工业出口中心。春武里府是泰国最重要的农业中心，主产大米、蔗糖、深海鱼和淡水鱼等。春武里府是泰国重要的海港及工业出口中心，也是一个新兴的国际贸易门户。目前，春武里府正致力于沿海开发，以兴建生产电器、电子、汽车轮胎、电视机等产品的外向型工厂¹。

六十年代初，芭堤雅还是一个默默无闻的小渔村，由于越战爆发，美军利用它作为战时休闲基地，芭堤雅的名声渐渐大了起来。它已是全球闻名的度假圣地。近年来，在芭堤雅以南的莎打厝（Sattahip）也渐渐受到开发商的重视，吸引了越来越多的居住在泰国的各国退休者和长期度假者。



图 1.2 泰国东部经济走廊特区

春武里府是在泰国东部经济走廊地区。EEC 地区，即 Eastern Economic corridor（东部经济走廊），是泰国新一轮国家发展战略 Thailand 4.0 重要组成部分“东部经济走廊发展计划”（Eastern Economic Corridor Development Plan）的所在区域，覆盖了泰国东部的春武里府、罗勇府和北柳府三省。随着未来更多政策即资源的倾斜，EEC 地区将成长为引领泰国经济发展的新引擎。²

总而言之，泰国东部经济走廊发展计划，是泰国经济走向世界的一个契机和窗口。未来十年东南亚的发展将在全球经济发展中承担更重要的角色发挥更

[1] 百度百科：《春武里》，
<https://baike.baidu.com/item/%E6%98%A5%E6%AD%A6%E9%87%8C%E5%BA%9C>
[2] 泰国房产网：<http://www.waigf.com/news/76650.html>

大的作用。泰国东部经济走廊是泰国经济发展的先行者，其发挥的作用不亚于长三角经济区、珠三角经济区发展之于中国经济的作用。随着东部经济走廊的发展，全泰国乃至全世界的高素质人才的大量涌入，将给整个经济走廊内的城市带来不可估量的创造力、发展力。

东芭乐园(英文: Nong Nooch Tropical Garden)位于泰国的春武里府之素坤逸路的 163 公里之地段。它是一个占地约两平方公里的热带植物公园，在芭堤雅之东南，为景色秀丽的乡间度假胜地，该处依山面海，椰林兰圃，百花吐艳、如诗似画。园内有一大型表演场，可以观看泰国传统民族风俗歌舞表演，在表演场后面草坪上又有引人入胜的大象表演。此外还能看到灵猴摘椰和一座著名的文物馆。

Pisit 先生及 Nongnooch Tansacha 女士在 1954 年购买了 2.4 平方公里的土地，打算开发作为果园。最后，他俩决定保留该片土地上的热带植物作为野生动物的保护项目，并在在 1980 年对公众开放。在 2001 年，他们把经营权移交给儿子 Kampon Tansacha 先生。还可细分成：法国花园、欧洲花园、石景园、仙人掌园及兰圃。¹

植物的原产地侧重于东南亚、美洲热带、非洲及中部非洲种植的苏铁类植物，而且几乎每一个物种也能在这里看到。除了浏览野生动物，游客可以参观模拟的佛教仪式、泰国武术、古法按摩及象的表演。设有两间餐厅、一个小型动物园及一间附有游泳池的观光饭店，泰国风格的租赁住宅等。



图 1.3 东芭乐园的地图

[1] 百度百科:《东芭乐园》，
<https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%9C%E8%8A%AD%E4%B9%90%E5%9B%AD/1872677>

二、东芭乐园的景点项目

东芭乐园又名依律花园拥有独特且别致的风景，是泰国非常有名的休闲度假公园。东芭乐园占地 1,700 多亩，位于泰国旅游胜地芭堤雅市附近，占地甚广。园中有人工湖，水光潋滟，小河缭绕于亭台楼阁之间，树木葱笼，鸟语花香，景色如画。园中设有文化村，是集中展示泰国民族文化的场所。东芭乐园游览主要有三项：一是观看泰国民俗表演；二是观看大象表演；三是观看热带植物园。其中兰花园、动物园、飞禽园、蝴蝶园也是参观的好去处。民俗歌舞很质朴、很地道，表演者就是村寨中人；大象表演格外精彩。

东芭乐园是一个私人林园，创办人是一位泰籍华人王金亮先生，是泰国十大首富之一。王金亮先生原本只开办了一个植物园，在一个偶然的的机会，泰国王后看到了王金亮种植的花卉十分美丽，于是邀请王金亮到皇宫种植花草，当提出给他报酬时，王金亮选择了要皇家的一片荒山，种植了各种热带植物、花卉，经过十几年的艰苦创业，创办的东芭乐园，其园林绿化堪称一流，可与国内任何国办植物园相媲美。东芭乐园里面可以分为三项：一是观看泰国民俗表演；二是观看大象表演；三是观看热带植物园。 开放时间：8:00-19:00 点（周一到周日），表演时间：每天共三场 10.30 点，13.30 点，16.00 点。

第一部分：泰国的民俗表演

泰国民俗表演是在室内剧院，在可容纳 1000 多人的泰国文化厅观看表演欣赏泰式本土指甲舞、竹竿舞，舞者身着华丽泰式服装，泰式传统乐器伴奏整个表演中穿插泰拳表演，重视泰缅大战表演，斗鸡游戏，传统结婚仪式等节目。表演时长约 30 分钟。



图 1.4 东芭乐园泰国民俗表演

第二部分：大象表演

大象展示踢足球、骑车、画画等表演。参与和大象互动的项目，大象按摩喂大象吃香蕉、大象鼻子卷人、大象作画 T 恤衫。大部分的游客都喜欢欣赏大象表演，每一场发现中国游客比其他国家多得很。带大象表演的人都会说汉语。一天有三场表演。表演时间：10.30 点，13.30 点，16.00 点。每场表演时长 30 分钟。



图 1.5 东芭乐园大象表演

第三部分：植物园

植物园是东芭乐园内最大的园区，景区内奇花异草多种多样，热带树木和精心修剪的植物相映成荫，包括世界上最大的棕榈树，最多的兰花品种，丝毫不逊色国内任何植物园。植物园以兰花为主。



图 1.6 东芭乐园植物园

1. 东芭乐园的花园

东芭乐园有各种热带兰花品种,在园中精心栽培,总共超过 670 个本地品种和 300 多个国外品种。园中可以看到很多创意树冠修剪成球形、伞形、塔形的篱树,包括猛虎、雄狮、孔雀等树木造型,配以人工湖、小桥流水于亭台楼阁之间,鸟语花香,犹如一幅美丽的图画。东芭乐园内可详细分别为 23 个区,如下:喷泉花园 (Fountain Garden)、陶花园 (Pottery Garden)、岩石花园或蓝色花园 (Rock Garden or Blue Garden)、仙人掌和多汁花园 (Cactus & Succulent Garden)、法国花园 (French Garden)、欧洲花园 (European Garden)、巨石阵 (Stonehenge)、路微缩铁景点 (Outdoor Railway Garden)、兰花园 (Orchid Garden)、花园小区 (Flower Hill)、蝴蝶花园 (Butterfly Hill)、蝴蝶之家 (Butterfly House)、棕榈园集 (Palm Collection Garden)、盆景园 (Bonsai Garden)、绿色雕塑园 (Topiary Garden)、草地花园 (Meadow Garden)、彩色菠萝园 (Bromiliad House)、美人蕉花园 (Canna Garden)、瀑布 (Waterfall)、人行天桥 (Skywalk)、古董馆 (Antique Hall)、迷你动物园 (Mini Zoo)、泰国文化厅与大象游乐场 (Thai Cultural Hall & Elephant Playground)。



图 1.7 空中花园

专门集中在具有艺术建筑物内并防晒防雨的各种类热带地区的植物花园。



图 1.8 蝴蝶花园

三、东芭乐园的发展前景

1) 东芭乐园的恐龙谷

在 2017 年东芭乐园在法国花园旁边建筑了最大的恐龙谷 (Dinosaur Valley) 总共有 315 只恐龙模型, 展出 40 多种不同品种的恐龙仿真模型, 是业者依据资料记载中的恐龙原型所精心打造而成, 不仅仿真度高且手工精致细腻, 也不忘附上恐龙名称和原产地之国旗, 提高游客对恐龙的认识。其中最吸睛的非这两只名为易碎双腔龙 (Amphicoelias Fragillimus) 的恐龙莫属。头小、颈长且体型笨重的他们生活在北美洲, 属于蜥脚下目类 (Sauropod) 的草食恐龙, 亦是陆地上最高的恐龙。¹



图 1.9 东芭乐园恐龙园

由于园林的范围实在太太大, 所以贴心的业者准备了具遮荫的人行天桥 (Sky Walk), 将不同区域的园区巧妙地连接一起, 加上特备逾百辆园内观光巴士, 让游客们均可轻松地漫游, 穿梭在各大园林去探索乐趣无穷的东芭乐园, 领略独有的热带植物园林风情。

目前 (2019 年) 东芭乐园被认为最受欢迎的旅游地区。占地面积高达 1700 余亩, 为了欢迎来自各国的游客。每天有不少于 5000 人游客来参观东芭乐园。春武里府东芭乐园被称为世界上十个最美丽的花园之一。全世界的网站都保证东芭乐园是个美丽地方。

[1] 东芭乐园网站: 恐龙谷,

<https://www.dinosaurnongnooch.com/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B4>

2) 东芭乐园的展览馆

东芭乐园的展览馆可分几个如下：

1. 东芭国际会展中心

东芭国际会展中心主体由会议中心和展览中心两部分组成，建筑面积 15500 万平方米，室内可租 550 个摊位/ 3 x 3 x12 会展中心拥有先进的智能化的会展管理信息系统、通讯网络系统、建筑设备监控系统、闭路电视监控系统、安全防范系统、火灾自动报警系统等六大系统是集会议，展览，文娱活动，招待会，餐饮为一体的大型展览设施。

展厅入口 面积 4200 平方米，天花板高度 10 米，地板承重 2 吨/平方米可以组织或进行各种活动，根据客户需求或多功能的场所，能举行室内开幕式，兼作登记，咨询服务用设置大型电子屏幕墙。（具有排水，220/380 伏电源，计算机端口等设施）

展厅/会议室面积 5760 平方米,可根据客户需求分成三个厅，小型会议室可容纳 200 人。¹

表 1.1 东芭国际会展中心的会议室

会议室	总面积	长 x 宽	剧院式	课室式	宴会式	U形	舞台	LED 屏幕
A/B 室	240	10 x 24	220	150	160	80		
1 号厅	2880	48 x 60	2600	1300	2000	-	26 x 9.6	21.12 x 9.6
2 号厅	1400	30 x 48	1300	600	900	-	19.2 x 9.6	15.44 x 9.6
3 号厅	1400	30 x 48	1300	600	900	-	19.2 x 9.6	21.12 x 9.6
1+2+3 号厅	5760	60 x 96	5300	2000	4000	-	26 x 9.6	10.56 x 9.6

[1] 东芭乐园网站:东芭国际会展中心, <http://www.nongnoochtropicalgarden.com/zhans/meeting/>



图 1.10 东芭国际会展中心

2. 宴会厅

东芭乐园的接待宴会厅分为 2 类型：厅内及厅外宴会式，具备有多种风格的食物可供选择，泰餐，欧餐，印度餐，俄罗斯餐和国际美食餐等。根据客户需求；客户可以进行选择设施或选择其他各种的服务；例如宴会厅具备专业的音响系统，备有泰国文化民族表演。国际表演和歌舞表演配备同时还提供卡拉 OK 演唱服务及现代音频设备；让您尽情玩得开心，直至宴会圆满结束。¹



图 1.11 东芭宴会厅

[1] 东芭乐园网站：宴会厅，<http://www.nongnoochtropicalgarden.com/zhans/meeting/banquets/>

第二节 游览东芭乐园的游客情况

一、国内游客游览东芭乐园

泰国的旅游资源主要集中在自然资源和丰富的文化资源。中部地区的人口和省府是最稠密的，是泰国的农业和产业中心。中部有很多旅游景点：寺庙、大皇宫、素可泰历史文化公园等。北部自然景色旖旎：历史观光景点，佛塔寺庙和古迹众多，这些因素吸引了众多国内和国外游客来此旅游和度假。东部是泰国面积最小的旅游中心，如：芭提雅，东芭乐园。

东芭乐园是芭提雅最著名的景点。国内游客参观东芭乐园不少。2019 年东芭乐园组织了“一个省免费旅游一个月”的项目，为了刺激旅游经济。响应政府的政策，引起成千上万的游客来参观。下面表是泰国游客免费参观东芭乐园的省。另外省也可以正常买票参观东芭乐园，泰国游客 200 泰铢/人。根据东芭乐园的网站，泰国游客来参观东芭乐园一天差不多有 10,000 多人。在度假时间游客比较多。

二、游览东芭乐园的中国游客

目前，每年中国游客入境泰国日益增长，中国游客对泰国旅游业合作不断发展在两国经济的发展中起到了非常重要的促进作用。泰国东芭乐园是一座复合式文化村，这里有座传统博物馆，是个很好的介绍泰国古文明的特色、传说、生活方式、习俗、信仰等等。东芭乐园位于泰国春武里府东部，距离曼谷 165 公里。春武里府是外国游客访问量第三大的城市。除了曼谷和普吉岛就是春武里府，每年都有很高的增长率。芭提雅是最受欢迎的旅游胜地。根据泰国国家旅游局的预计，2016 年春武里旅游的人数和收入有增加的趋势，泰国和外国游客有 16.2 万人，泰国人占 35%，外国人占 65%。旅游业收入获得 2.06 万亿泰铢的收入，从外国游客的收入达到 1.25 万亿泰铢，另外是从泰国游客的收入。

芭提雅是第一个旅游景点，能获得 1.98 万亿泰铢的收入。从旅游者 13.6 万人，或 84% 的游客。在中国游客的理想，泰国是中国游客非常受欢迎，2013 年来泰国 4.61 万人，2016 年 8.82 万人，增加了一倍。大多数都是中国人 36.7%。年龄在 25-34 岁之间。芭提雅成为中国游客前往泰国的目的地之一。每年平均有 1.16-2.03 万人，占来泰国的中国游客总数的四分之一。

从 1980 年东芭乐园对观众开放，各个国家都了解泰国东芭乐园是一个美丽壮观的旅游景点，自然风光，风土人情不断吸引着不少外国游客来观光，引起了外国游客的兴趣。以前来泰国旅游大部分是来自欧洲和其他国家的游客，几乎

没有多少中国游客。然而，目前最多的游客都是中国游客。近年来，中国游客涌入泰国的现象，引起了各个旅游景点对汉语应用的重视。从中国的各种与泰国旅游有关的网站中几乎都可以查到去过东芭乐园的中国游客的感想。中国游客对芭堤雅东芭乐园旅游最多的赞誉和感概。根据中国游客的浏览经验，在芭堤雅东芭乐园的不同景点，可以领略不同的风光。这些在东芭乐园的特色是：观看泰国民俗表演、聪明大象表演、美丽的植物园和受游客们的欢迎就是恐龙园。综合一些中国游客对东芭乐园的评价是：

“东芭乐园是一个很大的人造公园，里面有人造恐龙区，有仙人掌园，花园等等。入园还有文化表演以及大象表演，在园里能零距离与大象接触，适合一家大小。” “很超值的好地方，便宜门票，园区很美，壮观，玩乐选项多，缺点就是离芭达雅车程要约一小时较远，但还是大推。” “芭堤雅最受欢迎的目的地之一。快速轻松地交换门票。孩子们对大象节目的吸引力感到满意，你可以吃香蕉或一起拍照。但是花园里的街道非常热。带上雨伞/戴帽子。很多漂亮的照片点。” “很大很壮观，值得去参观，里面有四面佛，法国花园与大象表演。”¹

“东芭乐园非常棒，你可以自己给大象喂食，跟老虎合影。文化剧场的表演还可以，我觉得花园更有趣。你可以在最底层花点钱给一些很大的鱼喂食，不知道这是些什么鱼，但非常大。这里值得一游。” “有一个非常大的花园，花园里有有趣的雕塑和植物。你还可以在那里看到非常棒的大象表演。如果您在芭堤雅，这里是最佳参观地方之一。” “很棒的花园，里面有不错的雕塑，还有大象表演，你可以在这里平静享受这一切。我在里面一家泰式餐厅吃到了好吃的泰式美食。我想推荐这里，如果你去泰国不要错过参观这个地方。”²

“这个植物公园很值得一去，布置时尚，新的景点！如到这里不好错过欣赏文化表演，每个表演者很用心，各衣服影音场地也是很新的。内里亦有很多大象表演，它们会和我们观众一齐玩和跳舞，整个节目也丰富多，推荐一去！”³

从这些中国游客对东芭乐园游览后的感想，我们可以看到东芭乐园给中国游客流下了非常好和难忘的印象。

[1]客路：东芭乐园，<https://www.klook.com/zh-CN/activity/335-nong-nooch-tropical-garden-pattaya/>

[2]猫途鹰：东芭乐园，https://www.tripadvisor.cn/Attraction_Review-g2005201-d669526-Reviews-Nong_Nooch_Tropical_Botanical_Garden-Na_Chom_Thian_Sattahip_Chonburi_Provin.html

[3]客路：东芭乐园，<https://www.klook.com/zh-CN/activity/335-nong-nooch-tropical-garden-pattaya/>

第二章 东芭乐园汉语服务方面实地调查分析

第一节 东芭乐园汉语服务的基本情况

通过调查本次研究掌握了一些东芭乐园汉语服务的基本情况，对东芭乐园的 50 名服务人员进行问卷调查。具体资料和信息归纳如下：

1. 性别



图 2.1 东芭乐园的服务人员性别

图表 2.1 显示，这次调查问卷的服务人员有 50 位，女性有 28 位（56%），男性有 22 位（44%）。

2. 年龄段

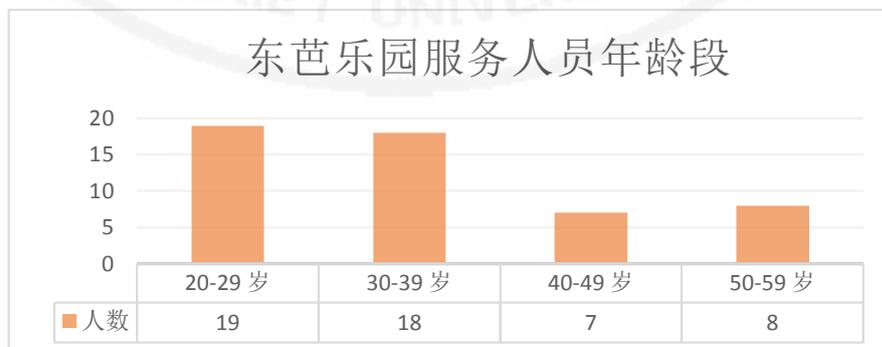


图 2.2 东芭乐园服务人员年龄段

图表 2.2 显示的是东芭乐园服务人员年龄段的情况。年龄 20-29 岁有 19 位(37%), 年龄 30-39 岁有 18 位 (35%), 年龄 40-49 岁 7 位 (13%), 年龄 50-59 岁 8 位 (15%)。

3. 学历水平



图 2.3 东芭乐园服务人员学历水平

图表 2.3 显示的是东芭乐园服务人员都是受过良好教育的。他们当中获得中学学历的有 10 位 (20%), 专科学历的有 12 位 (24%), 本科学士学位的有 28 位 (56%), 没有硕士和博士学历。调查显示, 汉语服务人员的主要学历是本科大学生

第二节 东芭乐园服务人员的汉语水平及工作情况

在不少的中国游客来参观春武里府东芭乐园旅游的情况下，东芭乐园服务人员的汉语应用能力和公园管理方面在汉语服务上是否能适应种情况，以下是有关方面的问卷调查。

一、服务人员在工作中使用汉语情况



图 2.4 东芭乐园服务人员使用汉语情况

图 2.4 这个调查结果说明，尽管东芭乐园的大部分服务人员能说一点中文，就是使用简单词汇的汉语。由于越来越多的中国游客来到东芭乐园参观浏览，成为东芭乐园的主要游客，超过了欧美等国家的游客，在游览时中国游客会遇到一些具体问题，这些都需要东芭乐园的服务人员帮助解决。如果东芭乐园的服务人员能用中文与中国游客沟通，中国游客会受到很方便。面对这种客观环境，所以大部分东芭乐园的服务人员认为使用汉语是对他们的工作中非常有用。问卷调查数据显示，50 名服务人员有 23 位认为在工作中使用汉语说很有用，占 46%。认为有用处的有 18 位，占 36%。认为有一些用的有 9 位，占 18%。没有一个人想在工作中使用汉语没有用。

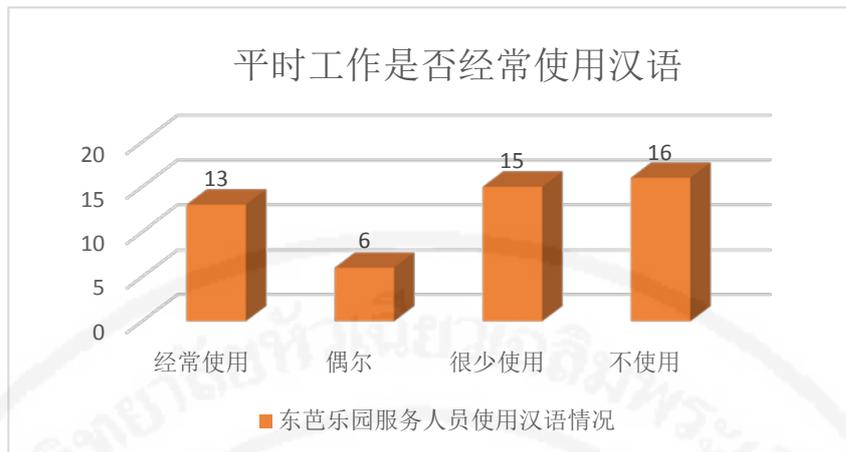


图 2.5 东芭乐园服务人员在工作中使用汉语情况

图 2.5 调查显示，春武里府东芭乐园的服务人员绝大多数在平时的工作中是不说中文的有 16 位（32%），很少使用的人有 15 位（30%），经常使用的人有 13 位（26%），偶尔使用的人有 6 位（12%）。调查结果显示，在东芭乐园的服务人员中，绝大多数的服务人员遇到中国游客时还可以用汉语跟中国游客沟通的。

表 2.1 东芭乐园服务人员接待不同国籍游客的情况

东芭乐园服务人员的资料 接待不同国籍游客的管理人员数	服务人员人数
泰国游客	8
中国游客	21
韩国游客	17
说英语的游客	4
总人数	50

从以上表 2.1 显示东芭乐园服务人员在问卷调查前一段时间，在他们工作的旅游景点接待不同国籍的游客的情况。表中我们看到被采访的 50 名东芭乐园服务人员中有 8 位服务人员接待的是泰国游客，占被采访服务人员中的 14%，接待了中国游客的服务人员有 21 位，占 36%。接待了韩国游客的服务人员有 17 位，占 29%。接待说英语的游客有 4 位，占 8%。从接待外国游客的东芭乐园服务人员数量来看，中国游客比其他国家最多。

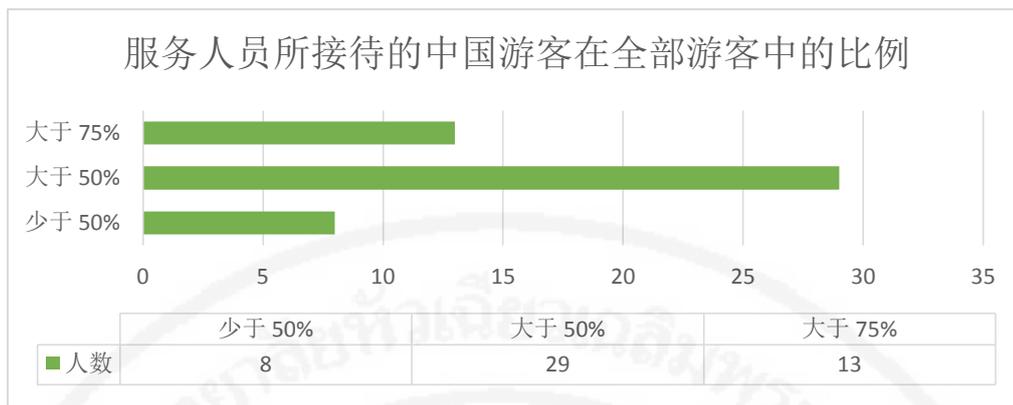


图 2.6 东芭乐园服务人员接待的中国游客在全部游客的比例

图 2.6 反应的是 50 位东芭乐园服务人员接待的中国游客在全部游客中所占的比例情况。接待的中国游客少于 50% 有 8 位服务人员，占 16%。接待的中国游客大于 50% 有 29 位服务人员，占 58%，接待的中国游客比例大于 75% 有 13 位服务人员，占 26%。这也说明，在接待中国游客大于 50% 和 75% 的服务人员，占被采访服务人员总数的 84%。绝大多数的服务人员接待的中国游客的比例都比接待其他国家游客的比例大。

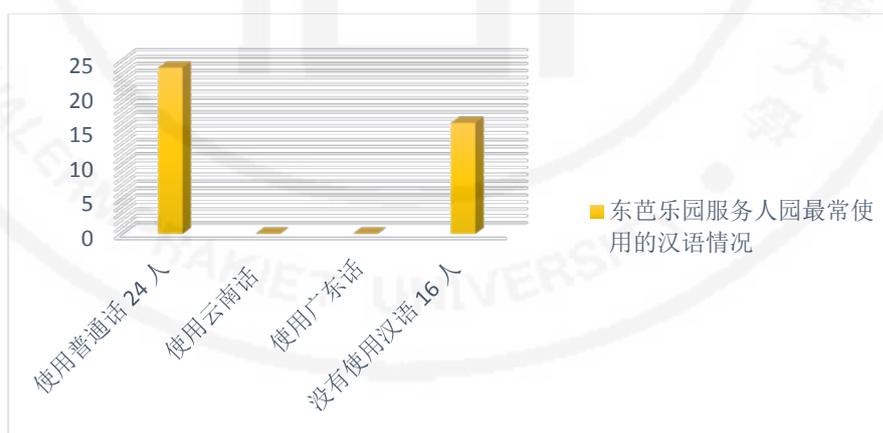


图 2.7 东芭乐园服务人员常使用的语言情况

从图 2.7 中看，我们看到大部分东芭乐园服务人员在工作中是能使用汉语普通话与中国游客沟通有 24 位。没有使用汉语的人有 16 位。云南话和广东话他们都不会说。因为在接待工作中他们主要接待的都是中国游客，所以大部分东芭乐园服务人员的汉语水平还好，虽然没有学过多少中文，但是听说方面还是好的。



图 2.8 东芭乐园服务人员有没有使用汉语讲解

从以上图中我们可以清楚的看到，被采访的 50 名服务人员有 34 位，能把汉语给中国游客介绍讲解东芭乐园的来历。对中国游客来看，服务人员能用汉语介绍可以给游客带来很多方便。而另外的 16 位服务人员不能用汉语与中国游客介绍。调查结果显示，东芭乐园服务人员能用汉语与中国游客介绍讲解东芭乐园占 68%，另外 32% 不能用汉语与中国游客介绍。

二、服务人员的汉语水平情况

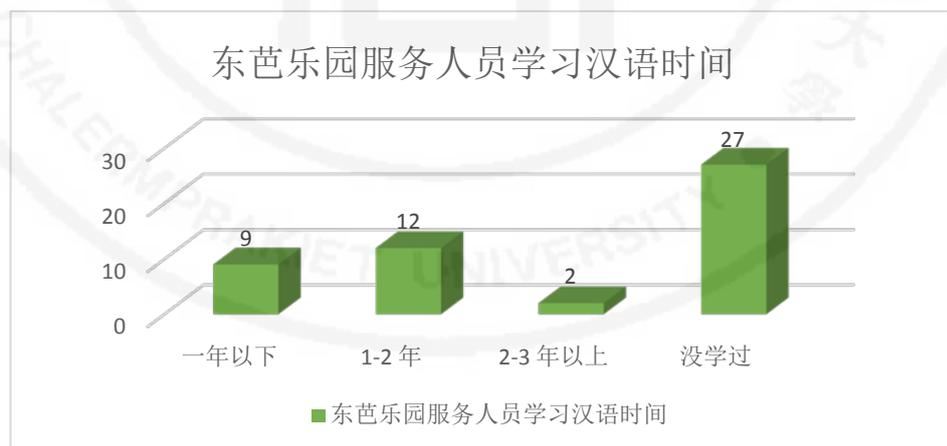


图 2.9 东芭乐园服务人员学习汉语时间的情况



图 2.10 东芭乐园服务人员汉语考试 (HSK) 的情况

从图 2.9 和图 2.10 的结果可以得知, 东芭乐园的服务人员曾经学过一年以下汉语有 9 位 (占 10%), 学过 1-2 年的汉语有 12 位 (占 23%), 学过 2-3 年以上有 2 位 (占 9%)。没学过汉语的服务人员有 27 位 (占 58%)。有学过汉语的服务人员, 他们都是在泰国大学的汉语专业学习中文, 没去过中国。关于汉语水平 (HSK) 考试成绩的, 有 10 位 (占 20%), 但是没有考过的人有 40 位 (占 80%), 比考过的人多得很。再看有考过汉语水平考试 (HSK) 有 8 位服务人员通过汉语水平考试 (HSK) 3 级, 有 2 位通过汉语水平考试 (HSK) 4 级。但是没考过的服务人员也不是不会使用汉语与中国游客交流, 是因为在他们工作之中会每天遇到中国游客, 就会使用简单的词汇或者与他们工作有关的句子与中国游客进行交流。例如: 在售票员、旅游景点的保安人员、纪念品的销售员、游览车的司机等他们都会用简单词汇说: 你要卖多少票? 你们有几个人? 你要去哪了? 洗手间在这边。有的人也会使用软件技术, 例如: 用免费的 Google 翻译, 等等。

表 2.2 东芭乐园服务人员需要提高汉语水平的情况

东芭乐园服务人员需要提高汉语那个方面? (可多选)		
选题	人数 (人)	百分比 (%)
听	42	36%
说	48	44%
读	12	10%
写	12	10%

从 2.2 表格可得知，通过 50 位东芭乐园服务人员进行调查，他们在使用汉语与中国游客交流需要提高哪个方面的汉语水平？结果发现，50 位服务人员觉得需要在听力方面提高的有 42 位（占 36%），需要提高讲方面的有 48 位（占 48%），需要提高汉语阅读方面有 12 位（占 10%），需要提高写作方面的有 12 位（占 10%）。总的来说东芭乐园服务人员需要提高自己的说方面，因为面对中国游客说话是常与中国游客交流。



图 2.11 东芭乐园服务人员的汉语水平满意度情况

图 2.11 显示，东芭乐园服务人员对其汉语水平满意有 20 位（占 33%），对汉语水平觉得一般有 10 位（占 20%），对汉语水平觉得不太满意有 12 位（占 30%），对汉语水平觉得不满意有 8 位（占 17%）。被采访的服务人员大部分觉得自己对汉语满意了，虽然不是很满意，但是觉得还可以使用简单词汇的中文与中国游客交流。并且有一些人对自己的汉语水平不满意是因为他们与中国游客交流还有困难。

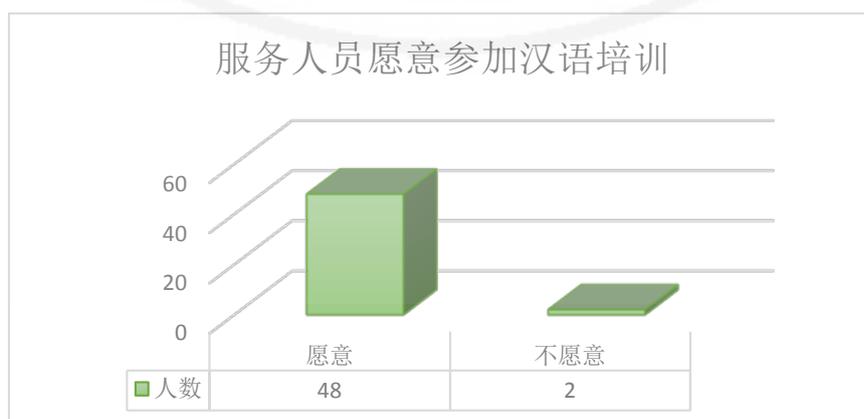


图 2.12 东芭乐园服务人员愿意参加汉语培训

图 2.12 通过东芭乐园的 50 位服务人员调查, 如果东芭乐园提供汉语培训愿意参加吗? 结果发现, 具有 45 位 (占 96%) 愿意参加汉语培训加强汉语水平技能方面的学习, 而有 2 位 (占 4%) 不愿意参加汉语培训。东芭乐园服务人员大部分在工作中有会使用汉语的人还可以满足工作的需要, 但是为了发展和对中国游客受欢迎, 大部分的服务人员还需要提高自己的说汉语方面, 提高东芭乐园的服务质量, 加强东芭乐园的汉语服务方面。

三、春武里府东芭乐园提供汉语服务情况

近年来, 有很多游客从泰国国内和国外到东芭乐园旅游的现象, 而东芭乐园提供有那些语言服务呢? 根据本人对东芭乐园调查, 可知道东芭乐园有 5 种语言服务, 这些语言有: 泰语、英语、汉语、俄语和韩语。和本人在东芭乐园的各个地方调查可分为三个地方, 即在售票处, 表演厅和植物园调查。

1. 在售票处

来参观东芭乐园的游客, 首先需要买票。东芭乐园的售票员使用语言服务就以泰语和英语为主。公园的门票标价是泰文和英文, 没有中文的。然而, 经过非正式访谈得知, 在为中国游客提供服务时, 如果是跟旅游团来就会有泰国导游帮中国游客买票的, 如果是自由来的中国游客, 大多数的售票员就用简单的中文, 如: 词汇、短语和句式, 在加上非语形式如手势等来沟通。从整体来看, 在售票员的服务沟通方法还不能满足中国游客的需要。

Admission fee		อัตราค่าบริการ (คน/หน่วย)		ฟรี!	
Effective from November 1, 2018	Adult	Child	เริ่ม ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เป็นต้นไป	ผู้ใหญ่	เด็ก
Beautiful Garden	500	300	ชมสวนสวย	๒๐๐	ฟรี
Package 1 Beautiful Garden Thai Cultural Show Elephant Show	800	600	แพ็คเกจ ๑ ชมสวนสวย ชมการแสดงศิลปวัฒนธรรมไทยร่วมสมัย ชมการแสดงช้างแสนรู้	๕๐๐	๒๕๐
Package 2 Beautiful Garden International Buffet Lunch	800	600	แพ็คเกจ ๒ ชมสวนสวย อาหารกลางวัน บุฟเฟ่ต์อินเตอร์	๖๐๐	๔๐๐
Package 3 Beautiful Garden Thai Cultural Show Elephant Show International Buffet Lunch	1,200	800	แพ็คเกจ ๓ ชมสวนสวย ชมการแสดงศิลปวัฒนธรรมไทยร่วมสมัย ชมการแสดงช้างแสนรู้ อาหารกลางวัน บุฟเฟ่ต์อินเตอร์	๘๐๐	๕๐๐
www.nongnoochtropicalgarden.com		WWW.DINOSAUR-NONGNOOCH.COM		FACEBOOK : @ Garden.nongnooch	

图 2.13 东芭乐园的门票标价

2. 在剧院

东芭乐园的泰国文化厅可容纳 1000 多人，每天有很多国内和国外游客来参观表演节目，但是大多数都是中国游客。表演节目分为泰国民俗表演和大众表演。在两个表演的主持人都会用汉语讲解，是因为来观看的游客中国游客比较多。从整体来说，基本上能满足中国游客的需要

3. 在植物园

东芭乐园的植物园内，每个地方都有泰语，英语、汉语、俄语和韩语的景点导视牌，景点价绍标识牌, 景点公厕指示牌，景点警示标识。但是东芭乐园的地图只有泰语和英语，没有汉语。整体来看，每个地方的标识牌写的汉语也很清楚，就能满足游客的需求了。



图 2.14 东芭乐园的指示牌

4. 网络服务

东芭乐园有自己的中文网 <http://www.nongnoochtropicalgarden.com/zh-hans/home/>，并有四种语言可选择如：泰语、英语、韩语和汉语。在前往东芭乐园之前向游客提供旅游信息是非常有用的。比如：在东芭乐园的简介历史介绍，在东芭乐园的景点介绍有么，推荐东芭乐园的住宿，还有东芭乐园的服务项目和电子版地图等等。



图 2.15 东芭乐园的网站

第三章 东芭乐园汉语服务问卷调查

第一节 对中国游客的问卷调查

本文采用问卷调查的形式进行调查，本文主要选取泰国旅游业中的最主要的中国游客作为研究，所以在春武里府东芭乐园对在泰国旅游的中国游客做了随机调查。为了实施本次调查，所以笔者于 2019 年 12 月 20 日至 2019 年 12 月 27 日在春武里府东芭乐园对在泰国的中国游客做了随机调查，共发放问卷 100 份，收回 100 份，有效问卷 100 份。本次调查分为三部分：第一部分是中国游客的基本信息，主要包括游客的性别、年龄、旅游方式、来泰国的目的、旅游时间。第二部分是中国游客使用语言的情况，如游客来泰国旅游用什么语言与泰国人沟通。第三部分是中国游客对东芭乐园的旅游服务满意度的情况，了解游客对东芭乐园旅游中有哪些缺陷。通过这些数据，可以了解到东芭乐园的中国游客基本信息、汉语服务存在的不足，进而提出改进建议。

本次调查为了能够更加全面的了解和探究问题，本人将问卷随机发放到性别和年龄不同的被调查者，除了性别，本人还对中国游客的客源地做出了调查统计，最终被调查对象的信息如下：

一、中国游客的基本资料的情况

这一部分的主要内容是中国游客的个人基本信息情况，这部分的问题受访者都可以选单选题，取得详实的分析资料。根据答卷填写的个人基本资料进行分析，可以得到目前的中国游客的基本特征。分析的结果如下所述。

1. 性别

表 3.1 中国游客的性别

游客的性别			
调查项目	性别	人数	百分比 (%)
1.您的性别是	男性	41	41%
	女性	59	59%
总和		100	100%

2. 中国游客的年龄段

表 3.2 中国游客的年龄段

游客的年龄阶段			
调查项目	年龄阶段	人数	百分比 (%)
2.您的年龄段	20 岁以下	10	10%
	21-30 岁	32	32%
	31-40 岁	44	44%
	41-50 岁	8	8%
	51 岁以上	6	6%
总和		100	100%

从表 3.1 和表 3.2 可以看出，在东芭乐园中国游客的性别与年龄段，男性有 41 人（占 41%），女性有 59 人（占 59%）。现在女性来东芭乐园的人数比男性多，到东芭乐园的中国游客主要以女性为主，东芭乐园对女性的吸引力比较大。根据上述表 3.1.2 显示，年龄在在 31-40 岁的中国游客最多共有 44 人（占 44%）。从年龄分析上来看：20 岁以下的有 10 人，21-30 岁的有 32 人，41-50 岁的有 8 人，51 岁以上的有 6 人。综合起来看，来泰国旅游的中国游客以中青年，年龄处在 31-40 岁多的是因为这部分群体一般都有比较固定的工作了，收入稳定丰厚，有的已经成为公司或者单位的领导，收入比较高，所以要到外国旅游不是大问题。在 30 岁以下有的人也在泰国留学或在泰国工作，对泰国旅游了解的比较多。

3. 中国游客的职业

表 3.3 中国游客的职业

游客的职业			
调查项目	职业	人数	百分比 (%)
3.您的职业是	学生	29	29%
	公司职员	38	38%
	自由职业者	20	20%
	公务员	13	13%
总和		100	100%

样本中的职业分为学生、公司职员、自由职业者和公务员，由职业分布统计数据可知，学生占样本总人数的 29%，人数为 29 人。公司职员占样本总人数的 38%，人数为 38 人、自由职业者占样本总人数的 20 %，人数为 20 人、公务员占样本总人数的 13%，人数为 13 人。由此可知，在东芭乐园的中国游客的职业背景中公司职员占大部分比例。

4. 中国游客的来源

表 3.4 游客来自地

游客来自地人数			
调查项目	国别地区	人数	百分比 (%)
4. 您的职业是	中国大陆	80	80%
	香港	4	4%
	台湾	13	13%
	其他	3	3%
总和		100	100%

从表 3.4 中我们可以看到，中国游客客源地最多来自中国大陆，占 80 %，其次为台湾，占 13 %，另外香港和其他地区分别占 4%和 3%。以上数据我们可以看到，赴东芭乐园的中国游客主要来自中国大陆，台湾、香港地区的游客较少

5. 中国游客来泰的目的

表 3.5 中国游客来泰国的目的

游客来泰国的目的			
调查项目	目的	人数	百分比 (%)
5.您来自的目的	学习	18	18%
	旅游	69	69%
	工作	13	13%
	其他	0	0
总和		100	100%

通过表 3.5 显示，可以得出本次调查问卷调查的中国游客到泰国的目的，有 69 人来泰国旅游，有 18 人来学习，有 13 人来工作。

6. 中国游客的旅游天数

表 3.6 游客来泰国旅游的天数

游客来泰国旅游天数			
调查项目	天数	人数	百分比 (%)
6.您这次来泰国旅游几天	1-3 天	10	10%
	4-5 天	60	60%
	5-7 天	25	25%
	7 天以上	5	5%
总和		100	100%

通过表 3.6 显示，可以得出本次问卷调查的中国游客到泰国的目的，有 69 人来泰国旅游，有 13 人来工作，有 18 人来学习。

7. 中国游客的旅游方式

表 3.7 游客的旅游行为

游客的旅行行为			
调查项目	旅行行为	人数	百分比 (%)
7.您来泰国的旅游方式	旅行团	68	68%
	自助游	32	32%
总和		100	100%

从表 3.7 中我们可以看到，中国游客的旅游方式最多是旅行团，占 68%，人数为 68 人，自助游是占 32%，人数为 32 人。根据调查可知，大部分来泰国旅游的中国游客通过自助游的人是青年人，跟团旅游大多数都是老年人。

二、中国游客使用语言的情况

根据对中国游客的问卷调查，中国游客对东芭乐园使用语言的情况如下：

1-2. 中国游客说泰语和英语情况

表 3.8 中国游客讲泰语和英语的情况

游客会讲泰语			
调查项目	项目	人数	百分比 (%)
1. 您会说泰语吗?	会	12	12%
	不会	88	88%
2. 您会说英语吗?	会	53	53%
	不会	47	47%
总和		100	100%

针对“您会说泰语吗？”的询问，88%的被采访中国游客不会说泰语，能说一点泰语的只有12人，占总数比例12%。在“您会说英语吗？”的询问中，有47人不会说英语，会说英语有53人，占53%。

3. 中国游客使用的语言

表 3.9 中国游客与泰国人沟通的语言情况

游客与泰国人沟通的语言			
调查项目	项目	人数	百分比 (%)
3. 您用什么语言与服务人员沟通?	泰语	12	12%
	英语	53	53%
	汉语	35	35%
总和		100	100%

本次调查的中国游客与泰国人交流时使用英语有53人，使用汉语交流有35人，有12人使用过泰语。有53位中国游客用英语的原因是泰国服务人员不会说汉语。使用汉语的情况是中国游客对能使用汉语来简单交流的服务人员、纪念品的销售员、售票员、游览车司机等。使用泰语来交流的原因是中国游客中有会讲泰语，会讲泰语的游客主要是学生或者曾经学过泰语的人。有的也没学过，但是会讲简单的泰语。

第二节 中国游客问卷调查结果

1. 东芭乐园的服务人员有提供汉语服务吗？

表 3.10 服务人员提供汉语服务

选项	人数	百分比 (%)
有	79	79%
没有	21	21%
总和	100	100%

从表 3.10 中可知，大部分的中国游客表示东芭乐园的服务人员有提供汉语服务，占 79%，只有 21% 的受访者认为没有提供汉语服务。

2. 您觉得东芭乐园服务人员的汉语水平如何？

表 3.11 服务人员的汉语水平

汉语水平	人数	百分比 (%)
优秀	12	12%
良好	26	26%
一般	52	52%
差	10	10%
很差	0	0%
总和	100	100%

从表 3.11 可以看出，大多数中国游客觉得东芭乐园服务人员的汉语水平“一般”有 52 人，占比例为 52%。有的认为服务人员的汉语程度“良好”有 26 人，占比例为 26%。有的认为“优秀”有 12 人，最后是觉得“差”有 10 人最少的。中国游客觉得东芭乐园的服务人员能与他们使用汉语沟通，当有哪里不懂或发生了什么问题，服务人员还能与他们沟通和解决问题。

3. 您认为东芭乐园服务人员在汉语服务方面存在什么问题？（可多选）

表 3.12 服务人员在服务方面存在的问题

语言能力	人数	百分比 (%)
听力方面	28	19.17%
口语方面	59	40.41%
词汇方面	34	23.29%
语法方面	25	17.12%
总和	100	100%

表 3.12 针对东芭乐园汉语服务人员存在的问题，有 40.41%的受访者表示主要是汉语口语方面的问题，因为这些服务人员不能跟中国游客沟通。其他的问题就是词汇问题，占 23.29%。因为服务人员只能说一些简单的中文。其次是听力方面，有 19.17% 的中国游客认为东芭乐园汉语服务人员的听力不好。有 17.12% 认为能说汉语的服务人员语法不对，但是也不是大问题，游客能了解他们要说的是什么。

4. 您是通过何种方式了解东芭乐园的？

表 3.13 中国游客获得东芭乐园信息的渠道

信息渠道	人数	百分比 (%)
网站	42	42%
杂志	8	8%
朋友推荐	47	47%
其他	3	5%
总和	100	100%

表 3.13 主要分析了中国游客了解东芭乐园信息的几种主要途径。调查发现，决定中国游客到东芭乐园旅游的信息可以通过多种多样的渠道获得，47% 的中国游客是通过朋友推荐获得东芭乐园的有关信息，其次是通过互联网寻找相关信息，所占比例为 42%，再次是通过报纸杂志获得旅游的相关信息，占比例为 8%。最后是通过其他方式获得旅游信息，占到了 5%。以上数据说明，中国游客到东芭乐园旅游信息来源绝大部分是通过传统的封釉或亲戚的介绍来获取，通过互联网渠道获得旅游信息的中国游客也不少，但通过报纸杂志比较

少，是因为现在越来越多的人们都熟悉通过互联网获得相关旅游信息以帮助自己出行。因此，我们因该利用互联网来传媒让中国游客更多的了解或感受到东芭乐园的美丽植物园及各种表演节目。

5. 您为什么想来东芭乐园参观？

表 3.14 中国游客来东芭乐园旅游的原因

到东芭乐园的原因	人数	百分比 (%)
交通方便	20	7%
有美丽的植物园	81	29%
有大象表演	78	28%
有泰国民俗表演	42	15%
有恐龙园	45	16%
有很多热带水果	13	5%
总和	100	100%

从表 3.14 可以看出，参与研究的中国游客到东芭乐园旅游的目的相对比较广泛，最多的中国游客来东芭乐园的目的是“有美丽的植物园”，占比例为 29%，其次是以“有大象表演”为主要旅游目的的游客所占比例为 28%，以“有恐龙园”和“游泰国民俗表演”为旅游目的的比例为 16% 和 15%，最后是“交通方便”和“有很多热带水果”为旅游目的的比例为是 7% 和 5%。以上数据显示，美丽的植物园和大象表演已经成为中国游客前往东芭乐园游玩和参观的主要目的，这也是符合现在泰国旅游业的发展趋势，深度开发泰国旅游景点的特色。

6. 您对东芭乐园景点方面的汉语服务满意吗？

表 3.15 中国游客对东芭乐园的景点方面的汉语服务满意度

旅游景点方面	人数	百分比 (%)
非常满意	18	18%
满意	42	42%
一般	31	31%
不满意	5	5%
非常不满意	4	4%
总和	100	100%

从 3.15 可知，中国游客对东芭乐园景点方面的满意度状况。表中显示，有 18% 的中国游客对东芭乐园景点方面表示“非常满意”，另有 42% 表示“满意”，两者占比之和为 60%，接近六成。感觉“一般”的中国游客占比为 31%。“不满意”和“非常不满意”的被调查者占比分别是 5% 和 4%，两者合计 9%。由此可见，入境泰国的中国游客对东芭乐园的景点满意度较高，表示“满意”和“非常满意”的接近六成，既有进六成的中国游客对东芭乐园景点方面是满意的。在东芭乐园旅游景点有独特的标志性，有美丽的植物园，有景点简介中文标识牌、介绍中文标识牌、公厕中文指示牌和中文警示牌，都使用汉语写的很清楚。不是只有汉语，这些标识牌还使用英语和泰语。让外国游客容易了解。

7. 您对东芭乐园交通方面的汉语服务满意吗？

表 3.16 中国游客对东芭乐园的交通方面的汉语服务满意度

交通方面汉语服务满意度	人数	百分比 (%)
非常满意	20	20%
满意	41	41%
一般	35	35%
不满意	3	3%
非常不满意	1	1%
总和	100	100%

由表 3.16 可知，中国游客对东芭乐园的交通方面的汉语服务满意度状况。表中显示，“非常满意”占比 20%，“满意”占比 41%。感觉“一般”的中国游客占比为 35%。“不满意”和“非常不满意”的被调查者占比分别是 3% 和 1%。由此可见，入境东芭乐园的中国游客对交通方面的满意度比较满意。从调查中发现东芭乐园的停车场比较大，能停很多车，还有足够的公共交通工具，有明确的路标，这里都有中文字让中国游客容易了解。对外国游客来说，来东芭乐园是很容易很方便，不管是跟旅游团来还是自由旅行都不是困难。

8. 您对东芭乐园安全方面的汉语服务满意吗？

表 3.17 中国游客对东芭乐园的安全方面的汉语服务满意度

安全方面的汉语服务满意度	人数	百分比 (%)
非常满意	30	30%
满意	18	18%
一般	46	46%
不满意	6	6%
非常不满意	0	0%
总和	100	100%

表 3.17 显示了中国游客对东芭乐园的安全方面的汉语服务满意度状况。表中显示，有 30% 的中国游客对东芭乐园的安全方面表示“非常满意”，另有 18% 表示“满意”，两者占比之和为 48%，不足一半。感觉“一般”的中国游客占比为 46%。“不满意”和“非常不满意”的最少。由此可见，来参观东芭乐园的中国游客感觉满意的，是因为东芭乐园里面有足够的照顾游客安全的人员，在表演场也有照顾人员或者在游览车上，骑大象时都会由照顾人员来看，他们还汉能使用一项简单汉语警告中国游客。这样让外国游客感觉很安全，觉得可以玩得很开心了，可以轻松旅游。

9. 您对东芭乐园的管理方面的汉语服务满意吗？

表 3.18 中国游客对东芭乐园的管理方面汉语服务满意度

管理方面汉语服务满意度	人数	百分比 (%)
非常满意	42	42%
满意	39	39%
一般	16	16%
不满意	2	2%
非常不满意	1	1%
总和	100	100%

表 3.18 可以得知，中国游客对东芭乐园的环境管理方面的汉语服务满意度状况。表中显示，有 42% 的中国游客对东芭乐园的环境管理方面表示“非常满意”，另有 39% 表示“满意”，两者占比之和为 81%，超过一半了。感觉“一般”的中国游客占比为 16%。“不满意”和“非常不满意”的被调查者占比分别是 2% 和 1%，两者合计 3%，是最少了。由此可见，来参观东芭乐园的中国游客对公园的环境管理方面感觉满意，再仔细的调查发现，东芭乐园的环境非常好，巨大的面积，公园提供了乘游览车旅游、骑自行车观光植物花园为游客服务。在植物园里面有美丽的花朵，很干净。因此，环境好就能吸引不少游客参观。

10. 您对东芭乐园的服务与设施方面的汉语服务满意吗？

表 3.19 中国游客对东芭乐园的服务与设施方面的汉语服务满意度

服务与设施方面 汉语服务满意度	人数	百分比 (%)
非常满意	11	11%
满意	18	18%
一般	51	51%
不满意	15	15%
非常不满意	5	5%

表 3.19 可以看出，中国游客对东芭乐园的服务与设施方面的汉语服务满意度状况。表中显示，有 11% 的中国游客对东芭乐园的服务与设施方面表示“非常满意”，18% 表示“满意”，两者占比之和为 29%，还不到一半。感觉“一般”的中国游客占比为 51%。数据最多。“不满意”与“非常不满意”的被调查占比分别是 15% 和 5%，两者占比为 20%，是最少的。由此可见，到东芭乐园旅游的中国游客对服务与设施方面感觉一般，就是对旅游信息服务，有些服务人员不能给游客讲解汉语，所以游客有点不清楚信息。纪念品方面还可以的，有各种各样给游客选择购买。

11. 您对东芭乐园的语言服务方面的汉语服务满意吗？

表 3.20 中国游客对东芭乐园的语言服务方面的汉语服务满意度

语言服务方面 汉语服务满意度	人数	百分比 (%)
非常满意	30	30%
满意	19	19%
一般	45	45%
不满意	5	5%
非常不满意	1	1%
总和	100	100%

表 3.20 中可以得知，中国游客对东芭乐园的语言服务方面的汉语方面满意度状况。表中显示，有 30% 的中国游客对东芭乐园的语言服务方面表示为“非常满意”，19% 表示“满意”，两者占比之和为 49%。感觉“一般”的中国游客占比为 45%。“不满意”与“非常不满意”的被调查占比分别是 5% 和 1%，两者占比为 6%，是最少的。在语言服务方面，中国游客感觉满意。认为能与服务人员用英语和汉语交流，使用汉语的情况是中国游客与泰方中国导游和景点会说中文的泰国人进行沟通。大部分能使用泰语的中游客是因为在泰国留学的学生，或者在泰国工作学过泰语的人。

12. 泰国讲解员说的汉语，您能听懂百分之几？

表 3.21 中国游客听懂讲解员所说的汉语

听懂讲解员所说的汉语	人数	百分比 (%)
懂 100%	94	94%
懂 50%	4	4%
不懂 30%	2	2%
不懂 0%	0	0%
总和	100	100%

由表 3.21 可以看出，中国游客对泰国讲解员所说的汉语能听懂 100% 的有 94 人，而听懂 50% 的游客才有 4 人，另外表示听不懂 30% 的中国游客有 2 人。在调查中发现，很多中国游客对泰国讲解员感觉满意。讲解员是对东芭乐园进行讲解、宣传的人员。目前东芭乐园从事讲解工作的服务人员都是泰国人，他们虽然还没有接受过旅游培训和教育，但是大部分游客觉得泰国讲解员所说的汉语标准、流利，他们能听懂讲解员所说的内容。



第四章 对东芭乐园汉语服务的评估

第一节 对东芭乐园汉语服务和中国游客调查情况的评估

本次问卷，主要调查春武里府东芭乐园的服务人员在服务方面的情况和中国游客来泰国旅游在语言的情况。根据调查结果，我们可以对此进行有一个评估。

一、对春武里府东芭乐园汉语服务的评估

春武里府东芭乐园汉语服务情况可以从以下几个方面进行评估：

（一）东芭乐园汉语服务管理方面

从调查结果发现，东芭乐园服务设施的语言服务有五种语言分为：英语，泰语，韩语，俄语和汉语，但是最多使用的就是泰语和英语，因为英语在全世界使用较多的一种语言。是因为来东芭乐园参观游览的人数最多的是中国游客，所以为中国游客服务就要提供汉语服务。以满足中国游客的需求，方便中国游客对东芭乐园环境的了解。东芭乐园就在园内增加了汉语服务。比如园内有中尉简介标识牌、中文景点介绍标识牌、中文公厕指示牌和中文警示牌，还有餐厅的中文菜单。

（二）东芭乐园汉语服务方面

面对大量中国游客来东芭乐园旅游的形式，为了满足中国游客的需求和留下美好的印象，东芭乐园不仅提供了中文标识牌，而且也提供了一些汉语服务人员，为中国游客解答各种问题。通过问卷调查东芭乐园的汉语服务人员汉语水平情况和中国游客的反映，表示为以下几个方面：

1. 在汉语听力方面

问卷调查和东芭乐园服务人员中可知，这些人员汉语听力水平不是很差，他们能听懂中国游客说比较简单或一些基本常用的普通话。但是有一点问题就是，如果中国游客说的不标准的普通话，或是口音不同，因为中国游客来自不同的省份。就有这个问题影响了服务人员的中文听力，他们会听不懂中国游客说的话。

2. 在汉语口语方面

通过本次的调查，会用中文与中国游客交流的服务人员多余 50%，超过一半了。他们能给中国游客使用汉语介绍讲解东芭乐园的来历。在游览时中国游客遇到一些具体问题，会说汉语的服务人员都会帮助游客解决问题。但是也有一

些服务人员汉语听力和口语水平比较差的人，他们只会用简单的单词，如：售票员他只会说，“你来几个人”、“XX 块钱”、“谢谢”等。另外还有游览车司机、象夫、纪念品的销售员等服务人员。即使他们汉语水平差，他们也能与游客进行沟通，当与游客使用汉语沟通不明白的时候，服务人员会使用翻译软件来解决问题。

3. 在汉语阅读方面

东芭乐园汉语服务人员的汉语阅读能力差。是因为在他们的工作中对阅读方面不太重视。服务人员主要的是与中国游客口语交谈，他们一般也不阅读中文信息，所以汉语阅读方面使用比较少。而且他们本身的汉语阅读水平也不好。

4. 在汉语写作方面

通过调查可知，东芭乐园的汉语服务写作能力与阅读能力一样差，因为在他们的工作中没有使用到。而东芭乐园的园内都有中文标识牌，提供给中国游客了。所以阅读方面对服务人员不太重视。

二、对中国游客反映的评估

每年都有不少中国游客来到东芭乐园参观游览。通过中国游客的调查与访谈的形式得出可以得知中国游客对东芭乐园的满意度调查，根据调查结果可以从几个方面进行评估：

（一）对东芭乐园的汉语服务人员的评估

通过问卷调查，大多数采访的中国游客认为东芭乐园汉语服务人员的中文水平一般。有一些服务人员使用英语与游客交流，他们用英语与游客沟通比用中文好。会讲汉语的服务人员人数少，且他们的汉语水平也只能提供一般简单的中文服务。

（二）对东芭乐园汉语服务管理的评估

东芭乐园提供汉语服务方便了中国游客参观游览。在本次问卷调查和游客来看，中国游客对东芭乐园的汉语服务感觉满意。在汉语文字方面，主要的中文服务包括有关东芭乐园的一些中文标识牌，餐馆的中文菜单和东芭乐园商场店铺和商品的中文标识等。在汉语语言方面，主要是东芭乐园的汉语接待服务，在剧院里的泰国民俗表演和大象表演的主持人都会使用汉语来解释给中国游客了解，剧院里也有一些服务人员会用汉语为中国游客服务等。其实东芭乐园的汉语服务人员的中文水平总体上不高，但这些服务也方便了中国游客参观游览。

（三）对东芭乐园环境方面的评估

中国游客对东芭乐园的环境管理方面表示非常满意。被采访的中国游客绝大部分是对东芭乐园的周围环境非常好，所以游客给东芭乐园赞美和好评。这里每天有大批的游客，中国游客比其他国家多得很。针对东芭乐园分散的特点，东芭乐园提供了乘游览车旅游、骑自行车观光植物花园为游客服务。游客还喜欢骑大象观光美丽的花园感悟花园棒极了。

第二节 东芭乐园汉语服务方面存在的问题

春武里府东芭乐园提供的汉语服务方面主要存在的问题是：

一、服务人员的汉语水平不高

近些年来中国游客通入泰国的数量不断增加，来东芭乐园旅游的中国游客络绎不绝。在东芭乐园发展趋势的改变，景点更加美丽，中国游客来东芭乐园观光旅游的人数越来越多。但是东芭乐园的汉语服务和能使用言语交流不足，根据在东芭乐园的服务人员调查，调查 50 人，有 27 人没学过中文，学过不到一年的有 9 人，学过 1-2 年有 12 人，学过 2-3 年以上的有 2 人。有学过的人只有 10 人参加过汉语水平 (HSK) 考试。调查表明大多数服务人员的中文程度不高，服务人员小部分人员中文好一些，但是还没有达到良好的标准。如果对大幅增加的中国游客相比，这些服务人员还不足，所以还需要非常之多的汉语服务人员。绝大多数东芭乐园的服务人员只能通过日常的一些中文词汇，听说方面的问题直接关系到与中国游客的沟通，但在读写方面不是主要的问题。所以提高服务人员的汉语服务能力，加强服务人员的听说汉语能力，这方面是东芭乐园管理部门需要重视的。

二、东芭乐园缺少汉语人才

东芭乐园在汉语服务方面的主要问题之一是缺乏汉语人才。被采访 100 人的中国游客有 35% 的中国又认为东芭乐园汉语服务人员的数量不能够满足需要。在售票处的人员大部分都不会说汉语，如果游客是自助游就要用英语与售票员沟通，有小部分的服务人员会用简单的汉语交流，所以有的时候跟中国游客沟通遇到困难。如果是跟团旅行的游客就会由泰国导游使用泰语进行与售票员沟

通。目前来自中国的游客逐渐增多，汉语服务人员的问题出现了。如何提高公园服务人员在汉语服务能力是公园需要解决的一个问题。

三、东芭乐园中文地图服务缺失

在东芭乐园管理部门有提供中文标识牌，中文警示牌等等，但是没有中文地图。东芭乐园对来参观的游客赠送地图，游客可以按照地图去不同的景点游览。东芭乐园的地图是泰文和英文的，没有中文。不是每个中国游客都会英文，所以有的中国游客在地图上自己添加了一些中文加以说明。

第三节 春武里府东芭乐园汉语服务方面的改进建议

根据东芭乐园汉语服务的分析评估，为了适应泰国旅游事业的发展，中国游客来访人数增加，东芭乐园的管理部门可以根据目前存在的问题，采取以下措施加以改进和解决。

一、在服务人员加强汉语培训，提高汉语水平

通过对东芭乐园汉语服务人员的调查分析，在汉语服务上东芭乐园出现了服务人员的汉语水平低，会说一点普通话的服务人员在听说方面多不能达到与中国游客良好沟通的程度。这是影响东芭乐园汉语服务质量的主要原因。因此提高汉语服务人员的中文水平是改进东芭乐园汉语服务质量的重点。加强东芭乐园汉语服务的培训是解决这个问题的一个方法。

为了能让东芭乐园的服务人员有更高的标准，应该选择合格的人员标准。并且要对服务人员的语言培训。公园的汉语培训主要重点应放在汉语口语，听力方面。另外公园的管理方面要定期对相关人员进行汉语水平考试，要求服务人员参加 HSK 考试，HSKK 汉语水平口语考试，如果服务人员能在工作中提升自身的标准语言的能力，这可以使得会对服务人员所给的旅游服务有更深的印象。

二、招聘能使用汉语沟通的人员

东芭乐园汉语服务方面的另一个问题是缺乏具有良好中文水平的人员。除了加强现有人员的汉语培训之外，还要解决这方面，招聘一些具有良好汉语水平的服务人员，也是一个有效地解决汉语人才不足的方法。在中国的节假日，中国游客来东芭乐园人数会大量增加。公园管理方面也可以考虑招聘一些泰国中文系能听说汉语好的学生帮

忙，或者考虑招聘社会上具有中文水平的人员在东芭乐园做临时工作。这样就可以解决公园服务人员没有良好的中文沟通水平的人员的问题了。

三、提供东芭乐园的中文地图

东芭乐园对中国游客提供了一些中文信息，包括中文标识牌，中文警示牌，餐厅的中文菜单等等。东芭乐园的地图只有泰文和英文，但是还没有中文。为了进一步满足中国游客的需要，东芭乐园管理方面需要进一步改善中文地图的提供。因为不是每个中国游客都会英文的，如果公园管理部门直接提供有中文的公园地图，中英泰三种语言结合的公园地图，会对中国游客很方便的。

四、增加二维码信息服务

调查分析显示，东芭乐园对中国游客提供了中文网络，但是还没有提供二维码服务。在中国游客来东芭乐园每天数量增加，东芭乐园除了提供中文网络，还应该提供二维码服务，包括多种外国语言，让游客从中获取必要的信息。这种电子信息服务不仅有文字，还有语音，起到了中文导游的一些作用。东芭乐园管理部门可以考虑把公园的各种中文信息，有管公园历史背景的介绍，景点位置说明，还可以有周边服务项目的信息，如酒店、餐饮、商店和交通等方面的信息放到二维码里，让中国游客用手机扫描，这样可以快捷方便地获得公园的中文信息，满足中国游客的需要，改善公园的服务质量。

结语

近年来，泰国旅游业大力发展，中国经济的繁荣，中国人民生活收入水平的显著提升，促使中国游客来泰国旅游大量增加。这些因素都刺激了中国游客对于旅游的需求，泰国以美丽的风光和文化民俗优势，一直受中国游客的青睐，再加上泰国与中国关系的密切，使得中国游客已成为泰国的第一大入境游客。春武里府东芭乐园平时接待不少中国游客。公园为中国游客提供了汉语服务，方便了中国游客入住公园的旅游。

本论文研究目的是分析东芭乐园的语言服务情况，并通过问卷调查中国游客对东芭乐园的汉语服务与其他旅游服务设施的满意度进行研究。论文分为四章：第一章概述了东芭乐园的发展和管理。第二章调查分析东芭乐园的汉语服务包括对服务人员基本情况，汉语水平情况，汉语服务人员的工作情况研究。第三章调查分析中国游客对东芭乐园的汉语服务与其他旅游服务设施的满意度。第四章对调查分析进行评估，提出了对汉语服务改进的措施和建议。

研究表明，东芭乐园的汉语服务总体上是良好的，东芭乐园的语言服务种类有泰语、英语、韩语、俄语和汉语。东芭乐园提供汉语服务方便了中国游客。比如：景点的汉语标识牌、中文警示牌与一些能使用汉语沟通的服务人员，提升了服务质量。但是在汉语服务人员的汉语水平不高，汉语口语沟通能力差。从中国游客的反映和东芭乐园服务人员来看，他们只能说一些比较简单的汉语，在听力方面也是一些简单的中文。为了提高东芭乐园的汉语服务质量，东芭乐园需要加强对服务人员的汉语培训，提高汉语沟通能力。为了解决东芭乐园汉语服务人员的问题，东芭乐园管理部门可以招聘汉语人才，增加汉语人才，满足中国游客的汉语服务需要。

根据本次研究，东芭乐园的汉语服务，虽然也不影响中国游客的首要因素，但东芭乐园如能提供良好的汉语服务，增加中国游客来东芭乐园游览观光。所以，为了提高东芭乐园的服务质量，吸引更多的中国游客，东芭乐园需要改进汉语服务，提高服务人员的汉语水平。

致谢

本次研究生论文到这里已接近尾声，作为一个同时兼顾工作和学业的研究生，虽然对工作有一定的经验，但是学术方面的经验和知识的匮乏，使论文中难免有许多考虑不周全和写作不到位的地方。但是，在我的指导老师范军老师的悉心帮助和耐心而细致的指导下，我还是顺利的完成了毕业论文。

在这里我要感谢范军老师，他对我的研究提出了很多宝贵的意见，使我写论文有了目标和方向。除此之外，我还要感谢所有教过我的老师们，他们循循善诱的教导给了我无尽的启迪，非常感谢老师们！

最后，我要感谢在我身边的同学，谢谢他们为我提出的所有有益的建议和意见，感谢他们在论文写作过程中帮助我查找资料，使我顺利完成论文写作。我还感谢父母和家人，我永远都不会忘记你们的良苦用心和一如既往的支持与鼓励。

李丽容

参考文献

- [1] 陈美妮. 中国游客赴泰国旅游行为研究--以芭提雅为例[D]. 广西大学, 2015 年
- [2] 陈俊荣. 泰国芭提雅游客感知的调查研究[D]. 广西师范大学, 2017 年
- [3] 方佩贞 SIRIITTIWONG USUMA .中国与泰国旅游服务贸易比较研究[D]. 黑龙江大学, 2016 年
- [4] 朝明慧泰国电视剧文化服务贸易的汉语应用 [D]. 华中师范大学, 2011
- [5] 黄美君. 大成府佛寺旅游汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学, 2018 年
- [6] 吉洁勤 Narumon jitkoon. 泰国曼谷吞武里旅游开发研究[D]. 广西师范大学, 2018 年
- [7] 凯拉 KIRA BASHKIRTSEVA. 中泰旅游业发展现状及趋势研究[D]. 哈尔滨师范大学, 2016 年
- [8] 林凤. 泰中电子图书市场比较研究—商业汉语服务视角[D]. 华侨崇圣大学, 2015 年
- [9] 薛云建, 吴惠子. 泰国旅游市场的营销策略——以赴泰中国顾客为例[D]. 江南大学商学院, 2016 年
- [10] 杨梦瑶. 泰国旅游汉语教学情况调查研究--以清莱皇家大学为例[D]. 华中师范大学, 2017 年
- [11] 叶羽婷. 赴曼谷的中国游客行为研究[D]. 云南大学, 2015 年
- [12] 赵睿. 泰国旅游发展模式研究[D]. 云南师范大学, 2018 年
- [13] 百度百科. 春武里.
<https://baike.baidu.com/item/%E6%98%A5%E6%AD%A6%E9%87%8C%E5%BA%9>
[2020-1-16]
- [14] 泰国买房网: <http://www.waigf.com/news/76650.html> [2020-1-16]
- [15] 百度百科. 东芭乐园.
<https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%9C%E8%8A%AD%E4%B9%90%E5%9B%AD/1872677>[2020-1-20]
- [16] 东芭乐园网站. 恐龙谷.
<https://www.dinosaurnongnooch.com/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B4>[2020-1-20]
- [17] 东芭乐园网站. 东芭国际会展中心,
<http://www.nongnoochtropicalgarden.com/zhans/meeting/>[2020-1-20]

- [18] 东芭乐园网站. 宴会厅.
<http://www.nongnoochtropicalgarden.com/zhans/meeting/banquets/>
[2020-1-20]
- [19] 客路. 东芭乐园.
<https://www.klook.com/zh-CN/activity/335-nong-nooch-tropical-garden-pattaya/>[2020-1-20]
- [20] 猫途鹰. 东芭乐园.
https://www.tripadvisor.cn/Attraction_Review-g2005201-d669526-Reviews-Nong_Nooch_Tropical_Botanical_Garden-Na_Chom_Thian_Sattahip_Chonburi_Provin.html[2020-1-25]
- [21] 客路. 东芭乐园.<https://www.klook.com/zh-CN/activity/335-nong-nooch-tropical-garden-pattaya/>[2020-1-25]

附录一：

春武里府东芭乐园汉语服务调查研究

การศึกษาวิจัยการบริการทางด้านภาษาจีนในสวนนงนุช จังหวัดชลบุรี

问卷调查表

尊敬的受访者：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学商业汉语专业研究生的一个研究课题。本问卷的目的是研究在泰国春武里府东芭乐园汉语服务调查研究以及对客户提供汉语服务方面的措施和管理方面的状况。请您根据问卷表如实填写所咨询的问题，以便获得正确的数据进行统计分析。本次调查是匿名的，对您提供的资料我们将予以保密。请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您的合作和支持。

เรียนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในสวนนงนุช ตลอดจนการจัดการการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในด้านภาษาจีน จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นจริงและสะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ทั้งนี้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะถูกปิดเป็นความลับไม่มีการระบุชื่อและไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

春武里府东芭乐园服务人员的问卷调查

第一部分：基本资料

(ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป)

1. 您的性别 (เพศ) 男 เพศชาย 女 เพศหญิง
2. 您的年龄 (อายุ)
 - 20-29 岁 20-29 ปี 30-39 岁 30-39 ปี
 - 40-49 岁 40-49 ปี 50-59 岁 50-59 ปี

3. 您的学历是 ระดับการศึกษาของท่านคือ

中学 มัธยม 专科 วิชาชีพ 本科 ปริญญาตรี 硕士 ปริญญาโท 博士

ปริญญาเอก

4. 平时的工作中，您会经常使用汉语吗？ ระหว่างการทำงานในชีวิตประจำวัน ท่านได้มีการใช้ภาษาจีนบ่อยเพียงใด

经常使用（每天，在生活与工作之中都使用）ใช้เป็นประจำทุกวัน

偶尔 ใช้เป็นครั้งคราว 很少使用 ใช้้น้อยมาก 不使用 ไม่มีการใช้เลย

5. 您认为汉语在工作中使用有用处吗？ ท่านคิดว่าการใช้ภาษาจีนมีประโยชน์กับการทำงานหรือไม่

非常有用 มีประโยชน์มาก 有用处 มีประโยชน์

一般 มีประโยชน์บ้างเล็กน้อย 没有什么用 ไม่มีประโยชน์

6. 您的游客面对的主要是哪个国家： นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือคนจากประเทศใด

泰国人 คนไทย

中国人 คนจีน

韩国人 คนเกาหลี

英语世界人 คนจากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก

7. 在您面对的游客之中，中国人的比例大概会占多少？

นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการในสวนนงนุชมีสัดส่วนเท่าใด

少于 10% น้อยกว่า 10%

少于 50% น้อยกว่า 50%

大于 20% มากกว่า 20%

大于 50% มากกว่า 50%

大于 75% มากกว่า 75%

8. 在您面对的中国游客之中，哪个汉语是您最多使用（只选一个）

ภาษาจีนใดเป็นภาษาที่ท่านใช้มากที่สุดเมื่อต้องต้อนรับหรือให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีน (เลือกได้เพียงข้อเดียว)

汉语普通话 ภาษาจีนกลาง

云南话 ภาษาญนนาน

广东话 ภาษาแควงตุง

没有使用汉语 ไม่ได้ใช้ภาษาจีน

9. 有没有使用汉语介绍讲解东巴乐园

ในสวนนงนุชมีการใช้ภาษาจีนในการประชาสัมพันธ์หรือไม่

有 มี

没有 ไม่มี

第二部分:汉语基础知识和水平调查

(ส่วนที่ 2 : การเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ภาษาจีน)

1. 您学汉语多长时间？ ท่านเรียนภาษาจีนมากี่ปี

1 年以下 น้อยกว่า 1 ปี 1-2 年 1-2 ปี 2-3 年以上 2-3 ปีขึ้นไป

没学过（跳跃第四题）ไม่เคยเรียนข้ามไปข้อ4

2. 您是否参加过 HSK 考试？ ท่านเคยสอบวัดระดับความรู้ภาษาจีนหรือไม่

参加过 เคยสอบ

没参加过 ไม่เคยสอบ

附录二： 中国游客对东芭乐园汉语服务情况的调查

尊敬的女士/先生：

您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学的硕士论文课题。论文题目是春武里府东芭乐园汉语服务调查研究。调查的目的是了解中国游客对东芭乐园的反映情况和对中国游客提供汉语服务方面的措施和管理方面的状况。为本次研究提供必要的分析资料。本次调查是匿名的,不涉及任何个人隐私,对您提供的资料我们将予以保密。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：中国游客的个人基本资料

(按照您的实际情况,请在方格中划 ✓ 的标志)

1. 您的性别：男 女
2. 您的年龄：20 岁以下 21-30 岁 31-40 岁
41-50 岁 51 以上
3. 您的职业：学生 公司职员 自由职业园 公务员
4. 您来自：中国大陆 台湾 香港 其他
5. 您来泰国的目的是？
学习 旅游 工作 其他
6. 您这次来泰国旅游几天？
1-3 天 4-5 天 5-7 天 7 天以上
7. 您来泰国的旅游方式：
旅行团 自助游
10. 您会讲泰语吗？
会 不会
11. 您会讲英语吗？
会 不会

第二部分：中国游客对东芭乐园汉语服务满意度情况

1. 东芭乐园的服务人员有提供汉语服务吗？
 有 没有
2. 您觉得东芭乐园服务人员的汉语水平如何？
 优秀 良好 一般 差 很差
3. 您认为东芭乐园服务人员在汉语服务方面存在什么问题？（可多选）
 听力方面 口语方面 书写方面 阅读方面
4. 您是通过何种方式了解东芭乐园的？
 网站 杂志 朋友推荐 其他
5. 您为什么想来东芭乐园参观？
 交通方便 有美丽的植物园 有大象表演
 有泰国民俗表演 有恐龙谷 有很多热带水果
6. 您对东芭乐园景点方面的汉语服务满意吗？
 非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意
7. 您对东芭乐园交通方面的汉语服务满意吗？
 非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意
8. 您对东芭乐园的安全方面的汉语服务满意吗？
 非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意
9. 您对东芭乐园的管理方面的汉语服务满意吗？
 非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意
10. 您对东芭乐园的服务与设施方面的汉语服务满意吗？
 非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意
11. 您对东芭乐园的语言服务方面的汉语服务满意吗？
 非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意
12. 泰国讲解员所说的汉语您能听懂多少？
 懂 100% 懂 50% 不懂 30% 不懂 0%

个人简历

(ประวัติผู้เขียน)

ชื่อ - สกุล นางสาวไมพร เอกสินเสริม (李丽容)
วัน เดือน ปีเกิด 4 กันยายน 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน 25/180 ลุมพินีทาวน์ชิป รังสิต-คลอง 1
ซอยรังสิต-นครนายก 28/1
ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2552 - 2556 คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)

ประวัติการทำงาน
พ.ศ. 2556 - 2557 พนักงานจัดซื้อ (ภาษาจีน) บริษัท ทีซีเอที จำกัด
พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน ครูสอนภาษาจีน โรงเรียนโชคชัยรังสิต