



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ศึกษาการใช้ภาษาจีนผู้ประกอบการตลาดท่องเที่ยวกลางคืน

กรุงเทพมหานคร

THE RESEARCH OF CHINESE USAGE IN THE SERVICE

OF BANGKOK NIGHT MARKET

曼谷旅游夜市汉语服务研究

อนงค์รัตน์ บังศรี

(王玉洁)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ศึกษาการใช้ภาษาจีนผู้ประกอบการตลาดท่องเที่ยวกลางคืนกรุงเทพมหานคร

THE RESEARCH OF CHINESE USAGE IN THE SERVICE

OF BANGKOK NIGHT MARKET

曼谷旅游夜市汉语服务研究

อนงค์รัตน์ บังศรี (王玉洁)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

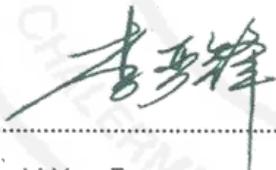
เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช Dr. Zhao Ping

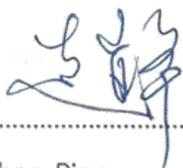
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Yan Feng

กรรมการ



Dr. Zhao Ping

กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อ็อกซา จันทโรยานุชิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

ศึกษาการใช้ภาษาจีนผู้ประกอบการตลาดท่องเที่ยวกลางคืนกรุงเทพมหานคร

อนงครัตน์ บังศรี 576074

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

ธุรกิจการท่องเที่ยวคือธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั่วโลกให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวมากขึ้น จากการพัฒนาทางเศรษฐกิจเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจตลาดการค้าบริการเป็นส่วนสำคัญในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาและการเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจการค้าส่งเสริมให้ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวเกิดความก้าวหน้าเจริญรุ่งเรืองมีคุณภาพที่ดี สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวที่ประเทศไทยได้ในปริมาณมาก ทั้งนี้ ตลาดกลางคืนยังเป็นธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญเชื่อมการบริการไว้ด้วยกัน งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนและการบริการในตลาดกลางคืนกรุงเทพมหานคร ระดับความรู้ความสามารถการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของพนักงานในตลาดกลางคืน วิเคราะห์และประเมินผลถึงข้อดีข้อเสียของร้านค้าที่มีการให้บริการทางด้านภาษาจีนและชี้ให้เห็นถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขข้อเสนอนั้นในการปรับปรุง ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ยังมีการใช้แบบสำรวจสินค้าที่มีการใช้ภาษาจีนในตลาด โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อสินค้า โดยเฉพาะการให้บริการที่ดีในด้านภาษาจีนรูปแบบใหม่

ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยฉบับนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามอ้างอิงจากนักท่องเที่ยวจีนและพนักงานร้านค้าในตลาดกลางคืน ทั้งยังศึกษาจากข้อมูลข่าวสาร นิตยสาร หนังสือและสถิติข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณและคุณภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเนื้อหาหลักของงานวิจัย งานวิจัยฉบับนี้แบ่งเนื้อหาหลักเป็น 3 ส่วน โดยในเนื้อหาของบทที่ 1 แนวทางการพัฒนาตลาดกลางคืนกรุงเทพมหานคร ทั้งยังวิเคราะห์ตลาดกลางคืนเอเชียที่คิเคอะริเวอร์ไซด์และเยาวราช (ไชน่าทาวน์) และสภาพการณ์ปัจจุบันของนักท่องเที่ยวจีนในตลาดกลางคืน บทที่ 2 วิเคราะห์ศึกษาประเด็นหลักในด้านการให้บริการการใช้ภาษาจีนของร้านค้า รวมทั้งสถิติผลการสำรวจการใช้ภาษาจีนของพนักงาน บทที่ 3 วิเคราะห์ประเมินผลจากแบบสอบถามการให้บริการด้านภาษาจีนของตลาดกลางคืนเพื่อเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและเสนอวิธีการมาตรการแก้ไข ปัญหาต่อไป

คำสำคัญ: ตลาดกลางคืนกรุงเทพมหานคร การบริการภาษาจีน ธุรกิจบริการท่องเที่ยว

THE RESEARCH OF CHINESE USAGE IN THE SERVICE OF BANGKOK NIGHT MARKET

ANONGKARAT BANGSRI 576074

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

ABSTRACT

Tourism is a smoke free industry, and all countries in the world attach great importance to the development of the tourism industry. According to the demand of the economic market rapid development, tourism service trade is an important part of the tourism industry. The rapid development of the market economy promote the quality of tourism services trade and attract a large number of tourists came to Thailand. And the night market is also an essential part of tourism service trade.

The paper has studied the Chinese service applications in Bangkok night market, understands the Chinese level of service personnel, analyzes and measures the advantages and disadvantages of Chinese service in retail goods, and puts forward the corresponding improvement measures. The paper investigate the Chinese service in the market of Bangkok night market. It is the first time to analyze the situation of business Chinese in Bangkok night market, which is the innovation of this paper.

The survey of the data analysis and questionnaire are used in the paper. According to the statistical data of the questionnaire, the news data, the statistical results of the relevant books to carry out qualitative and quantitative analysis on the Chinese service in Bangkok night market, in order to achieve the purpose of research. The main contents of this paper include the summary Bangkok night market's overall development, analyze the Bangkok Asiatique night market and Bangkok Chinatown market development status and the Chinese tourists in the Bangkok night market. Mainly analyzes the use of business Chinese in Bangkok night market, as well as the statistical results of the questionnaire survey to Chinese service personnel in Bangkok night market. In the third chapter, through research and analysis to the Chinese service in the night market at Bangkok, paper puts forward the improved suggestion and the method of solving the problem.

Keywords: Bangkok night market, Chinese service, tourism service

曼谷旅游夜市汉语服务研究

王玉洁 576074

文学硕士学位（商务汉语）

指导教师：赵平博士

摘 要

旅游业是无烟工业，世界各国都非常重视旅游业的发展。根据经济市场快速发展的需要，旅游服务贸易是旅游业一个重要组成部分。市场经济的快速发展促进了旅游服务贸易的繁荣昌盛而优质的旅游服务贸易也吸引了大量的游客来泰国旅游。而夜市是旅游服务贸易中必不可少的一个环节。

论文通过研究汉语服务在曼谷夜市中的应用，了解曼谷夜市服务人员的汉语水平，分析评估汉语服务在零售商品中的优劣得失，并提出了相应的改进措施。论文通过对曼谷夜市商品市场汉语服务的调查，首次分析了曼谷夜市旅游市场商业汉语服务的情况，体现了本论文的创新性。

论文通过资料分析和问卷调查法，根据调查问卷的统计数据、新闻数据、相关书籍等资料的统计结果对曼谷夜市中的汉语服务情况进行定性和定量分析，以达到研究目的。本文的主要内容是：第一章首先概括了曼谷夜市的总体发展情况，并分析了曼谷亚洲河滨夜市和曼谷唐人街耀华力市场的发展现状，以及曼谷夜市的中国游客情况。第二章主要分析了曼谷夜市汉语商业用语的使用情况，以及曼谷夜市汉语服务人员问卷调查的统计结果。第三章通过对曼谷夜市汉语服务调查分析评估，提出汉语服务中问题的解决和改进措施。

关键词：曼谷夜市 汉语服务 旅游服务贸易

目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
图目录	VI
表目录	VII
绪论	1
一、选题背景和意义	1
二、与论文选题有关的国内外研究综述	2
三、研究目的、方法和主要内容	4
四、所要解决的主要问题	4
第一章 曼谷夜市的发展概况	5
第一节 曼谷夜市的总体发展	5
第二节 曼谷两个主要夜市情况	9
一、曼谷亚洲河滨夜市 (AsiatiqueRiverfront)	9
二、曼谷唐人街耀华力市场(Yaowarat)	12
第二章 曼谷两个夜市汉语服务调查分	15
第一节 曼谷夜市商业用语使用分析	15
第二节 曼谷夜市情况问卷调查	16
一、曼谷夜市游客情况调查	16
二、游客对零售店购买商品的满意调查	22
三、夜市商家汉语服务情况调查	26
第三章 曼谷夜市汉语服务调查分析评估	30
第一节 提供汉语服务的优势	30
第二节 汉语服务方面存在的问题	31
第三节 问题的解决和改进的措施	32
结 语	35
参考文献	36
附 录	37
致 谢	44
ประวัติผู้เขียน	45

图表目录

图 1-1 中国游客入境泰国人数统	7
图 1-2 曼谷 Asiatique 夜市	10
图 1-3 曼谷亚洲河滨夜市保安亭	11
图 1-4 曼谷亚洲河滨夜市服务台	11
图 1-5 曼谷亚洲河滨夜市的背景	11
图 1-6 曼谷亚洲河滨夜市泰拳表演	11
图 1-7 曼谷亚洲河滨夜市指示牌	12
图 1-8 曼谷亚洲河滨夜市的卫生间提示语	12
图 2-1 旅游夜市性别分布	18
图 2-2 旅游夜市国籍分布	18
图 2-3 旅游夜市年龄分布	19
图 2-4 旅游夜市学历水平分布	19
图 2-5 旅游夜市职业分布	20
图 2-6 旅游夜市工作经验分布	20
图 2-7 旅游夜市月收入分布	21
图 2-8 旅游夜市旅游信息分布	21
图 2-9 旅游夜市旅游泰国景点	22
图 3-1 旅游夜市路标牌	33
图 3-2 旅游夜市菜单	33

表格目录

表 1-1 各国游客入境统计表	6
表 2-1 调查对象的基本数据分布	17
表 2-2 中国游客对曼谷夜市零售商店商品满意情况	23
表 2-3 中国游客对曼谷夜市零售商店价格满意度调查	24
表 2-4 中国游客对曼谷夜市提供多项服务的关注度	25
表 2-5 夜市商家销售人员汉语水平考试情况 (1)	26
表 2-6 夜市商家销售人员汉语水平考试情况 (2)	27
表 2-7 商业工作人员的汉语使用率	27
表 2-8 商业工作人员使用汉语能力情况	28

绪论

一、选题的背景和意义

中国游客来到泰国旅游比较多，对泰国曼谷夜市很感兴趣，有关汉语服务和提高旅游服务质量的问题也产生了。因为泰国曼谷夜市风光美丽，有各种各样的东西可以购买，尤其是零售商店的产品最受欢迎。随着大量的中国游客来泰旅游，汉语服务对发展泰国的旅游也越来越重要了。目前泰国曼谷夜市在汉语服务方面还不能满足中国游客旅游购物的需要，为了吸引更多的中国游客，泰国旅游业的汉语服务需要进一步加强。

泰国首都曼谷以“天使之城”的美名享誉全球。1782年，泰国拉玛一世国王模仿古都大城的样子在曼谷各修建了新城。曼谷经过两个世纪的发展，已经成为人口近800万人的大城市。这是一座散发着独特文化与民族韵味的城市。特别是泰国曼谷夜市，能吸引大量的游客前来购物。夜市大大增加了泰国的消费量，增添了消费者的消费选择，同时夜市也是泰国人民文化的泰现，可以让游客更好的体验感受并了解到泰国文化。夜市延长了营业时间，可以营业到凌晨两点，而且包含了餐饮购物等多种类的服务。集商场，市场于一身满足了游客各方面的需求。夜市还会适时配合季节的举行相关的活动，如啤酒节，美餐节等。不仅吸引了大量游客同时也吸引着当地的居民。丰富了生活，增添了乐趣。曼谷夜市的发展促进了泰国旅游业，吸引了大批外国游客前来购物。特别是近几年来中国游客日益增多，成为曼谷夜市购物的一个主要购买源，促进了曼谷夜市的发展。夜市汉语服务情况如何，对曼谷夜市的销售有什么影响是本论文研究的课题。本论文选题的意义是通过对曼谷两个夜市即：曼谷Asiatique the Riverfront夜市与曼谷唐人街旅游夜市的汉语服务情况的调查分析，说明曼谷旅游夜市汉语服务的现况，曼谷夜市语言差异和文化环境，评估汉语服务对促进曼谷旅游夜市影响作用，以及对吸引中国游客购物的影响情况，发现曼谷旅游夜市存在的问题，提出改进建议，为发展曼谷旅游夜市的提供改进的措施和解决方法。

二、与论文选题有关的国内外的研究动态及发展趋势

通过对夜市相关研究论文的资料查找，这个领域的研究主要在以下几个面：

1. 有关夜市旅游文化发展的竞争研究

中央财经大学文化与传媒学院林柏成的《北京四大文化街市的竞争力比较研究——以琉璃厂、前门大街、隆福寺、王府井大街为例》(2012)指出文化街市是文化产业发展的载体，它融合了商业性与历史文化性，这对提升文化街市的竞争力，有着重要的意义。论文以北京的琉璃厂、前门大街、隆福寺、王府井大街这四大文化街市为例，对四者的竞争力进行比较研究。为此，采用分类比较和问卷调查的方法，先给出文化街市竞争力的内涵并阐述提升文化街市竞争力的意义，再构建文化街市竞争力的指标评价体系，然后通过问卷调查的方式收集民众对各文化街市情况的评价态度，对所得数据进行分析比较，计算出四大文化街市竞争力的分值并对此进行排序，最后根据比较结果，思考提升文化街市竞争力的策略。

2. 有关夜市经济发展的现代分析

西安财经学院经济学院纪琼的《上海市夜市消费研究》(2014)中分析了北京的王府井夜市、乌鲁木齐的七一星光夜市、杭州的吴山夜市和西安钟鼓楼夜市等夜市，研究指出这些夜市已经成为了吸引本地市民和外地游客的特色“夜名片”。而上海作为国际性大都市，虽然各个区都或多或少有一些夜市，但大多缺乏规模和特色，不具代表性，本文结合上海市夜市消费的现状进行研究分析具有重大意义。论文指出上海城市居民夜市主要集中在以餐饮、休闲、娱乐为主新国际博览中心边上的梅花路一条街和以夜色消费集中在酒吧、咖啡、甜点的滨江，但是其夜市消费还是很缺乏，短板原因是浦东缺乏夜生活，目前浦东接待的游客很多，但基本不住在浦东，另外针对陆家嘴金融城白领工作时间晚缺乏夜市的现实特点，营造陆家嘴金融城商务夜生活环境满足金融白领需求也十分必要。

3. 有关泰国夜市方面的研究

昆明理工大学苏燕红的《泰国清迈长康路夜市手工艺品购物行为研究》(2014)，中指出泰国是全球闻名的旅游目的地，旅游业在泰国的国民经济中占有重要地位，而且随着社会的发展，这种地位也会越来越明显。旅游业除了增加旅游景点门票的收入之外，旅游还带动了许多相关下游产业的发展，比如住宿酒店、餐饮业、购物中心、物流、旅行社等，所以每年都会产生几百亿美元的外汇收入。针对中国旅游者在泰国清迈长康路夜市旅游行为及棉布购买行为的研究。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

展的每个阶段我们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, 比如: 产品的创新、服务人员和管理人员的素质及有形展示。

本文根据中国旅游者在清迈长康路夜市对棉布的购买行为, 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。

义乌工商职业技术学院陈婉的《从文化视角浅析义乌夜市的定位及发展》(2011)以义乌作为浙江中部的一个县级城市为例, 指出其在短短的三十多年的时间从一个不起眼儿的小县城发展为国际商贸名城。义乌的经济不仅依赖白天的市场, 很大程度上还依赖于夜晚的夜市经济, 因此如何定位夜市及其发展就是一个十分重要的课题, 义乌是个商业氛围浓厚的城市, 但是还缺少了一点文化味, 因此从文化的视角定位义乌夜市也显得尤其重要, 义乌的夜经济同样能给义乌带来勃勃的生机和文化气息。

郑式婷的《探讨台湾夜市消费因素》(2013)的研究中认为台湾的夜市持续蓬勃发展具有多元化的因素。结合休闲、娱乐与美食, 成为国内外观光客第一首选与重要景点。论文探讨了消费者到夜市消费的因素 (factors of consumption) 或动机, 藉由不同的所得、年龄、职业、消费型态、消费体验, 剖析消费者对夜市的次数与消费的差异性。这项研究首先采中央研究院与作者问卷, 但中央研究院问卷中与夜市消费相关变数有限, 其问卷中也只单纯考虑、“有”或“没有”逛夜市, 无法准确并有效地解释“为什么要去逛夜市?”。为了更有效的去了解逛夜市的因素, 因此, 该研究另外做了一份以夜市为主题的问卷, 以“一个月内逛夜市总次数”与“夜市每次平均消费金额”两个不同面向分析, 并且加入消费体验、逛夜市动机等变数, 透过不同变数的变化补充分析影响台湾夜市消费因素。该论文希望能从研究中找出台湾夜市消费的主要因素。

辽宁师范大学刘静萱的《基于ESP理论研究旅游汉语教材问题》(2011)的研究中指出随着经济的快速发展, 中国与其他国家之间的交往日益深入, 许多外国人来中国旅游, 他们大都希望深入了解中国的名胜古迹, 因而选择学习旅游汉语。并且越来越多的中国公民出境旅游, 世界上运用汉语从事旅游工作的外籍人士逐渐增多。旅游汉语教学正在成为汉语作为第二语言教学中的一大热点。旅游汉语教学作为汉语教学的一个分支, 有其自身的特点。同时, 旅游汉语教材是教学的一个重要组成部分。因此, 对旅游汉语教学及旅游汉语教材的相关问题进行研究是十分必要的。论文选取了旅游汉语和旅游汉语教材作为研究对象。采用调查访问和归纳的方法对旅游汉语教学进行需求分析。采用统计分析的方法, 对所选取教材的整体框架、课文内容、交际情景、文化项目和练习的设计等方面进行了研究。

三、研究目的、方法和主要内容

(一)、研究的目的

本论文试图通过曼谷旅游夜市汉语服务情况的研究拟达到以下研究的目的:

1. 了解曼谷夜市在汉语服务方面的情况
2. 研究汉语服务对中国游客购物的影响作用
3. 分析曼谷夜市零售商中能提供汉语服务人员的汉语水平情况。
4. 通过调查分析发现问题，提出改进的建议和措施

(二)、研究的方法:

研究方法主要是通过资料收集，市场调查和问卷调查来掌握曼谷夜市汉语服务的情况，并对这些资料进行理论分析，用定性和定量的方法进行具体分析。

(三)、研究的主要内容:

研究的主要内容是曼谷旅游夜市汉语服务情况：概述曼谷夜市的总体发展状况，具体分析说明曼谷两个主要夜市的市场的情况，不同的特点，通过市场调查和问卷调查说明在商品销售在主要的工作语言是哪些，使用汉语服务情况如何，汉语服务对中国游客购物的影响，分析市场销售人员的汉语水平，提供汉语服务对曼谷夜市营销有哪些促进作用，针对以上的调查分析，发现问题，提出改进措施和建议，以利于提高曼谷夜市旅游汉语服务质量，吸引更多的中国游客，促进曼谷夜市的发展。

(四)、论文的创新性:

论文的创新性体现如下:

- 1) 首次对曼谷夜市汉语服务情况进行分析研究。
- 2) 对比分析曼谷两个夜市的营销情况，商业用语情况和汉语服务情况。

四、所要解决的关键问题

1. 做好曼谷夜市的市场调查，掌握详细和可用来分析的相关资料。
2. 做好市场问卷调查，对汉语服务情况，销售人员的汉语水平情况统计分析。
3. 泰国曼谷旅游夜市汉语服务发展起到了哪些作用，以及遇到的主要问题。
4. 提出解决问题的方法和改进措施。

第一章 曼谷夜市的发展概况

第一节 曼谷夜市的总体发展

随着 2015 年东南亚国家联盟(ASEAN)市场统一进程的加快, 泰国作为旅游枢纽的地位日益凸显, 预计泰国当年的旅游业收入将达 2.2 万亿泰铢。另一方面, 泰国的交通运输和通信基础设施的发展滞后, 成为旅游业发展亟待解决的课题。泰国旅游协会表示, 除了呼吁政府加快高速铁路建设, 加快开发沿线旅游景点外, 还将进一步强化治安管理, 提高信息的收集和传输能力。2015 年泰国的最高旅游目标是游客人数达到 2,600 万人次, 外国游客平均每人每天的消费客从 4,000 铢提高 5,000 铢, 泰国游客则从 1,300 铢增加值 2,000 铢。^[1]

泰国首都曼谷以“天使之城”的美名享誉全球。1782 年, 泰国拉玛一世国王模仿古都大城的样子在曼谷各修建了新都城曼谷经过两个世纪的发展, 已经成为人口近 800 万人的大城市。这是一座散发着独特文化与民族韵味的城市。在东南亚的国家里泰国是旅游业发展较快的国家, 同时也是全球旅游热搜国家之一。泰国有 90%的人信仰佛教, 是著名的“佛教之国”, 因为泰国人友好的微笑, 泰国还被誉为“微笑之国”, 泰国本身的旅游资源和泰国文化及政府支持的大背景下, 泰国旅游活动赢得了越来越多的掌声。

泰国的旅游资源首先不能不说的就是文化古迹, 其中最为知名的就是佛教文化和民俗文化, 当然还有众多的自然风景等。泰国的佛教文化在建筑上有着明显的体现, 一砖一瓦都体现着泰国人民对佛教的信仰。曼谷是这个国家的首都城市, 在这座城市仅仅寺庙就有将近 400 座, 其中大家最为熟悉的的就是大皇宫和玉佛寺。寺庙是游客认识了解泰国文化的首选地, 各式各样又辉煌又独特的寺庙会让你感受到它非凡的艺术魅力。当然, 来泰国不能错过的, 当然就是海岛之旅, 全泰国长达 2400 多千米的海岸线, 湛蓝的海水, 柔软的沙滩, 变幻万千的海底世界, 特别作为是泰国南部一道迷人风景线的普吉岛, 令人心神向往。^[2]

[1] 张薇. 中国民航网《泰国上调 2014 年旅游业收入预期》
<http://www.caacnews.com.cn/newshow.aspx?idnews=232967>

[2] 深圳市海外国旅门户网站:《泰国旅游业的发展概况--泰国旅游的发展》2016 年 1 月 2 号
<http://travel.ptotour.com/47731/>

表 1-1 各国游客入境统计表

	国家	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
*	亚洲国家	7,886,136	6,641,772	7,282,266	6,281,153	5,594,577	4,534,235	3,968,579	3,971,429
1	 中国	7,934,791	4,636,298	4,637,335	2,786,860	1,721,247	1,122,219	777,508	826,660
2	 马来西亚	3,423,397	2,613,418	3,041,097	2,554,397	2,500,280	2,058,956	1,757,813	1,805,332
3	 俄罗斯	1,372,995	1,122,566	1,295,342	1,163,619	1,006,283	805,445	618,227	889,210
4	 日本	1,381,690	1,267,886	1,536,425	1,373,716	1,127,893	993,674	1,004,453	1,153,868
5	 韩国	1,233,138	1,053,983	976,639	975,999	891,950	715,345	655,034	621,564
6	 老挝	1,069,149	932,603	1,050,889	1,013,308	914,971	760,371	614,566	536,964
7	 印度	946,919	907,877	905,024	873,053	844,972	810,727	841,425	826,523
8	 新加坡	937,311	844,133	955,468	831,215	682,364	603,538	563,575	570,047
9	 澳大利亚	884,085	1,606,430	1,746,565	1,316,564	1,054,187	644,678	336,965	324,120
10	 英国	867,520	763,520	823,486	768,638	681,748	611,792	627,074	669,097
11	 美国	805,946	831,854	900,460	930,241	829,855	698,046	646,705	694,473
12	 越南	760,604	715,240	737,658	682,419	619,133	606,874	573,473	542,726
13	 德国	751,091	559,415	725,057	618,670	496,768	380,368	363,029	338,303
14	 法国	681,097	635,073	611,582	576,106	515,572	461,670	427,067	398,407
15	 印度尼西亚	669,165	483,131	588,335	473,666	411,834	316,476	318,762	337,827
16	 香港	552,624	394,149	502,176	394,475	394,225	369,220	362,783	393,176
17	 台湾	487,487	550,339	481,595	423,642	265,903	146,274	96,586	85,790
18	 柬埔寨	469,226	497,592	594,251	447,820	370,795	286,072	227,205	247,930
19	 瑞典	321,663	324,865	341,398	364,681	373,856	355,214	350,819	392,274
20	 菲律宾	310,975	304,813	321,571	289,566	268,375	246,430	217,705	221,506

(资料来源: Thailand Department of tourism)

根据泰国旅游局统计数据我们可以知道在 2008-2009 年马来西亚和日本是泰国第一和第二大旅游客源国,但随着中国经济的不断发展出境旅游快速发展,紧随马来西亚和日本之后成为泰国第三大旅游客源国,从 2010 年开始中国游客的数量急剧增多,截至到 2012 年一跃成为了泰国第一大旅游客源国,2013-2015 年期间中国游客入境泰国旅游人数一直稳居第一。

一、中国游客到泰国旅游现状概述

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的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。近几年中国-东盟市场的开发，贸易交流频繁促进了泰国经济的增长。泰国吸引了很多其他国家入泰投资。中国是泰国最大贸易伙伴，而泰国也是中国在东盟国家中的第四大贸易伙伴。在游客人数和旅游收入方面，中国游客约占泰国总外国游客的 1:5。

泰国是中国游客的目的之一，在 2012-2015 年在泰国的中国游客数量排名第一，而且根据泰国旅游局统计，每一年到泰国旅游的中国游客越来越多。请见图 1-2 中国游客入境泰国人数统计。



图 1-1 中国游客入境泰国人数统计

从中国游客入境泰国人数统计我们可以知道 2008 年中国旅游客源进来泰国旅游 826,660 人数和 2009 年的 777,508 人数，由于 2008-2009 年泰国政治发现的动乱、和甲型 H1N1 流行病为了中国客源进入泰国的人数觉得泰国不太安全。所以在两年中国游客入境泰国旅游的人数少量了。但是 2010 年中国游客增加到 1,122,219 人，从 2009 年增加到 344,711 人，如果对 2010 年来对比的话，马来西亚仍然是一个国家来泰国旅游最多之一，人数为 2,058,956 人，也就是说明比中国多了 936,737 人。^[1]

[1] 泰国入境旅游的发展现状， <https://th.wikipedia.org/wiki/การท่องเที่ยวในประเทศไทย>

以前曼谷市场在陆地地区可以分为两种，第一种是陆上市场，第二种是水上市场。陆上市场顾名思义是在陆地卖买的东西，泰国人喜欢在陆上市摆摊。这个市场的规模要看社区的位置，这对商人来说，地点好就能带来好买卖，这是非常重要的。以前大规模的陆地市场就是 Sampeng 市场，这个市场一个社区和商务街道的集中地。很多华人夜班后来到这里了，所以 Sampeng 市场也算是华裔华侨社区的一部分。在这里人们可以买到不少来自中国的产商品。Sampeng 市场不断发展，也促进了里的商务社区的发展。

水上市场是一种特色的市场，因为大部分商人会在船上进行商品买卖。卖家在船上装上各种商品卖给居住在河两边上的人们。从事水上买卖的大多是泰国妇女。这是因为过去泰国人男子要去军营当军，女人就要担起养家的工作。售卖的大部分商品是农业产品，例如：水果，盐等等，而从中国来的商品主要是茶叶、伞、碗和盘等等。目前水上市场发展没有陆上市场发展快，因为周围环境的路上交通很方便，为人们的购物提供了很大的方便。

目前泰国曼谷的购物市场发生了很大的变化。本来市场只有两种类型，陆上市场和水上市场，但是现在又开了一些夜市。夜市的发展与人们的休闲时间和白天的炎热气温有关。曼谷白天温度比较高，人们都喜欢去大型超市购物。但在晚上气温下降，小商小贩可以出来摆摊。对消费者来说去夜市购物，一方面气温下降，市场的商品具有特色和物美价廉，另一方面人们大都是在休闲时间，这些客观原因让很多消费者对夜市感兴趣。^[1]

曼谷夜市初期只卖普通的产品，产品也还没有那么多。如今在政府的鼓励和规划下，每个夜市都有自己的特色。夜市的主要客户大多数是青少年和不少外国游客。特别是周末和长假时，很多人都会去逛夜场。曼谷夜市不仅让投资者大大获益，还吸引了不少游客，促进了泰国旅游业的发展。不仅如此，还夜市还带动了周边地区的商业发展。曼谷夜市按产品种类可分为美食夜市、日用品夜市、综合类夜市。^[2]

(1) 美食夜市，是指夜间占道经营的，小吃、烧烤等地道食品为主的集市，而不是指室内餐饮店，为了让游客品尝到各种各样的地道美食。

(2) 日用品夜市，夜间经营以旅游纪念品和其他特色小商品为主的集市，可以占道经营，也可以是室内市场经营。让游客可以选购到中意的产品，例如手工香皂，精油的特色产品带回家。

[1] 泰国以前的市场. ตลาดบก สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ / เล่มที่ ๒๘ / เรื่องที่ ๓ ตลาด

<http://kanchanapisek.or.th/kp6>

[2] 魏建铎。《城镇夜市景观文研究——以广西桂北地域夜市景观为例》桂林理工大学，2011

(3) 综合类夜市，是指夜间经营的，即有占道经营，又有室内经营的集市。游客在同一个地方可以尝到地道美食又可以买到特色的产品。

夜市还可以配有音乐、泰国表演以及其他娱乐设施。根据规划，夜市除了在发展美食业之外，还将带动工艺美术、OTOP 产品、珠宝首饰、服装、小商铺等行业的发展，使旅游业进一步发展，增加服务业的多样性。众所周知，泰国有闻名于世的旅游景点和丰富的自然资源。赴泰的外国游客每年都在增长。泰国的形象非常好，各方面都得到全世界的认可。泰国的夜市就得到中国游客的格外青睐，泰国原有形象给外国游客留下的深刻印象。中国游客对曼谷夜市的总体看法有以下 3 个方面：一、很多中国游客是通过网上和一些影视媒介了解泰国一些夜市的情况。二、泰国人的好客和礼貌。中国游客觉得泰国人性格温和、乐于助人。泰国人用微笑和友好来迎接来夜市的中国人，给中国游客留下深刻的印象。三、夜市的特色商品和食品吸引中国游客。泰国夜市具有民族特点。这些极大地满足了中国游客的需求。中国游客认为泰国商品，尤其是泰国手工艺品和草药，质量好价格也合理，物美价廉，特别是一些产品通过中国游客口口相传，有了一定的知名度，吸引了大批中国游客来泰购买，也有了回头客。

第二节 曼谷两个主要夜市情况

一、曼谷亚洲河滨夜市 (Asiatique the Riverfront)

根据建立的目的 “The history of Asiatique the Riverfront” 发生在泰国拉玛五世朱拉隆功时期东南亚被欧洲国家侵略。泰国拉玛五世需要国家发展进步可以和其他国家对比，所以要和丹麦国家建立良好关系。因此建立港口 East Asiatic 是木材出口商，为了方便出口木材到其他国家，所以建立这个港口。这个地方以前很繁荣，后来渐渐的衰退。现在港口的地址发生变化，经过不断的创新和发展，又开始恢复繁荣。“Asiatique the Riverfront” 在湄南河岸边，它是亚洲第一个港口也是最大的一个港口。Asiatique The Riverfront 的前身是泰国五世皇朝时代的重要港口，Port of East Asiatic，港口所在的整个区域建于泰国王朝的拉玛五世曾经这个港口是泰国的经济据点是沟通泰国和世界各国贸易的窗口。到 2012 年荒废的港口被翻新改建，之前的 Suan Lum 夜市变成了现今的 Asiatique The Riverfront，虽然不能重现它昔日的辉煌，但也成边转型成为亚洲最大的观光夜市。^[1]

[1] 曼谷亚洲河滨夜网：Asiatique The Riverfront <http://www.asiatiquethailand.com/>

Asiatique the Riverfront 的正确发展让它成为旅游景点和购物的地方。为了吸引游客和在泰国的普通人。它的面积有 72 亩，有超过将近 1500 间商铺和 40 间餐馆，还有可以停放 2000 辆旅游大巴的停车场。

为了满足普通游客和旅游团，它分为四个部分：第一部分是小商品区，例如：旅游纪念品商店和家庭装饰品商店，还有一个可以容纳 400 人的话剧厅。第二部分中心区：适合非常喜欢民族文化的人，有很多特色表演和供人做活动的场地。在靠近湄南河边的地方有几家西式餐厅，可以边吃东西边欣赏湄南河上的风光。第三部分：商业娱乐区，这里有许多酒吧和拥有自己风格的商店提供给人们下班以后来这里放松，并且有时尚的装饰品供他们观赏并且选择购买自己喜欢的物品。第四部分：河岸区，游客可以欣赏湄南河上的风景，也可以在这里拍照留念。

在亚洲港夜市还有许多铜像，它讲的是以前人们的生活方式，在它旁边有牌子讲述它的历史。比如：他们生活在湄南河边的情景，以前买卖东西的情景，现在有专业人员去维护和修复这些铜像和老式建筑物。曼谷亚洲河滨夜市很多零售商店，如果你正在寻找集体闲旅游，合泰国曼谷街路夜市文化特色为一处的好地方。曼谷亚洲河滨夜市将是你最佳的选择。曼谷亚洲河滨夜市，有上百家店铺，其中包含了很多泰国特色的泰国传统的工艺品，衣服，鞋子，各类精品，DIY 店酒吧等，让游客瞬间融入到当地生活中去。

曼谷 Asiatique 夜市共分为以下四个区域：

1.查楞谷楞区(Charoenkrung District)拥有上午家商铺的繁华的商业购物区，涵盖纪念品店、手工艺品店、另外还有克里普索人妖秀、泰拳秀、泰式木偶剧表演等精彩演出。逛累了还有 Spa 可以放松身体。服饰以及小饰品等等。



图 1-2 曼谷 Asiatique 夜市

2.城市广场区(Town Square District)2000 多平方米的土地上有来自世界各地的美食店、酒吧、东西多的美食、文化在这里碰撞出美丽的火花。这里有各国菜肴餐厅、酒吧等。露天区域还可进行各种集会、活动等。还会有 Cabaret girls 秀和泰式木偶剧表演等。

3.工厂区(Factory District)是一家有 100 多年历史的锯木厂改变而来的区域，展示了前辈人的生活工作方式，其中还有 500 多家精品服饰店。

4.河滨区 (Waterfront District) 展示了湄南河滨人家的传统生活方式，河滨步行街长达 300 多米，是泰国最长的步行街，共有各式餐厅和红酒吧。这里也经常举办演出、大型市集，跨年夜这里也有大型的倒数活动。^[1]

曼谷亚洲河滨夜市方面每天都有很多外国人购买东西。进去第一门口看到曼谷亚洲河滨夜市的背景有的泰语和英语，个别地方会有一些中文。以下是该夜市的语言服务情况。

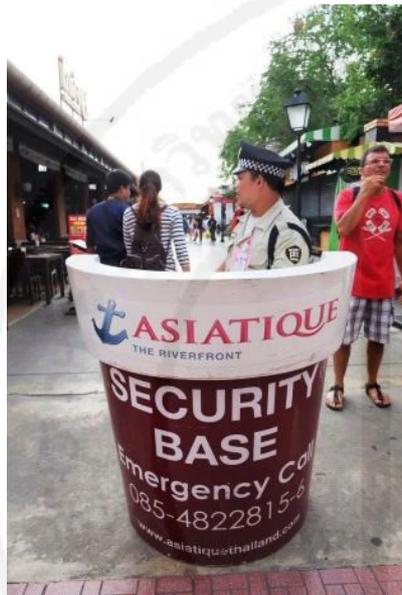


图 1-3 曼谷亚洲河滨夜市保安亭



图 1-4 曼谷亚洲河滨夜市服务台



图 1-5 曼谷亚洲河滨夜市的背景



图 1-6 曼谷亚洲河滨夜市泰拳表演

[1] ธนศ ศรีสุข. Life Style , เอเชียทีค หมุดหมายย้อนกาลเวลา, Business Plus July 2012



图 1-7 曼谷亚洲河滨夜市指示牌



图 1-8 曼谷亚洲河滨夜市的卫生间提示语

二、曼谷唐人街耀华力夜市（Yaowarat）

曼谷唐人街—耀华力路坐落在曼谷即泰国首都的西部，是曼谷最繁华的商业圈之一，其地位在东南亚各地唐人街中首屈一指，可想而知它的规模及繁华程度。在泰文化的大环境下，这里仍延续着中华民族的传统文化和风俗，吸引着世界各国的人闻名而来这里已有近两个世界的历史，是老曼谷街区的重要组成之一，是名副其实的“中国城”三条街衔接起了条条巷巷，分别是三聘街，耀华力路和石龙军路。早在泰国的吞武里时期，国王郑信有着华人血统，大量的华人来到泰国吞武里在湄南河两岸做一些船工，商贩和搬运工来谋生，而在曼谷也有华人的身影在大皇宫玉佛寺，皇家田广场还未建成是，这一片都是华人区。曼谷吞武里王朝建立后，首都迁至曼谷，并在美男河边建立起了大环工和寺庙。

在吞武里的大批华人被要求签到现今的耀华力路一带生活，因此才有了现在的唐人街了。大量华人的迁移带动了曼谷耀华力路这一片的经济发展。但当时的发展没有现在繁荣，因为街道的狭窄和混乱导致汽车无法正常行驶，从而制约了当时唐人街的发展。^[1]

1892 年，泰国国王拉玛五世下令修建耀华力路。由于在建设的过程中碰到需要占用私人土地等很多问题，一直到了 1900 年耀华力路才修建完成。中国人第一次看到或者听到‘耀华力’这个名字的时候肯定会以为这条路是为了炫耀华人在泰国的成就而取的名字，其实不然，这上这只是一个很普通的音译词而已。实际上耀华力的泰语是由拉玛五世御赐，他在 15 岁就当上国王，所以也有含义，翻译为中文就是“年轻人掌控权利”的意思，表现出了在泰华人对国王的无限崇敬。这里的房屋看起来大部分都比较古老，但是贸易却非常繁荣，商家基本上是华人、华侨。拥有浓郁的潮汕风情，这是曼谷唐人街最大的特色，只要你会潮州话，在这里就能和商家无障碍的交流。华人人口在曼谷市区人数中占了很大部分，大约有 50 万人左右。这条街上随处可见的就是中文招牌，销售着来自中国和泰国本土生产的一些特色产品。这里有各式各样的商店，例如：烟酒商店、饰品店、食品店、杂货铺、鞋店、手工艺品店等等，这些商店都出售来自中国的知名品牌的東西，比如：贵州的茅台酒，北京同济堂的药丸，北京的王致和臭豆腐，重庆的天麻等，各式各样，应有尽有，此外，还有出售中文书籍的书店，报纸摊，也有戏院和播放中国电影的影院，但是最主要的还是金店，门面虽然不大，但是装修却非常的华丽，据说曼谷金店的一半以上都在耀华力路。由于这里的金店非常有名，耀华力甚至成了金店的代名词，很多不在耀华力的金店都会挂着耀华力的牌子，这样来增加自己的知名度和可信度。

耀华力路现在还拥有着典型的中国传统文化和华人社区习俗的特点，来到曼谷旅游的中国人喜欢到这里来游走一番，而外国的游客也会因为在这里有中国的特产而慕名而来。耀华力路是通往曼谷中国城的主要路段之一。它的形状看起来像一条龙，不管是不是故意这样修建的，它都证明了这是一个做生意的好地方。在耀华力路拥有很多的金店，所以这里又被叫做“黄金之路”。在这里，你可以根据你的需求找到你满意的商品，比如：纺织品、服装、纪念品、二手市场，甚至连电子产品和文玩古件，进口的乐器、茶庄都有。当然还有著名的燕窝和海鲜餐厅。这里的建筑都已经超过百年历史，而这个地方已经以欣欣向荣的姿态存在了 200 多年。在附近的三条街之内，分布着 22 座中国寺庙，里面有很多东西都值得一看。

[1] 沪江泰语。互联网：《曼谷唐人街--耀华力路的前世今生》2014 年 10 月 27 日

当太阳落下的时候，这条大道就会变成贩卖各种特色美食的夜市，还有说着各地方言和普通话的中国以及外国的游客汇集在此，让中国城的夜色更加别具特色。^[1]

在中国城游客可以够买到很多你想要的东西，甚至还会看到一些在中国都很难见到的传统商品。这里的中餐馆非常正宗，且齐聚各个派别的中国菜，代表了不同省份的口味，这里的海鲜十分的开胃，街上的各式各样的小吃也非常值得一试。到了晚上还有各式大排档，从正餐到小吃，一印俱全。当然，这里也是曼谷宵夜的最佳选择地之一。

泰国唐人街夜市被认为是最古老的夜市之一。部分商店是代代相传的。调查发现，这里的游客非常的多元化，例如：儿童，青少年，白领，老人。唐人街有很多的餐馆，也可以去打包很多菜。有些食物非常特别，只能在这里吃到，其他地方没有。而餐厅也是开放很长一段时间，价格也非常的便宜。唐人街是一个繁华的市场，到了晚上，直到深夜尤其如此。唐人街夜市不止只有食物和其他的一些商品。各地唐人街夜市该地区有许多寺庙和旅游景点。唐人街夜市已经发展成为泰国著名的夜市，而且也吸引了不少游客尤其是中国游客。这里的文化氛围与中国有不少相似之处。老店也有可以讲方言的老人。唐人街夜市的酒店有多种选择，唐人街夜市融合了中泰传统的生活方式。曼谷唐人街有许多商店，这里不止白天营业，晚上也照常营业的，使之成为一个受欢迎的夜市和街道像龙一样的不夜城。语言沟通对中国游客来说是有不少障碍。当地华人大都不会说普通话，就是方言，也主要是老人会说一些。

[1] 曼谷耀华力路-中国城 Yaowarat Road- China Town. <http://www.amazingthailand.org.cn/>

第二章 曼谷两个夜市汉语服务调查分析

第一节 曼谷夜市商业用语使用分析

曼谷夜市的商业用语主要是泰语，因为尽管泰国的旅游业非常发达，来泰的外国游客很多，但总体上曼谷夜市的主要消费者还是本地的泰国人。在一些主要吸引外国游客的夜市，卖家多少能使用一些英语与消费者沟通。英语可以说曼谷夜市使用的第一大商用外语。然而，随着近几年来中国游客连续大量来泰旅游，不仅是中文导游人数增加，曼谷不是商场也逐渐推出汉语服务，以适应大量中国游客来泰旅游的需求。在曼谷商业用语中，商业汉语也成为一些主要中国旅客到访购物的商业外语。

曼谷夜市中除了耀华力路唐人街夜市具有华人的文化背景，华裔商家很多，除了泰语外，在商业汉语使用上主要是以潮州话为主，此外是其它的中国方言，用普通话的很少。在曼谷亚洲河滨夜市，没有唐人街夜市的中国文化底蕴，商业汉语的使用没有基础。为了适应中国游客来泰旅游和购物的需要，一些商家开始使用一些汉语，以方便中国游客的购物。这些商家会聘用一些会点中文的员工来接待前来购物的中国游客。另外，根据有些商店的老板就是来自于中国，在这里创业，开了属于自己的商店。也有一些商店让员工学习中文，以便能直接和中国游客进行沟通。有的商店还提供了中文的标识牌，让中国游客可以了解商店出售的商品，方便中国游客购买商品。

曼谷夜市中文使用的情况主要有三种：

1. 在曼谷夜市商店与游客之间的中文使用

中国游客进入泰国旅游的人数每年都在不断地增长，商家的收入也在不断增加。但商家在与中国游客沟通的时候会有遇到不少问题。比如：当中国游客需要了解商品的一些细节，如质量、材料、使用方法等，由于商家不会中文，这些问题往往不能解释清楚，有时会导致游客放弃购物的情况。所以夜市的一些商家需要使用一些商业汉语与中国游客沟通。

2. 中文标识牌的使用

在夜市的商店里，当有中国游客进来挑选产品时，有些商店的员工不能使用中文和中国游客交谈，但是可以使用有中文标签的牌子让顾客了解商品的性能、品质和价格等，用中文标识牌代替直接用中文与中国游客进行语言交流。

3. 中文导游带中国旅游团来购物

去曼谷夜市的中国旅行团往往是由中文导游带领，去夜市的中国游客在购物方面有问题，这些中文导游可以帮忙。这在一定程度上帮助了商家和中国游客之间的沟通。除了以上三种情况外，商家与中国游客的沟通大都是使用英语了。

第二节 曼谷夜市情况问卷调查

本研究对亚洲河滨夜市和曼谷唐人街夜市的游客中文服务满意度调查。虽然这两个夜市的特色、商品类型、客户定位、环境气氛都完全不同，但是这两个夜市都有提供中文服务，中文产品说明。本次研究采用问卷调查法，对曼谷夜市中的中国游客以及零售商店的员工进行中文服务满意度进行随机调查。本次调查共发放了一百二十份调查问卷，在曼谷河滨夜市和唐人街夜市各发放了60份，共120份回收了120份，有效问卷112份，回收率100%。

一、曼谷夜市游客情况的调

(一) 年龄、性别、学历、工作经验调查

如下的表一至表五中对调查问卷的结果用数量和百分比作为调查统计项目分析。

表 2-1 调查对象的基本数据分析

调查项目	选项	数量 (人)	百分比
1. 性别	男	47	41.90%
	女	65	58.10%
2. 国籍	中国	95	84.80%
	泰国	17	15.80%
3. 年龄	19岁及以下	12	10.70%
	20-29岁	59	52.70%
	30-39岁	33	29.50%
	40-49岁	8	7.10%
	50-59岁	0	0%
	60岁及以上	0	0%
4. 学历水平	大专	16	14.30%
	本科	67	59.80%
	硕士	21	18.70%
	博士	6	5.30%
	其他	2	1.80%
调查项目	选项	数量 (人)	百分比
5. 职业	学生	81	72.30%
	公务员	5	4.50%
	商人	4	3.60%
	退休	0	0%
	其他	22	19.60%
6. 工作经验	2年以及下	57	50.90%
	2-5年	39	34.80%
	6-9年	10	8.90%
	10年及以上	6	5.30%
7. 月收入	15000泰铢以下	28	25%
	15000-30000泰铢	63	56.20%
	30000泰铢以上	21	18.70%
调查项目	选项	数量 (回答多个问题)	百分比
8. 旅游信息	网络	73	65.20%
	报刊	24	21.40%
	广告	11	9.80%
	有人介绍	18	16%
	其他	0	0%
9. 泰国景点	周末市场	55	49.10%
	唐人街	49	43.70%
	考山路	31	27.70%
	亚洲河滨夜市	44	39.30%
	其他	15	13.40%

通过以上的问卷调查，具体分析如下：

1.性别

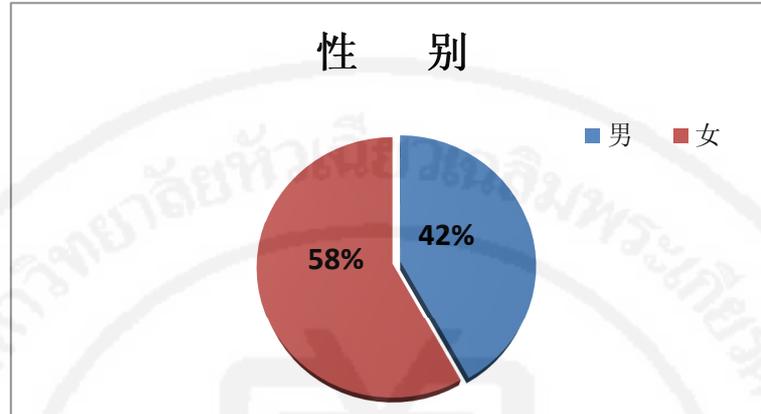


图 2-1 旅游夜市性别分布

从上表中，我们可以看出样本数据中，在夜市观光的男性比例为 47%、女性比例为 65%，由此可见，在夜市观光中女性游客比例大于男性游客比例。

2.年龄和国籍

游客国籍和年龄分析数据如下表所示：在总样本中中国游客占大部分比例，人数高达 95 人，占样本总量的 84.8%。参与调查的泰国人，人数有 17 人，占样本总人数的 15.80%。

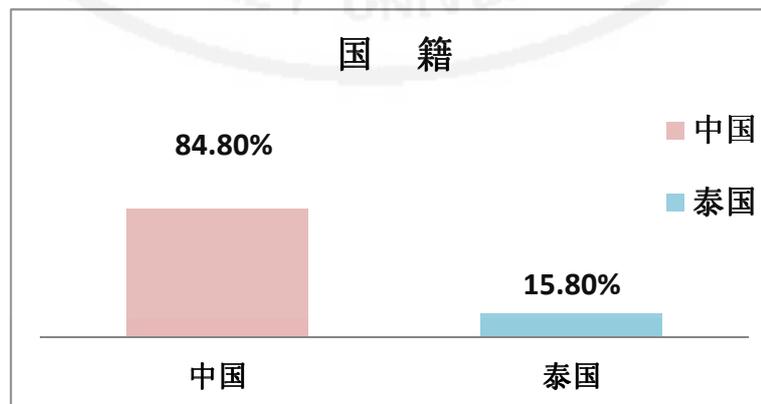


图 2-2 旅游夜市国籍分布

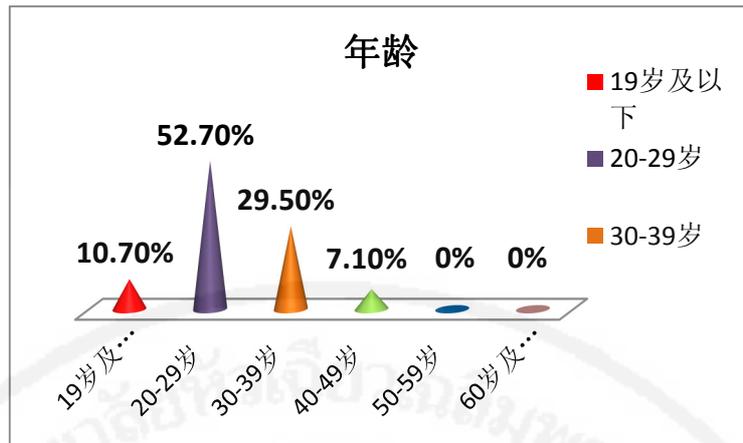


图 2-3 旅游夜市年龄分布

调查样本分为六个年龄段，19 岁以下人群有 12 人，占样本总人数的 10.7%。20 到 29 岁之间有 59 人，占样本总人数的 52.7%。30 到 39 岁之间有 33 人，占样本总人数的 29.5%。20 至 39 岁之间游客比例高达 92 人，占样本总人数的 82.2%。由此可知，这两个年龄段正是工作的黄金年龄段，游客的购物能力较强，出游意愿以及旅游预算较高。40 到 49 岁之间有 8 人，占样本总人数的 7.1%。50 到 59 岁之间有 0 人，占样本总人数的 0%。60 岁以上有 0 人，占样本总人数的 0%。

3. 学历水平

下面的学历水平分布表表明：本科学历占样本总人数的 59.8%，人数为 67 人。另外大专 16 人、硕士 21 人、博士 6 人、其他 2 人，分别占 14.3%、18.7%、5.3%、1.8%。

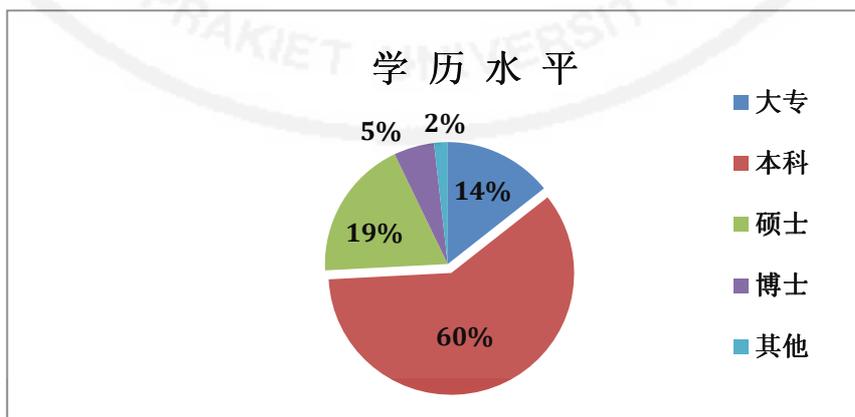


图 2-4 旅游夜市学历水平分布

4. 职业

样本中的职业分为学生、公务员、商人、退休、其他 5 类，由职业分布统计数据可知，学生占样本总人数的 72.3%，人数为 81 人。公务员占样本总人数的 4.5%，人数为 5 人、商人占样本总人数的 3.6%，人数为 4 人、退休占样本总人数的 0%，人数为 0 人、其他占样本总人数的 19.6%，人数为 22 人。由此可知，在曼谷夜市中游客的职业背景中学生占大部分比例。

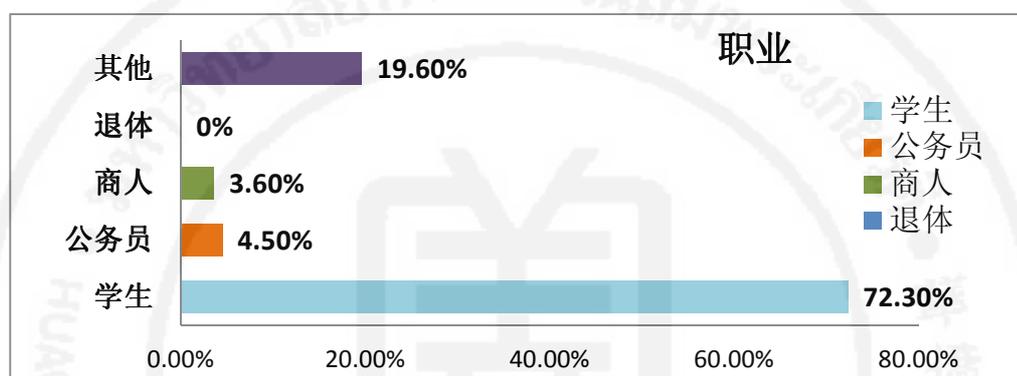


图 2-5 旅游夜市职业分布

5. 工作经验

工作经验主要以 2 年及以下、2-5 年、6-9 年、10 年及以上 这四个区间段，由工作经验分布统计数据可知，2 年及以下、2-5 年、6-9 年、10 年及以上分别为 57 人，39 人，10 人，6 人。占样本总人数的 50.9%、34.8%、8.9%、5.3%。可见工作经验在 2 年及以下的员工人数比例最高，间接说明了曼谷夜市中服务人员的流动性较大。

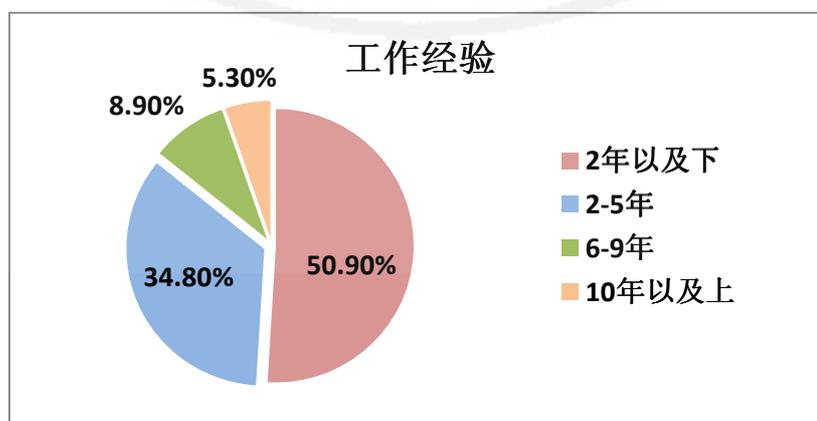


图 2-6 旅游夜市工作经验分布

6. 月收入

月收入分为 15000 泰铢以下、15000-30000 泰铢之间、30000 泰铢以上，3 个区间段。其中 15000-30000 泰铢之间共 63 人，占样本总人数的 56.2%。另为 15000 泰铢以下、30000 泰铢以上，分别占 25%和 18.7%。调查样本月收入分布情况如图 4-1 所示。

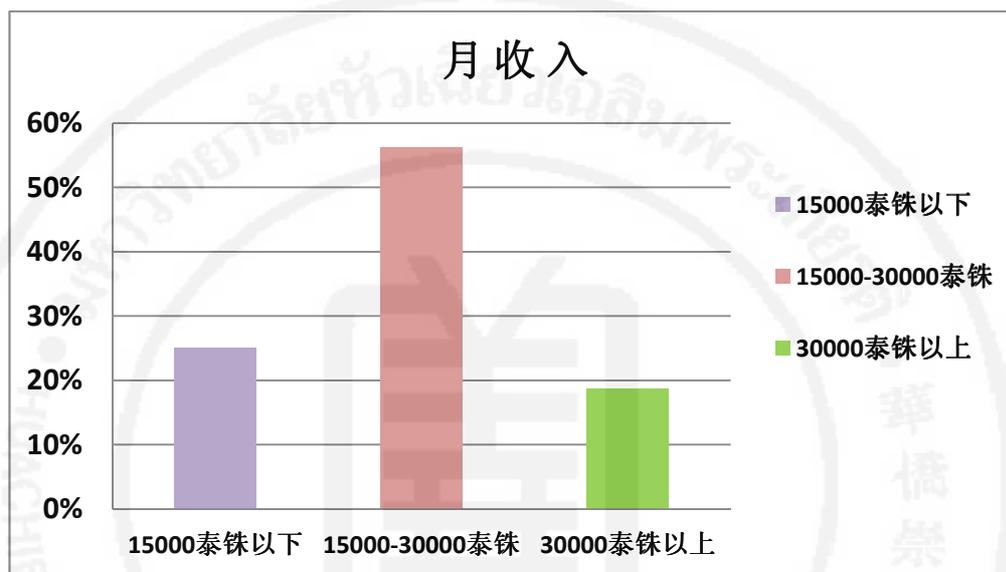


图 2-7 旅游夜市月收入分

7. 旅游信息

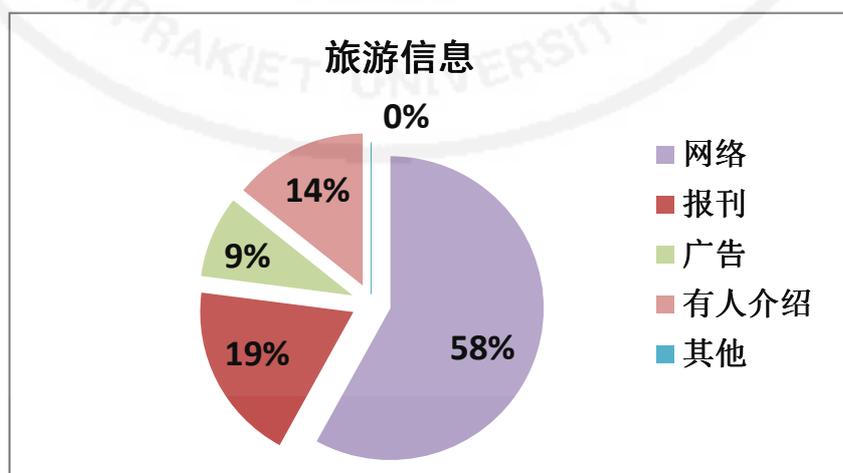


图 2-8 旅游夜市旅游信息分布

从上表中，我们可以看出样本数据中，旅游信息分布网络、报刊、广告、有人介绍、其他 5 类。由旅游信息分布统计数据可知，网络占样本总人数的 58%，人数为 73 人、报刊占样本总人数的 14%，人数为 24 人、广告占样本总人数的 9.8%，人数为 11 人。有人介绍占样本总人数的 16%，人数为 18 人、其他占样本总人数的 0%，人数为 0 人、由此可知，在曼谷夜市中游客的旅游信息背景中网络占大部分比例。

8. 泰国景点

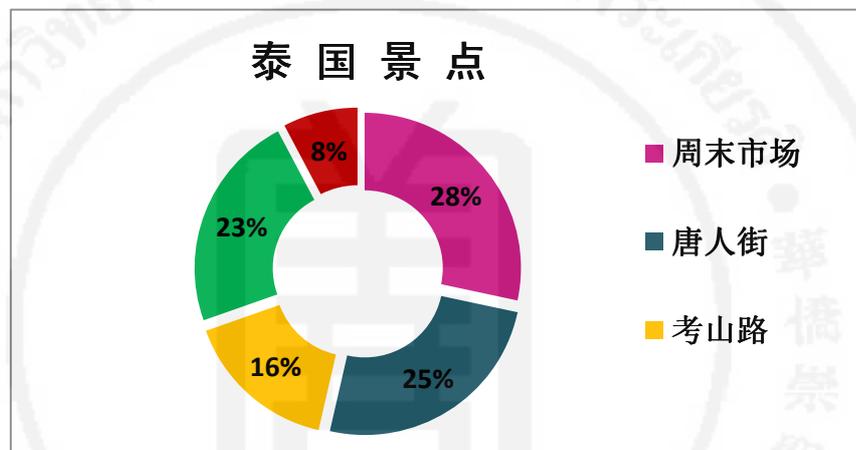


图 2-9 旅游夜市旅游信息分布

泰国景点主要是周末市场、唐人街、考山路、亚洲河滨夜市、其它这五个区段。由泰国景点分布统计数据可知，周末市场、唐人街、考山路、亚洲河滨夜市、其它分别为 55 人，49 人，31 人，44 人，15 人。占样本总人数的 49.1%，43.7%，27.7%，39.3%，13.4%。可见泰国景点在周末市场的中游客人数比例最高，游客去曼谷夜市的周末市场的人数最多，占了大部分的比例。

二、游客对零售店购买商品的满意调查

本次调查选取的样本总数为 95 人。对调查结果曼谷夜市零售店商品情况满意度调查表设计了 18 题目，对调查结果采用层次分析法，用 (Microsoft Excel) 软件进行统计分析。用平均值 $\text{mean}(\bar{x})$ 表示总体的一个般水平。本次调查通过对产品、价格因素的分析，来评估影响中国游客在曼谷夜市零售店购买商品的满意度。对满意度评估的判断指标是：

5 分=很满意，4 分=满意，3 分=一般，2=不太满意，1=不满意。

平均分为 4.21 - 5.00 等于 很满意

平均分为 3.41 - 4.20 等于 满意

平均分为 2.61 - 3.40 等于 一般

平均分为 1.81 - 2.60 等于 不太满意

平均分为 1.00 - 1.80 等于 不满意

根据对问卷调查的统计分析，中国游客对曼谷夜市零售店商品的满意度情况如下：

表 2-2 中国游客者对曼谷夜市零售店商品满意情况

商品情况	很满意	满意	一般	不太满意	不满意	\bar{x}	排名情况
商品质量	72 64.28%	23 0.53%	5 13.39%	2 1.78%	0 0%	4.47	1. 很满意
商品特色	31 27.67%	65 58.03%	13 11.60%	3 2.67%	0 0%	4.11	2. 满意
商品品牌	18 16.07%	27 24.10%	46 41.07%	6 5.35%	15 13.39%	3.24	3. 一般
商品样式	11 9.82%	17 15.17%	40 35.71%	38 3.92%	6 5.35%	2.90	4. 一般
满意度平均值：						3.68	一般

从以上调查统计中我们可以看到：

第一、中国游客者对曼谷夜市零售商店商品质量总体上是很满意的，平均值为 4.47，占 64.28%。对商品质量表示满意的，占 20.53%，表示一般的占 13.39%。对商品质量表示不太满意的占 1.78%，表示很不满意的没有。

第二、对商品特色的满意度的平均值为 4.11，表示被调查者在总体上是满意的。

第三、对商品品牌满意的平均值是 3.24，表示满意度一般。

第四、对商品样式满意的平均值是 2.90，表示满意度也属于一般。

从商品满意度的总评分上来看，中国游客对曼谷夜市零售商店商品的满意度总体上是一般的。

表 2-3 中国游客对曼谷夜市的零售商店价格满意度调查

价格方面	很满意	满意	一般	不太满意	不满意	\bar{x}	排名情况
商品打折	40	58	14	0	0	4.23	1. 很满意
	35.71%	51.78%	12.49%	0%	0%		
商品的价格	24	47	33	7	1	3.77	2. 满意
	21.42%	41.96%	29.46%	6.24%	0.89%		
可讨价还价	19	41	49	3	0	3.68	3. 满意
	16.96%	36.60%	43.74%	2.67%	0%		
满意度平均值： 3.89							满意

从中国游客对曼谷夜市零售商店价格满意度的分析中我们看到，中国游客对夜市商品可以打折的满意度最高，对商品可以打折表示很满意和满意的人数为 98 人，占总样本的 87.49%。对商品可以打折表示一般、不太满意和不满意的人数为 14 人，占总样本的 12.49%。夜市商品可以打折的满意度平均值为 4.23 分，显示这方面是中国游客最满意的地方。

在商品价格方面，中国游客表示很满意和满意的人共有 71 个，占总样本的 63.38%；表示一般的人数为 33 人，占总样本的 29.46%。对夜市商品价格不太满意和不满意的人有 8 个，占总样本的 7.13%，平均值为 3.77 分。在对商品可以讨价还价方面，表示很满意和满意的人数为 60 个，占总样本 53.56%。表示一般、不太满意和不满意的人共有 32 个，占总样本的 46.42%，平均值为 3.68。综上所述，中国游客对夜市商品可以打折满意度最高，其次上商品价格不高和可以讨价还价。

（三）中国游客对曼谷夜市服务综合项目问卷调查

这一项对 95 名中国游客的问卷调查，要求被问卷者分别对以下分 5 个级别的 10 项内容做肯定的回答。评估标准是，对某项肯定的人数多说明级别高，关注度高。否则级别低，关注度低。

- 认为夜市商家和管理部门“最需要”提供的服务为 5 级，关注度为“很高。”
- 认为“比较需要”的为 4 级，关注度为“高”。
- 认为“一般”的为 3 级，关注度为“一般”。
- 认为“不太需要”的为 2 级，关注度为“较低”
- 认为“不需要”的为 1 级，关注度为“低”

表 2-4 中国游客对曼谷夜市提供多项服务的关注度

程序	内 容	所需服务和满意度的级别					平均值	关注度
		5	4	3	2	1		
1	对泰国旅游产品青睐和需要。	67 (人)	16	10	2	0	4.56%	很高
2	旅游产品是否需要有用中文说明, 如标价、产品性能、产品使用方法、保修期等。	6 (人)	7	69	12	1	3.05%	一般
3	零售商店是否需要中文名。	12 (人)	64	17	2	0	3.90%	高
4	是否需要设立中文咨询服务台。	76 (人)	13	6	0	0	4.74%	很高
5	在夜市是否设立中文指示路标。	3 (人)	9	20	52	11	2.38%	低
6	中国游客对夜市商家的服务是否满意。	20 (人)	46	21	6	2	3.80%	高
7	是否需要中文购物指南。	0 (人)	15	60	19	1	2.94%	一般
8	在曼谷夜市停车是否安全, 停车位充足。	0 (人)	2	6	61	26	1.83%	较低
9	泰国导游是否让你们了解到泰国的基本礼仪、风俗习惯、经济环境、交通状况等信息。	52 (人)	28	14	1	0	4.38%	很高
10	是否需要设置有中文的交通指示牌。	0 (人)	0	12	64	19	1.93%	较低

通过对 95 名中国游客的问卷调查, 从以上调查中看到被中国游客认为在夜市购物中的满意度情况:

一、关注度很高的是:

第 1 项: 对泰国旅游产品的青睐和需求,

第 4 项: 对设立中文咨询服务台

第 9 项: 泰国导游介绍泰国的礼仪、风俗习惯、经济、交通等信息

二、关注度高的是:

第 3 项: 中国游客希望夜市的零售店能提供中文名。

第 6 项: 对夜市商家的服务表示满意。

三、关注度一般的是：

第 2 项：旅游产品需要有中文说明，如性能、使用方法和保修等。

第 7 项：能提供中文的购物指南。

四、关注度较低的是：

第 5 项：夜市需要设立中文指路牌。

第 8 项：夜市停车的安全和有足够的车位。

第 10 项：需要设立中文交通指示牌。

通过这个问卷调查，我们可以看到总体来说，中国游客希望夜市能提供多项中文服务，以方便在夜市购物。 这从另一方面也说明目前曼谷这两个夜市在中文服务方面做得很不够，有很大的改进空间。

三、夜市商家汉语服务情况调查

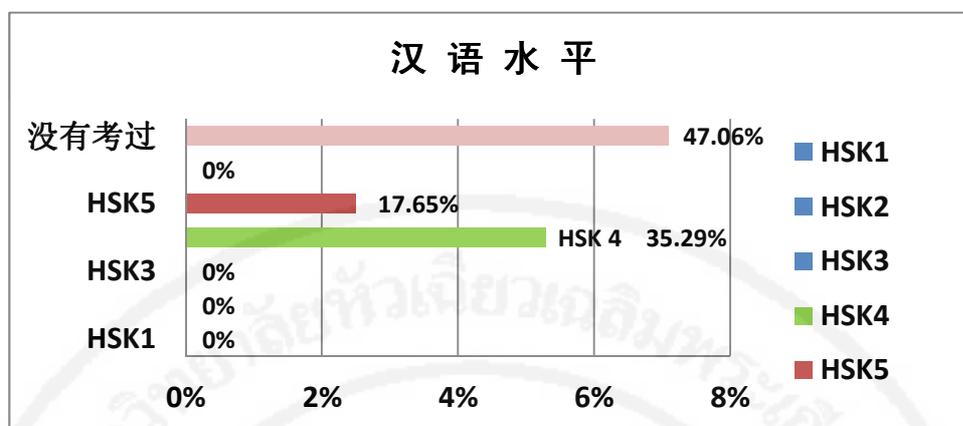
（一）对夜市销售人员汉语水平调查

为了对夜市从事销售人员的汉语水平进行评估，本调查以中国的汉语水平考试为标准。共调查了 17 个说汉语的工作人员情况。从问卷调查中知道，参加过 HSK4 级的有 6 人，占样本占样本总人数的 35.29%。参加过 HSK5 级的有 3 人，占样本总人数的 17.65%。没有考过的占样本总人数的 47.06%，人数为 8 人。在曼谷夜市中游客的汉语水平背景中没有考过占大部分比例。

表 2-5 夜市商家销售人员汉语水平考试情况(1)

汉语水平	选项	数量（人）	百分比
	HSK1	0	0%
	HSK2	0	0%
	HSK3	0	0%
	HSK4	6	35.29%
	HSK5	3	17.65%
	HSK6	0	0%
	没有考过	8	47.06%
总共	17	100%	

表 2-6 夜市商家销售人员汉语水平考试情况(2)



(二) 对商业人员汉语使用情况调查

根据问卷调查，有关汉语使用调查有两个部分：第一部分是商业人员的汉语使用率，第二部分是商业人员的常用汉语能力的情况。在问卷调查内容中，一共调查了 17 个在这里的工作人员。

表 2-7 商业工作人员的汉语使用率

汉语使用率		很多	多	一般	少	很少	\bar{x}
您工作中的汉语使用率	听 (人)	9 52.90%	2 11.80%	5 29.40%	1 5.90%	0 0%	4.12
	说 (人)	9 52.90%	4 23.50%	2 11.80%	2 11.80%	0 0%	4.18
	读 (人)	0 0%	0 0%	5 29.40%	3 17.60%	9 52.90%	1.76
	写 (人)	0 0%	0 0%	4 23.50%	2 11.80%	10 58.80%	1.53
	翻译 (人)	8 47%	1 5.90%	0 0%	1 5.90%	7 41.20%	3.12

口语方面：工作人员的汉语使用率,在工作的時候,工作人员大部分不说中文。从调查分析我们可以知道工作人员有语言沟通障碍。选择汉语使用率上,在说方面使用很多的占样本总人数的 52.9%,人数为 9 人;选择多的占样本总人数的 23.5%,人数为 4 人;选择一般和少的占样本总人数的 11.8%,人数一共为 4 人;平均值为 4.18。如果用中文不能沟通的话,他们会用英文与中国游客沟通。:选择使用很多的人占样本总人数的 52.9%,人数为 9 人;选择使用多的、一般的、少的、占样本总人数的 2%, 5%, 1%, 人数分别为 2 人, 5 人, 1 人, 平均值为 4.12。

阅读方面:选择使用很多的和多的占样本总人数的都是 0%，人数为 0 人；选择多的、一般的和少的，占样本总人数的 29.4%，29.4%、17.6%和 52.9%，人数为 5 人，3 人和 9 人，平均值为 1.76。

写作方面:没有人选择使用很多和多。选择使用一般的、少的和很少的占样本总人数的 23.5%，11.8%和 58.8%，人数为 4 人，2 人和 10 人。平均值为 1.53。

翻译方面:选择使用很多的和多的占样本总人数的 47%和 5.9%，人数为 8 人和 1 人。选择使用多的、一般的和少的，占样本总人数的 0%，5.9%和 41.2%，人数为 0 人，1 人和 7 人，平均值为 3.12。

表 2-8 商业工作人员使用汉语能力情况

汉语使用能力		很强	强	一般	差	很差	\bar{x}
汉语技能	听 (人)	7 41.20%	2 11.80%	1 5.90%	5 29.40%	3 17.60%	3.47
	说 (人)	8 47%	3 17.60%	2 11.80%	2 11.80%	1 5.90%	3.7
	读 (人)	6 35.30%	3 17.60%	1 5.90%	1 5.90%	6 35.30%	3.12
	写 (人)	7 41.20%	2 11.80%	0 0%	1 5.90%	7 41.20%	3.06
	翻译 (人)	8 47%	1 5.90%	0 0%	1 5.90%	7 41.20%	3.12

根据调查我们可以知道，被调查的商业人员汉语使用能力情况。

听的能力: 7 个人选择很强、占样本总人数的 41.2%，2 个人选择强，占样本总人数的 11.8%，9 个人一共选择一般、差、很差，占样本总人数的 5.9%，29.4%，17.6%。平均值为 3.47。

说话能力: 8 个人选择很强，占样本总人数的 47%，3 个人选择强，占样本总人数的 17.6%，4 个人选择一般和差，占样本总人数的 11.8%，11.8%，1 个人选择很差、占样本总人数的 5.9%，平均值为 3.70。

阅读能力: 6 个人选择很强，占样本总人数的 35.3%。3 个人选择强，占样本总人数的 17.6%，9 个人选择一般、差和很差少，占样本总人数的 5.9%，5.9%和 35.3%，平均值为 3.12。

写作能力：7个人选择很强、占样本总人数的41.2%，2个人选择强、占样本总人数的11.8%，1人选择差，7人选择很差，占样本总人数的41.2%和5.9%，平均3.06分。

翻译能力：8个人选择很强，占样本总人数的47%，1个人选择强、占样本总人数的5.9%，1人选择差，7人选择很差，占样本总人数的5.9%和41.2%，平均值为3.12。

对中国游客主要光顾的夜市商家来说，具有一定的汉语沟通能力是重要的。问卷调查中显示平均数最高的是说话能力，第二是听的能力，第三是阅读和翻译的能力，第四是写作能力。



第三章 曼谷夜市汉语服务调查分析评估

第一节 提供汉语服务的优势

从第二章对曼谷夜市中国游客和商家的多项调查中，我们看到曼谷夜市发展很快，随着中国游客的大量到来，也促进了曼谷夜市的发展，为泰国旅游业带来了很大的利益。曼谷夜市是吸引外国游客，包括中国游客的一个重要的旅游购物地。曼谷夜市的商业服务语言除了泰语外，主要商业外语服务就是英语。近几年，中国游客的不断涌入，汉语也或多或少地在曼谷不同的大商业区和曼谷夜市购物中心成为又一个“商业服务的外国语言”。

另一方面，同曼谷其它大商业区的汉语服务相比，曼谷夜市购物中心具有一定的优势。一般去曼谷亚洲滨河夜市的中国游客，大都是由旅游团带去的，不像曼谷的商业区，来购物的大都是中国自助游的散客。所以，所以对曼谷亚洲滨河夜市来说，这里的购物餐饮中心经常会有一些来自中国的旅游团。另外，由于中国游客具有很强的购买力，这给曼谷夜市的商家带来了客观的收益。在这次对曼谷夜市商业汉语服务的调查研究中，对夜市的 10 个零售商店的汉语服务情况就以下几个问题进行了实地采访调查。这些问题是：

- 一、你的产品属于哪一种类型？
- 二、顾客的主要类型和什么可以吸引顾客？
- 三、商店提供哪些中文服务？
- 四、商店提供中文服务有什么利弊？
- 五、销售货物时一般用有什么方法与中国游客沟通？
- 六、如何改进商店的中文服务？

曼谷夜市的这 10 家零售商店中有 4 家零售店有提供汉语服务，另外 6 家没有提供汉语服务。通过调查，那 4 家提供汉语服务的零售店的销售量都有不同程度的增长，商家提供了汉语服务，能吸引更多的中国游客前来购物，也是一个重要原因。虽然本次调查的不是曼谷夜市的大多数商家，但这 10 个商家也具有一定的代表性。

从对曼谷夜市商家的调查中了解到，中国旅游团大部分都是一些中老年人，他们大都不会说英语。他们在去曼谷夜市购物时，如果看到有的商店能够提供汉语服务，他们会选择先去这家商店购物。因为在夜市购物中心同类的商店比较多，如果零售店的人员能说中文，就会让中国游客感到很方便，对商品的性

能、品质和价格能够了解的更清楚，提高了中国游客的满意度，也吸引了中国游客前来购物。由此可见，曼谷亚洲河滨夜市和唐人街夜市的商店，如果能提供汉语服务，就能更好地吸引中国游客，给商家带来好的收益。一些没有提高汉语服务的零售商店表示要抓住商机，也要提供中文服务，聘用会中文的店员，以满足中国游客的需求，吸引中国游客前来购物。

显而易见，夜市商家提高了汉语服务，能提高商家的销售量，对吸引中国顾客更有利。正如曼谷夜市一个零售店老板所说，因为我们有中文服务，所以可以吸引更多的中国顾客来店购物。但有些年纪比较大的中国游客，他们的普通话不是很标准，店员就没办法听得懂，但这也不是什么大问题。有的商家说，来到这里旅游的游客最多的是中国游客。如果卖家会中文，就有很大的优势，增加店家的竞争力。虽说我们提供了中文服务，带来了不少好处，但也有一个不利的因素，那就是中国顾客知道卖家会讲中文，他们比较容易和你讨价还价了。

夜市商家提供汉语服务还具有另外一个有利因素，这就是在产品促销上有一定的优势。商家可以用中文向中国游客促销商品，提供有中文的产品说明，向中国游客解说产品的性能。会中文的店员用中文向中国游客介绍产品，起到了活广告的作用，能吸引很多的中国游客购买产品，激发中国游客的购买欲望，让游客购买他们的产品。商家会用中文打出广告，如：“买一送一”、“满 500 泰铢送价值 150 泰铢的宝洁产品”等。以上这些措施不仅吸引了中国游客，也为商家带来了可观的商业利益。

第二节 汉语服务方面存在的问题

从对曼谷夜市商家的问卷调查中我们可以看到，在汉语服务方面还存在着不少问题。这些问题主要是：

一、汉语服务不足

本次调查的亚洲河滨夜市和唐人街耀华力夜市，是中国游客比较集中的夜市，能提供汉语服务的商家在总体上还是少数。在对外商业语言服务上，英语还是主要的沟通语言。由于缺乏汉语沟通，中国游客还是主要用英语与商家沟通，或是通过中文导游帮助，或手势语言来沟通。另一方面，有些能提供汉语服务的商家，店员的中文水平也不高，在听说读写技能上比较差，这也影响了他们与中国游客的沟通和产品的销售。除了销售人员的汉语水平较低外，在产品销售的中文说明和广告上也做得不够，这对产品的推销也不利。零售商店的主要顾客有两部分，一是旅行社带来的中国的游客，二是泰国本地区的游客。对泰国游客来说一般没有时间限定的问题。

但旅游团的购物行程都是有时间限制的。比如来曼谷夜市中国旅游团到达夜市购物和观光时，导游都会给出一个购物观光的时间，如果时间少的话，中国旅客逛街购物的时间就很紧。如果商店没有提供汉语服务，顾客在选货、买货和讨价还价上就要花时间，有时游客会让导游帮忙翻译，这样就很不方便，浪费一些购物的时间。这些因素都会影响夜市商家的销售和游客的购物。

二、曼谷夜市管理方面的问题

提高曼谷夜市汉语服务的问题，不只存在具体的商家那里，整个旅游景点的管理也应该进行适当地调整和改进。比如在亚洲滨河夜市 Asiatique Riverfront 景点公共设施所提供的中文服务很少。对夜市景点的中文介绍，主要购物和餐饮服务区的中文介绍和一些服务地点的中文标示牌等都很缺失。既然亚洲滨河夜市和唐人街耀华力夜市是中国游客主要光顾旅游地，夜市管理部门应该有自己的汉语服务中心，为整个夜市商家和中国游客提供必要的汉语服务，解决夜市管理服务方面的问题，为中国游客提供必要的咨询服务。比如在购物、安全、医疗和紧急事件方面的汉语服务等。

第三节 问题的解决和改进措施

为了提高和改进曼谷夜市旅游景点和购物中心的汉语服务的质量，促进市场销售，吸引中国游客，曼谷亚洲河滨夜市和唐人街耀华力夜市需要在汉语服务方面和管理方面进行改进，以解决这方面的问题。针对出现的问题，曼谷夜市旅游景点和购物中心可以从以下几个方面来解决汉语服务不足和管理方面的问题。

一、加强汉语服务人员的培训和招聘

曼谷夜市实地调查表明，曼谷夜市的商家和夜市管理部门汉语服务人员不足，汉语水平不高。为了解决这个问题，就需要加强夜市商家和管理部门汉语技能的培训，以提高夜市汉语服务人员的汉语技能的水平和增加相关的服务人员。夜市的有些商家也认识到这一点。一家零售店的老板说，他的店员要抽出时间来学习和多练习中文，要多了解中国人的习俗和文化，这样就能更好地满足中国顾客的需求。

除了汉语方面的培训外，商家也应该注重对汉语服务人员有关中国传统文化方面的了解。还要了解中国顾客的类型，哪种产品最受顾客欢迎的和购买得最多。另外，还要提前预估顾客的需求，提供标准的服务，当遇到中国游客的时候不仅可以使用中文和他们交流，而且还可以运用营销策略，推销技巧和广告手段提供良好的销售服务。

二、提供夜市购物、餐饮的中文服务和一些设施的中文标示牌

根据对中国游客的调查，中国游客反映曼谷亚洲河滨夜市的小商品相对比较贵，但是可以讨价还价。很多商品名称价格都标有三种语言：泰文、英文和中文，有些店主能讲几句简单的英语和汉语。可是在基本设施上还需要提供一些中文服务。比如去洗手间没用汉语指示牌。另外，哪里去餐饮区，哪里去购物区都要游客自己找，因为没有中文的指示牌。时间充足时关系不大，可以慢慢找，但当遇到旅游团有时间限制时，就浪费了不少时间了。曼谷亚洲河滨夜市管理部门应该增加一些汉语路标，帮助中国游客识别。



图 3-1 旅游夜市路标牌



图 3-2 旅游夜市菜单

另外，在餐饮服务区，不少餐厅菜单没有中文，对特别喜欢泰餐的中国游客来说，在点菜的时候遇到不少麻烦。在曼谷亚洲河滨夜市有些餐厅菜单有汉语和英语，服务人员可以说汉语，比如“先生请坐吧”，“你们想吃什么？”“请看一下菜单”等。但是有些菜单没有中文，中国游客不知道点什么？服务人员中文也不好，说不清泰餐的特色和具体情况，给中国游客带来不少麻烦。为了改进这种情况，夜市餐厅应该提供多种语言的菜单，除了泰文和英语文的外，还应该增加中文的菜单。在调查中发现中国游客不太了解曼谷亚洲河滨夜的背景。

亚洲河滨夜市的管理部门应该提供这方面的中文介绍，不仅方便了游客，也能更好地介绍夜市的特点，吸引更多的游客来这里观光购物，品尝泰餐的美味。在夜市还会碰到缺少一些中文商品标签和中文路标和景点导图的问题。这些问题也应该得到改善和解决，增加一些中文的标示牌和中文介绍，以方便中国游客的购物、观光和餐饮。



结 语

本论文研究分析的是曼谷旅游夜市汉语服务的情况。曼谷旅游夜市由来已久，拥有历史背景，是中国游客感兴趣的地方。本文选择了中国游客常去的曼谷亚洲河滨夜市（Asiatique Riverfront）和曼谷唐人街耀华力市场（Yaowarat）为调查研究的重点。

本论文采用查阅资料和问卷调查的方式，用所掌握的资料对曼谷夜市汉语服务进行定性和定量分析，以达到本课题的研究目的。论文概述了曼谷夜市的发展概况，对曼谷亚洲河滨夜市及唐人街夜市的情况和曼谷夜市对中国游客的情况进行了背景介绍并说明。

论文通过对来夜市的游客和夜市的商家进行了问卷调查，调查的重点是中国游客对曼谷夜市汉语服务的反映情况、满意度和意见等，以及这些商家提供汉语服务的情况。曼谷旅游夜市的研究成果显示夜市商店的工作人员汉语水平不高，很多服务人员也不会说汉语。有些中国游客来泰国旅游虽然不会说英语，但他们会先查询旅游景点的相关资料和一些旅游所需要的词汇，这样在旅游的时候也没有太大的问题，并且在一些大型的较知名的商店工作人员也会用中文标出商品的相关信息。

大部分游客在夜市选择购物商品时，首先看中的就是商品的质量、打折的商品和热门的泰国商品。在商店方面，很少有工作人员能用中文介绍商品的基本情况给中国游客，有些商店的员工不能使用中文和中国游客交谈，但是商店有使用中文标识牌通过图文的中文标识与中国游客沟通交流。同时中国游客希望夜市能够提供多项中文服务，以更好的感受到泰国的饮食文化和人文文化，增加对曼谷旅游夜市的满意度。以上这些问题说明曼谷旅游夜市必须加强服务人员汉语的培训或招聘会中文的服务人员，培训相关人员对汉语听说读写的能力，提供夜市购物、餐饮的中文服务和一些设施的中文标示牌，以提高泰国旅游夜市的发展和对中国游客对汉语服务的需要。

在问卷调查的基础上，本论文对曼谷夜市汉语服务的情况进行了评估。在分析中既看到了商家汉语服务为商家带来的经济利益，也看到了在汉语服务方面存在的问题。除了分析研究夜市商家的汉语服务，也分析研究了曼谷夜市管理部门在汉语服务方面的缺失。通过分析研究指出了曼谷夜零售商店在汉语服务上的优势，发现了目前存在的问题，提出了解决的方法和改进措施。

本论文的创新性和研究成果体现在首次对曼谷旅游夜市汉语服务情况进行分析研究，为曼谷夜市的发展和汉语服务的改进提出了参考建议和改进措施。

参考文献

- [1] 林柏成. 北京四大文化街市的竞争力比较研究——以琉璃厂、前门大街、隆福寺、王府井大街为例[J]. 当代旅游:学术版, 2011
- [2] 纪琼. 上海市夜市消费研究[J]. 中外企业家, 2014
- [3] 苏燕红. 泰国清迈长康路夜市手工艺品购物行为研究[D]. 昆明理工大学 2014
- [4] 陈婉. 从文化视角浅析义乌夜市的定位及发展[J]. 经济研究导刊 2012
- [5] 陈诗婷. 探讨台湾夜市消费因素[D]. 清华大学经济学系学位论文 2013
- [6] 刘静萱. 基于 ESP 理论研究旅游汉语教材问题[D]. 辽宁师范大学 2011
- [7] 魏建铎. 城镇夜市景观文研究——以广西桂北地域夜市景观为例, 桂林理工大学 2011
- [8] 张薇. 中国民航网, “泰国上调 2014 年旅游业收入预期” [online]
<http://www.caacnews.com.cn/newsshow.aspx?idnews=232967>
- [9] 深圳市海外国旅门户网站, “泰国旅游业的发展概况--泰国旅游的发展”2016 年 1 月 2 号 [online] <http://travel.ptotour.com/47731/>
- [10] 沪江泰语, 互联网. 曼谷唐人街-耀华力路的前世今生,[online] 2014 年 10 月 27 日
- [11] 十六番网. 曼谷必逛十大夜市,[online] 2015 年 12 月 8 日, <http://bbs.16fan.com/>
- [12] 一点资讯网. 曼谷人都去哪逛吃, 2016 年 4 月 8
[online] <http://www.yidianzixun.com/>
- [13] 曼谷耀华力路-中国城 Yaowarat Road- China Town. [online]
<http://www.amazingthailand.org.cn/>
- [14] 曼谷亚洲河滨夜网. Asiatique The Riverfront [online]
<http://www.asiatiquethailand.com/>
- [15] 泰国入境旅游的发展现状, [ออนไลน์]
แหล่งที่มา:<https://th.wikipedia.org/wiki/การท่องเที่ยวในประเทศไทย>
- [13] **เรื่องที่ ๓ ตลาด ตลาดบก** สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ / เล่มที่ ๒๘ /
[ออนไลน์] แหล่งที่มา:<http://kanchanapisek.or.th/kp6>
- [14] ธเนศ ศรีสุข. Life Style , เอเชียทีค หมุดหมายย้อนกาลเวลา, Business Plus July 2012
- [15] พรชพล มังกรพิศม์. The Company Explore, เขาวราชใหม่ Dragon Rail Hub, ปีที่ 16 ฉบับ.194 กุมภาพันธ์ 2557
- [17] ธเนศ ศรีสุข. Life Style , เอเชียทีค หมุดหมายย้อนกาลเวลา, Business Plus July 2012
- [18] พรชพล มังกรพิศม์. The Company Explore, เขาวราชใหม่ Dragon Rail Hub, ปีที่ 16 ฉบับ.194 กุมภาพันธ์ 2557

附录

曼谷夜市汉语服务问卷调查

แบบสอบถามการบริการโดยการใช้ภาษาจีนที่ตลาดกลางคืนในกรุงเทพมหานคร

您好:

我非常需要您的建议、为了我们可以更好的为您服务。能使我们更准确的理解您的意见和建议、真诚的希望您能给我精准、完整的信息反馈、非常感谢您填写我的问卷。

ดิฉันต้องการทราบความคิดเห็นของท่าน เพื่อสร้างการบริการที่ดียิ่งขึ้น และเพื่อความเข้าใจความคิดเห็นของท่านอย่างถูกต้อง หวังว่าท่านให้คำตอบตามความเป็นจริง ขอขอบคุณท่านที่เข้าร่วมมือตอบแบบสอบถาม

第一部分:客户基本情况调查

1. 您的性别 (เพศ) : 男 ชาย 女 หญิง
2. 您的国籍 (สัญชาติ) : 中国 จีน 泰国 ไทย
 其他国家 อื่นๆ: _____
3. 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 ปี
4. 您的教育程度 (การศึกษา) :
 大专 (วิทยาลัย) 本科 (ปริญญาตรี) 硕士 (ปริญญาโท)
 博士 (ปริญญาเอก) 其他 (请说明) อื่นๆ โปรดระบุ _____
5. 您的职业 (อาชีพ) :
 学生 นักศึกษา 公务员 ข้าราชการ
 退休 เกษียณ อายุ 商人 พ่อค้า / นักธุรกิจ
 其他, 请注明 อื่นๆ โปรดระบุให้ชัดเจน _____
6. 工作经验 (ประสบการณ์การทำงาน) :
 2 年及以下 (น้อยกว่า 2 ปี) 2-5 年 (2-5 ปี)
 6-9 年 (6-9 ปี) 10 年及以上 (10 ปีขึ้นไป)
7. 月收入 (รายได้เฉลี่ยต่อเดือน) :
 15000 泰铢以下 (น้อยกว่า 15000 บาท)
 15000-30000 泰铢 (15000 - 30000) 30000 泰铢以上 (มากกว่า 30000 บาท)
8. 你在哪儿了解泰国旅游信息 : รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวในไทยจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 网络 อินเทอร์เน็ต 报刊 นิตยสาร 有人介绍 คนที่เคยไปแนะนำ
 广告 จากสื่อโฆษณา 其他 อื่นๆ

9. 泰国的景点，你认识几个地方？ สถานที่เที่ยวตลาดกลางคืนที่คุณรู้จัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 周末市场 จตุจักร 唐人街 เยาวราช 考山路 ขำสาร
 Asiatique the river front 亚洲河滨夜市
 其他 อื่นๆโปรดระบุ _____

10. 您的汉语水平 (ระดับภาษาจีน) :

您的 HSK 成绩 (ภาษาจีนของท่านระดับไหน) : 6 级 (235 分)

- HSK 1 HSK 2 HSK 3
 HSK 4 HSK 5 HSK6 没有考过



第二部分:汉语使用率

汉语使用率 <small>การใช้ภาษาจีน</small>		很多 <small>อย่างมาก</small>	多 <small>มาก</small>	一般 <small>ปานกลาง</small>	少 <small>น้อย</small>	很少 <small>น้อยมาก</small>
您工作中的 汉语使用率 <small>ความบ่อยของการใช้ ภาษาจีนในการทำงาน</small>	听 <small>ฟัง</small>					
	说 <small>พูด</small>					
	读 <small>อ่าน</small>					
	写 <small>เขียน</small>					
	翻译 <small>แปล</small>					
您掌握汉语 能力的情况 <small>ความสามารถของการใช้ ภาษาจีน</small>	听 <small>ฟัง</small>					
	说 <small>พูด</small>					
	读 <small>อ่าน</small>					
	写 <small>เขียน</small>					
	翻译 <small>แปล</small>					

第三部分：中国游客对曼谷夜市零售店商品满意度

程序	内容	满意度				
		很多 อย่างมาก	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
商品因素						
1	商品的质量					
2	商品的品牌					
3	商品的体积					
4	商品的特色					
价格因素						
5	可以讨价还价					
6	商品打折					
7	商品的价格					

程序	内容	满意度				
		很多 อย่างมาก	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
1	对泰国旅游产品需要。สินค้าท่องเที่ยวของไทยสร้างความต้องการให้นักท่องเที่ยวในระดับใด					
2	旅游产品是否需要有用中文说明，如标价、产品性能、产品使用方法、保修期等。 มีการใช้ภาษาจีนในบอกข้อมูลของสินค้า เช่น ราคา ประสิทธิภาพ วิธีการใช้ วันหมดอายุ หรือไม่					
3	零售商店是否需要中文名。ต้องการให้ร้านค้ามีชื่อร้านภาษาจีน					
4	是否需要设立中文咨询服务柜台。 ต้องการให้มีจุดบริการภาษาจีน					

5	在夜市是否设立中文指示路标。 ที่ตลาดกลางคืนมีการใช้สัญลักษณ์ป้าย ภาษาจีนในบริเวณพื้นที่					
6	中国游客对员工服务的满意度。 พนักงานให้การบริการเป็นที่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจีน					
7	是否需要中文购物指南。 ต้องการให้มีคู่มือภาษาจีน					
8	在曼谷夜市停车是否安全，停车位充足。 ตลาดกลางคืนมีบริเวณจอดรถเพียงพอ และปลอดภัย					
9	泰国导游是否让你们了解到泰国的基本礼仪、风俗习惯、经济环境、交通状况等信息。 มัคคุเทศก์มีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมารยาท วัฒนธรรม สภาพสิ่งแวดล้อมเศรษฐกิจ สภาพการจราจร					
10	在主要交通指示牌有中文翻译价绍线路。 ตลอดเส้นทางการเดินทางมาตลาดกลางคืนมีป้ายภาษาจีน บอกทาง					

您对加强中文服务的建议 ข้อเสนอแนะ :

谢谢您的合作

曼谷夜市简介

1. 考山路夜市 (Khao San market)

这是一条魅力不减、人气最高的步行街，很受外国人的欢迎，让这条路在夜晚依然热闹从不“入眠”。道路两侧满是各种店铺和售卖食物的手推车，而且价位合适，可以购物、品尝美食，看到多国游客。

开放时间：每天 PM 15:00 - AM 2:00。

交通方式：1、公交船：搭乘湄南河公交船在 N13 码头（Tha Phra Athit 码头）下船。2、公共汽车：在距离考山路不远的主干道 Ratchadamnoen Klang 路上的车站有：2、15、44、47、59、60、68、70、79 路公共汽车经过。

2. 拉差达火车市集 (Train Night Market Ratchada)

目前泰国最新最热门的夜市，当属 1 月新开幕的拉差达火车市集，拉差达火车市集将西那卡琳火车市集的精华，都原汁原味复制到了曼谷市区，虽然规模较为缩小，但是逛街购物、美食啤酒、创意商品、二手古董等火车市集基本组成元素都还是应有尽有。火车市集是多数泰国年轻人选择创业摆摊时的首选之一，不只是贩卖创意设计商品，在拉差达更可以看到许多年轻人所开的传统或创意小吃摊。不过，一个新兴夜市人气要旺，除了有新活力加入外，还是要原本老屁股的加持，所以，许多西那卡琳火车市集的人气店家，如大碗面、龙虾面、奶茶哥、大碗冰等也在此开了分店。就是这样充满活力、年轻却又保有复古风情的拉差达火车市集，才能在开幕没多久马上成为曼谷人气夜市。

开放时间：周四至周日，PM 17:00 - AM 01:00。

交通方式：MRT 泰国文化中心站 (Thailand Cultural Center) 三号出口，esplanade 百货后面。

3. 洽图洽 Green 夜市 (Jatujak Green)

Jatujak Green 夜市是年轻人的创意天堂，许多年轻人都到这边贩卖自己设计的服饰及小物，也因为来逛 Jatujak Green 的大多还是以泰国人为主，所以商品价位都不会太高，如果有喜欢创意商品的人，不妨可以来此挖宝。这边也聚了许多复古爱好者，在这边展览或是贩卖二手古董商品，也因次让每个小摊贩或每间店面都变得非常有个人特色除了可以逛街以外，Jatujak Green 也有附设 Food Park 饮食区，里面有许多泰式美味小吃，另外，这边也开了好几间个性酒吧，随处可见一群群泰国年轻人来此喝酒聊天和打发时间，如果逛累了，也可随意挑间酒吧坐下，听听音乐享受一下泰式夜生活。

开放时间：周四至周日，PM18:00 - AM01:00。

交通方式：Jatujak Green 夜市就位于洽图洽市集旁，可搭乘 BTS 线至 Mo Chit (N8) 站的一号出口出站，或是搭乘 MRT 线至（Chatuchak Park）站一号出口出站，然后穿越洽图洽公园（Chatuchak Park），就可以到达 Jatujak Green

4. 世隆路深夜市场 (Silom night market)

世隆深夜市场距 BTS 沙拉玲车站很近，这个区域满是写字楼和各类商场，是丰富的商品选购地，可以尽情挑选用品，例如纪念品、时装、鞋子、碟片、唱片和 OTOP 商品（地方特色商品）。这里的店铺大多在每周二到周日约晚七点整到凌晨两点开始营业，让游客尽情地成宿逛街选购。^[1]

开放时间：周二-周日 PM 19:00 - AM 2:00（周一休市）

交通方式：坐 BTS 去 SALADEANG 站就在楼下。

5. 耀华力路深夜市场 (Yaowarat Road)

耀华力路深夜市场的魅力应该在于充斥着整个商场明媚的红色灯光，我们能看到灯笼、商店招牌、服装还包括其他许多事物。但是一定要介绍且不容错过的就是勾人食欲的各种美食了，包括面条、虾饺、毛茸茸的河蟹或是炸猪肉、大盘烤鸭、鱼翅、粿杂、鱼肚、燕窝等等。有机会也在白天到狭窄的街巷走走，身边不时穿过摩托车，但是丝毫不减退在市场上选购商品的兴趣。

开放时间：每天 PM 7:00 - AM 24:00

交通方式：也许最简单的方法是乘坐出租车。可以选择坐 MTR 到华南蓬站下车步行即可到达。

6. 兰甘杏夜市(Ramkhamhaeng)

Ramkhamhaeng 夜市存在其实已久，而且，一直受到当地人喜爱，一入夜之后的夜市可是人潮如流水，但这边却始终很少观光客前往，主要就是离市中心较远，前往的交通不方便。不过，也因为很少观光客涉足，所以，夜市一直都可保持一种非常庶民化的本土氛围。夜市主要卖的商品以服饰类、鞋子、或是一些小饰品及民生用品为主，价格也十分便宜。^[2]

开放时间：周一至周日，PM 18:00 - PM 23:00

交通方式：因附近没有捷运，建议搭乘出租车前往。或是搭乘机场捷运线 CityLine 至 Ramkhamhaeng 站，再换乘出租车。

[1] 十六番网：《曼谷必逛十大夜市》2015 年 12 月 8 日，<http://bbs.16fan.com/>

[2] 一点资讯网：《曼谷人都去哪逛吃》2016 年 4 月 8 日 <http://www.yidianzixun.com/>

致 谢

我首先要感谢我论文的指导老师——赵老师，对我论文的研究方向做出了指导性的意见和建议，在论文写作过程中遇到的难题，难题的改进和了解，在论文写作方面给我细心指导和帮助。赵老师给我提供了研究方面的知识，不管我遇到了什么问题，赵老师都给我耐心的指导。

其次，感谢这篇论文所提及到的各位学者。本文引用了数位学者的研究文献，如果没有各位学者的研究成果的帮助和启发，我将很难完成本篇论文的写作。本文最终得以顺利完成，也是与文学院其他老师的帮助分不开的，虽然他们没有直接参与我的论文指导，但在开题时也给我提供了不少的意见，再次表示感谢。

此外，我还要感谢华侨崇圣大学给了我学习的机会，和各位中国同事尤其是岳浩、丁瑞娜、谭治、王琦琦、王彬、刘斌、苏逸涛的帮助。另外还要感谢研究生阶段的每一位同学给我的鼓励和支持，没有你们帮助，我就不能顺利的完成毕业论文。

最后，衷心感谢母亲和家人对我的鼓励，他们一直都在支持我，当心情不好或有学习方面的问题时，我的母亲和家人都陪在我身边，谢谢你们。

王玉洁

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอนงครัตน์ บังศรี (王玉洁)
วัน เดือน ปีเกิด	11 กุมภาพันธ์ 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน	294 หมู่ 2 ตำบลสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551 - 2555 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีนธุรกิจ) 西南大学 人文学院 商贸汉语专业
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2555 - 2556 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล บริษัทไทยคุณเวิลด์ไวด์กรุ๊ปประเทศไทยจำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2557 - 2558	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชา วิทยาลัยนานาชาติจีน-อาเซียน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต