



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การใช้ภาษาจีนในการให้บริการธุรกิจเสื้อผ้าสำเร็จรูปตลาดประตูน้ำ

A STUDY OF CHINESE SERVICE OF BUSINESS IN PRATUNUM

CLOTHING MARKET OF BANGKOK

曼谷水门服装市场商家的汉语服务研究

นรัชชา สรรพภาษิต

(陈小梅)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การใช้ภาษาจีนในการให้บริการธุรกิจเสื้อผ้าสำเร็จรูปตลาดประตูน้ำ
A STUDY OF CHINESE SERVICE OF BUSINESS IN PRATUNUM
CLOTHING MARKET OF BANGKOK
曼谷水门服装市场商家的汉语服务研究

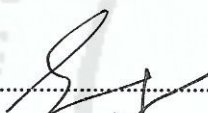
นรัชชา สรรพภักดี (陈小梅)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2560



Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



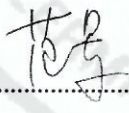
Dr. Zhao Ping

อาจารย์ที่ปรึกษา



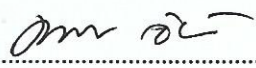
Dr. Zhao Ping

กรรมการ



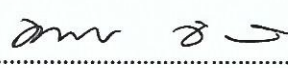
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun

กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

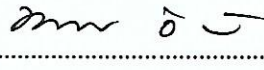
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินยานุชิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การใช้ภาษาจีนในการให้บริการธุรกิจเสื้อผ้าสำเร็จรูปตลาดประตูน้ำ

นรัชชา สรรพภาชิต 586020

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

ตลาดเสื้อผ้าประตูน้ำเป็นตลาดค้าเสื้อผ้าที่คึกคักมากแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ เป็นตลาดที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวแต่ละประเทศเข้ามาเป็นจำนวนมาก ในปีที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และตลาดแห่งนี้ก็เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาจับจ่ายซื้อของเป็นจำนวนมาก วัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ คือ ต้องการศึกษาศาสนาการณ์การขยายบริเวณตลาดประตูน้ำ ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบร้านค้าที่มีบริการทางด้านภาษาจีนที่มีขอได้เปรียบในด้านการตลาด โดยการศึกษาวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการบริการด้านภาษาจีนของตลาดเสื้อผ้าประตูน้ำ

การศึกษานี้ใช้วิธีการทำแบบสำรวจและการวิเคราะห์วรรณกรรมในบางส่วน ดำเนินการสำรวจและศึกษาศาสนาการณ์การบริการด้านภาษาจีนในตลาดประตูน้ำ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ระดับการใช้ภาษาจีนในการให้บริการและสถานการณ์การบริการของพนักงานบริการในร้านค้าต่าง ๆ และทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับร้านค้าที่ไม่มีบริการทางด้านภาษาจีน เนื้อหาของวิทยานิพนธ์เล่มนี้แบ่งออกเป็นสามบท บทแรก กล่าวถึง ภาพรวมของสถานการณ์ในตลาดเสื้อผ้าประตูน้ำ ในบทที่สอง คือ การสำรวจ วิเคราะห์ และประเมินผลการให้บริการทางด้านภาษาจีนบริเวณตลาดประตูน้ำ และบทที่สาม กล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุงในการบริการทางด้านภาษาจีนบริเวณตลาดประตูน้ำ จากการสำรวจพบว่า พนักงานบริการในร้านค้าบริเวณตลาดเสื้อผ้าประตูน้ำส่วนมากยังคงใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีน มีเพียงบางส่วนที่ใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งส่วนมากการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารของพนักงานขายยังคงอยู่ในระดับเบื้องต้น ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การใช้ภาษาจีนในการให้บริการบริเวณตลาดเสื้อผ้าประตูน้ำยังไม่ค่อยแพร่หลายนัก แต่นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนมากยังคงพอใจกับการบริการของร้านค้าบริเวณตลาดเสื้อผ้าประตูน้ำอยู่

โดยแนวคิดใหม่ของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ คือ การสำรวจการบริการด้านภาษาจีนในตลาดเสื้อผ้าประตูน้ำ วิเคราะห์สถานการณ์ภาพสะท้อนที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีต่อการให้บริการด้านภาษาจีนในตลาดเสื้อผ้าประตูน้ำ ชี้ให้เห็นถึงข้อดีและประโยชน์ของการที่มีบริการทางด้านภาษาจีนที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนให้มาจับจ่ายซื้อของ ส่งเสริมธุรกิจค้าเสื้อผ้าในตลาดประตูน้ำ เพิ่มผลกำไรให้แก่ธุรกิจ ทั้งยังมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย

คำสำคัญ: ตลาดประตูน้ำ ภาษาจีนในการบริการ นักท่องเที่ยวจีน การตลาด

**A STUDY OF CHINESE SERVICE OF BUSINESS IN PRATUNUM
CLOTHING MARKET OF BANGKOK**

NARATCHA SUPPASIT 586020

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

ABSTRACT

Pratunum Market is very busy clothing market in Bangkok, Thailand, attract many tourists from all over the country. In last year, there are many Chinese tourists in Thailand, and Pratunum Market is become to favorite market for shopping of Chinese tourists. This thesis aims to study about Chinese service of garments business in Bangkok at Pratunum market and compare analysis of service personnel in Chinese with marketing advantages. The study analyzes the actual situation in the Chinese language services in Pratunam market.

The study method of this thesis is to investigate survey the Chinese language service in Pratunum market through questionnaire and some literature analysis. The paper focuses on the analysis of the Chinese levels and service personnel in Chinese language, to compares with no Chinese service. The first chapter summarizes the situation of Pratunum market, the second chapter is the investigation and analysis in Chinese service at Pratunum market and the third chapter puts forward the improvement on the problems existing in the Chinese service of Pratunum market. The result of study is the service personnel at Pratunum market is almost to communicate in English with Chinese tourists, only some service personnel use Chinese to communicate with Chinese tourists that mostly of Chinese service personnel is low level. The result of study shows that Chinese service in Pratunum market is not very widespread but most of Chinese tourists are still satisfied.

The new concept of this thesis is to investigate the Chinese services in the Pratunam market, Analyze the reflection of Chinese tourists on Chinese services in the Pratunam market. Point out the advantages and benefits of having Chinese services that can attract Chinese tourists. Promoting clothing business in Pratunam market and increase profits for businesses. In the objective also contributed to the development of tourism in Thailand.

Keywords: Pratunum Market, Chinese service, Chinese tourists, Marketing

曼谷水门服装市场商家的汉语服务研究

陈小梅 586020

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师: 赵平博士

摘要

曼谷水门服装市场是曼谷地区非常繁华的以销售服装为主的市場，吸引了大批各国游客购物。近年来中国游客大批来泰旅游，这个服装市场也是不少中国游客喜欢光顾的地方。论文研究的目的是通过曼谷水门服装市场的销售情况，对比分析有汉语服务的商家是否在营销上具有语言优势，更能吸引中国游客前来购物，通过分析研究说明水门服装市场汉语服务的实际状况。

论文的研究方法是通过问卷调查和一些文献资料分析，对水门服装市场的汉语服务情况进行调查研究。论文重点分析了有关商家汉语服务人员的汉语水平和服务情况，并同没有提供汉语服务的商家进行对比分析。论文内容分三章，第一章概述曼谷水门服装市场的状况；第二章对曼谷水门服装市场汉语服务的调查和分析评估；第三章对水门服装市场汉语服务中存在的问题提出改进意见和措施。根据问卷调查，水门市场商家的服务人员大部分还是用英语跟中国游客沟通，只有一些商家用汉语跟中国游客沟通。这些商家的销售人员大部分的汉语水平是初级的。研究结果说明现在曼谷水门服装市场区的汉语使用还不太普遍。大部分中国游客对水门市场商家的服务还是很满意的。

论文的创新性主要体现在通过对水门服装市场的汉语服务的调查，分析了水门服装市场中国游客对汉语服务情况的反映，指出良好的汉语服务有利于对吸引中国游客购物，推动了水门服装市场生意，增加了商家的利润，在客观上也促进了泰国旅游业的发展。

关键词： 水门服装市场 汉语服务 中国游客 市场营销

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、选题的背景目的和意义	1
二、与论文选题有关的国内外研究综述	1
三、研究的范围	3
四、主要研究的内容	3
五、所要解决的主要问题和研究途径与方法	3
六、研究的创新性	4
第一章 曼谷水门服装市场概况	5
第一节 曼谷水门服装市场的发展概况	5
第二节 曼谷水门服装市场中国游客购物情况	7
第三节 曼谷水门服装市场服务情况	8
第二章 曼谷水门服装市场汉语服务的调查分析	14
第一节 中国游客在水门服装市场购物情况	14
第二节 对中国游客问卷调查的分析	24
第三节 汉语服务调查结果评估	27
第三章 汉语服务中存在的问题和改进措施	31
第一节 曼谷水门服装市场汉语服务中的问题	31
第二节 汉语服务的改进措施和建议	32
结语	34
参考文献	36
附录	38
致谢	40
ประวัติผู้เขียน	41

表格目录

表 2-1-1 被调查的中国游客性别情况	14
表 2-1-2 被调查的中国游客的年龄段	15
表 2-1-3 被调查的中国游客的教育程度	17
表 2-1-4 中国游客对商家汉语服务人员满意度的情况	19
表 2-1-5 对比有或没有汉语服务中国游客的反映	23



图表目录

图 1-1-1 曼谷水门服装市场	5
图 1-1-2 曼谷水门服装市场	6
图 1-2-1 曼谷水门服装市场	7
图 1-3-1 曼谷人行天桥 (Bangkok Skyline)	8
图 1-3-2 白金时尚购物中心	9
图 1-3-3 潘提普 IT 商城	9
图 1-3-4 潘提普 IT 商城	9
图 1-3-5 水门服装市场	9
图 1-3-6 Shibuya 19 商城	10
图 1-3-7 B-Gallery 时尚购物中心	10
图 1-3-8 水门 City Complex	10
图 1-3-9 Baiyoke 服装购物中心	10
图 1-3-10 Indra Square 市场	11
图 1-3-11 Krung Thong Plaza	11
图 1-3-12 曼谷水门市场	12
图 2-1-1 被采访的中国游客的性别	14
图 2-1-2 被采访的中国游客的年龄段	15
图 2-1-3 被采访的中国游客的职业情况	16
图 2-1-4 被采访的中国游客的教育程度	16
图 2-1-5 中国游客认为商家需要有的中文程度	18
图 2-1-6 中国游客对商家汉语服务的满意情况	18
图 2-1-7 中国游客认为商家应有的汉语程度	21
图 2-1-8 中国游客购物时使用语言情况	21
图 2-1-9 商家汉语服务对中国游客的影响情况	22
图 2-1-10 是否有汉语服务对中国游客购物的影响	22

绪论

一、选题的背景目的和意义

本论文研究的意义就是通过对水门市场购物区一些商家提供的汉语服务调查,分析研究这些商家的汉语服务情况,中文服务质量和服务人员的汉语水平,以及中国游客对汉语服务的反映。并通过对水门市场一些商家的汉语服务进行评估,说明汉语服务的给商家带来了哪些好处,还存在哪些问题,并对这些问题提出改进措施和建议,以便改进水门市场一些商家的汉语服务质量和提高汉语服务人员的中文水平。

本论文研究的目的是分析曼谷水门服装市场商家的汉语服务;对比分析有汉语服务是否比没有汉语服务更能吸引中国顾客,增加销售额;分析服装市场汉语服务人员的汉语水平和服务情况,以及汉语服务中出现的问题,并提出改进建议。

二、与论文选题有关的国内外研究综述

(一) 有关外国游客在曼谷购物的研究

广西大学金思琦发表了硕士论文《外国游客在曼谷购物满意度研究》(2014)。论文研究了外国游客在曼谷购物满意度。旅游购物是旅游业中的组成部分,它既促进旅游业的迅速发展,不同国籍旅游者不同的购物满意度。论文指出造成外国游客对购物不满意的主要原因包括旅游购物点的设施、商家的信誉,是否欺瞒游客、工作人员的外语沟通能力和旅游商品的创新性,以及缺少曼谷市的品牌商品以及旅游购物售后服务落后等。论文通过统计分析,指出了曼谷市旅游购物存在的问题,提出了改进的建议,这些对策建议针对提高曼谷市的旅游购物吸引力,完善曼谷市旅游购物市场,提升曼谷市的旅游购物形象,有较强的实用性。

(二) 有关中国游客来泰国的行为研究

云南大学叶雨婷(KomolyingcharoenManaporn)的硕士论文《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购买服装、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。

(三) 有关商业汉语应用方面的研究

1. 陈书陶的硕士论文《曼谷水门服装市场汉语应用调查研究》(泰国华侨崇圣大学 2016) 对曼谷水门市场汉语使用的背景和具体情况作了一些调查, 对水门市场汉语使用的整体情况和具体情况作一个细致的分析, 探讨在贸易的过程中汉语的重要性。在研究和分析曼谷水门衣服市场在销售在中文的使用情况。在水门附近的百货公司很多中国游客, 一些商家可以用汉语与中国客户沟通, 但经常使用的还是英语。商家使用汉语不多。论文在分析水门服装市场汉语应用的同时, 还分析中国游客在水门市场周边的购物行为和水门市场对客户需求与影响的因素。

2. 林金彤的硕士论文《商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析》(泰国华侨崇圣大学 2015) 研究了目前泰国物流行业中商务汉语的使用情况, 包括使用的频率、使用商务汉语的人员职位和职业、物流公司官员使用汉语的各个方面的情况和语言知识的应用情况、工作中经常遭遇到的困难和问题、当今物流公司具备商务汉语应用能力的工作人员以及未来汉语使用需求与商务汉语人才需求的倾向。

3. 蔡秀美的《泰国曼谷主要商业区汉语服务调查研究》(泰国华侨崇圣大学 2015) 论文通过设计问卷, 收集有关对来泰中国游客的基本资料、来泰中国游客对泰国曼谷主要商业区中文服务满意度情况、中国游客度曼谷主要商业区购物中文服务满意度情况以及泰国主要商业区从业人员汉语服务使用情况。通过走访调查对象: 曼谷商业区主要代表, 中央世界商业区、曼谷河边夜市和拉差达商业区这三个地区, 实地询问游客和服务人员, 收集了一定真实有效的资料, 并分析研究概括中国来泰旅游游客的总体情况和出现的一些矛盾和问题所在, 并计划解决问题。最后总结分析出泰国曼谷这些主要商业区汉语服务对中国游客的影响, 提高措施和促进泰国旅游业的发展和进步的方式。

4. 泰国华侨崇圣大学冯小茜的《泰国旅游服务贸易的发展—以汉语服务为例》(2016), 论文采用资料分析和问卷调查, 对所掌握的资料对泰国旅游服务贸易进行定性分析和定量分析, 以达到本课题的研究目的。论文研究的主要内容是说明泰国旅游服务贸易的发展状态, 调查泰国旅游贸易中的汉语服务情况, 主要分析的范围在旅游社, 酒店服务, 机场管理和旅游产品销售等方面。通过分析指出泰国旅游服务贸易发展的前景和面对的挑战, 阐明在泰国旅游服务贸易中汉语应用的重要性, 同时指出汉语服务上存在的问题并提出改进的措施。

5. 王美琳的《泰国唐人街商业汉语服务的应用》(泰国华侨崇圣大学 2015)论文以曼谷唐人街为研究对象, 调查了曼谷唐人街上的各行各业使用汉语的情况。论文的研究的主要内容涉及是阐述泰国唐人街的背景, 唐人街商业发展概况, 商业汉语的使用情况, 以及唐人街对商业汉语人才的需求状况。对泰国唐人街商业汉语的运用情况进行调查分析, 阐明商业汉语使用所反映的商业现象和文化现象。通过对泰国唐人街的语言使用情况的调查分析, 指出商业汉语使用的重要性。对商务汉语在唐人街的使用情况, 出现的问题进行理论分析, 最后提出建议。

6. 王玉洁的《曼谷旅游夜市汉语服务研究》(泰国华侨崇圣大学 2016)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。

以上这些论文都从不同的视角分析研究了商业汉语在泰国商业贸易或旅游领域的应用和服务。

三、研究的范围

本论文研究的范围是曼谷水门服装市场的汉语服务。研究的对象是具体代表性的有汉语服务和没有汉语服务的商家。

四、主要研究的内容

本论文研究的主要内容是汉语应用在曼谷水门服装市场服务的情况, 分析水门服装市场商家汉语服务人员的中文水平, 服务状况, 对问卷调查的资料进行统计分析和评估。对比分析有汉语服务的商家和没有汉语服务的商家在吸引中国客户上的区别。通过分析研究说明水门服装市场汉语服务的质量, 汉语服务中出现的问题, 并提出解决的方法。

五、所要解决的主要问题和研究途径与方法

(一) 研究方法

1. 文献分析、问卷调查和观察访谈法收集研究资料。
2. 对以上获取的资料进行定量和定性的分析。

(二) 研究途径

主要用现场访谈 100 人中国游客和问卷调查 100 人中国游客的方法获取分析研究的资料。

六、研究的创新性

从目前所搜集的资料来看,有关分析曼谷水门服装市场的论文主要有华侨崇圣大学陈书陶的《曼谷水门服装市场汉语应调查研究》(2016)。该论文对水门服装市场的经营情况进行研究,分析了水门服装市场的汉语服务的一般情况。

本论文的分析视角上有所不同。论文的创新性主要体现在通过对水门服装市场的汉语服务的调查,分析了水门服装市场中国游客对汉语服务情况的反映,指出良好的汉语服务有利于对吸引中国游客购物,推动了水门服装市场生意,增加了商家的利润,在客观上也促进了泰国旅游业的发展。



第一章曼谷水门服装市场概况

第一节 曼谷水门服装市场的发展概况

曼谷赫赫有名的水门市场坐落在曼谷的最中心区域，只要找到曼谷最高的建筑八十八层的彩虹云霄酒店（Baiyoke Sky Hotel），就能找到这里。水门市场是曼谷历史最悠久的市场之一，几乎所有的商铺都会从早 10 点到晚 9 点对零售顾客开放。该市场规模庞大，走道边都是色彩绚丽却多样的各种小商铺。在这里游客可以体验到曼谷最原汁原味的商业模式。

水门服装市场(Pratunum Market)是曼谷的经济区之一。原来水门市场的名字是 Chalermlap Market 后来有改成了是水门服装市场(Pratunum Market)因为要对外国人简单的说和记住 还有要带领游客来正确的地方这是 Chalermlap Market 改名字了是 水门服装市场(Pratunum Market)的原因。后来有合作建立了 The Wholesale Fashion Entrepreneurs of Pratunam Area Association 该 Mr.Sirichai Prapandhurakij 是总裁，由协会的目的是要提高产品潜力，有能力在东盟与中日韩之间的贸易竞争，也进行在世界上竞争，因为现在，曼谷水门市场是服装、皮革和装饰的贸易中心，曼谷水门服装市场还是众所周知的生产厂家、操作者和国内外的合作伙伴。



图 1-1-1 曼谷水门服装市场

此外，这次协会合作要提高泰国时装企业家的潜力能对国内外贸易竞争，随着要发展曼谷水门服装市场作为原料的来源、熟练劳动力的来源及时尚产品的设

计和优良的品质，作为在东盟地区批发时尚中心，为了相当于韩国的东大门区（Dongdaemun-Gu）和全球许多优秀的时装批发商。

曼谷水门服装市场有早报市场在前面的彩虹云霄酒店区，开业时间是早上五点到九点，有许多批发的服装所是比别的市场便宜得多，比如，如果买一件是零售的价格，但如果买三件上是批发价格。除了早报市场在前面的彩虹云霄酒店区以外，还有晚报市场在前面的彩虹云霄酒店区，开业的时间是晚上五点到九点。

一般水门服装市场开业的时间是早上八点到四点晚上，这时期是有最多顾客和国内外游客，如果是星期二和星期六有进来的新产品所对在曼谷水门服装市场有最多顾客，气氛很热闹。除了早报市场、晚报市场和一般的市场以外，还有空调市场区，开业市场是早上十一点到晚上四点。



图 1-1-2 曼谷水门服装市场

白金集团上市公司（The Platinum Group Public Co., Ltd.）的总裁（Mr.Chanchai Phansopha）说，白金时尚购物中心(The Platinum Fashion Mall)计划提高潜力，继续增加增值业，扩大市场规模，白金时尚购物中心打造成东盟最好的时尚服装批发中心（The Best Wholesale Fashion HUB of ASEAN）。这在公司 2016 年比 2015 年的收入增加百分之五，在 2017 年，公司的目标是收入增长约二十亿，

第二节 曼谷水门服装市场中国游客购物情况

根据旅游统计，在 2014 年旅游客的数量全部约两千四百万人，中国游客达四百六十万人，占世界旅游总量的 18.69%，在 4-5 年之内迅速增加 70-80 万人，泰国旅游业因中国游客来泰旅游获得约 1.9 千亿泰铢的收入。在 2015 年来泰的外国旅游客的数量全部约 2 亿 9 千万人，其中中国游客达 790 万人，占世界旅游总量的 26.55%。旅游客的数量比 2014 年增加了约 330 万人。来泰游客数量 2015 年比 2014 年的增长了 71%。在 2016 年来泰的外国旅游客的数量全部约 3 亿 2 千万人，其中中国游客达 870 万人，占世界旅游总量的 26.87%。旅游客的数量比 2015 年增加了约 820 千人。来泰游客数量 2016 年比 2015 年的增长了 10.34%，而中国游客是泰国主要的旅游收入来源。

八十八层高彩虹云霄酒店（Baiyoke Sky Hotel）的大楼是曼谷天际线独一无二的标志性风景。水门市场是曼谷最丰富多彩且混乱嘈杂的地区之一，因其遍布的时尚工厂折扣店、街边市场、集市以及众多的当地小贩而闻名于世。水门市场出售的所有服装、服饰、时尚饰品、鞋类、手表、珠宝、腰带和行李箱的价格均十分低廉。



图 1-2-1 曼谷水门服装市场

曼谷水门市场购物区吸引了大批外国游客，其中也有不少中国游客。中国游客来泰国购物主要是食品，其次是纪念品和服装。以前曼谷水门市场的商家对外国游客的主要外语是英语，与中国游客的沟通也是英语。由于越来越多的中国游客到水门市场购物，为了适应这种外国游客主要来源的变化，水门市场的一些商家也开始使用汉语与中国游客沟通，以便更好地吸引中国游客，提高服务质量。

曼谷水门市场具有悠久的历史，是泰国最大的服装市场，服装价格不贵，有零售也有批发。在水门市场主要出售成衣、布料和纺织品等，款式多样，价格低廉。路边还有一些摊主贩卖纪念品等，价格实惠，所以，水门市场常年顾客众多。

同时，现在有创建了曼谷人行天桥（Bangkok Skyline）连接 Pratunum 业务区和 Ratchaprasong 业务区，有人用了约 5 万人/天，是从 Ratchaprasong 来水门市场了约 7-8 千人/天，将鼓励批发和零售的增长。曼谷水门服装市场是最重要的批发市场。



图 1-3-1 曼谷人行天桥（Bangkok Skyline）

中国游客在泰国曼谷水门市场的购物时普遍认为这里以其便宜的服装以及各色小商品而在当地人中很有人气。有点类似于北京的动物园与北京大红门服装、小商品批发市场。水门服装市场的衣服价格低廉，衣服款式多，如果来到曼谷想买些泰国本土的衣服或者泰国本地的特色服装，这里是最佳的选择。水门市场是十分适合老百姓消费的质朴的地方。缺点是不能试穿。水门市场售卖曼谷最便宜的衣服、纺织品和丝绸而闻名。还包括年轻人的廉价时装、珠宝和皮质用具。是曼谷最古老的跳蚤市场之一。

第三节 曼谷水门服装市场服务情况

曼谷水门市场位于曼谷中心区，商店酒店不胜枚举，因此来这里首选的活动绝对是购物。水门市场位于曼谷最繁忙、位置最佳的地段，布局紧凑，提供极具性价比的住宿条件和美味的街边美食。曼谷水门市场以及前来采购货品的批发商面向低收入和中低收入人群，与曼谷的其他露天市场一样，价格反映质量。以下是我们精选出的曼谷水门市场十大购物中心。

1. 白金时尚购物中心（The Platinum Fashion Mall）

白金时尚购物中心有 1000 余家商铺很多游客都喜欢来这里购物，商场内有冷气，服装款式有童装、大号装、日韩进口品牌服装，但大多还是女装。



图 1-3-2 白金时尚购物中心



图 1-3-3 潘提普 IT 商城

2. 帕拉杜姆世界购物中心

帕拉杜姆世界购物中心，主营女装、配饰和珠宝。顾客想买一些高品味的珠宝可以去地下一楼的 Grand Silver Jewelry，该店是曼谷著名的银饰店铺。

3. 潘提普 IT 商场

潘提普（Pantip，亦作 Pantip）是购买电子设备的最佳场所，这里出售各类软、硬件：相机、手提电脑、平板、手机，很多店铺都是批发商。



图 1-3-4 潘提普 IT 商城



图 1-3-5 水门服装市场

4. 水门市场

水门批发市场主营商品服装，款式多样，有高仿 T 恤衫也有镶有宝石的及地绸缎晚礼服。该市场还有一个服装配饰区，出售假发、羽毛和珠子。该市场笼罩在一个大屋顶下，市场内的温度很高，但租金便宜，衣服也便宜和其他很多市场一样。

5. Shibuya 19 商城

Shibuya19 是一家新入驻的商场，商品有男装、女装、服饰珠宝、手提包和其他配饰。Shibuya19 主打的是青年时尚和最新潮的设计，为游客呈现不一样的视角。



图 1-3-6 Shibuya 19 商城

6. B-Gallery 时尚购物中心

Baiyoke Gallery (B-Gallery) 时尚购物中心是一家位于水门市场正中央的现代大型商场。该商场 2013 年底开始营业，共有五层，入驻的大多是独立零售商，专营服装和配饰。使该商场和素坤逸路上著名的 Terminal 21 购物中心类似。



图 1-3-7 B-Gallery 时尚购物中心

7. 水门 City Complex

水门 CityComplex 颇受年轻女性的追捧，商场占据六个楼层，全部经营服装生意，服装服装，还是服装！该大型商场位于白金时尚购物商场对面。这里有海量廉价漂亮的裙子、鞋子、纤维织物、配饰和怪异风格的 T 恤/牛仔。



图 1-3-8 水门 City Complex

8. Baiyoke Tower 服装购物中心

和水门地区其他购物场所一样，Baiyoke Tower 服装购物中心是购买便宜服装和配饰的购物街。



图 1-3-9 Baiyoke 服装购物中心

9. Indra Square 市场

Indra Square 市场像是附近水门市场的又一个延伸，这里有 300 多家商店，主营纤维织物、服装、品牌 T 恤衫、配饰和电子产品。



图 1-3-10 Indra Square 市场

10. Krung Thong Plaza

Krung Thong Plaza 林立着各种商店，出售色彩鲜艳的纤维织物和文化衫的服装店，还有出售新潮帽子、太阳镜和珠宝的时尚精品店。



图 1-3-11 Krung Thong Plaza

曼谷水门服装市场提供男女时尚服装，现在曼谷水门市场购物区吸引不少中国游客。以前曼谷水门市场的商家对外国游客的主要外语是英语，与中国游客的沟通有英语也有汉语。由于越来越多的中国游客到水门市场购物，为了适应这种

外国游客主要来源的变化，水门市场的一些商家也开始使用汉语与中国游客沟通。为了对中国顾客很方便地沟通和交易，除了使用汉语沟通以外，还有贴上汉语招牌为了引起中国游客。

综上所述，泰国曼谷水门市场是泰国本地的服装、小商品批发市场，这里以其便宜的服装以及各色小商品而在当地人中很有人气。泰国许多年轻人都喜欢去水门市场淘衣服，有点类似于北京的动物园与北京大红门服装、小商品批发市场。这里的衣服价格低廉是游客淘货的好地方。如果游客来到曼谷想买些泰国本土的衣服或者泰国本地的特色服装，这里是最佳的选择，夜市一件 300-500 株的泰国本地服装，这里也就 100-200 泰铢左右，绝对是不可错过的淘宝圣地。

水门市场是曼谷历史最悠久的市场之一，几乎所有的商铺都会从早 10 点到晚 9 点对零售顾客开放。该市场规模庞大，走道边都是色彩绚丽却多样的各种小商铺。在这里游客可以体验到曼谷最原汁原味的商业模式。想要找到廉价的服饰和配件，整个曼谷甚至全泰国都不会找到比这更好的地方。但对外国游客而言可能略显无序，尤其是在工作日下班时间和周末。

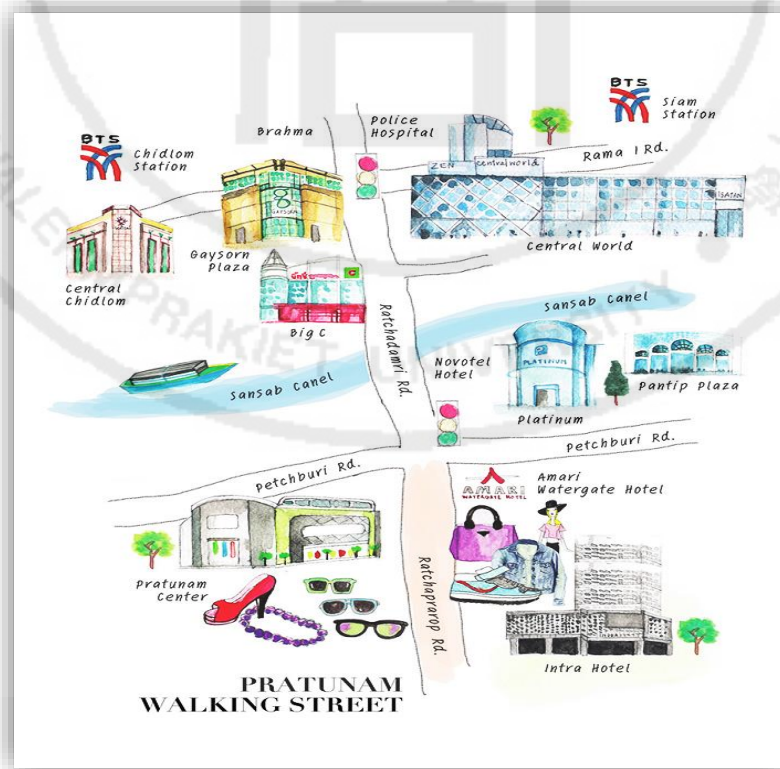


图 1-3-12 曼谷水门市场

水门市场附近涵盖了众多商区和购物中心，包括 PLATINUM FASHION MALL, GLOW PRATUNAM 和 PALLADIUM SHOPPING MALL，和以电子产品为主的 Pantip Plaza。在市场的尽头，靠近 SoiRatchapraropSoi 3 的地方。^[1]



[1] 泰国国家旅游局中文官网：曼谷水门市场，
http://www.amazingthailand.org.cn/Content/Index/shows/catid/101/id/273/mudidi_id/17.html

第二章 曼谷水门服装市场汉语服务的调查分析

第一节 中国游客在水门服装市场购物情况

这次问卷调查用 100 人的中国游客代表性样本 从问卷调查的 100 人的代表性样本可以收集如下：

一、中国游客基本情况调查

1. 中国游客的性别：

这次问卷调查用 100 人的中国游客代表性样本，从问卷调查的 100 人的代表性样本可以收集如下：

表 2-1-1 被调查的中国游客性别情况

男生	女生
12 人	88 人

被采访的中国游客男性 12 人 占总样本的 12%，女性 88 人， 占总样本的 88%。

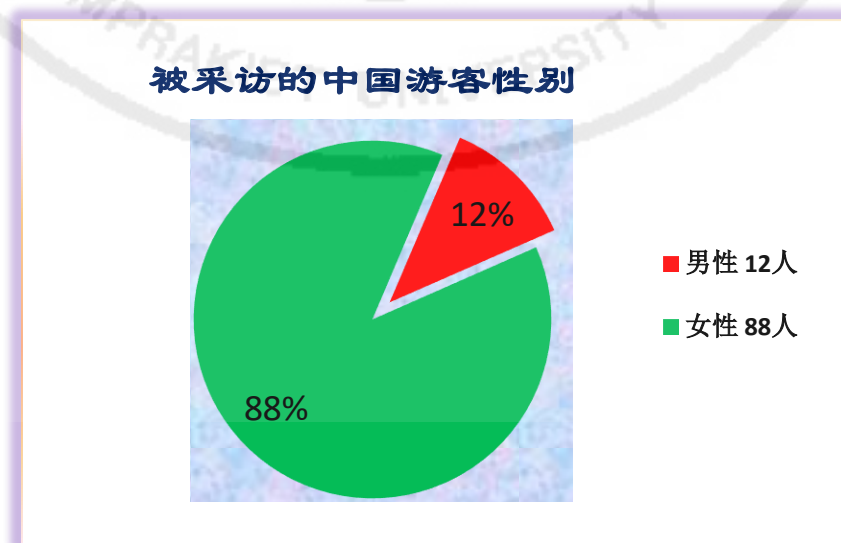


图 2-1-1 被采访的中国游客的性别

2. 中国游客的年龄段

在年龄范围 20-29 岁共 46 人占总样本的 46%，在年龄范围 30-39 岁共 3 人占总样本的 3%，在年龄范围 40-49 岁共 22 人占总样本的 22%。

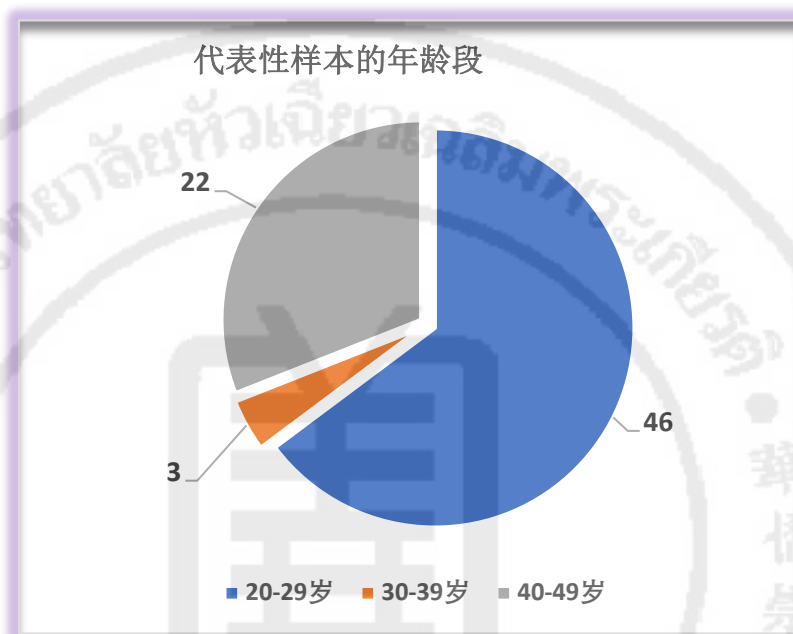


图 2-1-2 被采访的中国游客的年龄段

表 2-1-2 被调查的中国游客的年龄段

年龄段	人数
20-29 岁	46 人
30-39 岁	3 人
40-49 岁	22 人

3. 中国游客的职业：

在问卷调查中，公务员 6 人占总样本的 6%；自由职业 12 人，占总样本的 12%；公司职员 59 人占总样本的 59% 大学生 28 人占总样本的 28%。

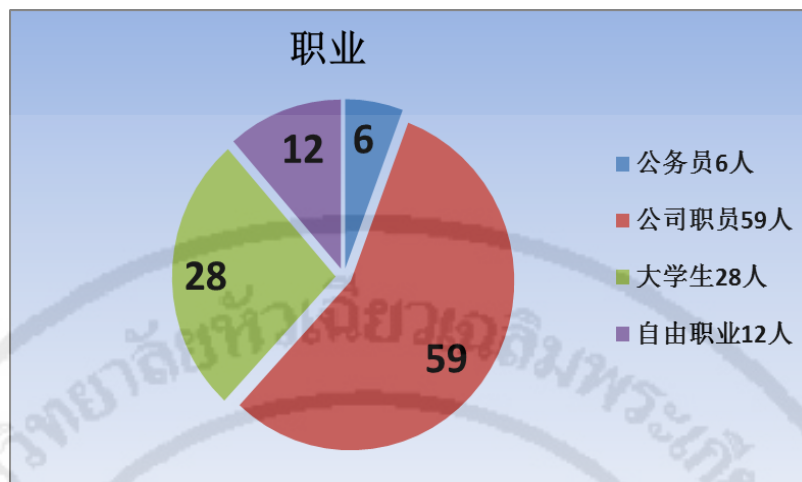
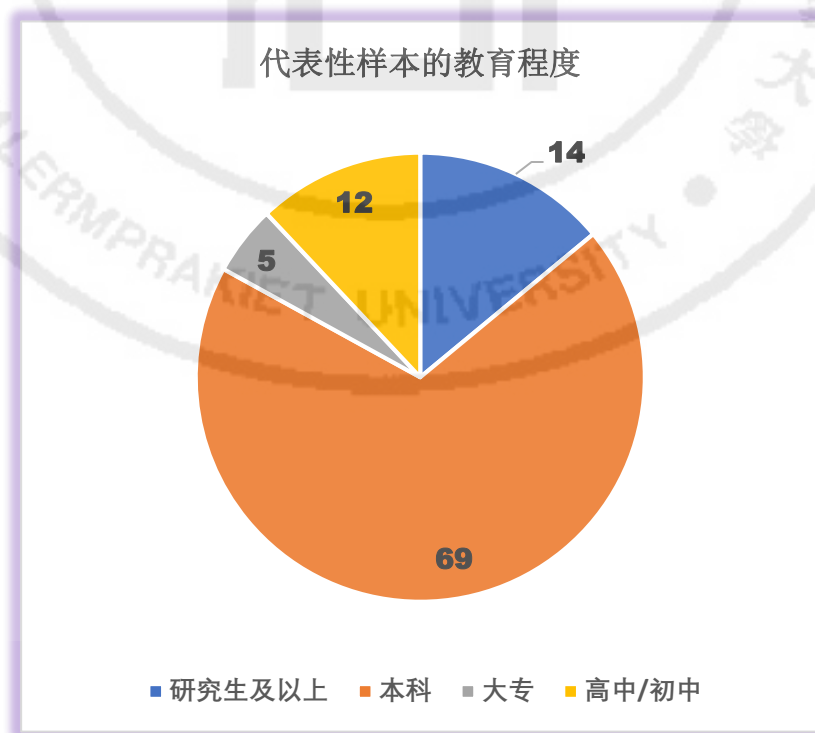


图 2-1-3 被采访的中国游客的职业情况

4. 中国游客的教育程度：

代表性样本的教育程度是研究生及以上 14 人 占总样本的 14%，是本科 69 人 占总样本的 69%，是大专 5 人 占总样本的 5%，是高中/初中 12 人 占总样本的 12%。



图： 2-1-4 被采访的中国游客的教育程度

表 2-1-3 被调查的中国游客的教育程度

教育程度	人 数
高中初中	12 人
大学专科	5 人
大学本科	69 人
硕士/博士	14 人

二、曼谷水门服装市场商家的调查情况

为了本次研究，我们对来水门服装市场的中国游客进行了问卷访谈。访谈调查的情况如下：

（一）商家使用商业用语的情况

1. 商家大部分使用英文

有关水门服装市场商家销售服装时使用什么语言，本次采访了 100 名中国游客，有 64 人在购物时说，没有碰到提供汉语服务的商家，占被调查者的 64%；遇到有汉语服务的商家的中国游客有 36 人，占被访者的 36%。对这些没有提供汉语服务的商家，根据 64 名被访者说，他们与这些商家沟通使用的是英文。

2. 中国游客希望商家能使用中文

当问到是否希望商家能使用中文时，100 名中国游客，64 个名做了肯定的回答，占 64%。另外 36 人认为有没有关系不大，占 36%。

3. 商家的中文程度初级即可

当问到商家如果用中文的话，他们的中文水平多高可以接受时，被采访的 64 名中国游客中，23 人认为需要初级程度，41 人认为需要中级程度。

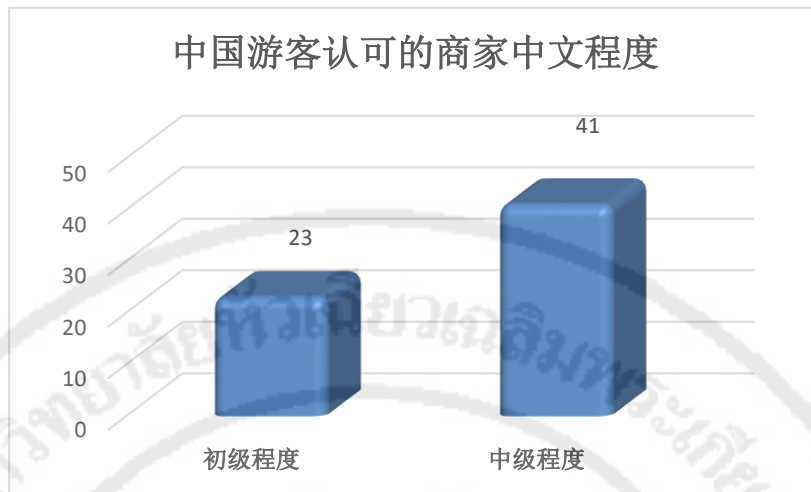


图 2-1-5 中国游客认为商家需要有的中文程度

(二) 对商家汉语服务的满意情况

1. 商家汉语服务的中文水平

当问到在水门服装市场购物时，这些商家的汉语服务水平时，35 人认为是初级水平，1 人认为是中级水平。

2. 对商家汉语服务的满意情况

接受访问的 36 名中国游客中有 33 人表示满意，有 3 人表示不满意。

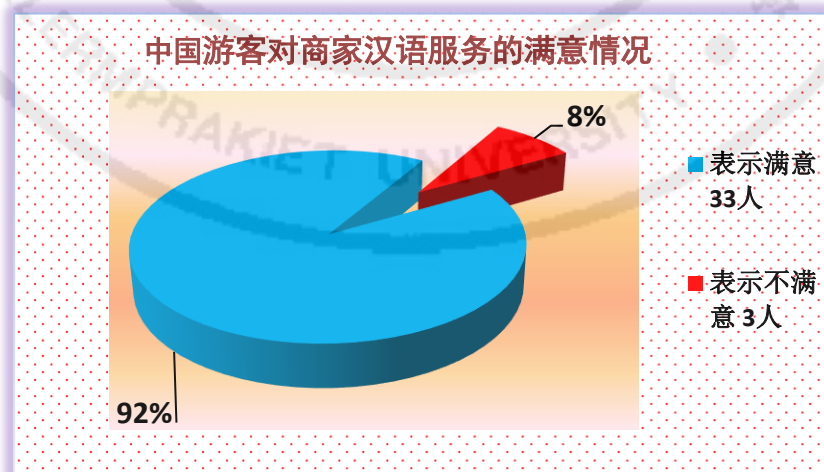


图 2-1-6 中国游客对商家汉语服务的满意情况

根据问卷调查，中国游客对商家的汉语服务的满意度情况进行了统计分析，

分析分五个等级，用平均值 $\text{mean}(\bar{x})$ 表示总体的一般水平。数字 5 表示很满意、数字 4 表示比较满意、数字 3 表示一般、数字 2 表示不太满意和数字 1 表示很不满意。本次对满意度评估的标准是：

1.00-1.49 表示 满意度很低

1.50-2.49 表示 满意度低

2.50-3.49 表示 满意度中

3.50-4.49 表示 满意度高

4.50-5.00 表示 满意度非常高

表 2-1-4 中国游客对商家汉语服务人员满意度的情况

序号	项目	满意度					平均值	意义
		5	4	3	2	1		
1	能够满足中国游客的汉语需求	0	27	38	32	3	2.89	满意度中
2	商家积极提供汉语服务	6	49	36	7	2	3.50	满意度高
3	服务人员/销售商的汉语水平	1	25	44	19	11	2.86	满意度中
4	商家能用汉语来说明产品	3	28	36	20	13	2.88	满意度中
5	商家能用汉语与各行价格谈判	14	31	42	5	8	3.38	满意度中
6	商家提供的汉语发音清晰	0	29	44	21	6	2.96	满意度中
7	服务人员/销售商能直接进行沟通	1	13	43	32	11	2.61	满意度中
8	服务人员/销售商理解所使用的语言	0	25	40	28	7	2.83	满意度中
9	服务人员/销售商的礼貌用语	9	37	31	17	6	3.26	满意度中
10	服务人员/销售商了解中国文化	4	21	34	27	14	2.74	满意度中

根据问卷调查表 2.1.4 分析如下:

第一项: 能够以满足中国游客的汉语需求, 平均值是 2.89 表示满意度中, 虽然有一些商家用汉语跟中国游客沟通, 但还不能满足中国游客的需要。

第二项: 商家积极提供汉语服务, 平均值是 3.50 表示满意度高, 表明这些商家欢迎中国游客前来购物, 愿意用汉语跟中国游客沟通, 尽管只能使用简单词汇。

第三项: 服务人员或销售商的汉语水平, 平均值是 2.86 表示满意度中, 表明能用汉语的服务人员和在曼谷水门服装市场商家的汉语水平, 大部分还是初中程度, 他们只能用简单词与中国游客进行沟通。

第四项: 商家能用汉语清楚说明产品, 平均值是 2.88 表示满意度中,

第五项: 服务人员或销售商可以用汉语与中国游客进行较好的沟通, 谈论价格和商品的品质。平均值是 3.38 表示满意度中。

第六项: 服务人员或销售商的汉语表达清晰, 平均值是 2.96 表示满意度中。

第七项: 服务人员或销售商的能直接沟通, 平均值是 2.61 表示满意度中。

第八项: 服务人员或销售商能够理解所使用的语言, 平均值是 2.83 表示满意度中,

第九项: 服务人员/销售商的礼貌用语, 平均值是 3.26 表示满意度中, 在曼谷水门服装市场是最大的经济区, 各个商家竞争激烈。

第十项: 服务人员/销售商能了解顾客中国文化, 平均值是 2.74 表示满意度中, 在曼谷水门服装市场商家的服务中就要了解消费者行为, 了解中国顾客的行为, 也了解中国游客的文化。

3. 可接受的中文程

当问到什么程度的汉语水平可以满意时, 有 3 人认为是中级的汉语水平。33 人认为初级水平就可以了。

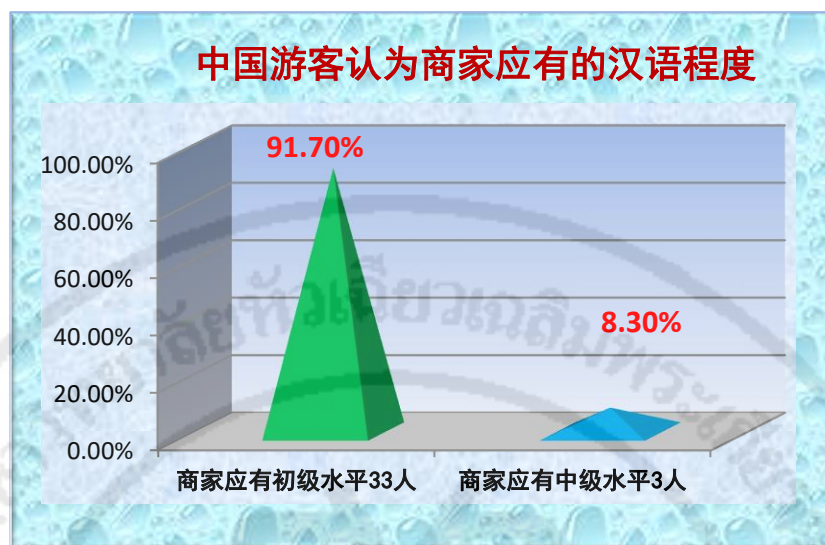


图 2-1-7 中国游客认为商家应有的汉语程度

(三) 中国游客购物时主要使用的语言情况

根据商家的情况有时用英语，有时用汉语。当访谈时问到，在水门服装市场购物时大都用什么语言与商家沟通，有 36 人说英语，有 36 人说中文，刚好一半。这个调查至少说明，在水门服装市场还是有一些商家能与中国游客用汉语沟通。

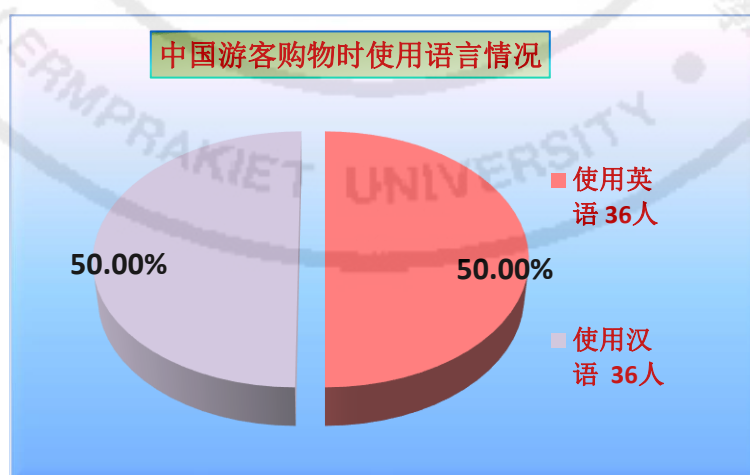


图 2-1-8 中国游客购物时使用语言情况

(四) 商家提供汉语服务对购物的影响

1. 汉语程度高的商家容易沟通

在对 100 名中国游客采访时问到，能说汉语的销售员哪个程度方便沟通时，23 人表示初级程度，77 人表示要有中级的程度。

2. 是否有汉语服务，对购物欲望影响不大

当问到买服装时，商家是否提供汉语服务，对购物有没有影响时，26 人表示有影响，74 人表示没有影响。

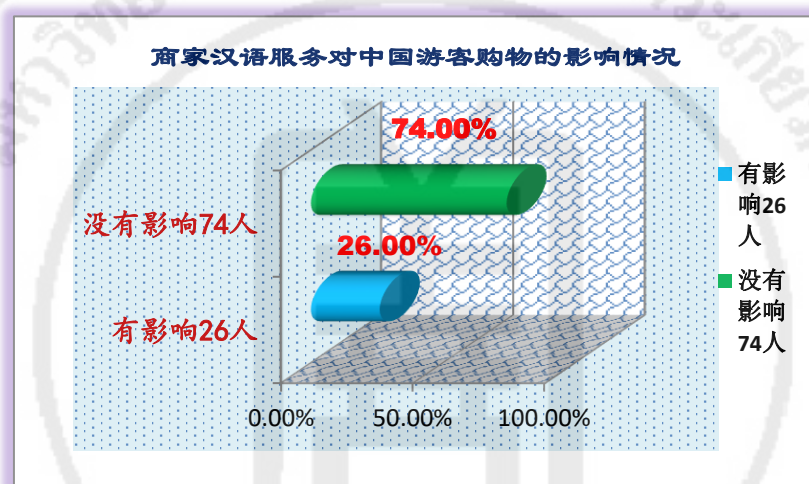


图 2-1-9 商家汉语服务对中国游客的影响情况

3. 多数游客表示，有没有汉语服务都也会购物

在对 100 名中国游客的采访中，多数的中国游客即 78 人表示，有没有汉语服务都会去购物，有 22 人表示愿意去有汉语服务的商家那里购物。

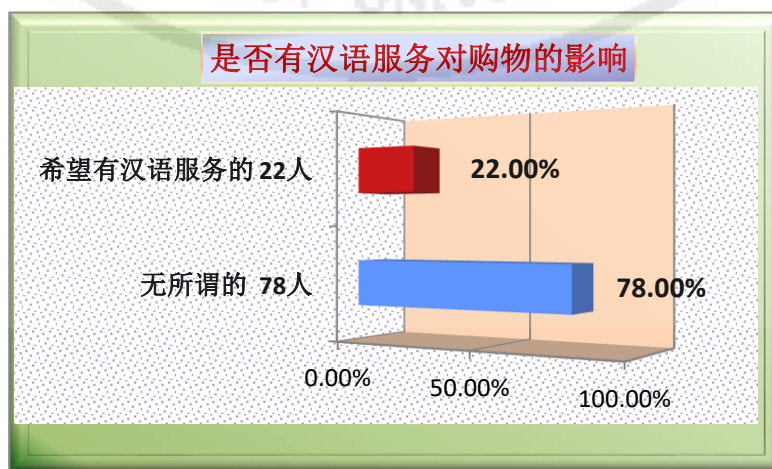


图 2-1-10 是否有汉语服务对中国游客购物的影响

4. 如果商家有语服务，都表示会去光顾

在采访中问到，有汉语服务的商家是否会吸引中国游客光顾时，被采访的 100 名中国游客都表示会去光顾。

根据问卷调查的结论表现有或者没有汉语服务人员在曼谷水门服装市场商家就对中国游客或中国顾客不太有影响，但所有的代表性样本都觉得如果在曼谷水门服装市场商家有汉语服务人员就能引起中国游客，而且认为如果水门市市场商家服务人员的汉语水平是中级水平就能会跟游客方便的沟通。

此外，在对比有汉语服务和没有汉语服务商家代表性样的意见，用平均值 $\text{mean}(\bar{x})$ 表示总体的一般水平。数字 5 表示非常同意、数字 4 表示同意、数字 3 表示一般、数字 2 表示不同意和数字 1 表示非常不同意，评估的标准是：

- 1.00-1.49 表示 非常不同意
- 1.50-2.49 表示 不同意
- 2.50-3.49 表示 一般
- 3.50-4.49 表示 同意
- 4.50-5.00 表示 非常同意

表 2-1-5 对比有或没有汉语服务中国游客的反映

序号	项目	意见					平均值	意义
		5	4	3	2	1		
1	您认为有汉语服务的商家可以让您方便购物。	32	47	21	0	0	4.11	同意
2	您认为商家没有汉语服务会让您很不方便购物。	4	27	42	18	9	2.99	一般
3	如果商家没有提供汉语服务也没关系，因为可以用英语沟通	17	44	32	5	2	3.69	同意
4	一个商家有汉语服务，另一个没有，您会选择有汉语服务的商家。	7	12	38	32	11	2.72	一般
5	有汉语服务和没有汉语服务的商家会影响您的决定。	6	18	37	32	7	2.84	一般
6	您认为有汉语服务的商家更能吸引中国游客。	33	42	25	0	0	4.08	同意

从问卷调查表 2-5 可以进行分析在如下：

第一项：有汉语服务的商家可以让中国方便购物，平均值是 4.11 表示他们同意，如果有汉语服务的商家就能对中国游客更方便，没有语言障碍使顾客在购买很顺利。

第二项：没有汉语服务对中国游客购物很不方便，平均值是 2.99 表示一般，就是可能有不大的问题如果没有汉语服务的商家，因为他们两方还一直用英语进行沟通，但是从第一程序表现如果有汉语服务的市场商家可以对他们更方便。

第三项：如果没有汉语服务的商家就没有问题，因为可以用英语交易，平均值是 3.69 表示同意，正如上面所提到的第二程序，他们两方还是用英语进行沟通就没有问题，因为大部分的中国游客来泰国旅行就能用英语沟通。

第四项：如果有汉语服务的商家和没有汉语服务的商家，中国游客选择跟有汉语服务的商家购买，平均值是 2.72 表示一般，在交易上有许多因素对顾客购买，中国游客选择跟各个商家购买取决于很多因素，不只是语言的原因

第五项：有汉语服务和没有汉语服务的商家可以影响中国游客的决定，平均值是 2.84 表示一般，正如上面所提到的第四程序，交易上有许多因素对顾客购买，他们选择跟商家购物取决于很多因素，不只是语言的原因比如产品的质量、受欢迎产品、服装样子、服装尺寸、服务、价格等。

第六项：有汉语服务的商家更能吸引中国游客，平均值是 4.08 表示同意，虽然有汉语服务的市场商家与没有汉语服务的商家对中国游客不太有影响，但是中国游客他们认为如果有汉语服务的市场商家就要能引起不少的中国游客，因为服务是一种因素对顾客或游客有影响如语言的服务，如果能用汉语服务一定跟中国游客顺利交易，要说明产品很明确的，可以用汉语价格谈判，了解他们的文化，对中国游客或顾客更方便。

第二节 对中国游客问卷调查的分析

一、水门服装市场中国游客的情况分析

通过文献资料可知，2017 将有 980 万中国游客赴泰，将推动泰国经济的增长。中国游客的大量来泰，也大大促进了泰国旅游业的发展。根据对中国游客的问卷调查，我们可以看到来泰国水门法人章市场旅游的中国游客女性明显多于男性。在被采访的 100 名中国游客中，男性占 12%，女性占 88%。

在年龄方面，采访了 91 人，其中 20-39 岁的游客最多共 49 人，占 53.8%。在被访者中表明大部分的游客是青年人。

在中国游客的职业方面，公司职员有 59 人，大学生有 28 人，自由职业者有 12 人，公务人员有 6 人。从调查案可以看出，中国游客中以公司职员为主，人数最多，占被调查的 105 人中，占 56.1%。公务员最少，占 6.6%。

在教育程度方面，大学本科 69 人，硕士、博士 14 人，高中、初中 12 人，大学专科 5 人。调查结果表明，在中国游客中具有等学历的游客占本次调查的大多数，占 100 名被访中的 88%(包括博、硕学历，大学本科学历和专科学历)。高、初中学历的占 12%，

综合来看，这次调查的中国游客以青年人为主，大都具有高等学历，多数是公司职员是在校的大学生。

二、中国游客对商家汉语服务的情况分析

通过对中国游客的问卷调查，我们可以看到水门服装市场汉语服务的情况。综合中国游客对水门服装市场汉语服务的反映，可以总结一下几点：

(一) 英文是水门服装市场对外的主要商业用语

在水门服装市场，商家与外国游客购物者的沟通主要是英文，而不是汉语。英语作为国际商务沟通中的主要商业用语是有历史根源的。长期以来，英语在全球的商务活动中起到主要商业沟通的桥梁作用，世界各国商业书信来往主要是用英语。英语作为主要商务沟通的语言，其背后原因是英国作为早期的资本帝国，在世界拥有大批的殖民地，大英帝国不仅在经济上政治上统治它的殖民地，而且也输出了自己的文化和语言—英文。第二次世界大战后，美国崛起，英国衰落，美国文化随着美国经济向世界的输出，美国英语也输出到世界。英语并没有随着英国对世界统治的衰退，而减少作为全球商业用语的作用。

在泰国，英语一直是国际商业交往和联系的主要商业用语。随着世界经济的一体化，特别是中国经济的多年高速发展，商业汉语也随着中国经济的强大和国力的增强被一些外国公司企业使用。目前，商业汉语成为除了英语和其它商业语言外的又一个国际上使用的商业用语，尽管现在使用的范围不大。以往商业汉语在泰国使用得很少，如今在中国强大经济的推动下，特别是在中国游客大量涌入泰国后，很大地推动了泰国旅游业的发展，商业汉语已经在泰国一些主要的旅游景点，大商场，国际机场和导游中使用。

(二) 商家如能提供汉语服务会给中国游客提供方便

商业汉语的使用对来泰的中国游客在购物方面提供了方便，有利于中国游客对商品的了解和购买。虽然在水门服装市场多数的商家还是以英文与中国游

客沟通，但如果商家可以提供汉语服务，中国游客认为更好一些。例如图 2.17 中显示，在对 100 名中国游客的采访中，多数的中国游客即 78 人表示，有没有汉语服务都会去购物，但有 22 人表示愿意去有汉语服务的商家那里购物。另外，通过采访可知，有汉语服务的商家是否会吸引中国游客光顾时，被采访的 100 名中国游客都表示会去光顾。这一现象说明对外国消费者来说，在国外购物时，如果商家能提供外国客户熟悉的语言服务，是有利于外国消费者购物的。这对客户了解商品的品质和价格都是方便的。反之对销售者来说，如果能提供外国消费者本国的语言，对消费者来说是商家提供了一种良好的销售服务，能提高顾客的满意度，使顾客愿意来这里购物，能给商家带来更多的利益。

（三）中国游客大量来泰，促进了泰国购物市场商业汉语的使用

通过问卷采访我们可以看到，在中国游客没有大量涌入泰国观光旅游前，在泰国的购物市场上几乎看不到有商业汉语服务，顶多一些个别的商户，或在曼谷唐人街的一些金店，中国游客购买黄金和珠宝首饰时，商家会有一些汉语服务。目前，除了曼谷唐人街，在曼谷一些大的商业购物中心，多多少少都能看的一些汉语服务了。如大型商场的服务台，购物标识牌，商品促销信息等方面有了汉语服务。这种现象说明了一方面中国经济的高速发展推动了世界经济的发展，东盟经济的发展，也包括泰国的经济。另一方面中国改革开放，人民生活水平大大提高，大量的中国游客来泰国观光旅游和购物，改变了泰国对外购物商业用语的状况，即商业汉语也进入了泰国的销售市场和购物旅游的领域。从这一点来看，商业汉语在泰国的一些商家、公司企业和旅游部门中被使用。这些部门也逐渐招聘了一些汉语翻译人员从事与中国公司的商业联系，一些酒店、餐饮店和商店也有提供汉语服务，以吸引更多的中国游客。曼谷水门服装市场中一些商家提供汉语服务就是在这种大环境下产生的。在这次问卷调查中，中国游客反映，在水门服装市场购物时所去购物的商家，有 36 人遇到的是说英语的商家，有 36 人遇到的是说中文的商家，刚好一半。这个调查至少说明，在水门服装市场能提供汉语服务的商家不是很多，但也有一些了。

（四）商家的汉语服务主要在初级水平

通过对中国游客的问卷采访，中国游客对商家的汉语服务情况表示了自己的看法。在问卷调查中，针对水门服装市场一些商家的汉语服务水平，有 35 名中国游客认为这些商家的汉语服务水平是初级水平，占被调查者的 92%，有 1 人认为是中级水平，占被调查者中的 8%。这种情况说明曼谷水门服装市场一些

商家能说汉语的销售人员的中文水平不高，基本可以沟通，只有少数商家的销售人员的汉语程度可达到中级水平。

对中国游客来说，他们希望商家的中文水平应该具有中级程度，因为具有中级水平才能比较好地进行沟通。问卷调查的情况是，100 个被访者中有 77 人，即大部分认为商家的汉语服务水平应该达到中级，占 77%。

从中国游客对曼谷水门服装市场汉语服务的满意情况来，在接受访问的 36 名中国游客中有 33 人表示满意，占 92%，有 3 人表示不满意，占 8%。中国游客对曼谷水门服装市场汉语服务的满意情况，是与这些商家汉语服务的水平相关的。由于这些商家能说汉语的销售人员的程度不高，被中国游客认为大部分是在初级程度，所以在汉语服务上大部分中国游客表示不满意。

（五）曼谷水门服装市场汉语服务程度高低不影响中国游客的购物

从问卷调查中我们看到，尽管曼谷水门服装市场的一些商家汉语程度不高，大部分只能够用简单的汉语与中国游客沟通，被中国游客认为是属于汉语初级程度，但是这些商家的汉语服务水平并不会影响中国游客前去购物。因为游客是否购物的主要原因不是商家的语言服务，而是主要看商家买的服装的质量、样式、品种、价格和服务态度等多种因素。至于商家是否能提供游客本国的语言服务关系不大。

另一方面来看，在泰国，商家的商业语言主要是两种，一是对内用泰语，二是对外用英语，中文并不是主要的。对中国游客来说，大部分是中青年人，基本上都学习过一些英文，所以中国游客用英文与泰国商家沟通，基本上没有大的问题。这就是在汉语服务方面，尽管泰国一些商家的中文服务水平不高，或者没中文服务，中国游客还是可以用英语沟通的。

第三节 汉语服务调查结果评估

通过对中国游客的问卷调查和分析，我们可以对目前曼谷水门服装市场的汉语服务状况做一个总体评估。

一、中国经济发展的影响是水门服装市场汉语服务的经济背景

据中国社科院最新公布的调查指出，中国的经济总量预计在 17 年内就可以赶上美国，这意味中国经济崛起速度加快，与美国的差距正在快速缩减中。专

家预测从 2000 年至 2015 年，中国经济总量平均年增速高达 15%以上。^[1]国际货币基金组织（IMF）上调 2017 年中国经济增速预期至 6.7%，并预测 2018 年到 2020 年中国经济的平均增速预期为 6.4%。国际货币基金组织第一副总裁利普顿表示，中国已经采取了关键而可取的改革措施，寻找经济增长新动力，同时提高居民收入和消费。^[2]

这些信息表示中国经济快速发展的持续性。正是这种经济发展的保证，产生了中国经济对世界经济推动和影响作用，也使中国人民的生活水平不断提高，促进了中国人民出国旅游。在东南亚，泰国是对中国游客非常有吸引力的国家，再加上泰国政府大力发展旅游业，改善旅游环境，导致越来越多的中国游客来泰旅游。

二、大量中国游客来泰国旅游促进了商家提供汉语服务

2016 年 1-8 月来泰中国游客数量月均 80 万人次。泰国开泰研究中心的资料说，2017 年 8 月 15 日至 9 月 15 日在中国游客出入境数量占全泰国 70%。曼谷两大机场对 400 名中国游客进行了问卷调查。调查结果显示，55.3%的受访中国游客为女性；59.1%的游客年龄在 25-44 岁之间；50.7%的游客和朋友一起旅游，46.4%与家人同行；78.1%的受访者是首次来泰旅游。另外，94.5%的受访中国游客认为泰国是亚洲首选旅游目的地，而曼谷是中国游客最青睐的城市（62.7%），最喜爱曼谷的受访者中 74.7%对大皇宫和玉佛寺印象最为深刻。受中国游客青睐的其他旅游城市包括芭堤雅（58.7%）、普吉（19.5%）、（11.3%）、苏梅岛（7.2%）和甲米（5.8%）。调查还发现，中国游客最喜爱海滩海岛等自然景观（62.7%），其他受欢迎的活动分别为娱乐（37.0%）、运动（36.3%）、泰国菜（33.9%）和购物（33.7%）等。41.1%的受访者表示打算再度来泰国旅游。^[3]

以上信息说明，目前中国游客是推动泰国旅游业发展的主要动力，正是在中国经济快速发展和中国游客大量来泰旅游这两大因素的影响下，促进了泰国旅游购物市场商业汉语的使用，为中国游客购物提供方便，以吸引更多的中国游客前来购物。

[1] 中时电子报：中美经济规模比较，<http://www.chinatimes.com/cn/newspapers/20170617000737-260309>

[2] 网易新闻：《2017 年上调中国经济增速预期至 6.7%》，news.163.com/17/0616/02/CN15BNH3000187VI.html

[3] 中国商业部网站：《2016 年来泰中国游客有可能达到 900 万人次》，<http://www.mofcom.gov.cn/article/ijyjlj/201609/20160901403357.shtml>

三、水门服装市场商家有多种语言服务，对外以英文为主

通过对中国游客的问卷调查分析，我们知道在曼谷水门服装市场商家的主要商业用语是英文。来水门服装市场购物的除了中国游客外，还有很多其他国家的游客和泰国本地的消费者。中国旅游客并不是来这个市场购物最多的游客。但中国游客比过去确实增加了不少。随着中国游客来泰人数的不断增加，在来水门服装市场的外国游客中的比例也在逐年增加。正是这种情况，一些商家为了吸引中国游客而开始提供汉语服务。虽然如此，在水门的商家中，有汉语服务的并不是很多。

由于大部分到水门服装市场的购物者其他国家的游客和本地消费者，所以水门服装市场的商家在与顾客沟通时，还是以英文和泰文为多。在问卷调查中，中国游客在购物时使用英语与商家沟通的人数与使用汉语的人数持平。一般来说，中国游客在购物时首先会与商家用英语沟通，当商家知道顾客是中国游客时，会说中文的商家才会主动用中文与中国游客沟通，这时中国游客才会用中文。可以说，在中国游客与泰国商家沟通时，是否使用中文，是处在被动的地位，而商家是否使用中文，是处于主动的地位。因为，对出国的中国游客来说，英文是首选的国际交流的语言，当不知道对方是否会说中文时，当然会首先使用英文。

四、水门服装市场商家汉语程度低，但不会影响中国游客的购物欲望

在问卷调查中，中国游客多数认为在有汉语服务的一些商家，其中文程度是低的，相当于初级水平，在沟通时还是有一些障碍的。多数中国旅客在采访中表示如果商家能够把中文水平提高到中级的话，在沟通时会方便得多。在对 100 名中国游客的调查中有 77% 的认为需要提高到中级水平，23% 的认为初级也可以了。然而，不管怎样，对被采访的大多数中国旅客来说，商家是否有汉语服务对其购物没有多大影响，他们只要看中自己满意的服装和能接受的价格，就会购买的。调查结果显示：认为商家汉语服务对购物有影响的占 26%，认为没有影响的占 74%。

综上所述，在语言方面，曼谷水门市场是泰国一个主要的旅游购物商业区。在这个商业区的商家使用多种商业语言与来自各国的游客和本地的泰国消费者进行沟通以销售商品。水门服装市场的商家对外使用的商业语言是以英语为主。商家的汉语服务是随着中国游客大量来泰国旅游才逐渐开始的。汉语服务只是近几年出现的，一些商家提供的汉语服务的水平还不高，被所问卷调查的一些中国游客认为是初中程度。这种现象与泰国整体汉语水平不高有关。不像英语，在泰国学校长期有教学，在商业机构和商业地区一直普遍使用，所以与中文相比，泰

国商家能说英文的人远比能说中文的多，英语水平在整体上也比中文高。具体反映在曼谷水门服装市场，商家的汉语水平不高是自然的。但是，在中国经济强大的推动下，在泰国提倡汉语教学的政策下，在中国与泰国经贸发展的形势下，在中国游客大量来泰旅游的促进下，水门服装市场的汉语服务水平也会有所提高。调查结果表明，对中国游客来说，如果商家可以提供汉语服务的话，都愿意去这些商家购物。总之，水门服装市场的一些商家能够提供汉语服务对中国游客是有吸引的。

在中国游客与水门服装市场的沟通方面，虽然中国游客希望商家能提供汉语服务，但即使没有提供汉语服务，并不大会影响中国游客的购物欲望。即使商家不会说中文，或中文不好，中国游客也可以用英语与商家沟通。在泰国购物有一个特点，大多在旅游购物景点的商业区的商家，多少都能说一下英文，而中国游客大部分是中青年人，也都多少会说一些英文，自然在与泰国商家沟通方面还是没有大的问题。

在中国游客对水门服装市场商家的满意度主要体现在商家的服务热情和服务态度上。虽然一些商家的汉语程度不是很好，但还是可以进行一些沟通，而且销售服务态度还是不错的。对中国游客来说，商家能够提供汉语服务是一种有利于中国游客购物，了解商品情况和讨价还价。对商家来说，良好的销售服务，有利于吸引客户，也会给商家带来商业利益。

总之，根据问卷调查显示，水门服装市场的商家没有汉语服务就对中国游客的购物没有太大的影响，但如果商家有汉语服务是能引起中国游客的，毕竟在语言沟通上比较方便。另外，中国游客认为水门市场商家服务人员的汉语水平需要提高，这样购物时沟通起来就更方便了，也更能吸引中国游客起来购物。

第三章 汉语服务中存在的问题和改进措施

第一节 曼谷水门服装市场汉语服务中的问题

根据问卷调查，虽然曼谷水门服装的一些商家可以提供汉语服务，起到了一定的吸引中国游客的作用，但从中国游客的反映来看，这些商家的汉语程度很多是在初级水平，在沟通上还存在问题。另外，现在曼谷水门服装市场商家的汉语服务人员还比较少，与能用英语服务的商家比还不多。这些在曼谷水门服装市场在汉语服务方面的主要问题反映在一些几个方面：

1. 水门服装市场管理方面的问题

曼谷水门服装市场在商业语言服务上缺乏语言服务方面的管理和整体的规划。长期以来，处在自然发展的状况。商家各自为政，对外商业用语完全是以市场来调节。由于上期以来，来泰国旅游的游客大都是使用英语的，这就促使商家使用英文与顾客沟通。但是近几年，中国游客大量增加，水门市场的商家看到了商机，才开始使用汉语作为商业用语，与中国游客沟通，吸引中国游客，促销自己的商品。在泰国，整个商业市场基本上都是处在这样一个状况。

2. 水门服装市场商家汉语程度问题

能提供汉语服务的水门服装市场商家在总体上汉语程度比较低，被本次所调查问卷的大部分中国游客认为是初级水平，占 92%。这些商家在与中国游客沟通时能用简单的词汇进行交流。产生这种问题的原因一是过去长期以来，泰国对中文的教学不重视，在一些历史阶段限制或禁止中文的教学，与一些东盟周边国家如在中国改革开放后，中国经济高速发展，如今已经成为世界第二大经济体，带动了世界经济的发展，特别是中国对东盟的经济影响，促进了泰国政府与中国的经济和文化交流。泰国政府对中文教学也解除了长期的限制，开放了中小学和大学的中文教学，这些措施对提高泰国整体的中文水平是有益的。但与泰国第一大对外商业用语英语相比，还有很大的差距。

3. 中国游客对汉语服务影响的问题

在曼谷水门服装市场，商家之所以提供汉语服务，就是中国游客数量的大量增加，为了能招揽中国游客。水门市场的汉语服务从无到有是在中国游客人数增加的基础上的。可以这样说，没有中国游客，也就没有汉语服务。从目前

来看，中国游客来泰的数量会有时多一些，有时少一些，但多多少少会有中国游客来这里购物的。中国巨大的旅游人脉，加上泰国以旅游业为其重要的经济支柱，大力发展旅游事业，这就决定了汉语服务存在的客观环境，也决定了在水门服装市场汉语服务的可持续性。如何把握这个给泰国服装零售业所带来的商机，对一些商家来说提高汉语服务水平，不断地更好地招揽中国游客是一个长期的措施。

第二节 汉语服务的改进措施和建议

针对以上曼谷水门服装市场在汉语服务方面存在的问题，有关管理部门和商家可以从以下两个方面来解决。这些改进的措施和建议是：

1. 水门服装市场的管理部门应提供商业汉语的培训

曼谷水门市场首先要从整体管理上加以考虑，对这个具有特别吸引力的服市场进行商业语言方面的管理，在这个面对大量外国游客的购物市场进行一定的商业用语培训，一方面提高已有的主要商业用语—英语的培训，另一方面加强汉语方面的培训，对水门服装市场的商家提供不定期的语言培训，更好地发展这个旅游购物市场，吸引更多的外国游客前来购物旅游。

2. 水门服装市场的商家应加强本身的汉语水平

为了更好地提供汉语服务，水门服装市场的商家需要加强自身销售人员的汉语水平，较好地使用中文与中国游客进行沟通。这些销售人员不一定要像泰国公司的汉语服务人员那样不但要会听说中文，还要读写中文。销售人员可以根据销售的工作特点，主要加强汉语的听说能力。大量中国游客前来购物，为那些提供汉语服务的商家带来了练习汉语口语的语言环境，多跟中国游客沟通，是提供自身汉语会话能力的一个好方法。另外，商家也可以考虑招聘中文好的人员，以提高汉语服务的水平。

在本次问卷调查中，中国游客希望这些商家能够提高中文听说的水平，这样商家在与中国游客沟通时，可以减少一些因汉语不好的问题而造成的交流障碍，以便商家能够更好地与中国游客进行语言上的沟通，提高中国游客的满意度，吸引更多的中国游客前来购物。这样一方面满足了中国游客的需要，另一方面也给商家带来更多的商业利益。

总之，曼谷水门服装市场汉语服务水平的提高和服务质量的改善，既要有相关管理部门的重视和语言培训措施，又要有商家销售人员自身的汉语学习。在泰国大力推动其旅游业的作用下，在中国游客来泰旅游购物的促进下，曼谷水门服装市场的汉语服务水平和服务质量会有所改善的。



结语

泰国是世界主要的旅游国家之一，泰国政府大力发展旅游业，不断改善旅游设施和旅游环境。泰国首都曼谷每年都有大量的外国游客来到这里观光旅游。曼谷水门服装市场是曼谷一个重要的旅游购物商业区，导致大批外国游客和本地消费者来这里购物。特别是近几年来，中国经济的高速发展，中国民众出国旅游的人数越来越多。泰国的美丽风光，异国风情，美食佳肴，廉价有特色的本地商品和良好的旅游服务，吸引着大量中国旅客。这不仅给曼谷水门服装市场的商家带来可观的利润，也逐渐改变了水门服装市场商业用语的状况。商业汉语已经开始在水门服装市场的一些商家中使用，以招揽中国游客，促进商品的销售。

本论文的研究对象是曼谷水门服装市场，通过对中国旅客在水门服装市场购物情况的问卷调查，分析研究曼谷水门服装市场商业汉语的使用情况。通过分析研究可知，中国经济发展的影响是水门服装市场汉语服务的经济背景。中国经济快速发展的持续性。正是这种经济发展的保证，产生了中国经济对世界经济推动和影响作用，也使中国人民的生活水平不断提高，推动了中国民众的出国旅游。

在中国经济快速发展和中国游客大量来泰旅游这两大因素的影响下，促进了泰国旅游购物市场商业汉语的使用。通过对水门服装市场的分析，我们可以看到水门服装市场商家有多种语言服务，在曼谷水门服装市场商家的主要商业用语是英文。中国游客在购物时首先会与商家用英语沟通，当商家主动用中文与中国游客沟通时，中国游客才会用中文与商家交流。

论文研究表明：水门服装市场商家汉语程度低，主要使用简单的汉语交流。虽然曼谷水门服装的一些商家可以提供汉语服务，起到了一定的吸引中国游客的作用，但从中国游客的反映来看，这些商家的汉语程度很多是在初级水平，在中国游客与水门服装市场的沟通方面，虽然中国游客希望商家能提供汉语服务，但即使没有提供汉语服务，并不大会影响中国游客的购物欲望。即使商家不会说中文，或中文不好，中国游客也可以用英语与商家沟通。

根据问卷调查，商家与中国游客在沟通上还存在语言沟通障碍。曼谷水门服装市场在汉语服务方面的主要问题是，曼谷水门服装市场在商业语言服务上缺乏语言服务方面的管理和整体的规划。长期以来，水门服装市场的商业用语处在自然发展的状况。商家各自为政，对外商业用语完全是以市场来调节。另

外，能提供汉语服务的商家在总体上汉语程度比较低，汉语销售人员在听说方面还有不少问题。这些都需要改进。通过分析论文提出了改进的措施，建议水门服装市场的管理部门应提供商业汉语的培训。另外，为了更好地提供汉语服务，水门服装市场的商家需要加强自身销售人员的汉语学习，提高与中国游客进行沟通的能力。



参考文献

中文资料

- [1] 王美琳.泰国唐人街商业汉语服务的应用[D].泰国华侨崇圣大学, 2015
- [2] 叶雨婷 (KomolyingcharoenManaporn) .赴曼谷的中国游客行为研究[D].云南大学, 2015
- [3] 冯小茜.泰国旅游服务贸易的发展—以汉语服务为例[D].泰国华侨崇圣大学, 2016
- [4] 陈书陶.曼谷水门服装市场汉语应用调查研究[D].泰国华侨崇圣大学, 2016
- [5] 金思琦.外国游客在曼谷购物满意度研究[D].广西大学, 2014
- [6] 金思琦.外国游客在曼谷购物满意度研究[D].广西大学旅游管理硕士, 2014
- [7] 微博, “泰国资讯指南媒体认证”, [online],
(<http://th.weibo.com/thailand/2015-12-5>)
- [8] 蔡秀美.泰国曼谷主要商业区汉语服务调查研究[D].泰国华侨崇圣大学, 2015
- [9] KomolyingcharoenManaporn.赴曼谷的中国游客行为研究[D].云南大学旅游管理硕士, 2015
- [10] NapatsawanHutawarakorn.赴曼谷的中国游客行为研究[D].宁波大学 MBA, 2013
- [11] Sock Peng, “泰国曼谷购物: Pratunum Market 水门市场”, [online],
(<http://mylovelybluesky.com/2015/03/pratunam-market/2015-3-31>)

泰文资料

- [1] 泰国国家旅游局, “曼谷水门市场”, [online],
(http://www.amazingthailand.org.cn/Content/Index/shows/catid/101/id/273/mudidid_id/17.html)
- [2] 泰国国家旅游局情报中心, “研究旅游市场高潜力在中国、印度和俄罗斯”, [online], (<http://intelligencecenter.tat.or.th/2015-12-5>)
- [3] 泰国旅游部, “国际游客到泰国”, [online], (<http://www.tourism.go.th/2016-7-22>)
- [4] Bangkok.com by Hotels.com, “水门市场十大购物场所”, [online],
(<http://www.bangkok.com/cn/pratunam/top10-shopping-pratunam.htm>)

- [5] Bangkok.com by Hotels.com, “曼谷水门市场”, [online],
(<http://www.bangkok.com/cn/pratunam/top10-shopping-pratunam.htm>)
- [6] Brand Buffet, “Chinese high value tourist insights”, [online],
(<http://www.brandbuffet.in.th/2015-12-5>)



附录

曼谷水门服装市场商家的汉语服务研究

尊敬的被访问者：

您好！

本次问卷调查是一项有关曼谷水门服装市场商家的汉语服务研究。调查的目的是了解曼谷水门服装市场商家使用汉语服务的情况，中国游客对水门服装市场汉语服务的反映情况。希望您能配合本次调查，帮助做好调查问卷工作。非常感谢您的合作。

第一部分：中国游客基本情况调查

1. 您的性别是：
 男 女
2. 您的年龄段是：
 20 岁以下 20-29 岁
 30-39 岁 40-49 岁
 50-59 岁 60 岁以上
3. 您从事什么工作：
 公务员 业主 自由职业
 公司职员 大学生 无业或退休
4. 您的教育程度是：
 研究生及以上 本科 大专
 大专 高中/初中

第二部分：曼谷水门服装市场使用汉语服务的商家

1.在曼谷水门服装市场您见过提供汉语服务的商家吗？

1.1 没见过

1) 您用什么语言与商家沟通

英语 泰语 其他_____

2) 您要求商家有汉语服务/用汉语沟通吗？

要求(请回答 3) 不要求

3) 如果您要求，商家的汉语水平是什么程度的？

初级 中级 高级

1.2 见过

1) 您见过的汉语服务人员在沟通时是什么水平？

初级 中级 高级

2) 您对服务人员的汉语水平满意吗？

满意 不满意(请回答 3))

3) 如果您不满意，您要求服务人员的汉语水平是什么程度？

初级 中级 高级

4) 您一般用什么语言跟曼谷水门市场商家的服务人员沟通？（可以选 1 个以上）

英语 汉语

泰语 其他_____

2.您认为哪个汉语水平方便与商家沟通/交易？

初级 中级 高级

3.您认为商家有或没有汉语服务会影响您前去购物吗？

会影响 不会影响

4.如果一家有汉语服务，另一家没有汉语服务，您会去哪家购物？

有汉语服务的商家 都可以

5.您认为有汉语服务的商家可以吸引中国游客吗？

可以吸引 不可以吸引

致谢

本次论文经过两年多时间准备和写作，能够顺利完成要感谢许多人的支持与配合。在这段时间，我尽力去完成论文，我终于完成了《分析曼谷水门服装市场商家的汉语服务》的论文。

我能够顺利完成要感谢许多人的支持与配合。首先要感谢华侨崇圣大学商业汉语这个专业，给我有机会学习与让我的汉语水平增加了许多，得到了不少商务汉语方面的知识。还要感谢赵平博士。赵老师在论文的写作中给予了许多指导与建议，谨在此表示衷心的感谢。

我要感谢一直关心与支持我的母亲和我的同学和朋友们！感谢你们的鼓励和帮助。两年来，我们朝夕相处，共同进步，感谢你们给予我的所有关心和帮助。我将终生难忘！

陈小梅

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวรัชชา สรรพภาชิต (陈小梅)
วัน เดือน ปีเกิด	4 กุมภาพันธ์ 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 211/74 หมู่บ้าน ช.รุ่งเรือง 3 ซอยติวานนท์ 22 ถนนติวานนท์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551 - 2555 คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร เศรษฐศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2556 - 2557 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปด้านสถิติ สำนักงานสถิติจังหวัดพิษณุโลก พ.ศ. 2558 - 2559 เลขานุการ ประสานงานภาษาจีน บริษัท บ้านวรรณิตร จำกัด พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ธุรกิจสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์ 3