



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

วิจัยการดำเนินงานและบริการภาษาจีนของซาฟารีเวิลด์
ในกรุงเทพมหานคร

A RESEARCH OF CHINESE SERVICES IN BANGKOK SAFARI WORLD

曼谷野生动物园汉语服务调查研究

วรรณันท์ โรจน์ประภัสร์
(美英)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วิจัยการดำเนินงานและบริการภาษาจีนของซาฟารีเวิลด์ในกรุงเทพมหานคร

A RESEARCH OF CHINESE SERVICES IN BANGKOK SAFARI WORLD

曼谷野生动物园汉语服务调查研究

วรรณันท์ โรจน์ประภัสร์ (美英)

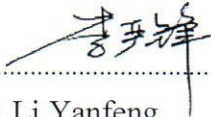
ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2563



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Dr. Zhao Ping
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก



Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

วิจัยการดำเนินงานและบริการภาษาจีนของซาฟารีเวิลด์ในกรุงเทพมหานคร

วรรณันท์ โรจน์ประภัสร์ 616024

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยวิทยานิพนธ์นี้คือ เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการให้บริการภาษาจีนที่ซาฟารีเวิลด์ โดยผ่านการศึกษาวเคราะห์คุณภาพการให้บริการภาษาจีนในซาฟารีเวิลด์ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงการบริการภาษาจีนเพื่อดึงดูดและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนและชาวจีนโพ้นทะเลที่เดินทางมาท่องเที่ยว การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสำรวจสอบถาม สัมภาษณ์และวิธีวิเคราะห์วรรณกรรม วิทยานิพนธ์ผ่านการตรวจสอบและวิเคราะห์การให้บริการภาษาจีนในซาฟารีเวิลด์ จึงเข้าใจสถานการณ์การทำงานของการบริการภาษาจีนที่ซาฟารีเวิลด์ได้อย่างดี

การวิจัยวิทยานิพนธ์นี้แบ่งออกเป็นสี่บทได้แก่ บทที่ 1 คืออธิบายถึงภาพรวมของซาฟารีเวิลด์และการให้บริการภาษาจีน บทที่ 2 คือดำเนินการสำรวจการให้บริการภาษาจีนในซาฟารีเวิลด์ บทที่ 3 คือวิเคราะห์ผลการสำรวจ บทที่ 4 คือการประเมินการให้บริการภาษาจีนของซาฟารีเวิลด์ วิทยานิพนธ์นี้ชี้ถึงปัญหาที่มีอยู่ด้านการให้บริการภาษาจีนในซาฟารีเวิลด์ และกล่าวถึงข้อเสนอแนะอีกทั้งมาตรการในการปรับปรุง ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าซาฟารีเวิลด์ให้บริการด้านภาษาจีนโดยรวมได้ค่อนข้างดี รวมทั้งให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีนได้ค่อนข้างดีเช่นกัน

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับปานกลางอ้างอิงจากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไป 50 คน และได้รับกลับมาครบจำนวน ปัญหาที่ใหญ่ที่สุดในด้านการให้บริการภาษาจีนในซาฟารีเวิลด์คือ การขาดแคลนบุคลากรภาษาจีนและการสร้างเว็บไซต์ล่าช้า ซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ขอคำปรึกษาด้านการท่องเที่ยว เพื่อที่จะแก้ปัญหาเหล่านี้ ซาฟารีเวิลด์จำเป็นต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการภาษาจีน เพิ่มความแข็งแกร่งให้กับการจัดการเว็บไซต์ และเพิ่มข้อมูลภาษาจีน ในแง่ของการจัดการจึงจำเป็นต้องเพิ่มการฝึกอบรมบุคลากรด้านการให้บริการภาษาจีน ปรับปรุงการให้บริการภาษาจีน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภาษาจีน

คำสำคัญ: ซาฟารีเวิลด์ การบริการภาษาจีน ยกระดับการบริการภาษาจีน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีน

A RESEARCH OF CHINESE SERVICES IN BANGKOK SAFARI WORLD

WANTHNUN ROTPARPAT 616024

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of the research thesis is to investigate and analyze the circumstances of Chinese language service at Safari World. By researching and analyzing the quality of Chinese language service of Safari World, demonstrating the significance of improving Chinese language service in order to attract and facilitate the Chinese and overseas Chinese tourists when they come to travel. This research is using the survey research, the interview and the method of literature analysis. By examination and analysis of Chinese language services in Safari World, we can better understand the working situation of Chinese language service at Safari World.

This thesis is divided into four chapters: Chapter 1 is to describe the overview of Safari World and Chinese language services, Chapter 2 is the survey of Chinese language services in Safari World, Chapter 3 is to analyze the results of the survey, Chapter 4 is to evaluate Safari World's Chinese language service. This thesis raises the existing problems of providing Chinese language services in Safari World. Coming up with the suggestions and the measures for improvement. The Research's results show that Safari World provides relatively good overall for Chinese language services. As well as serving Chinese tourists quite well.

The biggest problem of providing Chinese language service in Safari World is the shortage of the Chinese language service staffs, the backward construction of the website which cannot meet the needs of Chinese tourists who seek for tourism advice. In order to solve these problems, Safari World needs to increase the Chinese language service staffs, strengthen the management for the website, and provide more information in Chinese language. In terms of management, it is necessary to strengthen the training course for Chinese language service staffs, improve Chinese language service and improve the quality of Chinese language service.

Keywords: Chinese language service, To strengthen the management, To improve the Chinese language service level

曼谷野生动物园的汉语服务调查研究

美英 616024
文学硕士学位（商业汉语）
指导教师：赵平博士

摘要

论文研究的目的是为了调查分析曼谷野生动物园在汉语服务方面的情况，通过对曼谷野生动物园汉语服务质量的分析研究，说明在吸引和方便中国及海外华人游客前来旅游方面搞好汉语服务的重要性。这项研究采用问卷调查、访谈和文献资料分析的方法。论文通过对曼谷野生动物园汉语服务的调查分析，了解和掌握了曼谷野生动物园在汉语服务方面的工作情况。

论文研究分为四章：第一章说明了曼谷野生动物园与汉语服务的概况；第二章对曼谷野生动物园进行汉语服务调查；第三章对调查结果进行分析；第四章是对曼谷野生动物园汉语服务的评估。论文指出了曼谷野生动物园在汉语服务方面存在的问题，提出了改进的建议与措施。研究结果表明曼谷野生动物园在汉语服务方面总体上是比较好的，为中国游客提供了较好的服务。

曼谷野生动物园在汉语服务方面最大问题是汉语服务人员短缺，网站建设落后，不能满足中国游客对旅游咨询方面的需求。为了解决这些问题，曼谷野生动物园需要增加汉语服务人员，加强网站管理，增加中文信息。在管理方面需要加强对汉语服务人员培训，改进汉语服务，提高汉语服务的质量。

关键词：曼谷野生动物园；汉语服务；加强管理；提高汉语服务水平；

目录

บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	VI
图表目录	VII
绪论	1
一、选题的背景及研究意义:	1
二、与选题研究有关的国内外研究综述:	3
三、研究的目的、方法、内容与创新性	8
四、本选题预期达到的目标与研究成果	9
第一章曼谷野生动物园与汉语服务概况	10
第一节曼谷野生动物园概况	10
一、曼谷野生动物园的发展概况	10
二、曼谷野生动物园的游客情况	11
三、中国游客游览曼谷野生动物园情况	13
第二节曼谷野生动物园的汉语服务	15
一、曼谷野生动物园汉语服务概况	15
二、曼谷野生动物园的网站服务情况	19
第二章曼谷野生动物园汉语服务调查	23
第一节曼谷野生动物园汉语服务人员调查	23
一、汉语服务人员的基本情况	23
二、汉语服务人员中文水平	26
三、汉语服务人员的工作情况	27
第二节汉语服务管理和培训情况调查	28
一、汉语服务的管理情况	28
二、汉语服务的培训情况	29
第三节曼谷野生动物园汉语服务满意度调查	31
一、中国游客的基本情况	31
二、中国游客对游览项目的喜爱情况	32
三、对汉语服务人员满意度调查情况	33

四、对接待游客态度调查情况	36
五、对汉语服务不满意的原因调查	39
第三章曼谷野生动物园汉语服务调查分析	41
第一节汉语服务调查结果分析	41
一、与中国游客沟通情况的分析	41
二、对汉语服务质量满意情况的分析	41
第二节野生动物园网站服务情况分析	42
一、野生动物园的网站设立	42
二、野生动物园网站管理与汉语服务	43
第四章对曼谷野生动物园汉语服务的评估	45
第一节汉语服务的 SWOT 分析	45
一、优势分析	45
二、劣势分析	46
三、机会分析	46
四、威胁分析	47
第二节曼谷野生动物园汉语服务存在的问题	49
一、汉语服务的管理问题	49
二、汉语服务人员不足的问题	49
三、网站汉语服务问题	49
四、汉语培训中的问题	49
第三节解决问题的建议和改进措施	50
一、提高管理水平，加强管理工作	50
二、增加汉语服务人员	50
三、更新网站，提供中文服务	50
四、增加中文服务渠道，提高工作效率	51
结语	52
致谢	53
参考文献	54
ประวัติผู้เขียน	63

图表目录

图 1-1 曼谷野生动物园游览图	10
图 1-2 2019 年前 3 三个月中国游客来泰消费排行第一	12
图 1-3 曼谷野生动物园提供中文服务	13
图 1-4 曼谷野生动物园游览图	16
图 1-5 曼谷野生动物园提供的中英文标识牌	17
图 1-6 曼谷野生动物园提供的中英泰文游览节目	17
图 1-7 曼谷野生动物园中英泰标识牌	18
图 1-8 曼谷野生动物园游览车中英泰票价牌	19
图 1-9 野生动物园网站首页	20
图 1-10 野生动物园历史栏目	20
图 1-11 野生动物园精彩表演栏目	21
图 1-12 野生动物园信息栏目	21
图 1-13 野生动物园问询栏目	22
图 1-14 野生动物园信息更新日期和地址	22
图 2-1 曼谷野生动物园的工作人员人数	23
图 2-2 曼谷野生动物园汉语服务人员人数	24
图 2-3 曼谷野生动物园汉语服务人员男女比例	25
图 2-4 曼谷野生动物园管理部门示意图	28
图 2-5 问卷调查的中国游客男女比例	31
图 2-6 被采访的中国游客年龄段	31
图 2-7 曼谷野生动物园中国游客类型	32
图 3-1 普吉幻多奇主题乐园网站首页	43
图 3-2 普吉幻多奇主题乐园中文网站页面	43

表格目录

表 1-1 曼谷野生动物园中文门票预订和价格	18
表 2-1 曼谷野生动物园汉语服务人员的年龄情况	25
表 2-2 曼谷野生动物园汉语服务人员的学历	26
表 2-3 中国游客对曼谷野生动物园的旅游项目喜爱程度	33
表 2-4 对曼谷野生动物园汉语服务满意度的调查情况	34
表 2-5 中国游客对曼谷野生动物园接待服务的满意情况	37
表 2-6 中国及华人游客对动物园网站汉语服务的满意情况	38
表 2-7 中国游客对曼谷野生动物园汉语服务不满意的原因	39

绪论

一、选题的背景及研究意义：

泰国拥有得天独厚的旅游资源，是一个旅游胜地。泰国庙宇林立，有万佛之国的美称，泰国人民热情好客，被誉为微笑的国度。泰国政府大力扶持旅游事业，扩大开放，旅游业得到了迅猛发展，成为东南亚地区最热的旅游目的地，稳居世界十大旅游市场之列。各种数据显示，泰国旅游业在国民经济占有了重要的地位，是国民经济的支柱产业。

根据华侨大学和社科文献出版社在北京发布的《泰国蓝皮书》显示，尽管旅游业存在诸如旅游设施、安全措施有待加强等众多问题，但泰国旅游业已经基本上达到规模化、产业化的水平，在外国游客中，中国客源占比较大。报告称，泰国的旅游产业具有先天的发展优势：地理位置优越、自然环境宜人、人文景观丰富多彩、风味饮食美味可口。加上后天的各种有利因素——政府的重视、人民的热情好客、旅游设施的配套完善等，使泰国成为外国游客首选的旅游胜地。报告显示，泰国旅游业的发展起源于 20 世纪 60 年代，到了 80 年代开始进入黄金时期，1982 年旅游业的外汇收入第一次超过传统的大米出口创汇额，成为国民经济收入的支柱产业。此后多年，旅游业一直稳居创汇收入的第一位。报告援引泰国国家旅游局的统计，2017 年赴泰旅游的外国游客总数超过 3500 万人次，较 2016 年同期增长 8.77%。客源来自中国、日本、韩国、新加坡及欧美国家。其中中国为主要客源，超过 980 万人次，所占比例最高。

泰国旅游和体育部网站近日公布报表显示，2019 年上半年到泰国旅游的中国大陆游客达 565.04 万人次，同比下降 4.73%，但中国仍是泰国最大客源国。报表显示，中国大陆游客今年上半年为泰国带来 3104.71 亿泰铢（1 泰铢约合 0.22 元人民币）收入，同比下降 4.02%，但仍在国外游客中贡献最大。此外，今年上半年泰国共接待外国游客 1976.93 万人次，同比增长 1.48%，外国游客为泰国创收 1.02 万亿泰铢，同比增长 0.94%。

泰国智库开泰研究中心分析认为，今年上半年赴泰中国游客人数同比下降受多方面因素影响，包括 2018 年上半年基数较高、近期泰铢升值幅度较大、中国游客旅游目的地日益多样、各国竞争吸引中国游客等，这也部分导致泰国外国游客市场增速放缓。该中心认为，下半年泰国外国游客市场情况或好于上半年，但仍面临泰铢升值等压力。

泰国国家旅游局局长育他沙此前说，预计今年全年赴泰中国游客数量约为 1100 万至 1200 万人次，泰国将升级并细化旅游产品以吸引更多中国游客。泰

国旅游和体育部数据显示，2018年赴泰中国大陆游客达1053万人次，首次突破1000万。^[1]

随着经济成长以及旅游业所带来的经济效益，许多国家皆将文化产业结合观光、休闲旅游视为复苏地方经济发展上重要的一环。因此近年来许多中国游客来泰国野生世界观光，所以汉语是一个非常重要的工具。无论从文化传播还是语言推广的角度，旅游汉语都将被越来越多的工作人员所关注，从而使得有关旅游汉语应用成为一个重要的调查研究课题。

曼谷野生动物园有限公司于1985年10月21日注册。发展至今，已经成为上市公司，旗下有三家子公司，分别为普吉幻多奇公共有限公司，野生动物园有限公司，嘉年华魔术有限公司。公司的产品和服务根据收入性质分为4大类如下：1.动物园和表演 2.卖食物和饮料 3.销售深度产品 4.游乐园和游戏

曼谷野生动物园是泰国很有代表性的野生动物园。野生动物园最大优点是还原了野生动物的天然环境，规划自然保护区，大面积的活动范围让动物充满活力，不像既定印象中动物总是被关着病恹恹，看的人欣慰又过瘾。

曼谷野生动物园距离曼谷市中心约1小时车程，号称全亚洲最大野生动物园，占地广达475莱，同时也是长颈鹿最多的地方。划分了野生动物园及海洋公园，其背景本身就满足了吸引着不同年龄层的兴趣，满足了游客的需求。因此很多中国游客慕名而来，观光客与日俱增。

曼谷野生动物园汇集了世界各地许多珍稀野生动物，饲养在完全按照野生动物栖息条件的场地内。在食草动物区，可见成群的斑马、骆驼、鸵鸟、羚羊、长颈鹿在绿林间、草地上漫步或戏耍，水鸟、鸳鸯、天鹅在水上悠闲游弋。进入狮园，呈现眼前是一片占地18亩的山岩丛林，几十头狮子或卧或伏，或漫步徘徊，或昂首观望。在虎园、豹园、熊园内，为数众多的猛虎、凶豹、憨熊，有的趴在树阴下，有的泡在水塘里。

海洋公园内，展出了200多种珍禽海兽。表演场每天安排有多种智能动物的有趣表演，其中包括海豚、海狮、飞禽、大象以及喂鲸表演。此外，还有泰国民间舞、巴布亚新几内亚土风舞、美国西部牛仔武打等表演。海洋公园里，不仅表演项目众多，而且环境优美，到处花团锦簇，赏心悦目。园内建筑物富有民族特色，还有可容纳千人的空调餐厅。从一进入园区开始，游客就可以看到中文字样的欢迎，及各种大大小小非常清楚的中文标牌展示，让中国游客在

[1]新华社：杨舟《泰国2019年上半年共接待565万中国大陆游客》，
<http://www.pinchain.com/article/198030>

不懂泰语及英文的情况下，能很好的规划好游览观光行程，旅游中文应用的很切合实际，精准到位。其中各种自费体验项目，也都有中文说明。

目前曼谷野生动物园缺发自己的专业导游人员，因为现在专业认识组成的旅游团越来越多。分析研究曼谷野生动物园泰国工作人员汉语服务的情况，如果动物园管理方面能够增加中文介绍、中文标识和中文节目的说明等，将能够提高对中国游客的服务质量，进一步吸引中国游客，为曼谷野生动物园增加更多的利润。本论文通过对泰国工作人员汉语服务情况的调查，可以发现工作中存在的问题，以便为动物园管理部门提出改进建议，为中国游客提供良好的汉语服务。

本论文选题的意义在于通过研究旅游汉语的应用，了解当前泰国野生动物园工作人员的汉语水平，分析评估汉语服务在旅游行业的优劣得失，通过对泰国野生世界工作人员旅游汉语的调查分析评估，提出了相应的解决方法和改进措施，提高曼谷野生动物园的旅游服务质量。

二、与选题研究有关的国内外研究综述：

根据对本课题相关的研究资料查询，已有一些有关泰国经贸领域和旅游商业服务部门提供汉语服务和应用方面的研究论文。但是对泰国生态旅游商业汉语服务应用的研究很少，特别是对封闭式游乐场及动物园在汉语服务和应用方面的分析研究还没有进行。有关分析研究涉及以下两个方面：

（一）有关泰国旅游环境方面的研究

于宏婧、孙山（2015）《泰国旅游业发展现状与优化策略研究》该文章通过泰国的历史以及各类数据统计分析了泰国旅游业发展现状与特征，从而具体剖析了泰国旅游业发展的优势及劣势，最后从政府及企业这两个角度提出了促进泰国旅游业发展的对策与建议。

王莹菲（2015年黑龙江大学期刊）《泰国旅游业的国际合作研究》本文首先探讨了泰国旅游的概念及泰国旅游业的国际合作,理论基础包括:比较优势理论、国家竞争优势理论、要素禀赋理论、区域旅游空间合作理论。其次,本文深入研究了全球、亚洲以及泰国旅游业的发展,系统地描述了泰国与东盟国家旅游业合作,泰国与东北亚国家旅游业合作,还包括中国、韩国、日本、泰国与欧美国家旅游业合作,通过收集相关资料和采访旅游人员,阐述了泰国与东盟、东北亚、欧美国家旅游合作的发展状况,其内容包括旅游合作发展的背景、影响游客赴泰国的积极与消极因素、泰国的旅游合作战略等。最后,在此基础上分析泰国旅游业在国际合作方面存在的问题。本文发现了政局动荡的问题、政府体制的问

题、形象的问题、管理的问题、旅游中小企业的问题,并提出了泰国旅游业的国际合作发展的一些对策,建议推广旅游创新。

爱丽(2013年商场现代化杂志 14期)《泰国旅游业对泰国经济发展的影响》中写到近年来,泰国旅游业的收入逐渐增加,目前,已经成为泰国经济增长主要的支柱。虽然泰国旅游业的快速发展带动了泰国经济的快速增长,但同时也为泰国带来了一些不良影响。分析泰国旅游业给泰国经济带来的影响,不仅有利于泰国旅游业发展的完善,同时也利于泰国经济发展水平的进一步提高。本文基于对泰国旅游业发展现状的分析,研究了泰国旅游业对泰国经济发展带来的有利影响,并根据泰国旅游业的发展得出了启示。

傅云仙(1994年东南亚南亚研究)《试论泰国旅游业》泰国是一个旅游资源异常丰富的国家,发展旅游业有得天独厚的条件。泰国旅游资源丰富,主要表现一是自然环境优美;二是历史文化遗迹众多;三是民族风情独特。二战以后,泰国政府从本国国情出发,在努力实施工业化的同时,抓住机遇,充分利用其旅游资源上的优势,大力发展“投资少,见效快,利润多,创汇高”的旅游业,取得举世瞩目的成就。如今,泰国已成为亚洲地区与新加坡和马来西亚并驾齐驱的旅游业大国,成为这一地区发展旅游业的一个较为成功的范例。泰国旅游业发展的经验和教训,值得发展中国家借鉴。

杨慧天(合作经济与科技 2017年10期)《泰国旅游业发展研究》指出旅游业已经纳入泰国发展战略,成为促进消费的重要抓手,但明确旅游服务作为人民生活的重要组成部分尚属首次。本文根据泰国旅游业现状,分析泰国旅游业面临新的挑战、泰国旅游业发展特征,并提出促进泰国旅游业发展对策建议。

陈维娜(哈尔滨工程大学 2011年)《泰国旅游业发展研究》泰国是一个传统的旅游大国,地理位置得天独厚,自然景观、人文资源丰富,拥有金碧辉煌的佛寺、美仑美奂的王宫、善良淳厚的民风,峰峦连绵的高山和洁白似银的沙滩泰国旅游业以丰富的资源优势为基础,通过历代旅游人的共同努力及对历史机遇的良好把握,得以较快速度地发展起来,并成为国家的支柱产业。泰国旅游业一直在国民经济中占有重要的地位,但是近几年来泰国政局的动荡以及世界经济危机对泰国旅游业造成很大的冲击。本文通过对泰国旅游业发展现状的研究,结合泰国旅游业发展影响因素分析,运用SWOT分析法对泰国旅游业的发展存在的优势、劣势、机遇、威胁进行分析,研究影响因素泰国旅游业的各种主客观因素以及就如何提高泰国旅游业发展提出建议对策。本文的研究对其他国家旅游业的发展具有较重要的借鉴意义。

薛云建, 吴惠子(企业研究杂志 2016 年 05 期)《泰国旅游市场的营销策略——以赴泰中国顾客为例》近年来,赴泰旅游的人数逐步增长,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。

(二) 有关泰国商业汉语服务和应用的研究

许永强(2016 年四川师范大学)《泰国商务汉语教材编写研究》随着中泰商务合作的不断发展,许多泰国人为了跟中国人做生意而学习汉语,所以在泰国的汉语教育非常广泛。泰国政府出台把汉语放入学校的课程的政策,泰国汉语教育的历史悠久,从 1978 年起就有高等院校开设中文专业。但是,开设商务汉语课程的泰国高校数量却很少。此外,商务汉语教材也成为了研究泰国商务汉语教学的重点领域,泰国各大学在商务汉语教学中选用教材多种多样,主要使用由中国北京出版社和北京语言大学出版社出版的商务汉语教材。

龙伟华(2012 年中央民族大学)《泰国汉语能力标准研究》本研究以泰国大中小汉语学习者的汉语能力、相关语言能力标准和汉语教学大纲以及泰国汉语能力标准为研究对象,通过运用全球视野比较法、宏观综合分析法、文献分析法以及问卷访谈调查法对泰国汉语教学实际情况进行了深入考察、对相关语言能力标准和汉语教学大纲进行学习分析,进而对泰国汉语能力标准进行了探讨。虽然泰国教育部制定了《2008 年汉语教学大纲》作为汉语教学的指导依据,但是该大纲是根据《2008 年外语教学大纲》的框架和内容制定而成的,因此对汉语教学还缺乏针对性。本选题站在国家顶层设计的角度对泰国汉语能力标准进行探讨,这不仅对泰国汉语能力标准和国别化语言教学能力标准的制定具有一定的理论指导作用,而且在泰国汉语人才的培养工作中具有较强的应用价值。

魏凤娥(2015 年广西民族大学)《泰国大学生商务汉语词汇学习策略研究》词汇学习对于商务汉语学习至关重要,只有掌握足够多的词汇量,才能拥有较强的阅读能力,实现理想的交际目的。在语义上,商务汉语词汇与日常交际词汇具有明显差异,透露着中国所特有的文化内涵。在使用条件和表达功能上,商务汉语词汇也自有特色。从辨析商务汉语词汇特点出发,完善泰国大学生商务汉语词汇的教学策略,对于提高商务汉语专业学生的学习效率,具有参考价值。

韩凤明（2012 浙江大学）《泰国商务汉语教学研究》近年来，针对发展的需求，泰国汉语教育界与时俱进地总结出这样一句话：“只有掌握汉英泰三种语言的人才，才是当今与未来市场抢手的人才”。随着经济全球化，中国在国际贸易中的地位持续增强，泰中两国经贸往来日益加深。这种情况促使泰国市场对汉语人才的需求不断增加；另一方面，社会各类人士对了解和掌握商务汉语知识的需求也日益迫切。为了满足这一需求，许多大学纷纷开设商务汉语课程，促进学生在知识、能力、素质等方面能协调发展，适应市场的需求，这成为各大学追求的重要目标。

（三）关于野生动物园方面的研究

程鲲（2003 年东北林业大学）《动物园游客的观赏和教育效果评价》教育是动物园的一个重要任务和功能，动物观赏是动物园教育的基础和重要组成部分。本论文的目的在于针对中国动物园现有的展馆和教育设施，从游客分析的角度，对其在动物园的观赏和教育效果进行评价，为完善我国现代动物园的展馆设计和教育设施等方面提供有价值的信息。2002 年 5 月至 11 月间，在哈尔滨、北京和广州三个动物园的棕熊、东北虎、猕猴、亚洲象和河马馆分别进行了現地调查，使用的方法包括用观察法在展馆中观察游客的观赏时间和行为；通过问卷调查了解游客对动物园教育的看法。

张茵，刘冰（《规划师》2000 年第 1 期）《生命、自然与可持续发展——浅谈大连森林动物园的规划设计理念》关于可持续发展的思想，正在全世界传播，推广，我国在《中国 21 世纪议程》白皮书中也可把发展作为我们的指导方针，这是科学地，最大限度地运用地球的物质资源，以保证人类幸福的战略措施，也是推进我国建筑与城市规划学科发展的指导方针。作者仅通过对大连森林动物园的规划设计理念的分析来阐述这一思想在规划中所起到的作用。

刘德晶（野生动物学报 2000 年 01 期）《中国的野生动物园及建设》野生动物园(Wildlife Park)在国外通常是指开放式的动物园(Open Plan Zoo)或狩猎公园(Safari Park)东非的国家公园(National Park)就是一种大型的野生动物园.中国现有的野生动物园是指那些利用自然环境或人工模拟环境开放式展出野生动物的综合性场所,它们融动物繁育、保护、救护、宣传教育及科学研究为一体,为公众提供游览观光和休憩娱乐等服务.根据放养动物的类别以及放养区的生境类型,中国的野生动物园可分为综合型和专类型两种.

康兴梁（2005 年北京林业大学）《动物园规划设计》随着社会的发展,人们开始追求“返朴归真”“回归自然”,对生态旅游的客观需求是动物园发展的根本动力。但经济发展而引起的建设性破坏,让每一位风景园林师深感责任的重大,在总

结国内外动物园建设的经验和教训的基础上尝试摸索出适合现代功能的动物园发展模式已势在必行,本研究运用现代园林、建筑、城市规划三位一体的理论体系,理性的指出我们所规划设计的现代动物园应该是人与动物,与自然的和谐相处,是充满诗意的天地。21世纪是人类追求可持续发展、进行可持续规划设计的世纪。本文结合大量的实例资料、图片,科学、系统、详细地研究了动物园的历史与发展,动物园规划设计中的选址原则、规划理念、总体规划、分区规划、动物馆舍建筑、动物品种规划、展览程序安排、自然式馆舍及生态展示、绿化规划、道路设施规划等与实践领域结合紧密的诸方面,并取得了一定的阶段性成果。该论文填补了国内动物园规划设计方面的研究空白,为现代动物园的设计师、投资方、行政主管部门提供理论依据,将对我国现代动物园的建设、发展与管理起到一定的促进和抛砖引玉的作用。

张谊, 韦汉群, 龙霞(西昌学院学报(自然科学版) 2004年第3期)《浅析野生动物园的可持续发展》野生动物园在中国尚属新兴事业,因此,在其发展过程中,自然存在一些不足之处。本文围绕野生动物园的可持续发展、针对野生动物园的开发现状及其存在特点,为其可持续发展提出了具有参考价值的发展策略。野生动物是宝贵的自然资源和旅游资源,是自然生态系统中不可缺少的重要组成部分。保护好野生动物,不仅可以维护生态平衡、保障社会和经济发 展所必须的稳定环境,而且还是经济和旅游的可持续发展直接提供无可替代的宝贵资源。

王华川, 顾正飞(2010中国园艺文摘)《基于生态理念的现代动物园设计趋势及建议》动物园是每个城市绿地中不可或缺的一个重要组成部分。通过对现代发达国家动物园的系统分析,阐述新一代动物园的设计理念与未来发展趋势,总结出我国现阶段动物园建设中的不足与需要改进的地方,针对性地提出解决方案,以提高动物园的设计水平。

杨玲, 陈红卫, 李峰(四川林业科技 2013年04期)《成都动物园游客量与开展保护教育项目关系初探》目前,国内动物园和野生动物保护机构越来越重视保护教育的投入,为保证保护教育项目可持续发展,投入之后的收益也是各单位决策者需要考虑的问题。动物园游客量的增减受游客的收入、抵达公园的便利度、动物园内的硬件环境改善程度和增值服务的改进等诸多方面影响。通过在2006~2011年间以成都动物园保护教育投入为例进行分析,主要讨论在动物园内以打造野生动物保护教育这一品牌是否能提高游客量。动物园在野生动物展示牌内容、形式上进行了大胆创新,建立起了西南城市动物园的首个科普馆;并且利用专职保护教员优势,设计、开展了以"暑期保护站"、节假日和各种主题日等形式多样的主题保护教育活动

王丽华（2003 旅游论坛）《大连森林动物园旅游形象定位和传播策略》为适应大连旅游的发展,积极开拓旅游市场,招徕客源,大连森林动物有必要从现在起打造特色品牌,树立良好形象.把旅游形象的定位建立在对游客所进行的翔实的市场调研的基础上,结合调研得出的结论和大连森林动物园自身的特点来探讨,确立了动物园"生命之园"的主题形象,并对形象的传播策略进行了简要说明.

三、研究的目的、方法、内容与创新性

1. 研究的目的

- 1) 了解曼谷野生动物园在汉语应用方面的情况
- 2) 研究汉语服务对中国游客消费及购物的影响作用
- 3) 分析曼谷野生动物园工作人员中能提供汉语服务人员的汉语水平情况。
- 4) 通过调查分析曼谷野生动物园汉语服务的现状，提出改进的建议和措施

2. 研究的方法

本课题的研究主要采用的研究方面是：

1) 文献法：收集论文研究所需的文献和相关的研究资料，通过文献研究掌握泰国曼谷野生动物园汉语服务的情况。主要通过曼谷野生动物园的网站查询及其它一些相关网站信息。通过网站查到在 2017-2018 年中国游客，以及其他国家的华人游客来曼谷野生动物园进行游览观光的情况。

2) 访谈法：通过对曼谷野生动物园相关人员的访谈，直接了解曼谷野生动物园汉语服务总体情况，重点在吸引中国和海外华人来旅游的情况，汉语服务情况；了解中文网站建立情况，需要改进的方面，网站中文管理和网站汉语服务人员情况；掌握曼谷野生动物园负责汉语服务的人员的情况，与中国旅游机构的合作和沟通的情况，以及曼谷野生动物园汉语培训、汉语人才招聘的情况

3) 问卷调查法：本课题研究问卷调查的对象曼谷野生动物园汉语服务人员的情况，包括：人数、性别、学历、专业、中文水平、工作经验、存在的问题、需要改进的地方等。调查人员数量根据曼谷野生动物园具体情况而定。本论文还对中国游客包括台湾香港和海外华人对曼谷野生动物园汉语服务的情况满意度的调查。论文综合以上信息资料，对资料进行定性和定量分析，以达到本论文研究的目的，取得预期的研究成果。

3. 研究的主要内容

本论文研究的主要内容是曼谷野生动物园汉语服务的情况；汉语服务人员中文水平和服务质量的情况；网站、宣传资料、园内景点标识及介绍中文服务的情况，以及中国游客包括台湾、港澳和海外华人对曼谷野生动物园汉语服务满意度的情况。

4. 论文的创新性：

通过对与本论文有关的研究资料的查询可知，已有不少关于商业汉语服务方面的研究，但还没有对曼谷野生动物园汉语服务情况进行研究。本论文对泰国野生动物园汉语服务的调查分析研究还属首次。

四、本选题预期达到的目标与研究成果

通过研究说明曼谷野生动物园汉语服务的情况，分析曼谷野生动物园在经营管理，特别是在汉语服务方面的情况，发现存在的问题，提出改进的措施。论文研究的结果可供曼谷野生动物园管理部门参考，进一步搞好野生动物园的管理工作和汉语服务，提高野生动物园的服务质量，吸引更多的游客，促进泰国旅游事业的发展。

第一章曼谷野生动物园与汉语服务概况

第一节曼谷野生动物园概况

一、曼谷野生动物园的发展概况

野生动物园被定义为野生动物在生存于自然状态下，非人工驯养的各种哺乳动物、鸟类、爬行动物、两栖动物、鱼类、软体动物、昆虫及其他动物。在中国根据2017年12月1日正式实施的《公共服务领域英文译写规范》中，规定野生动物园标准英文名为Wildlife Park。^[2]在泰国，曼谷的野生动物园，位于市东北南茵地路第9公里处，由以自然保护区为主的野生动物园和以动物游艺表演为主的海洋公园两部分组成，占地1200亩。曼谷野生动物园的英文是Safari World。



图 1-1 曼谷野生动物园游览图

曼谷野生动物园有限公司于1985年10月21日注册。发展至今，已经成为上市公司，旗下有三家子公司，分别为普吉幻多奇公共有限公司，野生动物园有限公司，嘉年华魔术有限公司。公司的产品和服务根据收入性质分为4大类如下：1.动物园和表演 2.卖食物和饮料 3.销售深度产品 4.游乐园和游戏。

曼谷野生动物园是泰国很有代表性的野生动物园。赛佛瑞最大优点是还原了野生动物的天然环境，规划自然保护区，大面积的活动范围让动物充满活力，不像既定印象中动物总是被关着病恹恹，看的人欣慰又过瘾。

[2]百度百科：野生动物园，<https://baike.baidu.com/item/野生动物园/8615260?fr=aladdin>

曼谷野生动物园距离曼谷市中心约 1 小时车程，号称全亚洲最大野生动物园，占地广达 475 莱，同时也是长颈鹿最多的地方。划分了野生动物园及海洋公园，其背景本身就满足了吸引着不同年龄层的兴趣，满足了游客的需求。因此很多中国游客慕名而来，观光客与日俱增。

野生动物园汇集了世界各地许多珍稀野生动物，饲养在完全按照野生动物栖息条件的场地内。在食草动物区，可见成群的斑马、骆驼、鸵鸟、羚羊、长颈鹿在绿林间、草地上漫步或戏耍，水鸟、鸳鸯、天鹅在水上悠闲游弋。进入狮园，呈现眼前是一片占地 18 亩的山岩丛林，几十头狮子或卧或伏，或漫步徘徊，或昂首观望。在虎园、豹园、熊园内，为数众多的猛虎、凶豹、憨熊，有的趴在树阴下，有的泡在水塘里。

海洋公园内，展出了 200 多种珍禽海兽。表演场每天安排有多种智能动物的有趣表演，其中包括海豚、海狮、飞禽、大象以及喂鲸表演。此外，还有泰国民间舞、巴布亚新几内亚土风舞、美国西部牛仔武打等表演。海洋公园里，不仅表演项目众多，而且环境优美，到处花团锦簇，赏心悦目。园内建筑物富有民族特色，还有可容纳千人的空调餐厅。

从一进入园区开始，我们就可以看到中文字样的欢迎，及各种大小非常清楚的中文标牌展示，让中国游客在不懂泰语及英文的情况下，能很好的规划好游览观光行程，旅游中文应用的很切合实际，精准到位。这不仅能让游客对野生动物园留下深刻的印象，对野生动物兴趣和有好感，也会让游客增加对自然环境和野生动物的保护意识，更加爱护大自然和野生动物。

二、曼谷野生动物园的游客情况

（一）泰国旅游业发展概况

泰国商业新闻 bangkokbiznews 报道称，未来 10 年泰国旅游业仍将持续增长，更便捷的交通和多元文化将吸引更多的外国游客，尤其是中国游客增长潜力巨大，预计每年的增长幅度达 5-7%。中国游客仍然热爱赴泰旅游 2019 年全年，赴泰国旅游的国际游客人数已从 2018 年 3800 万人次提升到 3900 万人次，其中中国赴泰国游客人数为 1098 万人次，同比增长 4.2%。泰国体育旅游部部长皮帕特·拉查基特普拉坎（Phiphat Ratchakitprakarn）表示，泰国仍是对国际游客颇具吸引力的目的地。2019 年年底，每日泰国接待国际游客 14 万人次，2019 年全年到访该国的游客约达 3960 万至 3980 万人次。旅游营业收入达 1.96 万亿泰铢。

据泰媒 2019 年 5 月 22 日报道，泰国国家经济和社会发展委员会办公室发布消息称，2019 年前三个月泰国共接待来泰旅游外国游客 1080 万人，增长 1.8%；如果算上泰国国内游客，国内外游客为第一季度旅游创收 8502 亿泰铢（49.3 亿人民币），其中 5738 亿泰铢（约 33.3 亿人民币）为外国游客创收收入。2019 年前 3 三个月赴泰旅游数据，中国游客以 1720 亿泰铢排行第一。^[3]



图 1-2 2019 年前 3 三个月中国游客来泰消费排行第一

泰国开泰研究中心认为，2019 年泰国入境游客市场将继续保持自 2018 年以来良好的发展态势，得益于政府部门仍加快制定持续刺激旅游营销计划，以及延长到 2019 年 4 月 30 日的豁免落地签证费措施的短期正面效果。重要外国入境游客市场的走向如下：东亚地区主要市场的游客数量仍增长良好，特别是来自东盟、韩国和日本的游客，而中国游客市场虽然趋向复苏，但明确和持续的复苏应到今年下半年才出现；欧洲地区多个市场的游客数量前景看好，如来自德国和法国的游客，而俄罗斯游客市场则可能取决于卢布币值问题；南亚地区游客如印度游客仍是增长良好的市场；其他地区游客如中东地区多个国家的游客数量增长则趋向放缓。^[4]

近期在泰国国家旅游局发布的 10 月份旅游报告中显示：亚洲国家游客依旧是泰国旅游市场的主力军。据悉，报告中还显示：2019 年 10 月份来泰旅游游客约计 304 万人，同期相比增长 12.51%；而 10 月份旅游创收约计 0.14 万亿

[3]泰国第 9 频道新闻网；Thailand Headlines.https://www.sohu.com/a/315916924_194632

[4]资料来源：开泰银行中心：https://m.sohu.com/a/288948707_181860

泰铢，收入上涨 9.27%。由此可以看出，尽管世界经济依旧处于低迷状态，但是泰国的旅游业依然处于增长状态。其中来泰旅游游客数量最多的、排名前五的外国国家，包括中国、马来西亚、印度、老挝、韩国。中国旅客人数约占 82 万人、马来西亚游客数量约占 32 万人、印度游客约占 16 万人、老挝游客数量约占 15.4 万人、韩国游客数量约占 15.1 万人。另外，2019 年 1 月份-10 月份来泰外籍旅客数量约计 3250 万人，同期增长 4.29%；旅游创收约计 1.57 万亿泰铢，同期增长 3.97%。通过总结 1 月-10 月来泰外籍游客数量增长率可知，印度游客增长率最高，达到 26.72%；其次是菲律宾旅客（增长率为 15.80%）；接下来是中国台湾旅客（增长率为 14.67%）；老挝旅客（增长率为 11.64%）；文莱旅客（增长率为 11.17%）。^[5]

三、中国游客游览曼谷野生动物园情况

曼谷野生动物园是泰国有名的旅游景点。据曼谷野生动物园（World Safari）内部统计数据显示，从 1985 年园区建成初期，中国游客年观光人数不超过千人，2018 年中国及海外华人游客入园游览为 23 万人次，2019 年年底中国游客达到 27 万人次之多。曼谷野生动物园越来越受到中国游客的欢迎。随着中国游客人数的大量增加，野生动物园在管理上也加强了汉语服务的意识。服务质量和水平的不断提高。



图 1-3 曼谷野生动物园提供中文服务

[5]泰国城市房地产: <https://www.181.com/news/3001>

曼谷野生动物园的管理方负责人表示：“我们一直不断自我提高，以提供最优质的服务为目标，我们有这样的想法：如果想和中国人交易你必须说中文，如果我们可以说中文并进行交流，它将给我们带来更大的竞争优势。使其能够与中国人交流、交易变的更容易，更快捷。同时也能够更好的理解适应中国的文化，中文也是与中国人民建立良好关系的工具，使我们的业务能够更加顺利的进行”。中国游客来泰旅游为泰国旅游业和经济带来了很大的利益。为了吸引更多的中国游客，提供了多项汉语服务，曼谷野生动物园的管理部门在动物园内除了提供泰文和英文标识牌外，已经增加了中文的标识牌。在野生动物园游客可以看到中英文的标识牌，增加的专业中文地陪导游，各种各样中文文字提示，表演项目均配备了同步真人中文翻译，甚至在表演的过程中专门针对中国游客或海外华人准备了多项有关中国文化的小节目。

曼谷野生动物园以市场为导向在吸引中国和海外华人游客旅游观光的工作上起到了很大的作用。

第二节曼谷野生动物园的汉语服务

一、曼谷野生动物园汉语服务概况

随着中国经济的日益发展，中国百姓的生活质量逐步提高，跨国旅游成为现今中国百姓的热门话题，由于泰国得天独厚的旅游环境，消费适宜，以及地理位置比邻中国的关系，成为了中国人前来旅游的优选国家。从泰国国家旅游局昆明办事处获悉，2018年泰国第一千万名中国游客，这也是中国赴泰游客首次超过千万人次。泰国旅游与体育部部长威拉萨·阔素拉、泰国国家旅游局局长育塔萨·素帕颂联合众多合作机构在曼谷素万那普国际机场共同迎接2018年第一千万名中国游客。育塔萨·素帕颂表示，泰国国家旅游局预计，2018年将超过1000万中国游客前来泰国，同比增长5%-7%，旅游创收超过5900亿泰铢，同比增长10%-12%。

随着中国游客的接踵而至，泰国各个旅游景点及机构也在提高自身接待中国游客的水平及服务质量，成为泰国旅游机构和旅游景点所研究的重点方向。至关重要的就是打破两国语言之间的障碍工作。目前曼谷野生动物园的汉语服务人员的需求增加。在供需市场不平衡的状态下，难免出现了一些汉语服务质量差的问题，影响到了旅游机构及景点的服务质量，损害了消费者的利益。所以，汉语服务人员的服务质量是我们需要认真研究的一个话题，如何提高和评价汉语服务人员服务水平标准也成为了泰国旅游行业最需要认真对待和急需解决的问题。

曼谷野生动物园在中泰旅游形式大好的环境下，以其种类繁多的动物种类，独特的表演形式，开放的生态环境，生动的游客互动，以及优质的服务吸引了无数的中国人以及华人前来观光旅游。园区的管理人员及工作人员也非常重视华人游客，为华人游客提供了很多中文服务，其中包括售票处的中文价格提示，园区内中文服务标识，中文导游导购，以及各类表演项目的中文实时翻译。让华人游客能够身临其境的感受到园区内管理及工作人员为服务华人旅客所付出的努力。如何进一步提高曼谷野生动物园汉语服务人员的服务水平，让曼谷野生动物园的汉语服务质量及服务水平更上一个台阶。成为曼谷野生动物园需要解决的问题。



图 1-4 曼谷野生动物园游览图

针对中国游客数量的增加，泰国曼谷野生动物园提供了多项汉语服务。方便了广大中国游客的游览参观。泰国曼谷野生动物园汉语服务内容包括：

1. 售票处的中文价格表
2. 园内付费地陪中文导游
3. 为各大旅游公司提供中文服务
4. 园内各类中文提示
5. 表演节目的同步中文翻译



图 1-5 曼谷野生动物园提供的中英文标识牌

进入园区，中国游客可以自行安排游玩，没有任何障碍，让游客感觉到方便，提升了园区观光的质量。

SAFARI WORLD ซาฟารีเวิลด์ 野生世界 โชว์วันนี้ Today's Show 今日節目								เปิดบริการ Opening Hours 服務時間	
								ซาฟารีปาร์ค Safari Park 野生動物園	09:00 - 17:00
								มารีนปาร์ค Marine Park 海洋樂園	09:00 - 18:00
มาโชว์ showtime 演時間	ลิงอุรังอุตัง Orang Utan 人猿	สิงโตทะเล Sea Lion 海獅	ควาบบอสตันท์ Cowboy Stunt 西部牛仔	ช้าง Elephant 大象	โลมา Dolphin 海豚	สงครามจารกรรม Spy War 諜探戰爭	นก Bird 飛禽	กิจกรรมพิเศษ Highlights 特別節目	
	10:20						10:20	เวลา Time 時間 10:00 A.M. โชว์ฟีดดิ้ง (ซาฟารีปาร์ค) Feeding Show (Safari Park) 餵虎表演 (野生動物園)	
เช้า A.M. 上午		11:00						เลี้ยงยีราฟ Giraffe Feeding 餵長頸鹿	
			11:40	11:40				มินิเวิลด์ Mini World 小世界	
	13:50				13:45			ริเวอร์ซาฟารี River Safari 乘小舟遊林	
บ่าย P.M. 下午		14:45				14:45			
	15:45						15:45		
		16:15	16:40		16:10				

Full-Festival
ออกจากมารีนปาร์คชั่วคราวหากท่านสมมติมี: @MARINE PARK; FOR RE-ENTRY STAMP YOUR HAND, PLEASE.

图 1-6 曼谷野生动物园提供的中英泰文游览节目

去景点旅游第一件事情就是购票。而曼谷 World 野生动物园的购票处有明确的中文标识，并且明码标价，有详细的中文价格表，成人、小孩、全价、半价、乘车游览价格、自驾游览价格、步行园区单价，及步行驱车套票等等，所有的价格中文介绍，一清二楚，游客根本不需要咨询及浪费任何时间去研究，和在自己国家旅游一样。

表 1-1 曼谷野生动物园中文门票预订和价格

曼谷野生动物园世界+海洋公园门票 (多套餐可选)		
项目	成人	儿童
野生动物园门票	130	110
野生动物园+海洋公园	170	150
海洋公园门票	150	130
海洋公园门票(含午餐)	180	160
野生动物园+海洋公园(含午餐)	200	180
海洋公园+游船	230	208
海洋公园+游船(含午餐)	225	210
野生动物园+海洋公园+游船(含午餐)	287	259

特别说明

换票地点在景点售票处，换票只需要出示打印的订单二维码或保存在手机上的电子二维码，即可快速换票，直接入园

预定须知

- 1.需提前一天预订；
- 2.若您坐出租车前往，请务必告知司机已订门票，避免司机习惯性同景点帮您预定门市价格的票，因此如有这样的事情发生，本店将无法对此问题付任何责任；
- 3.野生动物园和海洋公园为不同的入口。野生动物园需坐游览车观赏，前往的客人需要自费购买；游览车票45泰铢/人，游览车观赏约45-50分钟；海洋公园为海洋动物表演去，需步行前往每一个表演小区；
- 4.野生动物园：此套餐不含表演以及喂食长颈鹿，需要表演和喂食长颈鹿的美仙们请购买海洋公园套餐；
- 5.换票地点在景点售票处，换票只需要出示打印的订单二维码或保存在手机上的电子二维码，即可快速换票，直接入园；

在游客购票后中国游客会同时得到一份中文导游地图，园区内的各类动物所在位置及各种表演的具体位置都在这张地图上显示的一清二楚，华人游客可以很方便的就找到自己想要参观的项目和感兴趣的表演。中文导购图上同时附有各类表演的时间表。华人游客可以更好的安排自己的观光计划，不会错失精彩的表演。



图 1-7 曼谷野生动物园中英泰标识牌

一进入园区，就可以看见中文导游服务厅，有明显的中文提示，这里有园区内部的地陪中文导游，只要客户有需要，可以自行去咨询洽谈。同样所有的价格也是明码标价，地陪导游的服务内容就是陪同游客参观园区的所有表演项目以及所有的动物，但这不包括开放式动物园，价格是 500 泰铢，相当于一百人民币多一点，价格很公道，可以说非常便宜，



图 1-8 曼谷野生动物园游览车中英泰票价牌

地陪导游会介绍各种动物的产地，来源以及生活习性，各类表演的特色及观看点，以便游客更好的去了解各种可爱的小动物，和更好的选择安排自己需要观看表演，大大节省了客户的时间，提高游客的旅游质量。并且在介绍园区旅游项目的期间，地陪导游还可以为客户讲解泰国的风土人情，生活饮食习惯，让游客们在游玩的同时放松心情，使旅游的期间更加轻松愉快。

曼谷野生动物园内有各类动物介绍、路标、购物内容、旅游设施、餐饮区菜单、特殊区域、卫生间、休息区、提示、警示等，基本上都有中文翻译。中国游客在不懂泰语及英语的情况下也能自己游览，中国游客提供了方便。总体来说，曼谷野生动物园的汉语服务游览不少改进，为吸引中国游客和提高服务质量做了很多努力。

二、曼谷野生动物园的网站服务情况

曼谷野生动物的英文网址是：<https://www.safariworld.com/inf.html>。曼谷野生动物园目前还没有中文网站，只有英文网站。例如网站的网页主要内容包括四个大栏目：

(一) 野生动物园首页 (Safari World) 内容包括四个栏目：(见图 1-9)

1. 精彩表演栏目 (Attraction)
2. 野生动物园历史栏目 (History)
3. 信息栏目 (Informatica)
4. 问询栏目 (Enquiry)
5. 投资人关系栏目 (Investor Relations)

(二) 野生动物园的历史栏目 (见图 1-10)

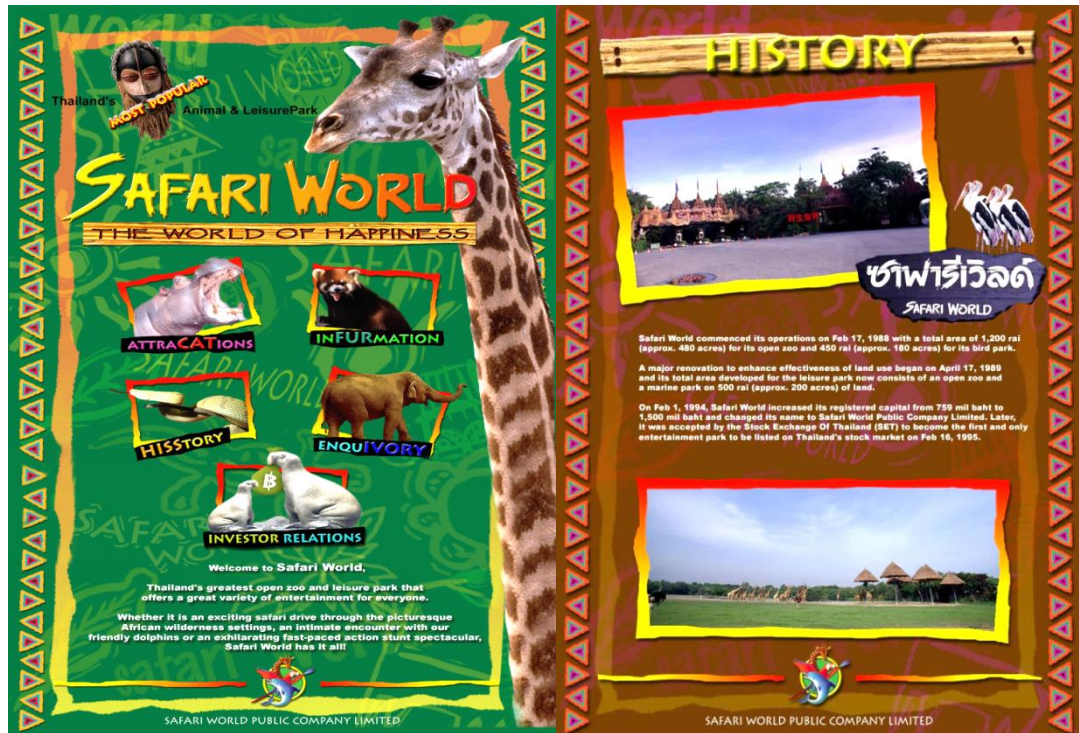


图 1-9 野生动物园网站首页 图 1-10 野生动物园历史栏目

(三) 精彩表演栏目 (Attractions) (见图 1-11) 内容包括:

1. 野生动物园 (Safari Park)
 - 海狮表演 (Sea Lion Show)
 - (EGGS World)
 - 丛林漫步 (Jungle Walk)
 - 海豚表演 (Dolphin Show)
 - 丛林奇航 (Jungle Cruise)
 - 飞禽表演 (Bird Show)
 - 突袭战 (CDV War)
 - 动物喂食表演 (Feeding Show)
 - 红毛猩猩拳击表演 (Orange Utan Boxing Show)
 - 好莱坞牛仔特技表演 (Hollywood Cowboy Stunt Show)



图 1-11 野生动物园精彩表演栏目

2. 海洋公园 (Marine Park)

(四) 野生动物园信息栏目 (Informatica) (见图 1-12) 内容包括:

- 野生动物园信息 (Safari Park)
- 海洋公园信息 (Marine Park)
- 餐饮信息 (Restaurants)
- 顾客服务 (Gust Services)
- 纪念品商店信息 (Gift Shop)
- 停车信息 (Car Park)
- 交通车服务信息 (Coach Services)



图 1-12 野生动物园信息栏目

(四) 4. 问询栏目 (Enquiry) 见图 1-13

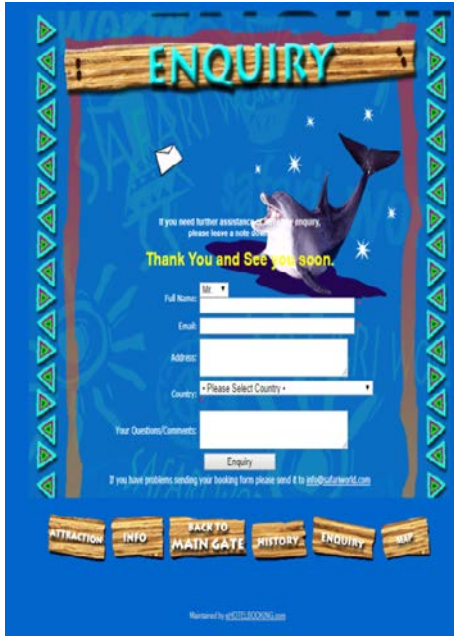


图 1-13 野生动物园问询栏目

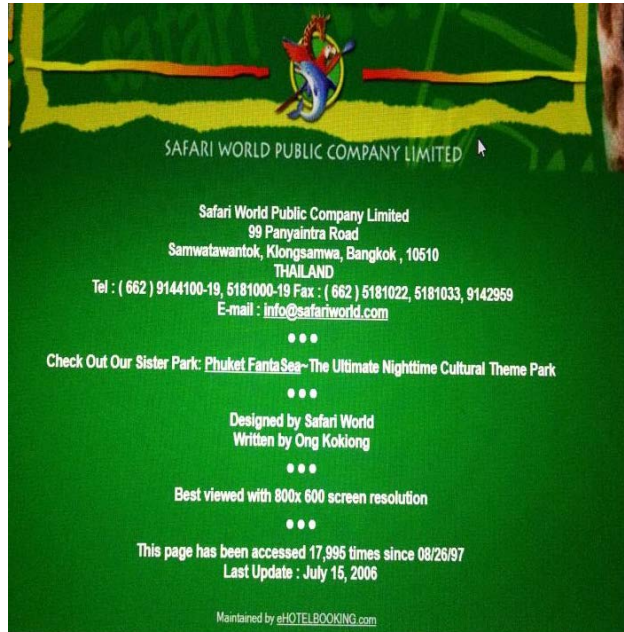


图 1-14 野生动物园信息更新日期和地址

尽管曼谷野生动物园在园内为中国游客提供了中文服务，方便中国游客的游览。但是在信息时代，曼谷野生动物园在网站方面却没有提供中文网站，通过中文网站为中国游客提供及时和更多的信息，使中国游客可以通过网站得到快捷和丰富的信息。

在泰国主要游览景点和酒店一般都有中文网站，而曼谷野生动物园却只有英文网站，而且这个英文网站非常老旧，最后一次更新居然是在 2006 年 7 月 16 日（见图 1-14）。如今已经是 2020 年了，也就是说，这个“爷爷辈”的网站已经超过 13 年没有再更新了。显然，曼谷野生动物园的英文网站已经远远不适应信息社会的快速发展。管理部门只是拿着个网站当摆设。现在几乎人人都有手机，都可以上网查询信息。如果曼谷野生动物园能够提供中文网站服务，一定会方便中国游客及时了解野生动物园的门票价格、娱乐节目、来往交通、餐饮服务等信息，提高其服务质量。

第二章曼谷野生动物园汉语服务调查

第一节曼谷野生动物园汉语服务人员调查

一、汉语服务人员的基本情况

(一) 工作人员人数

曼谷野生动物园是泰国著名的旅游景点之一，为了更好地为游客提供服务，招募了很多的工作服务人员，目前约有 300 多位员工为各国游客提供各项旅游服务。在曼谷野生动物园的员工分为行政及管理人员 30 人，动物饲养员 70 人，司机 15 人，文员 15 人，售票检票处 20 人，翻译导游 20 人，餐饮及商品营业员 50 人，表演人员 30 人，其他服务人员 70 人。由于中国是泰国旅游产业重要的收入来源，曼谷野生动物园的主要客源，曼谷野生动物园还设立了专门为中国及海外华人服务的中文服务部门，为中国游客提供汉语服务。

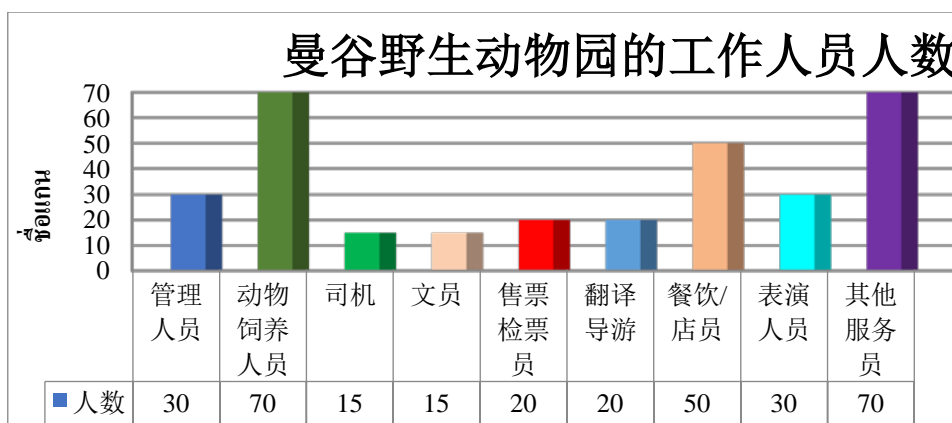


图 2-1 曼谷野生动物园的工作人员人数

(二) 汉语服务人员人数

曼谷野生动物园的中文服务部，提供汉语服务已经 7 年之久。中文服务部的汉语服务人员包括泰国人、泰国华人及中国人，总共有 15 人，其中部门经理 1 人，参与

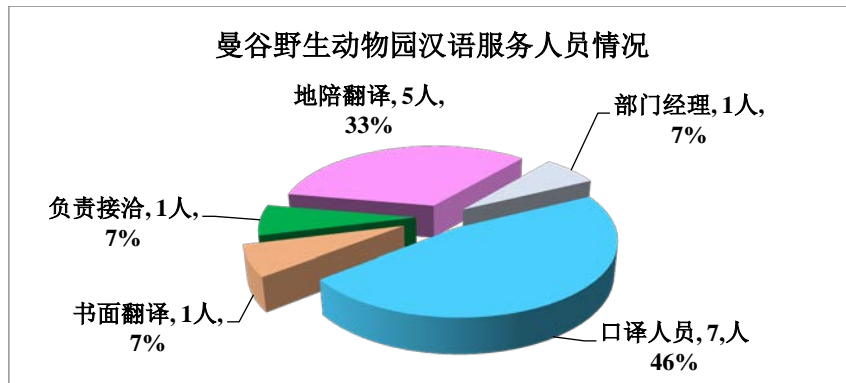


图 2-2 曼谷野生动物园汉语服务人员人数

表演的同步翻译 7 人，书面翻译人员 1 人，接洽中国及华人旅游团 1 人，地陪翻译 5 人，这 15 位中文服务部的汉语服务人员均掌握中文及泰语两种语言，其中有 9 人还能掌握英语，已针对新加坡、澳门、台湾及其他非中国大陆地区华人中文不是很好的情况下还能利用英语为其服务。

（三）汉语服务人员的性别、年龄、学历和工龄

曼谷野生动物园的中文服务部 14 位工作人员的平均年龄为 27 岁，其中学士学位毕业生 13 人，硕士毕业生 2 人，他们大都是泰国及中国各大院校外语系汉语或泰语专业毕业。在曼谷野生动物园平均工龄为两年。由于大部分的游客都来自中国大陆，其次是来自中国的台湾和香港地区。他们来曼谷野生动物园旅游的目的是观赏其所在地没有的动物及独具特色的泰国式表演，汉语服务人员必须熟知园内动物信息，参观价格，各类表演内容等。要对各类动物的中文名称，入园参观各项项目内容和价格，各类动物表演的时间、园内各类设施的地理位置等熟练掌握，能提供正确的信息内容，协助旅游者达到轻松游玩的目的和需求。以下是本次对曼谷野生动物园汉语服务人员问卷调查的具体情况。

1. 性别

本从研究进行了问卷调查，被问卷的人员男女比例情况如下：

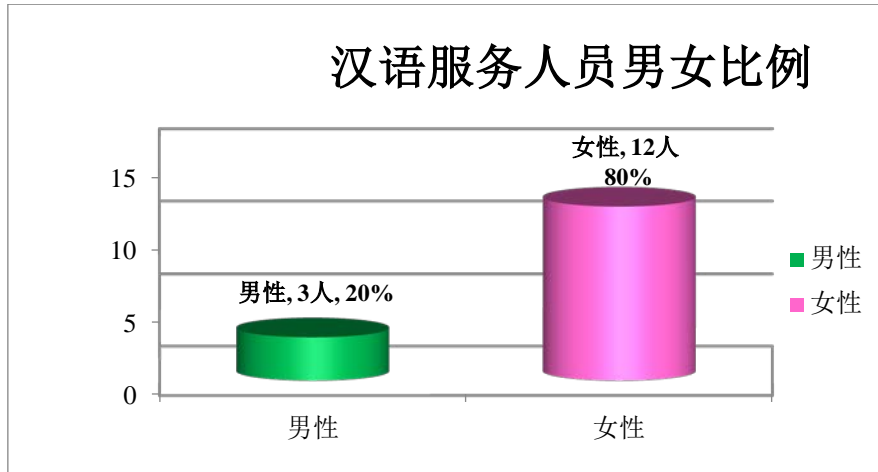


图 2-3 曼谷野生动物园汉语服务人员男女比例

从问卷调查中可知，在本次调查中曼谷野生动物园主要从事汉语服务的是女性，女性为 80%，男性为 20%。

2. 年龄

调查显示，在曼谷野生动物园从事汉语服务的人员都是中青年。最小 20 岁，最大 40 岁。

表 2-1 曼谷野生动物园汉语服务人员的年龄情况

年龄	人数
20-30 岁	12
31-40 岁	3
总合	15

3. 汉语服务人员的学历情况

表 2-2 显示在曼谷野生动物园从事汉语服务的人员中，本科学士学位共 13 人，硕士学位共 2 人。

表 2-2 曼谷野生动物园汉语服务人员的学历

学历	人数
本科	13
硕士	2
总和	15

二、汉语服务人员中文水平

通过问卷调查了解到，曼谷野生动物园汉语服务人员的汉语水平总体上比较好，但是汉语服务人员的数量不能满足曼谷野生动物园汉语服务的需要。

曼谷野生动物园汉语服务人员主要工作内容有以下几项：

1. 汉语资料翻译，内部标识翻译人员
2. 中国市场策划及营销人员
3. 现场表演翻译
4. 园内中文导游及导购

1. 书面翻译人员的情况

曼谷野生动物园书面翻译的工作人员只有一位泰国籍女性，硕士毕业，本科在泰国学习，硕士文凭毕业于中国一所名牌大学，她负责所有关于企业内部的中文书面翻译，内容包括园内提示牌、对外宣传中文资料、园内中文介绍以及为中国旅游公司提供书面资料。她在曼谷野生动物园已经工作了4年，熟练掌握了关于野生动物园方面的专业术语及名词。她在听、说、读、写方面比较好。同时她还能熟练的掌握英语，能够较好地服务游客。

中国市场策划及营销人员也是有一位女性。她今年26岁，学士学位，有一年的工作经验，主要负责与中国及华人旅行社，大型公司，及企业政府之间的联络工作。她具有组织协调的能力，熟悉曼谷野生动物园的情况，已有两年的工作经验。她的父母都是华人，所以从小就耳濡目染的中文环境下生长，自己随后在中国留学进修的中文专业，所以她的口语能力非常强，和中国及华人沟通没有障碍。她的工作是与联系大客户，包括中国旅行社、中国国旅、康辉旅行社、中青旅和春秋旅行社等一些中国知名旅游公司。她的汉语沟通能力没有问题，但缺乏对中国文化的深入了解，在和中国游客沟通的过程中会产生误解。在调查中了解到，由于中国游客来自中国各地，有些游客的地方口音较重，汉语服务人员经常听不懂游客说什么。

2. 现场翻译情况

在曼谷野生动物园负责对表演节目进行讲解翻译的人员共有 7 个。他们分别为飞禽表演、人猿表演、海狮表演、海豚表演、大象表演、西部牛仔表演和碟探战争的节目进行同步翻译。他们当中有两位男性，5 位女性，都能熟练掌握中文口语，表达能力强，并可以根据节目的变化临场发挥。他们在表演的过程中不时用中文与中国游客及华人互动，活跃现场气氛。在曼谷野生动物园里所有表演只有中文是现场同步翻译，其他外国语言的游客是由随团翻译进行现场翻译。

3. 地陪中文导游情况

提供园区地陪导游也是曼谷野生动物园近几年刚刚开展的业务。随着中国及华人游客的大量增加，曼谷野生动物园增加了中文导游。曼谷野生动物园没有像其他一些旅游景点那样，借助外部公司的中文导游，而是招聘了自己的地陪导游为中国游客和华人服务。曼谷野生动物园一共有 5 位专职中文导游，其中 4 人学士毕业，1 人硕士毕业，全部为女性。她们均持有泰国旅游局签发的导游资格证。她们中文听说读写能力俱佳，熟悉业务，能很好地与中国及华人游客沟通，完全可以满足工作的需要。她们与中国及华人游客互动，在工作中适应了中国的一些方言，遇到不标准的普通话也能应付。

三、汉语服务人员的工作情况

对于曼谷野生动物园汉语服务人员来说，他们的工作主要与旅游相关，向中国及华人游客推荐旅游项目，介绍服务内容，帮助客户选择游览节目，让游客可以轻松愉快地进行旅游，节省时间，观看感兴趣的节目。随着中国和华人游客的激增，以及游客对服务要求的不断提高，这就要求曼谷野生动物园的汉语服务人员不断学习，加强专业知识，提高业务水平，以便更好地为中国及华人游客提供高质量的服务。

通过访谈进一步了解到，曼谷野生动物园汉语服务人员现在可以基本适应市场需求，满足客户的需要。由于旅游行业会受到因季节性的影响，在旅游旺季或是节假日，工作任务繁重，甚至需要加班加点，有时还会出现不能满足客户需求的情况。例如在中国的黄金周和寒暑假，中国游客会大增，各类表演都需要加场，从每天两场加到三场，但还是有很多游客因为座位爆满不能进场观看而错失了精彩的表演。还有园内导游的工作在节假日也是异常繁重，从早上 9 点到下午 6 点，几乎是不间断的带游客，不间断的讲解。而在旅游淡季或是雨季，游客数量下滑很严重，又会出现个别工作岗位没有工作可干的情况。

因为曼谷野生动物园汉语服务人员所接触大都是中国及华人，每个地区会有不同的文化及方言，在交流的过程中有所会产生障碍和偏差，甚至会产生误会和不理解。这就要求汉语服务人员要不断提高业务水平和自身素质，以客户至上为宗旨，为客户提供最满意的服务，适应市场及游客的需求。曼谷野生动物园汉语服务人员的工作重点是放在提高服务质量及业务水平上，加强部门之间的合作和人员培训。

第二节汉语服务管理和培训情况调查

一、汉语服务的管理情况

由于中国经济的发展，中国来泰旅游的人数增多，曼谷野生动物园接待中国及海外华人的工作也随之增加。为此野生动物园设立了中文服务部，以满足中国及海外华人的需求，为他们提供全方面的服务。

曼谷野生动物园的管理团队由 30 人组成，其中 1 人专门负责汉语服务部的工作。其他 14 名均为其下属平级关系，其属下又分为导游组、表演讲解组、对外联络组、文案翻译组等 4 个小组，各负其责。这种扁平式的管理方式，让曼谷野生动物园的管理层能及时和更准确的听到现场的信息，下达任务及实施的效率更高，汉语服务部每周、和每月底、年底进行会议，下达阶段性任务及计划，员工汇报工作，递交工作报告，汉语服务部每月都要组织一次培训。

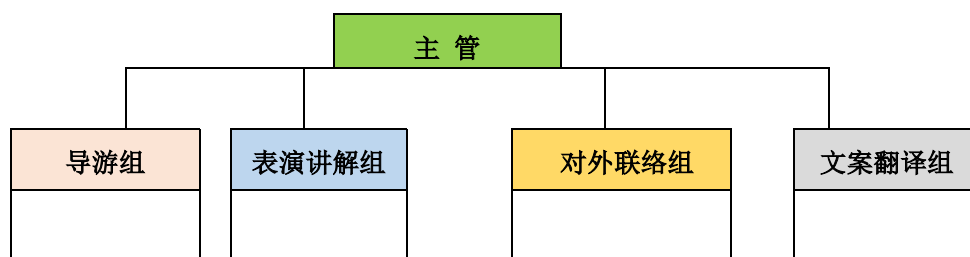


图 2-4 曼谷野生动物园管理部门示意图

曼谷野生动物园在汉语服务管理方面注重团体协作，注重对员工的培养。管理部门还专门组织员工到中国的动物园及各类主题乐园去考察学习。曼谷野生动物园汉语服务部主要是面向中国及海外华人群体，对汉语服务部提出以下四个要求：

1. 在自己能力范围之内，尽量满足游客的要求；

2. 多倾听游客的意见，设身处地的为游客着想；
3. 不管游客怎么发脾气，都要平心静气，不能和游客吵架；
4. 把游客的事情就当作自己的事情，不能欺骗游客。

总之，曼谷野生动物园汉语服务部工作环节的管理有具体的系统，哪个人负责哪一部分工作都有明确的规定和执行程序，保证动物园营业活动的良好运行，为游客提供最好的服务。

二、汉语服务的培训情况

曼谷野生动物园汉语服务的培训内容主要包括：

1. 提供中文水平的培训
2. 中国历史、文化和地理知识的培训
3. 本职业务知识的培训
4. 服务礼仪的培训
5. 参加国际交流学习

以下是具体培训的内容：

1. 提高中文水平的培训

曼谷野生动物园因其服务性质，牵扯到很多专业名词，动物的名称。有些动物名称还是从其他国家语言直译出来的，而且每年都增加好几种新动物，所以汉语服务人员要不断的学习培训，以了解这些新的中文名词。再加之曼谷野生动物园的汉语服务人员要接触来自不同地区中国游客及海外华人，这些游客的语气、语调、语速和发音方面都要区别，所以管理部门要加强对汉语服务人员听力的培训，以提供服务质量。

2. 中国历史、文化和地理知识的培训

中国是一个具有悠久历史的古国，有着 5000 年的文化传统，深受孔孟儒家思想的影响，和其他国家的游客在生活习惯，思考问题，礼节方面有着很大的区别。同时中国也是世界国土面积第三大国家，拥有 34 个省，56 个民族，各个地区又有着不同的生活习惯、语言及历史文化，曼谷野生动物园针对这方面专门聘请了大专院校的中文老师，到动物园为汉语服务人员进行中国历史、文化和地理知识方面的培训。

3. 本职业务知识的培训

曼谷野生动物园工作环境特殊，要求工作人员需要有扎实的业务知识才能上岗工作。同步翻译动物表演节目的工作人员需要与动物接触，所以他们要接受了解动物习性方面的培训，与表演的动物建立感情。在互动过程中，当游客

与动物互动时，他们要做好保护工作。地陪导游则需要接受熟悉动物园内的各种路线，新建新增设施，各种动物的名称，动物的生活习性，动物来源，以及一些关于动物典故方面的培训。对外联络人员的培训是让工作人员了解老客户公司的情况，组织结构，特点及规矩，还要学习动物园内部的业务，了解价格政策。除此以外，他们还要熟悉其他部门的工作。

4. 服务礼仪的培训

因为曼谷野生动物园是服务型企业，所以服务方面的礼仪培训非常重要。汉语服务部作为其中的一个重要部门，一定要了解多国的礼仪，特别是中国方面的礼仪。管理部门专门聘请专业老师对员工进行培训。培训内容包括中文礼貌用语，中国礼节、中国节日及祝福语、中国着装礼仪和微笑服务等方面的专业培训。

5. 参加国际交流学习

曼谷野生动物园在加强自身培训的同时，还积极的向同行业的优秀者学习，带领工作团队到国外动物园及主题乐园考察学习，交流经验，让自己的服务团队增长了见识，提高了业务水平。比如曼谷野生动物园的汉语服务人员会到中国的动物园和主题乐园进行考察学习。曼谷野生动物园与中国数十家动物园以及主题乐园建立了友好关系，工作人员之间加强合作，并与中国动物园交换动物，进行动物展，双方还联合举办一些国际展览会等。总而言之，曼谷野生动物园非常重视培训工作，汉语服务部每月都有培训例会，有明确的培训计划和培训资料。

第三节曼谷野生动物园汉语服务满意度调查

一、中国游客的基本情况

本次问卷调查了 50 位中国及海外华人游客，调查情况如下：

1. 性别

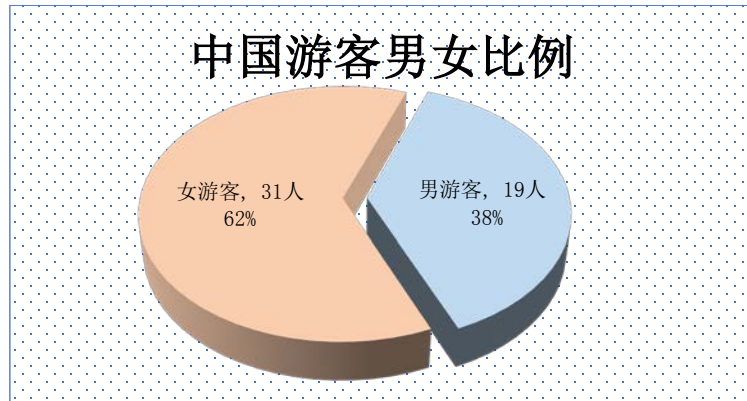


图 2-5 问卷调查的中国游客男女比例

图 2-5 显示在被采访的中国及海外华人游客中男性占 38%，女性占 62%。游客的女性比女男性多。

2. 中国游客的年龄段

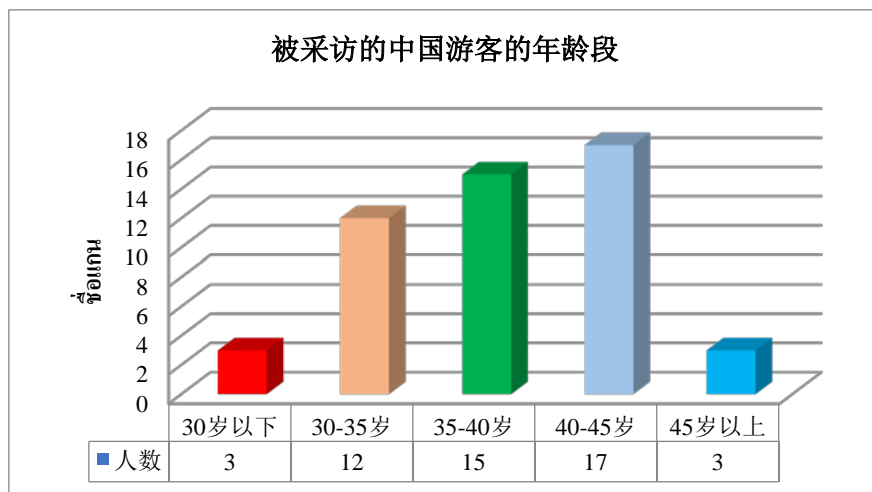


图 2-6 被采访的中国游客年龄段

从图 3 中我们可以看到来曼谷野生动物园的中国旅游者，年龄在 40-45 岁 17 人，最多，占 34%，其次是 35-40 岁 15 人，占 30%；30-35 岁 12 人，占 24%。调查结果显示，来曼谷野生动物园旅游的中国游客年龄主要在 30-45 岁之间。30 岁以下的有 3 人，45 岁以上的有 3 人。

3. 中国游客类型

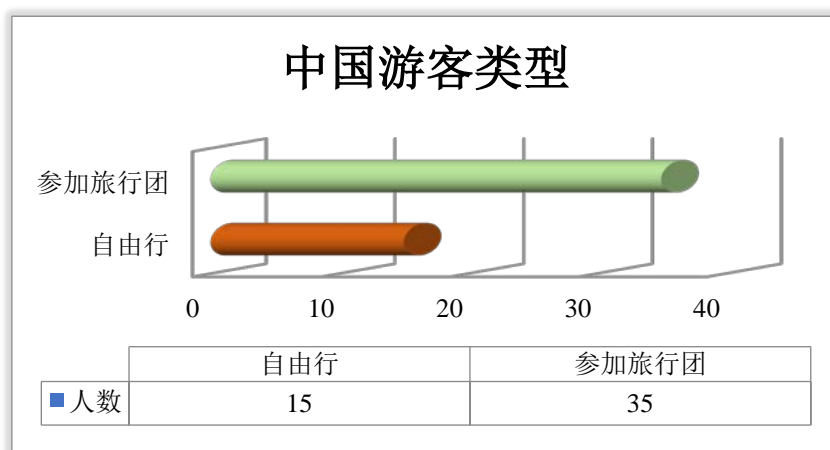


图 2-7 曼谷野生动物园中国游客类型

图 2-7 显示，中国游客来泰国旅游主要分为两种，第一种是跟旅游团或旅行社前来旅游，第二种是自由行客户。从上图可以看出，曼谷野生动物园的主要中国客户还是跟团前来旅游，占中国游客比例的 70%，自由行客户占 30%。

二、中国游客对游览项目的喜爱情况

从表 2-7 中可以看到：中国游客对曼谷野生动物园内的旅游项目比较满意，对 50 名调查者的调查结果是：

表 2-3 中国游客对曼谷野生动物园的旅游项目喜爱程度

喜爱程度	数量（人）	百分比（%）
非常喜欢	15	30
喜欢	20	40
一般	10	20
不太喜欢	5	10
非常无趣	0	0
总合	50	100

1. 30%的游客表示非常喜欢。他们说以前没有看过这么精彩的动物类表演，被曼谷野生动物园的表演深深吸引，园内动物种类繁多，设施齐全，人和动物能很好的互动，旅游体验前所未有的。还准备将此景点介绍给身边的亲戚朋友。

2. 40%的游客表示喜欢。这部分游客觉得对曼谷野生动物园旅游项目比较肯定，对野生动物园的游览设施及服务给予了充分的肯定。

3. 20%的游客表示一般。这部分游客主要是来之前对曼谷野生动物园期望太高，但是旅游完了，觉得没有自己想象中的完美，还有一些瑕疵，对比以前参观过的主题园区还有不足之处，所以觉得一般。

4. 10%的游客表示不太喜爱。这部分游客主要是一些不太喜欢动物，或者对动物过敏，炎热的天气环境影响了观看的心情和游园的乐趣，所以给出了不太喜欢的评价。

5. 表示非常无趣的游客为零。

从以上问卷调查反映出的情况来看，曼谷野生动物园的旅游项目及服务总体上是让中国游客满意的。但是也暴露出了不足之处。这个调查对曼谷野生动物园提高服务质量，推出新颖、创新的表演节目和改善观看节目的环境是一个参考。

三、对汉语服务人员满意度调查情况

本次研究针对曼谷野生动物汉语服务的满意情况对中国及海外游客进行了调查。

表 2-4 对曼谷野生动物园汉语服务满意度的调查情况

汉语服务情况	很满意 (A)	满意 (B)	一般 (C)	不满意 (D)	很不满意 (E)	满意度指数(M)
1.对工作人员的服务态度	6	32	12	0	0	3.88(一般)
2.有足够人员提供汉语服务方面	2	24	16	8	0	3.40(一般)
3.提供中文旅游项目资料方面	12	28	10	0	0	4.40(满意)
4.提供中文标识牌及提示牌方面	22	20	8	0	0	4.28(满意)
5.在满足游客需求方面	4	16	28	2	0	3.44(一般)
6.在综合服务方面	8	20	18	4	0	3.64(一般)

满意度标准：很满意 (A) =5，满意 (B) =4，一般 (C) =3，不满意 (D) =2，很不满意 (E) =1

满意度指数：M= (Ax5)+ (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) /50

(一) 满意度指数分析：

表 2-8 反映的是中国及海外华人旅游者对曼谷野生动物园汉语服务六个方面的满意度情况。从满意度指数来看，在被访问者中各项总体指数都没有达到很满意的标准。达到满意标准的只有第 2 项，即曼谷野生动物园提供的中文资料和中文标识及提示牌这两项。被访者总体上对野生动物园的服务是满意的。另外，其他 4 项都到达和超过一般的标准。

这个满意度调查在一定程度上反映曼谷野生动物园在满足游客的汉语服务上还有一些地方需要改进和提高。这里面满意度指数最低的是汉语服务人员的数量方面。这反映出曼谷野生动物园在提供汉语服务方面的人员数量方面的不足。增加汉语服务人员的数量是曼谷野生动物园今后应该改进的地方。

(二) 满意度百分比分析

1. 工作人员的服务态度方面

76% 的游客表示非常满意或满意，对曼谷野生动物园汉语服务的态度给予了肯定。游客表示曼谷野生动物园的汉语服务人员能够微笑服务，态度和蔼，有足够的耐心，对工作热情负责，为旅游者提供了良好的服务，及时解决了一些问题。

2. 是否有足够人员提供汉语服务方面

48%的游客表示一般或不满意。因为他们觉得曼谷野生动物园中国游客数量众多，翻译人员总是应接不暇，有些游客没能接受到良好的汉语服务，有一些抱怨，同时动物园内的很多收费项目和商品销售等营业性服务，没有中文的导购，增加了一些不方便。被调查者认为曼谷野生动物园应该增加一些汉语服务人员，以满足中国及海外华人游客的需求。

3. 提供中文旅游项目资料方面

有 48%的游客表示满意，24%的游客表示很满意。调查结果显示，曼谷野生动物园在这方面做得比较好。曼谷野生动物园的汉语服务人员都能够向中国及海外华人游客提供相关中文的游览简介、地图、表演时间表等，以及参观过程中必要的中文资料。

4. 提供中文标识牌及提示牌方面

44%的游客表示很满意，40%的游客表示满意。这项调查也是曼谷野生动物园汉语服务人员得到最高分的项目。说明汉语服务人员提供中文标识牌和提示牌方面，做得好。游客表示从一下汽车，在停车场、售票厅、检票处和动物园路口都有中文标识。另外在价格表、路线指示、各类设施、各种购物场所、各类动物介绍和卫生间休息区等方面，也全部有中文标识，近一半的游客对此相当满意。

5. 在满足游客需求方面

有 56%的游客表示服务一般。他们认为汉语服务人员对待中国游客不太热情，没有满足游客的需求。还有个别游客表示，曼谷野生动物园的汉语服务人员存在对中国及华人的歧视，态度过于冷淡。出现这个问题是中国游客数量众多，场面会出现混乱，极个别游客没有礼貌，或提出一些不合理的要求，让服务人员出现态度问题。还有就是汉语服务人员不足，沟通出现问题。曼谷野生动物园的汉语服务人员应该重视这些问题，了解产生问题的原因，正确处理解决这些问题。

6. 在综合服务方面

有 56%的游客表示很满意或满意。调查结果显示中国游客对汉语服务人员综合服务的满意度一般。存在的问题较多，需要改进的地方也不少。曼谷野生动物园汉语服务人员需要根据现阶段出现的问题及时做出调整，以游客为中心，加强服务管理意识，取得中国及海外华人游客的认可。

综上所述，根据对 50 位中国及海外华人游客的调查，游客对曼谷野生动物园的满意度为 65%，50%的游客打算以后有机会还会再来游玩一次，50%打

算将这个旅游景点介绍给自己身边的朋友。调查结果显示中国游客对曼谷野生动物园提供的汉语服务基本上是满意的。汉语工作者能为旅游者提供全面的园内信息，回答游客的问题。大部分的游客表示曼谷野生动物园的线上服务做的不好，不能为游客提供必要信息，也不能在网上看到价格及实施网络在线预约订票，完全没有中文服务，提供中文网站。

四、对接待游客态度调查情况

本次的问卷还调查了中国游客对野生动物园接待情况。中国游客对其接待服务的满意情况如下（见表 2-9）。

1. 曼谷野生动物园管理服务系统方面

有 60%的中国旅游者表示非常满意或满意。游客认为曼谷野生动物园管理工作比较好，各个部门的工作人员能够帮助游客了解动物园的各种项目。有 36%的游客认为曼谷野生动物园这方面的工作一般。还有 4%的游客表示不满意，说明管理服务方面还有不到位的地方，主要表现在汉语服务人员的缺乏，排队等待时间长。

2. 曼谷野生动物园客户咨询和柜台服务方面

28%的游客表示非常满意或满意，52%的游客表示一般，20%的游客表示不满意，这项调查反映出游客对曼谷野生动物园客户咨询和柜台服务的反馈不好，20%的不满意率相当之高，中国及华人游客主要是在各个柜台前购物消费时没有专业的翻译导购，没有设立专门的汉语服务咨询台，这也给一些游客带来了不便。

表 2-5 中国游客对曼谷野生动物园接待服务的满意情况

曼谷野生动物园对游客的接待情况	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1.对曼谷野生动物园管理服务系统是否满意	8	22	18	2	0
2.对曼谷野生动物园客户咨询和柜台服务的满意情况	2	12	26	10	0
3.对曼谷野生动物园提供相关旅游资料的满意情况	22	18	10	0	0
4.对曼谷野生动物园汉语服务的综合满意情况	13	28	9	0	0

3. 曼谷野生动物园提供相关旅游资料方面

有 44%的游客表示很满意，36%的游客表示满意，20%的游客表示一般，这项调查反映曼谷野生动物园在为游客提供相关旅游资料方面做的不错，游客满意率比较高。野生动物园基本上可以为中国游客提供相关的中文旅游资料，让游客能够了解游览项目，游览路线，表演节目的时间和餐饮地点和休息场所。

4. 曼谷野生动物园汉语服务的综合满意方面

有 26%的游客表示非常满意，56%的游客表示满意，18%的游客表示一般，没有游客对此表示不满意。这表明曼谷野生动物园在汉语服务的综合满意方面，受到中国游客的肯定。但也暴露了一些不足，如服务系统需要改善、在中国游客多的时候，应该事先增加接待人员。野生动物园还应该加强咨询服务台设立，以满足游客的需求。

5. 对曼谷野生动物园电子商务与网络服务的满意情况

随着网络信息化，电子商务已经与人们的生活工作息息相关，作为旅游服务行业的曼谷野生动物园应该做好网上服务。本次对曼谷野生动物园网站的汉语服务情况做了调查。表 2-10 中我们可以看到中国及华人游客对曼谷野生动物园网站汉语服务的满意情况。

表 2-6 中国及华人游客对动物园网站汉语服务的满意情况

问卷调查内容	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	满意度指数
1.全面介绍园区旅游服务项目方面	1	10	14	21	4	3.72 (一般)
2.方便游客上网了解动物园内信息及收费明细	0	5	8	31	6	2.24 (不满意)
3.网络提供的中文资料是否可以满足客户的需求	3	8	18	21	0	2.86 (不满意)

满意度标准：很满意 (A) =5，满意 (B) =4，一般 (C) =3，不满意 (D) =2，很不满意 (E) =1

满意度指数：M=(Ax5)+(Bx4)+(Cx3)+(Dx2)+(Ex1)/50

本次满意度调查了六个方面，调查结果如下：

1. 在全面介绍园区旅游服务项目方面

2%游客表示很满意，20%的游客表示满意，28%的游客表示一般，42%的游客表示不满意，8%的游客表示很不满意。游客的满意度为 3.72，这个项目是本次调查满意最高的项目，满意指数一般。

2. 方便游客上网了解动物园各种信息及收费明细方面

没有游客表示很满意，只有 10%的游客表示满意，16%的游客表示一般，62%的游客表示不满意，12%的游客表示很不满意，游客满意度为 2.24。调查结果显示游客从曼谷野生动物园网站获取的信息非常少，甚至没有，而且也没有明确的门票收费标准。

3. 动物园网站能方便游客了解相关服务和信息方面

4%游客表示很满意，24%的游客表示满意，24%的游客表示一般，38%的游客表示不满意，10%的游客表示很不满意，游客满意度为 2.74，说明曼谷野生动物园的网站在介绍相关服务和信息方面没有起到多大的作用。

本次调查结果显示，曼谷野生动物园的网站提供信息差，在中文服务方面非常差，甚至说完全没有。在网站建设方面，几乎没有为游客提供中文信息和咨询服务。虽然建立了网站，但整个网站是英文的，内容信息很少，几乎没有什么更新，没有专门负责中文网站建设的相关工作人员，连曼谷野生动物园的工作人员也极少浏览，甚至有些新员工都不知道公司还有网站。在网站调查方面，大多数游客表示不满意。显然，曼谷野生动物园管理方应该重视这个问题，需要加强网络建设，增加中文网页，提供中文信息，方便中国游客上网查询野生动物园的信息，了解动物园的各种信息。

五、对汉语服务不满意的原因调查

表 2-7 中国游客对曼谷野生动物园汉语服务不满意的原因

原因	数量（位）	百分之（%）
1.网站建设差，内容少，没有中文网页	18	36
2.中文翻译内容不够准确、完整	2	4
3.汉语服务人员不足、影响工作效率	25	50
4.工作人员的服务态度不好	5	10

调查结果反映了中国及海外华人游客对曼谷野生动物园汉语服务不满意的一些原因。在调查中最满意的是曼谷野生动物园提供的很多中文资料包括园内标识等。但游客对曼谷野生动物园汉语服务工作人员不足和网站建设两方面表示不满意。

（一）网站信息少，内容旧，没有中文网页

在被调查的 50 名中国及海外华人游客中，对曼谷野生动物园网站建设不满意率达 36%，这个结果说明曼谷野生动物园汉语服务的问题主要是没有提供中文网页。而英文网站内容少，信息很久没有更新，没有为游客提供有用及时的信息。

（二）一些中文资料翻译不准确和详细

4%的游客认为曼谷野生动物园的中文资料翻译有不够准确和详细。中国游客希望曼谷野生动物园管理部门能够改进中文翻译工作，提高中文翻译的质量。

（三）园内汉语服务人员不足，

有 50%的游客认为曼谷野生动物园的汉语工作人员不足，是游客对曼谷野生动物园汉语服务最不满意的方面，占到被调查人的一半。当旅游旺季或者节假日，服务人员就显得人手不够，捉襟见肘，让游客等的时间较长，还有一些次要的项目没有汉语工作人员的服务。

（四）一些工作人员服务态度不好

有 10%的游客表示工作人员的服务态度不好，中国及海外华人游客抱怨汉语工作人员不理解中国文化，没有受到足够的尊重。

综合以上对曼谷野生动物园汉语服务满意度调查的结果，可以归纳以下两个方面：

1. 汉语服务人员方面

游客表示汉语服务人员基本上能够提供良好的服务，也能提供游客所需要的信息。汉语服务人员能为游客提供园内各类表演，有关动物、各类设施方面的信息。总体上来看，汉语服务人员的中文水平好，能与游客进行良好的沟通，服务态度认真，有应变能力和足够的耐心，能处理问题，尽量为游客提供优质服务。汉语服务人员的工作得到了被采访的中国游客的肯定。

2. 语服务网站方面

游客表示网站是曼谷野生动物园提供汉语服务的重要窗口。网站是一个与世界各国游客连接重要的方式，但是曼谷野生动物园网站汉语服务是一个比较大的问题。网站中的内容都是英文的，没有翻译成中文，给中国游客造成了很大的不便。而且网站内容信息非常少，功能不全。网站建设滞后，野生动物园管理部门对网站建设不重视，没有人专门负责和管理，这是曼谷野生动物园急需解决和完善。

第三章曼谷野生动物园汉语服务调查分析

第一节汉语服务调查结果分析

一、与中国游客沟通情况的分析

通过问卷调查，在曼谷野生动物园工作的汉语服务人员共有 15 位。这 15 人都是汉语专业毕业，熟练掌握中文。有些人通过了汉语水平考试（HSK）5 级和 6 级，都能使用汉语与中国及海外华人游客沟通。所以在满意度调查中汉语服务人员中文服务质量得到了好评。游客反映汉语服务人员的汉语沟通能力强，用语词汇方面也没有什么问题。在服务态度上也认真负责，对游客的一些需求也能帮助解决，方便了游客在曼谷野生动物园的旅游。

二、对汉语服务质量满意情况的分析

根据问卷调查，曼谷野生动物园汉语服务人员在语言服务方面是比较好的。在汉语资料服务方面也是比较好的。满意度调查显示中国及海外华人游客对曼谷野生动物园汉语服务质量的满意度平均为一般。在满意度调查中，中国游客满意度最高的就是在提供有关动物园旅游的中文资料方面。不论是服务人员还是旅游资料，在提供资讯方面都得到了中国游客的认可，表示“满意”，但在其他方面，中国游客对曼谷野生动物园汉语服务的满意度都为“一般”。

在问卷调查中，曼谷野生动物园在职的汉语服务人员表示要进一步加强自己中文学习，提高自己的汉语水平，特别是提高专业知识和掌握有关词汇，做好游客前来的接待工作。总的来说，多数的中国及海外华人游客认为关于曼谷野生动物园的服务状况良好，并且能够协助解决很多相关的旅游问题。汉语服务人员的中文水平能达到与中国游客良好沟通的程度，帮助解决问题。对于某些专业名词中文服务人员也能够掌握。研究者曾经联系中文服务人员，得到了他们认真的服务和协助，咨询的大部分问题也得到了回复，说明他们的服务态度是认真负责的。

第二节野生动物园网站服务情况分析

一、野生动物园的网站设立

随着互联网的发展线上服务是非常重要的，是提供和获取信息，相互沟通的不可或缺的联系方式。曼谷野生动物园并没有重视网络的服务，虽然建立了自己官方网站，但只有英文介绍内容，而且内容非常简单，不完善。大量曼谷野生动物园的文件和信息都是英文的，浏览网站的游客实际上看到的是英文资料，没有中文信息的资料。目前已是信息时代，中国游客也成为野生动物园的主要客户来源，如果没有网络信息，中国游客将不能从网及时了解野生动物园情况和相关游览信息。在泰国几乎每个主要游览景点都有自己的中文网站，方便了各国游客及时了解旅游景点的信息。但是曼谷野生动物园至今还没有提供中文网站，这反映出曼谷野生动物园在网络信息管理方面非常落后。曼谷野生动物园管理部门应该重视这个问题，加强对中文网站的建设，为中国游客提供中文网站的服务。

目前曼谷野生动物园的网站还不是自己管理维护，委托给了第三方代理来管理，曼谷野生动物园还没有开始中文网站的建立。由于中国及海外华人游客来泰国的人数不断增加，加强中文网站建设，改进曼谷野生动物园网站的汉语服务，特别是增加网站功能是非常必要和急需的，这样才能更好地吸引和服务中国及海外华人游客，满足中国游客游览野生动物园的需要。

曼谷野生动物园的网站建设非常滞后，开展网络工作还是近3年的事情，属于刚刚起步，负责网络管理的人员也是其他部门兼职，委托外协网络公司维护网站，网站上的中文信息很少，除了表演节目时间表有中文以外其他内容均为英文显示。虽然曼谷野生动物园建立了自己的脸书（Facebook），但主要是用泰文介绍，内容也是面向泰国本土客户的。如今网络信息化技术飞速发展，人们对网络的使用和依赖越来越广泛和紧密，为了吸引中国游客，让中国游客能及时获得野生动物园的各项信息，曼谷野生动物园应该加紧网站建设，通过中文网站向中国游客宣传和促销野生动物园的旅游项目，增加野生动物园的市场影响力。目前，曼谷野生动物园的网站只有英语一种语言，网站景点介绍栏也只有一张简单地图，大概指出了园内重要游览项目的位置。没有任何文字介绍。只有游览项目的英文名称。网站园区服务项目介绍全部为英文内容，而且非常简略。信息量很少。网站的留言区很一般，没有什么创新，游客很少上网查询资料。在网站的投资者信息区，主要是针对曼谷野生动物园投资股东设定

的栏目，里面有很多公司运营状况的报告和通知，还涉及了一些公司的财务状况分析汇报文件。

曼谷野生动物园网站设计简单，网页内容少，信息内容没有更新，也不全面。网站里的图片也非常少，只有寥寥几张，不能让游客了解野生动物园的风光，还不如一些旅游网站上提供的曼谷野生动物园的信息多，特别是没有游客的反馈信息。与曼谷野生动物园名下控股公司普吉幻多奇主题乐园的网站相比，曼谷野生动物园的网站的管理很差。普吉幻多奇主题乐园的网站做的非常好。网站一共为游客提供了九种语言选择，其中也有专门的中文页面，内容相当丰富，而且很人性化，表演、购物、餐饮等项目均有自己独立的板块，介绍内容详细全面，并且网站配合有动画、视频、图片等素材，将整个园区的旅游项目及内容毫无保留的呈现在游客眼前。网站还有客户点评、推荐给朋友、景点推荐、票务预订、网上购入等功能，链接了主题乐园的 Facebook、twitter、Instagram、YouTube、lineoffice、netlog、flickr 等主流社交平台，大大发挥了网站的宣传作用，对普吉幻多奇主题乐园的市场营销起到了很大的帮助及推动。普吉幻多奇主题乐园网站见图 3-1 和图 3-2。

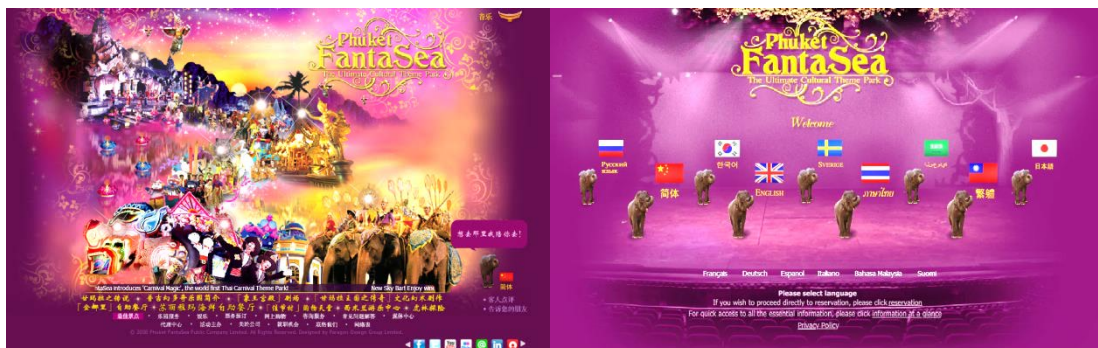


图 3-1 普吉幻多奇主题乐园网站首页

图 3-2 普吉幻多奇主题乐园中文网站页面

反观曼谷野生动物园的网站只有英文一种语言，不仅栏目少而且内容也不多。曼谷野生动物园的网站应该借鉴普吉幻多奇主题乐园在网站的建设，建立多个信息栏目，丰富网站的内容。最重要的是要提供中文服务，打开全球最大的游客市场的线上服务。

二、野生动物园网站管理与汉语服务

曼谷野生动物园网站服务差的主要原因是管理方面的问题。运营方没有认识到中文网站重要性。曼谷野生动物园网站的管理人员是由公司内部一个文员

兼职在负责，对如何建立好网站即没有具体的计划，也没有明确的发展方向，更没有建立全球最大游客市场的语言服务即中文服务。关键问题还是管理层不重视。

曼谷野生动物园对汉语服务人员管理主要在三个方面：一是行政方面的管理，二是技术方面的管理，三是语言文化方面的管理。曼谷野生动物园对汉语服务人员进行工作质量和效率进行监管，对员工进行专业及文化培训，提高员工的文化素质，发挥员工的能力，让汉语服务员工了解中国文化，社会发展和风俗习惯，在接待中国游客时表现出良好的文化礼仪和认真负责的态度。在调查研究中发现，曼谷野生动物园从事汉语服务人员严重不足，特别是在旅游旺季或节假日，野生动物园要面对大量的中国及海外华人游客，人手更显不足。不仅如此，曼谷野生动物园还缺乏很多中文导购人员，其职责是在游客进行购物和消费的时，为游客提供正确的引导。曼谷野生动物园的中文导游只有 5 人，而每天来参观旅游的中国游客近千。接待的翻译导游也只有 5 人，远远不能满足大量中国游客的游览需要。另外曼谷野生动物园没有设立汉语服务柜台，方便中国游客的咨询，获取中文的旅游资料。综上所述，除了曼谷野生动物园的网站管理差外，对汉语服务人员的管理总体上是比较好的，不论在行政管理，还是在技术管理上都得到了被问卷调查的中国游客的肯定。

第四章对曼谷野生动物园汉语服务的评估

第一节汉语服务的 SWOT 分析

通过 SWOT 分析法可以从更广的视角综合研究曼谷野生动物园的汉语服务情况。对曼谷野生动物园汉语服务的 SWOT 分析，就是从其优势、劣势、机会和威胁四大因素入手，具体分析汉语服务所处的外部环境和内部环境，有助于曼谷野生动物园改进和提高汉语服务的质量，更好地促进中国及海外华人旅游者来曼谷野生动物园旅游，增加动物园的收入及市场影响力。SWOT 分析内容包括以下四个方面：

——优势分析（Strengths）是分析曼谷野生动物园组织机构的内部因素，包括曼谷野生动物园在吸引中国游客方面有利的因素；管理制度；创新项目；技术力量；中文服务窗口；汉语服务人才；市场优势等。

——劣势分析（Weaknesses）主要分析曼谷野生动物园汉语服务管理的内部因素，包括汉语服务管理上的不足，汉语服务中的问题。

——机会分析（Opportunities）主要分析曼谷野生动物园组织机构的外部因素，具体包括中国经济的发展；中国及海外华人游客的增加；泰国旅游政策；旅游市场的有利环境等外在因素。

——威胁分析（Threats）分析影响吸引中国游客的外部因素和可能出现的不利因素：如竞争对手；泰国旅游环境的改变；中国及海外华人游客的减少；市场的紧缩；泰国政治不稳定和经济衰退等。

一、优势分析

1. 曼谷野生动物自身优势

野生动物园汇集了世界各地许多珍稀野生动物，饲养在完全按照野生动物栖息条件的场地内。海洋公园内，展出了 200 多种珍禽海兽。表演场每天安排有多种智能动物的有趣表演，园内建筑物富有民族特色，还有可容纳千人的空调餐厅。曼谷野生动物园地理位置优越，临近曼谷市区，驱车据市中心仅 20 分钟车程，也是曼谷及近郊最大的动物园。

2. 与中国旅游公司合作

曼谷野生动物园与中国各大旅游公司及机构都建立有长期良好的合作关系，品牌具有一定的影响力，同时还与中国多家主题乐园、动物园等建立起了友好园区关系，相互分享学习彼此的宝贵经验。

3. 提供汉语服务和了解中华文化

曼谷野生动物园有专门的汉语服务团队，具有汉语服务的优势。另外，泰国华裔众多，具有中国传统文化的历史和传承，游客在泰国旅游容易适应当地的社会环境。另外，曼谷野生动物园对汉语服务人员进行中国文化的培训，了解中国游客的文化礼仪。

二、劣势分析

1. 汉语服务人员不足

曼谷野生动物园为中国及海外华人游客提供汉语服务的工作人员比较缺乏。一共只有 15 人，其中还有 1 人是管理人员，1 人负责对外联络，1 人负责文本翻译，所以面对游客的实际工作人员只有 13 人，但是游客的数量每日近千，完全不能满足游客的需求，不能及时解答游客的问题，满足游客的需求，影响了服务效率，造成了游客的不满。

2. 电子商务及网站服务滞后

曼谷野生动物园只有英文网站，但是没有中文服务。另外网站内容简单，没有专门的团队负责，不能为游客提供及时丰富的野生动物园的游览信息。

三、机会分析

1. 中国经济发展，游客出境旅游增长

中国出境市场持续保持两位数，成为全球最大的出境旅游客源国和旅游消费支出国。中国二三线城市新增了大量国际航线和签证服务中心，出国越来越方便。据中国国家旅游局发布的统计数据显示，2019 年上半年出境旅游人数 6190 万人次。泰国、日本一举超越韩国，成为暑期中国游客出行人次最多的国家。泰国排名第一，成为目前中国游客最多的目的地国家。^[6]中国出境游的不断持续增长以及中国游客对泰国的青睐，也为泰国的旅游业带来了巨大的商机，同时也给曼谷野生动物园带来了很大的机遇，送来了源源不断的游客资源。

[6] 2018 年中国出境游统计，中国出境游目的地排名：<http://www.creditsailing.com/HuaDangZiXun/457402.html>

2. 泰国政府重视旅游产业，大力吸引中国游客

受 2018 年 7 月普吉岛沉船等事故影响，泰国旅游的重要收入来源——中国游客的赴泰旅游热情减退，为改善泰国旅游形势，泰国政府于 2018 年 11 月通过免落地签证费提案，泰国由此连续三次对落地签免费政策进行延期。泰国政府方面表示，尽管落地签免费政策会使泰国损失约 107.64 亿泰铢的收入，但能吸引更多游客在泰国消费，为泰国增加约 1447.32 亿泰铢收入。泰国移民局则表示，落地签免费政策实施后，访泰游客同比增加了约 120%。

3. 泰国政府改善旅游环境，为中国游客提供便利

泰国曼谷素万那普国际机场所有的指示牌上都标有中文。泰国国家旅游局东亚市场处处长、曾任北京办事处首席代表的郑璧文说：“我们希望最大限度地为中国游客提供便利。”

4. 泰国旅游部门还大力培养中文导游

据泰国国家旅游局提供的数据，泰国目前有约 1.6 万名持证导游，其中 7000 多人会说汉语普通话，近千人掌握粤语等中国南方方言。

四、威胁分析

1. 国内政局的影响

泰国政局的是否稳定是影响泰国旅游业的一个主要因素。泰国近几年经历几次政局的动荡，军事政变，政府权力的更替，九世王的去世，十世王的继位。这些因素都在不同程度上影响了泰国的经济和旅游业的发展。旅游业是泰国经济发展的支柱，政局是否稳定是泰国旅游业能否发展的基本保障。曼谷野生动物园的旅游业是泰国整体旅游业的一部分，只有在泰国政局稳定的大环境下，才能发展泰国的旅游业，才能经营好曼谷野生动物园，吸引大量的游客来泰旅游，来野生动物园参观游览。

2. 国际形势的变化

世界经济稳定发展，国际和平环境的建立是全球旅游业发展的基本保证。如果世界经济不景气，发生战争，受到全球性疾病的传播，这些因素都会严重地影响世界旅游业的发展，也必然影响到泰国的旅游业，造成国际游客减少，甚至导致旅游业的停顿。

3. 旅游市场的竞争

泰国旅游业市场竞争激烈，特别是同类型的旅游项目的竞争更是加剧。曼谷野生动物园也要同类旅游项目的竞争。譬如泰国有曼谷市中心的 dusit 动物园，春武里省的 siracha 狮虎园，春武里 khao kheow 野生动物园等，这些都是具

有规模的大型动物园，离曼谷市区距离不远，一天车程就可以来回，都有各自的优势和特点。这些竞争对手也在想方设法的吸引各国游客，特别是中国游客，提高自身的服务质量，增加汉语服务项目。

4. 泰国旅游环境的安全性

旅游安全是旅游业能否发展的一个主要因素。泰国旅游业曾经因旅游安全问题严重地影响了其发展，导致游客的大量减少。另外还有泰国旅游业中出现了很多宰客、欺诈消费者的行为，这些都是不可忽视而必须要解决的问题。例如 2018 年 7 月 5 日发生的两艘载有 127 名中国游客的游船在泰国普吉岛附近海域突遇特大暴风雨发生倾覆事故，造成严重的人员伤亡。又如 2018 年 9 月 28 日，中国游客梅先生因在曼谷廊曼机场拒绝缴纳小费而被泰边检人员殴打的视频在网络上传播。以上这些负面旅游事件破坏了泰国的旅游环境，造成了很大的影响，对中国游客来泰旅游的信心打击很大。

从 SWOT 分析来看，曼谷野生动物园要进一步发展，就要发挥自己的优势，改进本身管理方面的不足，减少自身的劣势，努力提高汉语服务水平，积极争取发展的机会，增加自己的竞争力，只有这样才能更好地吸引各国游客，特别是中国游客来曼谷野生动物园观光游览。对曼谷野生动物园来说，需要加强汉语服务，改进服务中的不足，提高工作效率，增加汉语服务人员，做好中文网站建设，满足中国游客的需要。

第二节曼谷野生动物园汉语服务存在的问题

一、汉语服务的管理问题

1. 曼谷野生动物园汉语服务人员一共有 15 人，但是服务的对象每天有上千游客，管理人员和汉语服务人员严重短缺。目前主管汉语服务的管理人员只有一人，负责管理多项工作。一个人管理能力有限，也没有设立中文网页服务的意识。

2. 园区内没有安排服务柜台专门为中国及海外华人游客提供咨询，消费项目及购物项目没有专门的汉语服务人员提供导购；

3. 负责外部市场联络的汉语工作人员也只有一名，满足不了各大旅游公司及企业的庞大客户需求，不能做到面面俱到。

二、汉语服务人员不足的问题

汉语导游工作人员数量太少，只有 5 人，每天为一千多名游客服务，游客等待时间长，引起了大多游客的不满。以上这些情况都说明了曼谷野生动物园汉语服务人员非常缺乏，影响到了服务质量。

三、网站汉语服务问题

目前曼谷野生动物园还没有中文网页，网页里的内容全部为英文。网站所介绍的内容长期没有更新，实际上是一个“生锈的”网站。不能为游客提供多少有用的信息。整个网站形同虚设。没能发挥网站提供及时信息的作用。网站不仅没有汉语服务，就是英文的服务也很差的。中国游客完全不能通过这个网站得到中文信息。野生动物园的管理部门需要彻底翻新网站，与时俱进，提供中英等主要来访外国游客的语言的网站服务。

四、汉语培训中的问题

曼谷野生动物园比较注重培训汉语人员的培训，但还有不足之处，汉语服务人员在书面翻译和听力方面还存在问题，不能满足中国游客对一些中文资料的需求，以及帮助中国游客及时解决出现的问题，所以野生动物园需要加强汉语服务人员的培训，提高汉语服务人员的中文水平。

第三节解决问题的建议和改进措施

通过问卷调查和 SWOT 分析，本次研究中指出了在曼谷野生动物园从事汉语服务人员在工作中存在的问题，以及曼谷野生动物园在汉语服务管理方面的问题。以下是针对这些问题提出的解决问题的方法和改进的建议与措施。

一、提高管理水平，加强管理工作

曼谷野生动物园出现的问题主要在管理层。首先是管理人员没有做好汉语服务的管理工作。对出现的问题一是没有重视，二是没有意识，三是管理能力不强，四是缺乏组织管理人才，五是缺乏对园内服务质量的监督。所以提高管理层的管理水平和加强管理工作，及时进行工作检查是非常重要的。这样就是会减少，甚至避免问题的发生，问题出现后也能够及时解决。

二、增加汉语服务人员

曼谷野生动物园在汉语服务方面出现的问题与服务人员不足有很大的关系。增加汉语服务人员，做好人力资源工作是曼谷野生动物园需要加强和改进的方面。改进的建议是：

1. 制定人力资源规划，招聘具有良好中文水平具有与旅游相关的专业知识人才，或持有导游资质会中文的人员，加入曼谷野生动物园汉语服务工作。
2. 与拥有汉语服务专业的大专院校取得联系，为汉语专业实习生提供实习机会，进行培训和上岗实习。
3. 在旅游旺季及节假日中国游客大量增加的时期，可以招聘泰国大学中文专业和中英双语专业中文好的学生，以及社会上中文好的人士做临时接到工作，协助野生动物园的汉语工作人员的工作。

三、更新网站，提供中文服务

曼谷野生动物园至今还没有开设中文网站服务，这不能不说是野生动物园在中文服务方面的一大失误。世界早已进入了网络信息时代，可是野生动物园在线上服务方面做得非常不到位。主要原因就是运营方没重视网络运营，没有专业人员负责网站建设，没有专业汉语服务人员参与网站建设，网站内容及功能不完善。由于中国已成为泰国第一大游客来源地，做好中文网站服务，能为中国游客提供及时和大量的有关野生动物园的信息。曼谷野生动物园需要重视和尽快解决这方面的问题，改进的方法和措施如下：

1. 管理层提高重视，成立中文网站建设的专业团队，制定明确的目标及计划。

2. 及时更新现有的英文网站信息，增加网站内容，在英文网站的基础上增加中文信息。其中包括动物信息、各类表演信息、票务信息、收费项目信息、各类设施场所信息等。

3. 增加网站功能，发挥网站的最大作用，例如，游客的意见、评论、网上订票、网上购物、向朋友推荐等功能。

4. 提高网站的可观赏性，增加网站的信息量，可学习和参考其它成功的中文网站，开设好野生动物园的中文网站。

四、增加中文服务渠道，提高工作效率

1. 曼谷野生动物园可以提供线上中文服务平台，方便中国游客在网上与动物园进行沟通开设微博、微信等中文服务窗口，利用现代化的通信技术为中国及海外华人游客提供及时有效的旅游咨询。

2. 在曼谷野生动物园建立中文咨询服务台，让游客有渠道和园区进行互动。

结语

论文研究的目的是为了调查分析曼谷野生动物园在汉语服务方面的情况，通过对曼谷野生动物园汉语服务质量的分析研究，说明在吸引和方便中国及海外华人游客前来旅游方面，搞好汉语服务的重要性。这项研究采用问卷调查、访谈和文献资料分析的方法，对所掌握的资料进行定量分析和定性分析。论文通过对曼谷野生动物园汉语服务的调查分析，了解和掌握了曼谷野生动物园在汉语服务方面的工作情况。在对调查问卷资料分析的基础上，对曼谷野生动物园的汉语服务进行了评估。论文指出了曼谷野生动物园在汉语服务方面存在的问题，提出了改进的建议与措施。研究结果表明曼谷野生动物园在汉语服务方面总体上是比较好的，为中国游客提供了较好的帮助。从统计数据来看，大多数中国游客对于曼谷野生动物园中文服务表示满意。

曼谷野生动物园在汉语服务方面最大问题是汉语服务人员短缺，网站建设落后，不能满足中国游客对旅游咨询方面的需求。为了解决这些问题，曼谷野生动物园需要增加汉语服务人员，特别是网站服务人员，改进网站，增加中文信息，加强网站功能，改善汉语服务，提高工作效率，方便中国游客前来旅游。

通过问卷调和分析，曼谷野生动物园在汉语服务还存在一些问题，曼谷野生动物园还需要加强对汉语服务人员的管理和培训，在汉语沟通方面，中文信息翻译方面和服务态度，以及为游客解决问题方面进行改进，更好地满足游客的需求。

本次论文研究显示，曼谷野生动物园在汉语服务方面的工作总的来说做得比较好，由于缺少汉语服务人员，提供中文咨询及网站建设上存在着比较大的问题。曼谷野生动物园可以通过招聘专职中文翻译人员来解决。另外，在管理方面曼谷野生动物园需要加强对在职汉语服务人员的服务意识的培训和了解中国传统文化方面的培训，以适应旅游业的发展。通过改进和加强管理，曼谷野生动物园在汉语服务方面的工作将会越做越好，提升野生动物园的服务质量和接待游客的水平。

致谢

首先要特别的感谢指导老师赵平博士的帮助，使本论文能够顺利完成。从开题报告，收集论文写作资料到写论文的过程中，指导老师赵平博士都给予了细心的指导和支持，并且帮助和修改论文的内容。本人在写论文过程中遇到了很多困难问题，但经过赵平博士的帮助，使本论文得以完成。

研究生课程的学习阶段，我也非常感谢泰国华桥崇圣大学，商业汉语专业的各位老师的教导，让我学习到很多丰富的知识和积累了不少学习经验。无论是在校内还是在校外，老师们都随时给予指导和建议，让本次研究与实际相联系，具有研究价值。

在此我还要非常感谢曼谷 SafariWorld 野生动物园及其中文服务部的服务人员，他们能够花时间让我采访，以及为我提供了很多丰富资料。没有他们的帮助本论文是不可能完成的。另外，我也要感谢填写问卷的 50 位来自中国热心的游客，谢谢他们提供的真诚的调查意见，在百忙之中抽出宝贵时间帮我完成的调查，他们对我完成论文给以了合作与支持。

要感谢和我一起学习的同学们，在学习的期间，我们一起经历了很多事情，我会永远保留这些宝贵的回忆。

最后，我要深深地感谢我的家人，他们一直都给予我支持和鼓励，让我有信心能够完成这项论文研究。谢谢他们对我在学习过程中的理解和帮助

参考文献

- [1] 王玉洁.浅曼谷旅游夜市汉语服务研究.[D].华侨崇圣大学 2017
- [2] 王碧珠.对商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究[D].华侨崇圣大学 2015
- [3] 张玉华.在泰国人员对商务汉语需求的调查已研究[D].华侨崇圣大学 2015
- [4] 林金彤.商业汉语口语研究：现场促销语言调查与分析[D]. 2015
- [5] 覃婷婷.,旅游汉语教材与旅游英语教材对比研究[D].广西大学 2017
- [7] 于宏婧.孙山.泰国旅游业发展现状与优化策略研究[J].旅游纵览 2015（16）
- [8] 王莹菲.泰国旅游业的国际合作研究[J].黑龙江大学学报 2015
- [9] 爱丽年.泰国旅游业对泰国经济发展的影响[J].商场现代化 2013(14)
- [10] 傅云仙.试论泰国旅游业[J].东南亚南亚研究 1994
- [11] 杨慧天.泰国旅游业发展研究[J].合作经济与科技 2017(10)
- [12] 陈维娜.泰国旅游业发展研究[D].哈尔滨工程大学 2011
- [13] 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[J].企业研究,2016(05)
- [14] 许永强.泰国商务汉语教材编写研究[D].四川师范大学 2016
- [15] 龙伟华.泰国汉语能力标准研究[D].中央民族大学 2012
- [16] 魏凤娥.泰国大学生商务汉语词汇学习策略研究[D].广西民族大学 2015
- [17] 动物园游客的观赏和教育效果评价[D].程鲲,东北林业大学 2003
- [18] 张茵,刘冰.生命,自然与可持续发展——浅谈大连森林动物园的规划设计理念[J].规划师 2000(1)
- [19] 刘德晶.中国的野生动物园及建设[J].野生动物学报 2000(01)
- [20] 康兴梁.动物园规划设计[D].北京林业大学 2005
- [21] 浅谈野生动物园的可持续性发展[J].张谊, 韦汉群, 龙霞,西昌学院学报(自然科学版) 2004（3）
- [22] 王华川,顾正飞.基于生态理念的现代动物园设计趋势及建议[J].中国园艺文摘 2010
- [23] 杨玲, 陈红卫, 李峰.成都动物园游客量与开展保护教育项目关系初探[J].四川林业科技 2013（04）
- [24] 王丽华.大连森林动物园旅游形象定位和传播策略[J].旅游论坛 2003
- [25] 泰国曼谷赛福瑞 SafariWorld 网站：<http://www.safariworld.com>2019-1-27
- [26] 泰国旅游网站：<https://thai.tourismthailand.com>, 2019-1-29 附录

曼谷野生动物园 (SafariWorld) 汉语服务问卷调查

第一部分

曼谷野生动物园汉语服务人员的调查问卷

尊敬的受访者：

您好！感谢您抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是研究曼谷野生动物园汉语服务和汉语水平情况。本次调查是为华侨崇圣大学商业汉语专业的硕士论文提供分析研究的数据。本问卷不涉及商业机密，个人隐私，问卷采取无记名方式。对您提供的资料我们将予以保密。请您根据实际情况如实填写。非常感谢您的合作和支持。

一、基本信息

1. 性别 男 女
2. 年龄 20岁以下 20-30岁
31-40岁 41-50岁
51岁以上
3. 学历 小学 中学 高中
本科 硕士 博士
博士后
4. 专业 文科 商科 管理
金融 理科 法律
具体专业或其他专业，请说明_____
- 外语专业：汉语 英语
日语 韩语
其他外语，请说明_____

5. 您从事的主要工作

- 接待游客 商店销售 景点介绍
餐厅服务 问询台
其它，请说明_____

6. 您在野生动物园工作多长时间？

- 1年以下 1-2年 3-4年 5-6年
7-8年 9-10年 10年以上

7. 您服务的游客主要来自

- 中国（包括台湾、香港、澳门地区） 日本
韩国 美国 欧盟
其它国家，请说明_____

二、汉语水平和使用情况

1. 您会说几种外语？

- 一种 两种 三种 四种

2. 您主要使用的工作语言（可多选）

- 泰语 英语 日语
汉语普通话 粤语 其他，请说明_____

3. 您以前是否学过中文？

- 有 没有

4. 如果学过，学习了多长时间？

- 1-6个月 7-12个月 1年 2年
3年 4年 4年以上

5. 是否参加过汉语水平考试（HSK）

- 有 没有

6. 如果参加过汉语水平考试（HSK），考到几级？

- 1级 2级 3级
4级 5级 6级

7. 您认为在听说读写方面，您哪些方面比较好？（可多选）

- 听 说 读 写

8. 您在汉语服务中遇到哪些问题？

- 口语不太好 不能与客户良好沟通
听力理解有些问题 专业词汇不够
正确书写有问题 完整阅读有些困难
其他，请说明_____

9. 您认为在听说读写和翻译方面，在哪些方面需要提高？（可多选）

- 听 说 读
写 翻译

10. 曼谷野生动物园有没有为汉语服务人员提供汉语培训?

有 没有

11. 您是否有自己参加汉语补习

有 没有

12. 您认为在野生动物园需要提供汉语服务吗?

需要 不需要

13. 在汉语服务方面, 您认为哪些方面做得不够?

不太会说 中文词汇少 听力差

14. 您认为野生动物园在汉语服务方面哪些地方做的不够?

园内缺少中文标识和路标

景点没有中文介绍

缺少中文版的野生动物园导游图

缺少汉语服务人员

汉语服务人员中文水平差

对汉语服务人员没有或缺少汉语培训

其他, 请说明_____

15. 您在野生动物园工作多长时间了?

1-6个月 7-12个月 1年 2年

3年 4年 4年以上

16. 您喜欢汉语服务的工作吗?

喜欢请说明原因_____

不喜欢请说明原因_____

17. 您对中国游客有哪些看法?

请说明_____

18. 除了中国游客外, 您还接待了哪些国家的游客,

日本 韩国 印度 欧盟

美国 东盟 其他, 请说明_____

第二部分

曼谷野生动物园管理人员访谈表

1. 请介绍一下曼谷野生动物园的发展情况。
2. 请谈一下野生动物园中国游客的情况。每年大概有多少中国游客来野生动物园游览？
3. 请介绍一下野生动物园汉语服务的情况。
4. 您认为野生动物园需要提供汉语服务吗？
5. 您认为目前野生动物园的汉语服务如何，提供了哪些汉语服务？
6. 您认为在汉语服务方面有哪些地方做的不够，需要在哪些方面进行改进？
如：——提供园内的中文路标，不同景点的中文说明牌
——中文导游图，
——野生动物园的中文网站，
——提高汉语服务人员的中文水平等。
7. 野生动物园是否有对汉语服务人员进行汉语培训，提高他们的汉语水平？
8. 您认为野生动物园需要招聘一些懂汉语的工作人员吗？
9. 除了中国游客外，哪些国家的游客比较多？
10. 为了吸引中国游客，更好地提高汉语服务质量，促进野生动物园的发展，野生动物园管理部门今后有哪些新的规划和改进措施？

第三部分

野生动物园中国游客问卷调查

尊敬的游客：

您好！

非常感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是研究曼谷野生动物园（Safari World）汉语服务情况和汉语服务人员的汉语水平，了解野生动物园汉语服务的质量和满意度。本调查是为泰国华侨崇圣大学商业汉语专业的硕士学位论文提供分析研究的数据和资料，为改进该野生动物园汉语服务质量，提出参考建议。本问卷不涉及商业机密，个人隐私。问卷采取无记名方式，对您提供的资料给予保密。非常感谢您的合作和支持。

一、中国游客个人情况

1. 性别 男 女
2. 年龄
20岁以下 20-25岁 25-30岁 30-35岁
35-4岁 45-50岁 50岁以上
3. 本人来自 中国大陆 台湾 香港
澳门 欧美 亚太
其他，请说明_____
4. 本人职业
公司职员 公务员 学生 退休者
家庭主妇 其他，请说明_____
5. 来泰国旅游的时间
3-5天 5-10天 10-15天
15-20天 20天以上
6. 您和谁一起来野生动物园游览
个人 和家人 和朋友 和旅游团
和同事 其他，请说明_____

二、野生动物园分汉语服务情况

1. 您是从什么渠道知道曼谷野生动物园的?
朋友介绍 上网 各类旅游广告 旅行社推荐
其它, 请具体说明_____
2. 您是跟旅行团还是自由行?
旅行团 自由行
3. 您对曼谷野生动物园的表演节目满意吗?
很满意 比较满意 一般
不满意 很不满意
4. 您最喜欢的表演节目是什么? 最不喜欢的表演节目是什么?
最喜欢的表演节目
最不喜欢的表演节目
5. 您对野生动物园的汉语服务满意吗?
很满意 比较满意 一般
不满意 很不满意 不清楚
6. 曼谷野生动物园提供了哪些文字的游览资料?
泰文的 英文的 中文的
7. 曼谷野生动物园是否有提供中文的导游图?
有 没有
8. 如果不是中文的, 会影响您了解野生动物园的表演节目吗?
会 请说明.....
不会 请说明.....
9. 曼谷野生动物园是否有提供中文的路标和景点的介绍?
有 没有
10. 您认为野生动物园是否有提供汉语服务?
有 没有
11. 如果有提供汉语服务, 服务人员与游客进行沟通情况如何?
沟通流畅 沟通一般 沟通困难
沟通很困难 不能沟通
12. 您认为曼谷野生动物园需要提供汉语服务吗?
需要 不需要 有最好 没有也可以

13. 您认为在汉语服务上，野生动物园在哪些方面需要改进？
- 提高汉语沟通能力 提供中文的路标
- 提供中文的导游图 网站能够提供中文信息
- 在各个景点有中文说明 提供表演节目的中文信息
14. 您知道曼谷野生动物园的网站吗？
- 知道 不知道
15. 您是从哪个渠道知道曼谷野生动物园的网站？
- 朋友 上网 微信
- 其他.....
16. 您是否上过泰国曼谷野生动物园的网站？
- 上过 没上过
17. 您经常浏览曼谷野生动物园的网站吗？
- 经常 不经常
18. 您认为曼谷野生动物园提供中文网站对您了解情况有帮助吗？
- 有 没有
19. 您希望从曼谷野生动物园中文网站得到哪些信息？
- 有哪些游览项目 游览节目的内容和特色
- 门票价格 游览节目时间表
- 交通情况 游览导游图
- 其它，请具体说明.....
20. 您认为曼谷野生动物园网站需要哪些改进？
- 语言规范方面 内容丰富方面
- 中文信息 其它，请具体说明
21. 如果不满意主要在哪些方面？
- 汉语服务人员的中文沟通能力差。
- 汉语服务人员只能说简单的中文，不能具体介绍游览情况。
- 动物园没有提供必要的中文旅游资料,大都是泰文和英文的资料。
- 有些资讯只有中文标题，缺乏中文信息的具体内容。
- 园内的旅游道路和景点没有或缺少中文标识，影响游客到有关景点游览。
- 其它，请具体说明.....
22. 您对曼谷野生动物园汉语服务的总体评价
- 很满意 比较满意 一般
- 不满意 很不满意 不清楚

三、对曼谷野生动物园中文服务满意度调查

曼谷野生动物园中文服务满意度调查表

一、汉语服务情况	很满意	满意	一般	不满意	很不满
1.对工作人员汉语沟通能力					
2.对工作人员的汉语水平					
3.对提供的中文信息、标识和景点介绍					
4.对曼谷野生动物园的网站的中文服务					
5.对曼谷野生动物园汉语服务的管理					
6.对工作人员汉语服务的总体满意情况					
二、曼谷野生动物园对游客服务情况					
1.对曼谷野生动物园提供的游览项目和表演节目					
2.对曼谷野生动物园提供的咨询和柜台服务					
3.对曼谷野生动物园提供提供的设施和游览环境					
4.对曼谷野生动物园的管理和综合服务					
三、曼谷野生动物园的广告宣传和网络信息					
1.能够有效介绍野生动物园的旅游服务项目					
2.方便游客通过网站及时了解动物园的各种信息					
3.野生动物园网络能够提供充分的游览信息					
4.对网络提供的中文资料和信息					
5.对曼谷野生动物园网站提供的中文资讯					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาววรรณันท์ โรจน์ประภัสร์ (美英)
วัน เดือน ปีเกิด	28 มีนาคม 2537
ที่อยู่ปัจจุบัน	65 หมู่ 18 ตำบลบึงคำพร้อย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2557	มหาวิทยาลัยกวางซีเพื่อชนชาติในสาธารณรัฐประชาชนจีน ในฐานะนักเรียนแลกเปลี่ยน
พ.ศ. 2560	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครุศาสตรบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน	เลขานุการ บริษัท ทีพีเอ็ม 1980 จำกัด

个人简历

Name surname Miss.Wanthnun Rodeparpat

Date of birth 28 march 1994

Address In 18, 65 Bueng Kham Phroi, Amphoe Lam Luk Ka, Chang
Wat Pathum Thani12150

Education

2014 Studying at Guangxi University for Nationalities in PR. China
as an exchange student

2017 ChandrakasemRajabhatUniversity in Bangkok

Occupation

2020 - present Secretary at TPM 1980 Co. Ltd.