



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการของร้านอาหารตลาดนัดจตุจักร  
กรุงเทพมหานคร

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE RESTAURANT SERVICE  
AT CHATUCHAK MARKET

曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务研究

ธนาภรณ์ สุจริต  
(苏小雨)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการของร้านอาหารตลาดนัดจตุจักรกรุงเทพมหานคร

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE RESTAURANT SERVICE

AT CHATUCHAK MARKET

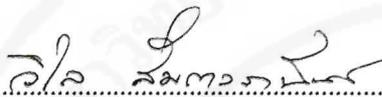
曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务研究

ธนาภรณ์ สุริต (苏小雨)

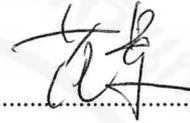
ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2564



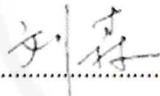
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Yanfeng  
กรรมการ



Prof. Dr. Liu Sen  
กรรมการ



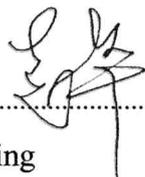
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ



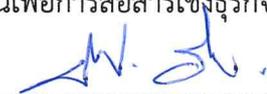
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์  
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



Dr. Zhao Ping  
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ อิมสำราญ  
คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา

## การศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการของร้านอาหารตลาดนัดจตุจักรกรุงเทพมหานคร

ธนาภรณ์ สุริต 626041

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: FAN JUN, Ph.D.

### บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญของประเทศไทย ก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนเข้าประเทศ ซึ่งเป็นรายได้ที่เราได้รับจากการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งในปัจจุบันได้มีตลาดนัดเกิดขึ้นมาอย่างมากมายและมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ตลาดนัดในประเทศไทยเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและดึงดูดมีจุดสนใจทำให้มีชาวต่างชาติมาเที่ยวตลาดนัดสุดสัปดาห์ในประเทศไทยมากขึ้นเรื่อย ๆ ตลาดนัดจตุจักรจึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของนักท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ใจกลางเมืองกรุงเทพ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวตลาดนัดจตุจักรเป็นชาวจีน ด้วยเหตุนี้การใช้ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวภายในตลาดนัดสุดสัปดาห์จึงมีความสำคัญต่อตลาดนัดจตุจักร นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวจำนวน 50 ชุด และพนักงานบริการจำนวน 50 ชุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยนี้เพื่อที่จะศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการของตลาดนัดจตุจักร (ร้านอาหาร) กรุงเทพมหานคร ศึกษาถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการบริการโดยใช้ภาษาจีนในการสื่อสารภายในร้านอาหารตลาดนัดจตุจักรและศึกษาหาทางแก้ไขของปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการโดยใช้ภาษาจีนในการสื่อสารภายในร้านอาหารของตลาดนัดจตุจักรโดยจะเลือกใช้การวิเคราะห์จากข้อมูลในการทำแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาพบว่าภายในร้านอาหารตลาดนัดจตุจักรมีการใช้ภาษาจีนหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ป้ายหรือการโฆษณา ด้วยการที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่หลากหลาย ส่งผลให้ร้านค้า ร้านอาหารต่าง ๆ นั้นต้องปรับตัวให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าชาวจีน มีผู้ประกอบการบางท่านสามารถพูดสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีกว่าภาษาจีน ดังนั้นควรพัฒนาและสนับสนุนการใช้ภาษาจีนของพนักงานบริการเพราะยังมีการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว การใช้ภาษาจีนในด้านการบริการของป้ายโฆษณาหรือป้ายบอกเครื่องหมายยังไม่เพียงพอ ยังไม่ชัดเจน และยังไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ดังนั้นจึงยังต้องมีการพัฒนาแก้ไขเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อให้เกิดการส่งเสริมและกระตุ้นเศรษฐกิจให้ดียิ่งขึ้นไป

**คำสำคัญ:** ตลาดนัดจตุจักร ร้านอาหาร นักท่องเที่ยวชาวจีน ภาษาจีนในการบริการ

# **A STUDY OF CHINESE LANGUAGE RESTAURANT SERVICE AT CHATUCHAK MARKET**

TANAPORN SURIT 626041

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: FAN JUN, Ph.D.

## **ABSTRACT**

Tourism is one of the most important industries in Thailand. Generating income circulating into the country This is the income that we receive from the travel of Thai tourists and foreign tourists, which currently has a flea market The abundance and development of the market in Thailand is well known to foreign tourists and attracted a focus, causing more and more foreigners to visit the weekend market in Thailand, Chatuchak Weekend Market is a tourist destination. Important of the tourists. Which is in the heart of Bangkok Most of the tourists visiting Chatuchak Market are Chinese, so using Chinese for sightseeing within the weekend market is important for Chatuchak market. In addition, the researcher used a questionnaire to collect data from 50 sets of tourists and 50 sets of service workers.

The objective of this research is to study the use of Chinese language in service of Chatuchak Market (restaurant), Bangkok. Study the opinions and satisfaction of tourists that affect the service by using Chinese in communication within Chatuchak market restaurants and study the solutions to problems arising in the service by using Chinese in communication. Inside the Chatuchak market restaurant, the analysis was selected from the data in interviews and analyzed the results of the survey and from the distribution of questionnaires.

The results of the study inside the Chatuchak market restaurants use Chinese in many ways, whether it is communicating with foreign tourists. Sign or advertisement with a large number of tourists result in the shop Restaurants have to adapt to the Chinese customers. There are some operators who speak better English than Chinese. Therefore, the service staff should develop and support the use of Chinese language because there is insufficient use of Chinese in communication to meet the needs of tourists. The use of Chinese in the service of billboards or signboards is not enough and is not clear and grammatically correct. Therefore, improvements must be made to meet the needs of foreign tourists in order to better promote and stimulate the economy.

**Keywords:** Chatuchak market, Restaurant, China tourist, Chinese service

# 曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务研究

苏小雨 626041

文学硕士学位（商务汉语）

指导教师：范军 博士

## 摘要

旅游业是泰国的重要产业之一。近年来各种独具特色的周末市场、跳蚤市场、水上市场等是泰国吸引外国游客来泰旅游的重要元素。泰国曼谷的乍都乍周末市场为外国游客所熟知并吸引了很多关注，导致越来越多的外国游客来曼谷参观乍都乍周末市场，因此乍都乍周末市场变成一个旅游胜地。乍都乍周末市场游客中数量占比最大的是中国游客，所以在周末市场的汉语服务对乍都乍市场就显得越来越重要。

本研究通过问卷收集了 50 组游客和 50 组服务人员的数据，目的是研究汉语在曼谷乍都乍周末市场（餐厅）服务中的使用。分析研究在乍都乍周末市场餐厅内汉语服务的现状，及其如何影响的游客的意见和满意度，并寻找使用中文交流服务中出现的问题及其解决方案。

研究结果显示，在乍都乍市场的餐厅内，有一些方面的汉语服务，例如餐厅服务员可以使用汉语与中国游客简单交流。设立了一些汉语标识牌、菜单和广告为中国顾客提供便利。但乍都乍周末市场的餐厅的汉语服务还不足以满足游客的需求，因此市场管理人士应该鼓励服务人员学习提高汉语服务水平。中文广告牌、标识牌和菜单等数量不多，且存在汉语表达不清楚和语法不准确等现象。因此，仍需提高汉语服务水准，以满足中国游客的需求，以更好地促进旅游业发展。

**关键词：**乍都乍市场 餐厅 中国游客 汉语服务

# 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
<b>第一章 曼谷乍都乍周末市场的发展概况</b>	<b>7</b>
第一节 曼谷乍都乍周末市场的发展概况	7
第二节 曼谷乍都乍周末市场中国游客购物情况	14
<b>第二章 曼谷乍都乍周末市场餐厅里调查分析</b>	<b>16</b>
第一节 汉语服务人员应用的基本情况	16
第二节 中国游客对餐厅汉语服务情况的问卷调查	25
<b>第三章 曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务情况评估</b>	<b>39</b>
第一节 曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务存在的问题	39
第二节 改进曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务的建议	40
结语	41
致谢	43
参考文献	44
附录	46
ประวัติผู้เขียน	53

## 表格目录

表 1.1 乍都乍周末市场分区情况	7
表 2.1 服务人员性别	16
表 2.2 被调查的中国游客的年龄段	17
表 2.3 服务人员的教育程度	17



## 图表目录

图 1.1 曼谷乍都乍周末市场	8
图 1.2 曼谷乍都乍周末市场	10
图 1.3 Mixt Chatuchak	11
图 1.4 Mixt Night Chatuchak	12
图 1.5 JJ Mall	13
图 1.6 Or Tor Kor Market	13
图 1.7 Bangsue Junction	14
图 1.8 Mixt Chatuchak	15
图 1.9 Mixt Chatuchak	15
图 2.1 服务人员性别	16
图 2.2 服务人员年龄	17
图 2.3 服务人员的教育程度	18
图 2.4 服务人员的学习汉语的原因	18
图 2.5 服务人员的学习汉语的时间	18
图 2.6 服务人员的听说读写	19
图 2.7 服务人员应该提高和学习汉语	20
图 2.8 服务人员阅读汉语报刊, 杂志, 书籍的习惯	20
图 2.9 服务人员看汉语原声电影或电视剧	21
图 2.10 服务人员会有一些汉语普通话的培训课程	21
图 2.11 服务人员的工作年限	22
图 2.12 在工作和生活中, 服务人员经常使用汉语	22
图 2.13 服务人员的汉语在生活工作中有用处吗	23
图 2.14 商店面对的主要顾客	23
图 2.15 在面对的顾客之中, 中国人的比例大概会占据多少	24
图 2.16 在餐厅使用了汉语作为广告与介绍文字	24
图 2.17 服务人员对汉语服务是否重视	25
图 2.18 中国游客的性别	26
图 2.19 中国游客的年龄	26
图 2.20 中国游客使用的语言	26
图 2.21 中国游客的教育程度	27
图 2.22 中国游客的职业	28

图 2.23 游客来自地	28
图 2.24 中国游客这次来泰国旅游的目的	29
图 2.25 中国游客来泰次数	29
图 2.26 这次是第几次来泰国旅游	30
图 2.27 来泰国的旅游方式	30
图 2.28 中国游客会讲泰语	31
图 2.29 在泰国旅游，中国游客用什么语音交流	31
图 2.30 在曼谷您是否担心遇到交流上的困难	32
图 2.31 在曼谷哪些是交流的困难问题	32
图 2.32 服务人员的中文对话能力	33
图 2.33 改进汉语服务的主要方面	34
图 2.34 曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务情况	34
图 2.35 曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务的评价	35
图 2.36 曼谷乍都乍周末市场的网站	36
图 2.37 Chatuchak Guide App	36
图 2.38 曼谷乍都乍周末市场的地图	37
图 2.39 曼谷乍都乍周末市场的地图	37
图 2.40 曼谷乍都乍周末市场的菜单牌	38

# 绪论

## 一、选题的背景及研究意义：

旅游业是在世界许多国家的经济发展中起着重要作用的行业。因此，政府重视增强竞争力。赢得世界旅游市场的份额特别是亚洲和东盟国家不同的要求。营销策略旨在吸引来自世界各地的更多游客来其国家旅游，该旅游团是与该国各个层面的发展相协调的使命。因此有整合旅游工作作为经济发展的哪一部分。发现泰国首都曼谷世界上最流行的是第一名。此外，调查结果表明该城市是最受欢迎和最喜欢的城市。最值得度假的第一名是曼谷。与世界各地的其他城市相比，旅行者在住宿，门票，交通和饮食方面均能物有所值。如今，跳蚤市场已经根据消费者的需求而大量涌现。由于便利产品具有日常生活所需的多种款式，并且价格会根据产品的质量而有所不同，因此受到消费者的欢迎。受欢迎的跳蚤市场例如，消费者分散在整个曼谷火车夜市跳蚤市场，高速公路，拉明德拉，泰国航空之后的市场萨潘普特市场和主要拉差他汀跳蚤市场等。跳蚤市场是各种购买的聚集地。哪个并不总是位于它仅在特定日期举行。曼谷乍都乍周末市场或 JJ 市场是全天旅游景点。佛法和星期六假期深受泰国人和外国游客的欢迎，游客众多。

曼谷乍都乍周末市场跳蚤市场很大，在位于 Phaholyothin 路的曼谷，面积为 68 莱 95 平方米，拥有 10,000 多家商店，被认为是种类繁多的产品，分为 27 个项目。即食和杂货，包括零售和批发同样在星期三和每周的星期四专门为最大的鲜花店之一。它的开放时间为 06.00-18.00，在周末和周末，每天大约有 200,000 名游客或每月大约有 1,600,000 人，这是曼谷最大的市场。因此导致游客和公众与众不同有兴趣参观乍都乍周末市场由于产品种类繁多且价格便宜，目前乍都乍市场的管理处于泰国国家铁路的监督之下。

因此，希望曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务研究服务中的使用，以及中国游客对旅游景点的服务满意度。因此，研究人员对研究乍都乍市场（餐厅），曼谷，行为和文化方面的汉语模式感兴趣。外国游客对旅游景点的满意度乍都乍市场案例研究曼谷研究已开发以开发受欢迎的乍都乍市场的研究结果广泛为了将来实现可持续的旅游，本论文将分析曼谷乍都乍周末市场为何成为曼谷最著名周末市场景点，探讨其汉语服务情况，对曼谷乍都乍周末市场的销售有什么影响是本论文研究的课题。说明曼谷乍都乍周末市场汉语服务的现状，曼谷乍都乍周末市场语言差异和文化环境，评估汉语服务对促进曼谷乍都乍周末市场影响作用，以及对吸引中国游客食品的影响情况，发现曼谷乍都乍

周末市场存在的问题，提出改进建议，为发展曼谷乍都乍周末市场的提供改进的措施和解决方法。

## 二、本课题研究领域国内外的研究动态及发展趋势：

### 1. 对泰国旅游市场汉语服务研究

周妙珠（2017 年华侨崇圣大学）《泰国水上市场旅游汉语应用研究以杜拉拉水上市场为例》泰国有许多旅游景点，吸引了许多外国游客到泰国，泰国的水上市场是其中之一。最重要的旅游项目近年来，前往泰国水上市场的中国游客人数稳步增长，因此，改善中国在水上市场的应用和服务已成为迫切需要解决的问题。从杜拉拉水上市场旅游汉语应用研究的成果，汉语服务人员的汉语水平只有提高在听和说方面，但是读和写方面还不好。因此，店内商店应更加注意学习普通话，并应开设一些阅读和写作方面的普通话培训课程。大多数游客认为杜拉拉水上市场的中文服务人员不太流利，应该提高杜拉拉水上市场中文服务的发音标准，流畅的语言和标志。因此，杜拉拉水上市场应加强对中国服务生的培训，为了提高服务人员的汉语水平。比如：杜拉拉水上市场应该举办一些服务人员的汉语培训或者举办汉语座谈会。杜拉拉水上市场的许多标志现在都用中文标记。但是大多数地方都使用了一些简单的中文句子，即使文字不清晰或不准确，杜拉拉水上市场管理部门也应该添加一些中文建议。道路标志和路标应更清楚，准确地书写。

王玉洁（2017 年华侨崇圣大学）《曼谷旅游夜市汉语服务研究》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，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。

王美琳（2015 年华侨崇圣大学）在《泰国唐人街商业汉语服务的应用》中研究了在曼谷唐人街所有职业中使用华人的情况。论文说明泰国唐人街的历史和唐人街业务的总体发展，指出商业汉语的使用以及在唐人街对具有商业能力的中国人的需求。论文检查并分析泰国唐人街对华人的商业使用，阐明华人商业使用中反映的商业和文化现象。对泰国唐人街的语言使用进行调查分析，指出存在的问题，提出了改进的建议。

通过对泰国旅游市场汉语服务研究综合中国游客是泰国最大的外汇收入来源。汉语是中国游客使用的语言，游客提供汉语服务还是有助于游客来泰旅游的方便。因此，推广中国游客来泰旅游与提供游客的汉语服务是需要的事情。

以及研究中国游客对服务人员的满意度。还发服务员的汉语能力的职员数量不足够。所以应该向职员提供汉语培训，为了提高职员的汉语水平。

## 2. 中国游客赴泰国旅游研究

叶雨婷（2015）在《赴曼谷的中国游客行为研究》中指出，泰国作为亚洲非常重要的旅游国，拥有丰富的自然和文化景观。同时，旅游业是泰国经济的主要产业，每年为泰国创造大量外汇收入。近年来，来泰国旅游的中国游客数量也有所增加，2012年，赴泰国旅游的中国游客数量超过了马来西亚，中国已成为泰国和曼谷最大的外国游客来源国，泰国是泰国首都。中国游客来泰国的首选。本文从泰国旅游业的发展状况开始，并使用数据分析模型来选择前往曼谷的中国游客作为研究对象，并对他们在旅行中的行为进行研究。前往曼谷的中国游客中的女性相对平衡，主要是收入和文化程度较高的中年和年轻人。购物，观光，休闲等是中国游客来曼谷的主要动机，他们更喜欢加星级酒店，一些游客会选择特殊的酒店，大多数中国游客会在曼谷购买衣服，化妆品和其他用途。同性恋者作为曼谷的中国游客，旅游的主要娱乐项目。对曼谷中国游客满意度的分析发现，中国游客对曼谷的旅游环境高度满意。但是旅游消费相对较低。同时，为促进中国游客到曼谷的快速健康发展，作者对泰国政府，中国和泰国旅游公司以及在中国旅游市场中曼谷的营销和推广提出了一致的政策建议。也有很多关于泰国未来入境旅游发展的参考。

邱伟胜（2015）在《中国游客赴泰国旅游满意度分析》中认为近年来，中国出境旅游需求日益旺盛，出境旅游已成为一种新的消费渠道和新方式。泰国是中国政府赞助和批准的首批海外侨民之一，中国游客每年都在增加，而且巨大的消费能力促进了外汇收入的增长。巨大的消费能力极大地促进了泰国的外汇收入。鉴于中国出境旅游市场的蓬勃发展以及泰国出入境旅游市场高度依赖中国旅游的事实，对泰国的游客旅游满意度进行了一项调查。在泰国的旅游期间，论文的主要要点是：从关键的旅游组成部分中收集和接受经验。有一些相关的解决方案，可以促进泰国旅游业的持续健康发展。作为泰国学生，中国和泰国之间的文化交流和旅游，也是为该行业的发展做出贡献的愿望，这也是论文的主要目的。基于与国内外游客满意度有关的理论，该文件汇编了泰国当前的旅游状况和中国游客到泰国的现状。最后，可以得出结论，泰国旅游市场需要改进的主要问题是文化内涵。必须深入探索，可以进一步改善市场，购物，旅游和价格机制，应加强基础设施建设，改善城市交通：提高餐饮质量，提供更加健康和美味的特色美食。因此，论文提供以下内容：继续保持高质量的服

务水平，加强对中国游客的市场研究，开发满足中国游客需求的具有泰国特色的泰国旅游产品，并增加公共关系和旅游业。中国市场。

陈美妮（2015 华侨崇圣大学）在《中国游客赴泰国旅游行为研究》的论文在认为旅游业在泰国经济社会发展中发挥着至关重要的作用，是泰国经济收入的重要来源之一。泰国旅游业的健康持续发展在提高泰国人民生活水平的同时也为泰国人民提供了更多的就业机会。每年赴泰旅游的游客人数不断增加，特别是中国，目前中国已成为赴泰游客最大输出国。泰国芭提雅逐渐成为中国游客赴泰旅游的重要选择，为了能够更好地促进泰国旅游业的健康发展和更好地服务外来游客，分析游客的出游动机、旅游行为以及旅游行为具有重要的现实意义。论文首先通过对国内外游客的旅游行为研究现状和相关理论进行整理和归纳；在此基础上，对目前中国游客赴泰国旅游现状进行了分析研究，通过对样本的选取，调查问卷的设计，从游客背景、游客行为特征等对中国游客赴泰国旅游进行了研究。

通过对中国游客赴泰国旅游研究综合泰国的旅游资源种类齐全，能满足游客多方面的需要。泰国政府清醒地认识到在泰国发展工业的实力较之而言并无太大优势的情况下，国际旅游这一新兴产业不仅能直接创汇而且能为经济的发展注入新的活力，因此历届政府都十分重视发展旅游业。泰国政府对旅游业的重视主要。在泰国，英语被广泛的使用，特别在商店，餐馆，观光点，酒店，英语几乎是一种商业性的语言。泰国的英语道路路标是全国。

### **3. 有关夜市方面的研究**

郑式婷的（2013）在《探讨台湾夜市消费因素》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找出台湾夜市消费的主要因素。

义乌工商职业技术学院陈婉（2011）在《从文化视角浅析义乌夜市的定位及发展》中以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。

通过对泰国夜市方面的研究综合泰国的夜市更加吸引人的地方，就是泰国的夜市几乎是遍布全国的，几乎不用特意去找夜市，夜市无处不在。而真正值得一逛的更是不少，其中不仅仅有吃的有喝的，更重要的还有许多极具特色的手工艺品以及各色特色的服饰，特别引人注目和喜欢。而且泰国的夜市既综合，又便宜，更重要的还安全，不用担心会遇上什么危险中国人去泰国旅游的大潮已经变成当今的井喷局面，甚至不少国人一想到出境游，第一想到的就是泰国，由此可见其魅力之大。而且，泰国的夜市也十分有特色，无论驴友们的目的地是哪里，都不会错过夜市。

### **三、本选题的研究目的、方法、内容和创新性**

#### **1. 研究的目的**

本论文研究的目的是通过了解曼谷乍都乍周末市场餐厅的目前商业汉语使用情况，分析研究曼谷乍都乍市场服务人员的中文能力和汉语服务情况。在调查的基础上，发现存在的问题，提出改进的建议。

#### **2. 研究的方法**

##### **1) 文献研究法:**

主要是书籍文献收集、分析、研究，包括硕博士论文，报纸，报刊、网站以及曼谷乍都乍周末市场商店观察商店的汉语广告及其他汉语标识等各种研究资料

##### **2) 调查分析法**

通过采访服务人员，对乍都乍周末市场服务人员进行问卷调查和对来访的中国游客的问卷调查，获得乍都乍周末市场服务，特别是汉语服务方面的资料，中国游客的反映方面的资料，以供论文的分析研究。通过以上两种主要研究方法对所掌握的资料进行定量分析

### **3. 主要研究内容**

论文研究的主要内容包括以下几个方面：

1. 曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务及人员的汉语水平, 汉语服务情况。
2. 中国游客对曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务的满意度情况

### **4. 论文的研究的创新性**

从目前所搜集的资料来看，目前已有一些关于市场的论文，但对曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务的相关研究还没有学者进行研究。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曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务的调查，分析了曼谷乍都乍周末市场餐厅中国游客对汉语服务情况的反映，在客观上也促进了泰国旅游业的发展。

## **四、要解决的关键问题**

1. 做好市场问卷调查，对汉语服务情况，服务人员的汉语水平情况统计分析
2. 做好曼谷乍都乍周末市场餐厅调查，掌握详细和可用来分析的相关资料
3. 泰国曼谷乍都乍周末市场餐厅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 曼谷乍都乍周末市场概况

## 第一节 曼谷乍都乍周末市场的发展概况

曼谷的乍都乍周末市场（Chatuchak Market）是一个大型户外市场，邻近曼谷捷运与地铁站，设立已有 30 年历史，每年接待来自世界各国的游客，是泰国必访的知名周末市集。这是世界著名的市场。星期六和星期日上午 9 点至下午 6 点（整个市场开放。它也是泰国最大的跳蚤市场。每天有二十万游客。年平均收入为 38931 万泰铢。净利润为 2.329 亿泰铢，可以为国家带来很多收入。以实惠的价格提供各种产品 10,000 多家商店的所有商店，这些商店收集从衣服，食物，家具，收藏品，二手物品，树木和园艺设备甚至宠物，分为以下 30 个项目。<sup>[1]</sup>

表 1.1: 乍都乍周末市场分区情况

乍都乍周末市场分区情况	
区域一	古董-艺术品-书籍-手工艺品
区域二	手工艺品
区域三	植物园林工具-服饰饰品家具-家居装饰-食品及饮料
区域四	植物园林工具-家具家居装饰-食品及饮料
区域五、区域六	二手衣物-其他商品
区域七	艺术品
区域八、区域九	手工艺品-宠物及宠物用品-家具及家居装饰
区域十	食品及饮料-手工艺品
区域十一	手工艺品宠物及宠物用品
区域十二	服饰及饰品
区域十三	手工艺品-宠物及宠物用品-陶艺及陶瓷品
区域十四	服饰及饰品

[1] 泰国旅游网：曼谷乍都乍周末市场[online]来源：<https://miraclegrandhotel.com/zh-hans/events/>,2018年6月13日

乍都乍周末市场分区情况	
区域十五	手工艺品-陶艺及陶瓷品
区域十六	服饰及饰品
区域十七、区域十九	手工艺品-陶艺及陶瓷品
区域十八、区域二十一、区域二十二、区域二十三	服饰及饰品
区域二十四	手工艺品
区域二十五	手工艺品-陶艺及陶瓷品-丝绸
区域二十六	食品及饮料-古董其他商品
区域二十七	服饰及饰品-书籍-食品及饮料
区域二十八	服装-纪念品-家居装饰
区域二十九	二手书籍-家居装饰-服饰北部特色产品
区域三十	便宜服饰钟楼附近区域



图 1.1: 曼谷乍都乍周末市场

资料来源: <http://www.talk.mthai.com>

### 一、曼谷乍都乍周末市场的历史

1948 年, 前任当时的总理冯蓬·皮布颂格朗在每个省都有建立跳蚤市场的政策。在曼谷, Sanam Luang 被选为跳蚤市场的举办地但是在不到一年的时间里, 政府转移了市场。去了萨兰隆皇家公园, 然后搬到了萨那柴区并于 1958 年将市场转移回 Sanam Luang。1978 年下半年, 总理克里恩萨克查马南将军制定

了将 Sanam Luang 用作娱乐的政策并组织了 200 周年 Rattanakosin 节，泰国国家铁路因此捐赠 Phaholyothin 地区的土地通过曼谷前省长 Chao Watsudlapa 先生的行动。因此，将乍都乍周末市场公园的土地安排在泰国南部，市政府为了公共利益而使用曼谷还调整了面积，允许摊贩贩子摊贩，同时尝试将商贩从 Sanam Luang 转移出去。直到 1982 年以 Phaholyothin 市场的名义成功实施。稍后将新名称更改为自 1987 年至今，一直沿附近的乍都乍公园经营“曼谷乍都乍周末市场”<sup>[2]</sup>

乍都乍周末市场钟楼是市场的重要一大地标，位于市场的中心，是游客们逛市场的最佳起点，也是游客们相约见面的最佳地点，如果和朋友走散了或者分开逛市场，就约在钟楼相见。钟楼始建于 1987 年，为了庆祝当年十二月五日泰国九世王的六十大寿而建。<sup>[3]</sup>

乍都乍周末市场购物在乍都乍市场上可以买到的东西几乎没有限制、这确实是购物者的天堂，讨价还价的理想之地只要您愿意看，就能找到所需的一切，除此之外，还有更多。在成千上万的摊位中寻找您想要的东西是体验的一部分，并且对沿途出现的各种新颖独特的物品开放。在乍都乍市场购物最好的部分是，几乎所有商品都以当地便宜的价格出售。这是一个获取各种必需品和纪念品的好地方因此，请提高您的谈判技巧，并准备在交易未能如愿以偿时走开。然后，获得较低的价格，或者只是在另一个摊位找到相同的商品。在您真正开始购买之前，还可以进行一些练习。请注意，友好的态度和灿烂的笑容是您确保达成最佳交易的最大盟友。获得最佳交易的一种好方法是，让自己武装一些泰国人，例如，知道几个或两个数字。否则，请提高您的计算器技能。您也可以向卖家询问 thao rai（多少钱）。您使用的泰语越多，被骗的可能性就越小。

乍都乍市场可能是要参观的最大市场，它的组织方式井井有条，比您预期的要容易得多。市场上有一条主要通道。从这条主要道路分支出来的是称为“soi”的较小小巷，就像大街上的小巷一样。这些不同的小巷被分组并分为 27 个不同的部分。入口大门也已编号，可以帮助您跟踪自己的位置。您可以在主干道沿线的问讯处找到免费地图。但是要早点到达，最好是上午 10 点左右，有一个设有 ATM 机和外汇兑换处的信息中心和银行。

---

[2] 泰国旅游网：曼谷乍都乍周末市场[online]来源：<http://www.bangkok.go.th/chatuchak/page/sub/413>,2016 年 11 月 27 日

[3] 中国旅游网：曼谷乍都乍周末市场[online]来源：[https://www.sohu.com/a/399655965\\_380622](https://www.sohu.com/a/399655965_380622),2020 年 6 月 4 日

该应用程序名为 Chatuchak Guide，与泰国国家铁路公司合作，暹罗商业银行通过 Digital Ventures 开发了 Chatuchak Guide，成为 Digital Chatuchak 的一部分周末市场。此应用程序有助于扩展销售机会 周末以外的商店，以及便利客户通过 Easy Scan 的购物体验或通过 SCB Easy 应用程序进行 QR 码付款。提供三种语言（泰语，英语和普通话），并且像导航员一样探索市场的广阔市场。该应用程序可提供有关商店和咖啡馆的信息，并在乍都乍府（Chatuchak）就如何做以及在哪里找到最好的饮食和买点提供建议（尤其是针对游客）。得益于尖端的地磁技术，该应用程序的功能之一就是可以准确显示您在拥有一万多家商店的市场中的位置。您正在寻找一家特定的商店，而您不知道确切的位置吗？只需输入商店名称，然后单击搜索，您的问题就会被排序！不确定应朝哪个方向前进？在类别部分中搜索丰富的购物创意！它还可以帮助您找到最近的厕所和 ATM 机（以及设施）。<sup>[4]</sup>



图 1.2: 曼谷乍都乍周末市场

资料来源: <http://www.viehotelbankkok.com>

曼谷乍都乍周末市场位于曼谷市中心，商店和酒店很多，所以来到这里的的首选绝对是购物。曼谷乍都乍周末市场，以紧凑的布局位于曼谷最繁忙和最佳的位置，提供超值的住宿和一流的街头美食。但是乍都乍周末市场仍然有一个弱点，特别是在我们家天气炎热，一些下雨天，浴室吃饭的情况下可能不漂亮还是足够舒适停车位较少，您必须走很远，而摊贩本身只能卖 2 天，但要承担整周的费用。同样适用于仅在周六和周日购物的客户。换句话说，购物中心周

[4] 泰国旅游网: 曼谷乍都乍周末市场[online]来源: <https://visionthai.net/zh-hans/article/chatuchak-weekend-market-chairman/>, 2020 年

围有空调。乍都乍周末市场的发展只是使跳蚤市场更完美的部分之一。因为有些顾客能够远离热源，躲避雨水，去吃饭，停汽车，去洗手间，甚至去购物中心购物以下是的曼谷乍都乍周末市场五大附近。

## 二、乍都乍购物中心 Mixt Chatuchak

有个趣的空调购物中心，叫做 Mixt Chatuchak。紧邻乍都乍市场和儿童探索博物馆。有趣的是它的概念，MixtChatuchak 据称，从乍都乍市场和泰国其他地方选择了 700 多家著名和独特的商店，并将它们合并在一起，使这个地方成为曼谷的新地标。另外，这个三层楼的购物中心提供地图和每家商店的详细信息此外，区域组织得井有条，氛围很好，购物者也可以四处逛逛。一楼是时髦的东西 - 衣服和配件，食品和饮料，运输服务以及汇兑。二楼几乎没有餐厅，有很多 IT 和电子商店，以及家居和装饰。而最后一层是一个食品中心，一些家居和装饰以及水疗和美容店。



图 1.3: Mixt Chatuchak

资料来源: <http://www.wongnai.com>

### 三、乍都乍夜市 (Mixt Night Market)

一个新的曼谷夜市，位于 Mixt Chatuchak 前面，就在鱼市场旁边。



图 1.4: Mixt Night Chatuchak

资料来源: <http://www.mixtchatuchak.com>

在这里，商品种类繁多-衣服，配件，包，鞋，家庭装饰品，乐器，古董，收藏品，宠物配件等等，而且价格便宜。这听起来像是一个正常的市场，但实际上，它具有自己的独特性，您必须亲自体验一下。档位井井有条，干净整洁。市场在周五，周六和周日的 12:00 至 19:00 开放。

### 四、JJ 购物中心 (JJ Mall)

该地区的另一个空调购物中心是 JJ 购物中心，也就是泰国人熟知的空调乍都乍 (Chatuchak)。一个三层的购物中心，位于乍都乍市场的一角。该建筑物很明显，您可以在市场中漫步时注意到它。因为它是那里最大的建筑物之一。这个购物中心是曼谷著名批发商店价格合理的优质商品枢纽。如前所述，共有 3 层。G 楼出售服装，饰品，手工艺品，干花，鱼，宠物饰品和设备，还有咖啡店和新鲜市场。一楼是进口商品，如衣服，珠宝和黄金商店。同样，在那层楼上有餐厅和银行。2 楼有许多房屋装饰，美容店，书店，名牌商店和国际美食中心。尽管它不像直接从批发店购买便宜，但它仍然比其他购物中心便宜。与去各个批发商店的差旅费相比，这不是一个坏选择。



图 1.5: jj mall

资料来源: <http://www.jjmall.co.th>

### 五、Or Tor Kor 农贸市场 (Or Tor Kor Market)

乍都乍市场附近, 有一个“Or Tor Kor 市场”(Marketing Organization for Farmers)。该市场有 600 多个摊位出售优质的新鲜水果, 蔬菜和食品。这个地方很干净而且组织得很好。商店分为多个区域-干燥食品区域, 肉类区, 海鲜鲜菜区, 水果和蔬草区, 大米区域, 有机区域, 食材区域和具有适当座位的食品中心区域。除了食物外, 还有一个小的衣物区。此外, 该市场在 CNN 的全球十大最佳新鲜食品市场中排名第四。Or Tor Kor 市场的价格略高于其他本地新鲜市场。



图 1.6: Or Tor Kor Market

资料来源: <http://www.or-tor-kor.com>

### 六、乍都乍游乐场 (跳蚤市场)

#### Chatuchak Playground Flea Market (Bangsue Junction)

Chatuchak 市场对面的红色购物中心或泰国人简称为红色建筑, 泰语的 Tuek Dang 指的是建筑的颜色。在周五, 周六和周日, 在 Bangsue Junction 前

地面和 1-2-3 楼建筑物内，将挤满人们寻找稀有且有趣的古董物品，包括家居装饰，家具，收藏品，旧书和老式的衣服和配件。周围有几家酒吧/美食车，气氛很好，并有现场音乐表演。



图 1.7: Bangsue Junction

资料来源: <http://www.news.kaidee.com>

## 第二节 曼谷乍都乍周末市场中国游客购物情况

乍都乍周末市场白天-周六和周日大约有 20 万人步行街，由于电动火车网络进一步发展，预计步行人数还会增加使旅途更便捷。泰国人占 70%，外国人占 30%，排名第一的仍然是中国游客。其次是东盟国家，如马来西亚，新加坡，越南。其次是欧洲国家。乍都乍的魅力成为一个巨大的户外市场。从 15-16 岁的青少年到 60 岁以上的成年人，该产品的种类繁多，引起了客户的共鸣，价格从数万到数万不等。重要的是，每个类别中都有许多产品可供选择。有些不仅仅是一家商店。但这就像结识具有相同艺术品味的朋友，聚会和聊天，跳蚤市场也有一些小型活动，例如帽子戏法表演。可爱的孩子们年轻人享受也整天。至于泰式手工制品，价格便宜，适合作为外国人的纪念品购买。许多商店都提供味道浓郁的泰国美食<sup>[5]</sup>。

乍都乍市场街边小吃乍都乍市场不仅是曼谷的主要购物中心，还是尝试各种美味正宗泰国街头食品的最佳场所之一。食品供应商遍布市场的内部和外部，因此当您需要购物休息时，可以轻松找到要吃饭的地方。有很多摊位以高价出售便餐，可以在外出就餐时快速吃点东西，还有冷甜点，可以在天气炎热

[5] 泰国旅游网：曼谷乍都乍周末市场[online]来源: <https://marketeeronline.co/archives/1201352019> 年 3 月 19 日

的时候保持凉爽。乍都乍市场应该成为每位前往曼谷的美食家的行程的停留点。

### 一、考查乍都乍市场的美食美

这里有泰国美食文化。泰国著名甜点“芒果糯米饭”散发出甜美，芬芳，浓郁的味道，非常迷人下一个推荐是“椰子牛奶冰淇淋”。



图 1.8: Mixt chatuchak

资料来源: <http://www.wongnai.com>

乍都乍市场的椰奶冰淇淋店销售良好一段时间，我看到人们排队很长时间了。至于一些外国朋友可能会在泰国的电视剧或电视剧中看到的甜点，必须尝试一次“通义，通优，福通”



图 1.9: Mixt Chatuchak

资料来源: <http://WWW.wongnai.com>

## 第二章 曼谷乍都乍周末市场餐厅里调查分析

### 第一节 汉语服务人员餐厅里

通过调查本次研究掌握了一些乍都乍周末市场餐厅里汉语服务的基本情况，对 50 位服务人员进行问卷调查，具体资料和信息归纳如下，问卷内容分为五个部分包括性别、年龄、学历、汉语水平。

#### 一、性别

表 2.1: 服务人员性别

男生	女生
18 位	32 位

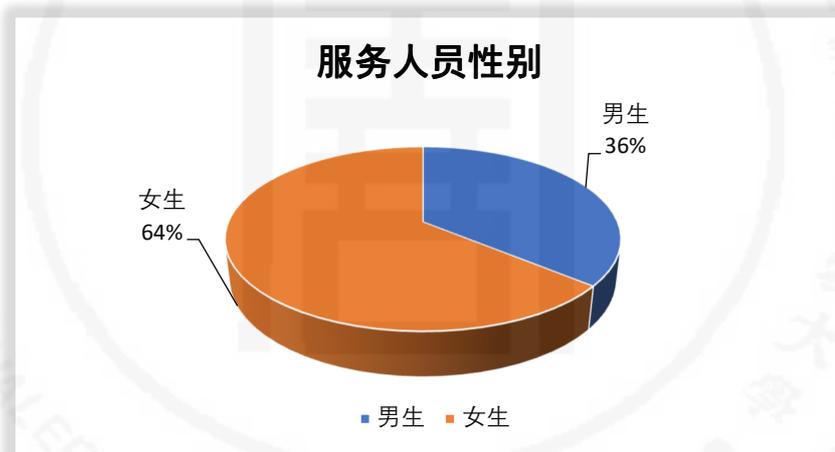


图 2.1: 服务人员性别

图表 2.1 显示，通过调查曼谷乍都乍周末市场餐厅的 50 位服务人员，女生有 64%（32 位），男生有 36%（18 位）。

## 二、年龄

表 2.2: 服务人员年龄

年龄	人数
20-29	15 位
30-39	20 位
40-49	9 位
50-59	6 位

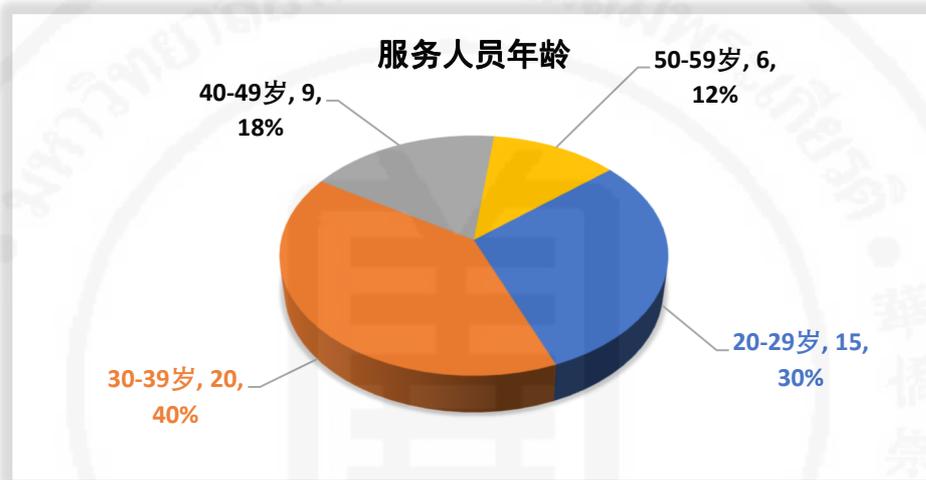


图 2.2: 服务人员年龄

图表 2.2 显示，通过调查曼谷乍都乍周末市场餐厅的 50 位服务人员，在 20-29 岁共 15 位（30%），30 至 39 岁之间的年龄段为 20 位（40%），40 至 49 岁之间的年龄段为 9 位（18%），50 至 59 岁之间的年龄段为 6 位（12%）。

## 三、学历

表 2.3: 服务人员的教育程度

教育程度	人数
本科	27
专科	10
中学	7
小学	6

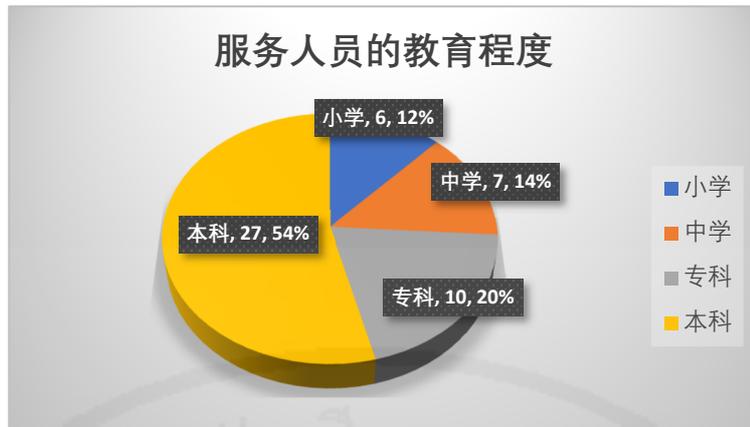


图 2.3: 服务人员的教育程度

#### 1. 服务人员学习汉语的原因

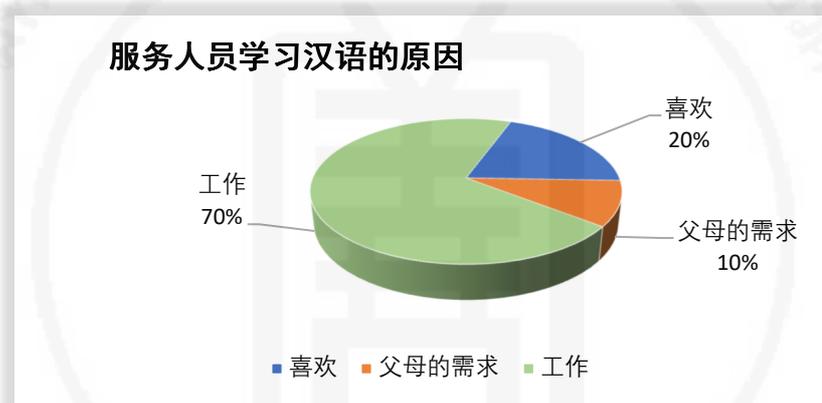


图 2.4: 服务人员的学习汉语的原因

#### 2. 服务人员的学习汉语的时间

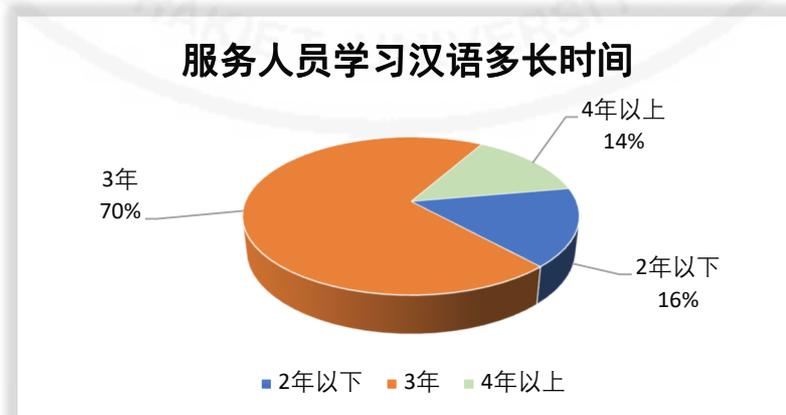


图 2.5: 服务人员的学习汉语的时间

从图可以看到，大部分服务人员的教育程度是本科（54%），专科（20%），中学（14%）和小学（12%）。服务员学习汉语的原因工作（70%），原因是为了喜欢（20%）和原因是为了家庭，从小父母都要求学习汉语（10%），没有硕士和博士教育程度。他们学过了汉语，学习汉语（16%）的时间少于2年，除了（70%）学习汉语3年的学生和（14%）学习汉语4年以上的学生他们多的服务员的的教育程度太高，因为他们觉得学汉语好找工作和做自己的生意，会说汉语很有用。在调查曼谷乍都乍周末市场餐厅服务人员觉得小学，中学和专科也就够了，可以做生意，可以找工作和讲汉语班的话。

#### 四、汉语水平的情况

在研究中，研究者将曼谷乍都乍周末市场的50位服务人员做为对象。除问卷调查外的内容分为两个部分包括曼谷乍都乍的中国市场服务人员的汉语水平情况。按照问卷调查，如下的内容是50位曼谷乍都乍市场服务人员的汉语水平问卷调查的结果。

##### 1. 服务人员的听说读写

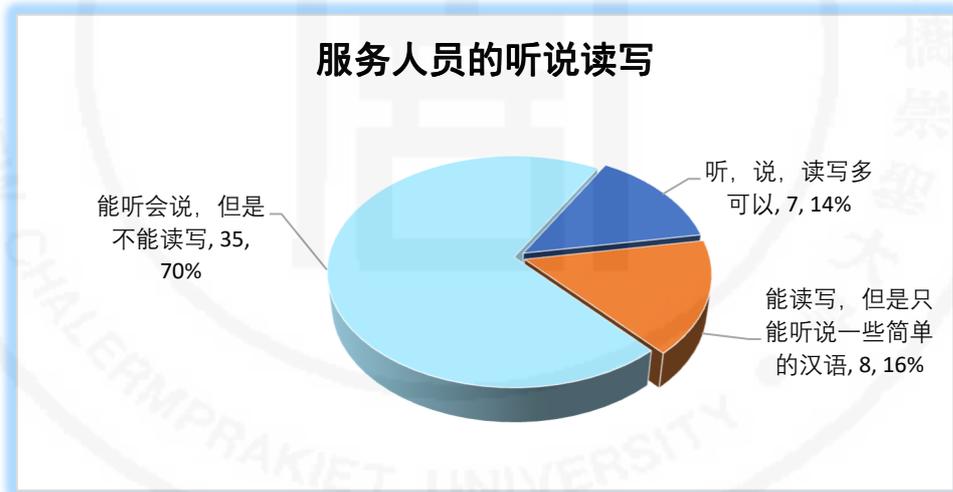


图 2.6: 服务人员的听说读写

图 2.6 这个调查结果，服务人员的听说读写如何，7 位（14%）的服务人员能说会说，但是不能读写，35 位（70%）的服务人员能读写，但是只能听说一些简单的汉语和 8 位（16%）的服务人员听，说，读写都可以。从这张表中可以发现，大多数女服务员已经很长时间没有学习中文了，所以他们的中文水平只能听和说。但是不能读写，由于工作原因，有必要说中文。但是没有必要像听中文一样读写汉字，因此他们认为应该从听，说，与中国游客交流开始学习中文。

## 2. 服务人员应该提高和学习汉语

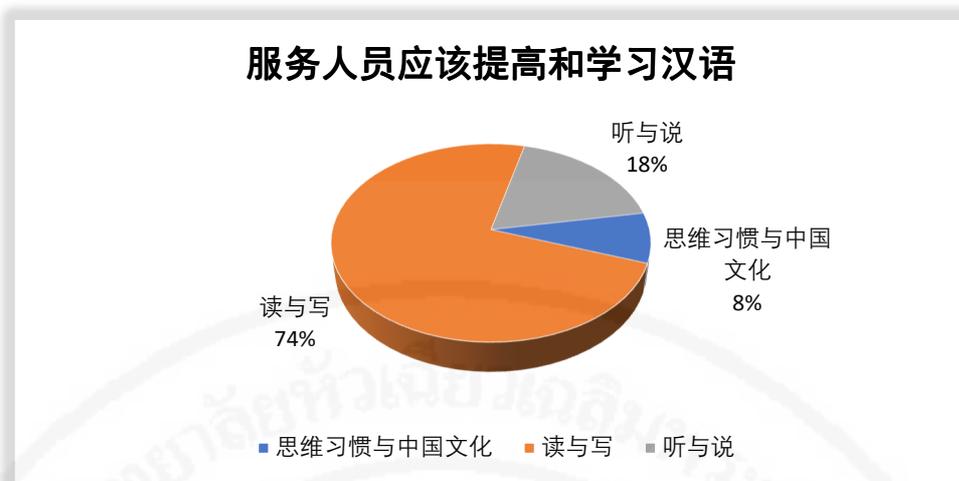


图 2.7: 服务人员应该提高和学习汉语

从图 2.7 可以看出，在工作之中，曼谷乍都乍周末市场餐厅服务员需要进一步学习提高，36 位的服务员觉得应该提高在汉语的读与写方面（77%），9 位的服务人员觉得应该提高在汉语的听与说方面（18%），5 位服务人员觉得应该提高在汉语的思维习惯与中国文化（8%）。从表 2.9 来看，可以发现大部分的服务员的汉语水平已经提高了在听说方面，但是读写方面还不太好，所以他们觉得用该需要进一步学习提高。在读与写方面。

## 3. 服务人员阅读汉语报刊，杂志，书籍的习惯

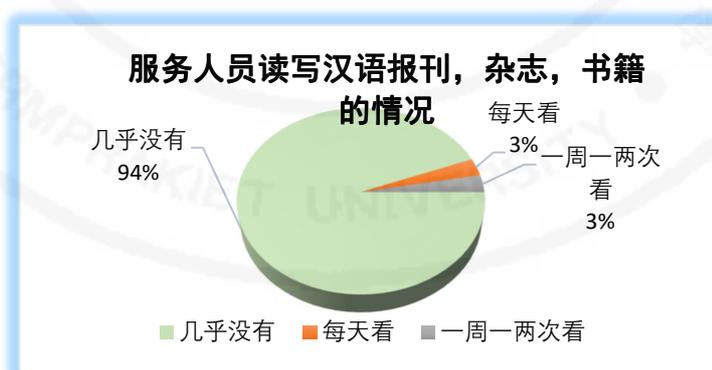


图 2.8: 服务人员读写汉语报刊，杂志，书籍的情况

#### 4. 服务人员看汉语原声电影或电视剧

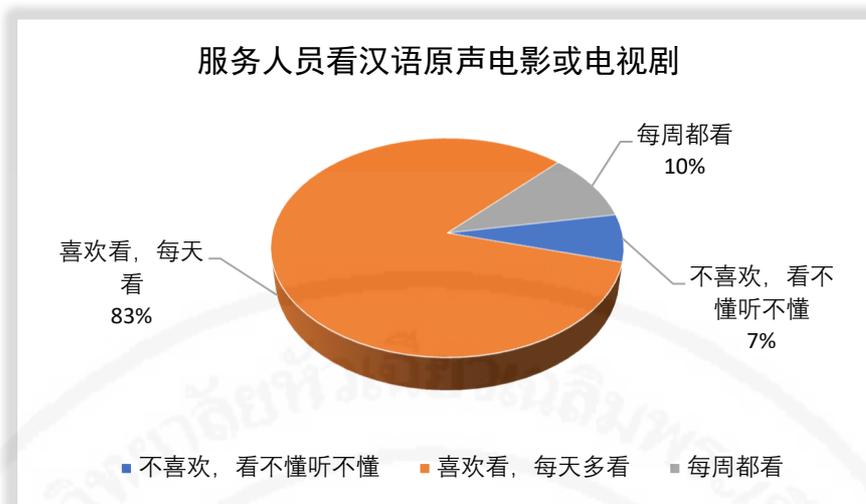


图 2.9: 服务人员看汉语原声电影或电视剧

#### 5. 服务人员会有一些汉语普通话的培训课程

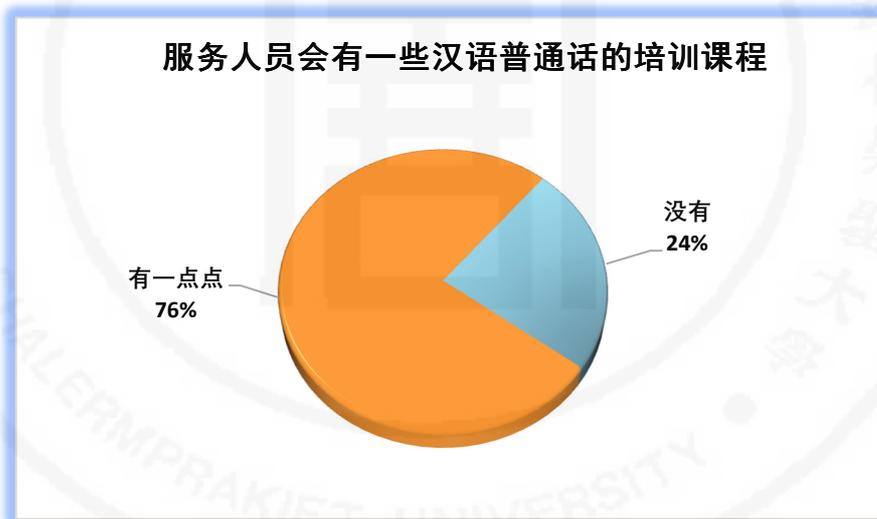


图 2.10: 服务人员会有一些汉语普通话的培训课程

从图看出，大部分服务员平时几乎没有阅读汉语报刊，杂志和书籍（94%），有的人每天都看一会汉语报刊，杂志和书籍（3%），其他人每周一看汉语报刊，杂志和书籍（3%）大部分的服务员喜欢看汉语原声电影或者电视剧（83%），但是有小部分的服务员不太喜欢看汉语原声电影或者电视剧（7%）38 位的服务员是会有一些汉语普通话的培训课程（76%）其他 12 位的服务员是没有任何汉语普通话的培训课程（24%）从以前的调查，可以发现大部分服务员

的汉语水平只能听会说，但是不会写。所以在平时的生活中，他们就更喜欢看汉语原声电影或者电视剧，但是平时几乎没有阅读汉语报刊，杂志和书籍。因此他们的汉语水平只有提高在听和说方面，但是读和写方面不好。所以在商店应该重视汉语普通话的学习，应该有一些汉语普通话的培训课程在读和写方面

## 五、工作情况

### 1. 服务人员的工作年限

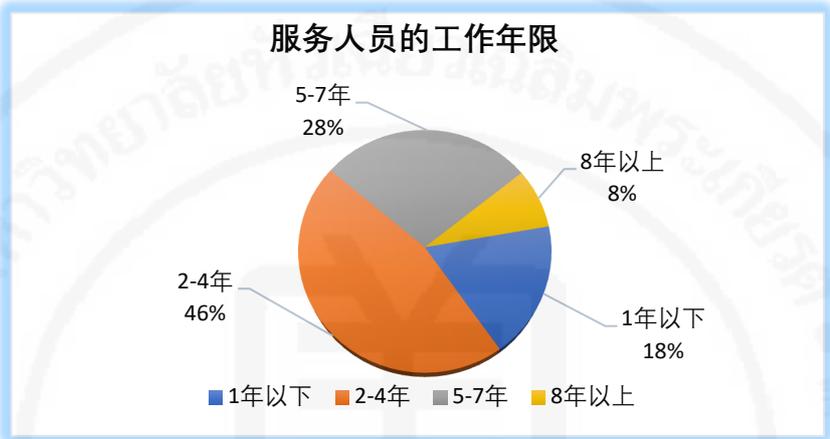


图 2.11: 服务人员的工作年限

### 2. 在工作和生活中，服务人员经常使用汉语

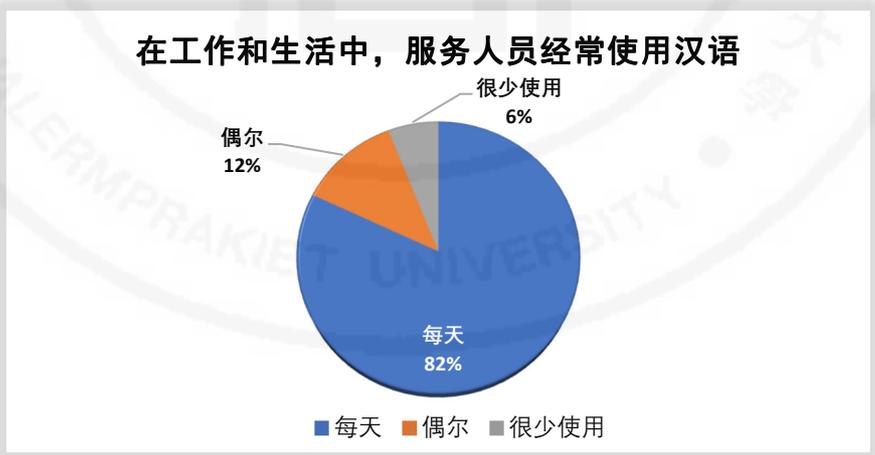


图 2.12: 在工作和生活中，服务人员经常使用汉语

### 3. 服务人员的汉语在生活工作中有用处吗

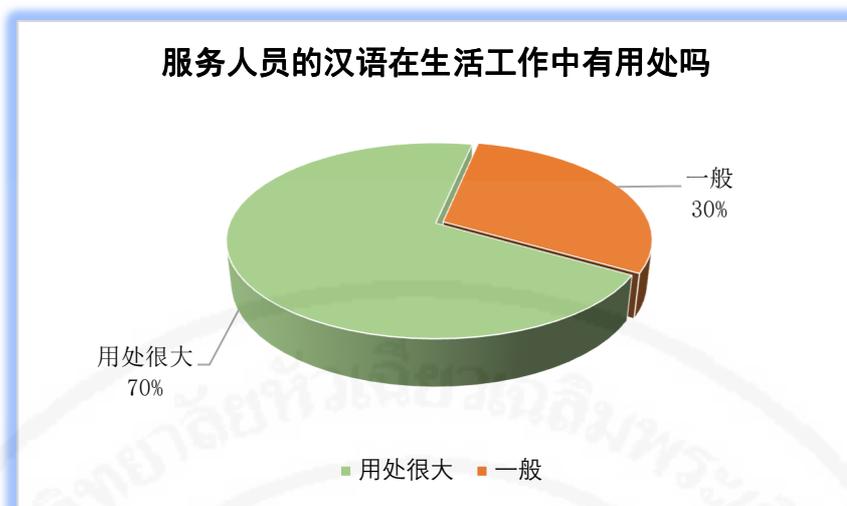


图 2.13: 服务人员的汉语在生活工作中有用处吗

从图 2.11 到 2.13 可以看到，大部分服务员的工作年限是 2-4 年（46%），工作年限是在 5-7 年内（28%）。在平时的工作和生活中，服务员是每天使用汉语（82%），偶尔使用汉语（12%）。他们觉得汉语在工作生活中有用处很大（70%），有用一般（30%）。从这图发现服务员每天经常使用汉语跟顾客交流，所以汉语对服务员的工作生活中有用处很大。

### 4. 商店面对的主要顾客

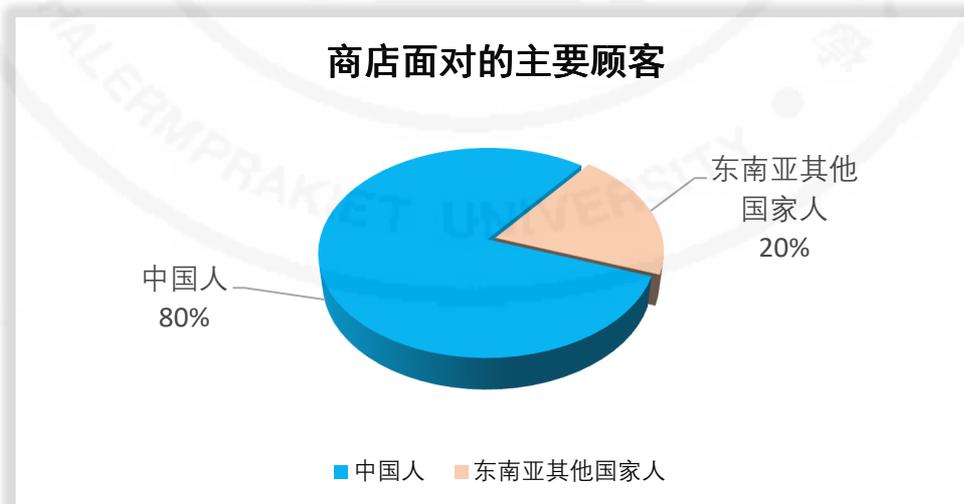


图 2.14: 商店面对的主要顾客

## 5. 在面对的顾客之中，中国人的比例大概会占据多少

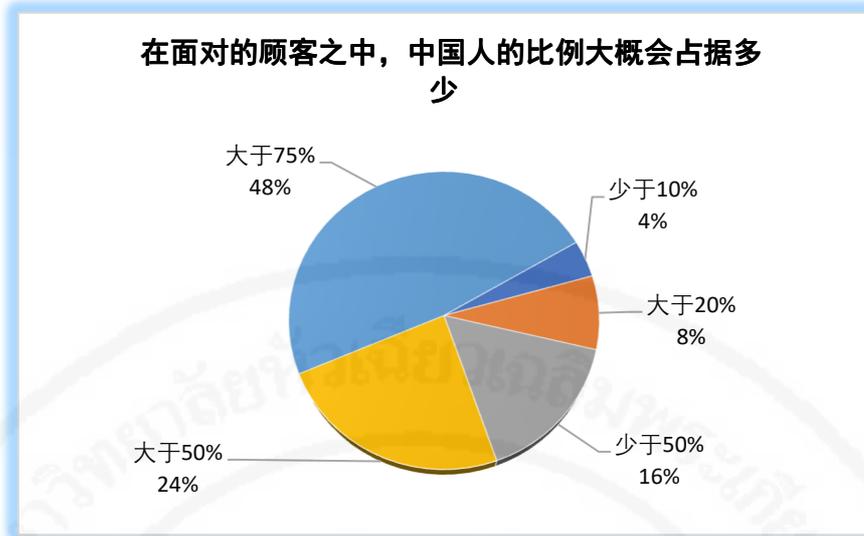


图 2.15: 在面对的顾客之中，中国人的比例大概会占据多少

从图 2.14 到 2.15 可以看出，曼谷乍都乍周末市场餐厅里面对的主要顾客是中国人（80%），其次的顾客是东南亚其他国家的人（20%）。在面对的顾客之中，中国人比例大概会占据 75%（48%），中国人比例大概会占据 50%（24%），中国人比例少于 50%（16%），中国人比例大于 20%（8%）和中国人比例少于 10%（4%）。从这个调查，发现在曼谷乍都乍周末市场餐厅里，中国人是主要的顾客面对，他们比例大概会占据 75%。因为服务员应该使用汉语跟中国顾客交流，所以汉语对服务员的工作之中很重要。

## 6. 餐厅使用了汉语作为广告与介绍文字

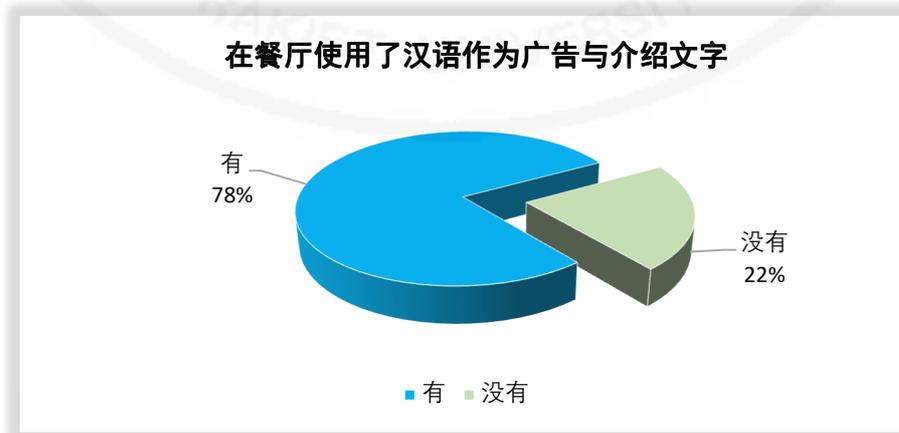


图 2.16: 在餐厅使用了汉语作为广告与介绍文字

## 7. 服务人员对汉语服务是否重视

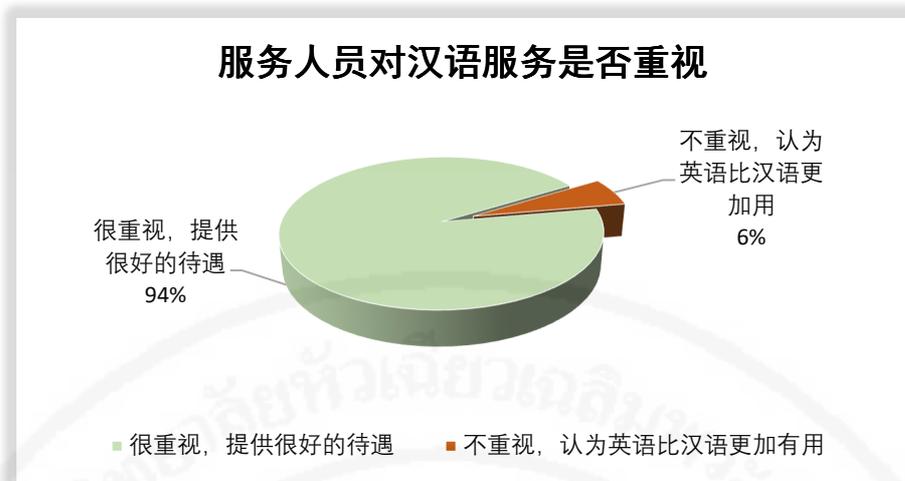


图 2.17: 服务人员对汉语服务是否重视

从图 2.16 和 2.17 可以看到, 在曼谷乍都乍周末市场餐厅已经使用了汉语作为广告语与介绍文字 (78%), 没有使用了汉语作为广告语与介绍文字 (22%)。曼谷乍都乍周末市场餐厅对汉语服务是很重视, 提供很好的待遇 (94%), 不重视, 认为英语比汉语更有用, 只能使用泰语和英语就可以了 (6%)。

## 第二节 中国游客对餐厅汉语服务情况的问卷调查

### 一、与中国游客沟通

在这次研究中, 研究将乍都乍周末市场餐厅里的 50 位中国游客做为对象。另外问卷调查的内容分为两个部分包括中国游客的基本资料和中国游客对乍都乍周末市场餐厅里汉语服务的满意度调查, 按照问卷调查的两个部分, 如下的内容是 50 位乍都乍周末市场餐厅里对游客的汉语应用调查的结果。

### 1. 中国游客的性别

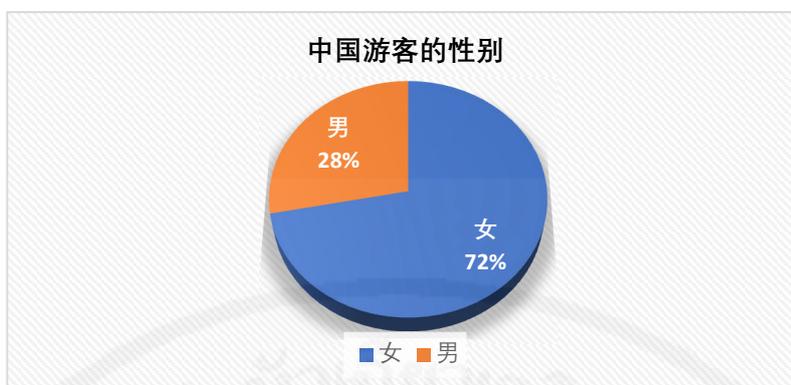


图 2.18: 中国游客的性别

### 2. 中国游客的年龄

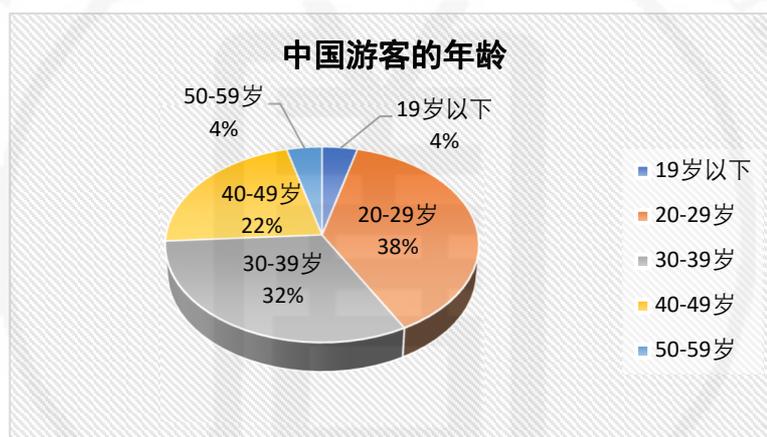


图 2.19: 中国游客的年龄

### 3. 中国游客使用的语言

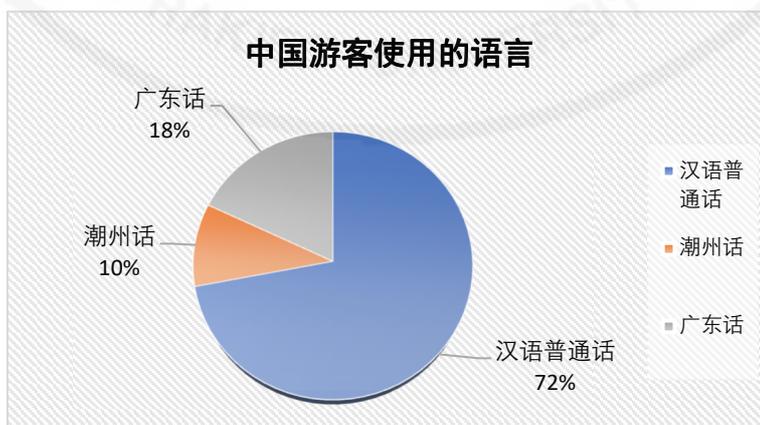


图 2.20: 中国游客使用的语言

从图 2.18 到 2.20 可以看出，最多的受访是女性的曼谷乍都乍周末市场中国游客，有 36 人（72%），另外男性游客有 14 人（28%），现在女性来旅游的人数不比男生低，到乍都乍周末市场餐厅里的汉语游客主要以女生为主，乍都乍周末市场餐厅里对女性的吸引比较大。大部分游客的年龄是在 20-29 岁内 19 人（38%），游客的次要年龄范围是在 30-39 岁内 16 人（32%），游客的年龄是在 40-49 岁内 11 人（22%），游客的年龄是在 19 岁以下 2 人（4%）。在乍都乍周末市场餐厅里，中国游客使用的语言是汉语普通话（72%），使用广东话（18%），和使用潮州话（10%）。从这点可以看出。到泰国的汉语游客年龄分布较全面，但是主要以中年人为主，即年龄 20-29 岁的，因为这部分群体一般都有比较固定的工作，收入很好，有的自己成为公司或者单位的领导，收入比较多，他们的消费能力也比较高有着较多的出游经验。大部分的中国游客都是跟旅行社一起来泰国旅行，但是也有一些游客是自己来泰国旅行。全部的中国游客都是从中国大陆来的，所以他们都会汉语普通话（72%），有小部分的游客会说广东话，潮州话。所以对中国游客来说，汉语普通话是他们最主要的语言沟通。

#### 4. 中国游客的教育程度

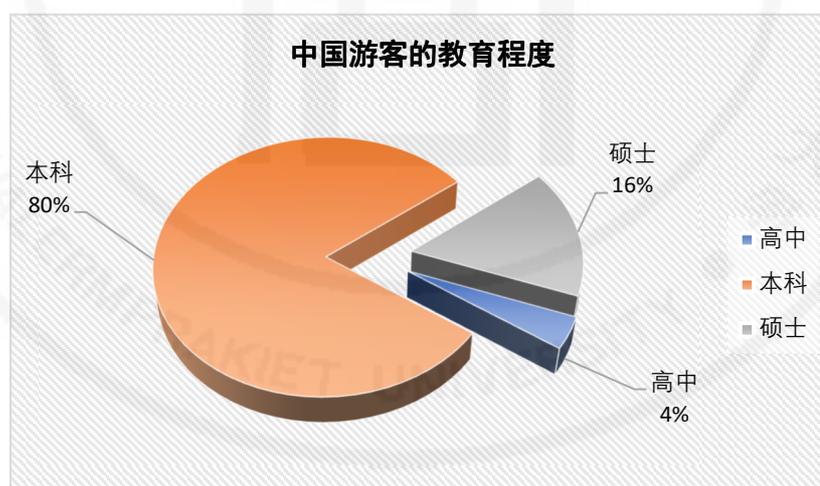


图 2.21: 中国游客的教育程度

## 5. 中国游客的职业

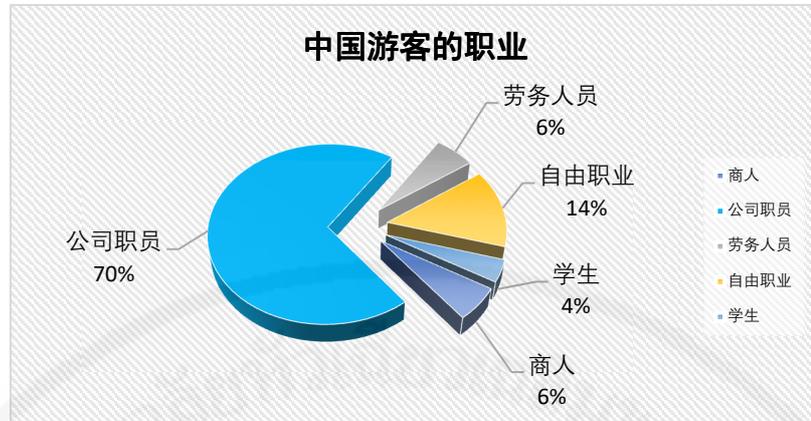


图 2.22: 中国游客的职业

从图 2.21 和 2.22 可以看到，40 位的中国游客都是获得本科学位（80%），8 位的游客获得硕士学位（16%）和 2 位的中国游客都是获得高中学位（4%）样本中的职业分为商人，公司职员，劳务人员，自由职业和学生，由职业分布统计数据可知，商人占样本总人数的 6%，人数为 3 人。公司职员占样本总人数的 70%，人数为 35 人，劳务人员占样本总人数的 6%，人数为 3 人，自由职业占样本总人数的 14%，人数为 7 人和学生占样本总人数的 4%，人数为 2 人。由此可知，在曼谷乍都乍周末市场餐厅的中国游客的公司职员背景中公司职员占大部分比例，大部分中国游客都具有本科学历，原因是这些群体总体上拥有良好的工作和良好的收入。

## 6. 游客来自地

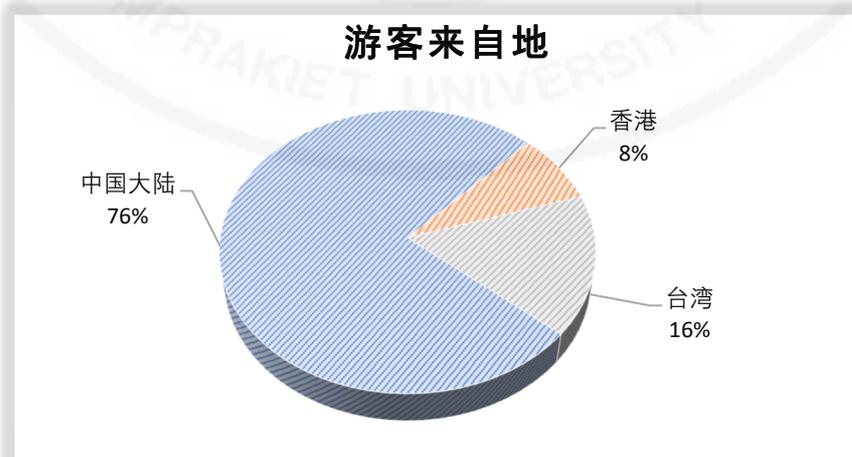


图 2.23: 游客来自地

从图 2.23 中我们可以看到，中国游客地最多来自中国大陆，占 76%，其次为香港，占 8%，另外台湾，占 16%。以上数据我们可以看到，来自香港和台湾的游客较少。

### 7. 中国游客这次来泰国旅游的目的

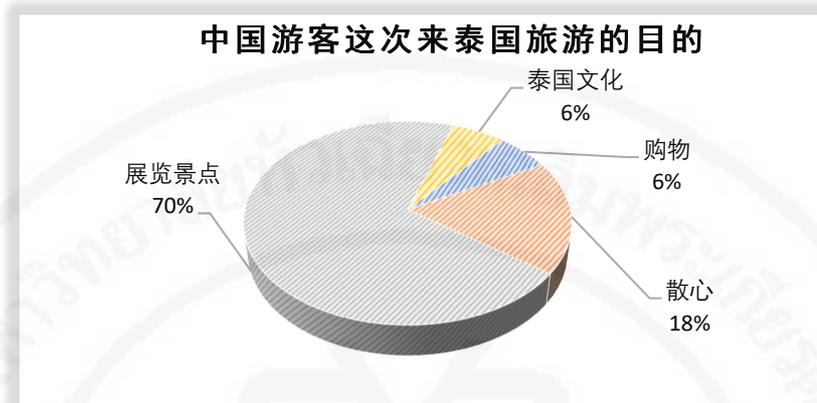


图 2.24：中国游客这次来泰国旅游的目的

从图 2.24 可以看出，他们这次来泰国的目的是展览景点 35 位（70%），其他的目的是散心（18%），对泰国文化感兴趣（6%）和购物（6%）。

### 8. 中国游客来泰次数

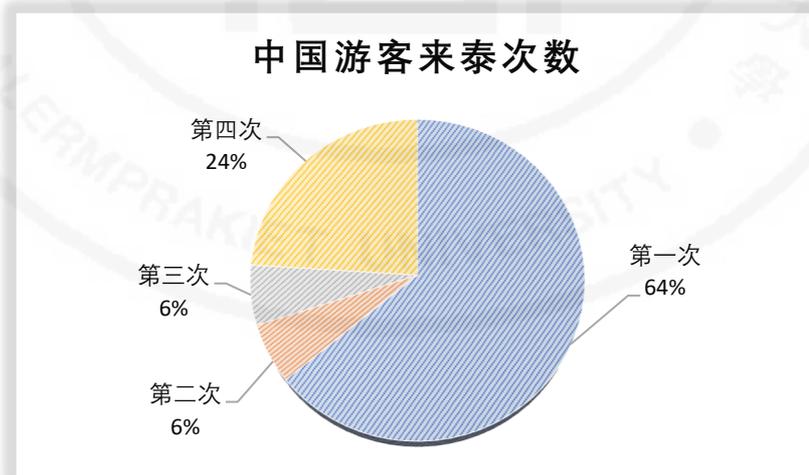


图 2.25：中国游客来泰次数

通过图 2.25 显示，可以看出本次问卷调查，大部分的中国游客这次是第一次来泰国旅游，有 32 人（64%），小部分的游客这次是第四次来泰国旅游，有 12 人（24%）其他是 2 次和 3 次泰国旅游有 6 位（12%）。

### 9. 第几次来泰国旅游

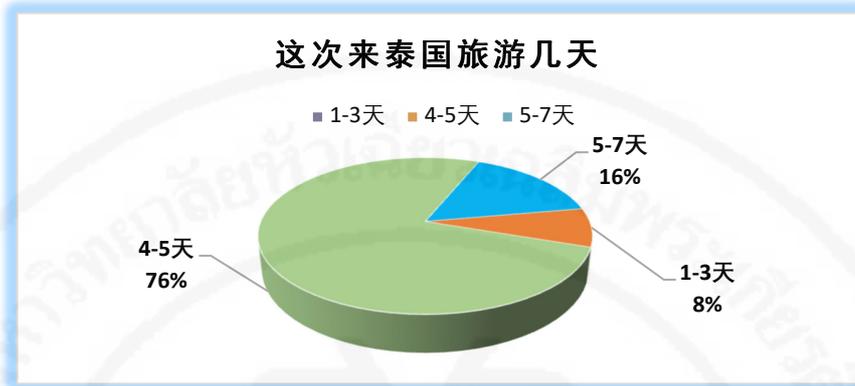


图 2.26: 这次是第几次来泰国旅游

通过图 2.26 显示，可以看出本次问卷调查，最多的受访这次来泰国旅行 4-5 天，有 38 位（76%），来泰国旅游 5-7 天，有 8 位（16%）和 1-3 天有 4 位（8%）。通过图可以发现大部分的中国游客是公司职员和自由职业，所以在泰国经商或度假，这次大多数游客来泰国大约需要 4-5 天或 5-7 天，这对于旅行社的安排可能非常有用。

### 10. 来泰国的旅游方式

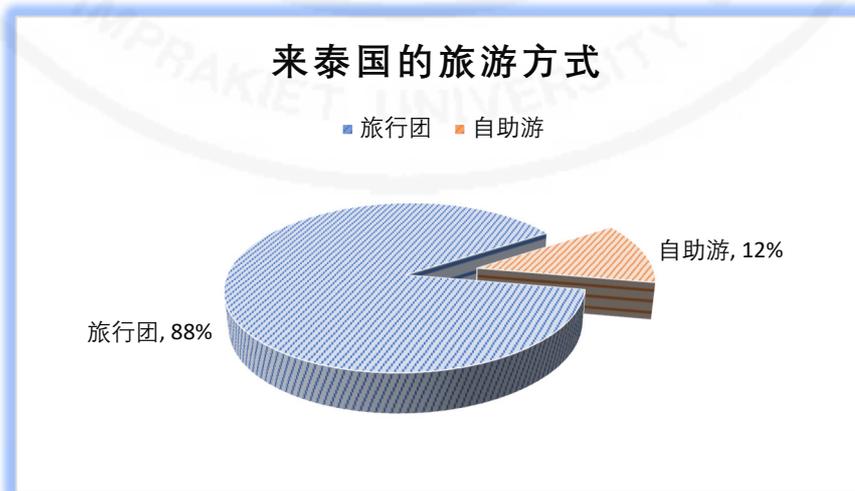


图 2.27: 来泰国的旅游方式

通过图 2-27 显示，可以看到，中国游客的旅游方式最多是旅行团，占的 88%，人数为 44 人，自助游是占 12%，人数为 36 人。根据调查，来泰国进行自助游的大多数中国游客是青年少，小部分来泰国的旅游自助团因为觉得很方便。

## 二、中国游客使用语言的情况

根据对中国游客的问卷调查，游客来曼谷乍都乍周末市场餐厅使用语言的情况如下：

### 1. 中国游客会讲泰语

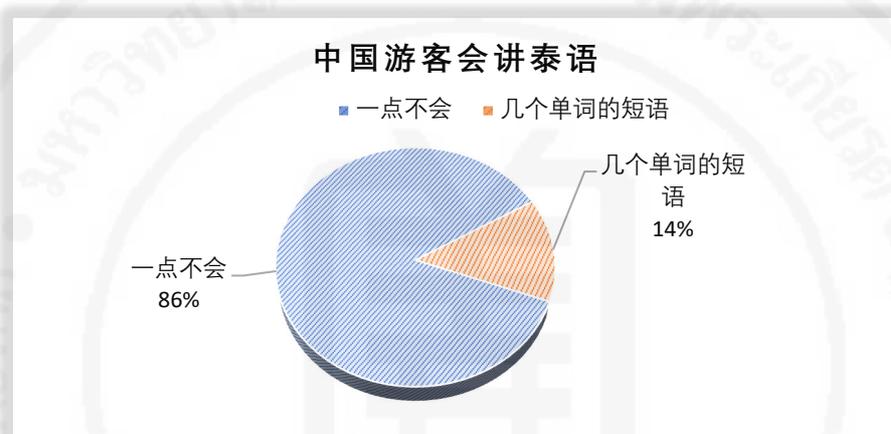


图 2.28: 中国游客会讲泰语

### 2. 泰国旅游，中国游客用什么语音交流

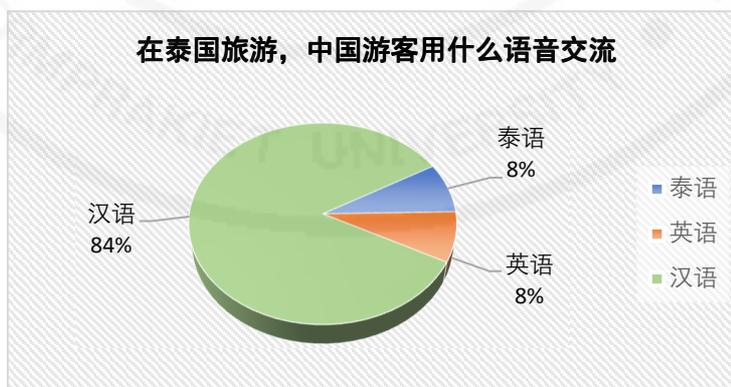


图 2.29: 在泰国旅游，中国游客用什么语音交流

从图 2.28 到 2.29 可以看出，大部分的中国游客一点不会说泰语 43 位（86%），另外有 7 名（14%），中国游客说了一些泰语单词和短语。这项调

查目前正在泰国进行中国游客用汉语 42 位（84%）其他用泰语和英语 8 位（16%），有 43 位中国游客用汉语的原因是泰国服务人员会说汉语，中国游客是够与会说汉语的服务人员，餐厅，购物，旅游司机等进行交流的中国游客。使用母语进行交流的原因是，一些中国游客会说泰语，而大部分会说泰语的人是学生或学习泰语的人，有些人从未学习过，但是说泰语很容易。

### 3. 曼谷您是否担心遇到交流上的困难

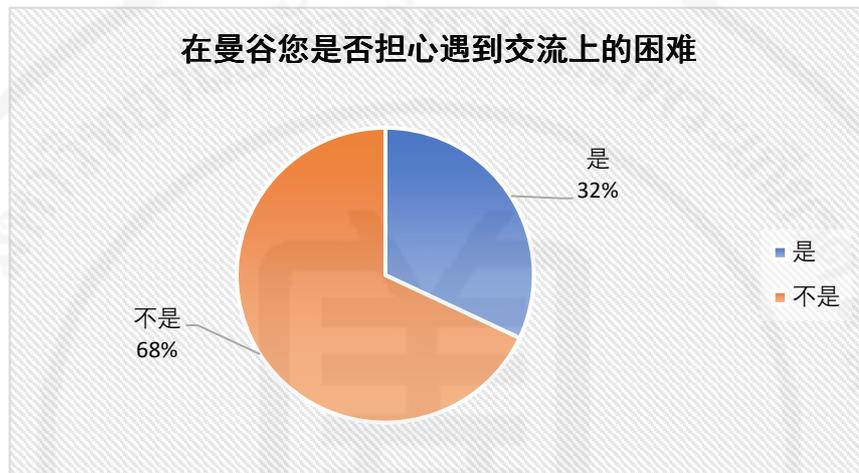


图 2. 30：在曼谷您是否担心遇到交流上的困难

### 4. 曼谷哪些是交流的困难问题

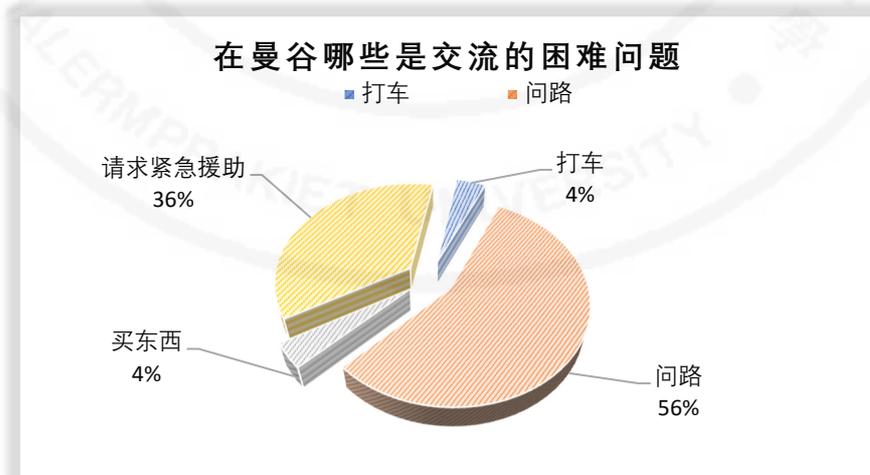


图 2. 31：在曼谷哪些是交流的困难问题

从图 2-30 到 2-31 可以看出，来泰国旅游的中国游客，小部分担心遇到交流上的困难 32% 16 人，大部分来泰国旅游的中国游客是在曼谷您是不担心遇到交流上的困难 68% 34 人。中国游客来泰国旅行遇到问路交流的困难（56%）28 人，请求紧急援助交流的困难 36% 18 人。遇到购物交流的困难（4%）2 人和遇到打车交流的困难（4%）2 人。从此表中可以发现，大多数中国游客根本不会说泰语，去泰国旅行时只有中文，有些人可以用中文和英文进行交流。但是很少有人会说泰语，与中国游客交流，最重要的交流语言是中文。大多数游客来泰国是因为他们担心自己会遇到沟通问题。从此表中可以发现，大部份游客根本不会说泰语，去泰国旅行时只有中文，有些人可以用中文和英文进行交流。但是很少有人会说泰语比如：请求紧急援助，购物，打车，问路。但是，当中国游客参观曼谷乍都乍周末市场时，他们担心会遇到很多沟通问题。还在担心沟通的困难。曼谷乍都乍周末市场已经有中文应用程序用于服务或标志，因此，曼谷乍都乍周末市场餐厅没有太多困难。

### 5. 服务人员的中文对话能力

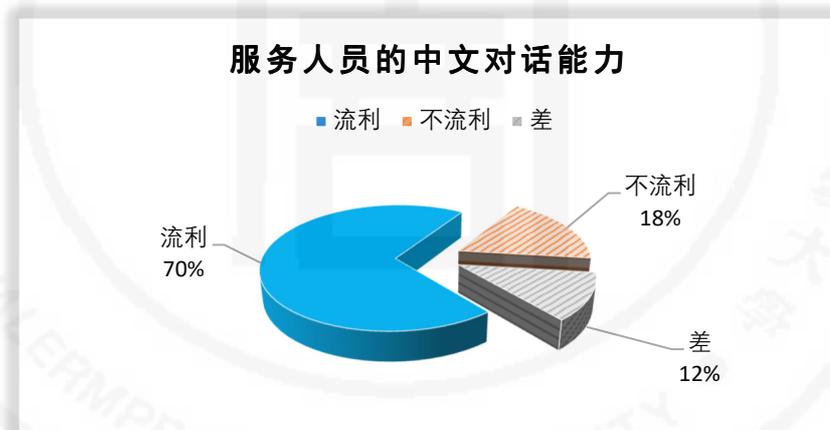


图 2. 32: 服务人员的中文对话能力

## 6. 改进汉语服务的主要方面

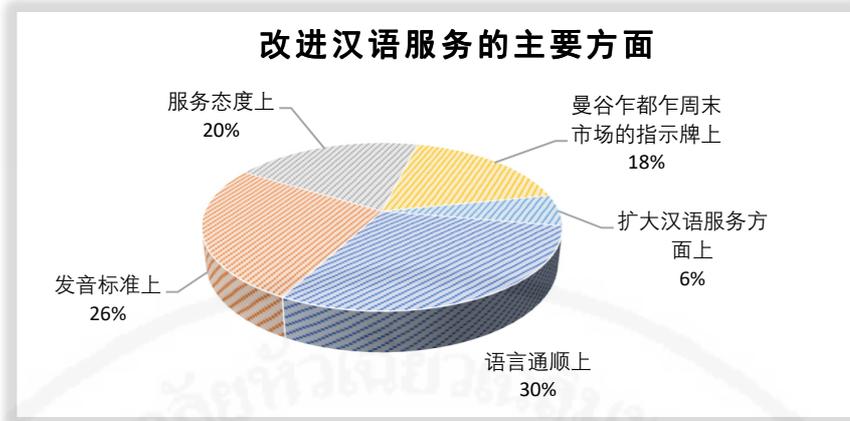


图 2.33: 改进汉语服务的主要方面

从图 2.32 到 2.33 可以看出，大部分的游客认为曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务人员的中文对话能力，说得流利（70%），小部分的游客认为他们说得不流利（18%），其他旅客则认为自己的语言不好（12%）。他们认为改善曼谷乍都乍周末市场餐厅的中文服务的关键是流利度（30%），这是服务改善的重要方面；是服务态度（20%），改进汉语服务的重点是语音标准（26%）；改进汉语服务的重点是扩展中文服务；中国（6%），以及改进汉语服务的重点是曼谷乍都乍周末市场的指示牌上（18%）。从这张上，大多数旅客认为曼谷乍都乍周末市场餐的中国服务人员的语言流利。但是有小部分不流利，他们还改进汉语服务在扩大汉语服务方面上和服务态度上等等。

## 7. 曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务情况

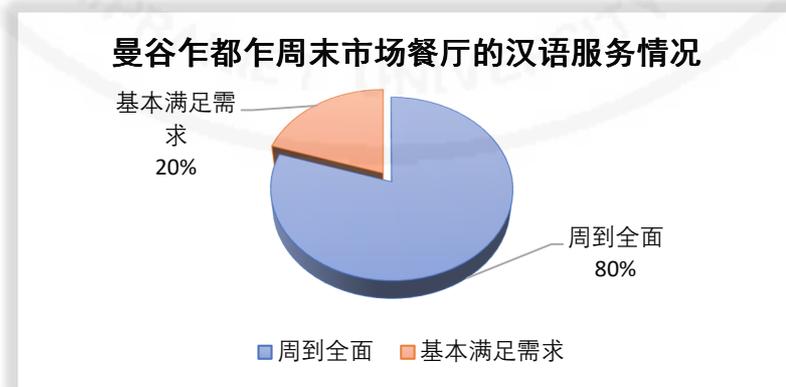


图 2.34: 曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务情况

## 8. 曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务的评价

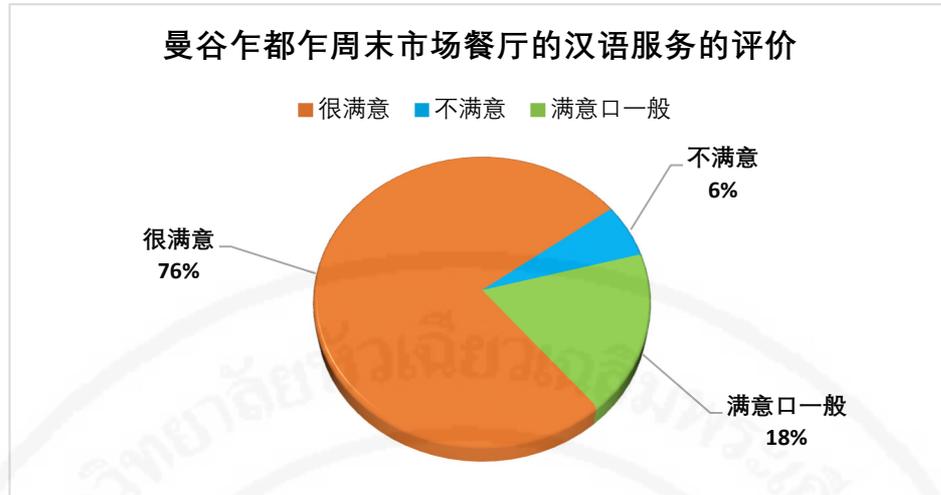


图 2. 35: 曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务的评价

从图 2. 34 到 2. 35 可以看出，大部分的游客认为曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务情况周到全面（80%）40 人和基本满足需要（20%）10 人。曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务的评价很满意（76%），不满意（6%）和满意口一般（18%）。

### 三、餐厅汉语广告牌和标识牌

本文中的样本集中在曼谷乍都乍周末市场的餐厅。曼谷乍都乍市场是曼谷的旅游地点。曼谷乍都乍市场有很多商店，例如餐馆，服装店，纪念品商店，植物园林工具，手工艺品，按摩院等。曼谷乍都乍市场的广告和招牌用汉字描述。

## 1. 曼谷乍都乍周末市场的广告



图 2.36: 曼谷乍都乍周末市场的网站



图 2.37: Chatuchak Guide App

曼谷乍都乍周末市场的网站（[WWW.Chatuchakmarket.org](http://WWW.Chatuchakmarket.org)）和 Chatuchak Guide App，为游客提供了有关乍都乍周末市场的各种信息并宣传它们的上市场。该网站以 3 种语言显示：泰语，英语和汉语。因为 2015 年以来，外国游客来乍都乍周末市场的数量持续增长，如：欧洲游客和包括大量中国游客在内的亚洲游客。

## 2. 乍都乍周末市场的标志牌



图 2.38: 曼谷乍都乍周末市场的地图

资料来源: <https://blog.sellzuki.co.th/jjmarket-guide/>



图 2.39: 曼谷乍都乍周末市场的地图

资料来源: <http://www.bangkok.go.th/market>

## 3. 有关菜单（牌）

另外，在餐饮或者商店服务区，虽然有关菜单牌或标价牌大部分已经用汉语描述，但是还有很多商店服务人员不会说汉语。对于中国游客而言，这会给点菜或者购物时增添不少麻烦。在泰国餐店，即使会说汉语的服务人员大部分也只会讲几句简单的汉语，比如商品名称和价格之类，甚至不能进行一般的汉

语会话，发音也不标准，给中国游客带来不少不便。为了改进这种情况，乍都乍周末市场的餐饭和商店应该提供多种语言的菜单牌和标价牌》除了泰语和英语以外，还应该增加汉语的菜单牌和标价牌。乍都乍周末市场的管理部门还应该提供景区的汉语介绍服务，不仅方便了游客，也能更好地介绍乍都乍周末市场的特点，吸引更多的游客来这里旅游，品尝泰餐的美味。



图 2.40: 曼谷乍都乍周末市场的菜单牌

#### 四、餐厅汉语服务的管理情况

通过乍都乍周末市场汉语服务的管理情况，乍都乍周末市场只能用汉语服务在商业汉语服务，服务人员的汉语应用，广告和标识牌的汉语应用和问询处等。乍都乍周末市场管理部门还没有用汉语服务那么多，大部分的管理服务人员不会说汉语，他们只能会说英语和泰语，在那边只有一位汉语翻译人员。所以如果想跟中国旅行社或中国游客交流的话，他们就让那位汉语翻译人员帮助他们翻译。可是如果有很多事情需要汉语翻译人员，一位汉语翻译人员可能不够。

## 第三章 曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务情况评估

### 第一节 曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务存在的问题

#### 一、曼谷乍都乍周末市场餐厅使用汉语的问题

近年来，中国游客赴泰国旅游的人数逐渐不断增加，对泰国旅游市场影响甚大乍周末市场餐厅是中国游客喜爱的旅游地点之一。大部分的游客是泰国人，后来慢慢就有更多外国游客来曼谷乍都乍周末市场旅游，最主要的是中国游客。因此，曼谷乍都乍周末市场的汉语应用显得十分重要，无论是商业汉语服务的培养，对游客的汉语服务还是商店广告的汉语应用都很必要。

#### 二、曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务人员的问题

提供中文商务服务。但是说中文时有一个明显的问题。他们只能听和说中文。但是她不会读写中文。但是她的发音也不尽人意。如果服务人员不流利或发音不合格，中国游客可能会有点难以理解服务人员的含义。曼谷乍都乍周末市场餐厅，大多数中文服务人员都是泰国人。但是一些会说中文的工作人员是缅甸人，老挝人和柬埔寨人。每个人都讲中文但是不会写中文，不会讲泰语或不会写泰语。由于由中国服务人员进行的调查使用汉字和泰语，因此如果他们希望自己填写问卷，就不会这样做，因此建议研究人员自行翻译它们。

#### 三、曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务情况与中国游客沟通的问题

中国现在已经成为世界第一大出境游的客源地，带动了许多国家旅游经济的发展，在促进文化交流学习的时间，更带动了经济的交流发展，越来越多的中国游客来乍都乍周末市场餐厅旅游。由于汉语是中国游客主要的沟通语言，很多情况下无法用英语替代。所以大部分的中国游客觉得乍都乍周末市场餐厅的汉语应用十分必要。他们来乍都乍周末市场餐厅的时候，只能会用汉语跟服务员交流，很少中国游客会用英语或者用泰语跟服务员交流。如果乍都乍周末市场餐厅的服务员，还不会说汉语了的话，这样也对他们很难跟中国游客交流。

#### 四、曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语广告和标识牌的问题

乍都乍周末市场餐厅有很多标识牌已经都标有三种语言：泰语，英语和汉语。但是大部分的地方只用几句简单的汉语，甚至写得不太清楚或不准确，致

使游客不能领会意思从而给游客带来不便。乍都乍周末市场餐厅管理部门应该增加一些汉语广告和汉语标识牌，而且应该写得更清楚和准确

## **第二节 改进曼谷乍都乍进周末市场餐厅汉语服务的建议**

### **一、曼谷乍都乍周末市场使用汉语的建议和改进况**

目前，乍都乍周末市场有大量的泰国人和外国人，将来，乍都乍市场的游客人数将不断增加，因此，无论是在发展商业汉语服务，为游客提供汉语服务还是在商店广告中使用汉语，曼谷乍都乍周末市场中应用汉语都是非常重要的。但是，在曼谷乍都乍周末市场市场上使用中文存在很多问题，例如商业中文服务不足，中文服务不足以及中文广告和标志使用不足或不正确。曼谷乍都乍周末市场的管理部门应采取措施以多种方式改善中文的使用。

### **二、曼谷乍都乍周末市场汉语广告和标志牌的建议和改进况**

曼谷乍都乍周末市场服务关于制作尽可能清晰的路标因此，道路上应有明显标记的标志。外观易于理解，使游客可以更轻松，便捷，快速地进入旅游景点，安全方面关于停车位，安全性极低，因此应改进停车位。在停车场增加明亮的灯光，使游客感到更安全。便利化关于拥有足够的 ATM 来满足以下需求最少的游客因此，在乍都乍市场附近应该增加自动柜员机的数量，以适应将来越来越多的游客。

### **三、曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务人员的建议和改进况**

为了更好地用中文服务中文，曼谷乍都乍周末市场的商人需要增强他们的中文能力，并更好地与中文游客交流。这些服务人员不需要能够听和说中文。但是他们仍然可以像泰国华人服务人员一样阅读和书写中文，许多中国游客来餐厅并带入语言环境来练习汉语口语。曼谷的乍都乍周末餐厅是合理的，您也可以考虑接受能够很好听中文的中国学生来帮助工作，或考虑招募精通中文的人在曼谷的乍都乍周末市场餐厅中临时工作这可以解决曼谷的乍都乍市场服务人员的中文沟通能力不佳的问题。

## 结 语

旅游业是在世界许多国家的经济发展中起着重要作用的产业。在世界上，这些国家/地区在提高竞争力方面非常重要。为了在世界旅游市场（尤其是在亚洲和国外）中获得更多的市场份额，因此，吸引了来自世界各地的更多游客进入该国，所有发展战略都属于不同国家，是旅游经济发展的一部分。外国客户并为中国公民服务是企业吸引中国游客的战略。这项研究的目的是探索曼谷乍都乍市场中国服务的使用以及在这里购物的中国游客的满意度。在这里分析和总结商店的服务。让他们了解中文服务的好处，分析并总结他们遇到的问题并且为这些问题提供了意见和解决方案，以便为中国游客提供更好的服务。我们还将清楚地看到在乍都乍市场为中国人服务的好处。我们还相信，在未来几年中，乍都乍市场将成为曼谷最华人的市场之一。但是不管商人怎么做它将提高我的中文水平并改善中文服务，使我能够听，说和读。这是泰国人改善其中文服务和提高其中文水平的一种方式

曼谷乍都乍周末市场餐厅报告总结:经研究表明，就如同前面分析的一样，服务、质量、广告、中文商务服务。但是说中文时有一个明显的问题。他们只能听和说中文。但是她不会读写中文。但是她的发音也不尽人意。如果服务人员不流利或发音不合格，中国游客可能会有点难以理解服务人员的含义。在曼谷乍都乍周末市场餐厅，大多数中文服务人员都是泰国人。但是一些会说中文的工作人员是缅甸人，老挝人和柬埔寨人。每个人都可以说中文但是不会写中文字符，不会说泰语或不会写泰语字符。由于由中国服务人员进行的调查使用汉字和泰语，因此如果他们希望自己填写问卷，就不会这样做，因此建议研究人员自行翻译它们。

本文的主题是研究汉语在曼谷乍都乍周末市场餐厅的旅游中的应用。本文档基于文献分析，访谈分析和问卷分析。通过研究汉语在曼谷乍都乍周末市场旅游中的应用，包括中国服务人员应用的基本情况，曼谷乍都乍周末市场中国服务在市场上与中国游客交流的情况，广告牌和用中文和中国市场服务管理指出对曼谷乍都乍周末市场餐厅中的中国人使用情况的多方面评估，并提出相应的建议和改进。

大多数中国游客根本不会说泰国话，他们去泰国旅行时只能说中文，有些会说中文和英语。但是很少有人会说泰语因此，如果您想与中国游客交流，最重要的交流语言是中文。大多数游客来泰国是因为担心会遇到沟通问题，例如问路，乘出租车和购物。但是，如果中国游客参观曼谷乍都乍周末市场，是否

担心会遇到很多交流问题，由于查加市场已经有了中文的服务或标志应用程序，所以这不是一件容易的事，在市场上，这非常困难。大多数游客认为曼谷乍都乍周末市场上的中国服务人员不太流利，应该提高中文服务的发音标准，更流畅的语言和曼谷乍都乍周末市场的迹象。它还发现了中国游客的沟通问题。因此，曼谷乍都乍周末市场应加强对服务生的中文培训，以提高服务生的中文水平。例如，曼谷乍都乍周末市场应为服务人员组织中文培训或组织中文研讨会。

根据我对曼谷乍都乍周末市场在旅游业中汉语应用的研究，我发现研究结果表明，只有通过听和说，中文服务人员才能提高。但是仍然不能很好地读写因此，店内商店应更多地学习汉语，并应开设一些阅读和写作方面的汉语培训课程。大多数游客认为曼谷乍都乍周末市场的中国服务人员不太流利，应该提高汉语服务的发音标准，流畅的语言和曼谷乍都乍周末市场的标志等。它还发现了中国游客的沟通问题。因此，曼谷乍都乍周末市场应加强对服务员的中文培训，以发展服务员的中文能力。例如：曼谷乍都乍周末市场应为服务人员或中文研讨会提供中文培训。曼谷乍都乍周末市场的许多标志现在都用中文标记。但是大多数地方都使用了一些简单的中文句子，即使文字不清晰或不准确，曼谷乍都乍周末市场管理部门也应该添加一些中文建议。道路标志和路标应更清楚，准确地书写。

## 致 谢

经过两年多的准备和撰写，本文将在许多人的支持与合作下完成。在这段时间里，我尽力写论文，最后我在“曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务研究”已经完成。在许多人的支持与合作下，我能够顺利进行运营。首先，我要感谢华侨重生大学的商务汉语硕士，让我有机会学习和提高很多汉语水平，并获得了许多商务汉语知识。我要感谢范军谢博士。我对此表示衷心的感谢。我要感谢我的妈妈，同学和朋友们对我的关心和支持！感谢您的所有鼓励和帮助。在过去的两年中，我们日夜齐心协力，共同前进，感谢您的关心和帮助。我不会忘记的！



## 参考文献

- [1] 周妙珠《泰国水上市场旅游汉语应用研究以杜拉拉水上市场为例》[D]. 华侨大学, 2017年
- [2] 王玉洁.《曼谷旅游夜市汉语服务研究》[D]. 华侨大学, 2017
- [3] 王美琳.《泰国唐人街商业汉语服务的应用》[D]. 华侨大学, 2015
- [4] 邱伟胜.《中国游客赴泰国旅游满意度分析》[D]. 华东理工大学, 2012
- [5] 陈美妮.《中国游客赴泰国旅游行为研究》[D]. 华侨大学, 2015
- [6] 叶雨婷.《赴曼谷的中国游客行为研究》[D]. 云南大学, 2015
- [7] 昆明理工大学的苏燕红.《泰国清迈长康路夜市手工艺品购物行为研究》[D]. 云南大学, 2015
- [8] Tanatpom Maiian .《从夜间跳蚤市场购买产品的消费者行为研究》[D]. 东西大学, 2010
- [9] 杨青松.《城市水上旅游规划研究》[D]. 苏州科技学院, 2008
- [10] 饶华清.《泰国旅游市场发展展与借鉴》[D]. 浙江旅游职业学院, 2008
- [11] 王玮琳.《泰国旅游业可持续发展的管理措施研究》[D]. 昆明理工大学, 2009
- [12] 王瑜;曾斯奇.《泰国曼谷芭提雅景区舞蹈特色探析》[D]. 广西师范大学, 2015
- [13] 泰国旅游网: 曼谷乍都乍周末市场[online]来源:  
<http://www.bangkok.go.th/chatuchak/page/sub/413>
- [14] 中国旅游网: 曼谷乍都乍周末市场[online]来源:  
[https://www.sohu.com/a/399655965\\_380622](https://www.sohu.com/a/399655965_380622)
- [15] 曼谷乍都乍周末市场[online]来源:  
<https://miraclegrandhotel.com/zh-hans/events/>
- [16] 中国旅游网: 中国社会科学院,《泰国旅游业对泰国经济发展的影响》  
[http://econ.cssn.cn/jxxk/jx\\_yyjxvsqyhijix/201312/.shtml](http://econ.cssn.cn/jxxk/jx_yyjxvsqyhijix/201312/.shtml)
- [17] 中国旅游网: 乐途旅游,《游杜拉拉水上市场感受芭提雅独特魅力》  
来源: <http://tha.lotour.com/badiya1/zhengwen/lg-820.shtml>
- [18] 中国旅游网: 人民网,《泰国旅游产业发展启示》来源:  
[http://paper.people.com.cn/rmlt/htm/201011/11/content\\_683016.html](http://paper.people.com.cn/rmlt/htm/201011/11/content_683016.html)
- [19] 中国旅游网: 太爱玩,《曼谷旅遊必去景點貼安帕瓦水上市場》来源:  
<http://taiwan.com.tw/7249/bangkok-amphawa-floating-market>

- [20] ท่องเที่ยวไทย, ตลาดน้ำอัมพวา. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: [www.ท่องเที่ยวไทย.com/](http://www.ท่องเที่ยวไทย.com/) ตลาดน้ำอัมพวา-ตลาดน้ำยามเย็น-สมุทรสงคราม / (12 มกราคม 2560)
- [21] ไปด้วยกัน, ตลาดน้ำดำเนินสะดวก. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: [http://www.paiduaykan.com/76\\_province/centralratchaburi/damnoen.html](http://www.paiduaykan.com/76_province/centralratchaburi/damnoen.html) (10 มกราคม 2560)
- [22] ชิลไปไหน, ตลาดน้ำในประเทศไทย. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.chillpainai.com/Scoop/523/> (26 ธันวาคม 2559)
- [23] ไปด้วยกันตลาดน้ำอโยธยา [ออนไลน์] แหล่งที่มา: [http://paiduaykan.com/76\\_province/centralVayutthaya/ayothayamarket.html](http://paiduaykan.com/76_province/centralVayutthaya/ayothayamarket.html) (10 มกราคม 2560)
- [24] Kapook Travel รวมสถานที่ท่องเที่ยว. 20 ตลาดน้ำสุดฮิตไปสัมผัสวิถีชีวิตริมน้ำ. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://travel.kapook.com/view62243.html> (26 ธันวาคม 2559)
- [25] ตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา, ความเป็นมาของตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.pattayafloatingmarket.com/> (25 มกราคม 2560)
- [26] พัชรินทร์ พัชรศรีอาริยะ. (2562) รูปแบบการดำเนินชีวิต พฤติกรรมและความพึงพอใจของชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษาตลาดน้ำสวนจตุจักร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพมหานคร:บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- [27] วรชมนันจันทิษฐ์. (2552) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวา, วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- [28] สุชาดาหวังมวงกลาง. (2551) พฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำสี่ภาค. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครนายก:คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [29] วันทิกาหิรัญเทศ. (2553) ปัจจัยทางการตลาดกับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาตลาดน้ำไทรน้อย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

# 附录

## 附录一

### 曼谷乍都乍周末市场餐厅使用汉语情况 问卷调查表

แบบสอบถามการใช้ภาษาจีนภายในร้านอาหารจัดจ๊กร

曼谷的乍都乍周末市场餐厅每天都接待来自不同地区的游客，其中许多华人来自华语地区。除泰语和英语外，汉语（普通话）已成为曼谷乍都乍周末市场餐厅中一种非常重要的生活和商务语言交流工具。探索中文的使用。该问卷仅用于学术和教育研究，与商业用途无关。

#### 第一部分：人才的基本资料

##### 一、基本资料 ข้อมูลเบื้องต้นทั่วไป

1. 您的性别 เพศ:  男 ชาย  女 หญิง
2. 你的国籍 สัญชาติ:  中国 จีน  泰国 ไทย
3. 你的年龄 อายุ:  
 19 岁以下  20-29 岁  30-39 岁  
 40-49 岁  50-59 岁  60 岁以下
4. 您的学历是 ระดับการศึกษาของท่านคือ:  
 小学 ประถมศึกษา  中学 มัธยมศึกษา  
 专科 วิชาชีพ  本科（学士）ปริญญาตรี  
 硕士研究生 ปริญญาโท  博士研究生 ปริญญาเอก
5. 你是否属于华人家庭 ครอบครัวของคุณมีเชื้อสายจีนหรือไม่:  
 是 มี  不是 ไม่มี  
 父母是华人 พ่อแม่มีเชื้อสายจีน  爷爷奶奶是华人 คุณปู่คุณย่ามีเชื้อสายจีน
6. 你会说以下哪几种汉语（可多选）ท่านสามารถใช้ภาษาจีนใดในการสื่อสาร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ):  
 海南话 ภาษาไหหลำ  潮州话 ภาษาแต้จิ๋ว  
 广东话 ภาษาแคว้นต้ง  汉语普通话 ภาษาจีนกลาง
7. 你的工作年限 คุณทำงานที่ร้านค้านี้มากี่ปีแล้ว:  
 1 年以下 ต่ำกว่า 1 ปี  2-4 年  
 5-7 年  8 年以上 มากกว่า 8 ปีขึ้นไป

## 第二部分：商业汉语人才的情况

### 1. 在平时的工作和生活中，您是否经常使用汉语？

ระหว่างทำงานหรือในชีวิตประจำวัน ท่านได้มีการใช้ภาษาจีนบ่อยเพียงใด :

- 经常使用（每天，在生活与工作之中都使用）ใช้เป็นประจำทุกวัน
- 偶尔 ใช้เป็นครั้งคราว
- 很少使用 ใช้น้อยมาก
- 不使用 ไม่ใช้เลย

### 2. 您觉得汉语在生活工作中有用处吗？

ท่านคิดว่าการใช้ภาษาจีนมีประโยชน์กับการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวันในยุคปัจจุบันเพียงใด :

- 用处很大 มีประโยชน์มาก
- 一般 มีประโยชน์บ้างเล็กน้อย
- 没有什么用 ไม่มีประโยชน์

### 3. 您的店铺或者公司面对的顾客主要是哪一个国家人：

ลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านค้าหรือบริษัทของท่านส่วนใหญ่คือคนจากประเทศใด

- 泰国人 คนไทย
- 中国人 คนจีน
- 英语世界 คนจากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก
- 东南亚其他国家人 คนจากประเทศอื่นๆในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

### 4. 在您面对的顾客之中，中国人的比例大概会占据多少？

ลูกค้าชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการในร้านค้าของท่านมีสัดส่วนเป็นเท่าใดกับลูกค้าทั้งหมด

- 少于 10% (น้อยกว่า10%)
- 大于 20% (มากกว่า20%)
- 少于 50% (น้อยกว่า50%)
- 大于 50% (มากกว่า50%)
- 大于 75% (มากกว่า75%)

### 5. 在您面对的顾客之中，中国人的比例大概会占据多少？

ภาษาจีนใดเป็นภาษาที่ร้านค้าของท่านใช้มากที่สุด เมื่อต้องต้อนรับหรือให้บริการลูกค้าชาวจีน(เลือกได้เพียงข้อเดียว)

- 广东话 ภาษาแคว้นต้ง
- 潮州话 ภาษาแต้จิ๋ว
- 汉语普通话 ภาษาจีนกลาง
- 海南话 ภาษาไหหลำ

### 6. 您的商店或商店是否使用中文作为口号和介绍？

ร้านค้าของท่านมีการใช้ภาษาจีนในการโฆษณา หรือ การประชาสัมพันธ์หรือไม่

- 有 มี
- 没有 ไม่มี

### 7. 您的商店中有几位精通中文的员工，还有百分之几？

พนักงานในร้านค้าของท่านมีคนที่สามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วหรือไม่ หากมีเป็นจำนวนกี่คน และมีสัดส่วนเป็นเท่าใดเมื่อเทียบกับพนักงานทั้งหมด

**商业汉语的水平** ระดับความสามารถในการใช้ภาษาจีนธุรกิจ (หัวข้อนี้ตอบเฉพาะ ท่านที่เป็นคนไทยเท่านั้น)

1. 您学习汉语几年? คุณเรียนภาษาจีนมาเป็นนานเท่าไร

- 两年以下 น้อยกว่า 2 ปี                       三年 3 ปี  
 四年 4ปี     五年以上 5 ปีขึ้นไป

2. 您学习汉语的原因是 เหตุผลที่ท่านเรียนภาษาจีนคือ

- 喜欢 มีความชื่นชอบ.  
 因为工作原因, 学好汉语好找工作  
ใช้ในการทำงาน, เรียนภาษาจีนสามารถหางานทำง่าย  
 因为是华人家庭, 从小父母都要求学习汉语  
เนื่องด้วยครอบครัวมีเชื้อสายจีน ผู้ปกครองให้เรียนภาษาจีนตั้งแต่เล็ก  
 其他的原因, 请写出来 \_\_\_\_\_ ด้วยเหตุผลอื่น (รบกวนระบุ)

3. 你的教育程度 ระดับการศึกษา

- 初中 มัธยมศึกษาตอนต้น                       高中 มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 大专 วิทยาลัย                                       本科 ปริญญาตรี  
 硕士 ปริญญาโท                                       博士 ปริญญาเอก

4. 您的汉语听说读写如何 ทักษะในการฟังพูดอ่านเขียนภาษาจีนของคุณเป็นอย่างไร

- 能听能说, 但是不会读写 听得-พูดได้ แต่ไม่สามารถอ่าน เขียนได้  
 能够读写, 但是只能听说一些简单汉语  
อ่านได้ เขียนได้ แต่สามารถฟังหรือพูดได้เฉพาะประโยคง่ายๆ  
 听、说、读、写多可以 ฟัง พูด อ่าน เขียน ได้ทุกทักษะ

5. 如果在工作之中, 您觉得您的汉语还需要讲进一步提高, 那您应该在哪一个方面继续提高和学习汉语

ในระหว่างการทำงานคุณคิดว่าควรที่จะพัฒนาการใช้ภาษาจีนในด้านใดบ้าง

- 听与说的方面 ด้านการฟัง-พูด  
 读与写的方面 ด้านการอ่าน-เขียน  
 汉语的思维习惯与中国文化 ด้านการเรียนรู้นิสัย ความนึกคิด รวมถึงวัฒนธรรม  
 其他方面, 比如 \_\_\_\_\_ ด้านอื่นๆ เช่น

6. 您有阅读报纸, 杂志和中文书籍的习惯吗?

ในเวลาปกติคุณอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือตำราหนังสือที่มีการใช้ภาษาจีนบ้างหรือไม่

- 几乎没有 แทบจะไม่ได้อ่านเลย  
 每天都看一会汉语报刊杂志 อ่านทุกวัน  
 三四天就会看看汉语报刊杂志 3-4 วัน อ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ครั้งหนึ่ง

7. 您会选择看电影，中文原声带还是电视连续剧？

คุณสามารถดูหนังหรือละครที่เป็นภาษาจีนได้หรือไม่

- 不喜欢，听不懂听不懂 ไม่ชอบ เพราะไม่รู้เรื่อง ฟังไม่ออก
- 喜欢看，每天多看 ชอบดู ดูทุกวันเลย
- 每周都看汉语原声电影或者电视剧  
ทุกสัปดาห์จะดูหนังและละครที่พากย์เป็นภาษาจีน

8. 您的商店或公司专注于学习普通话吗？是否会提供普通话培训课程？（普通话）一些吗？

ในระหว่างที่คุณอยู่ที่ร้านค้าหรือในระหว่างการทำธุรกิจคุณได้ให้ความสำคัญในการศึกษาภาษาจีนและมีการฝึกฝนทบทวนบ้างหรือไม่

- 有  没有 ไม่มี

9. 您的公司或商店是否重视中国人才并提供更好的待遇？

บริษัทหรือร้านค้าของท่านให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้ภาษาจีนและให้ค่าตอบแทน (เงินเดือนหรือค่าแรง) มากกว่าบุคลากรปกติทั่วไป

- 很重视，提供很好的待遇 ให้ความสำคัญมากและได้รับค่าแรงที่ดีมาก
- 一般，更加重视英语好的人才

ธรรมดา แต่ให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ดีมากกว่า

- 不重视，以为英语比汉语更加有用，能够使用泰语和英语就可以了

ไม่ให้ความสำคัญคิดว่าภาษาอังกฤษใช้ประโยชน์ได้มากกว่าภาษาจีนพูดภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้

ก็เพียงพอ

## 附录二

### 曼谷乍都乍周末市场餐厅对游客的汉语应用调查研究

การใช้ภาษาจีนสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีน

尊敬的受访者：

你好！首先，感谢您抽出宝贵的时间参与此调查。本问卷的目的是向曼谷乍都乍周末市场餐厅的游客使用中文。汉语已经成为曼谷恰图恰周末市场中日常生活和商务的重要语言交流工具。请根据您的实际情况一次填写一项。非常感谢您的合作与持。

#### 第一部分：来泰中国游客的基本资料

1.你的性别：

- 男       女

2.你的年龄：

- 19岁以下       20-29岁       30-39岁  
 40-49岁       50-59岁       60岁以上

3.你使用的语言：

- 汉语普通话       潮州话       广东话  
 海南话       福建话其他\_\_\_\_\_

4.你的教育程度：

- 初中       高中       中专       大专  
 本科       硕士       博士

5.你的职业是：

- 商人       公务员       公司职员  
 劳务人员       自由职业       退休人员  
 学生       其他：\_\_\_\_\_

6.你会讲泰语吗？

- 流利       一般       几个单词和短信       一点不会

7.您在曼谷旅行期间会使用哪种语言进行交流？（有很多类型可供选择）：

- 汉语       英语       泰语       其他：\_\_\_\_\_

8.在曼谷您是否担心遇到交流上的困难：

- 是       不是

9.您认为曼谷的沟通困难是什么？（有很多类型可供选择）：

- 打车       问路       买东西       住酒店       请求紧急援助

## 第二部分：来泰中国游客对曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务满意度调查

1. 您认为服务人员的中文对话能力：

- 流利                       不流利                       差                       很差

2. 您认为还需提供的中文服务有：

- 中文菜单                       实物图片  
 服务员会讲中文                       其他：\_\_\_\_\_

3. 你认为曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务情况：

- 周到全面                       基本满足需求  
 缺乏, 有待改进主要在\_\_\_\_\_

4. 你对曼谷乍都乍周末市场餐厅的汉语服务的评价：

- 很满意                       不满意                       满意口一般

5. 如果你认为满意，主要在哪些方面：

---

---

6. 如果你认为不满意，主要在哪些方面：

---

---

7. 改进汉语服务的主要方面是：

- 语言通顺上                       发音标准上  
 服务态度上                       曼谷乍都乍周末市场的指示牌上  
 扩大汉语服务方面上                       其他：\_\_\_\_\_

8. 对各商店汉语服务提供的情况最满意的是：

---

---

9. 您是如何来到泰国的：

- 旅行团                       自助游

10. 您会说泰语吗？

- 几个单词和短语                       一点不会

11. 在泰国旅游，你是用什么语音交流？

- 汉语                       英语                       泰语

12. 当您前往泰国时，您担心会遇到诸如询问价格和路线的沟通问题吗？

- 是                       不是

13. 您在泰国旅行时遇到什么通讯问题？（更多选择）

- 打车       购物       问路       请求帮忙

### 第三部分：来泰中国游客对曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务满意度调查

1. 你认为曼谷乍都乍周末市场餐厅汉语服务人员的语音情况

- 流利       不太流利       差       很差

2. 你认为曼谷乍都乍周末市场的汉语服务情况

- 周到全面       基本满足需求

3. 你对曼谷乍都乍周末市场的汉语服务的评价

- 很满意       满意       一般       不满意

4. 改进汉语服务的主要方面是

- 服务态度上  
 语言通顺上  
 发音标准上  
 曼谷乍都乍周末市场餐厅的指标志牌  
 扩大汉语服务方面上

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวธนาภรณ์ สุริต (苏小雨)
วัน เดือน ปีเกิด	6 มิถุนายน 2539
ที่อยู่ปัจจุบัน	299/126 หมู่บ้านดีพร้อม ซอยดี 10 ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2558 – 2561	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน	เลขานุการ บริษัท ไถ่ซีพัฒนากรู๊ป จำกัด