



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ศึกษาการบริการภาษาจีนของเคาน์เตอร์บริการข่าวสารท่องเที่ยว

ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF TOURISM
AUTHORITY OF THAILAND'S TOURIST INFORMATION
COUNTER AT SUVARNABHUMI AIRPORT

泰国国家旅游局汉语应用研究--以曼谷
素万那普国际机场服务站为例

สรินนา อัครรัตน์
(马炬爨)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2560

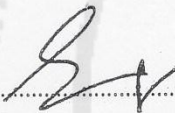
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

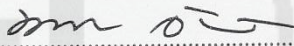
ศึกษาการบริการภาษาจีนของเคาน์เตอร์บริการข่าวสารท่องเที่ยว
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF TOURISM AUTHORITY
OF THAILAND'S TOURIST INFORMATION COUNTER
AT SUVARNABHUMI AIRPORT


泰国国家旅游局汉语应用研究--以曼谷
素万那普国际机场服务站为例

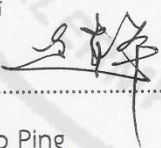
สรินนา อัครรัตน์ (马炬炆)

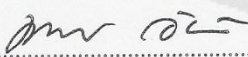
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

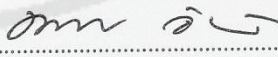

Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

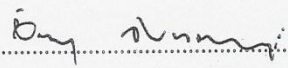

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษา

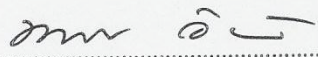

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ


Dr. Zhao Ping
กรรมการ


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


รองศาสตราจารย์อิสยา จันทรวินยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

**ศึกษาการบริการภาษาจีนของเคาน์เตอร์บริการข่าวสารท่องเที่ยว
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

สรินนา อัครวัฒน์ 576091

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: พรพรรณ จันทโรนานนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

ภาษาจีนเป็นอีกหนึ่งภาษาต่างประเทศที่ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นด้าน การค้าการลงทุน ด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และด้านอื่น ๆ อีกมากมาย ส่งผลให้บุคลากรทางด้านภาษาจีนเป็นที่ต้องการจำนวนมากในปัจจุบันและโดยการควบคุมคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการประเมินคุณภาพการบริการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่เคาน์เตอร์ สนามบินสุวรรณภูมิ ในปัจจุบันได้มีการให้บริการด้านภาษาจีนเช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาการใช้ภาษาจีนของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์สนามบินสุวรรณภูมิ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ ประการ คือ 1) ศึกษาการใช้ภาษาจีนในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ 2) ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ารับบริการ ณ เคาน์เตอร์สนามบินสุวรรณภูมิ

ผู้วิจัยเลือกรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์ และแจกแบบสอบถาม โดยตรงกับ กลุ่มเป้าหมาย เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมา วิเคราะห์ SWOT เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อรับรู้ ปัญหาที่เกิดขึ้น และเสนอแนวทางแก้ไขต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือหัวหน้างานบริการ ข่าวสารท่องเที่ยว ณ สำนักงานใหญ่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่เข้ารับบริการ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ทศนคติของนักท่องเที่ยวจีนที่มีต่อระดับคุณภาพการบริการทั้งด้าน ศักยภาพเจ้าหน้าที่และด้านข้อมูลอยู่ในระดับที่ดีสร้างความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ สุดท้ายผู้วิจัยได้ สรุปและชี้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ด้านจุดบริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ ต่อจำนวนนักท่องเที่ยวจีนในอนาคต

คำสำคัญ: เคาน์เตอร์บริการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การให้บริการภาษาจีน นักท่องเที่ยวจีน

**A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF TOURISM AUTHORITY
OF THAILAND'S TOURIST INFORMATION COUNTER
AT SUVARNABHUMI AIRPORT**

SARINNA ASSAVARUT 576091

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PORNPAN JUNTARONANONT, Ph.D.

ABSTRACT

Chinese language is said to be another language that has recently taken a prominent role in Thai society influencing numerous areas, such as the trade and investment sector, tourism industry, and etc., rendering the increasing demand for Chinese language educated personnel. As a result of the basic 'law of supply and demand,' the market for Chinese education has rapidly expanded and skyrocketed while raising concerns and questions on the quality level and the language proficiency of graduates. Quality control is essential to provide and to support your high service to meet customer needs. Tourism Authority of Thailand, as a frontier in welcoming foreign guests, has caught the wave and established the tourist information counter in Suvarnabhumi Airport to support a great number of tourists visiting Thailand, especially Chinese tourists. Thus, the author was keen to study the Chinese language proficiency of the personnel providing their services at the information counter.

The main objectives of this research paper are to study the usage of Chinese language of the personnel providing services, and to study the demand and the level of satisfaction of Chinese tourists receiving services.

Qualitative research, through direct interview, observation, and survey of the target group, were selected as a prime method and apparatus to gather and summon information for this research paper. The collected information was, subsequently, used for SWOT analysis for assessing the Chinese language proficiency of personnel in providing their services in order to acknowledge the problems and obstacles arisen, and be able to further furnish relevant resolutions. The sample groups employed for the research were (1) the head of information service sector at the head office of Tourism Authority of Thailand, (2) Chinese language of the personnel of the information counter, and (3) Chinese tourists that received services.

The findings of the research portrayed the attitude of Chinese tourists toward the quality of the provided services in terms of the capacity of and information given by related personnel, in which the result depicted a good level of satisfaction of services received. Lastly, the researcher concluded and rendered suggestions to enhance the performance and efficiency of the organization on their services and number of personnel in accordance with the amount of Chinese tourists expected in the future.

Keywords: Tourism Authority of Thailand Information Counter, Chinese Service, Chinese Tourists

泰国国家旅游局汉语应用研究——以曼谷素万那普国际机场服务站为例

马 炬 炆 576091

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：刘丽芳博士副教授

摘 要

在泰国汉语是一种有很大作用的语言之一，不管是投资方面、经济方面、旅游方面等。现在泰国很需要有汉语语言技能的人才，由于中文人员日益增长的需求。作为基本的结果“供求法”所以中文人才市场迅速扩大和飞速发展同时引起关注毕业生的素质水平和语文能力问题。质量控制至关重要提供和支持您的高服务满足客户需求。国家旅游局，作为迎接外国客人的前沿，在素万那普机场成立旅游信息柜台支持大量访问泰国的游客，特别是中国游客。因此本论文对国家旅游局服务员使用汉语现状很感兴趣。

本论文的主要目的为 1) 研究素万那普国际机场服务站提供汉语服务的应用情况。2) 研究中国游客接待素万那普国际机场服务站中文人员服务的需求和满意程度。本论文选择定性研究方法带宽进行数据收集；访谈，观察和问卷调查直接向目标受众。在利用 SWOT 分析法进行评估指出了汉语服务中存在的问题和提出了改进措施。

本论文通过这个课题的分析研究，说明了素万那普国际机场国家旅游局服务站提供汉语服务的应用情况，指出其存在的问题，提出了解决问题的方法和改进的建议。在研究中使用的对象是国家旅游局司令部办公室信息处；在素万那普国际机场服务站的中文人员；以及在提柜台接受服务的中国游客。

结果呈现出中国游客对素万那普国际机场服务站有关中文人员的汉语服务能力和资料方面的提供得到了满意的回应。在结论中，笔者建议该如何改善国家旅游局组织的效率，增设汉语服务站咨询台和增加能够说中文的职员应对将来的中国游客影响数

关键词：国家旅游局服务站 汉语服务 中国游客

目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
绪 论	1
第一章 国家旅游局汉语服务情况	8
第一节 国家旅游局的概况	8
第二节 泰国旅游业的发展对语言服务的影响	10
第三节 国家旅游局吸引中国游客策略	15
第二章 国家旅游局服务站汉语运用分析	18
第一节 素万那普国际机场服务站汉语服务情况调查	18
第二节 素万那普国际机场服务站服务员采访与分析	21
第三节 素万那普国际机场服务站汉语服务的SWOT分析	27
第三章 对国家旅游局机场服务站的评估	30
第一节 机场服务站存在的问题	31
第二节 对改进机场服务站汉语服务的建议	32
结 语	34
参考文献	35
附 录	38
致 谢	50
ประวัติผู้เขียน	51

表格目录

表1.2.1: 外国游客统计于01月2016年至12月2016年	15
表2.2.1: 中国游客的个人基本信息	22
表2.2.2: 素万那普国际机场服务站的服务信息	24
表2.2.3: 服务站的服务方面情况	26
表2.2.4: 服务站的汉语语言方情况	27
表2.2.5: 素万那普国际机场服务站的服务情况	27



图表目录

图1.1.1: 泰国旅游局驻外办事处	8
图1.1.2: 国家旅游局的旅游信息部门联络中心	9
图2.1.1: 国家旅游局的旅游信息部门联络中心的组织架构图及部门职责	18
图2.1.2: 服务站中文服务人员的学历	19
图2.1.3: 服务站中文服务人员的汉语水平依据	19
图2.1.4: 服务站中文服务人员的工作经验	20
图2.1.5: 服务站中文服务人员认为自己的汉语服务方面	21



绪论

一、选题的背景：

如今，随着汉语的国际化，汉语走向全世界的世纪，为联合国的官方语言之一。世界人数中的讲汉语，大约两倍于讲英语的人数。攀达汉语，是一家集研发、推广、教学为一体的高端汉语培训学校。根据《攀达汉语》统计，截止到 2016 年，外国人学习汉语的人数预计将达到 1.5—2 亿人。^[1] 在泰国，中文必将成为继英文之后最重要的外语。泰国教育部基础教育委员会数据显示。目前，泰国有 3000 多所学校开设了汉语课程，近 100 万人在学习汉语。随着中泰经贸往来日益密切，中国在泰国的经济影响力不断增强，将有越来越多的泰国人认识到学习汉语的重要性。

泰国国家旅游局局长育塔萨先生指出，2017 年国家旅游创收目标定在 2.7 万亿铢的水平，从去年的 2.52 万亿铢增长 8%。^[2] 其中今年外国游客旅游预计收入为 1.64 万亿铢。在外国游客市场当中，中国游客的贡献最大超过 9 万人次，带来的旅游收入可达预计 5000 亿铢^[3]，其次是马来西亚和韩国。

2016 年全年，中国游客入境泰国旅游人数已跃升至 8.7 万人次，市场约占 10.34% 的份额，为泰国带来 3710 亿铢的收入。2016 年，不光中国出境游达 1.22 亿人次，比 2015 年的 1.17 亿人次增长 4.3%^[4]，也继续蝉联全球出境旅游人次世界冠军。其中亚洲国家占了四成为旅游目的地，分别是泰国、日本、韩国和新加坡。为了迎接中国游客，目前各国纷纷扩展和运用网络，对自己国家的旅游景点进行大力推广，以吸引更多的中国游客，为国家带来更多收入，并因此形成了激烈的竞争，特别是泰国东盟区最大竞争对手。由于中国出境游市场激增影响力催生在东盟汉语热持续升温。所以汉语成为一种重要的商务语言，已起到越来越重要的作用。泰国旅游行业人士感慨急需汉语人才，数量每

[1] 攀达汉语, “惊! 老外学汉语竟是为了这些”[online], (<http://www.prcba.com/news/16295.html>), 2016/04/07

[2] สำนักข่าวไอ.เอ็น.เอ็น., “ททท.ตั้งเป้ารายได้ท่องเที่ยวปีนี้ 2.7 ล้านล้านบาท”[online], (<http://www.innnews.co.th/shownews/show?newscode=763945>), 2017/02/16

[3] ประชาชาติธุรกิจ, ““ท่องเที่ยวไทย” ประสานเสียง มั่นใจปี'60 สดใสทวิสต์ต่างชาติออกพุ่ง 35 ล้านคน”[online], (http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1483591438), 2017/01/06

[4] 中国新闻网站, “2016 年中国出境游达 1.22 亿人次人均花费 900 美元”[online], (<http://www.chinanews.com/cj/2017/01-20/8131035.shtml>), 2017/01/20

年都在成倍地增长，对汉语人才的需求来自各方各面，泰国急需培养出自己的汉语人才。2016年，泰国仅有超过1千多注册汉语导游^[1]。

二、研究目的和意义：

(一) 研究目的

1. 本论文将研究在素万那普国际机场服务站提供汉语服务的应用情况。
2. 本论文将研究在素万那普国际机场服务站中文人员给中国游客提供中文服务的满意性以及进行调查中文人员的汉语水平。
3. 本论文将研究在素万那普国际机场服务站中文人员的汉语水平。

(二) 研究意义

本论文选题的研究意义在于本文通过对万那普国际机场国家旅游局服务站汉语应用进行研究，评估国万那普国际机场服务站人员的汉语水平及中国游客对中文人员的满意度，分析存在的问题，提出意见与建议。

三、研究的范围与对象、主要内容、方法和创新性

(一) 研究范围与对象

在本次调查的内容，研究者对100位中国游客与在素万那普国际机场服务站中文人员进行调查与分析。以及采访国家旅游局司令部办公室信息处处长和6位在素万那普国际机场服务站的中文人员。

(二) 研究主要内容

本论文研究的主要内容是在素万那普国际机场服务站提供汉语服务的应用情况，分析国家旅游局服务站提供汉语服务的影响；对服务站汉语人才进行访谈及研究；评估服务站人员的汉语水平，分析汉语服务对中国游客赴泰旅游的影响；中国游客赴泰旅游遇到的跟语言有关的问题和对策。针对调查，分析调查结果并进行评估，指出目前存在的问题，提出改进意见与建议。以利于提高服务站汉语服务质量，促进汉语服务的发展。

(三) 研究方法

本论文研究的方法包括定量研究和定性研究。通过访谈和调查问卷评估素万那普国际机场24小时服务站汉语人才的中文水平。提出汉语应用的反馈意见以及通过分析发现问题，进而探求解决问题的措施。

[1] โพสต์ทูเดย์, “ทัวร์ศูนย์เหรียญ โค้ดเดือนนอมินีเงินทองเที่ยวไทย ‘กินรวบ’”[online], (<http://www.posttoday.com/local/scoop/449168>), 2016/08/17

- **定量研究：**本论文通过所设计的调查问卷针对在素万那普国际机场服务站的中文人员及中国游客进行调查与分析。

- **定性研究：**本论文搜集有关在素万那普国际机场汉语服务站的相关资料，而且本文还是用访谈法进行研究。

(四) 研究创新性

本论文的创新性主要体现在通过参考相关的资料，虽然有很多研究有关泰国旅游方面。但是在本研究题目还没有人研究过，所以研究关于国家旅游局的汉语应用情况是本论文的创新性。

四、与论文选题有关的国内外研究综述

当前，在国内外，有关分析研究泰国旅游业汉语服务的论文和论著，以及对泰国旅游业汉语服务人员运用语言方面的研究已有不少。不同研究者和各种论文已从不同的视角展开了多方面、多方位的研究。根据目前所掌握的资料，有关汉语在旅游业中的作用的论文，对素万那普国际机场国家旅游局服务站汉语运用于中国游客业务推广的情况的研究涉及到以下几个方面：

(一) 有关语言在旅游业运用的研究

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

杨辉在《顺应论视阈下的旅游文本英译研究》（北京林业大学，2014）的论文中评述了 Jef Verschueren 的顺应论认为，语言使用的过程就是语言选择的过程。语言之所以能做出正确的使用选择，是因为语言具有三个特性：变异性、协商性和顺应性。对于语言的顺应，Verschueren 认为包括四个方面即四个维度：语境关系的顺应、语言结构的顺应、顺应的动态过程、顺应过程的意识程度。这四个维度是从四个不同角度对语言现象进行语用分析。

杨瑞娟在《任务型教学在中职旅游英语教学中的应用研究》（信阳师范学院，2014）一文中指出旅游英语教学在中等职业学校中正变得越来越重要。旅游英

语教学是英语教学的一个组成部分，但有其自身的特点，比如学生英语基础较为薄弱，且个性差异大，中等职业学校师资严重不足，教学形式不佳等。因此，在旅游英语教学中，我们应当采取积极有效的措施提高教学质量。笔者做了一个关于我国中等职业学校旅游英语教学情况的调查，发现其教学效率低，笔者分析其原因，并提出了相应的对策。本篇论文基于任务型教学法应用于中等职业学校旅游英语教学实验，通过比较和分析不同班级测试的数据，结果表明实施任务型教学法有助于提高中职英语教学水平和学生的英语技能，因而具有重要的意义。

马勤和覃清蓉在四川省干部函授学院学报发表了《减少旅游语言障碍，促进成都国际旅游业发展》（2013）的文章。一文从三个方面进行了论述旅游语言的含义、作用与旅游的关系，减少旅游语言障碍的必要性和减少旅游语言障碍的措施。

陈丽君在上海社会科学院出版社发表了《基于资源概念的旅游语言研究》（2012）的文章。文章中对于“语言是一种重要的社会资源”的假设展开。语言是一种资源，而所谓“语言资源”就是可以转化为其他形态以实现某种社会价值的语言符号的体系、使用语言体系的行为和使用语言体系的能力。旅游中的语言正是一种可以转化为其他形态以实现社会价值的资源。要分析一种言语行为，首先就必须对这种行为加以充分地分析。旅游行为历来有各种理解，认为所谓“旅游”就是借助某种条件的帮助，有休闲时间、有富余的可支配的财政支出者自愿离开家(居住地)到另外一个地方逗留一定的 时间，以体验变化为基本目的的行为过程。

(二) 有关泰汉旅游语言方面的研究

Manus Pipathananunth 在《泰汉旅游语言对比研究》（泰国北京语言大学曼谷学院，2011）的论文中论述了从社会语言学与功能语言学的角度入手，对汉泰旅游语言在词语运用和句式运用上的异同点进行了比较分析。论文指出汉泰语的共同点，即都富含很多具有象征意义的名词性词语和多义动词，虚词和语气词都是汉泰语表示语气的一种手段；论文也分析了不同点：汉语动词的引申义较泰语多，汉语有很多程度副词都在旅游活动中常被使用。

暨南大学研究生孙红在《面向泰国汉语教学“国别化”词表的研制》（2010）中指出，评述了国内外对任务型教学、旅游汉语；语言教学设计及泰国汉语教学的研究成果；分析了任务型教学相关理论及旅游汉语的性质及特征；对泰国大学生的个体因素及旅游汉语教学需求进行了调查分析；四、具体教学

设计举例,将理论付诸实践;五、为教学反馈与启示,通过学生对任务型教学的反馈情况总结该设计的不足之处,以对从事该旅游汉语课程教学的教师有所启示。

(三) 有关泰汉商务语言方面的研究

泰国华侨崇圣大学研究生张凯慕在《素万那普国际机场商业汉语服务调查分析》(2015)中指出,随着中国经济的迅速发展,中国在国际上的地位越来越高,所以汉语也成了不少外国人首选的第二语言。商务汉语的重要性日益突出并成为了国内热门的专用汉语。随着中国与世界其他国家和企业之间的经济交往不断深入,商务汉语作为一种专门用途汉语的经济价值迅速提升,世界各国对商务汉语的需求日益增强。

王美琳在《泰国唐人街商业汉语的应用》(泰国华侨崇圣大学商业汉语学院,2015)的论文中研究阐述泰国唐人街的背景,唐人街商业发展概况,商业汉语的使用情况,以及唐人街对商业汉语人才的需求状况。对泰国唐人街商业汉语的运用情况进行调查分析,阐明商业汉语使用所反映的商业现象和文化现象。通过对泰国唐人街的语言使用情况的调查分析,指出商业汉语使用的重要性。对商务汉语在唐人街的使用情况,出现的问题进行理论分析,最后提出建议。

蔡惠敏在《汉泰经贸词语互译研究——以〈泰汉-汉泰经贸词典〉补正为例》(西南大学汉语言文学学院,2013)一文中以《泰汉-汉泰经贸词典》作为研究对象,对该书进行全面研究,梳理常见的翻译错误,逐条进行辨析、订正其错误,希望能够给使用者提供一些参考。论文指出要加强语言知识和经贸知识的修养,并提出经贸词典编纂的建议与对策。

韩凤明在《泰国商务汉语教学研究》(浙江大学汉语国际教育,2012)的论文中指出有些课程过于专业化,教师一成不变的教学方式不能激发学生学习的积极性,课后没有机会运用商务汉语进行交流,现有的教材已多年未经更新而不适应形势的发展,且教材大多是为中国学生编写,不太适合泰国学生。通过对商务汉语课的师生进行的问卷调查了解到,目前泰国在商务汉语的教材、师资和教学等方面均不能完全满足学生的要求,乃至造成专业人才紧缺、培养效果不达标等,无法满足社会及市场的需求。

(四) 有关汉泰语言接触推方面的研究

吴建平在集美大学海外教育学院学报发表了《泰国汉语教育与汉语推广现状、问题及对策》(2012)的文章。文章中论述了泰国华文教育有其历史渊源,泰国汉语教育与汉语推广现状发展蓬勃。教学大纲的统一化制定和汉语教育师资的本土化建设是汉语推广的两个核心问题。探讨泰国汉语教育与汉语推广进一

步发展的有效途径，将为泰国的华文教育事业与我国汉语国际推广工作提供有益的启示。

陈创荣在《泰国汉语使用及发展状况调查》（黑龙江大学汉语国际教育，2011）的论文中从三个方面来展开论述：论文从宏观上概述汉语在泰国的整体使用情况；以微观的语言为角度，针对泰国中文报纸上的具体语言现象，对汉语的词汇、语法、汉字在泰国特定文化背景下产生的变化情况进行了具体的分析；论文主要结合当前中泰两国的经济合作、政治来往、文化交流等方面的形势，对汉语在泰国地区使用的未来发展趋势进行了一下预测分析，并提出了笔者相关建议。

（五）关于中国游客对泰国旅游方面的研究

龙如海在《中国游客赴泰国旅游满意度研究》（广西大学旅游管理，2014）的论文对中国游客赴泰国旅游的满意度为研究对象进行分析。论文认为对泰国旅游业发展具有重要意义。首先通过对国内外游客满意度研究现状和相关理论进行整理和归纳，在进行国内外研究述评后，形成本文的研究理论基础；然后对目前泰国游客的现状、以及中国游客赴泰国旅游现状进行了分析研究；在此基础上，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满意度进行了调查分析研究；分析得出中国赴泰国旅游的整体满意度情况，最后针对满意度情况提出针对性的对策和建议。

李兰月在《中泰两国跨境区域旅游合作研究》（北京交通大学旅游管理，2014）的论文中对于中泰两国的跨境旅游合作问题进行了分析论证，既看到了中泰两国前所未有的旅游契机，也分析了各方面的利害关系并提出相应的解决路径，并针对可能出现的问题拟制解决方案，主要包括跨境区域合作旅游的建议，并分析了跨境区域旅游合作的动力机制、跨境区域旅游合作的利益机制、跨境区域旅游合作的政府协调机制。

Intanai Adchariya 撰写了《中国游客旅游动机、满意度与忠诚研究——以泰国曼谷为例》（中国北京交通大学旅游管理学院，2013）的论文。论文论述了目前旅游业对泰国经济的发展越来越有重要作用，因为是巨大国民收入来源。旅游业的发展不但给人们创造了旅游业工作机会，还提高其他的相关企业，广阔地分配收入领域。论文以到曼谷旅游的中国大陆游客为调查对象，采用实证研究方法，旨在探究其出游动机、满意度以及忠诚各自的变量维度，尝试从三个变量的角度出发，建立理论研究模型，发现三者间的内在关系，以便为该地的旅游营销活动和未来的发展提供有益的建议和参考。

昆明理工大学研究生张正诗在《泰国曼谷乍都乍周末市场营销策略研究——以中国入境旅游者为例》（2013）中指出，随着中国成为东方的大国，也逐渐成为全球经济的超级大国。中国的旅游市场也越来越重要，所以泰国就把中国作为首要的国际旅游市场。虽然泰国旅游市场对中国游客很熟悉、认识了很长时间，但如果没有发展或提供新服务，泰国可能失去机会而容易被周边国家抢走中国游客市场。本文研究中国旅游者在泰国曼谷乍都乍周末市场购物行为。在深度访谈等定量研究基础上，采用问卷调查采取随机抽样法，运用统计软件SPSS进行描述性分析，分析项目有频率分析、百分比、平均分。以期可以用来帮助泰国曼谷乍都乍周末市场的商家发展和满足中国游客的需求，提出了泰国曼谷乍都乍周末市场的商店的营销策略。

侯志强、方旭红和朱翠兰在华侨大学学报发表了《中国大陆游客对泰国旅游感知研究——基于网络自媒体的内容分析》（2013）的文章。文章通过利用中国大陆地区游客在自媒体之一的网络论坛中对泰国旅游经历的讨论，利用内容分析法分析其对泰国旅游的感知与评价。总体来看，中国大陆游客对泰国旅游感知总体满意度较好，主要表现在对旅游消费的各要素及其环境方面。

五、所要解决的主要问题和研究途径

- （一）掌握在素万那普国际机场服务站推广汉语服务和应用的分析资料。
- （二）做好对素万那普国际机场服务站中文人员的访谈与研究。
- （三）做好中国游客对素万那普国际机场服务站的服务质量满意程度的调查问卷。
 - 做好问卷调查表，问卷内容要能说明问题，反映被调查服务站人员的真实情况。
 - 确定问卷调查人数，不能太少，没有代表性。可根据具体情况决定。
 - 保证问卷调查资料的可靠性和数据分析的准确性。
- （四）对所掌握的资料进行定性和定量分析，做到论点明确，论据充分和分析清楚。
- （五）在素万那普国际机场服务站汉语服务发展起到了哪些作用，以及遇到的主要问题，提出解决方法和改进措施。

第一章 国家旅游局汉语服务情况

第一节 国家旅游局的发展概况

泰国国家旅游局（英语：Tourism Authority of Thailand, TAT）成立于1960年3月18日，是泰国专门负责促进旅游业的机构，向公众提供旅游区的信息和数据，通过宣传来鼓励泰国和国际游客在泰国旅行，为旅游目的地制定发展计划而进行研究，在旅游领域不断合作、维系经营并发展人员^[1]，保证旅游行业的服务质量。国家旅游局主要负责推进泰国旅游业的发展。目前，泰国旅游局在泰国国内总共有40所办事处，可分为北部10所办事处、东北部7所办事处、东部4所办事处、中部9所办事处和南部10所办事处^[2]。



图 1.1.1: 泰国旅游局驻外办事处

除了国内40所泰国旅游局办事处之外，在海外还有27所泰国旅游局办事处，可分为欧洲7所办事处（伦敦、法兰克福、巴黎、罗马、斯德哥尔摩、莫斯科、布拉格）、北美洲2所办事处（纽约、洛杉矶）、澳大利亚1所（悉尼）和亚洲17所（马来西亚、新加坡、印度尼西亚、香港、台湾、东京、大阪、首尔、新德里、

[1] amazingthailand, “关于我们网站信息泰国国家旅游局中文官方网站”[online], (<http://www.amazingthailand.org.cn/index/shows/catid/77/id/9.html>), 2016/04/02

[2] tourismthailand, “สำนักงานในประเทศไทย”[online], (<http://www.tourismthailand.org/เกี่ยวกับประเทศไทย/เกี่ยวกับ-ททท/สำนักงานในประเทศไทย>), 2016/04/16

孟买、胡志明市、迪拜），亚洲期中的 17 所办事处 5 所在中国大陆共有 5 个办事处，分别设立于北京、上海、广州、成都以及昆明^[1]。

1960 年，为了服务游客，提供游客信息咨询柜台援助游客实用。国家旅游局服务站设置第一次在国家旅游局曼谷总部与廊曼机场。当时，在游客信息咨询柜台大部分都是用泰语和英语进行沟通。后来中国游客赴泰国旅游增加，为了服务中国游客。国家旅游局面向中国自由行游客推出中文资讯和旅游援助服务，每日均会有通晓中文的工作人员为游客提供服务。2006 年，为中文服务日益增多，开始给中国游客提供中文。在素万那普国际机场设立 2 楼 3 号门柜台提供当地旅行社信息（24 小时服务站，提供泰语、英语、汉语、日语）。2002 年 8 月，提出呼叫中心“1672”泰英热线电话，以及 2013 年 11 月，24 小时呼叫中心“1672”开通中文/按 6 和英文/按 9^[2]。泰国旅游局官方网站还增加了中文版。该网站为游客提供有关泰国的旅游目的地、活动和节日等综合旅游信息，并推荐泰国各地的特色酒店、餐厅等。国家旅游局尝试通过泰国明星为泰国的各种旅游资源进行宣传，以吸引更多年轻的中国游客关注或赴泰国旅游，这就要求国家旅游局的相关工作人员掌握一定的汉语能力。



图 1.1.2: 国家旅游局的旅游信息部门联络中心

国家旅游局不只有在站台服务，为了给游客提供方便国家旅游局还有其他方式，如：信息中心、热线服务、网站等。从国家旅游局的架构及部门职责来看，旅游信息部门联络中心（英语：TAT CONTACT CENTER）有许多联系频道。

[1] 泰国国家旅游局昆明办事处网站，“泰旅局中国区 5 个办事处齐聚上海”[online], (<http://www.tatkm.org.cn/newspage/details02-11.html>), 2012/02/11

[2] tatcontactcenter, “TAT Contact Center”[online], (<http://www.tatcontactcenter.com/th/เกี่ยวกับเรา>), 2016/04/08

信息站台方面：泰国旅游和运动局监控与管理素万那普国际机场的旅游站。快线服务方面：游客可以直接联系“1672”，本热线服务是 24 小时服务的。媒体方面：泰国旅游局有在线服务以及在手机上的 APP。资料方面：泰国旅游局有关于旅游方面的文章提供给游客以及 E-Book 和 E-Guide。泰国旅游局的联系方式：除了快线服务和在线服务，游客还直接进入国家旅游局的网站或者可以通过 Facebook、Twitter 和 TAT Contact Center 了解更多信息。

第二节 泰国旅游业的发展对语言服务的影响

泰国旅游业的发展

泰国地处黄金半岛的中部，属热带季风气候。由于大自然的造化，在这个美丽的国家里，有着丰富的旅游资源。常年葱绿，繁花似锦，果实满枝，海鲜遍地。漫长曲折的海岸线与无数个天然海湾浴场，南部近海中翡翠般的小岛，保存完好的众多名胜古迹，独特的建筑风格，迷人的民族风情和多姿多彩的佛教文化，吸引着千千万万来自五大洲的游客，使泰国旅游业在国际上享有盛名^[1]。

泰国旅游业起步于 20 世纪 60 年代初，经过 70 年代的发展，到 80 年代进入了黄金时期。特别是 1987 年开展“泰国旅游年”以后，旅游业得到了迅速的发展。1980 年，外国旅游者达 185.9 万人次，旅游宾馆客房达 4.6 万间；旅游收入达 4.3 亿美元，占国内生产总值的 1.3%，占出口额的 6.6%。1982 年，外国旅游者又增加到 221.8 万人次，旅游客房增加到 7.4 万间，旅游收入达 9.7 亿美元。到 1983 年，国际旅游收入成为仅次于大米和橡胶出口的第三大外汇来源。1990 年，外国旅游者猛增到 536 万人次，旅游收入高达 41.7 亿美元，占国内生产总值的 4.9%，占出口额的 17.4%。1991 年外国旅游者人数有所降低，为 508 万人次，低于 1990 年，没有达到预期的 600 万人次的目标。据分析有如下几个主要原因，一是世界上总的来说经济不景气；二是受海湾战争的影响；三是国内发生了一些重大事件。此外，和交通安全上的偶发事件，饭店价格有所上扬以及环境污染严重和艾滋病蔓延也有一定的关系^[2]。

尽管如此，国际旅游业仍然是该国外汇主要收入来源之一。90 年代以来，直到 1997 年金融危机，特别是进入 21 世纪后遭遇了许多灾难事件，2001 年的

[1] 岑容林. 蓬勃发展的泰国旅游业[J]. 北京外国语学院. 1994 年. 35 — 40 页.

[2] 李瑞霞. 泰国旅游业稳定发展的原因探析[J]. 东南亚. 2002 年. 15 — 17 页.

“9.11”恐怖事件、2003年，美伊战争和亚洲地区 SARS 的影响，2004年，南部暴乱及禽流感疫情，加上年底的海啸暴发等。种种天灾人祸给泰国旅游业带来了不可估量的损失和影响，但事实证明泰国旅游业面对种种灾害总能战胜困难，转危为安，并通过短期的调整，重新步入稳定发展。1997年，金融危机之后泰国的旅游业也能一枝独秀成为稳定经济的重要行业。旅游业的发展带动了相关产业，尤其为交通运输、能源、食品、酒店业和旅游商业的发展注入了活力。而所有这些行业的发展都有助于缓解泰国现代化过程中不可避免的大批农村和城镇富余劳动力的就业问题，培育出庞大的就业市场，成为继农业、工业之后的第三大劳动力就业部门。旅游业发展不仅推动了泰国服务业总体水平的提高，每年为国家创造价值约 4000 多亿泰株的外汇收入，在国民生产总值中所占比重不低于 6% 至 7%；旅游业的发展还大大促进了各项社会和文化事业的发展，解决了大批社会闲散劳动力，泰国旅游业为国家创造了许多就业岗位，目前从事与旅游业直接相关职业的人员达到 200 多万人，为泰国社会的安定做出了积极贡献。目前，泰国旅游业已成为对泰国经济贡献最大的产业，成为世界十大旅游市场之一^[1]。

近几年来，泰国经济面临多次重大的危机，但是无论是 1997 年的金融风暴、2011 年的次贷危机，还是 2013 年至 2014 年的国内政治动乱，与农业和工业的迟缓复甦相比的话，旅游业总是最重要最先恢复的行业。主要因为与其他行业相比，旅游业没有高成本的硬件设施负担；而泰国知名美丽的风景、独特的文化、人文风情和丰富的美食佳肴等均使得泰国在外国游客出游目的国的榜单上位居前列。

2015 年，泰国经济受到了包括全球经济复甦乏力等国内外诸多不太好因素的影响，成长恢复比较慢，全年 GDP 增长 2.8%，虽然高于上年 0.8% 的增长，但是仍然不符合各方预期。尤其是被看为泰国经济支柱之一的出口业，出现 5.6% 的减低。泰国前十大出口产品中仅有 4 类较上年提高，其他 6 类均出现较大比例的下降。就在全中国多个行业成长不振之际，泰国旅游业却逆势而行，再创佳绩，迎来 2,990 万外国游客，创收 2.23 万亿铢的佳绩^[2]。

据盘谷银行研究部统计，2015 年全年共计有 2,990 万人次外国游客赴泰旅游，同比增长 20.7%，创下过去 10 年最高纪录。其中第四季度外国游客人数高达 776.55 万人次，同比增幅为 4.1%，已连续第 5 个季度增长，同时较第三季度提高

[1] 陈恩. 泰国的旅游业发展策略[J]. 东南亚研究. 1992 年. 53 — 56 页.

[2] 陈维娜. 泰国旅游业发展研究[D]. 哈尔滨工程大学硕士论文. 2011.

6.89%。按区域分，来自东亚、美洲、和南亚的游客人数持续增长，欧洲游客人数下降，中东、大洋洲和非洲的游客人数则波动不定。2015 年全年东亚地区（不包括东盟国家）、东盟地区和欧洲的游客，分别占外国游客总人数的 40.1%、26.4%和 18.8%。东亚游客（不包括东盟国家）总计 1,198.56 万人次，较上年同期大幅增长 50.9%，且创下 2005 年至 2014 年最高纪录；东盟游客总计 790.64 万人次，增幅为 19.4%，同样创下过去 10 年的新纪录；来自欧洲的游客总人数为 562.91 万人次，同比减少 8.6%^[1]。

美洲和南亚各国的游客人数大多保持上升，无论是主要客源国还是一般客源国。美国经济逐渐好转推动来泰旅游的人数同比增幅达到 13%，是美洲地区最主要的客源国。俄国因经济不振的问题导致赴泰游客人数大幅下滑达 44%，占外国游客总人数的比率也从上年的 6%降至约 3%，这也是欧洲游客减少的最主要原因。中东、大洋洲和非洲游客人数的波动有多方面原因，包括政府部门在统计研究过程中对上年游客人数进行调整，该客源国国内经济状况，以及国外旅游区低价促销等。

以国别论，赴泰外国游客前五大客源国依次为中国、马来西亚、日本、韩国和老挝，分别占外国游客总人数的 26.5%、11.5%、4.6%、4.6%和 4.1%。近年来，中国游客人数持续增长，2015 年总人数已跃升至 793.48 万人次，与 2010 年 112.78 万人次相比，5 年间增长率为 603.56%；与 2014 年相比，增幅亦高达 71.6%^[2]。中国游客是影响东亚地区游客人数和旅游、消费方向的重要因素。过去一年中，尽管上半年中国游客数量出现较大幅降低，但泰国获益于作为中国跟团游客首选出游国，并且在总体游客出游目的国榜上排名第五位，所以下半年中国游客人数迅速回升。

中国游客数量的增长固然使泰国旅游业界笑逐颜开，但也有业者注意到，泰国旅游业中客源过于集中、单一的风险也在不断提高。因为包括中国游客在内的东亚游客均有一个共同特点，即对各种突发事件较为敏感，一旦发生特别事件，游客人数将会急剧降低。当然，事件过去后人数亦将迅速回升。

2015 年，马来西亚游客总数为 344.60 万人次，同比增长 30.3%；日本游客总数为 138.17 万人次，成长率为 9.2%；南韩游客人数为 137.30 万人次，增长 22.9%。旅游业收入大涨。据 2016 年初官方初步统计数据显示，2015 年全年赴

[1] 陈维娜. 泰国旅游业发展研究[D]. 哈尔滨工程大学硕士论文. 2011.

[2] kknnews, “泰国 12 月起 3 个月免签证开放养老签”[online], (<http://www.knnews.cc/zh-sg/travel/6kln95l.html>),

泰旅游的外国游客为泰国带来高达 1.44 万亿铢的经济收入，同比提高 23.53%，一举扭转 2014 年泰国旅游业外国游客部份因国内政治局势紧张，俄国游客人数下降等因素，收入降低 6.55%的局面。相对于 1.388 亿人次国内游客创造的约 0.79 万亿铢的经济收入，尽管其人数和旅游收入双双略低于 1.394 亿人次和 0.8 万亿铢的目标，但大幅提高的外国游客带来的收入不但弥补了国内旅游收入与目标的微弱差距，并推动泰国旅游业总收入达到 2.23 万亿铢，超过 2.20 万亿铢的预定目标。2015 年，外国游客的日消费额约为 5000 铢，较 2014 年提高约六个百分点，同时外国游客人数大幅上升超过五分之一，均有助于推动泰国旅游业收入的大幅提升。为泰国旅游业收入贡献最大的中国游客带来的旅游收入更是高达 0.37 万亿铢，占外国游客旅游总收入比率超过四分之一。排名其后的国家依次为马来西亚、俄国、英国和澳大利亚。

根据国家促进经济及社会发展办公室的预测，2016 年泰国将吸引外国游客 3,250 万人次，预计可为泰国经济带来 1.5 万亿铢的收入，若加上国内游客创造的 0.8 万亿铢收入，全年旅游总收入有望上看 2.3 万亿铢。泰国旅游工业协会的预测更为乐观，全年外国游客人数在 3,254 万至 3,402 万人次之间，增幅高达 7.96%至 13.04%，外国游客创收约在 1.56 万亿至 1.64 万亿铢之间，若包括国内游客的旅游收入，总计或可达 2.36 万亿至 2.44 万亿铢。^[1]

泰国旅游业的发展对语言服务的影响

从宏观上看，旅游业的发展前景是欣欣向荣的。旅游成为近年来消费者选择的热门消费项目，也是发展速度快、带动作用强的新兴产业，具有广阔的发展前景，根据世界旅游组织的统计，目前旅游业已经成为世界最大的产业，并且每年还在以两位数的速度增长。

旅游业是以人的流动和消费为基础的综合性产业，业关联度大，带动性强，既能带动一大批相关行业的发展又能创造大量的就业机会，大规模地吸纳就业^[1]。作为现代务业的龙头和支柱，旅游业已经成为国家增加就业机会、解决就业压力的一条重要渠道。另外，虽然国家旅游业是低就业门槛的产业，从业

[1] 中华人民共和国商务部网站，“2016 年泰国旅游业有所增长”[online], (<http://th.mofcom.gov.cn/article/jmwx/201604/20160401308731.html>), 2016/04/29

[2] MBA 智库百科网站，“旅游就业”[online], (<http://wiki.mbalib.com/wiki/%E6%97%85%E6%B8%B8%E5%B0%B1%E4%B8%9A>), 2016/04/20

人员的学历和专业知识整体偏低，尤其是一线员工，多为初级技能劳动者，但随着中国国际化开放式旅游概念的形成和旅游市场的不断规范。国家旅游业朝着世界先进水平发展，对人才的需求，特别是高素质、新型、实用型旅游管理专业人才的需求也更加迫切。现在每年新增的旅游企业中，中、高级管理岗位就1000多个，同时，随着旅游业的进一步发展及旅游业竞争的加剧，旅游行业需要不断提高服务质量，导入现代经营理念。因而对员工的学历和素质的要求必然会逐步提高，这都为旅游管理专业学生的就业创造了良好的条件。

由于泰国旅游业快速的发展对经济方面带来了许多优势。主要有促进了泰国外汇收入的增加，带动了泰国加工产业、食品产业以及餐饮业的发展，提高了泰国的经济发展水平，促进了外商在泰国的投资，同时太古旅游业的发展对泰国社会也带来了很大的益处，不仅增加了泰国的就业率，而且加强了泰国与世界的交往交流^[1]。虽然旅游业的快速发展对经济方面有许多贡献，但是在本行业上会用汉语来沟通的人才还缺少了很多。虽然这几年泰国的政治方面有点儿问题影响到了国家的各个方面，比如：经济方面、投资方面（外国人不太相信泰国不稳定的政治方面）等方面，但是在旅游业方面却没有很大的影响（见表1.2.1）。以下的表格是2015年和2016年外国人来泰国旅游的统计表。

以下面的表格可见，虽然这几年泰国的政治方面不太稳定，但是游客的增幅较去年多了，占8.91%（比去年多了260多万的游客）。亚洲的游客来泰国最多的，尤其是中国游客，而且中国游客也是全世界来泰国旅游最多的游客。2015年中国游客来泰国旅游大概79万个游客。2016年，中国游客来泰国旅游大概87万个游客。2015年比2016年增幅了10.34%。

[1] 爱丽,“泰国旅游业对泰国经济发展的影响”[online], (<http://www.xuehuile.com/thesis/f3a7485936354cf2997446fdc>
e4cb346.html), 2014/01/31

表 1.2.1: 外国游客统计于 01 月 2016 年至 12 月 2016 年

国家	人数		%
	2016 年	2015 年	2016/15
东亚	21,664,430	19,908,785	+8.82
东南亚	8,658,051	7,920,481	+9.31
中国	8,757,466	7,936,795	+10.34
香港	749,694	669,617	+11.96
日本	1,439,629	1,381,702	+4.19
韩国	1,464,218	1,373,045	+6.64
台湾	522,231	552,699	-5.51
其他	73,141	74,446	-1.75
欧洲	1,405,611	5,631,438	+9.57
美洲	1,405,611	1,235,468	+13.77
南亚	1,522,873	1,404,271	+8.45
大洋洲	905,811	922,977	-1.86
中东	747,135	658,278	+13.50
非洲	171,962	161,968	+6.17
总计	32,588,303	29,923,185	+8.91

资源：泰国国家旅游局（2017 年 01 月 10 日）

第三节 国家旅游局吸引中国游客的策略

伴随着世界旅游市场的稳定增长,对客源的竞争愈演愈烈。推动竞争加剧的首要因素是经济欠发达国家竞相发展国际旅游业。发展国际旅游业可使一部分初级产品转化为价格高昂的旅游消费品出售,加之其国内劳动力成本低廉能大度提高盈利和创汇,因此得到其国内政府的关注和支持。另外,发展中国家普遍缺乏国内客源,被迫在国际客源的分割中竭力角逐。

同时,国际旅游流动性因素的丰富进一步激发了市场竞争。近年来,旅游的大众化进程加速,导致游客流向的变化、消费等级的扩大、消费内容由单一性向综合性的演进和消费方式向团体化和个体化的两极延伸。根据这些新的经济现象,各国均在引导旅游消费、吸引国际客源方面不断推出具有更高竞争力的

产品和销售方式。在世界旅游市场的竞争中，传统的价格竞争仍然发挥着重要作用。目前，各国的旅游价格等级更为细密，价格优惠政策更为灵活。

泰国将为来自中国大陆及台湾的游客免除签证所需费用，此举将有助于今年以来受政局影响的泰国游市场再次“腾飞”。

去年中国游客赴泰旅游人数达 402 万人次，是中国第一大入境旅游客源国。今年前 5 个月赴泰旅游人数达 147 万人次。业内人士指出，免签证费进一步提升泰国游的性价比，有望一扫今年以来东南亚旅游的“低迷”景象。目前，泰国与韩国名列暑期出游热门目的地国家前列。

泰国旅游局北京办事处处长班安兰说，电影《泰囧》放映后，带来了一股中国游客赴泰旅游热潮。但由于政治集会对旅游业产生负面影响，约有 20% 的中国游客取消赴泰旅游。近期随着泰国当地社会情况逐渐稳定，加上暑假出游旺季的到来，旅游局及旅行社联手推出的各种泰国游产品广受青睐。“泰国已经做好了迎接更多中国游客的准备。现在泰国很安全。”

携程是组织中国游客赴泰旅游规模最大的旅行社，据其最新的统计，6 月中旬泰国宣布解除宵禁以后，对旅游带动显著。7 月中上旬出游泰国人数环比上涨加快。“免签证费政策的实施，将提升国内旅游者的信心，给泰国旅游市场带来新的推动力。”携程旅游事业部营销总监戴宇说。与此同时，泰国允许申请落地签证的入境口岸也将免费为中国游客办理落地签证，泰国驻华大使馆官方微博也同时发布了泰国允许申请落地签证的 32 个入境口岸^[1]。

除了泰国政府出一些策略为了吸引中国游客到泰国旅游之外，还有更深入的原因。泰国为吸引更多中国游客赴泰进行商务会议和奖励旅游而规划的策略蓝图。商务游客名称 MICE 游客就是到泰国参加会议、展览旅游。MICE 是由企业等的会议 (Meeting)、企业等举办的奖励旅行 (Incentive Travel)、国际机构/团体、学会等举办的国际会议 (Convention)、活动和展会 (Exhibition) 的首字母组合而成的新商务关键字。是对有望招徕众多客户、进行大量交流的商务活动等的总称^[2]。

[1] 新华网,“泰国试行免签证费吸引中国游客”[online], (http://news.xinhuanet.com/travel/2014-08/10/c_126852327.html), 2014/08/11

[2] 中国日报北京记者网站,“泰国大力吸引中国豪华 MICE 游客”[online], (http://www.chinadaily.com.cn/dfpd/bj/bwzg/2011-08/30/content_13223369.htm), 2011/08/30

泰国旅游局有三大策略来刺激中国赴泰 MICE 游客的增长：

（一）抓住重点行业

第一项策略是抓住重点行业有三大块内容：首先，大型团体策略将重点放在直销、信息技术、通讯、汽车和 MLM 等特定行业中可委派超过 2000 名代表赴泰的大型团体。其次，公司会议策略将重点放在银行和金融、汽车行业、信息技术、通讯和制药业等前来泰国进行培训的团体。最后，吸引有良好声誉的高端型奖励团体，策略重点放在直销、信息通讯技术和汽车行业等前来泰国体验泰国多样化的旅游产品的团体。

（二）抓住重点城市

第二项策略是抓住重点城市，将城市按照优先次序不同分为三层：首先，首席城市包括北京、上海和广州，是泰国会展局进行 MICE 销售的重点区域，他们每年为泰国创造高值收入。其次，今年泰国的营销还将涉及一些重要城市，包括深圳、青岛和杭州。深圳和青岛有很多直销公司，而杭州则以信息技术和金融行业的发达而著称。

最后是特别城市——苏州也成为了行业新兴市场来源。今年，泰国会展局的销售团队也会加大在苏州的推销力度。

（三）搭建沟通桥梁

泰国会展局对中国市场的第三项策略是搭建沟通桥梁、联通关系网络、面对面交流、缔结合作关系，共同推进泰国 MICE 商务发展。泰国会展局在中国开发 MICE 市场的主要推力是类似 2017 年中国 IT&CM 和其他大型展览等带有 MICE 内容的产业。泰国会展局还将举行贸易展览会作为搭建沟通桥梁工作的一部分。泰国会展局将于本月在北京和广州举行路演、向一些中国大型企业推荐泰国 MICE 目的地，并联络苏州直销公司。

通过以上的内容来看，泰国政府出一些吸引中国游客的策略目的不只是只想让中国游客来泰国旅游的更多。为了向提高泰国的经济方面，还想吸引中国游客赴泰进行商务会议。在泰国懂中文的人才还是缺少，所以近几年来泰国教育部就把中文必将成为继英文之后最重要的外语。国家旅游局为了有效的给中国游客便捷提供服务就把汉语加入到自己的单位，招聘懂中文的服务员。在本单位的网站、手机 APP、热线都有中文。

第二章 国家旅游局服务站汉语应用分析

第一节 素万那普国际机场服务站服务人员采访与分析

通过采访国家旅游局司令部办公室信息处处长获得一些信息，如下：一般招聘服务员是国家旅游局会有资格要求，工作人员要有学士学位从关于汉语方面的证书，必须考过 HSK5 级。工作时间为一天八个小时（第一班：08:00~16:00；第二班：16:00~24:00；第三班：24:00~8:00），有三班，一班有 2 个中文服务人员，工作 5 天休息 2 天。工资为 17,000 泰铢。目前在本站台有 6 位中文服务人员。一天内至少有 20 位中国游客与在素万那普国际机场国家旅游局服务站。

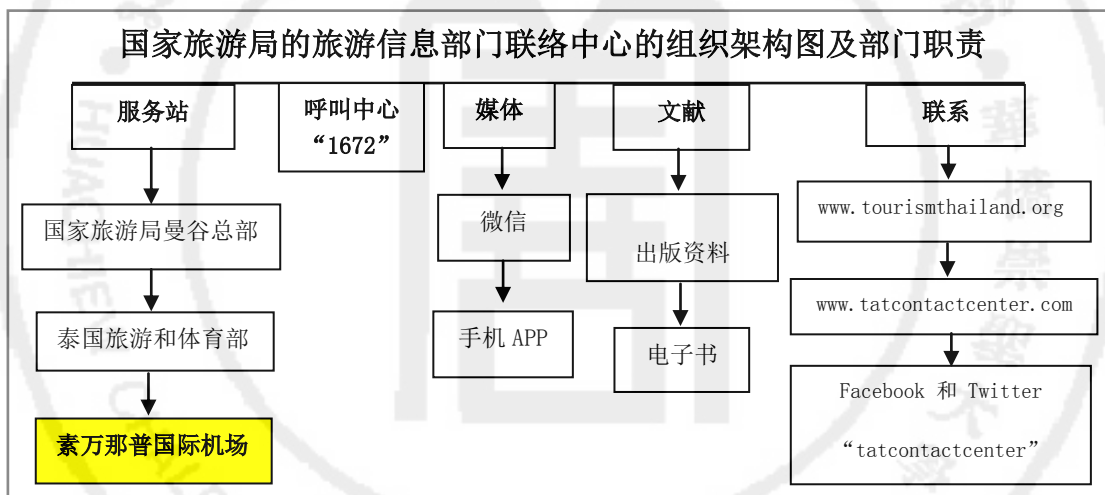


图 2.1.1: 国家旅游局的旅游信息部门联络中心的组织架构图及部门职责

本论文针对素万那普国际机场的 6 位中文服务人员进行采访，结果如下：

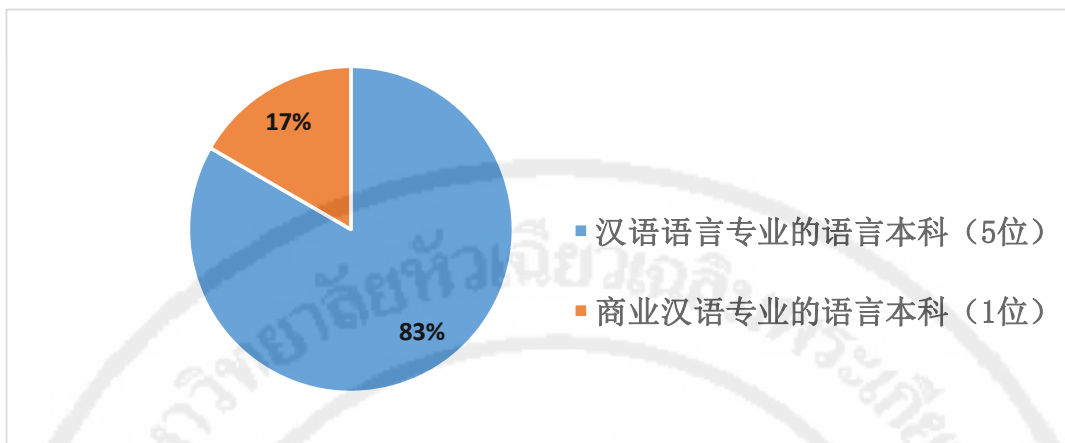
第一个问题：服务人员的学历

每一位都是有学士学位的关于汉语这一方面毕业的，有的是汉语语言专业毕业；有的是商务汉语专业毕业。每一位服务人员最少的是关于汉语方面本科毕业，笔者认为这可能是本单位的要求。

第二个问题：服务人员学习汉语经验

有五位学过 4 年汉语，他们是本科才开始学习汉语。他们的本科毕业专业不一样，有四位是汉语专业毕业；另一位是商务汉语专业毕业的。因此，这四位的人员在乎那语言方面还是不同。商务汉语专业毕业的人员，在他毕业的课程上有学过关于商务汉语，有一些转名词他能够理解，同时汉语准也毕业的人员

他不能理解这一些转名词。另一位，已学过 7 年汉语，他从高中开始学习汉语。他本科毕业也是汉语专业，但是跟前一位服务员汉语水平还是不同。



2.1.1.2: 服务站中文服务人员的学历

第三个问题：服务人员的汉语水平考试情况

每一位都考过汉语水平考试，而且每一位都通过了五级。笔者还深入的采访人员，其中的人员。虽然已经考过的汉语水平考试，但是在工作的实际上还有一些障碍。他说“汉语水平考试和他实际用到的情况有所不同，还想继续提高自己的汉语口语”。通过采访服务台可以让笔者更多得理解人员使用汉语的能力情况。已经考过了汉语水平考试也不能证明在工作的实际当中会完成所有任务。

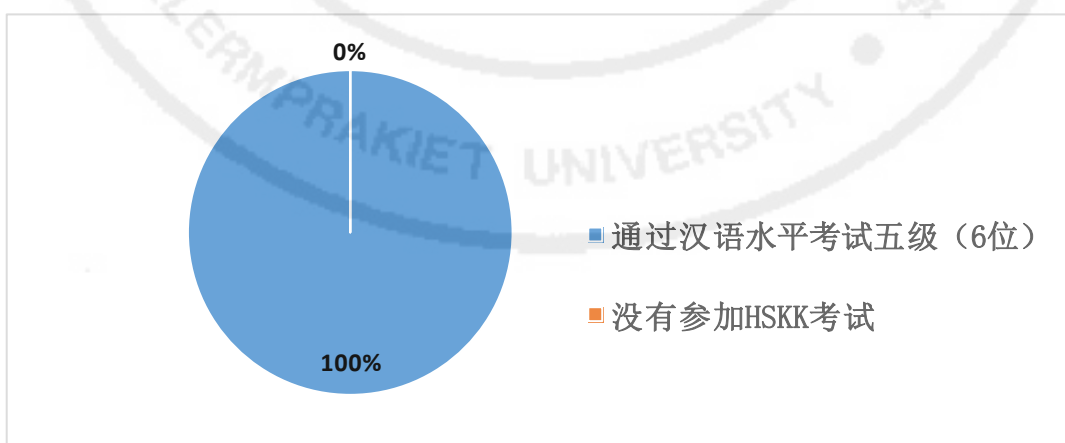


图 2.1.3: 服务站中文服务人员的汉语水平依据

第四个问题：服务人员的汉语水平口语考试情况

每一位都没有考过汉语水平口语考试。研究者继续采访关于没有考汉语水平口语考试的原因。他们有同样的答案就是本单位没有这一项目的要求，所以他们就不参加汉语水平口语考试。

第五个问题：服务人员有关中文的经验

有四位人员是本科刚毕业的，可是其中有两位曾经与汉语这一方面接触过。他们刚毕业的时候曾经当过导游，工作时间大概 2 年多，所以在目前单人的职业非常有用，他们比较理解泰国的每一所旅游景点；他们比较理解泰国交通以及各个酒店的中文名称。

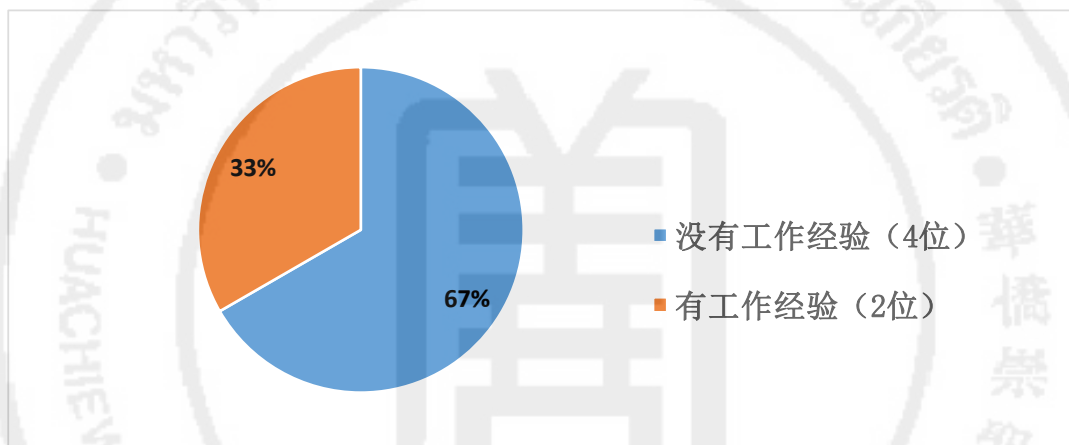


图 2.1.4：服务站中文服务人员的工作经验

第六个问题：工作问题

在工作当中遇到的问题如下：首先遇到最多的是转名词的问题。因为在中国人一般不用英文名称，中国人使用中文来叫泰国的各个地方，比如：“Le Méridien Hotel”一般泰国人直接使用英语来叫，但是在中文当中这所酒店叫做“曼谷艾美酒店”，因此，这是服务员给中国游客服务当中的重要问题。另一个问题就是中国人的普通话。中国是一个很大的国家，有很多的民族，各个地方都有自己的方言，从这一原因就影响到中国人的普通话。有一些中国游客受到自己方言影响到他们的普通话。以及问题就是中国大陆词语的差别，比如：中国大陆大部分城市的“出租车”跟香港和台湾的有所区别，香港一带则称为“的士”，台湾称作“计程车”。

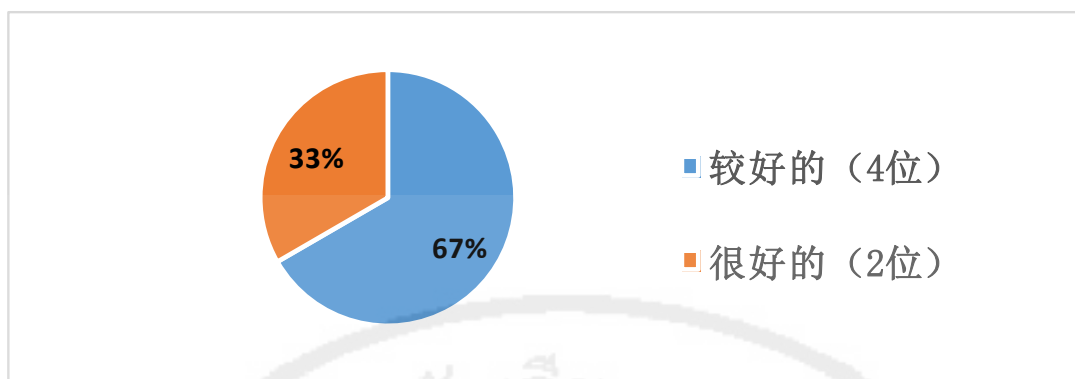


图 2.1.5 : 服务站中文服务人员认为自己的汉语服务方面

第七个问题：汉语服务方面工作情况

有两位人员以为他们的汉语是很好的，另四位是较好的。

第八个问题：服务员需要提高汉语水平的情况

每一位都以为他们需要提高汉语水平；尤其是汉语口语听力沟通能力。作为直接接待中国游客的服务台人员，拥有良好的汉语听力及会话技能非常重要。

第二节 素万那普国际机场服务站汉语服务情况调查与分析

本论文的问卷关于素万那普国际机场服务站的汉语服务。本问卷分为 3 部分：第一部分，个人基本信息；第二部分，服务信息；第三部分，服务情况。研究对象是在服务站受汉语服务的中国游客。本次调查在素万那普国际机场服务站发放 100 份调查问卷，收回 100 份。

第一部分：中国游客的个人基本信息，结果如下：

根据以下表 2.2.1 来看，本次调查数据显示在 100 个中国游客当中，有 38 男性中国游客，62 女性中国游客。大部分的中国游客年龄在于 26-35 岁，占 42%。其次，年龄在于 36-45 岁，占 30%。接下来的年龄在于 19-25 岁，占 13%。最少使用服务站的汉语服务是 18 岁以下和 55 岁以上的中国游客，二者占 4%。受服务站汉语服务 93%是自由行的中国有个。只有 7%是旅游团的旅游方式。大部分的游客来自中国大陆，占 93%；93%内可以分为：广东省 27%、广西壮族自治区 17%、上海直辖市 14%、北京直辖市 11%、江苏省 11%、浙江省 10%和陕西省 7%。除了大陆之外还有香港和台湾，香港的游客占 1%和台湾的游客占 3%。

表 2.2.1:中国游客的个人基本信息

第一部：个人基本信息	数量（人）	百分比
1.1 性别：		
男性	38	38%
女性	62	62%
1.2 年龄：		
18 岁以下	4	4%
19-25 岁	13	13%
26-35 岁	42	42%
36-45 岁	30	30%
46-55 岁	7	7%
55 岁以上	4	4%
1.3 旅游方式：		
自由行 (Independent Tour)	93	93%
旅游团 (Group Tour or Escort Tour)	7%	7%
1.4 游客来自的城市：		
广东省	27	27%
北京直辖市	11	11%
上海直辖市	14	14%
广西壮族自治区	17	17%
江苏省	11	11%
浙江省	10	10%
陕西省	7	7%
香港	1	1%
台湾	3	3%

蚂蜂窝大数据显示，境外游方面，自由行游客最关注的仍是短途目的地国家，中国已成为泰国、日本和韩国的最大客源国。包括曼谷、普吉岛等在内的境外热门城市，由于距离相近，多是热门目的地榜单常客。越南芽庄拥有全越南最好的海滩，也是越南最适合潜水的地方，成为东南亚地区最新热门目的地。出境旅游的游客年龄最多的是 56-69 岁占 39%、30-49 岁占 32%和 18-29 岁占 13%。虽然出境旅游最多的年龄在于 56-69 岁，但是旅游局服务站给中国游客服务最

多的年龄是 26-35 岁。这是因为旅游方式不同，一般 56-69 岁的中国游客他们的旅游方式是跟旅游团来旅游的，可是一般年轻人年龄在于 26-35 岁他们的旅游方式是自由行的。

本调查结果表明中国游客自由行比较多占 93%，这一项目符合魏欣宁和连品洁在蚂蜂窝《全球自由行报告 2016》所提到关于中国游客的自由行。从自由行的出境旅游市场看，中国游客仍然是世界增长最快的客源输出国旅游之一。2015 年中国出境旅游人数达到 1.17 亿人次，其中出境自由行人数近 7313 万，占比 62.5%。2016 年上半年中国出境旅游人数为 5903 万人次，同比增长 4.3%^[1]。通过这一项目的结果可以知道中国人自由行的取向。因为来到服务站受服务大部分的是自由行的旅游方式，所以如果通过以上的数量来预测中国游客肯定会增长，国家旅游局也肯定要有计划为了有效的给中国游客进行服务。

总的来说，国家旅游局在素万那普国际机场的服务站汉语服务给中国游客提供服务最多的是男性游客，年龄在于 26-35 岁，自由行的旅游方式，大多数来自中国大陆广东省。

第二部分：素万那普国际机场服务站的服务信息，结果如下：

通过以下表 2.2.2 来看，素万那普国际机场服务站的服务信息统计结果进行分析，情况如下：中国游客在服务站大部分使用汉语普通话进行沟通占 98%。只有 2%的中国游客使用自己的方言进行沟通。

中国游客需要的泰国旅游信息最多前三个项目是购物中心、交通和酒店。购物中心是中国游客最需要的信息占 26%。交通是中国游客第二项目学要的信息占 24%。酒店是中国游客第三项目所需要的信息占 22%，在这一项目笔者还深入的调查中国游客一般中国游客对什么样的酒店比较感兴趣。结果是中国游客需要信息最多的是关于三星级酒店占 31.82%，第二需要的信息是四星级酒店占 22.72%，第三需要的酒店信息是五星级和三星级以下的酒店占 18.18%。

[1] 杭州日报,“旅游何止《买逛吃》体育旅游势头强劲”[online], (<http://www.ce.cn/culture/gd/201612/23/t2016>

表 2.2.2: 素万那普国际机场服务站台的服务信息

第二部：服务信息	数量（人）	百分比
2.1 您在素万那普国际机场旅游局服务站是否使用汉语普通话进行沟通？		
▪ 是，我使用汉语普通话进行沟通。	98	98%
▪ 不是，我使用自己的方言进行沟通。 如：广东话、云南话等方言	2	2%
2.2 您所需要的旅游信息是什么？		
▪ 泰国旅游景点	15	15%
▪ 泰国交通	24	24%
▪ 泰国季节	2	2%
▪ 泰国节日	3	3%
▪ 泰国的购物中心	26	26%
▪ 泰国特产	1	1%
▪ 泰国酒店	22	22%
▪ 泰国签证	4	4%
▪ 泰国美食	2	2%
▪ 其他信息	1	1%

泰国旅游景点是研究者深入地调查，因为笔者想知道除了关于泰国的购物中心之外，中国游客想知道关于泰国旅游景点哪一方面的信息，结果如下：中国游客所需要的泰国旅游景点的信息是关于文化旅游景点占 46.66%、自然旅游景点占 33.34%和历史旅游景点 20%。

有一些项目中国游客不是很需要的信息，如：泰国季节、泰国节日、泰国特产、泰国签证和泰国美食。中国想知道关于泰国季节的信息占 2%、泰国节日占 3%、泰国特产占 1%、泰国签证 4%和泰国美食占 6%。笔者认为这些。

第三部分:国家旅游局服务站的评价

调查问题评分分 5 个等级, 5 = 非常满意, 4 = 满意, 3 = 比较满意, 2 = 不满意, 1 = 完全不满意, 出色对服务性的满意程度。为了便于数据分析, 平均得分将被分为:

	等级	分数范围	满意度
最高等级	5	4.50-5.00	非常满意
高等级	4	3.50-4.49	满意
中等级	3	2.50-3.49	比较满意
低等级	2	1.50-2.49	不满意
最低等	1	1.00-1.49	完全不满意

服务站的服务方面情况, 结果如下: 平均分是通过 100 份调查问卷统计出来。统计结果为: 游客的满意度“非常满意”占 20%、“满意”占 73.33%和“比较满意”占 6.67%。

根据以下表 2.2.3 来看, 服务方面平均分为 4.45 (满意)。中国游客最满意的前三个项目是人员的快捷服务、人员的着装整齐和服务的流程。人员的快捷服务是中国游客最满意的项目, 平均分为 94 分的非常满意 (4.82 表示非常满意)。其次, 服务站人员的着装整齐是中国游客满意之一, 平均分为 4.73 (非常满意)。服务站的服务流程也是中国游客非常满意, 平均分为 4.54 (非常满意)。服务站有明确的服务提示是满意度最少的项目, 平均分为 4.10 (满意)。虽然服务站有明确的服务提示是满意度最少的项目, 但是对服务方面来说中国游客还是满意。

表 2.2.3: 服务站台的服务方面情况

服务方面评价项目	满意度				
	5	4	3	2	1
1. 服务站台的服务流程。	96 人	4 人			
平均分	4.54 (非常满意)				
2. 服务站人员的快捷服务。	98 人	2 人			
平均分	4.82 (非常满意)				
3. 服务站人员的着装整齐。	97 人	3 人			
平均分	4.73 (非常满意)				
4. 服务站人员的服务态度诚恳。	94 人	6 人			
平均分	4.46 (满意)				
5. 服务站人员熟知并掌握服务项目。	93 人	5 人	2 人		
平均分	4.37 (满意)				
6. 服务站人员服务态度一直。	94 人	6 人			
平均分	4.46 (满意)				
7. 服务站台有明确的服务提示。	91 人	9 人			
平均分	4.10 (满意)				
8. 服务站台便捷的服务方式。	92 人	8 人			
平均分	4.19 (满意)				
9. 服务站台有良好的服务环境。	93 人	7 人			
平均分	4.42 (满意)				
总平均	4.45 (满意)				

服务站台的汉语语言方情况，结果如下：

按以下表 2.2.4 来看，汉语语言方面平均分为 4.37（满意）。中国游客最满意的前三个项目是：人员的口语能力、人员的沟通能力、人员的听力能力和人员的阅读能力。口语能力是中国游客最满意的项目，平均分为 4.42（满意）。第二满意的项目是沟通能力和听力能力，平均分为 4.37（满意）。第三满意的项目是阅读能力，平均分为 4.19（满意）。中国游客平最少的项目是写作能力，平均分为 3.92（比较满意）。

表 2.2.4: 服务站台的汉语语言方情况

汉语语言方面评价项目	满意度				
	5	4	3	2	1
1. 服务人员的沟通能力。	93 人	7 人			
平均分	4.37 (满意)				
2. 服务人员的听力能力。	93 人	5 人	2 人		
平均分	4.37 (满意)				
3. 服务人员的口语能力。	93 人	5 人	2 人		
平均分	4.42 (满意)				
4. 服务人员的写作能力。	2 人	89 人	9 人		
平均分	3.92 (比较满意)				
5. 服务人员的阅读能力。	6 人	92 人	2 人		
平均分	4.19 (满意)				
总平均	4.28 (满意)				

素万那普国际机场服务站台的服务情况，通过以下表 2.2.5 来看，对以上统计结果进行分析，情况如下：第三部分是调查服务站台的服务情况，统计结果为，平均分 4.37，这表示中国游客“满意”。

表 2.2.5: 素万那普国际机场服务站台的服务情况

素万那普国际机场服务站台的服务情况	满意	不满意
	93 人	7 人
总平均	4.37 (满意)	

第三节 素万那普国际机场服务站汉语服务的 SWOT 分析

强弱危机分析（又称：强弱危机综合分析法、优劣分析法，英语：SWOT Analysis）。SWOT 分析法就是将与研究对象密切相关的各种主要内部优势、劣势和外部的机会和威胁等，通过调查列举出来，并依照矩阵形式排列，然后用系统分析的思想，把各种因素相互匹配起来加以分析，从中得出一系列相应的结论，而结论通常带有一定的决策性。运用这种方法，可以对研究对象所处的

情景进行全面、系统、准确的研究，从而根据研究结果制定相应的发展战略、计划以及对策等（Albert Humphrey, 1964）^[1]。

优势，是组织机构的内部因素，具体包括：有利的竞争态势；充足的财政来源；良好的企业形象；技术力量；规模经济；产品质量；市场份额；成本优势；广告攻势等。劣势，也是组织机构的内部因素，具体包括：设备老化；管理混乱；缺少关键技术；研究开发落后；资金短缺；经营不善；产品积压；竞争力差等。机会，是组织机构的外部因素，具体包括：新产品；新市场；新需求；外国市场壁垒解除；竞争对手失误等。威胁，也是组织机构的外部因素，具体包括：新的竞争对手；替代产品增多；市场紧缩；行业政策变化；经济衰退；客户偏好改变；突发事件等^[2]。

SWOT 方法的优点在于考虑问题全面，是一种系统思维，而且可以把对问题的“诊断”和“开处方”紧密结合在一起，条理清楚，便于检验。

总的来说服务站的优势如下：首先国家旅游局是公立单位，在旅游方面的资料比较齐全有利于调整本单位的服务。其次、国家旅游局的标志很有特色，比较容易记得。另一个优势，国家旅游局除了在曼谷之外还有在泰国的其他城市，而且在国外也有国家旅游局。在旅游信息方面便捷收到信息。本单位通过各种各样的频道给有个提供旅游信息，如：网站、E-book、手机 APP 等频道。最后，国家旅游局的服务员语言能力比较丰富，除了英语之外，还会其他语言，尤其是汉语。服务方面也是国家旅游局的优点之一。

服务站的劣势，如下：服务站，在本站台还没有给游客评估人员服务的满意度。另一个劣势，本单位没有系统评估工作人员以及人员的能力与语言知识还不够。本单位还要用其他公司来帮助，而且本单位的一些旅游信息还是泰语。

服务站的机会和威胁，如下：本单位的的机会，因为本单位是属于公里单位，所以关于信息方面或者资金方面比较丰富。另一个机会，本单位还在海外建设国家旅游局包括在中国，因此在广播方面可以推广泰国旅游。本单位的威胁，首先，人员还要提高自己的汉语水平，因为现在的情况虽然人员可以用中文给客户提供一些信息，但是还存在一些问题与障碍，比如：旅游景点的中文名称、酒店的中文名称等转名词。其次，由于中国游客赖泰国旅游越来越多，旅游信息处的服务站以及中文人员数量可能不够，影响本站的服务。

[1] 百度百科, “SWOT 分析法” [online], (<http://baike.baidu.com/item/SWOT%E5%88%86%E6%9E%90%E6%B3%95/150223?fromtitle=SWOT&fromid=1050>), 2016/11/30

[2] 苏义林, 陈庆, 刘畅. 高等学校专业教材管理学[J]. 中国轻工业出版社. 2009.

总的来说，服务站优势点比较多而机会也比较多，因此，如果想提高或者发展本单位的服务质量、系统等方面是肯定能做到的。虽然现在还遇到一些问题或者服务的障碍，比如：服务人员大多数是年轻人，工作方面的经验比较少，但是他们可以慢慢的提高自己，慢慢的掌握所需要给游客提供的信息。将来肯定会加以服务质量。



第三章 对国家旅游局机场服务站的评估

本论文通过问卷进行调查中国游客与采访素万那普国际机场服务站的服务人员结果如下：在服务站的中國游客最多的是女性，年龄在于 26-35 岁，自由行的旅游方式，大多数来自中国大陆广东省。中国游客大部分使用汉语普通话进行沟通占 98%。只有 2%的中国游客使用自己的方言进行沟通。中国游客需要的泰国旅游信息最多前三个项目是购物中心、交通和酒店。购物中心是中国游客最需要的信息占 26%。交通是中国游客第二项目学要的信息占 24%。酒店是中国游客第三项目所需要的信息占 22%，在这一项目笔者还深入的调查中国游客一般中国游客对什么样的酒店比较感兴趣。结果是中国游客需要信息最多的是关于三星级酒店占 31.82%，第二需要的信息是四星级酒店占 22.72%，第三需要的酒店信息是五星级和三星级以下的酒店占 18.18%。

素万那普国际机场服务台的服务情况，统计结果为，平均分 4.37，这表示中国游客“满意”服务方面平均分为 4.45（满意）。中国游客最满意的前三个项目是快捷服务、着装整齐和服务的流程。快捷服务是中国游客最满意的项目，平均分为 4.82（非常满意）。其次，着装整齐是中国游客满意之一，平均分为 4.73（非常满意）。服务的流程也是中国游客非常满意，平均分为 4.54（非常满意）。服务台有明确的服务提示是满意度最少的项目，平均分为 4.10（满意）。虽然服务台有明确的服务提示是满意度最少的项目，但是对服务方面来说中国游客还是满意。

汉语语言方面平均分为 4.37（满意）。中国游客最满意的前三个项目是：口语能力、沟通能力、听力能力和阅读能力。人员的口语能力是中国游客最满意的项目，平均分为 4.42（满意）。第二满意的项目是沟通能力和听力能力，平均分为 4.37（满意）。第三满意的项目是阅读能力，平均分为 4.19（满意）。中国游客平最少的项目是写作能力，平均分为 3.92（比较满意）。

服务人员的情况，人员的学历每；一位都是有学士学位的关于汉语这一方面毕业的，有的是汉语语言专业毕业；有的是商务汉语专业毕业。人员学习汉语经验；有五位服务人员学过 4 年汉语，他们是本科才开始学习汉语。他们的本科毕业专业不一样，有四位是汉语专业毕业；另一位是商务汉语专业毕业的。还有有一位是汉语专业毕业，他学过七年汉语。人员的汉语水平考试情况；每一位都考过汉语水平考试，而且每一位都通过了五级，但是他们都没有考过汉语水平口语考试（HSK）。人员有关中文的经验；有四位是本科刚毕业的，可是其中有两位曾经与汉语这一方面接触过。他们刚毕业的时候曾经当过导游，工作

时间大概 2 年多。所以在目前单人的职业非常有用，他们中文这四项技能能够将有效，并取得了游客满意的效果。他们比较理解泰国的每一所旅游景点；他们比较理解泰国交通以及各个酒店的中文名称。

第一节 机场服务站存在的问题

虽然服务站通过以上的结果游客比较满意，但是本站还存在一些问题。问题可以分为 2 部分：一是、本站台服务人员问题。二是、汉语语言问题。

服务人员问题：

- 一、旅游信息方面中文版不齐全，只有一部分是中文版，其他信息有英文为主。
- 二、国家旅游局服务站的服务提示不太明确以及游客经常以为是机场的服务站。
 1. 虽然国家旅游局服务台服务方式的便捷游客都评为满意程度，但是在这一方面评价分数还比较低，所以为了全面的提高服务质量，应该把这一点也调整一下。
 2. 国家旅游局服务站的服务人员比游客来说还不够。从上面的统计可以看出来，中国游客每一年都增长。因此，根据这种情况来说将来的中国游客应该越来越多。
 3. 有时候中国游客说普通话不太标准就影响到服务的质量。游客说不太清楚服务员也要用比较多的时间来理解游客所说的内容，而且还用想到在等着的其他中国游客。
 4. 中国游客不会说汉语普通话。有些游客不会说汉语普通话，他们使用广东话进行沟通。可是服务员不懂广东话就影响到服务的质量。

汉语语言问题：

1. 服务人员的汉语水平还有限制。根据现在的情况来说，人员沟通都没有什么问题，可是有时候游客用语比较难，服务员有时候不能听懂游客所说的内容。
2. 转名词的问题。因为在中国人一般不用英文名称，中国人使用中文来叫泰国的各个地方，比如：“Le Méridien Hotel”一般泰国人直接使用英语来叫，但是在中文当中这所酒店叫做“曼谷艾美酒店”。还有一个问题就是中国大陆差异用的词语。比如，中国大陆大部分城市称“出租车”，台湾称“计程车”，广东、香港及澳门称“的士”。因此这是人员给中国游客服务当中的重要问题。
3. 掌握信息还不太了解。服务人员旅游方面的知识还不太齐全，他们只以

关于旅游景点信息为主，但是当中国游客深入的问到其他信息，有时候服务人员也不能给中国游客提供信息。

第二节 对改进机场服务站汉语服务的建议

关于服务人员问题的意见与建议：

1. 从旅游信息方面中文版不齐全，只有一部分是中文版，其他信息有英文为主的问题。国家旅游局应该把全部的信息翻译成中文，然后把这些中文信息放在网站、手机 APP、海报等。因为，如果能把全部信息翻译成中文，就能把国家旅游局服务质量增长更多。
2. 从国家旅游局服务站的服务提示不太明确以及游客经常以为是机场的服务站的问题。国家旅游局可以调整一下关于服务提示，可能把国家旅游局的牌子变得更大及加快上中文或者在素万那普国际机场贴的更多的服务提示。如果能做到的话，中国游客就能容易找到国家旅游局服务站。
3. 虽然服务台服务方式的便捷游客都评为满意程度，但是在这一方面评价分数还比较低，所以为了全面的提高服务质量，应该把这一点也调整一下。这个问题不是很难解决，本单位可以招聘更多工作人员或者提高现有的人员，因为如果人员对这份工作比较熟的话，人员的服务快速肯定会增加的。
4. 国家旅游局服务站人员比游客来说还不够。从上面的统计可以看出，中国游客每一年都增长。因此，根据这种情况来说将来的中国游客应该越来越多。招聘更多的人员是笔者想推荐的解决方法，但是找了人员要有一些要求，如：为了有效的给中国游客提供信息及没有语言的障碍，招聘的时候应该要求关于毕业的专业（关于旅游方面比也更好）或者有经验关于旅游方面，汉语水平应该达到 HSK6（因为 HSK6 要求最少必须知道大概五千个词语）。如果可以按照基本的要求进行招聘服务员，国家旅游局就会有效的给中国游客提供服务。
5. 有时候中国游客说普通话不太标准就影响到服务的质量。游客说不太清楚人员也要用比较多的时间来理解游客所说的内容，而且还用想到在等着的其他中国游客。这个问题要考人员的经验，因为对人员来说中文不是他们的母语以及他们已学过的中文都以北京发音方式为主，所以他们得要充满自己的语言能力。
6. 中国游客不会说汉语普通话。有些游客不会说汉语普通话，他们使用广

东话进行沟通。可是人员不懂广东话就影响到服务的质量。这个问题有两个解决方法：第一个方法是招聘东广东话的人员，但是笔者觉得对长期管理的话不太合适，因为从上面来看中国游客用名广东话进行沟通是很少看的。第二个方法，招聘人员的时候考虑到会说广东话的服务员，如果那一个人员普通话也东广东话也懂这样比较好。

关于汉语语言问题的意见与建议：

1. 人员的汉语水平还有限制。根据现在的情况来说，人员沟通都没有什么问题，可是有时候游客用语比较难，人员有时候后不能听懂游客所说的内容。这个问题如果要现在解决的话，只能让服务员提高自己的汉语水平。如果要长期解决这个问题，招聘服务员的时候必须要把资格定高一些，比如：应该通过 HSK6 级以及通过 HSKK 高级等。
2. 转名词的问题。因为在中国人一般不用英文名称，中国人使用中文来叫泰国的各个地方，比如：“Le Méridien Hotel”一般泰国人直接使用英语来叫，但是在中文当中这所酒店叫做“曼谷艾美酒店”。另一个重要问题就是中国大陆差异用的词语。因此这是人员给中国游客服务当中的重要问题。这个问题只能让服务背这些转名词以及了解一些中国大陆差异用的词语包括有关交通和留宿等等。
3. 掌握信息还不太了解。人员旅游方面的知识还不太齐全，他们只以关于旅游景点信息为主，但是当中国游客深入的问到其他信息，有时候人员也不能给中国游客提供信息。

通过以上的关于人员的问题短期的解决方法就只能提高人员的汉语水平以要有系统评估服务台人员的中文服务方面。但是长期解决这个问题的话就，当招聘人员的时候必须要严格一点儿。可是根据现在的情况来说，懂中文的人才对全国的需求来说还缺少很多。因此，如果想要能力比较好的人员必须要提高人员使用汉语交流的能力，促进汉语服务方面课程的培训计划，比如，转名词的泰国主要旅游城市；泰国热门旅游景点；泰国购物中心；以及了解一些中国大陆差异用的词语包括有关交通和留宿等等。

结语

近几年来，中国经济发展，从一个贫穷后的国家发展成为世界性经济大国。不管是在国际上还是在中国国内经济条件比以前好了很多。这一原因就影响到中国人民开始旅游。上述已经提到中国游客出境旅游的增加，已成为全球第一大出境旅游者。国家旅游局主要负责推进泰国旅游业的发展。为了鼓励外国游客多来泰国旅游，提供游客信息咨询柜台援助游客实用信息国家旅游局在各个机场设置国家旅游局站。国家旅游局服务站设置第一次在廊曼机场。当时在游客信息咨询柜台大部分都是用泰语和英语进行沟通。后来中国游客赴泰国旅游增加，素万那普国际机场服务站就开始给中国游客提供中文。在泰国，素万那普国际机场成为第一门户欢迎大量的外国游客，尤其是中国游客。在服务站而出使用汉语接待迎接中国游客。从上述的重要性，本论文为了研究服务站提供汉语服务的应用情况，研究者使用访谈和问卷调查收集数据。结果是如下：

在服务站的的中国游客最多的是女性，年龄在于 26-35 岁，自由行的旅游方式，大多数来自中国大陆广东省。中国游客大部分使用汉语普通话进行沟通占 98%。只有 2%的中国游客使用自己的方言进行沟通。中国游客需要的泰国旅游信息最多前三个项目是购物中心（占 26%）、交通（占 24%）和酒店（占 22%）。从调查服务站的服务情况，统计结果为，平均分 4.37，这表示中国游客“满意”服务站的服务。服务方面平均分为 4.45（满意）。中国游客最满意的前三个项目是服务员的快捷服务、服务员的着装整齐和服务的流程。汉语语言方面平均分为 4.37（满意）。中国游客最满意的前三个项目是：口语能力、沟通能力、听力能力和阅读能力。

在最后一节中，研究者提供对改进机场服务站汉语服务的建议。服务站优势点比较多而机会也比较多，因此，如果想提高或者发展本单位的服务质量、系统等方面是肯定能做到的。虽然现在还遇到一些问题或者汉语服务的障碍，但是人员大多数是年轻人，工作方面的经验比较少。如果国家旅游局对服务台人员安排汉语服务方面课程，比如，转名词的泰国主要旅游城市；热门旅游景点；购物中心；以及了解一些中国大陆差异用的词语包括有关交通和留宿等等。人员会慢慢的提高提升汉语服务技能技能，深深掌握到所需要给中国游客提供的信息。将来肯定会加以服务质量，让中国游客留下很好的印象。

参考文献

中文资料

- [1] 马勤,覃清蓉.减少旅游语言障碍,促进成都国际旅游业发展[J].四川省干部函授学院学报.2013.
- [2] 孙红.面向泰国汉语教学“国别化”词表的研制[D].硕士学位论文.2010.
- [3] 王美琳.泰国唐人街商业汉语的应用[D].硕士学位论文.2015.
- [4] 龙如海.中国游客赴泰国旅游满意度研究[D].硕士学位论文.2014.
- [5] 李兰月.中泰两国跨境区域旅游合作研究[D].硕士学位论文.2014.
- [6] 李瑞霞.泰国旅游业稳定发展的原因探析[J].东南亚.2002.15—17页.
- [7] 杨瑞娟.任务型教学在中职旅游英语教学中的应用研究[D].硕士学位论文.2014.
- [8] 杨辉.顺应论视阈下的旅游文本英译研究[D].硕士学位论文.2014.
- [9] 岑容林.蓬勃发展的泰国旅游业[J].北京外国语学院.1994.35—40页.
- [10] 苏义林,陈庆,刘畅.高等学校专业教材管理学[J].中国轻工业出版社.2009.
- [11] 张正诗.泰国曼谷乍都乍周末市场营销策略研究—以中国入境旅游者为例[D].硕士学位论文.2013.
- [12] 张凯慕.素万那普国际机场商业汉语服务调查分析[D].硕士学位论文.2015.
- [13] 陈丽君.基于资源概念的旅游语言研究[J].上海社会科学院出版社.2012.
- [14] 陈创荣.泰国汉语使用及发展状况调查[D].硕士学位论文.2011.
- [15] 陈恩.泰国的旅游业发展策略[J].东南亚研究.1992.53—56页.
- [16] 陈维娜.泰国旅游业发展研究[D].哈尔滨工程大学.2011年6月
- [17] 吴建平.泰国汉语教育与汉语推广现状,问题及对策[J].集美大学学报.2012.
- [18] 侯志强,方旭红,朱翠兰.中国大陆游客对泰国旅游感知研究—基于网络自媒体的内容分析[J].华侨大学学报(哲学社会科学版).2013.
- [19] 韩凤明.泰国商务汉语教学研究[D].硕士学位论文.2012.
- [20] 蔡秀美.泰国曼谷主要旅游商业区汉语服务调查研究[D].硕士学位论文.2015.
- [21] 蔡惠敏.汉泰经贸词语互译研究—以〈秦汉—汉泰经贸词典〉补正为例[D].博士学位论文.2013.
- [22] Intanai Adchariya.中国游客旅游动机,满意度与忠诚研究—以泰国曼谷为例[D].硕士学位论文.2013.
- [23] Manus Pipathananunth.秦汉旅游语言对比研究[D].硕士学位论文.2011.
- [24] 中华人民共和国商务部网站.“2016年泰国旅游业有所增长”[online].(<http://th.mofcom.gov.cn/article/jmxw/201604/20160401308731.html>).2016/04/29

- [25] 中国新闻网站. “2016 年中国出境游达 1.22 亿人次 人均花费 900 美元” [online]. (<http://www.chinanews.com/cj/2017/01-20/8131035.shtml>). 2017/01/20
- [26] 百度百科. “SWOT 分析法” [online]. (<http://baike.baidu.com/item/SWOT%E5%88%86%E6%9E%90%E6%B3%95/150223?fromtitle=SWOT&fromid=1050>). 2016/11/30
- [27] 杭州日报. “旅游何止《买逛吃》 体育旅游势头强劲” [online]. (http://www.ce.cn/culture/gd/201612/23/t20161223_19039306.shtml). 2016/12/23
- [28] 爱丽. “泰国旅游业对泰国经济发展的影响” [online]. (<http://www.xuehuile.com/thesis/f3a7485936354cf2997446fdce4cb346.html>). 2014/01/31
- [29] 泰国国家旅游局昆明办事处网站. “泰旅局中国区 5 个办事处齐聚上海” [online]. (<http://www.tatkm.org.cn/newspage/details02-11.html>). 2012/02/11
- [30] 新华网. “泰国试行免签证费吸引中国游客” [online]. (http://news.xinhuanet.com/travel/2014-08/10/c_126852327.html). 2014/08/11
- [31] 攀达汉语. “惊! 老外学汉语竟是为了这些” [online]. (<http://www.prcba.com/news/16295.html>). 2016/04/07
- [32] amazingthailand. “关于我们网站信息泰国国家旅游局中文官方网站” [online]. (<http://www.amazingthailand.org.cn/index/shows/catid/77/id/9.html>). 2016/04/02
- [33] kknews. “泰国 12 月起 3 个月免签证费开放养老签” [online]. (<http://www.kknews.cc/zh-sg/travel/6kln95l.html>). 2016/11/24
- [34] MBA 智库百科网站. “旅游就业” [online]. (<http://wiki.mbalib.com/wiki/%E6%97%85%E6%B8%B8%E5%B0%B1%E4%B8%9A>). 2016/04/20

泰文资料

- [1] ประชาชาติธุรกิจ. ““ท่องเที่ยวไทย” ประสานเสียง มั่นใจปี'60 สดใสทวิสต์ต่างชาติพุ่ง 35 ล้านคน” [online]. (http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1483591438). 2017/01/06
- [2] โพสต์ทูเดย์. “ทวิสต์ศูนย์เหรียญ โกดัดเลื่อน นอมินีจีน ท่องเที่ยวไทย "กินรวบ"” [online]. (<http://www.posttoday.com/local/scoop/449168>). 2016/08/17
- [3] สำนักข่าวไอ.เอ็น.เอ็น.. “ททตตั้งเป้ารายได้ท่องเที่ยวปีนี้.2.7ล้านล้านบาท” [online]. (<http://www.innnews.co.th/shownews/show?newscode=763945>). 2017/02/16

- [4] AOT. “Information Counter”[online]. (<http://www.suvarnabhumiairport.com/th/31-information-counter>). 2017/01/06
- [5] tatcontactcenter. “TAT Contact Center”[online]. (<http://www.tatcontactcenter.com/th/เกี่ยวกับเรา>), 2016/04/08
- [6] tourismthailand. “สำนักงานในประเทศไทย”[online]. (<http://www.tourismthailand.org/เกี่ยวกับประเทศไทย/เกี่ยวกับ-ททท/สำนักงานในประเทศไทย>). 2016/04/16
- [7] tourismthailand. “สำนักงานในต่างประเทศ”[online]. (<http://www.tourismthailand.org/เกี่ยวกับประเทศไทย/เกี่ยวกับ-ททท/สำนักงานในประเทศไทย>). 2016/04/16



附录一

แบบสอบถามความสามารถด้านภาษาจีนของ
เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์การท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
素万那普国际机场服务站服务人员的采访问题
访谈调查

ผลของแบบสอบถามฉบับนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาแนวทางการใช้ภาษาจีนระดับทักษะทางภาษาจีนของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์การท่องเที่ยว ณ ท่า
อากาศยานสุวรรณภูมิ ตลอดจนการจัดการการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจีนในด้านภาษาจีน และ
สำรวจความต้องการเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการด้านภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ ขอขอบคุณทุกท่าน
เป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม

第一部：国家旅游局司令部办公室信息处，泰国国家旅游局曼谷总部

คุณสอาด อนันต์ธโนดม

หัวหน้างานบริการข่าวสารข้อมูลท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

1600 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ เขตราชเทวี กรุงเทพฯ

1. 服务站方面基本资料:

1.1 组织和服务站的历史 ประวัติความมาขององค์กร

1.2 服务站的目标和理念 วัตถุประสงค์และปรัชญาการดำเนินงาน

1.3 组织结构图 แผนผังโครงสร้างองค์กร

1.4 服务站对语言/对国外游客服务的影响 (汉语, 英语, 其他)

การให้ความสำคัญกับภาษาต่างประเทศอื่นๆ/ การให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2. 服务台服务员的汉语基本技能和交际能力:

2.1 学历/工作经验/汉语水平

ระดับการศึกษา/ ประสบการณ์ทำงาน/ ความรู้ด้านภาษาจีน

2.2 职务/工作时间/性别/年龄/数 /服务台人员的数量

หน้าที่ความรับผิดชอบ/ ปริมาณเจ้าหน้าที่/ ชม.การทำงานต่อวัน/ รอบการทำงาน

3. 游客模式方面基本资料:

3.1 性别/ 年龄/ 旅游模式/ 一天的游客数量

เพศ/ อายุ/ ประเภทของนักท่องเที่ยว/ จำนวนคนต่อวันที่มาใช้บริการ

3.2 游客对服务的满意度和反馈服务效果

ผลตอบรับและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ

第二部：6 位服务台的中文人员

素万那普国际机场服务站

到达大厅 2 楼 3 号门

1. 最高的学历学位是哪一个专业毕业?

2. 学过多长时间汉语?

**3. 您是否考过汉语水平考试 (HSK) ,
如果考过汉语水平考试考到什么等级?**

4. 您是否考过汉语水平口语考试（HSKK），
如果考过汉语水平口语考试考到什么等级？

5. 您是否对中文这一方面曾经工作过？如果曾经工作过做了多长时间？

6. 您在工作当中遇到哪些问题？

7. 您认为您在汉语服务方面做得如何？

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 很好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 |
| <input type="checkbox"/> 不好 | <input type="checkbox"/> 差 | <input type="checkbox"/> 很差 |

8. 您认为需要提高汉语水平？

- | | |
|-----------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> 不要 | |
| <input type="checkbox"/> 需要 | 请注明_____ |

“非常感谢您能抽出宝贵时间接受本次访谈”

附录二

国家旅游局素万那普国际机场服务站汉语服务情况

游客问卷调查

尊敬的受访者：

首先感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。研究者做问卷调查是为了研究在素万那普国际机场国家旅游局服务站的汉语服务情况，以便汉语服务质量的真实看法与评价。您的答案对我的研究很有效益，因为会反映着服务站的汉语服务现状以及服务人员工作中出现的问题。另外这些资料也许会提升服务站的汉语服务水平的策略。请您按照实际情况来填写问卷调查。本人将综合分析不会带给您任何不利影响。

第一部：个人基本信息

1.1 性别

- 男 女

1.2 年龄

- 18 岁以下 19-25 岁 26-35 岁
 36-45 岁 46-55 岁 55 岁以上

1.3 旅游方式

- 自由行 (Independent Tour)
 旅游团 (Group Tour or Escort Tour)
 其他旅游方式_____

1.4 游客来自的城市

- 中国大陆 请注明_____省内城市
 其他城市_____

第二部分：服务因素

2.1 您在素万那普国际机场旅游局服务站是否使用汉语普通话进行沟通？

- 是，我使用汉语普通话进行沟通
- 不是，我使用自己的方言进行沟通，如：广东话、云南话等方言

2.2 您所需要的旅游信息是什么？（多选题）

- 泰国旅游资景点
 - 文化旅游景点
 - 历史旅游景点
 - 自然旅游进景点
 - 其他种类的旅游景点_____
- 泰国交通
- 泰国季节
- 泰国节日
 - 泼水节
 - 水灯节
 - 其他泰国节日_____
- 泰国的购物中心
- 泰国特产
- 泰国酒店
 - 五星级酒店
 - 四星级酒店
 - 三星级酒店
 - 三星级以下酒店
 - 其他_____
- 泰国美食
- 泰国签证
- 其他信息_____

第三部分：国家旅游局服务站台的评价

5 代表“非常满意”，4 代表“满意”，3 代表“比较满意”，2 代表“不满意”，1 代表“完全不满意”。请在相应的数值上打“√”。

评价项目	满意度				
	5	4	3	2	1
服务方面：					
3.1 服务站台的服务流程。					
3.2 服务站台工作人员的快捷服务。					
3.3 服务站台服务员的着装整齐。					
3.4 服务站台服务员的服务态度诚恳。					
3.5 服务站台服务员熟知并掌握服务项目。					
3.6 服务站台服务员服务态度一直。					
3.7 服务站台有明确的服务提示。					
3.8 服务站台便捷的服务方式。					
3.9 服务站台有良好的服务环境。					
汉语语言方面：					
3.10 服务站台服务员的沟通能力。					
3.11 服务站台服务员的听力能力。					
3.12 服务站台服务员的口语能力。					
3.13 服务站台服务员的写作能力。					
3.14 服务站台服务员的阅读能力。					

3.15 素万那普国际机场服务站台的服务情况

- 满意
 不满意

3.16 其他意见与建议

“非常感谢您配合这份问卷调查”

附录三

泰国景点的中文名称

泰国主要旅游城市的中文名称			
主要旅游城市	中文名称	主要旅游城市	中文名称
Bangkok	曼谷	Phetchabun	碧差汶
Pattaya	芭提雅	Buriram	武里南
Phuket	普吉岛	Chonburi	春武里
Chiang Mai	清迈	Ratchaburi	叻丕府
Chiang Rai	清莱	Kanchanaburi	北碧府
Mae Hong Son	夜丰颂府	Chanthaburi	庄他武里
Sukhothai	素可泰	Phetchburi	碧武里
Ayutthaya	大城/ 阿育塔耶	Surat Thani	素叻他尼府
Lampang	南邦	Chumphon	春蓬
Loei	黎府	Trang	董里府
Samut Sakhon	沙没颂堪	Trat	达叻
Samut Prakan	北榄府	Krabi	甲米
Samut Songkarn	夜功府		

泰国热门目的地的中文名称			
热门目的地	中文名称	热门目的地	中文名称
Grand Palace	大皇宫	China Town	唐人街
Wat Phra Kaew	玉佛寺	Khao San Road	考山路
Wat Arun	郑王庙/ 黎明寺	Chao Phraya	湄南河
Wat Pho	涅槃寺/ 卧佛寺	Khlong Phadung Krung Kasem Floating Market	曼谷护城河 水上市场
Wat Traimit	金佛寺	Pattaya Floating Market	四方水上市场
Golden Mount/ Wat Saket	金山寺	Nong Nooch Tropical Garden	东芭乐园
Wat Suthat	苏泰寺	Pai	拜县
Wat Ratchanatdaram Woravihara/ Loha Prasat	王孙寺	Samui Island	苏梅岛
Erawan Shrine	(伊拉旺神祠) 四面佛	Phi Phi Island	皮皮岛
Sanam Luang	皇家田广场	Similan Archipelago	斯米兰群岛
Ananta Samakhom Throne Hall	旧国会大厦	Wat Chedi Luang	契迪龙寺
Siam Ocean World	暹罗海洋世界	Golden Triangle	金三角
Safari World	曼谷野生 动物世界	Phra That Doi Suthep Temple	双龙寺
Siam Niramit	暹罗天使剧场	Wat Rong Khun	白庙
Jim Thompson House & Museum	金汤普森 泰丝博物馆	Wat Phra Singh	帕辛寺
Hua hin	华欣	Wat Suan Dok	松达寺
Cha-Am	七岩	Phu Phing Palace	蒲屏宫

Bang Saen Beach	邦盛海滩	Doi Pui Tribal Village	苗族村
Pattaya	芭堤雅	Doi Inthanon National Park	茵他侬山国家公园
Koh Sichang	西昌岛	Maesa Elephant Camp	湄沙大象训练学校
Koh Larn	兰岛	Sunday Walking Street	清迈周日步行街
Koh Tao	涛岛	San Kamphaeng Village	山甘烹手工艺/ 泰丝编物村
Koh Samet	沙美岛	San Kamphaeng Hot Springs	山甘烹温泉
Koh Chang	象岛	Tha Phae Gate	塔佩门

泰国酒店的中文名称	
酒店	中文名称
Anantara Siam Bangkok Hotel	曼谷暹罗安纳塔拉酒店
Baiyoke Sky Hotel	彩虹云霄酒店 彩虹摩天饭店
Centara Grand at Central World Hotel	曼谷盛泰澜中央世界商业中心酒店 / 聖塔拉世貿中心大酒店
Dusit Thani Bangkok Hotel	曼谷都喜天丽酒店/ 曼谷杜斯特塔尼酒店
Hua Chang Heritage Hotel	华昌传统酒店
InterContinental Hotel	曼谷洲际酒店
Le Méridien Hotel	曼谷艾美酒店
Mandarin Oriental Hotel	曼谷文华东方酒店
Novotel Bangkok On Siam Square Hotel	曼谷诺福特暹罗广场酒店
Novotel Bangkok Platinum	曼谷铂金诺富特酒店
Pullman Bangkok King Power Hotel	曼谷铂尔曼皇权酒店
Siam Kempinski Hotel Bangkok	曼谷暹罗凯宾斯基饭店
The Berkeley Hotel Pratunam	曼谷水门伯克利酒店
The Peninsula Hotel	曼谷半岛酒店
The Sukhothai Bangkok	曼谷素可泰酒店

泰国购物中心的中文名称	
购物中心	中文名称
Siam Paragon	沙炎模范商业中心
Central World	中央世界商业中心
MBK	群侨商业中心
Gaysorn Shopping Center	格森购物中心
Erawan Bangkok	曼谷艾尔湾购物中心
Central Embassy	泰国盛泰恩布思商场
Terminal 21	都市中心的购物航站
Pantip Plaza	水门市场潘提普广场
King Power Complex	曼谷市区王权免税购物中心
Mega Bangna	巨型购物商场
Watson	屈臣氏
Khao San market	考山路夜市
EmQuartier	英姆柯蒂尔
Platinum Fashion Mall	曼谷购物血拼/ 水门市场白金时尚购物中心
Siam Square	暹罗广场
Siam Center	暹罗中心
Icon Siam	暹罗图标商城
Asiatique	河岸码头夜市
Chatuchak Weekend Market	乍都乍周末市场/ 曼谷周末市场

附录四

中国大陆差异用词

交通			
中国大陆用语	国内用语	港澳用语	台湾用语
出租车	差头（上海） 的士（广东）	的士	计程车
打车、打出租、打的		搭的士、 飞的	坐计程车、 搭计程车
公交车、公共汽车、 巴士		巴士	公车、巴士、 公共汽车
长途汽车、长途巴士		旅游巴	客运、长途客运
地铁		地铁	捷运
摩托车		电单车	机车、摩托车、 欧哆拜
自行车、脚踏车、 单车		单车	脚踏车、单车、 自行车、 铁马、孔明车

致谢

本论文从选题到完成每一步的工作是在我的指导教师刘丽芳博士副教授与赵平博士的亲切关怀和悉心指导下完成的，这两位多次询问研究进程，帮助我开拓研究思路，百忙之中抽时间给我点出论文中不足之处，并为我提出了许多宝贵意见，给了我极大的帮助和影响，在此衷心感谢指导教师 刘丽芳 博士 副教授和赵平老师对我的关心和指导。

感谢 คุณสอาด อนันต์จโนตม 泰国国家旅游局司令部办公室信息处与曼谷素万那普国际机场的泰国国家旅游局服务站的中文人员的亲切详细介绍很多认和悉心指导下完成的。感谢华侨崇圣大学，中国语言文化学院，商业汉语学科每位教育培养我的教授、老师们，在两年的学习期间的认真热情，生活上的热心主动，让我不断地学习和提高自己，也使得我在北京留学的两年充满了感动且顺利。

最后，感谢父母亲、兄弟妹、家人及身边所有支持我、在生活上各方面给了我指导、建议和精神上的鼓励，让我能完成在异国他乡的学习，让撰写本论文的路上更加完美。

马炬爻

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวสรินนา อัครรัตน์ (马炬炆)

วัน เดือน ปีเกิด 26 ธันวาคม 2530

ที่อยู่ปัจจุบัน 273-273/2 ถนนเจริญกรุง แขวงป้อมปราบ
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10100

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553 คณะมัณฑนศิลป์ดีไซน์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ศิลปบัณฑิต (การออกแบบมัณฑนศิลป์)

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน

พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน เลขานุการฝ่ายบริหาร
บริษัท สยามแก๊ส แอนด์ ปีโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน)