



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

กรณีศึกษาการใช้ภาษาจีนทางธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย
THE CASE STUDY OF MANDARIN USAGE IN TOURIST BUSINESS
IN THAILAND

泰国旅游业的发展及汉语服务研究

ปวีณ์กร อีสรานนทกุล
(卢桂芳)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ


กรณีศึกษาการใช้ภาษาจีนทางธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย
THE CASE STUDY OF MANDARIN USAGE IN TOURIST BUSINESS IN THAILAND
泰国旅游业的发展及汉语服务研究

ปวีณ์กร อีสรานนทกุล (卢桂芳)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

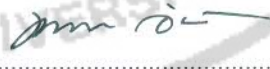

Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ


Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
อาจารย์ที่ปรึกษา



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ


Prof. Dr. Li Yan Feng
กรรมการ


Assoc. Prof. Dr. Xie Kun
กรรมการ


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินาศิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

กรณีศึกษาการใช้ภาษาจีนทางธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ปวีณ์กร อีสรานนทกุล 586023

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: FAN JUN, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการใช้ภาษาจีนกลางในธุรกิจการท่องเที่ยวโดยมุ่งเน้นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการด้านต่าง ๆ โดยใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการบริการและการใช้ภาษาจีนของมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งผู้เขียนได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวจีนและมัคคุเทศก์ไทย ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวจีนส่วนใหญ่พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการของมัคคุเทศก์ที่สื่อสารด้วยภาษาจีน แต่มีบางอย่างต้องปรับปรุงรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องปรับปรุงเพื่อยกระดับการเรียนการสอนภาษาจีนในสถานศึกษา รวมทั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและงานบริการโดยใช้ภาษาจีนให้มากขึ้น

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์ไทย

THE CASE STUDY OF MANDARIN USAGE IN TOURIST BUSINESS IN THAILAND

PAVEEKORN ISARANONTAKUL 586023

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: FAN JUN, Ph.D.

ABSTRACT

The purpose of this case study is to study Mandarin usage in tourist business in Thailand. It focuses on the facilities and services in Mandarin i.e. signage, information service ,sales service ,tourism etc.The satisfaction of Chinese tourist and the level of Thai Chinese guides. The writer has collected data from the questionnaire and interview of Chinese tourists and Thai Chinese guides in Thailand. The results of this study show that most of the Chinese tourist are satisfied to the Chinese tourist guides and facilities and services in Mandarin but some have to be improved. In conclusion, the results of this study indicate that the government has to improve the level of Chinese study in school. Also, the tourism organization has to increase the Chinese tourism facilities and services in Mandarin.

Keywords: Chinese Language, facilities and service, Chinese tourist guides

泰国旅游业的开展及服务质量研究

卢桂芳 586023

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：范军博士副教授

摘要

中国游客的大量涌入，使得汉语渗透到泰国旅游业的各个环节。为了探讨泰国旅游业汉语服务状况，本文在曼谷等地区进行了采访调查和问卷调查，重点分析了交通、餐饮、住宿、游览、娱乐、安全等泰国旅游业各环节的汉语服务状况，以及泰国中文导游的汉语服务水平。

研究表明：一、泰国较大的景点、旅馆、餐厅、商场、酒吧等旅游服务场所一般都具有中文服务人员，能够为中国游客提供充分优质的汉语服务。但小店的汉语服务较差，不能提供足够的汉语服务。不懂泰语的中国顾客往往需要借助英文或者肢体语言才能勉强进行有效沟通；二、不同类型的游客能够享受到的汉语服务也不同。则可能会遇到一些语言障碍；三、中国游客对泰国的购物环节的汉语服务评价最高，此外，中国游客对娱乐、住宿、游览的汉语服务反应较好，而餐饮、交通环节的汉语服务较差；四、泰国有优秀的汉语导游提供汉语导游服务会吸引更多的中国游客前来泰国旅游，但是泰国导游的汉语词汇、语法、掌握的知识材料等方面还有待提高；六、泰国在安全警示方面的汉语服务不足。

针对泰国旅游业汉语服务存在的问题，本文提出了针对性的改进措施和建议。第一，继续强化泰国的汉语教育，提高全民汉语水平；第二，加强旅游业汉语人才培育，增加中文服务类旅游设施；第三，重视网络体系的打造，建立中文旅游网站；第四，在警察局增设汉语服务，提高中国游客的安全保障；第五，积极宣传泰国旅游市场，不断开发新型的旅游产品。希望这些政策建议能够为泰国旅游业改进汉语服务质量。

关键词：泰国；旅游业；汉语服务；导游

第一章 绪论

第一节 选题的目的和意义

泰国的旅游业非常发达，吸引了来自中国、欧美、日韩、东盟等各国的游客。泰国有美丽的热带海景风光，悠久的佛教文化，奇特的风俗民情，各种美味的海鲜美食，还有多姿多彩的人妖表演，越来越多的中国游客期望到泰国旅游。但是，近几年，也有很多不利因素影响了泰国旅游业的发展。比如泰国政局震荡以及频繁发生的恐怖袭击或者恐怖爆炸事件，欧洲债务危机等引发的世界经济萧条等，这些因素都严重影响了泰国的旅游业发展。据统计，泰国旅游与体育部在 2016 年 12 月 29 日公布的数据显示，2016 年泰国入境游客人次和旅游收入均较 2015 年明显增加。2016 年泰国接待入境游客 3257 万人次，较 2015 年增长 8.86%；入境旅游收入 16378 亿泰铢（约合 3193 亿元人民币），较 2015 年增长 12.4%。以国别论，2016 年赴泰外国游客前五大客源国依次为中国、马来西亚、日本、南韩和老挝，分别占外国游客总人数的 26.5%、11.5%、4.6%、4.6%和 4.1%（如表 1.1 所示）。

表 1.1 外国入境泰国旅游游客的占比

国家	中国	马来西亚	日本	南韩	老挝	其他
比重	26.50%	11.50%	4.60%	4.60%	4.10%	48.70%

数据来源：泰国旅游局公布

2016 年，来自中国内地的游客数量达到 877 万人次，较 2015 年增加 10.56%，中国内地游客为泰国带来 4392 亿泰铢（约合 856 亿元人民币）收入，比 2015 年增长 15.34%。

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。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。

据泰国旅游局官方初步统计数据显示，2015 年全年赴泰旅游的外国游客为泰国带来高达 1.44 万亿泰铢的经济收入，同比提高 23.53%，一举扭转 2014 年泰国旅游业外国游客因国内政治局势紧张，游客人数下降等因素，收入降低 6.55%的局面。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 5,000 铢，较 2014 年提高约 6 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。中国是泰国第一大游客来源国，占前来泰国旅游游客总数的 27%，是泰国旅游业收入的重要来源。由此可见，掌握

好旅游业的相关汉语应用技能，能够大大提高与中国游客的沟通效率和服务质量，并吸引更多的中国游客前来泰国旅游。

本文的研究意义主要体现在能够有针对性地为泰国旅游业改进汉语服务质量，提高人才培养水平提出改进建议，从而提高泰国对中国游客旅游服务的质量，进而促进泰国旅游业更好的发展。

第二节 与论文选题有关的国内外研究综述

一、泰国旅游业发展状况的研究文献

中泰两国有许多学者对泰国旅游业的发展状况、营销策略、人才培养等多方面的内容进行了研究。在此，作者对这些研究分类梳理，综述如下。邱伟胜, CHAYAKORN WATTANASIN(2015)¹把泰国的旅游现状和中国游客赴泰国旅游的现状相结合，设计中国游客赴泰国旅游满意度的调查问卷，然后通过满意度水平影响因子的回归分析研究对中国游客赴泰国旅游的满意度调查果。作者分析了泰国旅游市场存在的基础设施不足、文化挖掘不够等问题，并提出了相应的对策建议。

马海云，史青(2010)²从营销策略的含义入手，总结了中外旅行社常用的营销方法，比较分析了中外旅行社的销售特点。中国旅行社在市场重点上，侧重国际旅游市场，轻视国内旅游市场的倾向明显。并且营销水平较低。西方旅行社的营销策略会随着旅游者需求的多样化和其本身的个性化不断变化，并且旅行社代理商更多地会趋于连锁。

Prapaiwong, Saowalak黄萍雯 (2015)³对中泰两国的旅游现状进行分析，研究中泰两国旅游存在的问题，同时，对两国之间旅游业存在的问题提出解决的建议。侯志强等 (2013)⁴利用内容分析法分析游客们对泰国旅游的感知与评价。研究表明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。郭满女 (2011)⁵介绍广西与泰国旅游发展现状，进而分析了广西对泰国市场旅游营销方面存在的问题及原因，最后提出广西拓展泰国市场的旅游营销策略和建议。

¹邱伟胜 CHAYAKORN WATTANASIN. 中国游客赴泰国旅游满意度分析[D]. 华东理工大学, 2015.

²马海云，史青. 中外旅行社营销策略比较分析[J]. 中国商界, 2010(12):300.

³ PrapaiwongSaowalak 黄萍雯. 中泰旅游区域合作研究[D]. 北京交通大学, 2015.

⁴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(03):14-22.

⁵郭满女. 新形势下广西旅游拓展东盟市场营销策略探讨——以泰国市场为例[J]. 特区经济, 2011(6):154-156.

余宏婧和孙山⁶在2015年的《城市旅游规划》上发表论文《泰国旅游业发展现状和优化策略研究》。泰国拥有得天独厚的旅游资源，悠久的佛教文化以及独一无二的人妖表演等，吸引了世界各国游客前来旅游，尤其是中国游客。2014年泰国旅游业收入达到了1.1万亿泰铢，2015年超过2万亿泰铢。作者认为，泰国要进一步提高旅游业发展水平，政府需要完善旅游业基础设施和管理体系，加强促销和宣传，而旅游企业则需要提高服务质量和管理水平，开发更多更好的旅游路线。

中国广西师范大学的农宝玉⁷在2013年发表论文《泰国旅游业发展的SWOT分析》，对泰国的旅游业发展优势、劣势、机遇和挑战进行了分析，并为泰国进一步改善旅游业整体形象，提高发展水平提出了策略建议。

二、中泰两国旅游业人才培育和教育比较方面的文献

中国广西大学的谭安安⁸在2014年发表了硕士论文《中泰两国旅游本科教学比较研究——以广西大学和川登喜皇家大学为例》。作者以广西大学和川登喜皇家大学为研究对象，采用问卷调查的方式对两校旅游本科专业的课程设置、培养现状、教学模式等各方面进行了调查分析。研究结果显示，泰国很多学生把旅游管理作为自己的首选专业，中国学生将旅游管理第一志愿填报的很少。泰国学校更加注重培养学生的外语应用能力，尤其是汉语的实践应用能力。因为前来泰国旅游的人数越来越多。而中国学校则注重培养学生的综合素质。

邱瑛和王颖⁹在2014年在《现代商贸工业》上发表论文《旅游管理专业学生外语应用能力提高对策研究》，研究了面对日益增长的旅游业市场，高校的旅游专业应该如何有效培养学生的外语应用能力。作者认为，应该从优化课程设置、改进教学方法、增加教学手段、进行双语教学等方面提高学生的外语应用能力，培养更多满足市场需求的旅游业人才。

纪俊超¹⁰2003年在《河南科技大学学报(社会科学版)》发表论文《旅游业发展与旅游专业外语人才的培养》。随着经济发展，人民生活水平提高，旅游业出现爆发性的增长，为了适应蓬勃发展的旅游业，必须培养更多的适应市场的必须培养更多的适应市场的旅游业人才。那么，旅游专业外语人才的培养方式必须改革。作者提出可以从改进教法和教材，强化实践，注重文化等方面进行改革。

⁶余宏婧, 孙山. 泰国旅游业发展现状与优化策略研究[J]. 旅游纵览(下半月), 2015(10):122. 123.

⁷农宝玉. 泰国旅游业发展的 SWOT 分析[D]. 广西师范大学, 2015.

⁸谭安安. 中泰两国旅游本科教育比较研究[D]. 广西大学, 2014.

⁹邱瑛, 王颖. 旅游管理专业学生外语应用能力提高对策研究[J]. 现代商贸工业, 2014(04):153. 154.

¹⁰纪俊超. 旅游业发展与旅游专业外语人才的培养[J]. 河南科技大学学报(社会科学版), 2003(04):103. 105.

Chanokpomp Chotpunyo 沈钰凤¹¹在《CAFTA环境下泰国国际旅游业发展战略研究》(2015)论文中,首先对CAFTA(中国—东盟自由贸易区)环境下,泰国国际旅游业的市場变化趋势进行了分析。然后使用了显示性比较优势指数、钻石模型分析了泰国旅游业的国际竞争力。其次,应用SWOT分析法对泰国旅游业的现状进行了分析,并为泰国制定旅游业发展战略,更好地发展旅游业提出了政策建议。

三、泰国旅游业发展对经济发展影响的研究文献

当前,旅游业已经成为了泰国的支柱产业,是推动泰国经济发展的主要动力。吉林大学的爱丽在2014年的发表博士论文《论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响》中论述了泰国旅游业的发展状况及对经济发展的影响。作者认为,泰国旅游业对经济的积极影响是促进泰国经济的发展,提高泰国的劳动就业率,改善泰国的基础设施等,不利影响主要是破坏了生态环境。周家欣 THANAKIT(2015)在硕士论文《泰国旅游服务贸易对泰国经济发展的效应分析》的研究结果表明,旅游业对泰国经济增长有正向的促进作用。旅游业能够提高泰国人民的收入水平,引导泰国加强基础设施投资和旅游业人才的培养,促进餐饮、交通等行业的发展。

四、总结评述

综上所述,目前有不少学者对泰国旅游业发展状况及前景,汉语在泰国旅游业中的应用以及旅游业对经济增长影响方面的研究。旅游业是泰国的支柱产业之一,在泰国GDP所占的比重高达10%。中国游客是泰国外国游客的主要部分,加强中国旅游市场的开拓具有重要意义。熟练掌握汉语,能够有效提高与中国游客的沟通效率,提高服务质量,吸引更多的客户。商务汉语在促进泰中双边旅游业的发展能够发挥重要作用。这些研究为本论文的研究提供了进一步研究的基础,提供了不少研究资料。本论文的研究是在这些研究的基础上,主要探讨泰国的旅游业发展现状和特征,旅游业汉语人才需求状况,并基于SWOT分析法对泰国旅游业的优势、劣势、机遇和挑战进行分析,并为泰国旅游业的发展提供政策建议。

第三节主要研究的内容

本研究主要探讨泰国的旅游业发展现状和特征,旅游业汉语人才需求状况。笔者将在泰国曼谷、清迈、春武里、普吉、大城府五个城市进行了调查访谈,深入探析泰国旅游业中的汉语服务状况,汉语人才需求状况等,并进行深入分析,以期为泰国进一步加强旅游业汉语教育水平,提高汉语服务质量,进而吸引更多的中国内地游客提供相对应策略建议。因此,本文的研究内容主要包括以下两个方面:

¹¹Chanokporn Chotpunyo 沈钰凤. CAFTA 环境下泰国国际旅游业发展战略研究[D]. 北京化工大学, 2015.

- (1) 本文对泰国旅游业的分析，探讨总结出泰国旅游业发展现状和特征。
- (2) 本文分析泰国旅游业汉语服务质量，对泰国旅游业汉语服务状况进行评估，发现其中存在的问题和不足，进而有针对性为泰国旅游业人才培养提出改进建议，从而提高泰国对中国游客旅游服务的质量，进而促进泰国旅游业更好的发展。

第四节所要解决的主要问题和研究途径与方法

据笔者初步调查分析得知，泰国旅游业从业人员大多不具有流量的汉语沟通能力，不能为前来泰国旅游的中国游客提供准确、高效、便利的汉语服务。游客在与泰国旅游业从业人员交流时往往存在一定的障碍，甚至产生沟通误会。对此，笔者在泰国曼谷、清迈、春武里、普吉、大城府五个城市进行了调查访谈，深入探析泰国旅游业中的汉语服务状况，汉语人才需求状况等，并进行深入分析，以期为泰国进一步加强旅游业汉语教育水平，提高汉语服务质量，进而吸引更多的中国内地游客提供相对应策略建议。因此，本文所要解决的问题主要有三个，分别是：（1）泰国旅游业发展状况如何？中国游客在泰国外国游客总量中所占的比重有多大？（2）泰国旅游业汉语服务质量如何，汉语人才需求状况如何？

本文使用的研究方法主要有文献研究法、问卷调查法。

（1）文献法。本文从泰国商务部网站、泰国旅游局、统计局网站以及相关的文献中收集泰国旅游业的相关资料，然后根据所掌握的资料分析旅游业及旅游服务贸易的发展状况。

（2）问卷调查法。本文根据研究目的，设计出来调查问卷对泰国旅游业汉语人才的需求状况进行调查，并进行统计和分析。该方法可以收集到泰国旅游业汉语人才需求的第一手数据，是本文第二章研究的基础资料和数据。



图 1.1 论文研究框架图

第二章 泰国旅游业发展状况

第一节 泰国旅游业发展状况

一、泰国旅游业近期发展概况

泰国的旅游业非常发达，吸引了来自中国、欧美、日韩、东盟等各国的游客。泰国有美丽的热带海景风光，悠久的佛教文化，奇特的风俗民情，各种美味的海鲜美食，还有多姿多彩的人妖表演，越来越多的中国游客期望到泰国旅游。但是，近几年，也有很多不利因素影响了泰国旅游业的发展。比如泰国政局震荡以及频繁发生的恐怖袭击或者恐怖爆炸事件，欧洲债务危机等引发的世界经济萧条等，这些因素都严重影响了泰国的旅游业发展。据统计，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、南韩和老挝，分别占外国游客总人数的 26.5%、11.5%、4.6%、4.6%和 4.1%¹²。近年来，赴泰国旅游的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%。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。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。

据泰国旅游局官方初步统计数据显示，2015 年全年赴泰旅游的外国游客为泰国带来高达 1.44 万亿泰铢的经济收入，同比提高 23.53%，一举扭转 2014 年泰国旅游业外国游客因国内政治局势紧张，游客人数下降等因素，收入降低 6.55%的局面。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 6 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。

¹²南博网.《2016 年泰国旅游业有所增长》，网址：

<http://www.caexpo.com/news/info/focus/2016/04/29/3661030.html>

二、泰国主要旅游城市及旅游区状况

发达的旅游业大大提高了泰国的经济收入，但大量游客人数和旅游收入主要集中在少部分地区。据泰国统计局统计，2011年至2015年间，曼谷、清迈、春武里、普吉、大城府等20府（泰国共有76府一级行政区）聚集了来泰国旅游的94%多的外国游客。这些旅游城市都具有自身的特色和风格，本节分别介绍泰国的几个主要旅游城市及旅游区如下。

曼谷是泰国的首都，是泰国最发达的城市，也是国际大都市，素有“天使之城”的美称。曼谷约有900多万人口，占据泰国45%的经济总量。曼谷的教育、医疗、体育、文化、基础设施状况都排泰国首位。曼谷的旅游业也最为发达，几乎所有来泰国旅游的人都会将曼谷作为第一旅游之地。曼谷是一座五光十色的天使之城，以其独有的魅力吸引着来自全球各地的旅行者。拉塔那古新岛上的金碧辉煌的大皇宫及周边景点闪耀皇家的尊贵，被誉为“母亲河”的昭披耶河荡漾碧绿的波涛穿城而过，唐人街上的中国红照亮一代一代华人的打拼道路，暹罗广场周边的玻璃幕墙反射的银光彰显着这个商业区的繁荣兴旺，律实宫公园里的白色的西式宫殿让人仿佛置身欧洲城堡。虽然对于很多人，曼谷只是一个临时歇脚的中转，但是如果细心发现，绝对可以在这里看到整个泰王国的浓缩精华。

清迈曾长期是泰国王国的首都，如今是仅次于该国首都曼谷的泰国第二大城市，也是泰国北部政经文艺的中心，其发达程度仅次于首都曼谷。清迈市内风景秀丽，遍植花草，尤以玫瑰花最为著名，有“北国玫瑰”的雅称。同时，清迈也是一座历史古城，保留着很多珍贵的历史和文化遗迹。城区内有代表着泰北灿烂历史文化的古老寺庙，有闻名于世遍销海内外的清迈丝绸。清迈的主要景点是佛教寺庙，比如有帕烘寺、布帕壤寺、兰花园、柴迪隆寺、古道寺等。

大城府（Ayutthaya）在梵语中意为“不可战胜”。虽然知名度和受欢迎程度可能无法与曼谷、清迈或者普吉相提并论，但大城府也是泰国不可多得的著名旅游胜地，也是世界历史文化遗产之一。据历史学家考证，素可泰时代衰弱后，乌通王迁都于大城府，建立阿瑜陀耶王国，从1350年建都至1767年沦亡，共历时417年。大城府立都之时非常繁华，在全盛时期的经济总量居于泰国各城市前列，人口密度达到每平方公里100人，科技进步引领泰国，文化鼎盛之至位于泰国之首，尤其是佛教文化。其进步程度与欧洲大国首都不相上下，非常繁荣富庶。也因为此，大城府遭到了邻居缅甸的觊觎，1776年缅甸派出大规模的军队大举进攻阿瑜陀耶王国，将大城府洗劫一空并一把火将其焚毁。时至今日，我们只能从残留的废墟中感受大城府曾经的辉煌，这些废墟构成了现在的大城府历史公园，被列为联合国教科文组织世界遗产。大城府作为大城王国时代的首都时，其文化、艺术、国际贸易均非常发达，很可惜，此古城遭入侵缅甸军人纵火彻底破坏，现只剩下部份宫殿遗迹、珍贵佛像和精美雕刻等供人凭吊。

大城府的名胜古迹主要有挽巴茵行宫、蒙坤巫碧佛像、昭三丕耶博物馆、三宝公寺等。挽巴茵行宫位于挽巴茵县，建于 17 世纪中期，曾遭缅甸军队破坏，后又重修。皇宫建筑有泰国式、缅甸式、中国式、意大利文艺复兴时代型式及英国维多利亚式等，富丽堂皇，古色古香。其中最引人注目的是一座水上皇亭，为泰国民族建筑代表形式之一。蒙坤巫碧佛像据说是泰国境内最大的金属佛像，外型相当美观，约铸于十七世纪。在整修大佛时发觉佛身体内藏有很多小佛像，构造奇妙。昭三丕耶博物馆位于大城直辖县府署附近，内藏有佛像、人像、宝石、金饰和泰国出土的珍品古物，可追溯到五百年以至一千年前。泰国最大最古老的的壮丽佛像，宽 20.17 米，高 19 米。每年春节前往朝拜“三宝公”的各华侨络绎不绝。

春武里也是泰国一座著名的旅游城市，拥有优美的海滩和纯净的空气，别称“水都”。主要景点有热带植物公园萱依律、东方夏威夷芭提雅、珊瑚岛阁兰岛、博他耶人妖歌舞表演等。

普吉岛是泰国最大的岛，也是全世界最美的十大岛屿之一，其海水清度和浮潜能见度世界前列。宽阔美丽的海滩、洁白无瑕的沙粒、碧绿翡翠的海水，作为印度洋安达曼海上的一颗“明珠”，普吉岛无可挑剔。普吉岛的水上活动很多，比如游泳、潜水、滑水、独木舟、风浪板、香蕉船……丰富多彩的水上、水下运动项目会让你手舞足蹈、无暇休息。

本文收集的 2015-2016 年泰国曼谷等五个主要旅游城市的入境旅游人数及收入状况如表 1 所示。2016 年泰国入境旅游人次总计达到 3257 万人次，同比增长 8.9%，入境旅游收入达到 16378 万泰铢，同比增长 12.40%。曼谷、清迈、春武里、普吉、大城府是泰国的这几个主要旅游府（相当于中国的省级行政区域），这五个地区 2015-2016 年连续两年的入境旅游人次都超过 1000 万人次。曼谷作为泰国的首部，其入境旅游人次和旅游收入都最多，2016 年入境旅游人次和入境旅游收入分别为 2565 万人次和 5732 万泰铢。值得注意的是 2016 年曼谷、清迈、春武里、普吉、大城府这五个地区的入境旅游收入占总入境旅游收入的 88%。由此可见，本文以这五个地区作为调查样本研究泰国入境旅游的汉语服务质量和汉语人才需求状况能够覆盖绝大部分泰国旅游市场，调查数据具有很好的代表性。

表 2.1 2015-2016 年泰国曼谷等五个主要旅游城市的入境旅游人数及旅游收入
(单位: 万人次; 万泰铢)

	2016 入境旅游人次		2016 入境旅游收入		2015 年 入境旅 游人次	2015 年 入境旅 游收入
	人次量	增幅	收入额	增幅		
曼谷	2565	8.50%	5732	15.70%	2365	4954
清迈	2036	12.40%	2948	19.00%	1812	2477
春武里	1883	14.20%	3276	7.00%	1649	3060
普吉	1564	13.50%	1474	12.40%	1378	1311
大城府	1181	10.10%	983	12.40%	1073	874
其他	2227	19.30%	1965	3.80%	1866	1894
全国	3257	8.90%	16378	12.40%	2992	14571

数据来源: 泰国旅游局统计数据。

第二节中国游客与泰国旅游业汉语服务情况

一、入境泰国旅游的中国游客状况

如前文所述, 近些年入境泰国旅游的外国游客日益增长, 为泰国带来了巨大的旅游收入。表 2.1 列出了自 2010 年到 2016 年这 7 年中入境泰国的外国游客人次数量、带来的旅游收入规模以及来自中国的入境游客人数、占比及中国游客人次量在所有外国游客人次中的排名。从表中可以看出, 2016 年入境泰国的外国游客人次总数达到了 3257 万, 是 2010 年的 2 倍多。外国游客为泰国带来的旅游收入而言, 2016 年为 16378 万泰铢, 相比 2010 年的 5941 万泰铢, 增长了 1.76 倍, 年平均增速为 9.8%。除了旅游业发展速度快之外, 泰国旅游业的另一大特点是入境泰国旅游的中国客越来越多, 占入境泰国旅游的外国游客的比重也越来越大。从表 2.1 和图 2.1 可以看出, 自 2010 年到 2016 年, 入境泰国的游客数都超过了百万人次。2010 年入境泰国旅游的中国游客总人次仅为 113 万人次, 占全部外国游客的 7.1%, 在泰国的游客来源国中排第二。到 2016 年, 中国游客人次总数增长到 877 万人次, 是 2010 年的 7.76 倍, 年均增长率达到 37.5%, 在泰国的入境游客来源国中排第一。又据统计, 2016 年中国游客为泰国带来了 4392 万泰铢的旅游收入, 占泰国总入境旅游收入的 26.8%。由此可见, 中国游客入境泰国旅游的数量大幅增长, 早在 2012 年就成为泰国的第一来源国游客, 并给泰国带来了丰厚的旅游收入。

表 2. 2010-2016 年泰国入境外国游客人次、入境旅游收入、
中国游客人次及占比（单位：万泰铢；万人次）

年份	总入境旅游 收入	总外国 游客人次	中国游客人次	中国游客 人次占比	中国游客 排名
2016	16378	3257	877	26.9%	1
2015	14571	2992	793	26.5%	1
2014	11796	2827	462	16.3%	1
2013	11773	3030	470	15.5%	1
2012	9650	2230	278	12.5%	1
2011	7782	1922	176	9.2%	2
2010	5941	1589	113	7.1%	2

数据来源：泰国旅游与体育部。

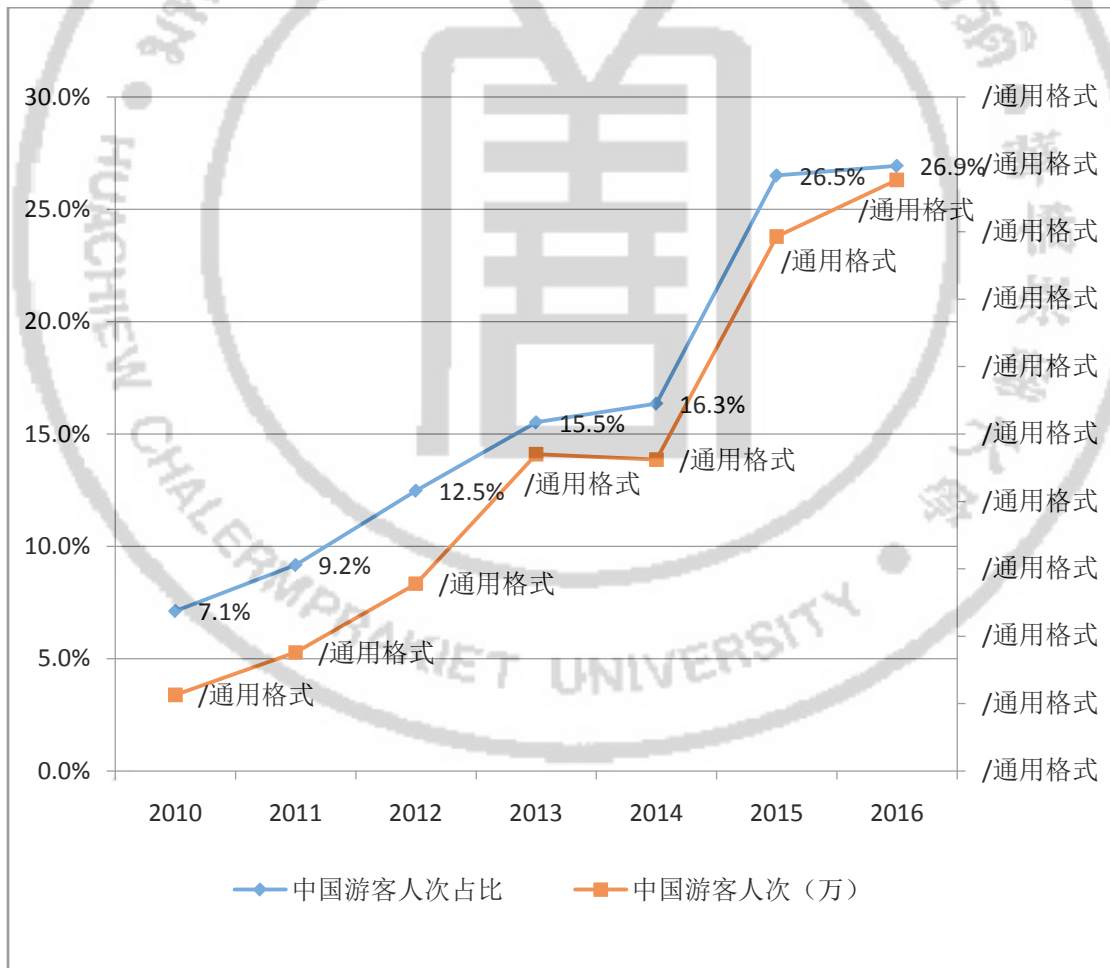


图 2.1 入境泰国旅游的中国游客人次及占比
数据来源：泰国旅游与体育部。

二、泰国旅游业汉语普及状况

中泰两国自古以来就有良好的往来关系，华人到泰国经商定居的历史可以追溯到唐朝，到元朝时期，两国的政治经济、社会文化方面的交往更加频繁，明清时期，两国的经贸往来有增不减。到 19 世纪后半叶，中国移民大规模地涌入泰国，据估计平均每年移民泰国的华人约有九万五千人，达到了历史最高水平。移民泰国的华人主要是福建沿海、广东潮汕一带的中国商人因经商的贸易的需要留在泰国，并在泰国定居生活，与当地居民通婚生子。目前泰国约有人口 6768 万，华人约有 950 万人，占比约 14%。在大量华人在泰国贸易经商、生活定居，办华文学校、成立各种华人社团的大背景下，具有泰国特色的汉语已经成为了当地华人甚至部分泰国本土人生活交流的一个重要分支语言。近十多年来，随着中国国力和国际地位地不断提高，以及两国经贸、政治、文化等方面的交流不断加深，泰国官方非常注重与中国的交流合作，大力推动中国汉语与文化在泰国的普及和传播。截至 2013 年 10 月，有 3000 多家泰国学校开设有汉语课程，其中曼谷就多达 438 所中小学开设汉语课程，泰国学习汉语的人数有 80 多万人。

汉语应用和教育已经渗透到泰国社会的方方面面，在旅游业也不例外。旅游业作为泰国的支柱性行业，吸纳了大量的就业人口。目前泰国从事与旅游业直接相关职业的人员多达 200 多万，解决了大量的闲散人口问题，促进社会安定和经济繁荣。在这 200 多万旅游业从业人员中，有近 30% 是华人或者华裔，他们大多接受过或多或少的汉语教育，或者继承学习了长辈的汉语。而那些非华裔旅游业从业人员，为了接待大规模涌入的中国游客，提高收入水平，也或多或少的学习了一些日常汉语。由此推断，泰国的旅游业汉语普及程度是非常高的，估计有 60% 的泰国旅游业从业人员懂一些简单的日常汉语，并能够进行简单的汉语交流，有 20%-30% 的旅游业从业人员熟悉中国文化，并能用较流利的汉语进行职业交流，为中国游客提高优质的汉语服务。

第三章 泰国旅游业汉语服务调查分析

旅游服务是指包括各种劳务和管理行为相结合是经营旅游业的接待能力。旅游服务可以分解为六大环节，分别为交通、游览、住宿、餐饮、购物、文娱。在这六大旅游服务的环节中，泰国旅游业工作者接待中国游客的过程中的汉语使用和汉语交流状况就是采访本文采访调查的对象。为了深入了解泰国旅游业中的汉语服务情况以及中国游客对泰国旅游业汉语服务满意度状况。笔者与2016年11月至2017年2月在泰国曼谷、清迈、春武里、普吉、大城府五个旅游城市进行了采访调查和问卷调查。

第一节 泰国旅游业汉语服务状况调查

如前所述，旅游服务可以分解为六大环节，分别为交通、游览、住宿、餐饮、购物、文娱。笔者对这六大旅游服务环节中涉及到的汉语服务状况进行访谈调查，深入分析泰国旅游业汉语服务状况。

一、交通方面

在交通方面，入境泰国旅游的游客首先需要坐飞机飞到泰国，然后到进入泰国境内后需要坐地铁、公交、出租车、以及公交船、出租摩托车等，在泰国的交通方式多种多样。中国游客跟团来泰国旅游的话，则主要交通都是旅行团安排好的。自由行则需要自己寻找并安排交通。笔者在素万那普国际机场、市中心暹罗站、码头、东部汽车站、摩托车出租店等地采访了一些中国游客和泰国的旅游服务者。在航空服务上，来自中国的游客王先生告诉笔者他来泰国旅游好多次了，笔者采访他时已经是他第三次来泰国。王先生这次是乘坐中国的春秋航空公司的航班。到达泰国曼谷的素万那普国际机场后，中国游客有服务需求可以咨询机场前台，机场咨询柜台后的服务人员都能讲流利英语、泰语和汉语，能够为游客提供优质的汉语服务。在机场内外的一些提示牌上往往用泰语、英语、汉语和日语进行的标示，游客很容易明白。

在轨道交通方面，曼谷有三种轨道交通，一共就四条。三种轨道交通分别是机场快线、BTS 轻轨、MRT 地铁。泰国的地铁线路很简单，外国游客可以通过人工售票或者自助售票方式购买车票进行乘车。泰国地铁站里的售票服务员都懂一些日常汉语，只要中国游客将需要去的站名说出来或者写出来给售票服务员看，售票服务员就会给游客相应的车票。中国游客也可以自行在自助售票机上买票。但是售票机上提供的地铁图只有泰语和英语提示站名，中国游客需要对着站名购票。曼谷大部分市区可供游览的重要商圈都位于 BTS 沿线附近，但是 BTS 的地图上每个站点都标有的英文与泰文名称，中国游客可以对照自动售票机上的泰文或英文顺利买票。当然中国游客也可以使用泰国地铁、itrip、翻

译软件等手机 APP 也可以很顺利地知晓各地铁站的中文站名。对于年纪较大不懂英文的中国游客而言，乘坐地铁是有点麻烦的，很容易搞错。

在泰国旅游业可能会坐船，曼谷大码头的公交船价格便宜，而且有包括中文在内的多语种讲解。王先生告诉笔者说他在曼谷的一个大码头坐公交船时，一名泰国讲解小哥在公交船上一路讲解，泰语、英语、汉语、日语四种语言全覆盖，几乎全部的游客都能明白。虽然小哥讲解使用的汉语有语法错误，但发音比较清晰，没有很大的口音，比英语讲解强多了。

曼谷的公交船服务质量比公交船差很多。曼谷公交船的站牌名称比较本地化，包括中国游客在内的外国游客很难看懂，并且公交大多是人工售票，售票阿姨的脾气有些好有些坏。碰到脾气好点售票阿姨，你用中文告诉她你要去的地方，或者拿地图将地址指给她看，她就会给你讲解，告诉你票价。泰国的出租车司机一般都懂一些汉语，甚至能用流利的汉语和游客进行交流。你只要告诉出租车司机你需要去的地方，或者在地图上指出你的目的地，司机自然会带你去。若你用中文配合肢体语言告诉司机打表计费，司机一般都能明白，如果去机场的话，司机还会告诉你需要支付过路费。

此外，游客在泰国旅行还可以租辆摩托车代步，租车老板也大多懂一些中文和英语。中国游客可以很容易地与顾客达成租车协议。

二、游览方面

泰国的游览景点很多，有普吉岛优美的自然风光，有湄南河在灯光照耀下的波光粼粼，有东南亚最大的装有各种水生物的水族馆——暹罗海洋馆，还有分布在泰国各处的寺庙古刹，亭台佛像等。中国游客在旅行社抱团来到泰国后，泰国的地接社都会安排通晓中文、英文和泰文的导游接待游客，并带领中国游客到旅游路线上游览观光。接地社里的泰国导游的很多都是华人或者华裔，具有本科以上学历，曾经系统学习过汉语，因此他们的素质都很高，中文水平也很好，能够用流利的汉语给中国游客讲解泰国的各种社会风俗、历史古迹以及游览中的注意事项。接受采访的中国深圳的游客何先生称泰国导游很幽默，还具有丰富的历史文化知识，能够用流利的略带潮汕口音的中文给我们讲解大皇宫、玉佛寺等著名景点。让中国游客不仅仅是游览观光，还能明白大皇宫等著名景点的历史背景，文化底蕴等。

何先生接受采访称：“我们的泰国导游阿信是个具有四分之一华人血统的年轻小伙子，毕业于孔敬大学的旅游管理专业，提供修读了中文课程，他讲的中文很好，还会用中文给我们唱歌，和我们开玩笑。从曼谷素万那普国际机场到曼谷市区酒店的大巴上，阿信首先欢迎我们到泰国旅游，介绍了旅行安排，然后就给我们讲泰国的天气、习俗、特产以及人妖等情况。为了让我们的旅游愉快难忘，阿信还给我们唱中文歌。一路上欢声笑语。”

当然如果是自由行，中国游客也可以在“55 公里”“丸子地球”“itrip”等旅游软件上轻易找到私人导游。很多中国在泰国的留学生、或者定居生活在泰国的华人业余都会充当兼职私人导游，带中国游客旅游泰国的各种景点，品尝一些

隐蔽在大街小巷的美食。这些私人导游一般都在泰国学习了泰语，生活了一年以上，对泰国的风土人情，旅游景点、美食分别、购物场所非常熟悉。如果不请导游，泰国旅游景点的汉语服务也很好，景点的讲解员都具有一定的汉语知识，能够用汉语为中国游客相关知识。售票员、保安等服务人员也能用简单的汉语和中国游客交流。当然在旅游景点也有很多中文标语牌，比如在公共场所长城能看到用泰文、中文和英文写的“请勿乱扔垃圾”，“地面路滑，谨防摔跤”，“禁止拍照”，“请勿触摸佛像”“禁止抽烟”“不要站在出口门前挡到，谢谢配合”“禁止用脚踢门，门容易损坏，麻烦你轻声开关厕门”等。

三、住宿方面

作为世界著名的旅游国度，泰国有足够多的客房保障游客的住宿，据统计，泰国共有约 50000 间客房，各种档次的客房都有。在曼谷、清迈、芭堤雅、普吉、苏梅岛等热门景点，都有配有现代化设施的五星级饭店和豪华酒店，如希尔顿、文华、香格里拉等。这些豪华酒店为顾客提供了优质的住宿服务，其中的汉语服务就相当棒。这些高级酒店的服务人员都具有不错的汉语水平，能够与入住游客进行汉语交流，提供优质的汉语服务。

来自北京的游客徐先生接受采访说：“我来曼谷旅游入住的是曼谷东方饭店，饭店的客服小姐的中文非常好，我可以很轻易的将知己的住宿预订方案用中文告知她，并获得她的帮助。来到饭店后，前台小姐得知我们来自中国，就将泰语切换到中文和我们交流，为我们安排房间。”

当然，泰国也有很多非正规旅馆，比如高校招待所、青年旅社、家庭式旅馆、客栈、汽车旅馆以及简朴干净的海边小木屋等。这种旅馆价格比较便宜、设备大致齐全，环境一般，满足很多背包自由行游客。这些非正规旅馆的汉语服务状况肯定不如豪华酒店，有些旅馆是华人经营的，提供中文服务，而有些泰国土著居民开的旅馆则汉语服务不足，但是客服人员一般还是懂一些简单的汉语，并且旅馆常有汉语标语牌给中国旅客提示。当然，对于较为复杂一点的汉语，泰国旅馆的老板往往听不懂也说不出，不能提供汉语服务，这是往往通过英文和肢体语言进行交流。总体而言，高级饭店或酒店的都有通宵汉语的服务人员，能够提供优质的汉语服务，而非正规小旅馆中，华人老板开的则能够提供的较好汉语服务，能够用简单的中文为顾客交流，接受顾客的预订，并安排房间，以及提供其他汉语服务。泰国本土人开的旅馆则汉语服务缺乏，或者不能提供充分有效的汉语服务，中国游客往往要借助英语和肢体语言才能完成住宿预订。

四、餐饮方面

泰国的美食非常丰富，主要是海鲜类食品的各种做法，比如咖喱蟹、冬粉烤蟹，蒸盐虾、烤鱼等，在泰国的任意餐厅都能享受到泰国的美食。泰国的餐厅的中文服务主要看餐厅类型和餐厅老板。泰国的大部分餐厅是没中文菜单的，

一般都是泰文和英文的，但是几乎所有餐厅的菜单都有图片，游客可以通过看着图片点菜的。大部分菜只要一看图片就知道是什么了，然后游客直接指着图片说要“一个”或者“one”或者用手指比划要几个。如果要水杯喝，也容易，游客在华人开的餐厅说中文“水”或者比划一下喝水的动作，餐厅服务员就秒懂了。跟团旅游的中国游客韩先生接受采访说：“我们来到曼谷之后的吃住行等都由旅行社安排，我们用餐的饭店中文服务比较好，服务员懂汉语、有中文菜单并且用餐处有中文提示牌。我记得提示牌写了‘团队人数到齐后，请由导游带队进入餐厅，无导游陪同的情况下，客人需自费餐费’”



图 3.1 泰国某大餐厅的中文提示

来自北京的另一位游客刘先生说：“我是自由行游客，就我在苏梅岛旅游时的就餐经历而言，查汶大街旁边有一部分餐馆有中文菜单，我还遇见一个是用 iPad 点餐的，大部分餐厅的菜单是泰文和英文对照的，配有图片。并且多数餐

厅都会在门口摆放一份很大的菜单，游客在进去用餐之前可以翻看菜单，看看是否有自己喜欢的菜，餐饮不合适的话，游客就不进去了，可以直接离开。泰国的中国游客非常多，很多餐厅的服务员都会简单的中文。我晚餐时间闲逛查汶大街时，路边餐馆的迎宾看我像中国人，就用“你好”跟我打招呼，有中文菜单的直接说“你好，有中文菜单，请进来用餐”。有的餐厅会在门口的黑板上写出“中文菜单”主要菜品价目等字样，菜品配图基本上每家餐厅都会有的。”总体而言，大饭店的中文服务一般比较好，有懂中文的服务人员，并且往往配有中文菜单。小餐厅的汉语服务自然是不如大饭店的，但是华人开的餐厅很可能就配有中文菜单，并能用简单的汉语与顾客交流。

五、购物方面

泰国曼谷是个购物天堂，很多中国游客除了来泰国旅游之外就是购物了。泰国的购物场所可分为三个层次大型超级市场、免税店、一般商店。曼谷市区的百货公司，多数集中在暹罗（Siam）和吉隆（Chit Lom）两大商务区。这里的国际品牌和中国的大型百货商场差别不大，但是国际品牌商品的价格比中国低。大型购物中心有暹罗广场(Siam Square)、河畔城购物中心(River City Shopping Center)、世界贸易中心(World Trade Centre)、施康广场(Seacon Square)等。这些大型购物中心的主要顾客就是来自世界各地的游客，其中来自中国的游客最多。为了应对大量的中国游客，购物中心在商场会有很多中文提示牌或者中文提示语。此外，很多导购、销售员、收银员都是懂中文的，能听懂汉语并能进行简单的交流。泰国的免税店很多，最著名的就是王权免税店（King power duty free shop）。中国游客在淘宝签字或者买电话卡时，一般都会收到王权免税店附赠的优惠券和宣传单，优惠券和宣传单都是中文写的。每张优惠券上有三张小券，分别是普通商品不限量 9 折券，泰国商品 1 件 8 折券以及免税商品 1 件 85 折券，如图 3.2 所示。图 3.2 所示的优惠券的中文提示“在王权免税店出示您的护照和此券，享受搞到八折的优惠”，这些中文提示方便中国游客在该店进行优惠购物，如果还不清楚的话可以用中文询问导购员。



图 3.2 王权免税店 (King power duty free shop) 的中文优惠券

王权免税店有很多精通中文的导购员和收银员。王权免税店的中国购物游客非常多，为了为中国游客提供充分优质的汉语服务，该店会招聘很多懂中文的泰籍华人或者学习过汉语的人。很多在泰国学习泰语的留学生都应聘到王权免税店做中文导购兼职。其原因有两个，一是留学生懂中文又学习了泰语，有语言环境，接触得人多，可以训练泰语；二是该店的有很高的工资报酬，是在其它场所或公司实习所不能比的。免税店也会有中文广告牌，如图 3.3 所示。总之，像王权免税店之类的免税店的中文导购很多，只要客户需要，就会有相应负责区域的中文导购前来提供汉语服务。



图 3.3 王权免税店 (King power duty free shop) 的中文宣传牌

一般商店的汉语服务不如超级商场和免税店。但是华人开的超市一般会有中文提示，或者老板就懂中文，能够和中国客户进行中文对话。总之泰国的购物场所很多，大型超级市场和免税店会发放中文优惠券及宣传单给中国游客，并且店内有很多中文导购，可以随时为中国游客提供汉语服务。一般的商场中文服务不足，但有些华人开的仍能为顾客提供优质的汉语服务。

六、文娱方面

泰国的娱乐项目非常多，比如在芭提雅可以玩拖伞、摩托艇、香蕉船、钓鱼、浮潜等水上项目，在泰国的大多数地方都可以观看人妖歌舞表演。其中人妖表演是泰国的特色文娱项目了。泰国是个禁赌不禁色的国家，人体文化是泰国的三大文化之一，其他两种文化分别是历史文化和佛教文化。人体文化也被称为色情文化，芭提雅和曼谷的红灯区，都有人妖秀和成人秀。观看人妖表演或者成人秀是很多来泰国旅游的游客的必备项目，中国游客也不例外。为了服务庞大的中国游客，规模较大的正规人妖表演场所一般都有汉语服务，服务人员都懂些汉语，能够与中国人进行简单交流。有些导游还会用汉语为游客介绍

泰妹提供性服务。广州的游客高先生告诉笔者说：“我在泰国享受泰服务和按摩服务，非常爽。泰国很多大浴室都有中文服务人员，不用担心交流问题，并且进去了也是明码标价，没有讨价还价的空间，也不用担心被黑。”人妖表演的场所除了有懂汉语的服务人员外，还有很多汉语标志牌。比如芭提雅的东方公主号上就中文提示牌“与西施拍照，每人 20 泰铢”、“禁止抽烟”等。

如前所述，本文通过访谈法从旅游的交通、游览、住宿、餐饮、购物、文娱六个方面调查了泰国旅游环节的汉语服务状况，总结如下：

泰国较大的景点、旅馆、餐厅、商场、酒吧、浴室等旅游服务场所一般都具有中文服务人员，能够为中国游客提供充分优质的汉语服务。除华人开的服务场所之外，小店的汉语服务状况较差，不能提供足够的汉语服务。不懂泰语的中国顾客往往需要借助英文或者肢体语言才能勉强进行有效沟通。此外，不同类型的游客能够享受到的汉语服务也不同，对跟旅行社包团来泰国旅游游客而言，泰国当地的地接社导游都是精通中文、泰文的，能够用流利的中文为顾客提供旅游各环节的汉语服务，游客不用担心沟通问题。而对不懂泰语自由行游客而言，则需要自己寻找懂泰语和中文的私人导游提供汉语服务，才能无阻碍的玩转泰国。

当然泰国算是治安状况很不错的旅游大国，大部分的泰国人也非常正直淳朴、温和善良，但也有少数不良分子。来泰国游玩的外国游客很多，而且各个都随身携带着很多财富，于是一些心怀不轨的不良份子就对这些游客钱包打起了注意，进行诈骗、敲诈。然而当游客打 1155 向泰国旅游警察报警时，对方却不提供中文服务，中国游客只能用英文或泰文沟通，请警察提供协助。这方面的中文服务状况不好，需要改进。

第二节 汉语服务满意度调查

一、问卷设计与发放

本文采用问卷调查的形式进行调查，调查对象是在泰国曼谷、芭提雅、大城府等主要旅游景点的中国游客，调查目的是为了研究中国游客对泰国旅游业的汉语服务的满意度状况。本次调查主要包括以下三个方面：一是中国游客基本情况，包括年龄、性别、来源地等情况；二是中国游客对泰国交通、餐饮、住宿、游览、购物及文娱六个方面的汉语服务满意度状况；三是中国游客对泰国导游的评价和建议。为了实施本次调查，所以笔者于 2016 年 11 月份 1 日至 2016 年 11 月 18 日在泰国大皇宫、玉佛寺、芭提雅、大城府等地对在泰国旅游的汉语游客做了随机调查，共发放问卷 120 份，收回问卷 120 份，有效问卷 120 份。收集问卷后，本文将对这些问卷进行调查统计分析，从而了解中国游客到对泰国旅游业汉语服务的满意度状况，分析泰国旅游业汉语服务中存在的不足，进而提出改进建议。

二、被调查者基本信息

为了能够更加全面的了解和探究问题，笔者将问卷随机发放到性别和年龄不同的被调查者，最终被调查对象的信息如下：

表 3.1 被调查对象（中国游客）的性别情况

性别	男	女
人数	52	68
比例	43%	57%

由表 3.1 中可以看出，入境泰国旅游的被调查者中的男性游客占 43%，女性占 57%，女性游客比男性游客多出了 14 个百分点。随着中国经济发展的加快，生活方式的转变，越来越多中国人热衷于到国外旅游，尤其是知识女性。女性相对男性更加偏爱旅游，并且常常把旅途中的照片分享到微博和微信朋友圈中。关于中国游客的年龄分布，调查结果如下表 3.2 所示：

表 3.2 中国游客的年龄分布情况

年龄阶段	人数	所占比例
22 岁以下	15	13%
23. 30 岁	42	35%
31. 40 岁	45	38%
41 岁以上	18	15%

由表 3.2 中可以看出，入境泰国旅游的中国游客们年龄分布并不均匀，从表上看主要为 23 岁至 40 岁年龄段的游客是主流，分别占比 35%和 38%。从年龄分析上来看，入境泰国旅游的中国游客年龄段在 22 岁以下比例为 13%，年龄处在 23 至 30 岁比例为 35%，31. 40 岁的游客人数最多，占比例为 38%。41 岁以上的游客占比为 15%。从中国游客年龄段来看，到泰国旅游的中国游客在年龄分布上比较全面的，既有不满 22 岁的青年，也有中老年游客。但是青年游客占主流，原因是这部分群体一般都有比较固定的工作，收入稳定丰厚，有的已经成为公司或者单位的领导，收入比较高，他们的消费能力也比较高，有着较多的出游经验和时间，对泰国旅游了解的比较多。可以看出，泰国面对的中国游客的市场具备一定的经济基础的群体，有着较为广阔的发展前景。

除了年龄，笔者对汉语游客的客源地也做了调查统计，具体情况如下：

表 3.3 入境泰国旅游的汉语游客来源地情况

游客来源国	人数	比例
中国内地	97	81%
台湾	12	10%
港澳	9	8%
其他	2	2%

从表 3.3 中我们可以看到，汉语游客客源地最多来自中国内地，占 81%，其次为台湾，占 10%，另外港澳和其他地区分别占 8%和 2%。以上数据我们可以看到，赴泰国旅游的中国游客主要来自中国内地，中国台湾、港澳地区的游客较少。这与本文在第二章中的分析形成了印证，有越来越多的中国内地游客到泰国旅游。

三、中国游客对泰国旅游业汉语服务满意度分析

本文从泰国的交通、餐饮、住宿、游览、购物及文娱这六个方面对中国游客关于汉语服务的满意度状况进行了调查，并将调查结果进行了统计分析。

1. 你对泰国交通系统的汉语服务满意吗？

表 3.4 中国游客对泰国交通系统汉语服务满意度状况

交通系统	非常满意 (5分)	满意 (4分)	一般 (3分)	不满意 (2分)	非常不满意 (1分)	平均分
人数	19	41	32	22	6	3.37分
占比	15.50%	34.50%	26.50%	18.50%	5.00%	—

由表 3.4 可知，总的来说，中国游客对泰国旅游区的公共交通系统的汉语服务满意程度为 50%，其中“非常满意”占比 15.5%，“满意”占比 34.5%。感觉“一般”的中国游客占比为 26.5%。“不满意”和“非常不满意”的被调查者占比分别是 18.5%和 5%，两者合计 23.5%。由此可见，入境泰国的中国游客对泰国交通系统的汉语服务的满意程度较低，有约一般的中国游客认为泰国交通系统的汉语服务不到位，不能满足日益增多的中国游客的需求。进一步细究，笔者得知，中国游客对泰国交通系统不满意，体现在多个方面。第一、泰国地铁系统没有中文播报，也没有用中文标识的站名，中国游客进入地铁内往往无所适从。对于学历较高接受过大学教育的懂英文的年轻中国游客而言，没有中文标识、中文语音播报等汉语服务，还是可以通过英文来乘坐地铁的。但对那些年纪较大，不懂英文的中国游客，则带来了很多的语言交流障碍。第二、泰国公交车系统的中文服务更加落后，公交车的站名都比较本土化，很多公交车站牌都是用泰

文写的，公交车上也没有中文播报，都是泰文播报。售票员都是年纪较大不懂中文、不懂英文的大妈。缺乏中文服务的公交系统，为中国游客的便利出游带来了很大的麻烦。第三、泰国的出租车、公交船的英文服务相对较好，很多出租车司机，公交船的播报员、售票员都是懂汉语的，能用流利的汉语向中国游客介绍票价、站点和地名等。总之对中国游客而言，泰国的交通系统的汉语服务质量较低，也不够充分，还有很大的提高空间。

2. 你对泰国餐饮方面的汉语服务满意吗？

表 3.5 中国游客对泰国餐饮方面的汉语服务满意度状况

餐饮方面	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	平均分
人数	21	32	43	18	6	3.37
占比	17.50%	26.67%	35.83%	15.00%	5.00%	—

表 3.5 显示了中国游客对泰国旅游区的餐饮方面的汉语服务满意度状况。表中显示，有 17.50% 的中国游客对泰国餐饮的汉语服务表示“非常满意”，另有 26.67% 表示“满意”，两者占比之和为 44.17%，不足一半。感觉“一般”的中国游客占比为 35.83%。“不满意”和“非常不满意”的被调查者占比分别是 15% 和 5%，两者合计 20%。由此可见，入境泰国的中国游客对泰国餐饮方面的汉语服务满意度较低，表示“满意”和“非常满意”的还不足一半，即有一半以上的中国游客认为泰国餐饮方面的汉语服务不到位，不能满足日益增多的中国游客的汉语服务需求。进一步细究，笔者得知，大部分中国游客对泰国餐饮方面的汉语服务不满意是有原因的。泰国汉语服务较好的饭店或者酒店都是星级豪华大酒店，里面的迎宾服务人员大部分都懂汉语，能够为客人提供汉语服务。餐厅里面也有很多中文提示牌，方便中国游客用餐。也有中文菜单可以提供给中国游客点餐。但是，入境泰国的中国游客大部分还是普通人，没有足够的经济基础入住豪华大酒店，从而享受优质充分汉语服务。大部分游客都是进入街边、夜市的普通餐厅用餐，而大部分餐厅是没有中文菜单的，并且服务人员大多不懂汉语。只有华人开的餐厅才提供汉语服务，但这类餐厅很少。大部分中国游客进入这些街边泰国餐厅时，往往无所适从，需要费劲使用英文或者肢体语言才能与餐厅服务人员进行有效沟通，点出自己喜欢的菜肴。当然泰国餐厅的菜单一般都有图片，游客可以看图片点餐，但实际的餐饮与图片上的往往有较大差异。因此，无论是对大酒店还是小餐厅，中国游客都对他们具有很大的中文服务需求，补足及改善餐厅汉语服务能大幅提高来餐厅就餐的中国游客的满意度。

3. 你对泰国住宿方面的汉语服务满意吗？

表 3.6 中国游客对泰国住宿方面的汉语服务满意度状况

住宿方面	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	平均分
人数	26	45	32	13	4	3.63
占比	21.67%	37.50%	26.67%	10.83%	3.33%	—

表 3.6 列出了中国游客对泰国旅游区的住宿体系的汉语服务满意度状况。表中显示，有 21.67%的中国游客对泰国餐饮的汉语服务表示“非常满意”，另有 37.50%表示“满意”，两者占比之和为 59.17%，接近六成。感觉“一般”的中国游客占比为 26.67%。“不满意”和“非常不满意”的被调查者占比分别是 10.83%和 3.33%，两者合计 11.16%。由此可见，入境泰国的中国游客对泰国住宿方面的汉语服务满意度较高，表示“满意”和“非常满意”的接近六成，即有近六成的中国游客对泰国餐饮方面的汉语服务是满意的，在一定程度上满足了日益增多的中国游客的汉语服务需求。进一步细究，笔者发现中国游客对泰国住宿方面的汉语服务要高于交通和餐饮方面的汉语服务，其原因有两点。第一、泰国旅馆非常多，而且设备完善，清洁卫生而且环境也较好，有很多汉语服务较好的星级豪华大酒店，里面的迎宾服务人员大部分都懂汉语，能够为客人提供汉语服务。第二，泰国有很多华人开的旅馆、年轻旅社也比较多。这些旅馆的老板和服务人员都懂一定的汉语，甚至能够用汉语和中国游客开玩笑。第三、很多旅馆都介入了第三方营销平台，比如淘宝、去哪儿、游遍泰国等手机 APP，这些营销平台的能够提供很好的汉语服务，很多资料介绍都是中文编写的，也有懂汉语的服务人员，中国游客可以很轻松地预订客房。就算没有接入第三方营销平台，那些不是华人开的旅馆，也有一部分安排有懂汉语的服务人员。

中国游客评价不满意的泰国旅馆主要是那些泰国本地人开的较小的旅馆，这些旅馆有很大一部分都没有安排中文客服，也缺少汉语指示牌，顾客只能用汉语和肢体语言进行交流。

4. 你对泰国游览景点的汉语服务满意吗？

表 3.7 中国游客对泰国游览景点的汉语服务满意度状况

游览景点	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	平均分
人数	27	42	32	15	4	3.61
占比	22.50%	35.00%	26.67%	12.50%	3.33%	—

从表 3.7 可以看出，中国游客对泰国游览景点的汉语服务满意度状况。表中显示，有 22.50%的中国游客对泰国游览景点的汉语服务表示“非常满意”，另有 35%表示“满意”，两者占比之和为 57.5%，接近六成。感觉“一般”的中国游客占比为 26.67%。“不满意”和“非常不满意”的被调查者占比分别是 12.5%和 3.33%，两者合计 15.83%。由此可见，入境泰国的中国游客对泰国游览景点的汉语服务满意度较高，表示“满意”和“非常满意”的接近六成，即有近六成的中国游客对泰国游览景点的汉语服务是满意的。在泰国旅游，大皇宫、四面佛都是必去的旅游景点，泰国导游都会用流利的中文向游客讲解这些游览点的历史故事，以及工艺设计等方面的知识。跟团旅游的中国游客能从导游口中听到流利清晰的汉语讲解。就算是自由行游客，也可以听其他旅行社导游的汉语介绍。此外，

在著名的旅游景点一般都会有中文标语，比如在大皇宫就有“不准大声说话”的标语。当然在一些小的游览景点，就缺少汉语讲解员，导游也不愿讲解。中国游客只好自己转转看看。

5. 你对泰国购物场所的汉语服务满意吗？

表 3.8 中国游客对泰国购物场所的汉语服务满意度状况

购物场所	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	平均分
人数	38	54	21	5	2	4.01
占比	31.67%	45.00%	17.50%	4.17%	1.67%	—

中国游客对泰国购物场所的汉语服务满意度最高了。从表表 3.8 可以看出中国游客对泰国购物场所的汉语服务表示“非常满意”的占 31.67%，表示“满意”的占 45%，两者之和达到 76.67%。也就是说有进入八成的中国游客对泰国的商场、免税店等购物场所的汉语服务的评价都在满意以上。感觉“一般”的中国游客占比为 17.5%。“不满意”和“非常不满意”的被调查者占比分别是 4.17%和 1.67%，两者合计 5.84%，即对泰国购物场所表示不满意的中国游客仅仅占了约 6%。这主要是因为泰国的商场非常发达，曼谷有购物天堂之称，这些商场、免税店一般都有中文导购，中文收银员，只要顾客需要，这些导购随时都能为中国游客提供汉语服务。

6. 你对泰国娱乐场所的汉语服务满意吗？

表 3.9 中国游客对泰国娱乐场所的汉语服务满意度状况

娱乐场所	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	平均分
人数	32	51	24	8	5	3.81
占比	26.67%	42.50%	20.00%	6.67%	4.17%	—

中国游客对泰国娱乐场所的汉语服务的满意度也很高。从表表 3.8 可以看出中国游客对泰国娱乐场所的汉语服务表示“非常满意”的占 26.67%，表示“满意”的占 42.5%，两者之和达到 69.17%，接近七成。也就是说有约七成的中国游客对泰国的娱乐场所的汉语服务的评价都在满意以上。感觉“一般”的中国游客占比为 20%。“不满意”和“非常不满意”的被调查者占比分别是 6.67%和 4.17%，两者合计 10.84%。泰国的娱乐场所，比如酒吧、浴室、按摩、人妖表演等娱乐场所是中国游客消费较大的项目之一，泰国商家为了争取更多的中国游客，提高营业收入，一般都会雇佣一些汉语服务人员，方便和中国游客沟通。此外，娱乐场

所的中文标语牌也很多，方便中国游客消费。当然有些娱乐场所的汉语服务状况不好，甚至利用语言不通对中国游客进行坑蒙拐骗。

综上所述，中国游客对泰国的购物环节的汉语服务质量评价最高，感到满意的占了近八成，此外，中国游客对娱乐、住宿、游览这三个环节的汉语服务反应较好，而餐饮、交通环节的汉语服务较差。对此，泰国应当在进一步提高旅游中具有较好汉语服务的购物、娱乐等环节的基础上，还应不足短板，增强餐饮交通等环节的汉语服务。

表 3.10 中国游客对泰国各方面的汉语服务满意度得分

序号	项目	平均分
1	交通方面	3.37 分
2	餐饮方面	3.37 分
3	住宿方面	3.63 分
4	游览景点	3.61 分
5	购物场所	4.01 分
6	娱乐场所	3.81 分

四、中国游客对泰国导游汉语服务的调查分析

导游在游客的旅游行程中起决定性的作用。导游为顾客安排旅游路线、旅游项目以及交通、住宿、餐饮的各个环节。导游的中文水平及中文服务质量在很大程度上影响了游客的旅游体验，因此，本文也对泰国导游的汉语服务状况进行了调查分析。

7. 您认为泰国有优秀的汉语导游会不会吸引更多中国游客来旅游？

表 3.11 您认为优秀的汉语导游会不会吸引更多中国游客来旅游

	人数	比例
会	116	97%
不会	4	3%

由表 3.10 可以看出，97%的游客认为泰国有优秀的汉语导游提供汉语导游服务会吸引更多的中国游客前来泰国旅游，仅有 3%的游客，认为不会吸引更多的中国游客。

8. 您对泰国导游的汉语服务满意吗？

表 3.12 中国游客对泰国导游汉语服务的满意度分布

导游汉语服务	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
人数	64	47	5	3	1
占比	53.33%	39.17%	4.17%	2.50%	0.83%

从表 3.11 可以看出，在接受调查的中国语游客中，有绝大部分人对泰国导游的汉语服务表示满意，其中有 53.33% 的中国游客表示“非常满意”，另有 39.1% 表示“满意”，两者之和为 92.5%。对泰国导游的汉语服务感觉一般的占 4.17%，表示“不满意”和“非常不满意”的分别有 3 人和 1 人，分别占 2.5% 和 0.83%。以上调查结果表明说明，泰国导游的汉语服务水平是很高的额，给游客留下了良好的印象。据了解，泰国导游的一般都具有本科以上学历，系统学习过汉语，并通过了导游资格考试，能够用流利清晰的汉语为中国游客讲解泰国的风土人情、社会习俗、文化艺术以及旅游景点的历史故事、注意事项等。在旅途中的大巴上，泰国导游还会用汉语和游客开玩笑，甚至唱中文歌愉快大家。

9. 您能听懂泰国导游所说的汉语吗？

表 3.13 中国游客听懂泰国导游讲的汉语程度

听懂程度	人数	比例
完全能听懂	95	79%
基本能听懂	23	19%
半懂	2	2%
不懂	0	0%

由图 3.12 可以看出，有 79% 的中国游客表示能完全听懂泰国导游的所说的汉语（普通话），另有 19% 表示基本能听到，能听半懂的占 2%，没有完全听不懂的。由此可见，对于泰国导游的汉语，几乎所有的中国游客都能听懂，这说明泰国导游的汉语水平很好，普通话清晰流利。导游是是向中国游客讲解泰国旅游资源的人员，是中国游客与泰国旅游资源连接起来的桥梁和纽带。导游的质量和水平直接影响着游客的旅游质量和旅游体验，甚至影响到泰国的国家形象。因此，培养优秀的中文导游对泰国旅游业发展和兴旺起着关键作用。绝大部分游客认为泰国中文导游的普通话标准、流利，具备一定的汉语知识，中国游客能听懂泰国导游所讲的内容。

10. 您想给讲解员的建议是？

表 3.14 中国游客对泰国中文导游的建议

游客对导游的建议	人数	比例
语言	24	20%
词汇	26	22%
讲解的资料	41	34%
动作	12	10%
其他	17	14%

从图 3.13 可以看出，34%的中国游客认为导游应该给游客提供更详细的讲解资料，22%的游客认为讲解员所使用的词汇不符合中国汉语的主流，或者过于专业。20%的游客认为泰国导游的语言水平还有待提高。而有 14%的游客选择其他建议，比如希望能深入讲解泰国旅游景点的相关知识等。作为一名中文导游，除了具备较强的汉语表达能力之外，还应当具有有良好的文化素质和知识修养，具备良好的思想品德与职业道德，热爱旅游业，全心全意的为游客服务。

11. 您喜欢你的泰国导游吗？

表 3.15 中国游客对中文导游的喜欢程度

游客对讲解员的评价	人数	比例
非常喜欢	95	79%
喜欢	13	11%
一般	7	6%
不喜欢	5	4%
很不喜欢	0	0%

从表 3.14 可以看出，在接受调查的中国游客中，90%的游客都喜欢泰国的汉语导游，而认为泰国中文导游一般的游客有 6%，仅有 4%游客的不喜欢自己的中文导游。以上调查数据说明泰国导游的汉语服务给中国游客留下了非常不错的印象，中国游客大部分都喜欢泰国导游。

综合上述分析可以得出，泰国有优秀的汉语导游提供汉语导游服务会吸引更多的中国游客前来泰国旅游，绝大部分中国游客对泰国导游的汉语服务表示满意，他们几乎都能听到泰国导游讲的普通话，喜欢自己的导游。从游客对汉语讲解服务质量评价的数据结果来看，游客对讲解员服务质量的期望不高，但满意度却非常高。当然，中国游客还希望泰国导游能够进一步提高自己的汉语水平，掌握更多的泰国旅游方面的资料，比如社会风俗、文化艺术、历史传承以及娱乐等方面的资料，以为中国游客提供更好的汉语服务。

第四章 泰国旅游业汉语服务评估及改进建议

第一节 泰国旅游业汉语服务中的问题

根据本文第二章和第三章的分析，随着中泰两国的经贸往来日益密切，中国游客大量地涌入泰国旅游，泰国旅游局、教育部门加强了泰国的汉语教育，汉语已经成为除英语之外的第一大外语了，很多学校都开设有汉语课程。目前，泰国旅游业的汉语服务相对以前有很大的进步，总体而言比较好。但也存在一些问题需要改进，本文列出了三个方面的问题，详述如下。

一、泰国在公共交通、餐饮等方面的汉语服务还有欠缺

基于前文的分析，笔者调查和访谈发现，中国游客对泰国交通系统的汉语服务评价较低，主要存在这几方面的问题。第一、泰国地铁系统没有中文播报，也没有用中文标识的站名，中国游客进入地铁内往往无所适从。对于学历较高接受过大学教育的懂英文的年轻中国游客而言，没有中文标识、中文语音播报等汉语服务，还是可以通过英文来乘坐地铁的。但对那些年纪较大，不懂英文的中国游客，则带来了很多的语言交流障碍。第二、泰国公交车系统的中文服务更加落后，公交车的站名都比较本土化，很多公交车站牌都是用泰文写的，公交车上也没有中文播报，都是泰文播报。售票员都是年纪较大不懂中文、不懂英文的大妈。缺乏中文服务的公交系统，为中国游客的便利出游带来了很大的麻烦。第三、泰国的出租车、公交船的英文服务相对较好，很多出租车司机，公交船的播报员、售票员都是懂汉语的，能用流利的汉语向中国游客介绍票价、站点和地名等。但是泰国讲解小哥使用的汉语有语法错误，还有提高的余地。

总之对中国游客而言，泰国的交通系统的汉语服务质量较低，也不够充分，还有很大的提高空间。

二、泰国导游的汉语词汇、语法、以及掌握的知识材料有限

笔者调查发现，大多数泰国导游都能说比较流利的汉语，甚至唱中文歌，但仍然在词汇应用、语法、以及表达的内容方面还略有欠缺，还要一定的提升空间。有时候游客反映泰国导游的语言和词汇不够标准，有些词汇使用不恰当，会让中国游客误解，语法错误，影响听众的理解。泰国导游不仅需要具有较高的汉语水平，能够用恰当的词汇和语法表达出流利的英文句子，让听众准确的理解导游所表达的内容，而且还必须注重知识积累，用准确的汉语向中国游客讲述泰国的文化传统、风俗习惯、寺庙建筑的历史等。但是很多泰国导游用中文讲解的内容仅仅停留在对讲解词的简单复述上，不能用生动的汉语对讲解词进行扩展解释，丰富游客泰国知识。因此，泰国导游平时需要注重对泰国历史事件、泰式建筑、民俗文化等多学科知识的汉语积累和学习，从广度和深度入手，不断超越，不断更新所学知识，最终达到由量变到质变，能随时随地用汉语向中国游客讲述。

三、泰国在安全警示方面的汉语服务不足

泰国算是治安状况很不错的旅游大国，大部分的泰国人也非常正直淳朴、温和善良，但也有少数不良分子。来泰国游玩的外国游客很多，而且各个都随身携带着很多财富，于是一些心怀不轨的不良份子就对这些游客钱包打起了注意，进行诈骗、敲诈。在旅游途中的吃、住、行、购、娱等方面都经常会遇到一些泰国本地人对游客进行偷窃、敲诈等事件，比如利用语言沟通障碍对中国游客进行坑蒙拐骗、敲诈勒索等。然而泰国当地在安全警示方面的汉语服务还明显不足，很多坑蒙拐骗、敲诈勒索的场所，没有张贴中文标识牌，对中国游客进行警示。此外，泰国当地的警察汉语水平有限，很多不懂汉语，不便为中国游客提供便利的安全保障措施。比如，当游客遇到偷窃和敲诈是，拨打 1155 向泰国旅游警察报警，但是警方却不提供中文服务，中国游客只能用英文或泰文沟通，请警察提供协助。对于会英文的中国游客造成的影响不大，但对不会英文的中国游客而言，缺乏高效便捷的中文服务公安系统不足以充分保障中国游客的人身和财产安全。安全这方面的中文服务状况不好，会在很大程度上影响入境泰国旅游的人流量，急需改进。

第二节改进的措施与建议

对于上述总结的泰国旅游业在汉语服务存在的问题，本文提出了以下几点有针对性对改进措施和建议。

一、继续强化泰国的汉语教育，提高全民汉语水平

旅游业是泰国的支柱性产业，旅游业每年都吸引了大规模的中国游客前来泰国观光旅游。目前，中国在泰国的入境游客来源国中排第一，旅游人才和给泰国带来的旅游收入都占到了近 27%。但是总入境旅游收入的 26.8%。泰国从事与旅游业直接相关职业的人员多达 200 多万，占泰国人口总数的 3%至 4%，若算上间接从事旅游业的人口估计就占到了 30%了。旅游业解决了大量的闲散人口问题，促进社会安定和经济繁荣。但是，这些直接或间接从事旅游业的泰国人口，还有很大部分不懂汉语，没有接受过系统正规的汉语教育。因此为了提高泰国旅游业的发展水平，为了更加方便地接待大规模涌入的中国游客，提高收入水平，泰国需要继续强化国民的汉语教育，提高全民汉语水平。

具体而言，包括三个方面。首先，泰国政府应该制定汉语教学规划和大纲。泰国虽然在 2007 年制定了《推广汉语教学以便增强国家竞争力的战略方案》，方案中提出加强与中国的合作以及开发行之有效的管理体制，调整中文教育体制，规范中文教育的发展，但缺乏汉语教学连贯性，系统性的问题。为了继续加强泰国的汉语教育，应该制定全国范围内的汉语教学大纲和规划，明确各个

阶段的的汉语教学应该达到的标准，每个阶段的毕业生应该达到的汉语水平，并配之以行之有效的管理机制和运作机制，提高泰国汉语教学的水平，实现泰国汉语教学规范化制度化管理。其次，泰国政府应该统一汉语教学的教材，汉语教材应该尽量本土化，在编写教材的过程中，应该多选用泰国本地场景，这样学生们才能尽快适应和接受，汉语教学工作也能顺利的开展。最后，加强泰国籍汉语教师队伍的建设。

二、加强旅游业汉语人才培育，增加中文服务类旅游设施

泰国旅游业的发展，人才是主要的决定因素。旅游人才越多、质量越高、越有好处于吸引知识和技术分类的旅游产业投资的理念。泰国的各主要大学开设有旅游汉语专业课程，还有各种专门的旅游学校，为泰国输送导游、酒店管理和旅游规划等方面的专门人才。汉语教学不但培养学生的语言交际能力，还要培养学生对旅游文化和历史的理解能力，除了了解中国的历史和民俗文化，更要清楚泰国历史知识和文化知识，这样才能成为一名合格的中文导游。岗前培训和在职继续教育相结合。通过岗前培训，使旅游业从业人员掌握工作所需要的基本素质和关键能力，胜任导游的工作；在职继续教育使从业人员，根据工作中的知识需求状况和导游工作的变化，填补自己的不足，提高自身专业素质，适应不断发展变化的旅游业工作。举办导游交流会和培训。通过举办交流会的形式，让活动在不同地区，不同文化的导游进行交流，增强其自豪感。导游培训不但能提高他们的技能，有利于旅游业汉语服务的优化，还促进他们自身的发展，增强其自我价值实现的满足感。

此外，泰国还必须加强旅游景区中的额中文提示类旅游设施，完善旅游业中文服务体系。比如在地铁、公交、大巴等交通体系站点设立中文站牌名，提供中文的语音播报，在公共场所设立中文标语牌，对中国游客接触较多的公共服务岗位，比如售票员、保安等岗位的人员进行一定的汉语培训，使他们都能用汉语进行简单交流，能够为中国游客提供基本的汉语服务。

三、重视网络体系的打造，建立中文旅游网站

打造旅游业网络体系，是旅游业现代化的体现。随着信息技术对旅游业的渗透，游客出游越来越依赖于网络。目前来看，中国游客到泰国旅游的主要信息来源是旅行社，因此，通过网络体系的建设，建立中文的旅游网站，在线导航及图片库、在线旅游产品组合等高质量的旅游服务信息网络，有利于中国游客获得更多的旅游信息，扩大泰国旅游信息的发布渠道，加强游客的体验性和便利性。同时，也可以根据现在的消费习惯，开发出泰国旅游的 APP 应用，进行相关的旅游推广，更好的提高中国游客的满意度。

四、在旅游警察局增设汉语服务，提高中国游客的安全保障

安全保障是旅游发展的基石。随着外来游客大规模涌入泰国，泰国的现有的警力、消防等安全保障体系在一定程度上已经不能满足当前的旅游需要了。在泰国的曼谷、芭提雅、大城府、普吉岛、清迈等旅游热点城市，当地居民对国外游客的偷窃、诈骗、敲诈、甚至恐怖袭击等不法行为时有发生，尤其是针对中国游客，这严重侵害了中国游客们的人身、财产安全，进而影响了泰国旅游业的形象。针对不法行为发生率不断提高的现象，泰国当局一方面需要扩大旅游警察的人数和服务站点，增加旅游警察的巡逻次数，另一方面，旅游警察局还必须提高泰国警察汉语水平，聘用更多的精通汉语的警察。此外，针对目前泰国报警热线 1155 没有汉语服务的问题，泰国旅游警察局还必须增设汉语服务选择，是人数众多的中国游客能够用中文报警。总之，泰国当局需要加强安全服务体系的汉语服务水平，提高中国游客的安全保障，以吸引更多的中国游客前来泰国旅游。

五、积极宣传泰国旅游市场，不断开发新型的旅游产品

积极宣传泰国旅游市场，扩大旅游宣传的主体范围。未来的旅游宣传促销活动不应局限在旅游行政部门和旅游企业的范围内，应加强与社会各行业、各领域的广泛合作，展开全方位的促销攻势。要经常利用报刊杂志、网络、电视、平面媒体等，加强宣传旅游公司和旅游服务项目、景点、产品；多组织展览、旅游形象大使巡游等大型活动等。积极宣传泰国旅游市场，向中国游客大力宣传他们感兴趣的山水风光、文物古迹以及展示泰国从事民族风情游的巨大优势和潜力。另外，可以宣传旅游地近期的优惠政策，如发行优惠券、搞抽奖旅游、对老客户的优惠和举办露天的免费宣传演出活动等，也都能促进旅游地的发展。

此外，泰国还需要不断开发新型的旅游产品，比如旅游纪念品等。有特色的旅游纪念品是企业或旅游地的象征，也是免费的广告。消费者的需求总是不断变化的，以游客的需求来设计旅游产品。根据不同年龄结构、文化层次和地域民族设计不同等级的产品，种类丰富，价格差异化，使游客买到可心有故事的纪念品。此外，还要建立良好的旅游产品售后服务体系，包括对中国游客售后服务满意程度的跟踪调查，获取游客对旅游产品的要求和意见。通过分析消费者的特征，针对不同地区、不同年龄、不同层次的旅游产品售后服务，研究产品的性质和用途，开发有特色的文物仿制品、日用品（如家具、服装、首饰等）、纸制品（如书籍、明信片）和供游客游览结束后回味的幻灯片及音像制品等，帮助旅游行业建立良好企业形象。

结语

泰国的旅游业非常发达，吸引了来自中国、欧美、日韩、东盟等各国的游客。自 2010 年到 2016 年，中国游客入境泰国旅游的数量大幅增长，早在 2012 年就成为泰国的第一来源国游客，并给泰国带来了丰厚的旅游收入。到 2016 年，中国游客人次总数增长到 877 万人次，是 2010 年的 7.76 倍，年均增长率达到 37.5%，在泰国的入境游客来源国中排第一。又据统计，2016 年中国游客为泰国带来了 4392 万泰铢的旅游收入，占泰国总入境旅游收入的 26.8%。

中国游客的大量涌入，使得汉语渗透到泰国旅游业的各个环节。在泰国的曼谷、清迈、春武里、普吉、大城府等主要旅游市场，都能或多或少地接触到汉语服务。为了探讨泰国旅游业汉语服务状况，本文在曼谷等地区进行了采访调查和问卷调查，重点分析了交通、餐饮、住宿、游览、娱乐、安全等泰国旅游业各环节的汉语服务状况，入境旅游的中国游客对泰国汉语服务的满意度状况，以及泰国中文导游的汉语服务水平。

研究表明:

一、泰国较大的景点、旅馆、餐厅、商场、酒吧、浴室等旅游服务场所一般都具有中文服务人员，能够为中国游客提供充分优质的汉语服务。除华人开的服务场所之外，小店的汉语服务状况较差，不能提供足够的汉语服务。不懂泰语的中国顾客往往需要借助英文或者肢体语言才能勉强进行有效沟通；

二、不同类型的游客能够享受到的汉语服务也不同，对跟旅行社包团来泰国旅游游客而言，泰国当地的地接社导游一般都是懂中文、泰文的，能够用流利的中文为顾客提供旅游各环节的汉语服务，游客不用担心沟通问题。而对不懂泰语自由行游客而言，则需要自己寻找懂泰语和中文的私人导游提供汉语服务，否则可能遇到一些语言障碍；

三、中国游客对泰国的购物环节的汉语服务质量评价最高，感到满意的占了近八成，此外，中国游客对娱乐、住宿、游览这三个环节的汉语服务反应较好，而餐饮、交通环节的汉语服务较差；

四、泰国应当在进一步提高旅游中具有较好汉语服务的购物、娱乐等环节的基础上，还应不足短板，增强餐饮交通等环节的汉语服务；

五、泰国有优秀的汉语导游提供汉语导游服务会吸引更多的中国游客前来泰国旅游，绝大部分中国游客对泰国导游的汉语服务表示满意，但是泰国导游的汉语词汇、语法、以及掌握的知识材料等方面还有待提高；

六、泰国在安全警示方面的汉语服务不足。

针对泰国旅游业汉语服务存在的问题，本文提出了几点针对性的改进措施和建议：

第一、继续强化泰国的汉语教育，提高全民汉语水平；

第二、加强旅游业汉语人才培育，增加中文服务类旅游设施；

第三、重视网络体系的打造，建立中文旅游网站；

第四、在旅游警察局增设汉语服务，提高中国游客的安全保障；
第五、积极宣传泰国旅游市场，不断开发新型的旅游产品。

希望这些政策建议能够为泰国旅游业改进汉语服务质量，从而提高泰国对中国游客旅游服务的质量，进而促进泰国旅游业更好的发展提供参考。

当然本研究还存在诸多不足之处有待进一步改进。在泰国有关泰国旅游业汉语服务方面的研究很少，笔者查阅了很多文献，依然找不到泰国各地区旅游业汉语服务人才的状况，比如泰国各地区的导游数量、中国游客的数量及带来的收入等。我作为一名在泰国学习汉语的泰国学生，对于泰国的相关资料，有时无法做到准确的翻译。虽然查阅了很多中国学者关于泰国旅游业方面的有关资料，但是在对相关资料的理解方面仍存在困难。因此在写这篇论文时，对于我来说有一定的困难。如果在学术上存在问题，请予以谅解。



参考文献

中文资料

- [1] THUMMASAENG NICHAREE 李兰月. 中泰两国跨境区域旅游合作研究[D]. 北京交通大学, 2014
- [2] PrapaiwongSaowalak 黄萍雯. 中泰旅游区域合作研究[D]. 北京交通大学, 2015.
- [3] 侯志强, 方旭红, 朱翠兰. 中国大陆游客对泰国旅游感知研究——基于网络自媒体内容分析[J]. 华侨大学学报(哲学社会科学版), 2013(03):14-22
- [4] 邱伟胜 CHAYAKORN WATTANASIN. 中国游客赴泰国旅游满意度分析[D]. 华东理工大学, 2015
- [5] 饶华清. 泰国旅游市场发展与借鉴[J]. 现代商业, 2008(36):155-1107.
- [6] ChanokpornChotpunyo 沈钰凤. CAFTA 环境下泰国国际旅游业发展战略研究. 北京化工大学, 2015.
- [7] 爱丽. 论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响[D]. 吉林大学, 2014
- [8] 邱瑛, 王颖. 旅游管理专业学生外语应用能力提升对策研究[J]. 现代商贸工业, 2014(04):153. 154.
- [9] 纪俊超. 旅游业发展与旅游专业外语人才的培养[J]. 河南科技大学学报(社会科学版), 2003(04):103. 105.
- [10] 爱丽. 泰国旅游业对泰国经济发展的影响[J]. 商场现代化, 2013(14):122. 123.
- [11] 泰国旅游业发展 SWOT 分析[J]. 知识经济, 2014(05):98-103.
- [12] 泰国旅游业发展的 SWOT 分析[D]. 广西师范大学, 2015.
- [13] 余宏婧, 孙山. 泰国旅游业发展现状与优化策略研究[J]. 旅游纵览(下半月), 2015(10):122. 123.
- [14] 马海云, 史青. 中外旅行社营销策略比较分析[J]. 中国商界, 2010(12):300
- [15] ThummasaengNicharee. 中泰两国跨境区域旅游合作研究[D]. 北京交通大学, 2014.
- [16] 廖翼蔓, 邱继勤. 中国出境旅游者行为特征研究——以中国赴泰国清迈游客为例[J]. 重庆第二师范学院学报, 2016, 29(6).
- [17] 周雅玲. 中国游客赴泰国观看人妖表演的旅游动机研究[D]. 广西大学, 2016.
- [18] 雅文 VATCHARAMON YUTYINGYONG. 泰国入境旅游者消费行为研究——以中国旅游者为例[D]. 黑龙江大学, 2016.
- [19] 安邦咨询. 清迈成为中国游客最喜欢的泰国旅游地[J]. 时代金融旬刊, 2016 (1): 49-49.
- [20] 林惠珍. 中国游客对泰国芭提亚的旅游业影响研究[D]. 广西大学, 2016.

泰文资料

- [1] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2015) สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาประเทศไทย. [ออนไลน์]
แหล่งที่มา : <http://www.mots.go.th> (15 มีนาคม 2559)
- [2] King Power 官方网站. (2015) 免税店. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.kingpower.com/cn> (15 มีนาคม 2559)
- [3] ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2013) นักท่องเที่ยวชาวจีน. [ออนไลน์] แหล่งที่มา :
<http://www.manager.co.th> (15 มีนาคม 2559)



附录

第一部分

尊敬的受访者:

您好!

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

第一部分:客户基本情况调查

1. 您的性别: 男 女
2. 您的国籍: 中国 其他国家: _____
3. 您的年龄: 20-29岁 30-39岁 40-49岁
50-59岁 60岁以上
4. 您的职业: 学生 公务员 退休
商人 其他, 请注明: _____

第二部分

程序	内容	满意度				
		5	4	3	2	1
1	你对泰国交通系统的汉语服务满意					
2	你对泰国餐饮方面的汉语服务满意					
3	你对泰国住宿方面的汉语服务满意					
4	你对泰国游览景点的汉语服务满意					
5	你对泰国购物场所的汉语服务满意					
6	你对泰国娱乐场所的汉语服务					
7	您认为优秀的汉语导游会不会吸引更多中国游客来旅游					
8	中国游客对泰国导游汉语服务的满意度分布					
9	您能听懂泰国导游所说的汉语					
10	您喜欢你的泰国导游吗					
11	中国游客对泰国各方面的汉语服务满意度得分					
12	在机场的标牌、基本价绍和路标上都有中文解释让游客更方便。					
13	在免税店的产品价格低让游客能满足。					
14	免税店员工服务让游客能满足。					
15	在免税店员工使用中文服务让游客能满足。					

16.您对加强中文服务的建议:

.....

.....

.....

.....

致谢

这次的毕业论文设计总结是在我的指导老师范军副教授的亲切关怀和悉心指导下完成的。从毕业设计选题到设计完成，范老师给予了我耐心指导与细心关怀，有了范老师耐心指导与细心关怀我才不会在设计的过程中迷失方向，失去前进动力。范老师有严肃的科学态度，严谨的治学精神和精益求精的工作作风，这些都是我所需要学习的，感谢范老师给予了我这样一个学习机会，谢谢！

感谢与我并肩作战的舍友与同学们，感谢关心我支持我的朋友们，感谢学校领导、老师们，感谢你们给予我的帮助与关怀；感谢泰国华侨崇圣大学三年来为我提供的良好学习环境，感谢中国语言文化学院商业汉语应用系的所有老师和同学的帮助和鼓励！

卢桂芳



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวปวีณ์กร อิศรานนทกุล (卢桂芳)
วัน เดือน ปีเกิด 4 กุมภาพันธ์ 2536
ที่อยู่ปัจจุบัน 250 หมู่บ้านกฤษดานคร 18 อัญมณี 34 ถนนพุทธมณฑลสาย 3
แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170

ประวัติการศึกษา
พ.ศ.2557 คณะ The School Of International Education
สถาบัน South China University Of Technology, Guangzhou, China
คุณวุฒิ Bachelor of Arts in Chinese as a Foreign Language
Chinese for Business and Trade

ประวัติการทำงาน
พ.ศ. 2557-2558 Receptionist,
Urbana Langsuan Hotel, Bangkok