



# 促进中国游客来泰旅游加强汉语服务 ——以泰国国家旅游局为例

## INCREASING CHINESE SERVICES FOR ENCOURAGING CHINESE TOURISTS TO VISIT THAILAND : A CASE STUDY OF THE TOURISM AUTHORITY OF THAILAND

王秀娟 KANYA PURIPAT\*

刘丽芳 博士 副教授 PORNPAN JUNTARONANONT; Assoc. Prof. Dr. \*\*

### 摘 要

泰国旅游业对国家经济发展有影响。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，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。

本论文研究目的是为了研究泰国国家旅游局对中国游客推广来泰旅游的策略，以及研究中国游客对泰国国家旅游局推广活动的实现及满意度。本论文研究对象是 100 位来泰旅游的中国游客与 7 位泰国国家旅游局的职员。此外，访谈 1 位泰国国家旅游局发展与促销东亚市场组的代表职员。本研究通过访谈与问卷调查的研究方法。收集资料后，将研究结果来分析，寻找存在的问题，并提出解决问题的措施建议。

根据研究的结果，中国游客对泰国国家旅游局推广活动、服务和汉语大众媒体表示满意。中国游客认为泰国国家旅游局大众媒体的汉语应用是正确。主要问题是虽然泰国国家旅游局已经提供了很多汉语大众媒体，但是使用泰国国家旅游局大众媒体的中国游客数量比较少。因此，有些中国游客才无法知道泰国国家旅游局的信息与服务。所以泰国国家旅游局需要更多努力宣传自己的服务。除此之外，还发现泰国国家旅游局总部有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。

**关键词：**泰国国家旅游局 中国游客 推广活动 汉语应用

\*KANYA PURIPAT. 2017 M. A. (CHINESE BUSINESS FOR COMMUNICATION), FACULTY OF CHINESE LANGUAGE AND CULTURE, HUACHIEW CHALERMPRAKIET UNIVERSITY. E-mail: bassy\_wang@hotmail.com

\*\*PORNPAN JUNTARONANONT; Assoc. Prof. Dr. ADVISER: DIRECTOR OF THE M. A. (CBC) COURSE, FACULTY OF CHINESE LANGUAGE AND CULTURE, HUACHIEW CHALERMPRAKIET UNIVERSITY. E-mail: pornpan\_wan@hotmail.com



## ABSTRACT

The Tourism Authority of Thailand is always indispensable for development of Thailand economy. The Chinese tourists were assumed to be the significant sources of income. Consequently, the Chinese tourist advocacy to visit Thailand, and the service provided Chinese language is the critical issues.

The purposes of this research are studying the policy of Tourism Authority of Thailand for supporting the Chinese tourists in Thailand. The definition of tourism support activities were included Chinese language used by Tourism Authority of Thailand, and the satisfaction of Chinese tourist in tourism support activities. The survey has been responded by 100 Chinese tourists visiting Thailand, and 7 staffs working for Tourism Authority of Thailand. Besides, an East Asian marketing agent has been interviewed. The research strategy is interview, and questionnaires. After gathering information, utilize the results to analyze for finding the trouble and problem-solving guidance.

The research results revealed that the Tourism Authority of Thailand has developed many type of services to encourage and support Chinese Tourists to visit Thailand. First, even if the developed ads or media were made correctly and easy to understand and sufficient. The other thing is the Tourism Authority of Thailand have to arrange more Chinese training course for their staff to solve this issue as soon as possible.

**Keywords:** Tourism Authority of Thailand, Chinese tourists, support activities, Using Chinese



## บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวของไทยมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยมาโดยตลอด นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนถือว่าเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศไทย ดังนั้นการบริการภาษาจีนให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนจึงเป็นส่วนช่วยให้ให้นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยวประเทศไทยได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้นด้วยเหตุนี้การส่งเสริมนักท่องเที่ยวชาวจีนให้มาเที่ยวประเทศไทยและการบริการภาษาจีนให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษานโยบายการส่งเสริมนักท่องเที่ยวชาวจีนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้มาเที่ยวประเทศไทยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยโดยผ่านการสำรวจจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยวประเทศไทยจำนวน 100 คนและพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจำนวน 7 คนนอกจากนี้ยังสัมภาษณ์ตัวแทนกองตลาดเอเซียตะวันออกการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจำนวน 1 คนโดยการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลหลังจากรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาในครั้งนี้มาวิเคราะห์เพื่อหาปัญหาและหาแนวทางการแก้ปัญหา

ผลจากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวการบริการและสื่อภาษาจีนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนักท่องเที่ยวชาวจีนเห็นว่าการใช้ภาษาจีนภายในสื่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีความถูกต้องโดยปัญหาที่พบคือถึงแม้ว่าสื่อภาษาจีนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปัจจุบันจะมีจำนวนมากแต่พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการยังมีจำนวนไม่มากด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่สามารถทราบข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวได้โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสื่อและบริการที่มีอยู่ให้นักท่องเที่ยวทราบมากยิ่งขึ้นนอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่มีความรู้ภาษาจีนภายในการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการจึงควรมีการจัดฝึกอบรมภาษาจีนให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนของพนักงานในองค์กรต่อไป

**คำสำคัญ:** การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นักท่องเที่ยวชาวจีน กิจกรรมส่งเสริม การใช้ภาษาจีน



## 绪论

### 一、选题的背景及研究意义

旅游业是泰国的主要行业。旅游业的发展为国家创造了大量的外汇，提高了经济效益。2015 年泰国旅游业还是泰国创汇最多的行业，泰国旅游经济的快速发展也增加了 26%，所以，旅游业收入让泰国 2015 年的 GDP 增加了 3%。因此，旅游业会成为泰国经济的重要支柱之一。旅游业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，同时也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，还加强了泰国与世界的交流交往。本文选题的主要来源是泰国国家旅游局在推广游客方面情况，尤其是针对促进中国游客来泰旅游的策略。

中国是世界上人口最多的国家。2016 年中国人口有 13 亿人口，占全球人口五分之一。中国是一个多民族、多语言、多方言、多文种的国家。汉语是中国使用人数最多的语言。世界银行数据显示，2014 年中国人均国民总收入 7380 美元，排名第 60 位。2015 年居民人均可支配收入仅为 21966 元，换算成美元为 3600 美元左右。2015 年中国人均 GDP 为 5.2 万元（按 13 亿人口计）（枕头财经网，[online]，2016）。2016 年泰国作为中国游客最欢迎的旅游目的地。中国游客喜欢来泰国旅游的主要原因是泰国有丰富多彩的旅游景点和自然资源，而且泰国也有美味食品。除此，泰国与中国距离不远，旅游消费也不多，可以在泰国度假。

泰国国家旅游局（Tourism Authority of Thailand，简称 TAT）成立于 1960 年 3 月 18 日，是第一个在泰国专门负责促进旅游业的机构。泰国国家旅游局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。除此之外，还有进行制定旅游发展规划，在旅游领域不断合作，维系经营并发展人员。泰国国家旅游局的三种主要作用：第一是促进泰国旅游业和旅游产业；第二是向国内外游客提供各种旅游资讯和数据；第三是维护景点与住宿。目前，泰国国家旅游局有许多服务，有服务台(Counter Service)、1672 呼叫中心、移动运用部分(Mobile application)、网站、社交媒体(Social Network)，为了能让游客方便，以及让来泰国旅游的国内外游客留下好印象。此外，泰国国家旅游局也在海外设立了分局的办事处，有欧洲、亚洲、北美洲以及澳洲。泰国国家旅游局在中国已经有了 5 个办事处分别设立于北京、上海、广州、成都及昆明。

在沟通方面，虽然世界上以英语为主要语言，可是按照中国的经济发展及有越来越多来泰国旅游的中国游客，汉语成为广泛使用的语言。由此可见，为了让中国游客方便、



快快乐乐地游泰国，汉语旅游资料与汉语服务是不可缺少的，让游客了解各种各样的旅游资料，无论是泰国旅游景点、交通方法、泰国饮食、还有泰国各种服务等。于是旅游业必须提供汉语服务。此外，汉语也让中国游客完整地了解泰国的文化。所以，为了发展泰国旅游业以及满足中国游客的需求，汉语是一个最好跟中国游客沟通的工具。目前，旅游业的竞争比较强烈，提高自己国家的旅游服务水平是必须做好的。

本论文选题的意义在于通过分析泰国国家旅游局为中国游客市场在泰国的迅速发展，设计好如何促进中国游客来泰旅游，将怎样采用何种方法在大众媒体的汉语。此外，为了能够不断发展符合游客需求的活动与旅游信息服务，本论文还研究到中国游客对泰国国家旅游局推广活动与旅游信息服务的实现与秩序。

## 二、研究的范围

本论文研究的范围只限于泰国国家旅游局 2015-2017 年促进中国游客来泰旅游的策略与汉语言文化应用以及泰国国家旅游局的汉语大众媒体的实践与广告。本论文的研究数据从 100 位来泰旅游的中国游客与 7 位泰国国家旅游局的职员调查问卷，以及访谈 1 位泰国国家旅游局发展与促销东亚市场组的代表职员。研究者都在泰国曼谷进行调查研究。研究时间是 2016 年 9 月至 2017 年 4 月。

## 三、研究目的

1. 为了了解泰国国家旅游局促进中国游客来泰旅游的策略。
2. 为了研究泰国国家旅游局的汉语服务与活动。
3. 为了研究泰国国家旅游局的汉语大众媒体宣传与实践。
4. 为了知道中国游客对泰国国家旅游局推广活动的满意度。

## 四、研究方法

1. 本论文采用的定性和定量综合法。
2. 本论文的调查对象是 100 位来泰旅游的中国游客，还有 7 位泰国国家旅游局有汉语能力的职员发问卷。此外，访谈 1 位泰国国家旅游局发展与促销东亚市场组的代表职员。
3. 研究者会在曼谷素万那普国际机场发问卷。
4. 资料收集完成之后，从所掌握的资料来按定性和定量方法来分析。

## 五、研究的创新性

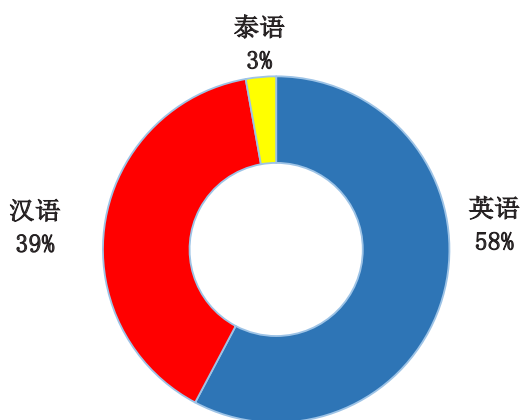
1. 没有人研究过关于泰国国家旅游局促进中国游客来泰旅游的策略与大众媒体的汉语服务。
2. 给泰国国家旅游局提出发展旅游业的新策略。
3. 知道泰国国家旅游局大众媒体的汉语言文化应用现状。
4. 认知泰国国家旅游局的哪项大众媒体是最受中国游客欢迎。

## 泰国国家旅游局促进中国游客来泰旅游策略的评估

这次研究以 100 位游泰中国游客为研究对象。调查问卷的内容分为 3 个部分包括：游泰的中国游客资料、游泰中国游客对泰国国家旅游局策略的满意度、泰国国家旅游局汉语大众媒体的情况。此次问卷调查的结果公布如下：

### 一、游泰的中国游客资料

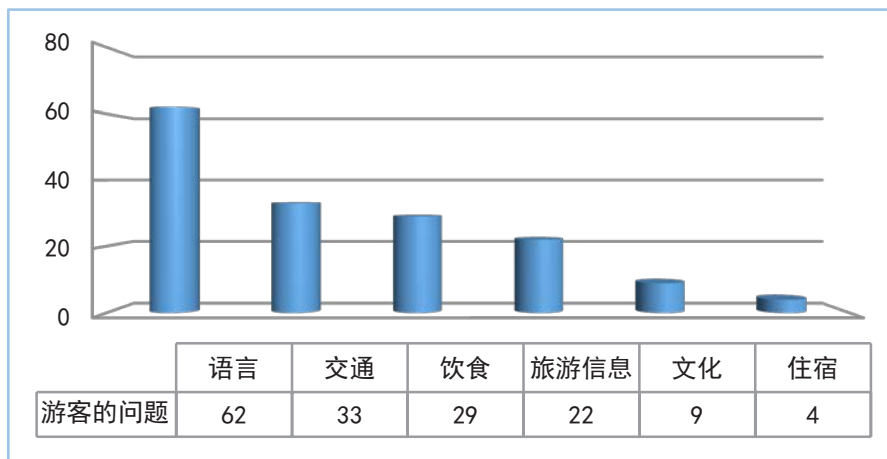
图表 1 中国游客在泰国使用什么语言



从图表 1 来看，在泰国旅游时使用英语来交流有 58%，其次是使用汉语来交流有 39%，使用泰语交流只有 3%。所以，提供汉语服务是非常重要的。汉语服务可以让中国游客在泰国旅游时更加方便。



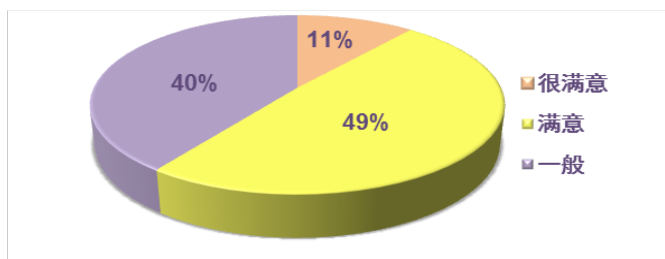
图表 2 中国游客在泰国旅游遇到的问题



从图表 2 来看，大部分的被研究者在泰国旅游时间遇到语言的问题有 62 位（62%），其次是交通的问题有 33 位（33%）。这明显语言是中国游客来泰国旅游的大问题。提供汉语服务会让游客方便地在泰国旅游。处理语言问题完成之后，中国游客的数量一定不断增长，直接影响到泰国旅游业的发展。

## 二、游泰中国游客对泰国国家旅游局策略的满意度

图表 3 中国游客对泰国国家旅游局的推广活动做出评价

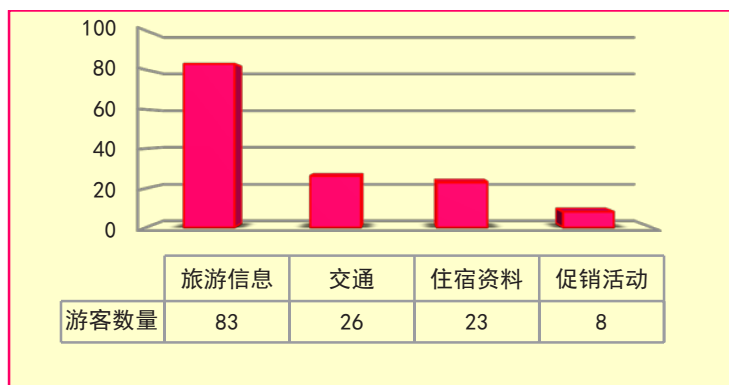


从图表 3 来看，中国游客对泰国国家旅游局的推广活动做出评价是满意有 49 位，总平均数是 3.71，表示评价程度是满意。这表明的是大部分的中国游客对泰国国家旅游局的活动表示满意。无论如何，未来泰国国家旅游局还需要继续创造新的活动，为了吸引游客来泰国旅游。

此外，根据研究结果还显示，泰国国家旅游局推广活动对中国游客决定来泰国旅游有影响。中国游客认为泰国国家旅游局应该继续提高推广活动方面，为了吸引中国游客来泰

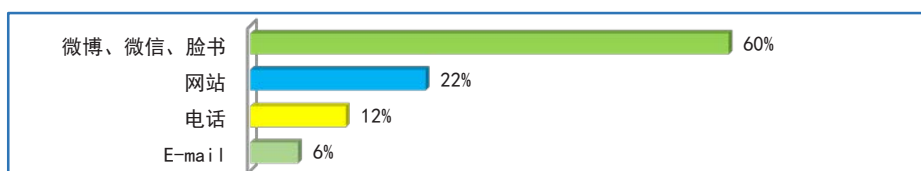
旅游。大部分的中国游客非常喜欢有关泰国传统文化的活动。泰国有许多独特的传统文化，可以将泰国文化为促进游客来泰旅游的象征。

图表 4 游泰中国游客使用泰国国家旅游局服务的情况



从图表 4 来看，大部分的被研究者应用过泰国国家旅游局的旅游信息服务有 83 位，关于交通服务有 26 位，关于住宿资料的服务有 23 位，关于促销活动只有 8 位。旅游信息是游客必须寻找的旅游资料，所以应该重视资料的质量。应该放最新的资料，不会让游客知道不正确的资料，发生游客在泰国旅游的问题。

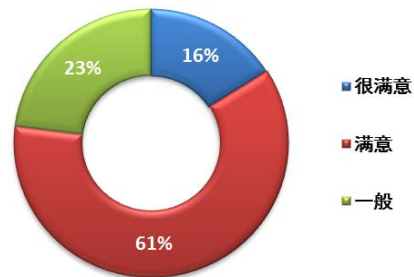
图表 5 游泰中国游客选择使用泰国国家旅游局大众媒体的情况



中国游客透过泰国国家旅游局的微博、微信、脸书与泰国国家旅游局交流有 60 位，网站有 22 位，电话 12 位，E-mail 有 6 位。目前，社会媒体（Social Media）如，微博、微信、脸书是最能直接将旅游信息送到游客的渠道。

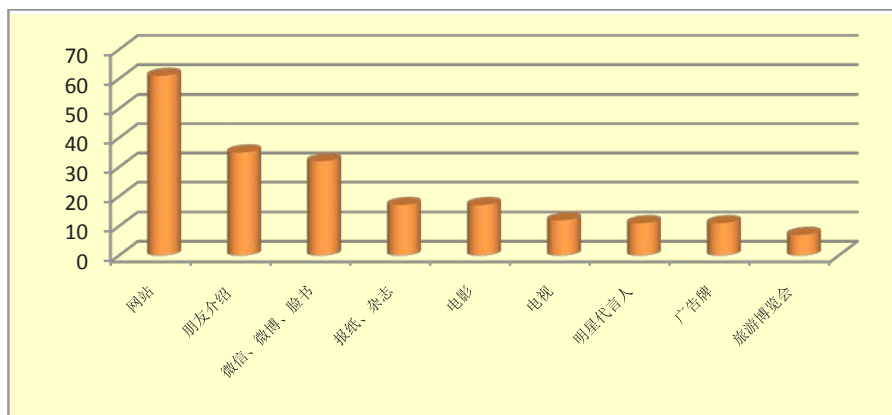


图表 6 中国游客对泰国国家旅游局的服务评价



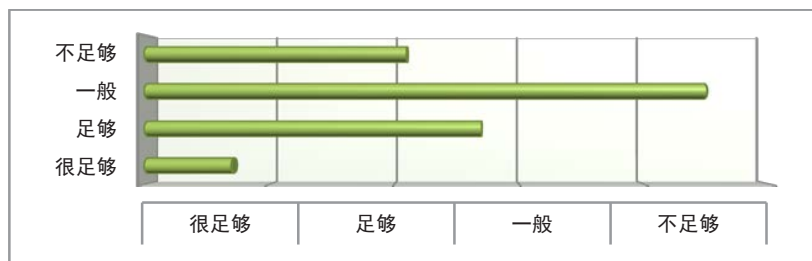
从图表 6 来看，被研究者对泰国国家旅游局的服务评价是满意有 61 位 (61%)，总平均数是 3.93，表示评价程度是满意。虽然这是很好的结果，但是泰国国家旅游局还是需要不断提高服务的质量。

图表 7 中国游客知道泰国国家旅游局的推广活动和信息的渠道



从图表 7 来看，大部分的中国游客通过网站知道泰国国家旅游局的推广活动和信息。互联网媒体 (Internet Media) 是借助国际互联网这个信息传播平台，以电脑、电视机以及移动电话等为终端，以文字、声音、图像等形式来传播新闻信息的一种数字化、多媒体的传播媒介。目前，互联网媒体 (Internet Media) 成为最受中国游客的欢迎的，因为不但很方便使用，也是免费服务。

图表 8 泰国国家旅游局汉语大众媒体的足够情况



从图表 8 来看，中国游客认为泰国国家旅游局汉语大众媒体的足够是一般。所以，还是应该更加提供汉语大众媒体的服务。主要目的是符合中国游客的需求。大部分的游泰中国游客认为泰国国家旅游局的汉语大众媒体有助于吸引他们来泰国旅游。他们还对泰国国家旅游局的汉语大众媒体评价是比较好。

### 三、中国游客对泰国国家旅游局的汉语大众媒体总体评价

表格 1 中国游客对泰国国家旅游局在大众媒体的汉语应用  
总平均数与评价程度

调查内容	平均数	评价程度
词汇：	3.92	正确
语法：	3.87	正确

从表格 1 来看，泰国国家旅游局在大众媒体的汉语应用可以分为词汇和语法两个方面。被研究者对泰国国家旅游局在大众媒体的汉语词汇应用的总平均数是 3.92，表示正确程度是正确；对泰国国家旅游局在大众媒体的汉语语法应用的总平均数是 3.87，表示正确程度是正确。

总之，大部分的被研究者认为泰国国家旅游局大众媒体的汉语应用是正确，以及在汉语大众媒体中的旅游资料的翻译方法是很合适。这表示泰国国家旅游局在大众媒体中的汉语应用没有大问题。



#### 四、被研究者发表的其他建议

除了调查问卷中的内容，有些被研究者还提出了对泰国国家旅游局的推广活动、大众媒体和服务，以及关于泰国旅游业的其他建议。第一是关于推广渠道方面的建议。中国游客认为应该多采用新的方式进行传播，特别是网站宣传，更利于年轻人接收信息。在大众媒体上应该多有泰国本土文化的广告、促销信息，以及文化风俗讲解加深，活动内容必须详细介绍。除此之外，更加努力在中国进行推广泰国国家旅游局的服务。第二是关于汉语服务方面的建议。中国游客认为语言是来泰旅游的大问题。虽然现在懂英语的中国人数量比以前多了，但是大部分的人还是不会英语。所以，语言问题使他们的旅行有困难了。因此，应该增加中文的介绍，包括旅游产品中文的宣传写介绍、旅游景点介绍等。可以普及中文，中国游客可以自主旅游，商业化可以变成自主消费化。服务员应该加强汉语能力，他们希望以后能听到更多人讲汉语。除了对泰国国家旅游局的建议，中国游客还提出了其他的建议。如，应该提高交通服务质量，出租车司机需要学习简单的英语，应该解决非法出租车的问题。医院使用很不方便，医院应配备中文服务。

#### 泰国国家旅游局所存在的问题

##### 一、泰国国家旅游局职员在工作中遇到的问题

表格 2 泰国国家旅游局职员在工作中遇到的问题情况

遇见的问题	平均数	问题程度
1. 中泰文件翻译得正确。	4.1	多
2. 泰中文件翻译得正确。	4.0	多
3. 跟中国游客交流。	3.0	一般
4. 向旅游公司提供各种资料。	2.9	一般
5. 跟中国办事处联系。	2.1	比较少
6. 向中国新闻社沟通。	2.7	一般

从表格 2 来看，研究者把泰国国家旅游局职员在工作中遇到关于汉语的问题分为 6 个问题：一，中泰文件翻译得正确；二，泰中文件翻译得正确；三，跟中国游客交流；四，向旅游公司提供各种资料；五，跟中国办事处联系；六，向中国新闻社沟通。由此可见，泰国国家旅游局的职员在工作中还是常常遇到汉语应用的问题，特别是翻译方面的问题。



## 二、泰国国家旅游局活动方面的问题

1. 大部分的游客有相同的感兴趣。他们喜欢差不多的活动。因此，其他活动就不能引起游客来感兴趣。
2. 在泰国本地经验活动的方面，本地经验活动的推广还是比较少，有些游客还不认识有这样的旅游活动。
3. 关于住宿资料和节庆的推广活动对中国游客做决定的资料算是较少。
4. 在问卷结果中可以发现，古至今泰国国家旅游局的推广活动都有助于吸引游客决定来泰旅游，但是不是完全的被研究者到这样想。还有许多游客认为泰国国家旅游局的推广活动是一般的，以及有些人认为泰国国家旅游局的推广活动对他们决定来泰旅游没有影响。

## 三、泰国国家旅游局汉语服务方面的问题

1. 按照问卷结果中可以看出中国游客使用泰国国家旅游局的推广活动信息的服务比较少。有些游客还不知道泰国国家旅游局推广活动的信息，使他们没有机会参加各种旅游活动。
2. 中国游客使用泰国国家旅游局中国办事处服务的数量最少，其次是使用泰国国家旅游局总部的服务。但是大多数的游客都使用在网络上的服务。因为通过网络渠道很方便，而且有足够的旅游资料，还提供中文版本。所以，大部分的游客才选择上网查旅游资料，能节省时间与交通费用。
3. 有些泰国旅游景点还没有提供汉语服务，这也是中国游客在泰国旅游时遇到的困难。
4. 大部分的中国游客不太选择看英文版本，要求看中文版本的资料。这是为何我们必须加强向中国游客提供汉语服务，为了符合中国游客的需求。
5. 现在有很多的网络媒体来代替印媒体。游客喜欢使用网络媒体的趋势有迅速发展。所以使用报纸、杂志、电影渠道的人数才越来越少。
6. 在问卷调查中可以发现，泰国国家旅游局向中国游客发布旅游信息还是不广泛。

## 提出泰国国家旅游局汉语服务的改进措施

### 一、提高泰国国家旅游局职员的汉语水平

据研究结果显示，泰国国家旅游局总部的职员跟中国办事处职员不相似的。总部的职员全部都是泰国人，中国办事处的职员大多是中国人。所以中国办事处的职员当然没有汉语应用的问题，但是总部的职员还拥有关于汉语水平的问题。从问卷结果中，被研究的总



部职员只有一位毕业于中文专业。所以意味着有汉语能力职员数量还是不足够，还不符合工作中的需求。职员使用汉语频率还是较少，这样会让职员的汉语水平越来越降低。目前，解决翻译文件问题的方法是安排专业翻译公司来负责。

涉及泰国国家旅游局总部职员的汉语水平的方式，是应该加强培养职员汉语能力。向职员举办汉语培训。如果邀请中国老师来培训就是比较好的，因为不只是学会汉语还可以学到中国文化，并可以将所学到的东西在工作中使用。职员的汉语培训不只是能提高自己的汉语能力，在工作方面也是有好处的，职员可以直接用汉语跟中国游客沟通，减少雇请人来帮忙的数量，可以节省成本而提高企业的工作质量。泰国国家旅游局应该支持职员参加汉语的培训，为了能够提高自己的汉语水平。此外，应该鼓励在办公室使用汉语，为了让职员的水平不断发展而不要忘记汉语的应用。这些都是对两方有利的。

## 二、提高泰国国家旅游局的活动与汉语服务质量

1. 由于泰国国家旅游局向中国游客传播的旅游信息还是不广泛，应该加强向游客发布有关的旅游信息，要不然游客就会不能认知有利的旅游信息，以及错过参加这些有趣活动的机会。

2. 加强促进中国游客知道更多的泰国全国旅游景点和泰国国家旅游局的其他活动，未来他们可能对这些活动感兴趣，能够扩大市场的机会。

3. 在泰国本地经验活动的方面，泰国本地经验活动有发展的趋势，中国游客越来越喜欢这样的旅游活动。所以我们可以使用这个机会来推广泰国旅游业，更加努力推广本地经验活动。如果未来可以引起中国游客对这种旅游活动感兴趣了，不仅能吸引更多的中国游客来访泰国，还能够发展泰国节庆活动的水平。

4. 利基旅游 (Niche tourism) 市场的活动，如：运动活动、车队活动、得奖活动等。目前，还不是大市场，还受有些组游客感兴趣。但是其实可以继续发展这种旅游，因为这组旅游市场的消费比其他组市场高，可以从这组游客获得很多外汇收入。在实际上，这组市场活动的问题是于传播资料的方面，因为有些人不知道活动的信息就错过了参加活动的机会。

5. 加强提供关于住宿和节庆活动的资料，为了让游客很容易做决定预定房间或预定机票来泰旅游。这些有助于有的做决定的过程。

6. 在中国游客的满意度方面，大部分的中国游客对泰国国家旅游局所提供的推广活动满意。无人认为不满意的。无论如何，泰国国家旅游局还需要持续发展有兴趣的旅游活动，



保持好的活动。为了进一步发展泰国旅游业，吸引游客来泰国旅游而完成泰国国家旅游局的主要任务。

7. 虽然被研究者对泰国国家旅游局所提供的服务的总评价是比较满意的，没有汉语服务的大问题，但是泰国国家旅游局还必须保持这样的标准，同时应该不断提高水平。为了前途可以向游客提供更好的汉语服务，导致了游客在泰国旅游时的方便。

8. 在泰国每个旅游景点应该加强提供汉语服务，主要目的是符合中国游客的需求，有助于中国游客去泰国旅游景点旅游的。

### 三、提升发展泰国国家旅游局的汉语大众媒体

1. 目前，大多中国游客通过网站寻找旅游资料与泰国国家旅游局的推广活动。其次是通过朋友介绍的方法。中国人喜欢听朋友们或家人的介绍，分享经验。看出来，朋友介绍的方法对中国游客用影响。那如何让一人介绍一个人，就让他们对泰国生产印象，为了对其他人分享很好的旅游经验。此外，还不用花很多传播费用，可以节省成本而有非常好的效果。

2. 虽然中国游客通过报纸、杂志、电影渠道的数量越来越少，但是还不能停止生产印刷媒体。因为印刷媒体还是重要，有些人还是喜欢通过印刷媒体收集资料与扩大自己知识。

3. 在问卷调查中可以发现，中国游客对泰国国家旅游局汉语大众媒体的平均总评价是一般的。这表示发布旅游信息不广泛的问题。应该对中国游客增加提供汉语大众媒体，并进一步发展泰国国家旅游局的汉语大众媒体，为了更扩大市场的要求。

4. 除了描述活动以外，在泰国国家旅游局大众媒体中放活动的照片也是很重要的方法。所以，这样的宣传渠道才越来越受人众的欢迎，有助于吸引游客想来泰国旅游的重要渠道之一。此外，在大众媒体中必须发布最新的汉语旅游信息与有关的资料。

5. 从问卷调查结果来看，中国游客对泰国国家旅游局完全情况的总评价是比较好的。这是很好的结果。无论如何，泰国国家旅游局还需要继续进行发展每个方面，常放最新的旅游信息，以及设计漂亮与有兴趣形式的媒体。





## 结论

2015 年, 中国来泰游客数量达到人次达 793 万人, 同比增长了 71.14%。到 2016 年, 游泰中国游客数量达到 875 万人, 是在这 10 年间最多的数量。中国游客在泰国旅游费用平均每人每次 46,363 泰铢。泰国是中国游客喜欢来旅游的国家。中国是一个巨大的市场。中国经济持续高速发展。中国游客分为 2 组旅游形式: 第一组, 团队旅游 (Group Inclusive Tour: GIT)。这组游客数量较多。团队旅游占来泰旅游中国游客的 60%。; 第二组, 自由行 (Foreign Individual Tourism: FIT)。这组有快速发展。尤其是年轻人, 他们很喜欢这样旅行。

泰国国家旅游局促进游客来泰旅游的策略方面, 泰国国家旅游局安排发展与促销东亚市场组来负责。近年来, 泰国旅游局在游客眼中成为顶级旅游目的地的国家。中国游客来泰旅游持续升温。2015 年至 2016 年的策略, 泰国国家旅游局更加重视优质游客市场。泰国国家旅游局以市场类型为提供推广策略方式, 分为 3 个符合游客市场的推广策略, 第一, 大众旅游 (Mass Tourism); 第二, 自由行旅游 (Foreign Individual Tourism); 第三, 利基旅游 (niche tourism)。

泰国国家旅游局的推广活动分为 2 种是节日活动和特殊活动。对于 2017 年泰国国家旅游局发布全新品牌形象全力提升品质旅游。针对中国游客市场推出全新品牌形象“有品有质游泰国”。泰国国家旅游局中国办事处的推广策略以泰国国家旅游局曼谷总部的发展与促销东亚市场组为主。

泰国国家旅游局汉语大众媒体来自 2 个部分: 泰国国家旅游局曼谷总部的大众媒体和泰国国家旅游局中国办事处的的大众媒体。大众媒体中的汉语翻译是由泰国国家旅游局中国办事处负责与由专业翻译公司负责。

根据研究结果发现, 一, 对于泰国国家旅游局职员的汉语应用。中国办事处的职员都是中国人, 所以没有汉语应用的问题。但是总部的职员全部都是泰国人, 所以才有汉语应用的问题。应该向跟中国游客市场有关的职员举办汉语培训。为了提高各位的汉语水平, 加强改进职员的工作质量; 二, 中国游客对泰国国家旅游局推广活动表示满意有 49%; 三, 中国游客对泰国国家旅游局的服务表示满意有 61%。虽然中国游客对泰国国家旅游局汉语服务满意, 但是还必须提高泰国国家旅游局的活动与汉语服务质量。在汉语服务方面, 泰国国家旅游局需要更加努力向游客宣传旅游信息。此外, 应该在每个旅游景点加强提供汉语服务, 为了符合中国游客的需求; 四, 中国游客认为泰国国家旅游局汉语大众媒体比较好有 44%。目前, 大部分的中国游客经常通过网站寻找旅游资料与推广活动信息, 通过报

## 五、研究的创新性

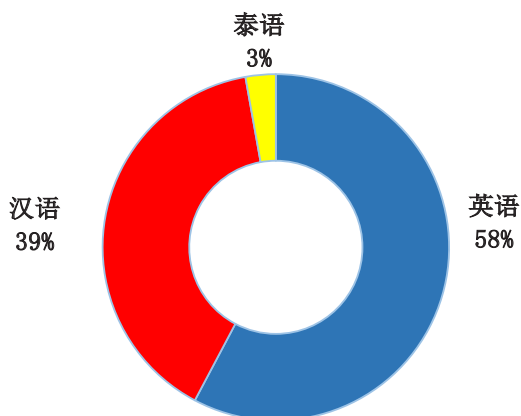
1. 没有人研究过关于泰国国家旅游局促进中国游客来泰旅游的策略与大众媒体的汉语服务。
2. 给泰国国家旅游局提出发展旅游业的新策略。
3. 知道泰国国家旅游局大众媒体的汉语言文化应用现状。
4. 认知泰国国家旅游局的哪项大众媒体是最受中国游客欢迎。

## 泰国国家旅游局促进中国游客来泰旅游策略的评估

这次研究以 100 位游泰中国游客为研究对象。调查问卷的内容分为 3 个部分包括：游泰的中国游客资料、游泰中国游客对泰国国家旅游局策略的满意度、泰国国家旅游局汉语大众媒体的情况。此次问卷调查的结果公布如下：

### 一、游泰的中国游客资料

图表 1 中国游客在泰国使用什么语言



从图表 1 来看，在泰国旅游时使用英语来交流有 58%，其次是使用汉语来交流有 39%，使用泰语交流只有 3%。所以，提供汉语服务是非常重要的。汉语服务可以让中国游客在泰国旅游时更加方便。