



曼谷旅游夜市汉语服务研究

THE RESEARCH OF CHINESE USAGE IN THE SERVICE OF BANGKOK NIGHT MARKET

王玉洁 *

趙平 博士 **

摘要

论文通过研究汉语服务在曼谷夜市中的应用，了解曼谷夜市服务人员的汉语水平，分析评估汉语服务在零售商品中的优劣得失，并提出了相应的改进措施。论文通过对曼谷夜市商品市场汉语服务的调查，首次分析了曼谷夜市旅游市场商业汉语服务的情况，通过对曼谷夜市汉语服务调查分析评估，提出汉语服务中问题的解决和改进措施。

关键词：曼谷夜市 汉语服务 旅游服务贸易

ABSTRACT

The paper studied the Chinese service applications in Bangkok night market, understoods the Chinese level of service personnel, analyzed the advantages and disadvantages of Chinese service in retail goods, and puts forward the corresponding improvement measures. The paper investigate the Chinese service in the market of Bangkok night market. It is the analyze the situation of business Chinese in Bangkok night market, which is the innovation of this paper. research and analysis to the Chinese service in the night market at Bangkok, paper puts forward the suggestion and the method of solving the problems.

Key Words: Bangkok night market, Chinese service, tourism service

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนและการบริการในตลาดกลางคืนกรุงเทพมหานครระดับความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาจีนในการให้บริการของพนักงานในตลาดกลางคืนวิเคราะห์และประเมินผลถึงข้อดีข้อเสียของร้านค้าที่มีการให้บริการทางด้านภาษาจีนและชี้ให้เห็นถึงปัญหาและ

*ANONGKARAT BANGSRI 泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院, 2016 年文学硕士学位 (商务汉语)

**ZHAO PING, Dr. 指导老师: 泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 M. A. (CBC) 教师



วิธีการแก้ไขข้อเสนอแนะในการปรับปรุงดังนี้ในงานวิจัยฉบับนี้ยังมีการใช้แบบสำรวจสิ่งที่มีการใช้ภาษาจีนในตลาด โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ปัจจัยที่ส่งผลให้หักหองเที่ยวเลือกซื้อสินค้า โดยเฉพาะการให้บริการที่ดีในด้านภาษาจีนรูปแบบใหม่วิเคราะห์ประเมินผลจากแบบสอบถามการให้บริการด้านภาษาจีนของตลาดกลางคืนเพื่อเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและเสนอวิธีการมาตรการแก้ไขปัญหาต่อไป

คำสำคัญ: ตลาดกลางคืนกรุงเทพมหานคร การบริการภาษาจีน ธุรกิจการบริการท่องเที่ยว

绪论

一、选题的背景和意义

中国游客来到泰国旅游比较多，对泰国曼谷夜市很感兴趣，也发生了有关汉语服务和提高旅游服务质量的问题。因为泰国曼谷夜市风光美丽，有各种各样的东西可以购买，尤其是零售商店的产品最受欢迎。随着大量的中国游客来泰旅游，汉语服务对发展泰国的旅游也越来越重要了。从问卷调查第四项的数据分析以及对夜市销售人员汉语水平调查的数据分析中看出，目前泰国曼谷夜市在汉语服务方面还不能满足中国游客旅游购物的需要。为了吸引更多的中国游客，泰国旅游业的汉语服务需要进一步加强（张薇，[online]，2014）。

曼谷旅游经过长期的发展，她已经成为世界闻名的旅游都市。这是一座散发着独特文化与民族韵味的城市。特别是泰国曼谷夜市，能吸引大量的游客前来购物。曼谷夜市的发展促进了泰国旅游业，吸引了大批外国游客前来购物。特别是近几年来中国游客日益增多，成为曼谷夜市购物的一个主要购买源，促进了曼谷夜市的发展。夜市汉语服务情况如何，对曼谷夜市的销售有什么影响是本论文研究的课题。本论文选题的意义是通过对曼谷两个夜市即：曼谷 Asiatique the Riverfront 夜市与曼谷唐人街旅游夜市的汉语服务情况的调查分析，说明曼谷旅游夜市汉语服务的现况，评估汉语服务对促进曼谷旅游夜市影响作用，以及对吸引中国游客购物的影响情况，发现曼谷旅游夜市存在的问题，提出改进建议，为发展曼谷旅游夜市的提供改进的措施和解决方法。

二、研究目的、方法、主要内容和创新性

（一）研究的目的

本研究试图通过曼谷旅游夜市汉语服务情况的研究拟达到以下研究的目的：

1. 了解曼谷夜市在汉语服务方面的情况
2. 研究汉语服务对中国游客购物的影响作用
3. 分析曼谷夜市零售商中能提供汉语服务人员的汉语水平情况。
4. 通过调查分析曼谷旅游汉语服务的现状，提出改进的建议和措施



（二）研究的方法

研究方法主要是通过资料收集，市场调查和问卷调查来掌握曼谷夜市汉语服务的情况，并对这些资料进行理论分析，用定性和定量的方法进行具体研究分析。

（三）研究的主要内容

研究的主要内容是曼谷旅游夜市汉语服务情况：概述曼谷夜市的总体发展状况，具体分析曼谷 Asiatique the Riverfront 夜市与曼谷唐人街旅游夜市的市场情况，通过市场调查和问卷调查说明在商品销售在主要的工作语言是哪些，使用汉语服务情况如何，汉语服务对中国游客购物的影响，分析市场销售人员的汉语水平，针对以上的调查分析，发现问题，提出改进措施和建议，以利于提高曼谷夜市旅游汉语服务质量，吸引更多的中国游客，促进曼谷夜市的发展。

（四）论文的创新性

论文的创新性体现如下：

1. 首次对曼谷夜市汉语服务情况进行分析研究。
2. 分析曼谷两个夜市的营销情况，商业用语情况和汉语服务情况。

三、研究问题

1. 做好曼谷夜市的市场调查，掌握详细和可用来分析的相关资料。
2. 做好市场问卷调查，对汉语服务情况，销售人员的汉语水平数据统计和分析。
3. 泰国曼谷旅游夜市汉语服务发展起到了哪些作用，以及遇到的主要问题。
4. 提出解决问题的方法和改进措施。

以前曼谷市场在陆地地区可以分为两种，第一种是陆上市场，第二种是水上市场。陆上市场顾名思义是在陆地卖买的东西，泰国人喜欢在陆上市摆摊。这个市场的规模要看社区的位置，这对商人来说，地点好就能带来好买卖，这是非常重要的。以前大规模的陆地市场就是 Sampeng 市场，这个市场一个社区和商务街道的集中地。很多华人夜班后来到这里了，所以 Sampeng 市场也算是华裔华侨社区的一部分。在这里人们可以买到不少来自中国的产商品。Sampeng 市场不断发展，也促进了里的商务社区的发展。

水上市场是一种特色的市场，因为大部分商人在船上进行商品买卖。卖家在船上装上各种商品卖给居住在河两边上的人们。从事水上买卖的大多是泰国妇女。这是因为过去泰国人男子要去军营当军，女人就要担起养家的工作。例如：安帕瓦水上市场售卖的大部分商品是农业产品，水果，盐等等，而从中国来的商品主要是茶叶、伞、碗和盘等等。目前水上市场发展没有陆上市场发展快，因为周围环境的路上交通很方便，为人们的购物提供了很大的方便。安帕雅水上市场、芭堤雅水上市场、丹能沙朵水上市场。



目前泰国曼谷的购物市场发生了很大的变化。本来市场只有两种类型，陆上市场和水上市场，但是现在又开了一些夜市。夜市的发展与人们的休闲时间和白天的炎热潮湿有关。曼谷白天温度比较高，人们都喜欢去大型超市购物。但在晚上气温下降，小商小贩可以出来摆摊。对消费者来说去夜市购物，一方面气温下降，市场的商品具有特色和物美价廉，另一方面人们大都是在休闲时间，这些客观原因让很多消费者对夜市感兴趣。

曼谷亚洲河滨夜市 (Asiatique the Riverfront)

根据建立的目的 “The history of Asiaque the Riverfront” 发生在泰国拉玛五世朱拉隆功时期东南亚被欧洲国家侵略。泰国拉玛五世需要国家发展进步可以和其他国家对比，所以要和丹麦国家建立良好关系。因此建立港口 East Asiatic 是木材出口商，为了方便出口木材到其他国家，所以建立这个港口。这个地方以前很繁荣，后来渐渐的衰退。现在港口的地址发生变化，经过不断的创新和发展，又开始恢复繁荣。“Asiatique the Riverfront”在湄南河岸边，它是亚洲第一个港口也是最大的一个港口。AsiatiqueThe Riverfront的前身是泰国五世皇朝时代的重要港口，Port of East Asiatic，港口所在的整个区域建于泰国王朝的拉玛五世曾经这个港口是泰国的经济据点是沟通泰国和世界各国贸易的窗口。到 2012 年荒废的港口被翻新改建，之前的 Suan Lum 夜市变成了现今的 Asiatique The Riverfront，虽然不能重现它昔日的辉煌，但也成功转型成为亚洲最大的观光夜市。 (Asiatique The Riverfront, [online] , 2559)

曼谷唐人街耀华力夜市 (Yaowarat)

曼谷唐人街——耀华力路坐落在曼谷即泰国首都的西部，是曼谷最繁华的商业圈之一，其地位在东南亚各地唐人街中首屈一指，可想而知它的规模及繁华程度。在泰文化的大环境下，这里仍延续着中华民族的传统文化和风俗，吸引着世界各国的人闻名而来这里已有近两个世界的历史，是老曼谷街区的重要组成之一，是名副其实的“中国城”三条街衔接起了条条巷巷，分别是三聘街，耀华力路和石龙军路 (Yaowarat Road- China Town, [online] , 2559)。泰国唐人街夜市被认为是最古老的夜市之一。部分商店是代代相传的。พรรษพล มังกรพิศิฐ (พรรษพล มังกรพิศิฐ, 2557) 调查发现唐人街夜市游客非常的多元化，例如：儿童，青少年，白领，老人。唐人街有很多华人的餐馆，唐人街是一个繁华的市场，尤其到晚上游客非常多。唐人街夜市不止只有食物和其他的一些商品。各地唐人街夜市该地区有许多寺庙和旅游景点。唐人街夜市已经发展成为泰国著名的夜市，而且也吸引了不少游客尤其是中国游客。这里的文化氛围与中国有不少相似之处。老店也有可以讲方言的老人。唐人街夜市的酒店有多种选择，唐人街夜市融合了中泰传统的生活方式。曼谷唐人街有许多商店，这里不止白天营业，晚上也照常营业的，使之成为一个受欢迎的夜市和街道像龙一样的不夜城。语言沟通对中国游客来说是有不少障碍，因为当地华人大都不会说普通话，会产生沟通上的问题。



曼谷夜市商业用语使用分析

曼谷夜市的商业用语主要是泰语，因为尽管泰国的旅游业非常发达，来泰的外国游客很多，在一些主要吸引外国游客的夜市，卖家多少能使用一些英语与消费者沟通。英语可以说曼谷夜市使用的第一大商用外语。然而，随着近几年来中国游客连续大量来泰旅游，不仅是中文导游人数增加，曼谷商场也逐渐推出汉语服务，以适应大量中国游客来泰旅游的需求。在曼谷商业用语中，商业汉语也成为一些主要中国旅客到访购物的商业外语（深圳市海外国旅门户网站，[online]，2016）。

1892 年，泰国国王拉玛五世下令修建耀华力路。由于在建设的过程中碰到需要占用私人土地等很多问题，一直到了 1900 年耀华力路才修建完成。中国人第一次看到或者听到‘耀华力’这个名字的时候肯定会以为这条路是为了炫耀华人在泰国的成就而取的名字，其实不然，这上这只是一个很普通的音译词而已。实际上耀华力的泰语是由拉玛五世御赐，他在 15 岁就当上国王，所以也有的含义，翻译为中文就是“年轻人掌控权利”的意思，表现出了在泰华人对国王的无限崇敬（震牧，2015：61，87–130）。这里的房屋看起来大部分都比较古老，但是贸易却非常繁荣，商家基本上是华人、华侨。拥有浓郁的潮汕风情，这是曼谷唐人街最大的特色，只要你会潮州话，在这里就能和商家无障碍的交流（震牧，[online]，2015）。曼谷夜市中除了耀华力路唐人街夜市具有华人的文化背景，华裔商家很多，除了泰语外，在商业汉语使用上主要是以潮州话为主，此外是其它的中国方言，用普通话的很少。在曼谷亚洲河滨夜市，没有唐人街夜市的中国文化底蕴，商业汉语的使用没有基础。为了适应中国游客来泰旅游和购物的需要，一些商家开始使用一些汉语，以方便中国游客的购物。这些商家会聘用一些会点中文的员工来接待前来购物的中国游客。另外，根据有些商店的老板就是来自于中国，在这里创业，开了属于自己的商店。也有一些商店让员工学习中文，以便能直接和中国游客进行沟通。有的商店还提供了中文的标识牌，让中国游客可以了解商店出售的商品，方便中国游客购买商品。

1. 在曼谷夜市商店与游客之间的中文使用

中国游客进入泰国旅游的人数每年都在不断地增长，商家的收入也在不断增加。但商家在与中国游客沟通的时候会有遇到不少问题（深圳市海外国旅门户网站，[online]，2016）。比如：当中国游客需要了解商品的一些细节，如质量、材料、使用方法等，经过和商家的交流访谈得知由于商家不会中文，这些问题往往不能解释清楚，有时会导致游客放弃购物的情况。所以夜市的一些商家需要使用一些商业汉语与中国游客沟通。

2. 中文标识牌的使用

在夜市的商店里，当有中国游客进来挑选产品时，有些商店的员工不能使用中文和中国游客交谈，但是可以使用有中文标签的牌子让顾客了解商品的性能、品质和价格等，用中文标识牌代替直接用中文与中国游客进行语言交流。



3. 中文导游带中国旅游团来购物

去曼谷夜市的中国旅行团往往是由中文导游带领，去夜市的中国游客在购物方面有问题，这些中文导游可以帮忙。这在一定程度上帮助了商家和中国游客之间的沟通。经过问卷调查和实地考察，除了以上三种情况外，商家与中国游客的沟通大都是使用英语了。

曼谷夜市情况问卷调查

本项研究对亚洲河滨夜市和曼谷唐人街夜市的游客中文服务满意度调查。虽然这两个夜市的特色、商品类型、客户定位、环境气氛都完全不同，但是这两个夜市都有提供中文服务，中文产品说明。本次研究采用问卷调查法，对曼谷夜市中的中国游客以及零售商店的员工进行中文服务满意度进行随机调查。本次调查以随机抽样在曼谷河滨夜市和唐人街夜市各发放了 60 份，共发放了一百二十份调查问卷，回收了 120 份，有效问卷 112 份，回收率 100%

样本之背景變項分析

在性别方面男性为 47 人、女性为 65 人，由此可见，在夜市观光中女性游客比例大于男性游客比例。年龄方面，调查样本分为六个年龄段，19 岁以下人群有 12 人，占样本总人数的 10.7%。20 到 29 岁之间有 59 人，占样本总人数的 52.7%。30 到 39 岁之间有 33 人，占样本总人数的 29.5%。20 至 39 岁之间游客比例高达 92 人，占样本总人数的 82.2%。由此可知，这两个年龄段正是工作的黄金年龄段，游客的购物能力较强，出游意愿以及旅游预算较高。40 到 49 岁之间有 8 人，占样本总人数的 7.1%。50 到 59 岁和 60 岁以上皆为 0 人。学历水平分布表表明：本科学历占样本总人数的 59.8%，人数为 67 人。另外大专 16 人、硕士 21 人、博士 6 人、其他 2 人，分别占 14.3%、18.7%、5.3%、1.8%。工作经验主要以 2 年以及下、2-5 年、6-9 年、10 年以及上这四个区间段，由工作经验分布统计数据可知，2 年以及下、2-5 年、6-9 年、10 年以及上分别为 57 人，39 人，10 人，6 人。占样本总人数的 50.9%，34.8%，8.9%，5.3%。

夜市商家汉语服务情况调查

(一) 对夜市销售人员汉语水平调查

为了对夜市从事销售人员的汉语水平进行评估，本调查以中国的汉语水平考试为标准，而且 HSK 是一项国际汉语能力标准化考试，重点考查汉语非第一语言的考生在生活、学习和工作中运用汉语进行交际的能力，具有公信力。然而，目前夜市销售人员会说汉语仍不多，因此本研究以立意抽样方式，共调查了 17 个说汉语的工作人员情况。从问卷调查中知道，参加过 HSK4 级的有 6 人，占样本占样本总人数的 35.29%。参加过 HSK5 级的有 3 人，占样本总人数的 17.65%。没有考过的占样本总人数的 47.06%，人数为 8 人。在曼谷夜市中游客的汉语水平背景中没有考过占大部分比例。



表 2-5 夜市商家销售人员汉语水平考试情况

汉语水平	选项	数量 (人)	百分比
	HSK1	0	0%
	HSK2	0	0%
	HSK3	0	0%
	HSK4	6	35.29%
	HSK5	3	17.65%
	HSK6	0	0%
	没有考过	8	47.06%
总 共		17	100%

(二) 对商业人员汉语使用情况调查

表 2-7 商业工作人员的汉语使用率 (N=17)

汉语使用率		很多	多	一般	少	很少	\bar{x}
您工作中的汉语使用率	听 (人)	9 52.90%	2 11.80%	5 29.40%	1 5.90%	0 0%	4.12
	说 (人)	9 52.90%	4 23.50%	2 11.80%	2 11.80%	0 0%	4.18
	读 (人)	0 0%	0 0%	5 29.40%	3 17.60%	9 52.90%	1.76
	写 (人)	0 0%	0 0%	4 23.50%	2 11.80%	10 58.80%	1.53
	翻译 (人)	8 47%	1 5.90%	0 0%	1 5.90%	7 41.20%	3.12

汉语使用率分为很少、少、一般、多、很多等，分别代表 1 分到 5 分，因此很少亦代表工作时 1/5 的时间使用汉语，很多表示工作时都是使用汉语与顾客沟通。而且在汉语使用中又分为听、说、读、写、翻译等五个部份。

口语方面：17 位工作人员的汉语使用率，在工作的时候工作人员大部分会说中文。选择汉语使用率上，在说方面使用很多的占样本总人数的 52.9%，人数为 9 人；选择多的占样本总人数的 23.5%，人数为 4 人；选择一般和少的占样本总人数的 11.8%，人数一共为 4 人；平均值为 4.18，由此可知工作人员在说的方面有比较好的表现。

阅读方面：选择使用很多的和多的占样本总人数的都是 0%，人数为 0 人；选择多的、一般的和少的，占样本总人数的 29.4%，29.4%、17.6% 和 52.9%，人数为 5 人，3 人和 9 人，平均值为 1.76。

写作方面：没有人选择使用很多和多。选择使用一般的、少的和很少的占样本总人数的 23.5%，11.8% 和 58.8%，人数为 4 人，2 人和 10 人。平均值为 1.53。



翻译方面:选择使用很多的和多的占样本总人数的 47% 和 5.9%，人数为 8 人和 1 人。选择使用多的、一般的和少的，占样本总人数的 0%，5.9% 和 41.2%，人数为 0 人，1 人和 7 人，平均值为 3.12。

表 2-8 商业工作人员使用汉语能力情况 (N=17)

汉语使用能力		很强	强	一般	差	很差	\bar{x}
汉语技能	听 (人)	7	2	1	5	3	3.47
		41.20%	11.80%	5.90%	29.40%	17.60%	
	说 (人)	8	3	2	2	1	3.7
		47%	17.60%	11.80%	11.80%	5.90%	
	读 (人)	6	3	1	1	6	3.12
		35.30%	17.60%	5.90%	5.90%	35.30%	
	写 (人)	7	2	0	1	7	3.06
		41.20%	11.80%	0%	5.90%	41.20%	
	翻译 (人)	8	1	0	1	7	3.12
		47%	5.90%	0%	5.90%	41.20%	

听的能力: 7 个人选择很强、占样本总人数的 41.2%，2 个人选择强，占样本总人数的 11.8%，9 个人一共选择一般、差、很差，占样本总人数的 5.9%，29.4%，17.6%。平均值为 3.47。

说话能力: 8 个人选择很强，占样本总人数的 47%，3 个人选择强，占样本总人数的 17.6%，4 个人选择一般和差，占样本总人数的 11.8%，11.8%，1 个人选择很差、占样本总人数的 5.9%，平均值为 3.70。

阅读能力: 6 个人选择很强，占样本总人数的 35.3%。3 个人选择强，占样本总人数的 17.6%，9 个人选择一般、差和很差少，占样本总人数的 5.9%，5.9% 和 35.3%，平均值为 3.12。

写作能力: 7 个人选择很强、占样本总人数的 41.2%，2 个人选择强、占样本总人数的 11.8%，1 人选择差，7 人选很差，占样本总人数的 41.2% 和 5.9%，平均 3.06 分。

翻译能力: 8 个人选择很强，占样本总人数的 47%，1 个人选择强、占样本总人数的 5.9%，1 人选择差，7 人选择很差，占样本总人数的 5.9% 和 41.2%，平均值为 3.12。

对中国游客主要光顾的夜市商家来说，具有一定的汉语沟通能力是重要的。问卷调查中显示平均数最高的是说话能力，第二是听的能力，第三是阅读和翻译的能力，第四是写作能力。

曼谷夜市汉语服务调查分析评估及提供汉语服务的优势

曼谷夜市中国游客和商家的多项调查中，我们看到曼谷夜市发展很快，随着中国游客的大量到来，也促进了曼谷夜市的发展，为泰国旅游业带来了很大了利益。曼谷夜市是吸引外国游客，包括中国游客的一个重要的旅游购物地。曼谷夜市的商业服务语言除了泰语外，主要商业外语服务就是



英语。近几年，中国游客的不断涌入，汉语也或多或少地在曼谷不同的大商业区和曼谷夜市购物中心成为又一个“商业服务的外国语言”。另一方面，同曼谷其它大商业区的汉语服务相比，曼谷夜市购物中心具有一定的优势。一般去曼谷亚洲滨河夜市的中国游客，大都是由旅游团带去的，不像曼谷的商业区，来购物的大都是中国自助游的散客。所以，所以对曼谷亚洲河滨夜市来说，这里的购物餐饮中心经常会有一些来自中国的旅游团。另外，由于中国游客具有很强的购买力，这给曼谷夜市的商家带来了客观的收益。在这次对曼谷夜市商业汉语服务的调查研究中，对夜市的 10 个零售商店的汉语服务情况就以下几个问题进行了实地采访调查。这些问题：

1. 你的产品属于哪一种类型？
2. 顾客的主要类型和什么可以吸引顾客？
3. 商店提供哪些中文服务？
4. 商店提供中文服务的优点？
5. 销售货物时一般用有什么方法与中国游客沟通？
6. 如何改进商店的中文服务？

曼谷夜市的这 10 家零售商店中有 4 家零售店有提供汉语服务，另外 6 家没有提供汉语服务。通过调查，那 4 家提供汉语服务的零售店的销售量都有不同程度的增长，商家提供了汉语服务，能吸引更多的中国游客前来购物，也是一个重要原因。虽然本次调查的不是曼谷夜市的大多数商家，但这 10 个商家也具有一定的代表性。

从对曼谷夜市商家的实地采访调查当中得知，中国旅游团大部分都是一些中老年人，他们大都不会说英语或泰语。他们在去曼谷夜市购物时，如果看到有的商店能够提供汉语服务，他们会选择先去这家商店购物。因为在夜市购物中心同类的商店比较多，如果零售店的人员能说中文，就会让中国游客感到很方便，对商品的性能、品质和价格能够了解的更清楚，提高了中国游客的满意度，也吸引了中国游客前来购物。由此可见，曼谷亚洲河滨夜市和唐人街夜市的商店，如果能提供汉语服务，就能更好地吸引中国游客，给商家带来好的收益。一些没有提高汉语服务的零售商店表示要抓住商机，也要提供中文服务，聘用会中文的店员，以满足中国游客的需求，吸引中国游客前来购物。显而易见，夜市商家提高了汉语服务，能提高商家的销售量，对吸引中国顾客更有利。

正如曼谷夜市一个零售店老板所说，因为我们有中文服务，所以可以吸引更多的中国顾客来店购物。但有些年纪比较大的中国游客，他们的普通话不是很标准，店员就没办法听得懂，但这也不是什么大问题。有的商家说，来到这里旅游的游客最多的是中国游客。如果卖家会中文，就有很大的优势，增加店家的竞争力。虽说我们提供了中文服务，带来了不少好处，但也有一个不利的因素，那就是中国顾客知道卖家会讲中文，他们比较容易和你讨价还价了。夜市商家提供汉语服务还具有另外一个有利因素，这就是在产品促销上有一定的优势。商家可以用中文向中国游客促销商品，提供有中文的产品说明，向中国游客解说产品的性能。会中文的店员用中文向中国游客介绍产品，起到了活广告的作用，能吸引很多的中国游客购买产品，激发中国游客的购买欲望，让游客购买他们的产品。商家会用中文打出广告，如：



“买一送一”、“满 500 泰铢送价值 150 泰铢的保洁产品”等。以上这些措施不仅吸引了中国游客，也为商家带来了可观的商业利益。

汉语服务方面存在的问题

（一）汉语服务不足

本次调查的亚洲河滨夜市和唐人街耀华力夜市，是中国游客比较集中的夜市，能提供汉语服务的商家在总体上还是少数。在对外商业语言服务上，英语还是主要的沟通语言。由于缺乏汉语沟通，中国游客还是主要用英语与商家沟通，或是通过中文导游帮助，或手势语言来沟通。另一方面，有些能提供汉语服务的商家，店员的中文水平也不高，在听说读写技能上比较差，这也影响了他们与中国游客的沟通和产品的销售。除了销售人员的汉语水平较低外，由实地采访調查發現在产品销售的中文说明和广告上也做得不够，这对产品的推销也不利。零售商店的主要顾客有两部分，一是旅行社带来的中国的游客，二是泰国本地区的游客。对泰国游客来说一般没有时间限定的问题。

但是由实地采访知道旅游团的购物行程都是有时间限制的。比如来曼谷夜市中国旅游团到达夜市购物和观光时，导游都会给出一个购物观光的时间，如果时间少的话，中国旅客逛街购物的时间就很紧。如果商店没有提供汉语服务，顾客在选货、买货和讨价还价上就要花时间，有时游客会让导游帮忙翻译，这样就很不方便，浪费一些购物的时间。这些因素都会影响夜市商家的销售和游客的购物。

（二）曼谷夜市管理方面的问题

提高曼谷夜市汉语服务的问题，不只存在具体的商家那里，整个旅游景点的管理也应该进行适当地调整和改进。比如在亚洲滨河夜市 Asiatique Riverfront 景点公共设施所提供的中文服务很少。对夜市景点的中文介绍，主要购物和餐饮服务区的中文介绍和一些服务地点的中文标示牌等都很缺失。既然亚洲滨河夜市和唐人街耀华力夜市是中国游客主要光顾旅游地，夜市管理部门应该有自己的汉语服务中心，为整个夜市商家和中国游客提供必要的汉语服务，解决夜市管理服务方面的问题，为中国游客提供必要的咨询服务。比如在购物、安全、医疗和紧急事件方面的汉语服务等。

问题的解决和改进措施

为了提高和改进曼谷夜市旅游景点和购物中心的汉语服务的质量，促进市场销售，吸引中国游客，曼谷亚洲河滨夜市和唐人街耀华力夜市需要在汉语服务方面和管理方面进行改进，以解决中国游客沟通与服务上的问题，以增加服务质量与游客的消费意愿。针对出现的问题，曼谷夜市旅游景点和购物中心可以从以下几个方面来解决汉语服务不足和管理方面的问题。



(一) 加强汉语服务人员的培训和招聘

曼谷夜市实地调查表明，曼谷夜市的商家和夜市管理部门汉语服务人员不足，汉语水平不高。为了解决这个问题，就需要加强夜市商家和管理部门汉语技能的培训，以提高夜市汉语服务人员的汉语技能的水平和增加相关的服务人员。夜市的有些商家也认识到这一点。一家零售店的老板说，他的店员要抽出时间来学习和多练习中文，要多了解中国人的习俗和文化，这样就能更好地满足中国顾客的需求。

除了汉语方面的培训外，商家也应该注重对汉语服务人员有关中国传统文化方面的了解。还要了解中国顾客的类型，哪种产品最受顾客欢迎的和购买得最多。另外，还要提前预估顾客的需求，提供标准的服务，当遇到中国游客的时候不仅可以使用中文和他们交流，而且还可以运用营销策略，推销技巧和广告手段提供良好的销售服务。

(二) 提供夜市购物、餐饮的中文服务和一些设施的中文标示牌

根据对中国游客的调查，中国游客反映曼谷亚洲河滨夜市的小商品相对比较贵，但是可以讨价还价。很多商品名称价格都标有三种语言：泰文、英文和中文，有些店主能讲几句简单的英语和汉语。可是在基本设施上还需要提供一些中文服务。比如在实地采访调查过程中发现，洗手间没用汉语指示牌，怎么去餐饮区，怎么去购物区都要游客自己找，因为没有都中文的指示牌。时间充足时关系不大，可以慢慢找，但当遇到旅游团有时间限制时，就浪费了不少时间了。因此曼谷亚洲河滨夜市管理部门应该增加一些汉语路标，帮助中国游客识别。另外，在餐饮服务区，不少餐厅菜单没有中文，对特别喜欢泰餐的中国游客来说，在点菜的时候遇到不少麻烦。在曼谷亚洲河滨夜市有些餐厅菜单有汉语和英语，服务人员可以说汉语，比如“先生请坐吧”，“你们想吃什么？”“请看一下菜单”等。但是有些菜单没有中文，中国游客不知道点什么？服务人员中文也不好，说不清泰餐的特色和具体情况，给中国游客带来不少麻烦。为了改进这种情况，夜市餐厅应该提供多种语言的菜单，除了泰文和英语文的外，还应该增加中文的菜单。在调查中发现中国游客不太了解曼谷亚洲河滨夜市的背景。亚洲河滨夜市的管理部门应该提供这方面的中文介绍，不仅方便了游客，也能更好地介绍夜市的特点，吸引更多的游客来这里观光购物，品尝泰餐的美味。在夜市还会碰到缺少一些中文商品标签和中文路标和景点导图的问题。这些问题也应该得到改善和解决，增加一些中文的标示牌和中文介绍，以方便中国游客的购物、观光和餐饮。

结论

本论文研究分析的是曼谷旅游夜市汉语服务的情况。曼谷旅游夜市由来已久，拥有历史背景，是中国游客感兴趣的地方。本文选择了中国游客常去的曼谷亚洲河滨夜市（Asiatique Riverfront）和曼谷唐人街耀华力市场（Yaowarat）为调查研究的重点。



论文通过对来夜市的中国游客和夜市的商家进行了问卷调查，调查的重点是中国游客对曼谷夜市汉语服务的反映情况、满意度和意见等，以及这些商家提供汉语服务的情况。曼谷旅游夜市的研究成果显示夜市商店的工作人员汉语水平不高，很多服务人员也不会说汉语。有些中国游客来泰国旅游虽然不会说英语，但他们会先查询旅游景点的相关资料和一些旅游所需要的词汇，这样在旅游的时候也没有太大的问题，并且在一些大型的较知名的商店工作人员也会用中文标出商品的相关信息。

大部分游客在夜市选择购物商品时，首先看中的就是商品的质量、打折的商品和热门的泰国商品。在商店方面，很少有工作人员能用中文介绍商品的基本情况给中国游客，有些商店的员工不能使用中文和中国游客交谈，但是商店有使用中文标识牌通过图文的中文标识与中国游客沟通交流。同时中国游客希望夜市能够提供多项中文服务，以更好的感受到泰国的饮食文化和人文文化，增加对曼谷旅游夜市的满意度。以上这些问题说明曼谷旅游夜市必须加强服务人员汉语的培训或招聘会中文的服务人员，培训相关人员对汉语听说读写的能力，提供夜市购物、餐饮的中文服务和一些设施的中文标示牌，以提高泰国旅游夜市的发展和中国游客对汉语服务的需要。

本论文的创新性和研究成果体现在首次对曼谷旅游夜市汉语服务情况进行分析研究，为曼谷夜市的发展和汉语服务的改进提出了参考建议和改进措施。

参考文献

- 张薇. 泰国上调 2014 年旅游业收入预期. 中国民航网, [online] <http://www.caacnews.com.cn/newsshow.aspx?idnews=232967>
- 深圳市海外国旅门户网站. “泰国旅游业的发展概况—泰国旅游的发展” [online] 来源: <http://travel.ptotour.com/47731/> (2016/1/2)
- 震牧. 語言符號與地方性的再製: 曼谷耀華力周遭的讀寫實踐. 亞太研究論壇, 2015
- “Asiatique The Riverfront” [Z]. [online] 来原: <http://www.asiatiquethailand.com/> (2016/05/11)
- “Yaowarat Road- China Town” [Z]. [online] 来原: <http://www.amazingthailand.org.cn/> (2016/04/28)
- พรรษา พล มังกรพิศม์. The Company Explore, เยการาชใหม่ Dragon Rail Hub, ปีที่ 16 ฉบับที่ 194 กุมภาพันธ์ 2557