



曼谷水门服装市场汉语服务研究

THE STUDY OF CHINESE LANGUAGE USAGE IN SERVICE OF BANGKOK PRATUNAM FASHION CLOTHING MARKET

陈书陶 *

李严锋 博士 教授 **

摘 要

近几年来,中国赴泰旅游的游客越来越多,根据泰国旅游部门统计,仅 2014 年,来泰的中国游客已经达到 460 万,泰国相关部门以及相关企业应当制定新的战略以及措施来吸引中国游客,与此同时,还应该注重提高服务的质量。泰国曼谷的水门市场是集商业、商务、服装、批发和零售业于一体的大型市场。本论文选题的主要依据是对曼谷水门市场使用汉语服务情况的调查分析,以消费者为研究样本,分析泰国本土消费者与中国游客消费者的消费价值。本文对曼谷水门市场汉语使用的背景和具体情况作了一些调查,并对水门市场汉语使用的整体情况和具体情况进行了较为细致的分析,探讨汉语在贸易过程中的重要性。

本论文对曼谷水门进行市场调查分析。包括分析曼谷水门服装市场的使用汉语状况,市场运作方法,以及应对挑战的方法。分析在曼谷水门服装市场的发展状况,提出曼谷水门市场商务汉语应用存在的问题和国内外客户需求与影响满意的因素。通过对曼谷水门衣服市场使用汉语的现状研究和分析,笔者发现水门市场的汉语沟通和媒体服务水平较高,因为位于水门附近的百货公司中国游客多,它周围的商店受其影响也在不断适应中国游客客户群,提供中国商品并且一些店家可以通过使用简单的汉语交流来向中国游客出售商品,但尽管如此更多商家还是经常选择使用英语来交流。汉语的使用不仅体现在与中国人沟通交流方面,还包括提供标有中文的服务设施和中文版的水门地区批发市场的详细信息。此外水门服装市场还需要开发满足中国游客需求的产品和服务,以促进泰国经济发展并提高来泰旅游的中国游客的满意度。

关键词: 曼谷水门市场 服装商业 汉语服务

*BOONYAPORN BURANAPAKDEE 泰国华桥崇圣大学中国语言文化学院 2016 年文学硕士学位 (商业汉语) 论文

**LI YANFENG; Prof.Dr. 指导老师: 中国云南财经大学物流学院院长



ABSTRACT

In these recent years, there are many Chinese tourists in Thailand. According to the statistics in 2014, there were 4.6 million Chinese tourists visited Thailand, making a lot of money to local business and improving the country's economy. However, business entrepreneurs in all fields should develop or find new strategies to attract Chinese tourists and, more importantly, consider about quality of goods and service. This research used data analyzed from questionnaire about goods and products sold in Pratunam clothing market, selling both retailed and whole sale clothes as the most important clothing market in Thailand. This was aimed to meet the objective of this research which is to analyze Chinese language usage in Pratunam clothing market and develop clothing business in this area.

Chinese language usage in providing service and selling products was also studied since there were many Chinese tourists in this area. From the research and analysis of Chinese language usage in Pratunam clothing market area, it was found that only information counter staff in department stores who were able to communicate in English. Since there were a lot of Chinese customers, many stores around this area adjusted themselves to reach Chinese customers. Some sellers can communicate in Chinese. However, they rather use English as they are not so well equipped with Chinese speaking skill.

Keywords: Pratunam Market of Bangkok Metropolis, Clothing business, Chinese service

บทคัดย่อ

ย่างเข้าสู่ทศวรรษใหม่ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจากสถิติในปี 2557 มีนักท่องเที่ยวชาวจีนมากถึง 4.6 ล้านคน หลังไหลเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากสร้างรายได้อย่างมหาศาลให้กับธุรกิจท้องถิ่น และช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศไทย อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาหรือหากกลยุทธ์ใหม่ๆ มาดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีน และที่สำคัญต้องคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นหลัก ตลาดประตูน้ำของกรุงเทพมหานครนับเป็นย่านการค้าธุรกิจเสื้อผ้าทั้งค้าส่งและค้าปลีกที่ใหญ่และเป็นแหล่งการค้าเสื้อผ้าสำเร็จรูปและเครื่องแต่งกายที่สำคัญที่สุดของประเทศไทยด้วย การวิจัยนี้ใช้วิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล



และการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูล โดยสำรวจผู้บริโภคนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาซื้อสินค้าเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายในย่านประตูน้ำเป็นกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้ที่มีเนื้อหาสำคัญในการวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนย่านตลาดการค้าเสื้อผ้าประตูน้ำ รวมไปถึงการวิเคราะห์พัฒนาธุรกิจการค้าเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายบริเวณย่านนี้อีกด้วยทั้งยังสำรวจและศึกษาการใช้ภาษาจีนในการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้าและการวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในการบริการย่านตลาดการค้าเสื้อผ้าประตูน้ำของกรุงเทพมหานคร พบว่าในด้านการให้บริการและการสื่อสารด้านภาษาจีนนั้นมีเพียงบุคลากรที่เป็นประชาสัมพันธ์เสียงตามสายในห้างสรรพสินค้าที่อยู่ในย่านประตูน้ำสามารถสื่อสารเป็นภาษาจีนได้ และด้วยปริมาณนักท่องเที่ยวจีนจำนวนมากส่งผลให้ร้านค้าบริเวณโดยรอบต่างก็ปรับตัวเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวชาวจีนเช่นกัน มีพ่อค้าแม่ค้าบางรายสามารถสื่อสารเป็นภาษาจีนใช้ประกอบการค้าขายได้บ้างเล็กน้อย แต่อย่างไรก็ตามส่วนมากจะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารมากกว่าภาษาจีน ส่วนรายละเอียดอื่นๆ ในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ บริเวณตลาดประตูน้ำนั้นก็ยังมีการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นแสดงให้เห็นถึงว่าการศึกษาการใช้ภาษาจีนในย่านการค้าธุรกิจเสื้อผ้าแห่งนี้ยังต้องมีการต่อยอดพัฒนาทั้งด้านสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและนำมาซึ่งการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของไทย-ให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ตลาดประตูน้ำกรุงเทพมหานคร ธุรกิจเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย ภาษาจีนในการบริการ

绪论

本论文选题的主要依据是根据对曼谷水门市场使用汉语服务的调查分析，以消费者为研究样本，分析泰国本土消费者与中国游客消费者的消费价值。本研究针对曼谷水门市场汉语使用的背景和具体情况作了一些考察和访问，对水门市场汉语使用的整体情况和具体情况作一个细致的分析。由于曼谷水门市场是服装市场中最大的成衣批发中心，这里的产品多数来自中国或韩国，通常只要买三或六件以上店家就能算批发价，顾客以泰国当地人居多，中国游客来曼谷自由行，除非是熟门熟路的识途老马，否则并不知道如何逛水门市场。近几年以来，汉语慢慢的成为一种热门的语言，在泰国你会发现很多的泰国人都会使用汉语与中国游客进行交流，但是，语言并非一种特定的东西，它会因为在不同环境影响下发生微妙的变化。



因此，本文研究汉语在泰国使用的情况，在曼谷水门环境下汉语的所有要素发生了汉语使用的变化以后与现代汉语普通话究竟有哪里不同。曼谷水门市场以其廉价的服装及其他各种小商品而在当地很有人气，很多年轻人喜欢去那里寻找既便宜而又有个性的衣服，还有人会寻找不错的裁缝进行量身定制，而这给旅行者提供了更多的选择和省钱办法。现在大部分的摊位已经迁移到了室内，购物的环境也得到了改善，从容规划完善的泰国水门市场成为了市场中必逛的商场。白金时尚购物中心是曼谷购物中心的批发时尚中心配有各种现代化设施。每一层楼皆规划有不同的主题，其中不乏新锐设计师的自创品牌，各层楼都布满上百间小店，空间较其它地方宽敞，服饰品质也较细致。有趣的是曼谷水门市场似乎楼层越高价格越便宜，服务态度也越好。来曼谷旅游如果在同一家店购买超过五件以上的服饰，即使不是同一款式，也可以跟老板商量取得五折或六折的批发价格，非常划算。论文选题的主要来源是曼谷水门市场汉语应用上的调查，特别是中国客户过来曼谷水门市场的满意度。

研究的范围、研究目的、研究方法和研究的创新性

1. 研究范围

本文研究分析的是曼谷水门服装市场的汉语应用情况。这一领域除了具有一般的汉语商务服务，还包括泰国服装业的状况。在曼谷水门服装市场，有大量的到泰国旅游的中国游客，带来了新的发展机遇和丰厚的经济利益。因此，本论文研究分析消费者特性、服装产品以及消费购买行为等。

2. 研究目的

本论文研究目的是分析在泰国曼谷水门服装市场使用汉语服务与促销管理上的情况，研究中国游客到泰国曼谷水门市场购买的原因，探讨泰国曼谷水门市场竞争中出现的问题。

3. 研究方法

- (1) 收集资料，文献分析。
- (2) 在网络调查法，进行访问和问卷调查。
- (3) 理论与研究与实证分析。

一、曼谷水门市场的概况

水门市场是曼谷和周边地区民众购买服装等商品的首选地，以价格低廉和品种繁多而出名，有点类似中国云南昆明的螺蛳湾国际商贸城。同时，这里也是泰国著名的纺织品集散



地，有来自印度、巴基斯坦和非洲国家的商人会在这里采购商品并带回自己国家和地区进行销售。随着知名度不断提高，来到曼谷旅游的各国游客也对水门市场青睐有加，甚至有专门的游客做了旅游攻略引导游客如何在此选购商品，水门市场也因此成为曼谷的地标之一。

水门市场是一个在泰国非常大非常有名的时尚商品批发零售的中心，例如时尚服装，饰品等。所以说水门市场的所在地也变成了黄金地段，除此之外还有百货大楼，白金时尚购物中心。当拿到商场设计图的时候，投资者就会想怎么才能把利益做到最大化，让商场方便。

水门市场是泰国最大的批发店家集散地，这座水门市场对面的商场名为 **The Platinum Fashion Mall**，但因为邻近曼谷水门位置，所以也称之为水门市场。由于白金时尚购物中心 (**The Platinum Fashion Mall**) 也在水门市场 (**PratuNam Market**) 附近，所以很多人把它们统称为「水门市场」，所以成了曼谷第一衣服批发市场，同时也是以时装为主的大型百货公司，价钱相当便宜。而白金时尚购物中主要分为两栋建筑，一栋以鞋、包为主，而另一栋则是主要售卖衣饰。而不同楼层亦会以不同类型的商品为主，还有美食街的楼层。

白金时尚购物中心 (**The Platinum Fashion Mall**) 凝聚了许许多多流行品项的店家，可分为两区，一为 **Building A (Zone1-2)**，另一则为 **Building B (Zone3)**。今天介绍的是靠近桥面的 **Building B (Zone3)**，他共计有五楼，往上则是 **Novotel Bangkok Platinum** 饭店，逛街购物后直接提领上饭店，非常方便。**Building B** 和前栋的差异不大，仍以女性流行商品为主，辅以少部分男性商品，有服饰、配件、鞋子、饰品、包款等。而这几年韩流一路向南吹袭，不仅韩团海报在各大卖场随处可见，韩国流行音乐在各大商场都能听到，就连女性相关用品也是带着韩风，所以水门市场是一个购物的天堂，因为其物美价廉，不过商品质感可能不若正韩货精致，看在价钱便宜的份上也无须多计较。(安雅, [online], 2015)

二、曼谷力争成为时装之都

服装是泰国在未来增加出口、产业升级、提高知名度的重要途径。2003 年 5 月，政府就承诺将出口值的 1.5% 用于时装产业，2004 年 2 月正式启动曼谷时装之都项目 (**The Bangkok Fashion City Project**)，政府投资了 4500 万美元。未来泰国服装市场将成为品牌的设计者和生产者，进而拥有自己的品牌，成为潮流领导者的地位，从供应链的低端向中端和高端转变，增加产品的附加值。要达到上述战略目标，泰国计划从三方面着手：建立人才队伍；实现行业互联；把曼谷打造成时装之都。树立曼谷时装之都的形象，包括各种活动计划，比如：曼谷时装周 (**Bangkok Fashion Week**)，顶级设计师在时装周期间推出他们的最新作品；设立研究趋势的时装工作室；举办时装大赛；进行海外时装巡演；向

世界发布反应泰国时装发展的系列报告：每月举行推广曼谷时装形象活动等。（南博网，[online]，2015）

三、泰中服装时尚的商业分析

（一）泰国的服装市场现状分析

泰国的服装市场有两个主要的渠道类型。第一个类型是零售，包括所有新型贸易（现代渠道）类型。例如，有名的百货商场，像中央购物商场（central world）、the mall 等等，就是直接把商品分销到消费者手中的类型，全国的供应商和服装生产商都是自己去联系产品的分销，可能在这种类型中，供应商都是自己或者给不同的商店的销售，服务费就来自于销售额。第二种类型是批发，除了与销售商和生产商之间的联系外，其他都直接出口到不同的国家。泰国的批发市场在很长一段时期内算是批发渠道中相当有成效且有发展的类型了，它让每个不同地方的市场都有各自足够满意的特点。

水门市场、彩虹塔和 Lamphu，大部分是销售流行服装，特别是水门市场和彩虹塔，可以这么认为，它是给 MBK 商场和暹罗广场的大部分零售店提供商品的主要市场。除此之外，这个市场里面的大部分商店都销售时尚产品，国外的顾客想购买泰国的时尚产品都主要热衷于来这个市场里面挑选，与外国顾客进行长期的接触，使得他们很熟悉与外国顾客进行贸易交流，外国顾客进来买东西，大部分都会一起回来拿买好的东西，比如 5-7 天内的商品。水门市场是选择服装剪裁和披肩的主要地方，伴随着主要地区的批发商，为了接待来自不同国家的顾客满足他们的购物需求就需要在有限的时间内得到大量的产品，并且由于这样明显的特点，使得泰国的一些服装供应商或者生产商和纺织品制造商进入到这个市场里面开店作为给外国顾客推荐自己的商品的又一条渠道。

销售具有设计感和时尚感的服饰产品的批发市场有 4 个地方。有两个主要的地方：第一种，国内设计来自设计师和零售商店老板自己设计；第二种，来自国外的产品预订或者向国外下订单。目前泰国的经销商可以在正值国外的产品发行时得到自己的产品目录。此外，这些产品具有给特定人员使用的特殊性，并且商品具有季节性。比如，小学生和大学生使用的物品等等，更多的是从角色开始，根据泰国人口的年龄势来改变。这些，当什么流行时就会有成功的时尚服饰出现，在曼谷和周围地区各个市场不同的零售商店将改变并订购那些类型的商品。（กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, [online]，2015）



(二) 中国服装市场的形势

根据 2014 年 11 月 9 日的中国国家统计局公布的数据显示：中国的服装零售价格呈现上涨的趋势。居民消费价格指数（CPI）比去年同期增长 5.5%，包括服装增长 4.0%，鞋子增长 2.5%，这是中国服装在年底销售中第一次达到服装消费价格指数上涨如此明显。这就是在树叶凋零的季节和冬季正好适合穿冬装，服装价格就比去年同期更高。通常，百元的服装价格上涨为千元，11 月期间又正值中国的国庆节和春节，虽然是令人困倦的季节，但是服装价格反而活跃的更高，特别是在大型百货商场，年末的服装市场局面是这样的：

1. 特别是在商场水平上，服装价格从去年的百元上涨到千元，一般的衣服都以 500 元的价格出售，衬衫大部分都卖到了千元，而今年，衬衫或薄衫的价格上千元是很常见的。

2. 中国的时尚服饰价格上涨比例高于国外的时尚服饰。这个服装价格上涨，大部分是中国的时尚服饰。与国际流行服装相比，中国这些上千元的时尚服装款式时髦并且质量优良，价格也与之呼应。

3. 女装价格上涨比例高于男装，女装占 2/3 的服装市场份额，并且服装价格上涨就在这里。女装比例高于男装，有的品牌价格高达 40%，像广州的时尚服饰衬衣的价格就从 500 多元涨到 1000 元，外套从 600 或 700 元上涨到 1000 或 2000 元，并且还有一个品牌，一件薄衫的价格从 200 多元涨到了 500 多元，裙子的价格从 600 多元涨到了 1000 多元。根据这个新调整的价格，尽管一条裙子的价格如上所述将降低 50%，就可以以 200 或 300 元的价格买到一条裙子，但服装价格的上涨是跟随着市场的趋势而改变。

4. 中国服装批发市场的数量在减少。专家预测说，随着电子商务的快速发展，服装批发市场将在 5 年后消失 90%。在不同的市面上开服装店分店将受到很大程度的冲击，特别是服装批发店，它将是受影响最严重的，由于零售商的操作成本增高，除了来自服装托典型成本还有零售商零售操作的成本，包括房租，去订货时的费用等等，在服装店出售的衣服大部分来自于服装批发市场，如广州服装批发市场是中国最大的服装批发地，虽然说在市场上采购服装无需花费太长时间，但是成本花费却很高。(มนินทร์ นิลวงษานูวัติ, [online], 2015)

四、商务汉语在曼谷水门市场的状况

(一) 泰国的服装市场现状分析

在过去的很多年来看，学习中国语言和认识中国朋友成为世界上许多国家的一种流行趋势。泰国也不例外。在过去的几年中，在泰国的商业区中也是一样的。越来越多的人需要具备会说中文的员工。在调查中发现，在曼谷水门市场的商家或者员工比较以前会说中



文的人数大大的增加。但大多数的商家或者员仍钻只讲一种语言，为了和别人沟通。那样就会得到各种有关中国的数据。这样就可以学习到很多有关中国和中国社会的知识，比去学习培训还更能懂得中国人的需求。现在也有许多会说中文但是不了解中国的人存在，能肯定的是会说中文在现在的贸易中更能得到更好的利益，因为中国来泰国旅游的人数也越来越多了。现在学习中文的人是越来越多，但是并不是所有学习中文的人都会熟练使用到它，因为他们学习的只是一些和他们卖的东西相关的一些词语，能帮助他们与中国游客交流。本次调查可以看出在。在服装贸易当中使用中文的一般都是在讲价，或者商品信息的介绍方面，但多数仍用英语交流。

(二) 水门商家汉语服务情况调查

本文文选题的主要依据是根据对曼谷水门市场使用汉语服务的调查分析，以消费者为研究样本，分析泰国本土消费者与中国游客消费者的消费价值。经过对曼谷水门市场使用汉语服务背景和具体细节作了相对应的考察和访问，在此论文中对水门市场汉语的使用情况作了一个细致的概括与分析。

表 3-1 水门市场商家与人员的汉语使用率

汉语使用能力		很强	强	一般	差	很差	平均
汉语技能	听 (人)	4	3	2	3	3	2.8
		26.6%	20%	13.4%	20%	20%	
	说 (人)	4	6	3	1	1	3.73
		26.6%	40%	20%	6.7%	6.7%	
	读 (人)	1	1	4	7	2	2.46
		6.7%	6.7%	26.6%	46.6%	13.4%	
	写 (人)	2	1	2	9	1	2.6
		13.4%	6.7%	13.4%	60%	6.7%	

根据表 3-1 调查的结果和中文进行交流，现在可以评估目标人群的中文水平根据四项技能，听，说，读，写，其中包括当时场合的语言组织能力。几乎所有的目标群体认定自己的英语和中文的是与游客进行贸易和工作的外语。在使用中文技能服务中，由此可见目标人群使用语言的比例是不同的，靶向个体的技能水平的部分节目而改变。然而，大多数的说话技巧是关键。其次是在听，阅读和写作能力。我们可对目标人群进行区分。目标人群开商店使用的是倾听的技巧，说中文是没有太大的区别，然而口语技能是在这个群体群体。工作人员，水门市场工作和服务协调中心也是运用口语技能最多的。

评估使用中文实践的能力，针对商人与工作人员，这两个群体对自己使用中文整体的能力。各项技能，包括听，说，读，写，详情如下。



1. ทักษะการฟัง 总体目标 (1) 业主和商人, 拥有一般水平倾听能力, 研究可见与游客进行相关词汇沟通的能力, 听力技能主要内容。(2) 工作人员, 水门市场工作和服务协调中心的人员听力能力是最高的一组, 能够直接和外国人沟通并且理解。

2. 口语能力 总体目标 (1) 店主和商人的口语能力是中等水平, 经过对曼谷水门市场使用汉语服务背景和具体细节作了相对应的考察和访问当测试发现, 查询或向外国游客提供帮助时。(2) 工作人员, 水门市场工作和服务协调中心的人员, 口语能力同样高于第一组, 包括回答问题的能力, 他们有更好的中文交谈能力, 和日常生活用语, 能够更好地解释和宣传。

五、水门市场商家使用中文的情况

目前, 商务汉语在泰国开始出现比较大的一个变化。在这种情况下人们才发现普通话与现在商家所使用的汉语是有所区别的。因此, 很少有人针对商务汉语在泰国的使用情况变化做深入的分析和描述。所以, 这一类论文相对于曼谷水门服装市场汉语应用研究。本论文的研究是在这些研究的基础上, 进一步分析和研究泰国曼谷水门服装市场上遇到的机遇和挑战。论文的主要创新性体现在: 分析研究泰国曼谷水门服装市场的汉语应用。研究到曼谷水门服装市场上面对的机遇和挑战。

从调查的区域, 并为那些谁在水门铂金和白金时装商场, 以服装批发中心的市场区域交易。还存在着管理的问题。特别是中文服务。因为这个区域是吸引外国游客, 如商店和行政办公室。市场营销和促销活动。管理设施和基础设施项目, 如上述。可见, 市场为一体的服装贸易为主要。国家的大部分生意。目前, 面临较高的竞争率, 特别是从大百货公司。都是由泰国和外国人两者拥有。导致工商部门必须调整得市场竞争的能力。这将是企业可持续发展的关键, 因此, 管理发展服装市场。操作者可以应对变化做好准备。为了生存和未来的发展, 是非常重要的, 企业是需要各个领域的学习和发展。特别是, 中文的语言服务质量有待改善。无论是在满足泰国和游客消费者更加充分水门产品方面, 游客可以在水门服装店市场需要的衣服, 水门市场的时装大部分是以时尚款式为主。同时发现, 在过去女性时装瞬息万变。这样一来, 价格稳步下降。水门区内部企业需要调整自己的销售工作将重点转向、更多的设计根据的市场变化。



六、曼谷水门商务汉语应用存在的问题

（一）水门市场使用中文的问题和阻碍

最主要的阻碍就是在贸易当中商家与中国游客的交流，中国游客在交流中都使用普通话来交流。在泰国能非常成功的使用普通话的人，基本专注于基本的沟通的，尤其是那些非常接近中国游客的商人。随着当代泰国的经济和社会的作用，在水门服装贸易中使用中文也有很大的弱点。因此自由市场在服装上有何需要都会有市场消费者、竞争者、供应商等决定，加强培训学习中文的人员数量。为了和中国人更有效地沟通。

（二）水门市场使用中文来沟通的弱点

使用中文来沟通有四个弱点

1. 使用中文词汇错误，发生在自我了解的基础上去使用，导致说出来的词语与要表达的意思不一致。
2. 水门商家对于语言的使用没有讲究，比如怎么用都可以，怎么说都可以，不对也没关系，导致错误不能更改或者一直说错。
3. 水门市场里的商家在贸易中使用中文的比较少。
4. 导致这样的原因是在沟通中缺乏中文的交流，或者是在听，写中文的能力弱，没有机会使用中文与消费者沟通等等。

七、曼谷水门市场汉语应用问卷调查与分析

本文问卷调查时间为：2015 年 8 月-2015 年 9 月；主要范围为：位于曼谷水门服装市场和附近区域的人群；主要形式为：访谈或者问卷调查；调查主要对象为：到水门市场与白金时尚购物百货购物的中国游客。本次问卷发放 150 份，回收有效问卷为 100 份，有效率达到 66.6%。

根据问卷调查，把中国游客对曼谷水门服装市场上不同方面的满意度进行统计分析，分五个等级，用平均值 $\text{mean}(\bar{x})$ 表示总体的一般水平。被调查者会要求回答可以表达对每个问题持有的是肯定或否定态度一组陈述所构成。被调查者会要求回答对每一种陈述满意度或不的程度，测量尺度通常设置为非常满意（5 分）、比较满意（4 分）、一般（3 分）、不太满意（2 分）、很不满意（1 分）。



表 4-2 曼谷水门市场问卷调查评估表

程序	项目	满意度					平均值	
		5	4	3	2	1		
1	交通方便	24	25	41	4	6	3.57	71.4%
2	停车场很广泛和便利	21	43	24	12	0	3.73	74.6%
3	市场购物的舒适情况感到	20	35	38	5	2	3.66	73.2%
4	销售商品的质量	23	29	40	6	2	3.65	73%
5	商品品种丰富， 可以买到您需要的商品	37	45	7	10	1	4.07	81.4%
6	商品的时尚度感觉	56	38	4	2	0	4.48	89.6%
7	促销活动是有创意、有吸引力	51	13	19	12	5	3.93	78.6%
8	促销的商品(实物)与广告相符感觉	12	33	39	11	5	3.36	67.2%
9	对于商场的促销、优惠活动很感兴趣	27	58	14	1	0	4.11	82.2%
10	市场购物环境气氛让人感觉舒适（如促销、广播等的声音、灯光设置、海报等）	29	35	30	5	1	3.86	77.2%
11	商人的服务语言沟通能力	17	12	45	22	4	3.16	63.2%
12	商人的微笑服务、礼貌用语服务程度	43	23	30	1	3	4.02	80.4%
13	市场产品中有用中文说明，如标价、产品性能、产品使用方法等。	10	13	28	45	4	2.8	56%
14	泰国导游让中国游客了解到水门市场的产品、价格、促销。	11	25	12	47	5	2.9	58%
15	中国游客过来水门市场购物对员工服务的满意度	22	31	44	3	0	3.72	74.4%

本研究以两种形式：这项研究是定性的（定性研究）通过采访在购物区，水门市场交易员和负责该地区的时尚购物服务和营销传播策略机构。第二种方法是定量研究。（定量研究）用在水门区，从消费者，中国游客旅游购物的查询。它的产品，推广和满意的服务接收满意。

从这一研究结果，贸易商水门市场以及购物区可获得好处。就是小型、中型、大型的时装店可以学习和运用这些知识，了解消费者的购买行为，以及改善自己发展方向，以及战略营销传播的发展，营销推广以及特别活动促进成功与稳定。这可能有助于减少贸易和商业的运作而产生的风险或损失，尤其是中文服务，可以成功的提供潜在的游客。



针对中国游客在曼谷水门的购物情况进行了分析，调查研究发现中国游客在购物时感到最不方便的是“语言不通”。在服务中的满意度，消费者可以很容易地找到以下服务点，比如查询。使用外语与国外客户进行沟通，能很清楚的使用语言，易于理解和倾听服务，彬彬有礼，谦逊或有良好的礼貌。良好的服务必须有一个良好的沟通在实践中，达到客户满意，需求消费者。

结论

服务是提供援助或为他人的利益而进行。良好的服务，客户将留下深刻的印象。每个事件的成功背后的组织都具有良好形象，这项是永远存在的。无论是在整个员工努力还是各级协作努力，这将有助于推动服务质量和效率的发展。由于中国游客在水门市场购物。这个服务主要是在白金时装商场的商人。水门区逛街买衣服可以发送全国。交易商和有关部门应有的一定的文化知识，以及有关听，说，读，写中文的能力，服务态度好。为了让中国游客有良好的心态来到这里购物，并且满载而归。很多人认为英语是很重要的，但是现在要是谁会除了英语外第三门语言，这将成为他在竞争中的优势，中文是全世界人口使用最多的语言，不是因为很多人都想和中国人交流，而是因为中国人口多，面积大，发展迅速，有希望在 2020 年的时候主导世界的经济，中文对于泰国来说是必不可少的，因为进入泰国的中国游客越来越多，对于中文的需求也慢慢变大。

根据在曼谷水门市场的中文服务进行调查发现，商家在提供服务的时候还不能提供很好的正确的中文服务，导致中国游客会很失望，但是只是部分因素而已。还有其他的因素，例如告示标识牌。这些让我们看到，水门服装市场为提供中文服务给中国游客做了很多努力，如果这样发展，中文将成为我们日常的必需品，但是使用中文沟通的主要原因是因为不能丢失国外顾客，提供中文服务是商家吸引中国游客的策略。这次的调查研究目的是为了探索中文服务在曼谷水门市场的使用程度和中国游客在这里购物的满意度。分析总结商家在这里提供的服务。让他们了解提供中文服务的好处，分析并总结当中遇到的问题。并提出自己的一些解决这些问题的意见和方法，让中国游客得到更好的服务。我们也会清晰的看到，在水门市场提供中文服务的好处，让我们也相信在未来的几年当中，水门市场将会成为整个曼谷提供中文服务最多的地方之一，但是不管怎样，商家将会是自己的中文水平提高，中文服务提高，让自己能听，能看，能读，能说，这是让泰国人发展中文服务提高中文水平的方式之一。接下来商家拥有提供中文服务的能力给中国游客，这就增加了在水门市场购物和旅游品质。



水门服装市场调查报告总结：经调查研究表明，就如同前面分析的一样，服务、质量、促销、文化等市场环境对曼谷水门市场服装行业发展都有一定的影响，并且在这个行业内消费群体数量不断上升，发展潜力日益增大，产品在市场上的地位也越来越稳，居市场前沿，通过产品的不断改善和发展，相信以后的市场道路会更加宽敞和广阔。根据曼谷水门服装市场调查分析，由于游客上升，在服装市场消费者的需求正在增加。在现代服装类型的选择上，追求的是服装的舒适程度，而并非只是注重潮流品牌而已。价格是决定人们购买服装与否的又一重要影响因素。人们普遍认为，当今服装批发市场普遍存在的问题是产品档次低、产品质量不高、卫生条件不好等。这些问题都是服装市场急需解决的问题。这也表明，消费者的要求在不断提高，他们希望在一个产品档次高、产品质量硬、金融设施齐全、购物环境舒适的服装批发市场进行采购服装采购。

在曼谷水门市场的整体汉语使用情况。先具体分析了汉语在曼谷水门市场使用的管理、服务等方面的背景，还有针对泰国商务汉语使用上的具体语言现象，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。因此主要结合当前泰国曼谷水门市场汉语应用、泰中文化交流等方面的形势，对汉语在泰国曼谷水门市场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。

参考文献

- 安雅, “《曼谷购物血拼》 The Platinum Fashion Mall 白金流行商城: 购物必来! 水门市场 对面号称泰国五分埔的血拼胜地” [online], (<https://itravelblog.net/11959/>), 2015/10/27
- 南博网, “曼谷力争成为时装之都” [online], (http://www.caexpo.com/special/economy/Textile_Clothing/qj.html), 2015/10/9
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. “อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของไทย” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.thaifta.com/ThaiFTA/> , 20 ธันวาคม 2015
- มนินทร์ นิลวงษานูวัติ. “การเปรียบเทียบระหว่างอิทธิพลของภาพลักษณ์ร้านค้าที่มีชื่อเสียงด้านคุณสมบัติของตราสินค้า” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1136/1/munin_ninw.pdf , 16 ธันวาคม 2015

