



曼谷水上市场汉语服务调查研究——以安帕瓦水上市场为例

A STUDY OF CHINESE USAGE IN SERVICE INDUSTRY——TAKING AMPHAWA FLOATING MARKET AS AN EXAMPLE

林凤娇

CHUTIKRAN AIMSUB

华侨崇圣大学、中国语言文化学院

Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University

E-mail: mintchutikran@gmail.com

Received: 30 May 2019 / Revised: 30 October 2019 / Accepted: 8 November 2019

摘要

泰国是著名的旅游景点,许多外国游客来泰国旅游,其中之一是中国游客。中国游客前往泰国大概 9.83 百万人/年,中国游客最受欢迎的旅游景点之一是水上市场。因此,汉语语言服务是中国游客水上市场旅游的重要因素之一。本研究的目的是探讨水上市场的汉语使用情况,汉语使用情况下与影响因素分析而在安帕瓦水上市场的案例研究。

本研究还对数据进行了分析和问卷调查,研究的主要内容包括:第一章泰国的水上市场的发展与旅游,第二章曼谷附近的水上市场调查与中国游客,第三章解决问题的建议和改进措施,通过问卷调查和访谈,分析中国游客来到泰国旅游的整体情况和存在的问题而解决方案并计划解决方案。吸引中国游客来到泰国旅游而来的安帕瓦水上市场旅游。

研究发现,本研究的结果如下在安帕瓦市场汉语语言服务使用的研究,主要用泰语和英语为主,在安帕瓦水上市场的汉语服务只有产品标签的名字与价格,贩人可以用汉语交流没有太多。关于汉语语言服务的最大改进的地方是路标、景点介绍历史标签,只有泰语的信息。为游客提供足够的信息而且满足他们的需求。

关键词: 安帕瓦水上市场 汉语服务 市场管理



ABSTRACT

Nowadays, Thailand is the well-known tourist destination. Foreigners travel to Thailand, and one of them is Chinese tourists. They visit to Thailand about 9.83 million people per year, one of the places that they attended to travel is the floating market. Therefore, the important factor for the Chinese tourists is the Chinese language services. This study aims to analyze the Chinese communications and the factors that influenced in the floating market by a case study of Amphawa floating market.

This research have created the questionnaire about the Chinese language services at Amphawa floating market. The involved contents of this research are 3 chapters such as chapter 1: the development of the floating market and tourism in Thailand, chapter 2: the exploration of the floating market near Bangkok and the satisfaction of the Chinese tourists, and chapter 3: the estimation of Amphawa floating market with the questionnaires and interviews for analyzing all situations in the Chinese tourists traveled in Thailand, the problems, and the solutions for attracting the Chinese tourists traveled to Amphawa floating market.

Results of this study revealed to the survey about the using of the Chinese for services at Amphawa floating market. Most of the sellers using Thai and English as the main languages while the Chinese language is found on only the names and prices tag because they cannot communicated. The situation should be improved such as signposts and sign to introduce about the history of tourist attractions because as the information are in Thai only. Therefore, it should be develop to provide the tourists with sufficiently information.

Keywords : Amphawa floating market Chinese language service Market management



บทคัดย่อ

ในปัจจุบันประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นจำนวนมาก หนึ่งในนั้น คือ นักท่องเที่ยวชาวจีน นักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมาประเทศไทยประมาณ 9.83 ล้านคนต่อปี หนึ่งในสถานที่ที่นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่นิยมท่องเที่ยวก็คือ ตลาดน้ำ เพราะฉะนั้นการบริการด้านภาษาจีนจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการท่องเที่ยวตลาดน้ำของนักท่องเที่ยวชาวจีน วัตถุประสงค์ของวิจัยจึงจะศึกษาการใช้ภาษาจีนในตลาดน้ำ สถานการณ์ การใช้ภาษาจีนในตลาดน้ำและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตลาดน้ำโดยกรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา

งานวิจัยฉบับนี้ ยังได้วิเคราะห์ข้อมูลและสำรวจแบบสอบถามต่างๆเกี่ยวกับการบริการภาษาจีนภายในตลาดน้ำอัมพวา โดยงานวิจัยมีเนื้อหาหลักๆคือ บทที่1 การพัฒนาตลาดน้ำและการท่องเที่ยวของประเทศไทย บทที่2การสำรวจตลาดน้ำใกล้กรุงเทพและนักท่องเที่ยวชาวจีน บทที่3 การประเมินตลาดน้ำอัมพวาโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เพื่อวิเคราะห์สรุปสถานการณ์โดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวประเทศไทยและปัญหาที่เกิดขึ้น และวางแผนที่จะแก้ไข เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนให้มาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวามากขึ้น

จากการศึกษา พบว่าแบบสำรวจวิจัยในการใช้ภาษาจีนเพื่อการบริการในตลาดน้ำอัมพวา ส่วนใหญ่มีการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษเป็นหลัก ซึ่งการใช้ภาษาจีนภายในตลาดน้ำมีเพียงแค่ป้ายบอกชื่อสินค้าและราคาสินค้า ซึ่งแม้คำที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้มีไม่มากนัก สิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดเกี่ยวกับการบริการด้านภาษา ได้แก่ ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำประวัติสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังมีไม่มากนัก และมีเพียงข้อมูลที่เป็นภาษาไทยเท่านั้น ดังนั้น จึงควรได้รับการพัฒนาเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่เพียงพอแก่ความต้องการของนักท่องเที่ยว

คำสำคัญ : ตลาดน้ำอัมพวา การบริการภาษาจีน การจัดการตลาดน้ำ

绪 论

选题的背景及研究意义

水上市场在泰国由来已久，众所周知，泰国是一个水资源十分丰富的国家，所以就产生了众多大大小小的水上市场。只要有水的地方，一般就会有水上市场，可见泰国水上市场数量之庞大。但是水上市场一般以早市为主，因为太阳出来之后天气就变热了，水上市场也就散了。水上市场一般都是生意兴隆，格外繁荣。泰国政府为了保护本国特有文化，也为了吸引国外游客，在安帕瓦河上建立了集市——安帕瓦水上市场。这个水上市场不仅历史悠久，更是商业繁荣，是泰国国内最有名的水上市场。曼谷周边主要有五个水上市场：

一是丹嫩莎多水上市场(DamnoenSaduak Floating Market)是泰国最具人气的水上市场。来到泰国的大多数游客都希望游览当地的水上市场，而其中有许多人都会选择这里。清晨来到市郊的丹能莎朵能避开兜售旅游纪念品的商店，体会到此地的原汁原味。该市场离曼谷市区约一个多小时的路程，最佳的前往方式最佳的前往方式是参加其专线游览。

距市区 90 公里，与非常商业化的丹嫩沙多不同，安帕瓦水上市场显得更纯朴也更贴近当地居民的生活，夜游可以赏萤火虫。安帕瓦水上市场河道比较开阔，整个市场的氛围比较好，更像是市场，而不是景点。安帕瓦水上市场只有周五、六、日的 12:00-20:00 开放。

三是大林江水上市场(Taling Chan Floating Market)距离曼谷非常近，位于距离曼谷市区仅 12 公里远的地方，此处全天营业且商船充足，是名副其实的水上市场，而且还是一个规模较大的当地市场。此处有小长尾船可供游客在运河附近巡游，可以一边坐船一边悠闲地欣赏运河风景。

四是空叻玛咏瀑布(KhlongLatMayomFloating Market)水上市场，是另一个距离曼谷很近的中等规模水上市场。这是一个真正的当地市场，前往此处的外国人极少，该市场的主要部分位于陆地上，有机会品尝到各种各样有趣的甜品和水果。此处紧邻大林江水上市场。

五是邦南彭水上市场(Bang Namphueng Floating Market)是水上市场中规模最小的一个。邦南彭水上市场距离曼谷很近，约 20 公里，尽管这是一个规模适中的市场，但是在此处可以选择很多十分有趣的食物来品尝，而且该市场位于“曼谷之肺”，地理位置优越。所谓“曼谷之肺”，是指一片被河道弯曲部分保护起来的相对原始的自然圣地。该市场毗邻运河，景色迷人。

水上市场是曼谷的特色之一，这是当地人采买新鲜食材的一种传统方式。大多数去泰国旅游的外国游客都要划船目睹一下泰国水上市场的风采。帕瓦水上市场的河道两旁的老旧屋舍，其实就是一个露天博物馆，还曾被联合国教科文组织列为亚洲太平洋文化遗产，历史建筑保留的相当完整，使用当地人要沿水保护社区，安帕瓦水上市场使得外国游客非常受欢迎。安帕瓦水上市场的另一亮点是安帕瓦赏萤，夜游河赏萤之旅，带您迎着阵阵凉风，乘船驶向夜晚静谧的河道，除了两旁树上随处可见的闪亮萤火虫相伴，还可顺便欣赏河道两岸美丽的民宿，以及当地居民最自然的生活态，在美丽的夜晚，悠然写下浪漫回忆。

本论文选题的意义是安帕瓦水上市场汉语服务调查研究，说明大量中国游客来水上市场观光

购物，是否导致一些小贩和商家可以提供简单的汉语服务与中国游客沟通，以及中国游客对水上市场商业用语产生了哪些影响，并对这些影响因素进行分析，从而得出研究成果。

文献综述

周妙珠在《泰国水上市场旅游汉语应用研究-以杜拉拉水上市场为例》（泰国华侨崇圣大学硕士论文 2016）中对泰国杜拉拉水上市场旅游汉语应用进行了研究。论文使用文献资料分析、访谈分析和问卷调查分析。通过研究杜拉拉水上市场旅游汉语应用情况，包括汉语服务人员应用的基本情况、杜拉拉水上市场的汉语服务情况与中国游客沟通、市场汉语广告牌和标识牌、市场汉语服务的管理情况。论文指出杜拉拉水上市场汉语应用情况的评估，并相应地给出了建议和改进况。

王玉洁的论文《曼谷旅游夜市汉语服务研究》（华侨崇圣大学硕士论文 2016）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。论文通过资料分析和问卷调查法，根据调查问卷的统计数据、新闻数据、相关书籍等资料的统计结果对曼谷夜市中的汉语服务情况进行定性和定量分析，以达到研究目的。论文分析了曼谷亚洲河滨夜市和曼谷唐人街耀华力市场的发展现状，以及曼谷夜市的中国游客情况。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。

蔡美秀的论文《泰国曼谷主要旅游商业区汉语服务调查研究》（华侨崇圣大学硕士论文 2015）本论文研究是通过设计研究，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商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，文央世界商业区，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。

一、选题的目的和意义

论文研究的目的是通过对安帕瓦水上市场汉语使用情况的调查，说明大量中国游客去水上市场观光购物是否对水上市场的商业用语情况产生影响，商业汉语在水上市场的使用情况，分析这些影响因素。论文将对大量的中国游客来水上市场使用汉语沟通的状态，针对水上市场汉语服务的问题，本文向管理部提出改进的建议。

研究的意义是通过对这个水上市场的小贩和商家与中国游客在购物中语言沟通方面的调查，说明大量中国游客来水上市场观光购物，是否导致一些小贩和商家可以提供简单的汉语服务与中国游客沟通，以及中国游客对水上市场商业用语产生了哪些影响，并对这些影响因素进行分析，从而得出研究成果。

二、研究的范围与对象

该论文的研究范围与对象是在安帕瓦水上市场进行调查的。通过 100 位中国游客进行调查、分析以及对安帕瓦水上市场的商家和中国游客进行随机访谈。

三、研究主要内容

论文研究的主要内容是

- 研究泰国旅游业的发展和大量中国游客来访对安帕瓦水上市场的影响。
- 研究大量中国游客的来访对安帕瓦水上市场汉语服务的影响。

四、研究的方法

1) 文献分析法:

查找与曼谷水上市场有关的资料, 对这些资料进行分析。

2) 观察法:

- 通过观察直接获得水上市场的资料, 观察水上市场商家与中国游客沟通时的语言使用情况。
- 观察水上市场商家标识牌、广告牌、产品说明等语言文字的情况。
- 观察水上市场管理情况。

3) 问卷调查:

本次研究样本预计 100 份问卷。

——对中国游客的基本情况(如年龄、性别、学历)、消费行为、满意度和商家的语言情况进行问卷调查, 对服务人员的汉语服务的态度。

——对水上商家进行问卷调查, 主要包括: 年龄、性别、销售的商品情况, 与游客沟通的语言情况, 经商时间(年限)情况等。

4) 访谈法:

对这安帕瓦水上市场的商家和中国游客进行随机访谈, 了解中国游客对汉语服务的满意度, 以及了解旅游业的发展对水上市场的影响。有没有汉语服务是否会影响他们的购物欲望, 为本课题的研究提供直接的分析资料。

通过以上的研究方法收集本次研究的分析资料, 对得来的资料进行定量和定性分析, 达到本论文研究的目的。

五、研究的创新性

通过对与本论文相关的研究资料的查询, 目前还没有与本论文研究课题相关的研究, 本论文对曼谷水上市场汉语服务的专题研究还是一个新的研究。论文试图通过这项研究说明因为大量的中国游客到水上市场观光购物, 所以影响了水上市场的语言沟通, 出现了汉语服务的问题。以及为了

适应中国游客大量来访的情况，对水上市场管理部门提出相关的改进措施。

曼谷周边水上市场与商家与小贩的调查

安帕瓦水上市场民风淳朴，更能贴近当地人生活。商品的价格也不贵，运河两边聚集了很多小摊，有各种泰国风味小吃和反映泰国传统文化的商品。相比曼谷其他的水上市场，安帕瓦水上市场少了很多商业的味道，给人一种原生态的朴素无华的感觉。这些特色是吸引不少外国游客到此游览的原因之一。

本次研究对安帕瓦水上市场的商家与小贩进行了访谈法，具体情况如下：

服务员的性别：本次对安帕瓦水上市场的访谈调查了 10 位商家与小贩，3 女 7 男。被采访调查的男女比例是男性占 70%，女性占 30%。

服务员的年龄：在安帕瓦水上市场被访的 10 位商家与小贩的年龄情况是：20 岁以下的有 1 位，占 10%；21-30 岁的有 1 位，占 10%；31-40 岁有 3 位，占 30%；41-50 岁有 2 位，占 20%；51-60 岁有 1 位，占 10%；61 岁以上的有 2 位，占 20%。图 2.1.2 显示了被访商贩的不同年龄情况。

服务员的学历程度：本次被访的 10 位商家与小贩的受教育的程度。他们受教育的具体情况是：中专学历的有 2 位，占 20%；大专学历的有 7 位，占 70%；硕士学位有 1 位，占 10%。

服务员的销售收入：本次问卷调查了安帕瓦水上市场的 10 位商贩的收入情况。在安帕瓦水上市场的销售收入可以分为 7 种类型：少于 5,000 泰铢/月，5,001-10,000 泰铢/月有 2 位，占 20%，10,001-15,000 泰铢/月，占 10%，15,001-20,000 泰铢/月有 1 位，占 10%；20,001-25,000 泰铢/月有 3 位，占 30%；25,001-30,000 泰铢/月和大于 30,001 泰铢/月有 3 位，占 30%。

服务员的婚姻状况：安帕瓦水上市场 10 位商贩的婚姻情况是：单身的有 4 位，占 40%，已婚的有 6 位，占 60%。

服务员的受访商贩销售年限情况

安帕瓦水上市场 10 位商贩从事商贩工作年限的情况。这些商贩中 2 年以下的有 2 位，2-5 年的有 2 位，5-10 年的有 1 位，10 年以上的有 5 位。

服务员的受访商贩的每日工作时间情况

在安帕瓦水上市场受访商贩每天工作 6 小时以下的有 1 位，6-7 小时的有 2 位，7-8 小时的有 1 位，8-9 小时的有 3 位，9-10 小时以上的有 3 位。

服务员的与外国游客沟通情况：被访的 10 位商贩中或多或少都可以用英语与外国游客沟通，其中 3 位可以用汉语和中国游客沟通。

安帕瓦水上市场管理情况调查

水上市场一直以来是泰国著名的游览地，是一条非常独特的风景路线。安帕瓦水上市场隶属于安帕瓦区的直辖市，商店运营商有大概 40 家。

在中国游客眼里安帕瓦水上市场有点像泰国式的周庄，市场在一条河道两边，岸上是成排的店

铺, 各种特色商品和美食任你挑选, 河道里还有卖各种美食的小船。这里民风淳朴, 更能贴近当地人生活。

水上市场的行政管理情况

为了进一步研究安帕瓦水上市场的情况, 本次研究还调查了其管理部门和人员的情况。安帕瓦区的行政管理机构的结构如下:

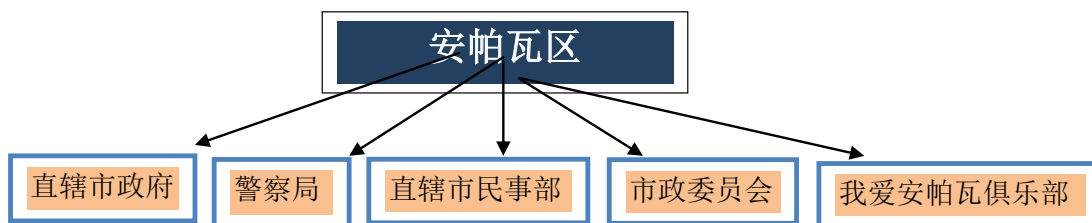


图 1 水上市场的人员管理情况

水上市场语言服务情况

在安帕瓦水上市场的管理机构既有政府的也有私营部门的, 这些部门使用的日常语言都是泰语, 主要的工作语言主要是英语。但不是每个机构的管理人员都可以使用英语。通过调查, 虽然近几年来, 中国游客来到安帕瓦水上市场的人数不断增加, 但是当地的管理部门并没有能说中文的人员。

中国游客对水上市场满意度调查

语言服务方面

本次研究不仅对中国游客的基本情况和安帕瓦水上市场情况进行了调查, 还调查了中国游客对安帕瓦水上市场服务方面满意度。本次从水上市场管理服务, 商贩服务情况和导游汉语服务情况这三个方面调查了 100 名中国游客对安帕瓦水上市场各方面的满意情况。



表 1 中国游客对安帕瓦水上市场汉语服务满意度调查表

调查内容		满意度					
		非常满意	满意	一般	不满意	很不满意	
水上市场管理服务情况							
1	水上市场的总体服务质量	7%	84%	9%	-	-	满意
2	水上市场提供汉语网站	-	-	3%	92%	5%	差
3	水上市场的汉语标识牌	-	10%	85%	3%	2%	一般
4	水上市场的汉语宣传单	-	5%	83%	7%	5%	一般
5	水上市场的汉语指路牌	1%	5%	87%	4%	3%	一般
6	水上市场的汉语播音	-	-	92%	5%	3%	一般
7	水上市场汉语服务人员沟通能力	-	-	2%	9%	89%	很差
8	水上市场服务人员的汉语水平	-	-	2%	3%	95%	很差
9	旅游景点背景汉语简介	-	1%	4%	91%	4%	差
10	当地文化历史的汉语说明	-	1%	5%	88%	6%	差
水上市场商贩汉语服务情况							
1	汉语沟通能力	-	-	4%	7%	89%	很差
2	汉语水平	-	-	2%	4%	94%	很差
3	商店里的汉语标志	-	-	2%	87%	11%	差
导游汉语服务情况							
1	汉语沟通能力	2%	90%	4%	4%	-	满意
2	汉语水平	2%	3%	95%	-	-	一般
3	旅游景点背景	-	3%	92%	5%	-	一般
4	深刻地理解泰国历史的性质	1%	3%	89%	3%	-	一般



1. 关于安帕瓦水上市场服务的满意情况

水上市场总体服务质量是满意的。其它方面的满意度是一般。有些中国游客对水上市场的汉语路标、标识牌和景点的宣传等方面表示满意，甚至很满意。

2. 关于水上市场商贩汉语沟通情况

满意度一般。从对水上市场商贩的汉语沟通情况中了解到，他们的汉语水平很低，只会说一点简单的中文词语，但能用手势和一些英文与中国游客沟通，可是在问卷调查中一些中国游客对一些商贩的汉语沟通能力和汉语水平表示满意或很满意，这可能主要是对商贩的服务态度的满意度上。

3. 关于水上市场导游汉语服务情况

中国游客在对泰国中文导游汉语沟通能力普遍是满意的。但在景点背景介绍方面和对一些导游的汉语水平方面，有些中国游客表示不满意。但也有 18% 和 34% 的中国游客对泰国导游的汉语沟通能力方面表示很满意。

管理服务方面

从问卷调查表在可以看到，大部分中国游客的满意度是一般。

表 2 安帕瓦水上市场管理服务满意程度调查表

调查内容	管理服务满意情况					满意度
	非常满意	满意	一般	不满意	很不满意	
水上市场的服务态度	28%	32%	38%	2%	0	一般 77.2%
水上市场的设施	16%	26%	50%	8%	0	一般 70%
水上市场的旅游服务点	20%	30%	50%	0	0	一般 74%
水上市场的管理	16%	32%	44%	6%	2%	一般 65.8%

价格方面:

中国游客对安帕瓦水上市场价格合理的满意情况是：在产品价格方面表示非常满意的占 30%，表示满意的占 50%，表示一般的占 18%，只有 2% 表示不满意。总体满意度为是 81.6%，为满意。

对餐厅价格合理方面，表示非常满意的占 22%，满意的占 48%，一般的占 30%，总体满意度是 78.4%，为一般。

对其他服务费用的合理方面，表示非常满意的占 8%，满意的占 66%，一般的占 22%，不满意的占 4%，总体满意度是 75.6%，为一般。

周边环境和交通方面:

中国游客安帕瓦水上市场周边环境和交通的满意情况是:

我们看到中国游客对安帕瓦水上市场周边环境和交通情况的满意度。调查表显示:

1. 对水上市场周边的交通情况表示非常满意的占 22%, 满意的占 34%, 一般的占 36%, 表示不满意的占 8%。总满意度为 74%, 为一般。

2. 对水上市场周边环境和完全情况表示非常满意的占 20%, 满意的占 38%, 一般的占 32%, 表示不满意的占 8%, 很不满意的占 2%。总满意度为 73.2%, 为一般。

3. 对水上市场 WiFi 情况表示非常满意的占 22%, 满意的占 20%, 一般的占 20%, 表示不满意的占 28%, 很不满意的占 10%。

4. 对水上市场交通方便情况表示非常满意的占 18%, 满意的占 20%, 一般的占 34%, 表示不满意的占 28%。总满意度是 71.2%, 为一般。

安帕瓦水上市场汉语服务和管理评估

安帕瓦水上市场汉语使用和服务情况

安帕瓦水上市场的管理机构主要有四个部门: 即市政府、警察局、市委会和民事部。这些部门的工作涉及到当地的旅游业。在调查中可知这些部门的管理行政人员, 几乎都不能说中文, 不能与中国游客进行正常的汉语沟通。与水上市场的管理人员的汉语沟通能力相比, 一些小商贩的汉语沟通情况会好一点。他们可以通过非常简单的中文词语与中国游客沟通。在调查中, 安帕瓦水上市场管理人员和商贩的汉语沟通能力很弱, 但由于大部分来这里旅游的中国游客是年轻人, 占本次受访中国游客的 82%, 多少会一些英文, 他们可以与当地管理人员和一些小商贩进行英语和手语沟通。尽管存在着语言障碍, 中国游客来安帕瓦水上市场旅游, 不会因为当地管理人员和商贩的汉语沟通能力问题而影响了中国游客到这里观光游览和饮食购物。

安帕瓦水上市场存在的问题

汉语服务方面的问题

1. 缺乏汉语服务人员

政府部门没有会中文的, 不能用汉语沟通, 最多有些人员会说一两个中文单词, 如“你好”, “谢谢”。当中国游客有什么问题, 政府人员只能用英语跟中国游客沟通。

2. 汉语服务人员沟通能力差

由于安帕瓦水上市场管理部门没有会中文的人员, 汉语沟通能力自然很差。在中国游客不断增加来这里游览趋势下, 市场管理部门不仅需要加强英文的沟通能力, 也需要有汉语人才, 这样才能适应当地旅游业的发展, 提高服务质量, 有利于解决中国游客在当地旅游遇到的问题。



3. 商家的汉语交流能力不强

安帕瓦水上市场的商家和小贩没有会说中文的。由于市场的小商贩在商品买卖中与中国游客接触比较多，他们中有些人可以用简单中文与中国游客沟通，这方面的能力比市场管理人员要好一些。

4. 汉语标识和景点介绍不够

安帕瓦水上市场的标识牌、广告、宣传品和商铺名称，以及道路指示等都是泰文，有一些有英语和中文

市场管理方面的问题

1. 市场卫生问题有待改进

水上市场有多种多样的具有当地特色的商品和食品。购物，品尝美味，领略当地风光和了解当地的风土人情，是外国游客来水上市场的主要旅游目的。但是由于商贩多，游客多，来往人员繁杂，摩肩接踵，再加上天气炎热，市场卫生条件不佳，垃圾堆放，有不少脏乱的地方，严重影响了景区的环境卫生。

2. 交通信息需要加强

去安帕瓦水上市场的交通工具具有公共汽车，旅游公司大巴，面包车，私家，出租车，双条车等。不是每个游客都清楚去安帕瓦的路线，市场管理方面应该提供乘不同交通工具的信息和价格，方便外国游客往来安帕瓦水上市场。

3. 缺乏外语培训和管理

安帕瓦水上市场管理人员和商家在汉语和英语服务和沟通方面比较差，严重缺少能用汉语沟通的人员。但市场管理方面没有对市场管理人员和市场商贩进行外语培训，提高市场方面对外国游客的语言交流能力。

解决问题的建议和改进措施

安帕瓦水上市场每年都有不少外国游客和泰国国内顾客前来旅游和购物。从调查中可知在来安帕瓦水上市场的外国游客里，中国游客占大多数。搞好汉语服务对水上市场来说是很重要的。针对安帕瓦水上市场存在的主要问题，解决的方法和改进的措施是：

提高汉语沟通能力，提供汉语语言培训

1. 提高水上市场管理人员的汉语水平

改善安帕瓦水上市场的汉语服务是当地政府管理部门搞好市场管理，提高旅游服务质量一个重要措施。只有当地政府部门重视，才能采取有效的措施，只有当地政府部门重视，才能采取有效的措施，针对汉语服务的问题来招聘具有一定的汉语沟通能力的工作人员，专门负责汉语服务方面的问题。

2. 对市场商店和商贩的汉语培训

除了市场管理部门需要改进汉语服务，对一些固定的商家和主要的景点服务部门的人员也需要进行汉语培训，因为水上市场良好服务不仅是政府部门的责任，也是市场商家和商贩的事。

不只是对市场商店和商贩的汉语培训，还有水上市场管理人员需要汉语培训，因为汉语培训将帮助商店、商贩和水上市场管理人员更好与中国游客交流。正确认真地进行汉语培训 例如汉语老师教对话，语法对商店、商贩和水上市场管理人员。培训的目标具体体现在词汇量或者语法上商贩和水上市场管理人员应该有汉语程度更好。

增加汉语标识，方便游客游览购物

目前在安帕瓦水上市场的商店门牌、路标、菜单和一些景点的介绍大都是泰文的，或有少量的英文，中文标识很少。

安帕瓦水上市场的管理部门应该增加汉语标识牌、广告、宣传品，提供中文网站。方便中国游客在安帕瓦水上市场的购物、旅游、餐饮和了解当地的历史，风土人情，以及更好地欣赏美好的自然风光和纯朴的民风。

改善水上市场卫生环境

市场管理部门应该加强这方面的管理，制定有效的管理制度和保护环境的措施，调整市场不合理的商铺安排，疏通游客购物餐饮通道，管理垃圾投放和及时处理，改善市场环境，做综合治理。

管理交通工具加强网络电子服务

这就存在与司机沟通的问题。在主要去安帕瓦水上市场的车站安排专门汉语服务人员帮助中国游客接洽交通工具，或考虑市场管理部门提供定期专门班车接送，从根本上解决游客到安帕瓦水上市场旅游遇到搭乘往返，价格不合理等问题。另外，市场方面应该提供有中文说明的游览图

提供中文网站和 WIFI 服务

1. 增加网站中文服务

目前安帕瓦水上市场的网站主要是泰语，还有一些英语，但没有中文服务。水上市场网站有了中文，可以方便中国游客上网了解景点情况，在一定程度上弥补市场管理人员汉语沟通能力差的缺陷。另外，水上市场景区还应该提供 WiFi 系统，因为在网络不畅或不能通过手机服务商上网时，游客可以通过 WiFi 上网获取信息。

2. 提供二维码（QR Code）服务

二维码服务已经在很多领域使用，大大提高了信息传递内容和服务范围。在没有网络和 WiFi 的情况下，游客可以通过二维码服务，得到景点相关的信息，这也是对网络信息和传统信息传递和获



取的一个很好的补充。在手机普及的今天利用二维码提供水上市场的旅游信息是非常有效的一个措施。通过二维码也可以提供多种语言的服务，包括中文服务，这在一定程度上可以解决市场方面汉语服务弱的问题。

结论

泰国旅游业的持续发展，中国游客来旅游人数不断增加，促进了泰国旅游景点汉语服务的使用。本论文研究的目的是通过对安帕瓦水上市场汉语服务情况的分析调查研究，说明汉语服务对安帕瓦水上市场旅游业发展的促进作用。在对安帕瓦水上市场汉语服务情况的调查基础上，掌握其管理部门的汉语服务和市场商贩汉语服务的具体情况。

本研究采用定性分析和定量分析的方法，通过文献分析和访谈，调查了安帕瓦水上市场的管理人员、商贩和中国游客。通过对安帕瓦水上市场汉语服务的各种调查的分析，本次研究表明在中国游客大量来泰旅游的影响下，水上市场方面已经开始提供了一些汉语服务。由于市场管理部门严重缺乏汉语人才，还不能用汉语与中国游客沟通。遇到中国游客的咨询和问题时，市场方面与中国游客主要是通过简单的英文进行。市场管理方面不仅缺乏汉语沟通人员，而且缺乏汉语文字方面的服务，如缺少对景点的中文介绍，缺少对商品、交通等方面的中文信息。市场的商贩方面汉语使用也是很少。当地商贩基本上不能用汉语与中国游客沟通，只能用一些简单的中文词汇或英语词汇加手势与中国游客沟通。另外，中国游客来往安帕瓦旅游景点需要乘车乘船时，也会遇到语言障碍。

从本次调查中我们也可以看到，虽然安帕瓦市场管理部门和市场商贩的汉语沟通情况都不好，但并不影响中国游客来这里旅游的数量和兴趣。主要原因是水上市场本身的吸引力。本次研究还表明，如果水上市场方面能够提供良好的汉语服务，会增加中国游客的满意度，提升水上市场旅游服务的质量，促进水上市场今后的发展，改善景区的旅游设施和信息服务，吸引更多的中国游客前来观光旅游。通过对安帕瓦水上市场调查，本次研究发现了该市场在汉语服务方面主要存在的问题，并针对这些问题提出了解决问题的方法和改进措施。

本研究还存在着一些不足和需要改进的地方。不足的地方主要反映在调查问卷上对市场管理部门人员汉语服务方面的资料掌握得不够具体，对中国游客在满意度方面的具体情况没有深入调查，造成在资料分析上出现一些问题，影响了论文深入的研究。这些不足在今后的研究工作中必须加以注意和改进。

尽管如此，在中国游客增多的情况下，安帕瓦水上市场管理部门如果能加强汉语沟通能力，提供多一些的汉语服务，对提高当地的旅游质量，方便中国的游览观光是非常有益的。除了汉语服务方面的问题，在市场服务态度，旅游项目，商品价格等方面中国游客的满意度都是可以的，基本上没有表示不满意的。



参考文献

- Atom 曼谷民宿, 曼谷周边 5 大水上市场游玩攻略, 附往返交通 [Online]
 Available: <http://www.tyouqu.com/teseshiji/43/447/1.html>, 2016/4/22
- 王玉洁. 曼谷旅游夜市汉语服务研究[M]. 华侨崇圣大学硕士论文 2016
- 牛途旅游网. 曼谷水上市场[Online], (<http://www.tuniu.com/zixun/51504/>), 2016/4/20
- 周妙珠. 泰国水上市场旅游汉语应用研究--以杜拉拉水上市场为例[M]. 华侨崇圣大学硕士论文 2016
- 南博网: 泰国旅游业发展形势向好[Online] Available:
 (<http://www.caexpo.com/news/info/original/2015/05/21/3645445.html>), 2016/5/5
- 泰有趣网. 曼谷周边 5 大水上市场游玩攻略[Online] Available:
 (<http://www.tyouqu.com/teseshiji/43/447/1.html>), 2016/4/20
- 泰国世界日报. 2018 来泰中国游客猛增 [Online] Available:
 (<http://www.udnbnk.com/article-252369-1.html>), 2016/4/22
- 携程网. 赛寺院水上集市 [Online]
 (<http://you.ctrip.com/shopping/bangkok191/1356620.html>), 2016/4/20
- 蔡美秀. 泰国曼谷主要旅游商业区汉语服务调查研究[M]. 华侨崇圣大学硕士论文 2015
- Tourism couricil of Thailand. [Online] Available:
 (<http://www.thailandtourismcouncil.org/>), 2016/5/8

	Name and Surname (姓名): CHUTIKRAN AIMSUB
	Highest Education (最高学历): Master's Degree
	University or Agency (任职院校或单位): Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域): Master of Arts Program in Chinese for Business Communication
	Address (地址): 337/24 Soi Suanlamyai, PhiphitPrasat Rd., PhraPathomChedi, MuangNakhonPrathom, Nakhon Prathom, Thailand 73000

