



曼谷辉煌区唐人街与耀华力路唐人街的商业汉语应用比较研究

A COMPARATIVE STUDY OF BUSINESS CHINESE USAGE BETWEEN NEW CHINATOWN (HUI-KHWANG) AND CHINATOWN (YAOWARAT)

郑美丽

CHALOTORN DEDSUKSOPHON

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: chalotorn.ded@gmail.com

解琨 博士 副教授

Assoc. Prof. Dr. Xie Kun

云南财经大学、物流学院

School of Logistics, Yunnan University of Finance and Economics, P.R.China

E-mail: 1327773778@qq.com

Received: 18 September 2019 / Revised: 19 November 2019 / Accepted: 27 November 2019

摘要

随着泰国旅游业的飞速发展, 2016 年外国游客来泰国的数量持续增长。在泰国, 汉语的使用不仅体现在与中国人沟通交流方面, 还被应用在许多工商企业, 旅游部门, 酒店业和餐饮业, 推动了泰中两国经贸的发展和旅游业的发展, 为方便中国商家和游客来投资、旅游、购物起到了促进作用。曼谷唐人街是泰国的一个重要旅游地, 也是许多中国游客观光的主要旅游景点。搞好唐人街的汉语服务是非常必要的。论文研究的意义是通过问卷调查, 说明曼谷唐人街目前汉语服务的状况, 指出存在的不足, 为唐人街的旅游接待单位提供改进的建议, 以提高唐人街的汉语服务质量, 吸引更多的中国游客。

论文采用问卷调查法, 对曼谷两个地方的唐人街的汉语服务情况进行了实地采访和调查, 特别是与中国游客直接接触的服务人员。调查研究发现在耀华力唐人街的商家人员, 大部分不会说普通话, 主要说潮州话。那里的店员大部分也没学习过汉语。此外, 商店也没给员工进行汉语培训。唐人街的商家比较重视使用英语, 不太重视汉语服务。但在辉煌街的店员的汉语水平总体上比较好, 但有口音问题。因为这里的经营者都是从中国广西和云南来泰国开业的。



通过分析研究, 论文指出了这些问题, 提出了改进措施, 建议商家应该加强相关人员的汉语培训, 增加中文标示牌, 提升唐人街的中文服务水平, 改善唐人街的汉语服务质量, 提供一个良好的汉语服务环境, 促进唐人街旅游业的发展。

关键词: 曼谷唐人街 商业汉语 耀华力路 辉煌路 比较研究

ABSTRACT

According to the Increasing of Thailand tourism in 2016. There are huge numbers of foreign tourists visited Thailand continuously especially Chinese Tourists. About 9 millions of Chinese Tourist visited Thailand this year which are increase 10.34% from last year. The Business Chinese Language Usage is not only a spoken language between tourists and entrepreneurs but also another way to inform tourist such as sign, price tag and any other media. The Supporting of Business Chinese Language will lead to a stimulating of the nation economy and make massive income to local business. Then we cannot refuse that “Language” is the most important thing in communication and a development of Tourism in our nation.

Bangkok Chinatown is one of the important tourist attraction in Thailand. Therefore for the business in Chinatown have better services with Chinese Language usage and level up the services to satisfied Chinese tourists. This research will focus on the Chinese language usage and give entrepreneurs suggestions for services improvement in both Bangkok Chinatown. The core of this research related with an evolution and situation of both Bangkok Chinatown. The research uses the questionnaire to find differentiations of language in Chinatown Yaowarat and Chinatown Huai-Khwang, which are separated in to two parts include Chinese Tourist in Chainatown and entrepreneurs in Chinatown.

As a result of the survey. The both Chinatowns still have a lot of problem in Chinese usage. Especially Yoawarat Chinatown. The Most of entrepreneurs cannot use Chinese Mandarin. They can only speak Chaozhou Chinese and almost employees never learn mandarin before. In addition, entrepreneurs never have a Chinese usage training because they focus on English language more than Mandarin. On the other way, employees in Huai-Khwang Chinatown can use a fluent Chinese, only one problem is an accent. Therefore this research will lead us to improvement of Chinese usage services in Chinatown areas. Such as give a Chinese usage training to the employees and add more Chinese sign, tag, and notice etc.

Keywords: Bangkok Chinatown; Business Chinese; Yaowarat; HuaiKhwang; Comparative research

绪论

一、选题的背景和意义

中国经济的快速发展与西方国家形成了鲜明的对比，在全球经济疲软的情况下，中国出台了拉动内需与提升购买力的措施，由于人民生活水平提高，出国旅游已逐渐成为很多中国人的选择，中国游客已成为泰国第一大客源国，所以商业汉语成为一个重要的商务语言，已起到越来越重要的作用。因此，对中国游客提供好服务，就是每个海外的旅游企业要提供汉语服务。

随着泰国旅游业的发展，每年有很多外国游客进入泰国旅行，2016 年，从 1 月到 12 月，游客数量达到 32,588,303 人次，比上年同期增长 8.91%，其中有中国游客 8,757,466 人次，比上年同期也增长 10.34%。^[1]

唐人街是泰国的一个重要旅游地，每年都能吸引很多中外游客，特别是近几年来，中国游客大量来泰国旅游，为唐人街带来了商机，促进了唐人街的酒店业，金店珠宝业，餐饮业和商品销售的发展。唐人街提供的汉语服务能够更好地开拓中国旅游市场，吸引更多的中国游客来唐人街旅游，购物和品尝美食。

耀华力路唐人街(Yaowarat)是华人的一个主要生活区，是最大的华人社区，整个唐人街的商业街区长约 2 公里。耀华力路上有着各类金店、燕窝鱼翅店、中国餐厅、中药和出售各类中国特产的商店。辉煌区唐人街(Huai Khwang)——曼谷第二唐人街，位于泰国曼谷东边，辉煌区大约 15 平方公里。^[2] 熟悉曼谷的人都知道，辉煌区是除了华南蓬附近的唐人街外，是华人又一大聚集地，中文随处可见。更有华人一条龙服务、签证、中药和出售各类中国特产的商店语言学校、房屋中介、代购批发、货币兑换等等。此外，辉煌还靠近拉查达路(Ratchada Road)——曼谷第一大娱乐场所的聚集地 比如 KTV、酒吧、按摩店和大浴室等，所以，在泰国企业家看来，这里带来了商机。

唐人街是一个曼谷有名景点，有很多中国游客喜欢来旅行，所有在曼谷唐人街的商业汉语应用是很重要的，如果商店想对中国游客提供好服务，就是每个企业家需要提供汉语服务。由于现在还没有研究者对这个题目研究过了两个地区的唐人街的商业汉语应用的比较研究。因此，这本论文是对曼谷唐人街商业汉语应用的情况比较研究。

二、论文选题有关的国内外研究综述

通过资料查询，查到一些有关分析研究商务汉语在泰国中作用的论文以及有关在泰国的商务汉语应用的重要性。根据目前所掌握的资料，文献对唐人街商业，特别是在辉煌区唐人街的文献比较少。只能查阅到辉煌区唐人街经营情况与耀华力路唐人街的质料来对比。这些论文涉及以下几个方面：

[1] กรมการท่องเที่ยว. (2016) สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2559, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.mots.go.th>

[2] 维基百科网, “辉煌区”, [online]. (<https://en.wikipedia.org>), 2017



(一) 有关在泰国的商务汉语应用的重要性

1. Kanlapaphruek Chokdeemeeasuk (2015) , 以为汉语已成为一个重要的外语了, 无论公共部门还是私营部门都对汉语感兴趣。因为语言是各国进步的重要条件之一, 每个国家运用语言交流沟通, 便于文化的交流。目前, 中国市场是很大潜力, 所以, 不可否认的是, 汉语人才的需求和商业汉语的使用是非常重要的。因此, 泰国需要改革教育体系, 做好准备迎接东盟共同体。最后, 泰国教育体系除了了解语言, 还需要重视国际文化。

2. Tanatchaporn Boonsathienwong (2014) , 以泰国福协公司为例子, 分析说明该公司主要使用和培养了汉语人才, 不断扩大与中国经贸业务, 使公司在利润上快速增长。该公司的发展证明了企业在与中国进行商务往来时, 汉语人才的需求和商业汉语的使用是非常重要的。在泰国不仅是泰国福协公司, 对于所有想要与中国做生意的泰国企业而言, 运用商业汉语与中国发展业务联系都是必不可少的。一方面中国与东盟经贸来往越来越紧密, 另一方面东盟经济一体化的到来, 都更加促进了泰国对汉语人才的需求。

(二) 有关在泰国的商业汉语应用的情况

1. 邓麟凤 (2016), 对泰国汇商银行职员的汉语使用情况研究, 提高银行职员的汉语服务水平方面还需要做那些改进, 存在哪些问题, 并提出解决问题的建议和改进措施, 探讨商业汉语的使用对泰国汇商银行的发展带来哪些积极作用和影响。由于银行提供懂中泰双语的员工, 他们对中泰文化开展金融服务了解深刻并的使用中文与泰文的能力很强, 他们能助于中泰投资者与企业家。

2. 艾成浩 (2014), 研究泰国亚航空公司空服人员汉语使用的情况, 研究者使用问卷调查法对此进行研究, 通过对调查结果的分析, 提出如下结论: 在 240 位空服人员的对象内, 只有 11 位空服人员 (4.6%) 学习过汉语, 另外 229 位空服人员 (95.4%) 都没有学习过汉语。所以在工作中空服人员都遇上汉语使用的问题。另外 193 位空服人员 (80.4%) 需要学习汉语, 47 位空服人员 (19.6%) 不需要学习汉语。空服人员最需要提高汉语口语与听力的技能。最后 215 位空服人员 (89.6%) 认为如果有汉语技能, 他们工作会更有效率。另外 25 位空服人员 (10.4%) 有不同的想法, 他们认为汉语技能和工作效率没有关系。

(三) 有关辉煌区唐人街

Haiqiu Yu (2014), 研究了在曼谷辉煌区的情况, 比如 地理位置、人口数量、生活习惯 和 职业等, 还通过分析为什么这里成为新的泰国唐人街。辉煌区被称为“新唐人街”, 是因为这里有很多中国居民, 这里的居民大约 5,000 人 (6.0%) 是中国人。这里的中国居民逐渐形成了一个新的中国社区。生活在曼谷辉煌区的中国人, 受到当地大环境的影响在日常生活和商业活动中碰到的是语言, 但他们都能适应新的环境。在曼谷辉煌区的中国人, 大部分都工作跟语言技能有关系, 所以, 这里有很多的旅游业, 达到 100 旅游公司以上, 在这些公司工作的中国人当导游大约 2,000



人。另一个行业是餐饮业，在餐饮业工作的中国人大约 500 人。另一个行业就是语文教育专业，中国留学在泰国毕业后喜欢留在这里当语文教师；教汉语给泰国人或者教泰语给中国人等。因此，怪不得熟悉曼谷的人都叫辉煌区是“新的唐人街”。

（四）有关耀华力路唐人街

1. 王美琳（2015），阐述泰国唐人街的背景，唐人街商业发展概况，商业汉语的使用情况，以及唐人街对商业汉语人才的需求状况。对泰国唐人街商业汉语的运用情况进行调查分析，阐述商业汉语使用所反映的商业现象和文化现象。通过对泰国唐人街的语言使用情况调查分析，指出商业汉语使用的重要性。对商务汉语在唐人街的使用情况，出现的问题进行理论分析，最后提出建议。

2. 陈雪心（2010），说明唐人街的历史与世上各地唐人街的现状，通过研究唐人故事中的典型人物形象与他们的生存斗志，研究海外华人怎样持续保留着中国的传统文化和宗教信仰，最后进一步探讨海外华人与中国的关系，展望未来中国命运的兴衰对海外华人的影响。

三、论文的研究目的、方法、范围和内容

（一）研究目的

- 1) 为了了解曼谷辉煌唐人街与耀华力路唐人街的目前商业汉语使用情况。
- 2) 研究分析曼谷辉煌唐人街与耀华力路唐人街商业汉语运用比较研究。

（二）研究方法

本论文使用综合性的定性与定量研究方法，定性研究方法包括：

1. 文献综述法，本论文正确了解与论题有关研究的现状，仔细相关的文献资料。
2. 实地调查，在两地方的曼谷唐人街观察商店人员的商业汉语应用。

另外也使用定量的研究方法：问卷调查，对中国游客在曼谷唐人街旅游中存在什么问题及中国游客对两个地方的曼谷唐人街旅游，哪个唐人街比较喜欢的。

（三）研究范围和对象

本论文的研究范围是通过辉煌区唐人街与耀华力路唐人街的商业汉语应用的特点来对比研究。调查的对象分为两部分，其中一部分是中国游客部分，另一部分是企业家部分。游客部分分为：在辉煌区的游客 50 个人，在耀华力路的游客 50 个人。企业家部分分为：辉煌区的企业家 20 家店，耀华力路的企业家 20 家店。



曼谷唐人街的产生和发展

中国人不管到哪里，很少改变中国的生活方式。中国人能互相帮助，所以他们喜欢聚在一起生活。在历史上很久以前，中泰两国人民就有了往来。泰国华裔人口众多。他们和当地人民融洽相处，华人、华裔认同泰国的风俗习惯，而中国的风俗习惯也融入当地主流社会中；这在世界上绝对少有的。在泰国出生的中国人，移民到泰国的中国人和海外华侨 9.4 亿占泰国总人口的 14%，还有一部分人与泰国人结婚后并定居泰国，成为泰国国籍，他们的祖先大多来自广东潮州，占比例 56%，其次是来自福建和海南说客家话的客家人，占比例 16%，海南人占 11%，广东人占 7%，福建人占 7%，其他地区占 12%。^[1]

成千上万的中国游客出国旅游，让中文成为了世界上使用最多的语言，最重要的是，对于世界甚至泰国来说，中文是最普通的语言，可让商家与中国人的关系更加密切，让双方的沟通更加的方便。为了更好地发展旅游业，更多地吸引各国游客，特别是中国游客，泰国的生意人不仅在旅游措施上改进服务质量，也在语言服务上满足客户的基本需求。以前，泰国政府除规定泰语为国家官方语言，还规定英语为全国通用语言。全国的英语普及水平较高，机场、宾馆、餐厅的服务员、出租车机等 都会讲英语，许多建筑和场所的名称、路标和商品广告及说明都用泰英两种文字书写。近年来，在一些中国游客光顾较多的景点、商店和一些娱乐场所，还增加了中文标志，商品广告也有用中文书写印刷的。在一些旅游地图上，一些重要街道、景点、活动场所、医院、政府部门等的名称都同时使用多种文字标出。而且，泰国有很多华人，他们分布广泛，且有许多人从事商业。不少商店的售货员也会讲华语，所以中国游客在泰国旅游，即使不懂英文、泰文，也不会有太大的困难。这些因素为泰国旅游业开辟中国市场创造了难得的条件。

一、商业汉语在耀华力唐人街的状况

随着中国的开放与发展，汉语的影响力也在逐渐增加，世界范围内学习汉语的人也在不断增长，泰国也是一个国家看见汉语的重要性，目前在泰国，汉语已成为一门重要的外语，全国各地的中小学校都纷纷开始了汉语课程，有很多泰国人选择汉语作为第二外语。

有关商业汉语在曼谷唐人街的状况，为了适应中国游客来泰国旅游和购物的需要，一些商家开始使用一些汉语，以方便中国游客的购物，耀华力曼谷唐人街的商业汉语的状况可说明如下：

耀华力路唐人街的商业汉语应用的状况，这里的经营者几乎全是华人，华侨，因为这里的大部分华人、华裔都是从潮州来的，所以，潮州话在这里比较通行，此外是其它的中国方言，用普通话的很少。这里有许多中年或老年的妇人，这些留守在这里的人也没几个能说中国话了，大部分连听都听不懂，交流已变得十分的困难。但是有些商家能讲几句简单的英语和汉语普通话。因为他们都需要提供良好的服务以及提高来游客中国游客的满意度。在中文标识牌的方面，这里的两

^[1] 王美琳：泰国唐人街商业汉语的应用 [D]. 泰国华侨崇圣大学, 硕士论文 2015



边的路上，许多商店招牌都有两种语言：泰文和中文，但大部分的中文都是繁体字。当走进商店里面，不是每个家店有中文的，只有一些商店有中文商品名称价格标。

二、商业汉语在辉煌区唐人街的状况

这里的商店主都是泰国人或者泰籍华人。从研究者在那边采访一些经营者就知道，以前这里只有泰国经营者，中国经营者不太多，直到 2013 年，有一些中国人开始在这里生活，逐渐将 Pracharat Bamphen 路变成了中国海外的聚集地，目前这条路两边开设了很多商店，酒店和餐饮店。迎合对中国游客。在辉煌唐人街有许多中国经营者，所以中文是很多见，这里的商店人员，如果不是泰国人都会使用汉语，不管听、说、读、写 是很流利，只有一些口语的口音是不太标准，因为他们是从广西和云南来的。但如果是泰国商店人员，他们的汉语水平是一般，会说简单的句子。在中文标识牌的方面，这里的两旁的路上，许多商店招牌都有三种语言：泰文、英文和中文，中文标识牌也是简体字。因为这里中国游客较多，很多商品名称价格都标有三种语言：英文、泰文和中文。

辉煌区唐人街与耀华力路唐人街商业汉语应用调查分析

一、商户使用汉语情况的问卷调查

在这次研究中，研究者将曼谷唐人街 40 家店的商户人员做为对象。分发给辉煌唐人街 20 份，在耀华力唐人街 20 份。问卷调查内容分为 3 个部分，包括商户人员的基本情况、商户人员的汉语水平 以及 商户人员对辉煌唐人街与耀华力路唐人街的想法和认知。按照问卷调查的 3 个部分，如下的内容是 40 份问卷调查的结果。

（一）商户人员基本资料的对比分析

本文在辉煌区唐人街的问卷共发放 20 份，男性 6 人，女性 14 人。调查问卷数据显示：被调查的商店人员是中国人 6 人，泰国人 14 人。在他们的学历学位方面，有 5 人获得中学学位（25%），有 3 人获得专科学位（15%），有 12 人获得本科学位（60%）。

在耀华力路唐人街的方面，问卷也共发放 20 份，男性 8 人，女性 12 人。调查问卷数据显示：被调查的商店人员是中国人 4 人，泰国人 16 人。在学历学位的方面，有 2 人获得小学学位（10%），有 12 人获得中学学位（60%），有 6 人获得专科学位（30%），这里被调查的商店人员没有人获得本科学位。

从以上两个地方的曼谷唐人街的问卷调查可知，耀华力商店人员的年龄比辉煌商店人员的年龄大，在辉煌唐人街的商店人员没有人超过 50 岁以上，大部分都是年轻人来这里工作或开业，所有工作的经验比耀华力的商店人员太少。在他们的学历学位方面，辉煌唐人街的商店人员都是



获得本科学位，但耀华力唐人街的商店人员都是只有中学学历，因此，对于不同样的学历。工作经验，造成两个地的店员在服务水平和质量上很大的不同。

(二) 有关商店人员的使用语言

表 1 辉煌区唐人街与耀华力唐人街的商户人员的使用语言

个人基本情况	辉煌区		耀华力路	
	数量	百分比	数量	百分比
能说以下哪个几种汉语				
广东话	0	0.0	8	40.0
潮州话	2	10.0	8	40.0
海南话	4	20.0	0	0.0
汉语普通话	14	70.0	4	20.0
总和	20	100.0	20	100.0
在平时的工作和生活中，是否经常使用汉语				
经常使用（每天，在生活与工作之中都使用）	14	70.0	12	60.0
偶尔	3	15.0	4	20.0
很少使用	3	15.0	4	20.0
不使用	0	0.0	0	0.0
总和	20	100.0	20	100.0

从表 1 显示，最多的汉语在辉煌的商店人员可用是汉语普通话，有 14 人（70%），有 4 人可用海南话（20%），有 2 人可用潮州话（10%），但是在耀华力使用汉语普通话只有 4 人（20%），用广东话及潮州话平等 8 人（40%）。平时的工作和生活中经常使用汉语的方面，在辉煌唐人街有 14 人是经常使用汉语（70%），偶尔使用汉语有 3 人（15%），很少使用汉语有 3 人（15%）。在耀华力唐人街有 12 人是经常使用汉语（60%），偶尔使用汉语有 4 人（20%），很少使用汉语有 4 人（20%）。虽然这两个地方的曼谷唐人街有不同位置设置，商店人员也来自不同的地方，但平时的工作和生活中，还是每天经常使用汉语的，所以汉语是重要的语言之一。此外，从质料我们也可以知道，耀华力的商店人员可能是从中国南方来的，如果是泰国华裔，他们的祖先也可能是中国南人，以为有很多人可使用广东话和潮州话。

(三) 商店主要接待的外国顾客

表 2 辉煌区唐人街与耀华力唐人街的主要外国顾客

个人基本情况	辉煌区		耀华力路	
	数量	百分比	数量	百分比
泰国人	0	0.0	3	15.0
中国人	14	70.0	10	50.0
英语世界人	6	30.0	0	0.0
东南亚其他国家人	0	0.0	7	35.0
总和	20	100.0	20	100.0



从表 2 显示, 在辉煌唐人街 有 14 家店 顾客主要的国家人是中国人 (70%), 有 6 家店 顾客主要的国家人是英语世界人 (30%)。有 10 家店 有中国人占总顾客比例大于 50%, 有 10 家店 有中国人占总顾客比例大于 75%。在耀华力唐人街 有 12 家店 顾客主要的国家人是中国人 (60%), 有 5 家店 顾客主要的国家人是东南亚其他国家 (25%), 有 3 家店 顾客主要的国家人是泰国人 (15%)。有 8 家店 有中国人占总顾客比例大于 50%, 有 4 家店 有中国人占总顾客比例大于 75%。

以上资料显示, 在辉煌的顾客主要大部分是真正中国人, 只有一些是英语国家, 泰国人和东南亚其他国家不是这里的顾客主要的。在耀华力唐人街的方面, 这里的顾客主要也是真正中国人, 第二是东南亚其他的国家, 第三是泰国人。这些资料让我们知道, 耀华力唐人街混合了很多不同的旅游者类型以及不同的国际文化, 因此, 这里的国际文化可能比辉煌唐人街繁荣。但即便如此, 两个地方的中国顾客也是对家店全部顾客有很大量, 它有中国人占总顾客比例大于 50%。

(四) 有关商店使用的汉语的情况

表 3. 辉煌区唐人街与耀华力唐人街的商户人员使用汉语的情况

个人基本情况	辉煌区		耀华力路	
	数量	百分比	数量	百分比
广东话	0	0.0	6	30.0
潮州话	0	0.0	4	20.0
海南话	1	5.0	0	0.0
汉语普通话	19	95.0	10	50.0
总和	20	100.0	20	100.0
商店里面的员工能够说几种汉语				
广东话	0	0.0	8	40.0
潮州话	0	0.0	4	20.0
海南话	2	10.0	0	0.0
汉语普通话	18	90.0	8	40.0
总和	20	100.0	20	100.0

表 3. 显示, 在辉煌唐人街, 当商店人员面对中国顾客时, 感觉哪个汉语是最多用处, 有 19 家店选择汉语普通话 (95%), 只有 1 家店选择海南话 (5%)。在耀华力唐人街, 当商店人员面对中国顾客时, 感觉哪个汉语是最多用处, 有 10 家店 选汉语普通话 (50%), 有 6 家店选广东话 (30%), 有 4 家店 选潮州话 (20%)。

在广告及文字的方面, 辉煌唐人街有 19 家店 使用了汉语作为广告语与介绍文字 (95%), 有 1 家店 没有使用了汉语作为广告语与介绍文字 (5%)。耀华力唐人街有 14 家店 使用了汉语作为广告语与介绍文字 (70%), 有 6 家店 没有使用了汉语作为广告语与介绍文字 (30%)。

商店里的员工能够说几种语言, 辉煌唐人街有 18 家店 选汉语普通话 (90%), 有 2 家店 选海南话 (10%), 在耀华力的方面, 有 8 家店 选广东话 (40%), 有 4 家店 选潮州话 (20%), 有 8 家店 选汉语普通话 (40%)。



从调查中可知,辉煌唐人街的商店使用商业汉语比耀华力唐人街商店多,特别是使用汉语普通话,那边的辉煌唐人街的商店员工能够说汉语普通话比较流利,而且这里的标牌店、菜单饭馆和价格都用了汉字比耀华力唐人街多。此外,从调查可知,耀华力唐人街是一个地方存在了很多语言文化,这里有了广东话、潮州话和普通话,各种各样的语言是这种这里的魅力之一。

二、商户人员的商业汉语水平的对比分析

在辉煌唐人街分发 20 份,有泰国人 14 份,在耀华力唐人街 20 份有泰国人 16 份,调查结果如下。

(一) 有关商户人员的学习汉语情况

在辉煌唐人街 从 14 人的泰国商店人员,有 8 人学过汉语 (57.14%),没学过汉语 有 6 人 (42.86%),学习汉语了两年以下有 5 人 (62.50%),学习汉语了四年 有 1 人 (12.50%),学习汉语了五年以上 有 2 人 (25%)。学习汉语的原因是喜欢 有 1 人 (12.50%),为了工作原因 有 5 人 (62.50%),因为是华人家庭 有 1 人 (12.50%),其它的原因有 1 人 (12.50%)。

在耀华力唐人街,笔者发现一个较大的问题,那就是这些耀华力的商店人员学习汉语太少,从 16 人的泰国商店人员,学过汉语只有 2 个人 (12.50%),没学过汉语 有 14 人 (87.50%),汉语学习时间也太短,大部分学习汉语在 “两年以下” (100%),他们学习汉语的原因是因为他们的家庭是华人,从小父母都要求学习汉语。从以上资料可知,辉煌商店人员的汉语能力比耀华力商店人员的汉语能力好,学习过了汉语比较多,从 8 人学过汉语,有 3 人学习汉语过了四年以上 (37.5%),但是在耀华力唐人街的方面,只有 2 个人学过汉语,汉语学习的时间也太短,只是两年以下。

(二) 有关商户人员的商业汉语水平

在辉煌唐人街的商店人员,能听 会说,但是不会读写 有 10 人 (71.42%),能读写,但能听说一些简单的汉语 有 2 人 (14.29%),听、说、读、写都可以有 2 人 (14.29%)。如果需要进步提高汉语水平,想提高 听与说的方面有 11 人 (78.57%),想提高 读与写的方面有 3 人 (21.43%),没有人想提高汉语的思维习惯与中国文化。

在耀华力唐人街的商店人员,能听 会说,但是不会读写 有 14 人 (87.50%),能读写,但能听说一些简单的汉语 有 2 人 (12.50%),没有人能 所有面的听、说、读、写 (0%)。如果需要进步提高汉语水平,想提高 听与说的方面有 13 人 (81.25%),想提高 读与写的方面有 3 人 (18.75%),没有人想提高汉语的思维习惯与中国文化。辉煌商店人员的汉语能力比耀华力商店人员能力好,辉煌唐人街有 2 人所有的汉语方面都可以,但耀华力唐人街,没有人会所有的汉语方面。此外,从调查可知,在工作之中,听与说的汉语方面是商店人员觉得最重要和想进步提高,两个地方的商店人员都觉得听与说的方面是很重要的。



(三) 有关商店的汉语培训的课程

在辉煌唐人街的商店，有 4 家店 是重视汉语普通话的学习将有汉语的培训课程（28.57%），有 10 家店 不太重视汉语普通话的学习，所以没有给员工汉语的培训课程（71.43%）。从 4 家店有汉语培训课程，有 2 家店 是一周有一课程（50%），有 2 家店是二周再有一课程（50%）。

在耀华力唐人街的商店，有 2 家店 是重视汉语普通话的学习将有汉语的培训课程（12.50%），在汉语培训课是一周有一课。有 14 家店 不太重视汉语普通话的学习，所以没有给员工汉语的培训课程（87.50%）。两个地方的曼谷唐人街有不同的重视汉语的使用方向，辉煌唐人街比耀华力唐人街重视汉语，商店需要进步商店人员的汉语水平。但是，在耀华力唐人街，有不多的商店以为汉语是很重要的，这也不难理解，为什么辉煌唐人街的商店人员的汉语水平比耀华力的商店人员的汉语水平太好。

(四) 有关商店人员的使用汉语情况的想法

针对“您觉得商店的使用汉语情况是一个重要的因素对中国顾客选来唐人街旅行吗？”的问题，在辉煌方，有 65% 觉得商店的使用汉语情况是一个重要的因素，有 35% 觉得不是重要的因素，中国游客选来旅行的因素和使用汉语情况不是有关。在耀华力方面，有 100% 觉得商店的使用汉语情况是一个重要的因素。以上的资料表明，这两个地方觉得使用汉语情况是一个重要的因素对中国顾客选来旅行，这也就不难理解，为什么现在企业家都想进步提高他们的员工汉语水平，显然来自，所有商店们都开始招聘可以说中文的员工或者给员工做汉语培训。

三、对中国游客的汉语应用的问卷调查

本文分发了 100 份；在辉煌唐人街 50 份，在耀华力唐人街 50 份。调查表设计两个部分，第一部分是中国游客的基本资料；第二部分是有关辉煌区唐人街与耀华力唐人街的中国游客知识的资料。在辉煌区唐人街的问卷共发放 50 份，男性 5 人，女性 45 人。调查问卷数据显示：被调查的中国游客大部分都是从中国大陆来的，占总人数 94%，只有 3 人，占 6% 是从香港来的。他们的年龄，最多是在 20-29 岁，有 28 人，占 56%，在 30-39 岁，有 12 人，占 24%。

在耀华力唐人街的方面，问卷也共发放 50 份，男性 27 人，女性 23 人。调查问卷数据显示：被调查的中国游客大部分也是从中国大陆来的，有 28 人，占 56%，但这里的游客还有其它国家的游客，从马来西亚来有 10 个人，占 20%，从新加坡来有 9 个人，占 18%。他们的年龄，最多也是在 20-29 岁，有 27 人，占 54%，在 30-39 岁，有 12 人，占 24%，在 40-49 岁，只有 9 人，占 18%。

从以上的两个地方的曼谷唐人街的问卷调查可知，耀华力唐人街对外国游客比较有趣，这里的外国游客不是从中国的国家来的，东南亚其他国家人也喜欢来这里旅游，但在辉煌区唐人街的外国游客只有中国大陆喜欢来的。即便如此，两个地方的曼谷唐人街也有另外相同 那就是“游



客的年龄”，大部分的游客来曼谷唐人街旅行都是在 20-29 岁之间。因为，这年龄段是好奇年龄以及他们刚开始参加工作，有收入可出国旅游，特别是在生活成本不高的东南亚国家 比如 泰国。

表 4 中国游客的基本情况（平常用的语言）

个人基本情况	辉煌区		耀华力路	
	数量	百分比	数量	百分比
5. 您平时经常用的语言是				
汉语普通话	44	88.0	22	44.0
潮州话	1	2.0	6	12.0
广东话	3	6.0	10	20.0
福建话	2	4.0	1	2.0
其它	0	0	11	22.0
总和	50	100.0	50	100.0

从问卷调查中知道，在辉煌区唐人街的中国游客，平常用的语言是汉语普通话，有 44 人 占 88%，另外，用其它的语言以下的，用潮州话有 1 人，占 2%，用广东话 3 人，占 6%，用福建话 2 人，占 4%。在耀华力路唐人街的中国游客，有 22 人 占 44%，平常是用汉语普通话交流，用潮州话有 6 人，占 12%，用广东话 10 人，占 20%，用福建话 1 人，仅占 2%。用其它的语言 比如 客家话，有 11 人，占总人数 22%。资料显示，汉语普通话是重要的语言，虽然游客的地区是不同，但他们的平常用的语言还是“汉语普通话”。所以，如果当地企业家需要对中国游客提出了好服务必要重视汉语普通话的语言。

在辉煌唐人街的问卷调查显示，中国游客在曼谷旅行中用汉语交流有 5 人，占 10%，用英语交流有 27 人，占 54%，用泰语交流有 18 人，占 36%。他们的泰国水平是在一般的，讲泰语流利有 2 人，占 4%，讲泰语一般有 20 人，占 40%，会讲几个单词和短语有 20 人，占 40%，一点也不讲泰语有 8 人，占 16%。当中国游客在曼谷旅行中，担心遇到交流的困难有 30 人，占 60%，不担心遇到交流的困难有 20 人，占 40%。最担心的交流困难的问题是“请求紧急援助”的问题，有人选这个问题达到 34 人，占总人数 68%。选“问路”的问题，有 10 人，占总人数 20%。选“打车”的问题，有 6 人，占总人数 12%。“买东西”和“住酒店”的问题没有人选。

根据耀华力路唐人街的问卷调查，中国游客在曼谷旅行中用汉语交流有 15 人，占 30%，用英语交流有 34 人，占 68%，用泰语交流有 1 人，占 2%。他们的泰国水平是在会讲几个单词和短语，讲泰语流利有 1 人，占 2%，会讲几个单词和短语有 32 人，占 64%，一点也不讲泰语有 17 人，占 34%。在辉煌唐人街的中国游客的泰语水平比较好，有中国人会讲泰语比较多，因为这里的中国人留在泰国的多长时间比耀华力路长，辉煌区有了很多泰国交换留学生，但是在耀华力路唐人街的中国游客是真实的游客，所以他们在曼谷旅行中就常用英语跟泰国人交流。

当中国游客在曼谷旅行中，担心遇到交流的困难有 27 人，占 54%，不担心遇到交流的困难有 23 人，占 46%。最担心的交流困难问题是“请求紧急援助”的问题，有人选这个问题达到 22 人，占总人数 44%。选“问路”的问题，有 17 人，占总人数 34%。选“打车”的问题，有 11 人，占总人数 22%。“买东西”和“住酒店”的问题也没有人选。

从以上的两个地方资料可知，无论在哪个地方的曼谷唐人街，中国游客最担心的交流困难问题就是“请求紧急援助”的问题。因为，大部分的泰国人不是懂汉语，他们只是用几个简单词和短语跟中国游客交流和卖东西，此外，中国游客的泰语和英语也不是流利，所以，当碰到紧急情况可能发生困难问题。商家不能与中国游客进行沟通。由于唐人街的许多商家不能说中文，与中国游客交流时只会使用几个英语单词或中文单词，双方很难进行沟通。往往在中国游客买卖东西时，双方不是用手势，就要用计算器或和照片来表达。显然，唐人街不少商家的汉语服务很差，在接待中国游客时造成了不少困扰。

曼谷唐人街使用汉语的存在问题

从对曼谷唐人街的问卷调查中我们可以看到，两个地方曼谷唐人街的汉语使用情况方面还存在着不少问题。这些问题如下：

一、耀华力唐人街

从对耀华力的商户人员的问卷调查可知，这里的商店人员的汉语水平总体上很差，还不到良好的服务水平，有很多商店人员不会用汉语，如果会用的话，就是只使用几个简单词和短语。当面对中国顾客，商店人员就先把英语或者用手势和照片来跟中国顾客交流。此外，从问卷调查中可知，这里的商店人员达到 87.50% 没有学过汉语，以工作与跟中国顾客交流了才知道汉语简单词和短语。

有些商店人员学过汉语，但是汉语学习的时间太短，只是两年以下，并且商店或者公司也没给员工汉语培训，因为耀华力唐人街的企业家不太重视汉语的重要性，他们以为这里主要顾客大部分都是东南亚其他国家人，所以跟外国顾客使用英语就够了，中文不是重要。但事实并非如此，中国顾客的英语也不太好，在交易时，商店人员跟中国顾客只用英语可能碰到沟通难题。很少有商店人员能用中文介绍商品的基本情况给中国游客，有些商店员工不能使用中文和中国游客交谈。除了商店人员的汉语水平较低外，在这里路上的中文路标也是不足够，这里的路标都有两种语言，泰文和英文 没有中文，此外，在产品销售的中文说明和广告上也做得不够。

这里招牌和广告文字都是繁体字，根本不是大问题，但是使用繁体字可能会让一些不懂中文繁体字的顾客困惑，应该用了标准的简体字。关于中文口语，因为这里的经营者几乎是华人，华裔从潮州来的，所以潮州话在这里是比较通行。有很多人会说潮州话，但不会用中文普通话，特别是华人、华裔老年人 40 岁以上。因此，使用汉语普通话在这里是很难的。

二、辉煌唐人街

随着汉语带来的巨大的商机，汉语人才的重要性是不言而喻。越来越多的唐人街上的各个行业都是在需要高水平的汉语人才。通过对辉煌唐人街商户的使用汉语情况的调查分析，我们可以看到在辉煌唐人街各个商店汉语人才得管理和使用上存在着一些问题如下：



这里的中国商店人员的汉语水平总体上是很好，只有一些的口音问题，因为这里的经营者都是从中国广西和云南来泰国开业的，所以辉煌唐人街就有了很多各种各样的汉语。根本在工作或者对顾客服务中他们使用了汉语普通话，但他们的口语不太标准，有时候就说了家乡话出来，会让顾客听不清楚，以导致沟通方面的问题。

如果是泰国经营者，有 42.86 % 的被调查的泰国人 学过了汉语，跟耀华力唐人街相比，这里的汉语人才还是比耀华力好。然而，这里的中文技能还不是很好，因为泰国商店人员的汉语学习的时间不太长，达到 62.5% 的人学不到两年以上，所以他们的中文技能不是高级，还在中级汉语水平。

另一个大语言的问题就是这里不太重视汉语普通话的学习，虽然企业家想进步提供员工的汉语水平，却达到 71.43% 的店家也没有给泰国员工的汉语培训课程。这也不难理解，为什么这里的泰国商店人员的汉语水平也没有进步，他们在听说技能方面还可以，但在读写能力比较差，这也影响了他们与中国游客的沟通和产品的销售。

问题的解决和改进的措施

为了促进泰国经济发展并提高曼谷唐人街来旅游的中国游客的满意度。从以上两个地方的使用汉语存在问题看来，在解决唐人街汉语人才的问题，首先要对提供汉语服务与掌握商机的关系有一个正确的认识。在招聘、培训汉语人才方面需要有具体的体制，把培训汉语人才作为一个战略措施，企业家不是等到要用汉语人才了才想有培训汉语人才。针对出现的问题，两个地方曼谷唐人街都发生类似问题。以下几个方面是来解决它们的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

耀华力唐人街调查表明，商店人员的汉语水平总体上很差，还不到良好的服务水平，有很多商店人员不会用汉语，如果会用的话，就可以使用几个简单词和短语。为了解决这个问题，就需要加强这里的汉语技能的培训，特别是汉语普通话以及汉语口音，以提高耀华力唐人街商店人员的汉语技能的水平和增加相关的商店人员。

辉煌唐人街调查表明，有了很多各种各样的汉语以及口语不太标准，商店人员经常说家乡话，让顾客听不清楚。为了解决这个问题，就需要加强这里的汉语普通话技能的培训，在泰国商店人员部分，也需要给他们汉语技能的培训。

为客户提供优质服务，除了汉语人才方面的培训外，商店也要重视对商店人员有关中国传统文化方面的了解。因为商店人员遇到了中国顾客的时候，不仅可以使中文和他们交流，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、提供中文服务和一些设施的中文标示牌

耀华力唐人街调查表明, 这里的产品销售的中文说明和广告上也做得不够, 特别是耀华力唐人街, 商店的产品标签和价格标签很少用中文。又不多又不清楚的, 在招牌或者广告文字的方面, 如果有中文这里就使用繁体字。根本不是大问题, 但是使用繁体字可能会让一些中国顾客困惑, 应该用了标准的简体字。为了解决这个问题, 商店里的招牌或者广告文字应该标三种语言: 泰文、英文和中文。

在辉煌唐人街, 虽然产品标签或价格标签的使用汉语没有问题, 但是这里的路标有问题的, 这里没有中文路标。为了解决这个问题, 应该加强中文路标。虽然有些店主能讲几句简单的英语和汉语, 但是在基本设施上还需要提供一些中文服务。

结论

本论文研究分析的是商业汉语在两个地区的曼谷唐人街的使用情况, 通过分析耀华力唐人街与辉煌唐人街的使用汉语比较研究, 还提出几个方面进行改进。论文采用文献资料分析和实地调查方式, 调查对象分为两部分: 第一部分是到曼谷唐人街旅游的中国游客, 另一部分是曼谷唐人街的商户。在调查过程中也分问卷如下: 耀华力的游客 50 个人、辉煌区的游客 50 个人、耀华力路的企业家 20 家店、辉煌路的企业家 20 家店。

从调查结果显示, 在耀华力路被调查的中国游客大部分不认识辉煌唐人街, 他们不知道曼谷还有另一个地区的唐人街, 由于那边的辉煌唐人街广告很少, 游客认识辉煌唐人街是从中国游客口口相传, 或者从在泰国生活的中国留学生及工作人员。另外, 在辉煌唐人街被调查的中国游客没有人不认识耀华力唐人街。对于商店的汉语使用情况的方面, 中国游客觉得辉煌唐人街应用汉语比耀华力唐人街多, 然而, 中国游客还不能确定哪个曼谷唐人街的汉语服务人员的语言比较好。

在汉语能力方面, 辉煌商店人员的汉语能力比耀华力商店人员的汉语能力好, 学习过了汉语的人也比较多以及平时工作用汉语普通话也比较多。因为那边耀华力唐人街的经营者几乎是从潮州来的华人、华裔, 所以潮州话在耀华力比较通行, 在耀华力有很多商店人员会说潮州话, 但不会说普通话, 还有这里的招牌和广告文字都是繁体字, 根本不是大问题, 但是使用繁体字可能会让一些不懂中文繁体字的顾客困惑。此外, 辉煌唐人街比耀华力唐人街重视汉语人才。如果员工能够使用汉语, 商店会给员工提供很好的待遇, 因为这里的辉煌唐人街的主要顾客 70% 都是中国人, 所以哪家商店可使用汉语提供好服务, 就会给商店的销售机会。然而, 耀华力唐人街的主要顾客不仅是中国人, 这里顾客还有东南亚其它人和泰国人, 所以他们以为英语还是比较重要的语言。

最后, 本文通过研究就发现两个地区曼谷唐人街的汉语使用情况还存在着不少问题, 商店人员对自己的汉语使用能力都不能提供良好汉语服务, 汉语人才是比较缺乏的。以上这些问题, 唐人街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, 提供商店购物, 特别是在耀华力路唐人街。



参考文献

- 王玉洁. 曼谷旅游夜市汉语服务研究[D]. 泰国华侨崇圣大学 2016
- 王美琳. 泰国唐人街商业汉语的应用[D]. 泰国华侨崇圣大学, 硕士论文 2015
- 邓麟凤. 泰国汇商银行商业汉语使用情况分析[D]. 泰国华侨崇圣大学 2016
- 艾成浩. 泰国亚航空空服人员汉语服务情况的调查研究[D]. 泰国华侨崇圣大学 2014
- 百度百科, “唐人街” [online]. (<http://baike.baidu.com>) 2017
- 百度百科, “曼谷唐人街” [online]. (<http://baike.baidu.com>) 2017
- 陈雪心. 唐人街故事研究 [D]. 泰国华侨崇圣大学 2010
- 泰国中华网, “曼谷新唐人街——辉煌街” [online]. <http://thaizhonghua.com/2016/08/31/32290.html>) 2016
- 维基百科网, “辉煌区” [online]. (<https://en.wikipedia.org>) 2017
- Haiqiu Yu. Huai Khwang District — New Chinatown [D]. 云南省社会科学院 2014
- Jutharat Amarittakul. International Tourists' opinions towards Chinatown at Yaowarat, [D], มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2007
- Sakda Tharanison. Chinese Language Needs of the Entrepreneurs in Chiang Rai Border Economic Development Zone [D]. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2004
- Tanatchaporn Boonsathienwong. 东盟经济一体化对泰国汉语人才的需求——以泰国福协公司为例 [D]. 泰国华侨崇圣大学 2014
- กรมการท่องเที่ยว. (2016) สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2559, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.mots.go.th>
- กัลปพฤกษ์ โชคดีมีสุข: The Preparation of Chinese Language to be ready for ASEAN Community [D]. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ 2015
- ไชน่าทาวน์เยาวราช. (2016) ประวัติถนนเยาวราช Chinatown เมืองไทย ปี 2559, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.chinatownyaowarach.com>
- โพสท์ทูเดย์. (2016) ย่านมังกรใหม่ ไชน่าทาวน์ห้วยขวาง ปี 2559, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://www.posttoday.com/local/scoop_bkk/449346
- อรรถภูมิ อองกุลนะ. (2016) นิวไชน่าทาวน์ เมื่อชุมชนไทย...กลายร่าง ปี 2559, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/707366>

	Name and Surname (姓名):
	CHALOTORN DEDSUKSOPHON
	Highest Education (最高学历):
	M. A. (Chinese Business for Communication)
	University or Agency (任职院校或单位):
	Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域):
	Chinese Business for Communication
	Address (地址):
	166 Phumhirun 2, Taksin 21 Rd., Samre, Thonburi, Bangkok, 10600

	Name and Surname (姓名):
	XIE KUN
	Highest Education (最高学历):
	Ph. D. (Transportation Management)
	University or Agency (任职院校或单位):
	School of Logistics, Yunnan University of Finance and Economics, P. R. China
	Field of Expertise (专业领域):
	Logistics, Transportation Management
	Address (地址):
	237 longquan Rd., Kunming, P. R. China. 650221

