



春武里府东芭乐园汉语服务调查研究

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICES IN NONGNOOCH GARDEN

李丽容¹

CHAMAIPORN EKSINSERM

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: nam_eksinsrem@windowslive.com

范军 博士 副教授²

Assoc.Prof. Fan Jun, Ph.D.

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: fine_june@163.com

Received: 28 September 2020 / Revised: 19 October 2020 / Accepted: 17 December 2020

摘要

泰国是一个热带国家，有很多旅游处好去，其中春武里府是一个泰国海边度假的风景胜地，不但有美食和风景还有很多当地奇特的景点。东芭乐园也是春武里府一个重要的旅游景点，导致大批外国游客和本地游客选择来这里游览观光。尤其是中国游客，特别喜欢选择来旅游的省份。来参观东芭乐园的中国游客每年增加，所以东芭乐园为中国游客提供了汉语服务，方便了中国游客游览参观。

本论文研究目的是对春武里府东芭乐园汉语服务调查研究，调查 100 位中国游客和 50 位服务人员东芭乐园的汉语服务与其他旅游设施的满意度。本论文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。

东芭乐园的语言服务有五种语言有泰语，英语，韩语，俄语和汉语。汉语服务总体上是良好的，但是在汉语服务人员的汉语水平不高，汉语口语沟通能力差。因此，必须在汉语服务方面提高质量，为中国游客提供优良的汉语服务，提供更多的中文信息。

关键词： 满意度；汉语服务；东芭乐园；中国游客



ABSTRACT

Thailand is a tropical country with many tourist attractions. Pattaya, Chonburi, is a seaside resort in Thailand. There are not only delicious food and scenery, but also many unique local scenic attractions. Nongnooch Garden is one of important tourist attraction in Chonburi, for Chinese tourists, prefer to choose this province to visit. Nongnooch Garden in Chonburi receives many Chinese tourists every year. The garden provides Chinese service for Chinese tourists, which facilitates Chinese tourists to stay in the garden.

This research is to analyzed with using Chinese language at Nongnooch Garden, and to study the satisfaction of Chinese tourists surveyed to tourist service facilities of Nongnooch Garden through questionnaires. The thesis is divided into four chapters. The first chapter summarizes the development and management. The second chapter investigates and analyzes the Chinese service, including the basic situation of service personnel. The third chapter investigates and analyzes satisfaction of Chinese tourists to Chinese service and other tourist service facilities. The fourth chapter analyzing about mistakes for tourism service. In addition, the finding ways for solved problem about service development have more efficiently. This research has showed five language services in Nongnooch Garden are Thai, English, Korean, Russian and Chinese. In general, the Chinese service of Nongnooch Garden is good, but the Chinese level of Chinese service personnel is not high, and the ability of oral Chinese communication is poor. In order to improve the service quality and attract more Chinese tourists, Nongnooch Garden needs to improve Chinese service and improve the Chinese level of service personnel.

Keywords: Satisfaction, Chinese language service, Nongnooch garden, Tourism

绪论

近年来，泰国旅游业不断发展，吸引了众多外国游客。而旅游业也带动了泰国的经济发展，旅游收入可观。人们都把旅游作为发展工具是因为旅游在促进经济增长方面的潜力很大，尤其是在发展中国家有着特殊的以经济驱动为中心的作用，它可以把促进国家的贸易发展、自然资源开发、促进国家区域平衡发展、可以提高国内所需要的许多产品的生产和服务的供给，扩大就业。总之，发展旅游业对促进国家经济发展能起到很大的作用。

东芭乐园位于泰国旅游胜地芭堤雅市附近，占地甚广。园中有人工湖，水光潋滟，小河缭绕于亭台楼阁之间，树木葱茏，鸟语花香，景色如画。园中设有文化村，是集中展示泰国民族文化的场所。园内节目三大部分：一是泰国的民俗表演；二是大象表演；三是植物园。民俗歌舞很质朴、很地道，表演者就是村寨中人；大象表演格外精彩。东芭乐园是一个私人林园，创办人是一

位泰籍华人王金亮先生。王金亮先生原本只开办了一个植物园，在一个偶然的的机会，泰国王后看到了王金亮种植的花卉十分美丽，于是邀请王金亮到皇宫种植花草，当提出给他报酬时，王金亮选择了要皇家的一片荒山，种植了各种热带植物、花卉，经过十几年的艰苦创业，创办的东芭乐园，其园林绿化堪称一流，可与国内任何公办植物园相媲美。

在东芭乐园游览主要有三项：观看民俗表演、观看大象表演、参观热带植物园。我们首先走入可容纳 1000 多人的剧场，观看泰国民俗表演。民族歌舞表演的节目，多半是泰国的民俗风情的舞蹈，还有泰拳表演，重现泰缅大战表演，以及少数民族风情表演，表演时间大约为半个小时。

根据泰国观光和体育部 2018 年公布的数据，首次中国游客到泰国旅游过千万人次，达到 1,054 万人，比 2017 年增加 7.4%。在 2019 年中国游客还是泰国最大的旅游客源国。目前越来越多的中国游客来东芭乐园景区旅游，在中泰旅游年，对东芭乐园旅游汉语应用的研究非常贴合时代背景。目前，中国和泰国之间的旅游业正在不断进步，越来越多的中国游客都选择跨国旅游。中国和泰国都有丰富的旅游资源，旅游产业可以带给中国和泰国更多的经济效益。旅游汉语言的应用促进了泰国旅游业的发展，更好地为中国游客提供旅游服务，促进为泰国带来大量的收入。

泰国东部经济走廊（Eastern Economic Corridor，简称 EEC），是指泰国在东部沿海的北柳府差春骚、春武里（芭堤雅所在地）和罗勇（乌塔堡机场所在地）三府设立经济区，通过大力发展基础设施及实行一系列投资优惠政策吸引新产业。泰国东部经济走廊发展计划（EEC）会致力于将泰国东部打造为一个集海陆空三维交通系统为一体的国际交通要塞，以便国际货物运输和国际游客通勤。未来，泰国东部经济走廊将发展成为世界级经济中心、贸易和投资中心、交通和物流中心、世界级旅游胜地及东南亚大门。

本论文选题的意义是通过对泰国东芭乐园汉语服务方面的研究，说明提供良好的汉语服务能够吸引更多的中国游客来东芭乐园观光旅游，促进泰中文化交流，让中国游客更好地了解泰国。论文通过对东芭乐园汉语服务的研究，调查分析乐园汉语服务的情况，提出在汉语服务方面的改进措施，以便提高乐园汉语服务方面的质量。

一、研究主要内容与目的

1. 研究东芭乐园语言服务的情况，调查分析汉语服务在乐园管理方面的情况及其重要性。
2. 研究东芭乐园汉语服务对吸引中国游客的影响，包括汉语服务人员的汉语水平和工作情况，通过调查研究，说明该乐园提供汉语服务的情况，指出存在的问题，需要哪些改进，提出改进的建议。

二、研究的方法

1) 文献研究方法：通过文献研究掌握东芭乐园发展管理方面的资料，包括游客数量，汉语服务情况。文献资料可通过旅游局、东芭乐园管理人员处获得，以及相关的研究资料 and 文章中获得，还可以通过图书馆和上网查询。

2) 调查问卷方法：笔者在这篇论文中设计的调查问卷共分为两份，其中一部分是来访的中国游客，另一部分是服务人员。服务人员部分共发放问卷 50 份，有效问卷为 50 份；来访的中国游客部分共发放 100 份问卷，有效问卷为 100 份。通过调查获得乐园在语言服务，特别是汉语服务方面的资料，中国游客的反映方面的资料，以供论文的分析研究。通过以上两种主要研究方法对掌握的资料进行定性和定量分析。

3) 实地调查法：此方法是调查人员需直接到东芭乐园进行观察，充当游客的角色，细致、全面地体验、了解和分析该游客景点的管理工作和接待工作，即服务员和标志牌的服务。在观察过程中，对东芭乐园提供的汉语服务进行实地拍照，然后将这些资料分类整理。

三、研究的主要内容

论文主要研究的内容是通过掌握东芭乐园发展管理方面的资料，调查分析东芭乐园在语言服务上的情况。在中国游客大量来泰国旅游的形势下，乐园方面提供了解哪些汉语服务。论文要根据目前中国游客来东芭乐园参观的情况，分析说明汉语服务的现况，在哪些方面提供了汉语服务，中国游客游览东芭乐园对公园方面汉语服务的影响。另外。论文要说明乐园在汉语服务方面来采取了哪些措施，分析公园在汉语服务上存在的问题，并提出改进的建议。

泰国春武里府东芭乐园的来历和发展

春武里府（泰文：ชลบุรี；英文：Changwat Chon Buri）。在印度梵文当中「Chon」的意思是「水」，而「Buri」的意思是「城市」，所以合起来就是「水的城市」或「水都」。春武里府是泰国的一个府，属于泰国东部地区，春武里距曼谷仅 80 公里，是东海岸距曼谷最近的省府。春武里府的交通十分发达，34 号公路连接府城与曼谷、新曼谷国际机场。公路多路为高架双向线，在雨季不受地面洪水影响。行车从曼谷出发用两个小时可以到达春武里成，两个半小时到达芭堤雅。如果是坐飞机从新曼谷机场到春武里城大约一个小时，到达芭堤雅大约一个半小时。在本府南端有乌塔堡机场。面积共 4,363 平方公里，人口数为 1,535,445（资料于 2018 年 12 月 1 日内政部行政厅）。春武里府行政上被划分为 11 个大区（Amphoe），又进一步被划分为 92 个小区（Tambon）及 691 个村（Muban）。春武里府属热带区，平均气温在 21.9 至 35.7 度之间。山脉从西北向西南穿越全省中部，西部有绵延 160 公里的海岸线。春武里府距曼谷不远，使得它成为一个主要的海港和工业出口中心。春武里府是泰国最重要的农业中心，主产大米、蔗糖、深海鱼和淡水鱼等。春武里府是泰国重要的海港及工业出口中心，也是一个新兴的国际贸易门户。目前，春武里府正致力于沿海开发，以兴建生产电器、电子、汽车轮胎、电视机等产品的外向型工厂。

六十年代初，芭堤雅还是一个默默无闻的小渔村，由于越战爆发，美军利用它作为战时休闲基地，芭堤雅的名声渐渐大了起来。它已是全球闻名的度假圣地。近年来，在芭堤雅以南的莎打厝（Sattahip）也渐渐受到开发商的重视，吸引了越来越多的居住在泰国的各国退休者和长期度假。

春武里府是在泰国东部经济走廊地区。EEC 地区，即 Eastern Economic corridor（东部经济走廊），是泰国新一轮国家发展战略 Thailand 4.0 重要组成部分“东部经济走廊发展计划”（Eastern Economic Corridor Development Plan）的所在区域，覆盖了泰国东部的春武里府、罗勇府和北柳府三省。随着未来更多政策即资源的倾斜，EEC 地区将成长为引领泰国经济发展的新引擎。

总而言之，泰国东部经济走廊发展计划，是泰国经济走向世界的一个契机和窗口。未来十年东南亚的发展将在全球经济发展中承担更重要的角色发挥更大的作用。泰国东部经济走廊是泰国经济发展的先行者，其发挥的作用不亚于长三角经济区、珠三角经济区发展之于中国经济的作用。随着东部经济走廊的发展，全泰国乃至全世界的高素质人才的大量涌入，将给整个经济走廊内的城市带来不可估量的创造力、发展力。

东芭乐园(英文: Nong Nooch Tropical Garden)位于泰国的春武里府之素坤逸路的 163 公里之地段。它是一个占地约两平方公里的热带植物园，在芭堤雅之东南，为景色秀丽的乡间度假胜地，该处依山面海，椰林兰圃，百花吐艳、如诗似画。园内有一大型表演场，可以观看泰国传统民族风俗歌舞表演，在表演场后面草坪上又有引人入胜的大象表演。此多此一举这能看到灵猴摘椰和一座著名的文物馆。

Pisit 先生及 Nongnooch Tansacha 女士在 1954 年购买了 2.4 平方公里的土地，打算开发作为果园。最后，他俩决定保留该土地上的热带植物作为野生动物的保护项目，并在在 1980 年对公众开放。在 2001 年，他们把经营权移交给儿子 Kampon Tansacha 先生。还可细分成：法国花园、欧洲花园、石景园、仙人掌园及兰圃。

植物的原产地侧重于东南亚、美洲热带、非洲及中部非洲种植的苏铁类植物，而且几乎每一个物种也能在这里看到。除了浏览野生动物，游客可以参观模拟的佛教仪式、泰国武术、古法按摩及象的表演。设有两间餐厅、一个小型动物园及一间附有游泳池的观光饭店，泰国风格的租赁住宅等。

游览东芭乐园的中国游客

目前，每年中国游客入境泰国日益增长，中国游客对泰国旅游业合作不断发展在两国经济的发展中起到了非常重要的促进作用。泰国东芭乐园是一座复合式文化村，这里有座传统博物馆，是个很好的介绍泰国古文明的特色、传说、生活方式、习俗、信仰等等。东芭乐园位于泰国春武里府东部，距离曼谷 165 公里。春武里府是外国游客访问量第三大的城市。除了曼谷和普吉岛就是春武里府，每年都有很高的增长率。芭堤雅是最受欢迎的旅游胜地。根据泰国国家旅游局的预计，2016 年春武里旅游的人数和收入有增加的趋势，泰国和外国游客有 16.2 万人，泰国人占 35%，外国人占 65%。旅游业收入获得 2.06 万亿泰铢的收入，从外国游客的收入达到 1.25 万亿泰铢，另外是从泰国游客的收入。

芭堤雅是第一个旅游景点，能获得 1.98 万亿泰铢的收入。从旅游客 13.6 万人，或 84 % 的游客。在中国游客的理想，泰国是中国游客非常受欢迎，2013 年来泰国 4.61 万人，2016 年

8.82 万人，增加了一倍。大多数都是中国人 36.7%。年龄在 25-34 岁之间。芭堤雅成为中国游客前往泰国的目的地之一。每年平均有 1.16-2.03 万人，占来泰国的中国游客总数的四分之一。

从 1980 年东芭乐园对观众开放，各个国家都了解泰国东芭乐园是一个美丽壮观的旅游景点，自然风光，风土人情不断吸引着不少外国游客来观光，引起了外国游客的兴趣。以前来泰国旅游大部分是来自欧洲和其他国家的游客，几乎没有多少中国游客。然而，目前最多的游客都是中国游客。近年来，中国游客涌入泰国的现象，引起了各个旅游景点对汉语应用的重视。从中国的各种与泰国旅游有关的网站中几乎都可以查到去过东芭乐园的中国游客的感想。中国游客对芭堤雅东芭乐园旅游最多的赞誉和感慨。根据中国游客的浏览经验，在芭堤雅东芭乐园的不同景点，可以领略不同的风光。这些在东芭乐园的特色是：观看泰国民俗表演、聪明大象表演、美丽的植物园和受游客们的欢迎就是恐龙园。综合一些中国游客对东芭乐园的评价是：

“东芭乐园是一个很大的人造公园，里面有人造恐龙区，有仙人掌园，花园等等。入园还有文化表演以及大象表演，在园里能零距离与大象接触，适合一家大小。” “很超值的好地方，便宜门票，园区很美，壮观，玩乐选项多，缺点就是离芭达雅车程要约一小时较远，但还是大推。”

“芭堤雅最受欢迎的目的地之一。快速轻松地交换门票。孩子们对大象节目的吸引力感到满意，你可以吃香蕉或一起拍照。但是花园里的街道非常热。带上雨伞/戴帽子。很多漂亮的照片点。”

“很大很壮观，值得去参观，里面有四面佛，法国花园与大象表演。”

“东芭乐园非常棒，你可以自己给大象喂食，跟老虎合影。文化剧场的表演还可以，我觉得花园更有趣。你可以在最底层花点钱给一些很大的鱼喂食，不知道这是些什么鱼，但非常大。这里值得一游。” “有一个非常大的花园，花园里有有趣的雕塑和植物。你还可以在那里看到非常棒的大象表演。如果您在芭堤雅，这里是最佳参观地方之一。” “很棒的花园，里面有不错的雕塑，还有大象表演，你可以在这里平静享受这一切。我在里面一家泰式餐厅吃到了好吃的泰式美食。我想推荐这里，如果你去泰国不要错过参观这个地方。”

“这个植物公园很值得一去，布置时尚，新的景点！如到这里不好错过欣赏文化表演，每个表演者很用心，各衣服影音场地也是很新的。内里亦有很多大象表演，它们会和我们观众一齐玩和跳舞，整个节目也丰富多，推荐一去！”

春武里府东芭乐园提供汉语服务情况

近年来，有很多游客从泰国国内和国外到东芭乐园旅游的现象，而东芭乐园提供有那些语言服务呢？根据本人对东芭乐园调查，可知道东芭乐园有 5 种语言服务，这些语言有：泰语、英语、汉语、俄语和韩语。和本人在东芭乐园的各个地方调查可分为三个地方，即在售票处，表演厅和植物园调查。

1. 在售票处

来参观东芭乐园的游客，首先需要买票。东芭乐园的售票员使用语言服务就以泰语和英语为主。公园的门票标价是泰文和英文，没有中文的。然而，经过非正式访谈得知，在为中国游客提

提供服务时，如果是跟旅游团来就会有泰国导游帮中国游客买票的，如果是自由来的中国游客，大多数的售票员就用简单的中文，如：词汇、短语和句式，在加上非语形式如手势等来沟通。从整体来看，在售票员的服务沟通方法还不能满足中国游客的需要。

2. 在剧院

东芭乐园的泰国文化厅可容纳 1000 多人，每天有很多国内和国外游客来参观表演节目，但是大多数都是中国游客。表演节目分为泰国民俗表演和大象表演。在两个表演的主持人都会用汉语讲解，是因为来观看的游客中国游客比较多。从整体来说，基本上能满足中国游客的需要

3. 在植物园

东芭乐园的植物园，每个地方都有泰语、英语、汉语、俄语和韩语的景点导视牌，景点介绍标识牌，景点公厕指示牌，景点警示标识。但是东芭乐园的地图只有泰语和英语，没有汉语。整体来看，每个地方的标识牌写的汉语也很清楚，就能满足游客的需求了。

4. 网络服务

东芭乐园有自己的中文网 <http://www.nongnoochtropicalgarden.com/zh-hans/home/>，并有四种语言可选择如：泰语、英语、韩语和汉语。在前往东芭乐园之前向游客提供旅游信息是非常有用的。比如：在东芭乐园的简介历史介绍，在东芭乐园的景点介绍有么，推荐东芭乐园的住宿，还有东芭乐园的服务项目和电子版地图等等。

对东芭乐园汉语服务和中国游客调查情况的评估

一、对春武里府东芭乐园汉语服务的评估

春武里府东芭乐园汉语服务情况可以从以下几个方面进行评估：

（一）东芭乐园汉语服务管理方面

从调查结果发现，东芭乐园服务设施的语言服务有五种语言分为：英语，泰语，韩语，俄语和汉语，但是最多使用的就是泰语和英语，因为英语在全世界使用较多的一种语言。是因为来东芭乐园参观游览的人数最多的是中国游客，所以为中国游客服务就要提供汉语服务。以满足中国游客的需求，方便中国游客对东芭乐园环境的了解。东芭乐园就在园内增加了汉语服务。比如园内有中尉简介标识牌、中文景点介绍标识牌、中文公厕指示牌和中文警示牌，还有餐厅的中文菜单。

（二）东芭乐园汉语服务方面

面对大量中国游客来东芭乐园旅游的形式，为了满足中国游客的需求和留下美好的印象，东芭乐园不仅提供了中文标识牌，而且也提供了一些汉语服务人员，为中国游客解答各种问题。通过问卷调查东芭乐园的汉语服务人员汉语水平情况和中国游客的反映，表示为以下几个方面：

1. 在汉语听力方面

问卷调查和东芭乐园服务人员中可知，这些人员汉语听力水平不是很差，他们能听懂中国游客说比较简单或一些基本常用的普通话。但是有一点问题就是，如果中国游客说的不标准的

普通话，或是口音不同，因为中国游客来自不同的省份。就有这个问题影响了服务人员的中文听力，他们会听不懂中国游客说的话。

2. 在汉语口语方面

通过本次的调查，会用中文与中国游客交流的服务人员多余 50%，超过一半了。他们能给中国游客使用汉语介绍讲解东芭乐园的来历。在游览时中国游客遇到一些具体问题，会说汉语的服务人员都会帮助游客解决问题。但是也有一些服务人员汉语听力和口语水平比较差的人，他们只会用简单的单词，如：售票员他只会说，“你来几个人”、“XX 块钱”、“谢谢”等。另外还有游览车司机、象夫、纪念品的销售员等服务人员。即使他们汉语水平差，他们也能与游客进行沟通，当与游客使用汉语沟通不明白的时候，服务人员会使用翻译软件来解决问题。

3. 在汉语阅读方面

东芭乐园汉语服务人员的汉语阅读能力差。是因为在他们的工作中对阅读方面不太重视。服务人员主要的是与中国游客口语交谈，他们一般也不阅读中文信息，所以汉语阅读方面使用比较少。而且他们本身的汉语阅读水平也不好。

4. 在汉语写作方面

通过调查可知，东芭乐园的汉语服务写作能力与阅读能力一样差，因为在他们的工作中没有使用到。而东芭乐园的园内都有中文标识牌，提供给中国游客了。所以阅读方面对服务人员不太重视。

二、对中国游客反映的评估

每年都有不少中国游客来到东芭乐园参观游览。通过中国游客的调查与访谈的形式得出可以得知中国游客对东芭乐园的满意度调查，根据调查结果可以从几个方面进行评估：

（一）对东芭乐园的汉语服务人员的评估

通过问卷调查，大多数采访的中国游客认为东芭乐园汉语服务人员的中文水平一般。有一些服务人员使用英语与游客交流，他们用英语与游客沟通比用中文好。会讲汉语的服务人员人数少，且他们的汉语水平也只能提供一般简单的中文服务。

（二）对东芭乐园汉语服务管理的评估

东芭乐园提供汉语服务方便了中国游客参观游览。在本次问卷调查和游客来看，中国游客对东芭乐园的汉语服务感觉满意。在汉语文字方面，主要的中文服务包括有关东芭乐园的一些中文标识牌，餐馆的中文菜单和东芭乐园商场店铺和商品的中文标识等。在汉语语言方面，主要是东芭乐园的汉语接待服务，在剧院里的泰国民俗表演和大象表演的主持人都会使用汉语来解释给中国游客了解，剧院里也有一些服务人员会用汉语为中国游客服务等。其实东芭乐园的汉语服务人员的中文水平总体上不高，但这些服务也方便了中国游客参观游览。

（三）对东芭乐园环境方面的评估

中国游客对东芭乐园的环境管理方面表示非常满意。被采访的中国游客绝大部分是对东芭乐园的周围环境非常好，所以游客给东芭乐园赞美和好评。这里每天有大批的游客，中国游客比其

他国家多得很。针对东芭乐园分散的特点，东芭乐园提供了乘游览车旅游、骑自行车观光植物花园为游客服务。游客还喜欢骑大象观光美丽的花园感悟花园棒极了。

东芭乐园汉语服务方面存在的问题

（一）服务人员的汉语水平不高

近些年来中国游客通入泰国的数量不断增加，来东芭乐园旅游的中国游客络绎不绝。在东芭乐园发展趋势的改变，景点更加美丽，中国游客来东芭乐园观光旅游的人数越来越多。但是东芭乐园的汉语服务和能使用言语交流不足，根据在东芭乐园的服务人员调查，调查 50 人，有 27 人没学过中文，学过不到一年的有 9 人，学过 1-2 年有 12 人，学过 2-3 年以上的有 2 人。有学过的人只有 10 人参加过汉语水平（HSK）考试。调查表明大多数服务人员的中文程度不高，服务人员小部分人员中文好一些，但是还没有达到良好的标准。如果对大幅增加的中国游客相比，这些服务人员还不足，所以还需要非常之多的汉语服务人员。绝大多数东芭乐园的服务人员只能通过日常的一些中文词汇，听说方面的问题直接关系到与中国游客的沟通，但在读写方面不是主要的问题。所以提高服务人员的汉语服务能力，加强服务人员的听说汉语能力，这方面是东芭乐园管理部门需要重视的。

（二）东芭乐园缺少汉语人才

东芭乐园在汉语服务方面的主要问题之一是缺乏汉语人才。被采访 100 人的中国游客有 35% 的中国又认为东芭乐园汉语服务人员的数量不能够满足需要。在售票处的人员大部分都不会说汉语，如果游客是自助游就要用英语与售票员沟通，有小部分的服务人员会用简单的汉语交流，所以有的时候跟中国游客沟通遇到困难。如果是跟团旅行的游客就会由泰国导游使用泰语进行与售票员沟通。目前来自中国的游客逐渐增多，汉语服务人员的问题出现了。如何提高公园服务人员在汉语服务能力是公园需要解决的一个问题。

（三）东芭乐园中文地图服务缺失

在东芭乐园管理部门有提供中文标识牌，中文警示牌等等，但是没有中文地图。东芭乐园对来参观的游客赠送地图，游客可以按照地图去不同的景点游览。东芭乐园的地图是泰文和英文的，没有中文。不是每个中国游客都会英文，所以有的中国游客在地图上自己添加了一些中文加以说明。

春武里府东芭乐园汉语服务方面的改进建议

一、在服务人员加强汉语培训，提高汉语水平

通过对东芭乐园汉语服务人员的调查分析，在汉语服务上东芭乐园出现了服务人员的汉语水平底，会说一点普通话的服务人员在听说方面多不能达到与中国游客良好沟通的程度。这是影响东芭乐园汉语服务质量的主要原因。因此提高汉语服务人员的中文水平是改进东芭乐园汉语服务质量的重点。加强东芭乐园汉语服务的培训是解决这个问题的一個方法。

为了能让东芭乐园的服务人员有更高的标准, 应该选择合格的人员标准。并且要对服务人员的语言培训。公园的汉语培训主要重点应放在汉语口语, 听力方面。另外公园的管理方面要定期对相关人员进行汉语水平考试, 要求服务人员参加 HSK 考试, HSKK 汉语水平口语考试, 如果服务人员能在工作中提升自身的标准语言的能力, 这可以使得会对服务人员所给的旅游服务有更深的印象。

二、招聘能使用汉语沟通的人员

东芭乐园汉语服务方面的另一个问题是缺乏具有良好中文水平的人员。除了加强现有人员的汉语培训之外, 还要解决这方面, 招聘一些具有良好汉语水平的服务人员, 也是一个有效地解决汉语人才不足的方法。在中国的节假日, 中国游客来东芭乐园人数会大量增加。公园管理方面也可以考虑招聘一些泰国中文系能听说汉语好的学生帮忙, 或者考虑招聘社会上具有中文水平的人员在东芭乐园做临时工作。这样就可以解决公园服务人员没有良好的中文沟通水平的人员的问题了。

三、提供东芭乐园的中文地图

东芭乐园对中国游客提供了一些中文信息, 包括中文标识牌, 中文警示牌, 餐厅的中文菜单等等。东芭乐园的地图只有泰文和英文, 但是还没有中文。为了进一步满足中国游客的需要, 东芭乐园管理方面需要进一步改善中文地图的提供。因为不是每个中国游客都会英文的, 如果公园管理部门直接提供有中文的公园地图, 中英泰三种语言结合的公园地图, 会对中国游客很方便的。

四、增加二维码信息服务

调查分析显示, 东芭乐园对中国游客提供了中文网络, 但是还没有提供二维码服务。在中国游客来东芭乐园每天数量增加, 东芭乐园除了提供中文网络, 还应该提供二维码服务, 包括多种外国语言, 让游客从中获取必要的信息。这种电子信息服务不仅有文字, 还有语音, 起到了中文导游的一些作用。东芭乐园管理部门可以考虑把公园的各种中文信息, 有管公园历史背景的介绍, 景点位置说明, 还可以有周边服务项目的信息, 如酒店、餐饮、商店和交通等方面的信息放到二维码里, 让中国游客用手机扫描, 这样可以快捷方便地获得公园的中文信息, 满足中国游客的需要, 改善公园的服务质量。

结语

近年来, 泰国旅游业大力发展, 中国经济的繁荣, 中国人民生活收入水平的显著提升, 促使中国游客来泰国旅游大量增加。这些因素都刺激了中国游客对于旅游的需求, 泰国以美丽的风光和文化民俗优势, 一直受中国游客的青睐, 再加上泰国与中国关系的密切, 使得中国游客已成为泰国的第一大入境游客。春武里府东芭乐园平时接待不少中国游客。公园为中国游客提供了汉语服务, 方便了中国游客入住公园的旅游。

本论文研究目的是分析东芭乐园的语言服务情况，并通过问卷调查中国游客对东芭乐园的汉语服务与其他旅游服务设施的满意度进行研究。论文分为四章：第一章概述了东芭乐园的发展和管理。第二章调查分析东芭乐园的汉语服务包括对服务人员基本情况，汉语水平情况，汉语服务人员的工作情况研究。第三章 调查分析中国游客对东芭乐园的汉语服务与其他旅游服务设施的满意度。第四章对调查分析进行评估，提出了对汉语服务改进的措施和建议。

研究表明，东芭乐园的汉语服务总体上是良好的，东芭乐园的语言服务种类有泰语、英语、韩语、俄语和汉语。东芭乐园提供汉语服务方便了中国游客。比如：景点的汉语标识牌、中文警示牌与一些能使用汉语沟通的服务人员，提升了服务质量。但是在汉语服务人员的汉语水平不高，汉语口语沟通能力差。从中国游客的反映和东芭乐园服务人员来看，他们只能说一些比较简单的汉语，在听力方面也是一些简单的中文。为了提高东芭乐园的汉语服务质量，东芭乐园需要加强对服务人员的汉语培训，提高汉语沟通能力。为了解决东芭乐园汉语服务人员的问题，东芭乐园管理部门可以招聘汉语人才，增加汉语人才，满足中国游客的汉语服务需要。

根据本次研究，东芭乐园的汉语服务，虽然也不影响中国游客的首要因素，但东芭乐园如能提供良好的汉语服务，增加中国游客来东芭乐园游览观光。所以，为了提高东芭乐园的服务质量，吸引更多的中国游客，东芭乐园需要改进汉语服务，提高服务人员的汉语水平。

参考文献

百度百科. “春武里” [online].

<https://baike.baidu.com/item/%E6%98%A5%E6%AD%A6%E9%87%8C%E5%BA%9C> (2020/1/16)

百度百科. “东芭乐园” [online].

<https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%9C%E8%8A%AD%E4%B9%90%E5%9B%AD/1872677>
(2020/1/20)

客路. “东芭乐园” [online].

<https://www.klook.com/zh-CN/activity/335-nong-nooch-tropical-garden-pattaya/> (2020/1/20)

猫途鹰. “东芭乐园” [online].

https://www.tripadvisor.cn/Attraction_Review-g2005201-d669526-Reviews-Nong_Nooch_Tropical_Botanical_Garden-Na_Chom_Thian_Sattahip_Chonburi_Provin.html
(2020/1/25)

泰国买房网 [online]. <http://www.waigf.com/news/76650.html> (2020/1/16)

Author (1) Information (第一作者信息)

	Name and Surname (姓名) : Chamaiporn Eksinerm
	Highest Education (最高学历) : Master's Degree (Chinese for Business Communication)
	University or Agency (任职院校或单位) : Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域) : - Chinese Language - Chinese for Business Communication
	Address (地址) : 220/6 M. 4 Ladyao, Ladyao, Nakornsawan, 60150

Author (2) Information (第二作者信息)

	Name and Surname (姓名) : FAN JUN
	Highest Education (最高学历) : Ph. D. (Chinese Literature) Nankai University, P. R. China.
	University or Agency (任职院校或单位) : Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域) : - Chinese literature - Chinese studies
	Address (地址) : 18/18 Bang Na-Trad Km. 18 Road, Bangchalong, Bangphli, Samut Prakarn, 10540