



泰国芭提雅步行街汉语应用研究

STUDY OF USING THE CHINESE LANGUAGE IN THE ENVIRONMENT OF PATTAYA WALKING STREET, THAILAND

徐丽娜¹

NANCHANOK KHAOSABAI

华侨崇圣大学、中国学院

College of Chinese studies, Huachiew Chalermprakiet University

E-mail: yai_far@hotmail.com

刘丽芳²

PORNPAN JUNTARONANONT

格乐大学、文学院副教授

Associate Professor in Faculty of Arts, Krirk University

E-mail: pornpan_wan@hotmail.com

Received: 28 September 2020 / Revised: 21 October 2020 / Accepted: 10 December 2020

摘要

泰国的旅游业的因素促进了重要经济的发展和增长。包括贸易在内的外国游客，特别是亚洲游客，每年到泰国旅游的人有数百万人。因为泰国有许多突出的特点，如有各种自然景观，无论是海、山、瀑布或洞穴都很美丽，生活费用不是很高。有免费又卫生的服务和商店、古老的水上市场、步行街道和餐馆。泰国有许多重要的步行街，"步行街"的每个旅游区，有不同的地区与食品、纪念品，使每个步行街如此迷人。目前根据旅游景点人数来看，外芭提雅步行街是芭提雅的主要旅游景点之一。来芭提雅步行街的游客大多是中国人。

本研究旨在研究中文服务及游客的满意度。影响芭提雅步行街地区员工中文服务重要性的因素，通过观察芭提雅步行街的环境，分析此地方的语言服务情况，从问卷调查中的信息分析，评价和寻找解决各店的中文服务的办法。

通过发放给不同商店游客和工作人员的问卷分析，而得到的研究结果如下：在芭提雅步行街上，汉语主要用于与中国旅客交流；在广告上使用的中文招牌或菜单。我们又发现，在芭提雅步行街上，一些商店的员工在使用中文与客户沟通上存在一些问题。例如，一些店员不会说中文，或者说一个简短的称呼，有时不太正确。因此，芭提雅步行街应改善中文的服务，并应增加实践中文培训或增加出勤率。基本接受中文培训，使员工在汉语的使用方面更加了解。与游客沟通，更好地了解。

关键词：芭提雅；步行街；旅游；中文服务



ABSTRACT

The tourism business in Thailand contributes to the development and growth of important economic factors. Including trade promotion is resulting in foreign tourists Especially in Asia, popular to travel to Thailand. There are millions of people each year. Thailand has many important Walking Street, "Walking Street" of each tourist area. Tend to be different areas, Including in Pattaya which is one of the main tourist attractions and is also well-known to foreign tourists. The tourists are mostly Chinese. For this reason, the Chinese language for tourism and services are necessary for Pattaya Walking Street

The objective of this research is to study Chinese language services and tourists' satisfaction levels. Which has the importance of Chinese language services of employees, evaluate and find solutions to problems occurring in providing Chinese language services.

The study results showed distributing questionnaires referenced from tourists and staff at stores. they used Chinese language to communicate with tourists. And also use in advertising signs. therefore, found that Employees are still having problems using the Chinese language to communicate with customers. They can't speak Chinese at all. Sometimes the grammar is not correct. Therefore, Pattaya Walking Street should improve the Chinese language for tourism and services and Basic training in Chinese for employees to become more knowledgeable. For communication with tourists to understand better.

Keywords: Pattaya, Walking street, Tourism, Chinese service

绪论

一、研究北京的背景和意义

论文选题的主要原因;由于中国是泰国最大旅游客源国,因此汉语在泰国旅游的健康发展和更好地服务外来游客,分析游客的出游动机、旅游行为以及旅游行为具作用更显重要的现实意义。芭提雅是泰国旅游胜地,也是中国旅客来往人数最多的一个地方。当地的营业发展得很快。各个商业都需要懂中文人士来帮忙,促使他们的经营更加发达。会发现旅游业的与旅行相关的活动但是问题的旅行并不总是旅游。因此,了解旅游的意义极其重要。这是一个为国家带来巨大收入的。行业被认为是世界上最大的产业。

目前,为了确定消除中国免费旅行团的目标,旅游价格已经上涨,这可能会影响游客。对此,泰国犹他州旅游局强调:“泰国对中国市场充满信心。预计旅游业今年将增长 15%至 18%,去年来自中国的入境游客人数将达到 790 万人。在严格禁止零团体旅游费之后这次有可能改变当地旅游业的形象,并提高泰国旅游业的质量(2016 年 10 月 22 日来源),这是其中之一。经济是近年来蓬勃发展或经济不景气,尤其是对出口行业显著的经济支柱,在国民经济的支柱泰国面临着严重的问题。发展起着重要作用。不可否认,旅游业仍然是泰国的主要产业。但是泰国的其他产业也在迅速发展。

汉语的对应应用促进了泰国旅游业的增长。泰国的气候是宜人的。丰富的文化底蕴,优美的风景和迷人的自然风光是旅游业的特色,因此,世界各地的人们都前往曼谷,芭提雅、清迈和普吉岛来旅游,在2016年泰国的旅游业在世界上排名第13位。商业汉语应用对芭提雅的商业界有什么影响是本论



文必须研究的课题。本论文的研究范围是芭提雅有名的旅游景点;就是芭提雅步行街(Walking Street)。本人将在此地做实地调查,注重在以上10个门店旅游点应用汉语的环境调查,了解当地商业汉语应用的情况及现状,同时也考虑到各个旅游点的环境与文化的差异情况得到所收集的资料后,经过学术方式的评估与分析后得知上述 10个门店地方汉语应用所在的问题以及其对芭提雅旅游业的几个方面影响,并提出改进及建议,为芭提雅旅游汉语的应用提供改进措施和解决办法。这里的小贩总是用一种让人难以想象的方式给水果保鲜——冰块。水果和冰块被共同放在一个巨大容器里,沿街叫卖,让人看上去就觉得凉爽。与之相同沿街叫卖的,是一种不知名的小吃,透明的玻璃柜里盛满了干鱼、蟹柳、虾丸等,小贩在现场干净利落地处理好递过来,咬一口满口流香。不过不吃辣的人一定要小心,因为很可能会辣到你嘴巴冒烟。

二、国内外研究综述

有关泰国旅游研究与分析的论文和论著,有关中国旅客在泰国汉语应用的已有不少。各不同研究者必定有不同的研究内容角度各。从不同的视角又展开了更多方面、更多研究课题。

谢彦君的《美国Drexel大学饭店管理系》(《旅游学刊》,2003年第六期)的论文中。比较全面地分析了中国本土学者、外国学者以及旅居国外的中国学者对中国旅游问题的研究成果和基本观点,并对旅游研究过程中所呈现的基本趋势进行了讨论.通过这个分析,使国内同行得以一窥中国旅游问题在世界旅游论坛上被关注的程度,以及了解中国旅游研究与国外旅游研究的差别。本文提供的大量英文文献,也是相关研究领域的重要学术线索。

中国广西大学中国—东盟研究院的宋建林、程成、周泽奇《东南亚纵横》杂志上发表了《东南亚金融危机后中泰旅游与贸易互动关系研究》(2018年第四期)的论文。文选取1997—2016年中国—泰国双边旅游与进出口贸易数据,通过Johansen协整检验、VECM模型和脉冲响应实证分析它们之间的关系,研究发现:中泰进出口贸易一直存在贸易逆差,双边旅游市场发展也不平衡,在旅游和贸易上泰国对中国的依赖程度一直处于高位。泰国入境中国客流量和两国进口、出口贸易均存在正向的长期协整关系,中国出境泰国客流量和两国贸易逆差存在负向关系。泰国入境中国客流量对中国进口泰国贸易的正向冲击有很强的持续性,但对中国出口泰国贸易的正向冲击作用只能持续两年左右。中国出口泰国贸易增长会在短期内引发泰国入境中国客流量增长,但不具有持续性。中泰贸易逆差仍有继续扩大的张力,其进一步扩大会抑制中国出境泰国客流量的增长,不利于中国出境泰国旅游市场的发展。中国出口泰国贸易引发的主要是“观光休闲”游客,中国进口泰国贸易引发的主要是“会议商务”游客。

杨永德、庞莲荣、杨艳芬《中泰旅游服务贸易失衡问题及应对策略》广西民族大学学报:哲学社会科学版(2014年第六期)的论文,论述了中泰旅游服务贸易失衡现象存在由来已久,中国在中泰旅游服务贸易中一直处于逆差地位,且近年来这一逆差呈现出急剧扩大的趋势。造成这一现象的根本原因是两国社会经济发展的不均等,直接原因是两国旅游竞争力的差别。从根本上看,中泰两国的旅游服务贸易逆差短期内很难逆转,但是中国可以通过提高旅游产业竞争力等方式来减少这一逆差。此外,还可以巧妙地利用这一逆差来增强中国的软实力,以实现中泰旅游服务贸易在动态中平衡的目标。



学者谈泰国旅游业发展启示:旅游不是“孤立系统”(张玉 2018年)旅游业是一个关联度极高的综合性产业,任何环节的短缺都会制约旅游服务链的良性运行。王兴斌据报道:尽管暑假游开始进入高峰,但因为当地天气影响、近期发生事故等原因,泰国游遭遇冷遇。近年来,由于性价比高、距离不远、文化相近,东南亚旅游愈发火热。其中,泰国依托绮丽的热带风光、丰富的名胜古迹以及“千佛之国”的宗教文化,成为东南亚以至亚洲旅游的佼佼者,也是中国人最喜欢的出境游国家。

浙江国际海运职业技术学院旅游学院《泰国芭提雅旅游业的发展及其对泰国海滨旅游的启示》(高等函授学报:自然科学版 2008 年 第二期)的论文,简要介绍了泰国芭提雅旅游发展的历史及现状,对其存在的问题进行了一些分析,从而得到有益于海滨旅游的几点启示。

张雁《玩味凡心泰国芭提雅瑜伽之旅》(旅行者,2006年第十期)的论文,芭提雅,位于泰国首都曼谷东南154公里,市区面积二十多平方公里,以阳光、沙滩和海水闻名。芭提雅是户外瑜伽者最推崇的修行地,它海水纯净,空气清新,在天色将明的海边,伴着反复吟唱的音乐、呼吸、吐纳、伸拉、拧转,将自己完全融合在大自然中,这种与自然的融合感,让你仿佛置身天堂。而夜晚来临时,来到市区,一下从天堂回到人间。芭提雅,是人类欲望的集中地,随处可见的酒吧女,度假的白人,性感的演出,所有人类最纯粹的欲望,都可以在这里得到满足。

福建师范大学庄清娥《基于产业融合视角的会展旅游分析》(铜陵学院学报 2008 年第二期)的论文。文中提到会展旅游是当今世界各国经济的一个新的经济增长点。然而对于会展旅游的分析,学术界大多是从旅游业的角度进行分析,该文运用产业融合这一经济学视角对其进行了分析。

上海大学(钟碧云)硕士撰写了。《泰国旅游的趋势分析—中国游客的案例》(经济研究导刊 2014年第三十四期)的论文,认为:旅游业是泰国的经济支柱,而中国旅游市场在泰国旅游业中占有重要地位。未来在赴泰安全问题进一步被重视的基础上,“零自费”行程将会变成中国赴泰旅游的主流,免签后泰国或成新的境外热门购物地。

三、研究的目的、方法和主要内容

1. 研究目的

- 1) 了解芭提雅旅游在汉语服务方面的情况。
- 2) 研究汉语服务对中国游客影响的作用。
- 3) 分析芭提雅步行街服务人员的汉语水平情况。

2. 研究方法

1) 文献研究方法:

通过文献研究掌握芭提雅步行街发展管理方面的资料,包括游客数量,语言服务情况。文献可通过旅游局,芭提雅步行街,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:

通过采访芭提雅步行街管理部门, 对门店的管理服务人员10位进行深入访谈对来访的中国游客100位的问卷调查, 获得门店在语言服务, 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) 研究的主要内容:

研究的主要内容是泰国芭提雅步行街10个门店旅游点应用汉语的环境: 概述芭提雅步行街门店的总体发展状况, 具体分析说明芭提雅步行街门店主要应用汉语的环境与各地不同的特点, 汉语应用对中国游客购物的影响。分析销售人员的汉语水平, 提供汉语应用对芭提雅旅游景点有哪些促进作用, 针对以上的调查分析, 泰国芭提雅旅游景点汉语发现问题, 提出改进措施和建议, 以利于提高质量, 吸引更多的中国游客, 促进芭提雅旅游环境的发展。

四、所要解决的主要问题和研究途径 :

- 1) 要掌握芭提雅步行街发展务管理方面的资料, 以及外国游客参观门店的情况。
- 2) 泰国芭提雅步行街门店应用汉语发展起到了哪些作用, 以及遇到的主要问题。
- 3) 做好门店环境问卷调查, 对汉语服务情况, 销售人员的汉语水平情况统计分析。
- 4) 提出解决问题的方法和改进措施。

五、研究结果

研究结果要根据研究目的来阐述的, 这里只看到第一小题目, 却没有第二、三, 而且内容全部混乱。

(一) 芭提雅旅游景点的发展概况

大部分亚洲国家的人都知道泰国。泰国人通过自己的文化特征与其生活方式介绍自己的。泰国历史悠久, 文化丰富, 差不多仅 1000 年的建国历史竖成了自己特殊的语言文化艺术以及社会生活起居等, 当然得旅游景点也很别致。每个省市都有他们自己格式的文化艺术。这在旅游方面就是包罗万象, 旅游资源很丰富, 在每个旅游景点都拥有他们个别的吸引力。在旅游胜地除了古迹游览之外, 还有生活起居、文化及各种类的饮食, 全是旅游方面最好的资料。说到饮食方面, 泰式的饮食并不比世界上任何国家差, 而且在原材料选择过程中一丝不苟。泰式的风格及味道也是另一面显示着泰国人的生活方式, 和传统具有独特的身份。泰国被视为许多外国人的旅游胜地, 也被国际上认为是世界上最重要的佛教中心之一。

泰国旅游局新闻资料, 2019 年 8 月份, 共有外国游客人数在泰国 3,466,456 入境。造成旅游人数增长了百分之 7.35, 同时国家收入共 169,771.51 万泰铢, 同比增长 6.16% 的, 收藏的, 而数。2019 年的 1 月至 8 月共有 26,563,001 入境, 并给旅游人数增长了 2.83% 同时收入有 1,289,626.08 万铢,



增幅为 2.91(Thailand Tourist New : online)。按照 2019 年 10 月份移民局综合的资料,到泰国游玩的旅客共 304 万人次。

与去年同期相比增长了 12.51%，供给国家创造了 0.14 万亿泰铢的收入，或 9.27% 的增长。从这些数目字也同样的证明尽管全球经济仍然缓慢。但是旅游业在泰国的游客不断地增加，而春武里的芭堤雅是泰国重要景点旅游之一，可以说游客继续增长。说到访泰最多并在泰花钱最多的旅客的前五名是中国、马来西亚、印度、老挝和韩国。按上述移民局的 2019 年 1 月至 10 月份期间累积的游客人数以及游客人数 到泰国旅游的外国游客累计达 3,250 万人次，同比增长 4.29%。另外为旅游业收入有 1.57 万亿泰铢，比去年同期增长 3.97%（ข้อมูลเบื้องต้นจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง: online 4/12/2019）。

芭堤雅是泰国和外国的旅游胜地，也是春武里省第一大的旅游景点，在 2016 年春武里省收入约 19.8 十亿泰铢，接待游客 1360 万人次，其中芭堤雅就占 35%。到芭堤雅来游玩的旅客，外籍人士占 65%，其中中国人居首位。按 2016 年的统计，估计旅客共 250 万人次，而 2017 年上半年，芭堤雅游客增加了，大约 800 万人次，预计 2017 年春武里省的收入将比 2016 年增长约 8-10%（Ministry of tourist and sport: online）。

芭堤雅旅游区分为四个部分：就是北芭堤雅，芭堤雅中部，南芭堤雅和中天海滩。

中国旅客人越来越在寻找互联网旅行信息。来自到泰国旅行的人并搜索各种旅行指南及独立旅游方式。芭堤雅另一个最有特色的是“步行街”（Walking street）。它是游客的天堂，是夜间的步行街。在街头还有表演作为欢迎旅客的节目。这条街位于 Jomtien 海滩边长巴厘海。芭堤雅步行街在白天和晚上之间有很大的不同。晚上整条街是很明亮的，有户外酒吧，有各种视频的餐厅，还有令人难忘的夜总会。在这条街旅客们不仅品尝有便宜又好吃的泰国菜、西式和欧式的美味与泰式按摩。此外，还有其他很多助兴的活动，如音乐会表演、酒吧斗殴等。旅客们还能体验到芭堤雅的夜生活。街边的参观人您挑选最和胃口及最新鲜的海鲜。不论是逛街购买物品或寻找泰式美味，这里都齐全。因此外籍旅客们都很喜欢芭堤雅的步行街。

对中国游客在芭堤雅游玩地点的各种服务是否能满足游客的需求，尤其是中文方面的服务。笔者对这方面选了 10 家步行街的营业家做研究对象，在这 10 家的中国顾客发送 100 份问卷以及对老板做了深入访谈。这 10 家营业家名称如下：

1. Tankay 海鲜餐厅，美食是中餐和泰国菜。
2. New York Dier 餐厅，它的装修很有特色。
3. 力海鱼翅餐厅，它是芭堤雅最有名的传统美食餐厅。
4. Rusputin 餐厅，它是芭堤雅装饰着最漂亮的餐厅。
5. Britro café 餐厅 这家餐厅有很多美味的菜以及好喝的鸡尾酒。
6. Sea zone 海鲜餐厅 在这个餐厅就餐可以看到芭堤雅湾的美景。餐厅内有着一流的美食。
7. Miniso 日本商店，是一家主打日系时尚产品的品牌商店，其中还包括家用电器 便宜的电子产品。
8. 芭堤雅步行街纪念品商店 (Souvenir shop) 店内和周围有一系列便宜的当地餐饮场所。



9. 芭提雅步行街泰国菜餐厅(Thai food conner) 这家餐厅外表看起来很普通, 但美味并不亚于高级餐厅。

10. 芭提雅步行街土耳其冰淇淋 (Turkish ice cream) 甜品店。

游客对步行街的关注度如下:

一、关注度很高的是: 第 1 项: 对芭提雅步行街对中国游客很有趣 第 3 项: 在芭提雅步行街是否设立汉语指示路标 第 8 项: 芭提雅步行街设有停车场, 交通不方便。

二、关注度高的是: 第 6 项: 服务人员可以用汉语介绍菜单, 第 10 项, 有旅游援助台服务人员。

三、关注度一般的是: 第 2 项: 餐馆的菜单由中文名称. 第 4 项: 汉语服务人员的欢迎客户 第 7 项: 食品价格的适式. 第 5 项: 汉语服务人员的口语交流. 第 9 项: 芭提雅步行商店的数量足以供游客使用。

芭提雅步行街的中文使用问题是影响中国旅客增长的一个重要因素。以往能使用中文沟通的人数少, 中国旅客不多, 后来中国旅客日越增加, 汉语也应该随着相应的强大起来。商店的员工能力若与外语服务相比, 英语仍然是主要语言。但现在汉语也应该是重要的沟通语言了。

从满意度调查所得: 中国游客希望能够在各方面为中国旅客服务, 以方便他们在芭提雅步行街的餐厅选择。另外会用汉语的服务员是不足够的, 而且服务员的汉语程度不高, 店主应该给他们时间增加汉语知识, 也可能联合举办汉语汉语培训班。

对于中国旅客在芭提雅步行街游玩所得的满意度最高是每家门店的服务人员的中文交谈能力, 擦宾馆的服务人员能用中文介绍菜单, 物价合适, 而且步行街没有车辆穿插, 使得行走方便, 而在这地方还设有旅游援助台为旅客服务。满意度高就是每家餐厅的菜单设有中文名称。满意中度是步行街各个角落的汉语指示路标不足够, 必须增加。另外步行街的商店繁多, 足够旅客们采购。

(二) 调查表明芭提雅中国游客居多

1. 芭提雅步行街汉语使用问题过去的一年中, 中国游客到泰国的人数稳定增长, 使用中文沟通交流, 因此, 这是可能会影响泰国旅游市场的一个因素。至于少数可以提供中文服务的员工, 他们属于少数人, 与外语服务相比, 英语仍然是交流的主要语言, 少数中国游客用英语和工作人员交流, 大多通过中文向导游交流, 使用手势语言, 泰国芭提雅步行街, 是中国游客的热门旅游目的地之一, 韩语, 日本, 美国, 俄罗斯, 和许多其他国家。步行街是芭提雅的旅游胜地, 提供多种旅游服务, 包括提供店内服务, 今天的游客大多数是中国人, 外国人和泰国人, 但是泰国人不多, 因此, 这两种语言都是非常必要的, 或作为一项商业服务, 对于中国游客和在线商店广告必不可少。

2. 汉语支付应用程序的功能与问题 在所有 10 家商店的调查中, 芭提雅步行街上所有 10 家商店的中国业务中的 以下问题, 10 家商店中有 5 家, 在芭提雅步行街, 通过该应用程序提供支付服务,



举个例子 alipay / wechat pay 5 个地点不通过该应用程序提供支付服务，调查发现，通过便捷应用提供支付服务的五家商店的销量有所增加，因此，它是 中国游客决策的一种选择，这些商店在不同层次上提供了现代化的应用程序。能够吸引中国游客进来使用更多服务，这是一个重要原因，尽管此调查与步行 街中语言交流的使用无关，但它表明游客的服务是高度满意的，而且，它更舒 适的消费和更安全，哪些游客不必随身携带大量现金，这可以帮助吸引更多的 中国游客，促进现代经济的发展。

3. 芭提雅步行街员工的服务问题 在这项调查中，芭提雅的步行街，是中国游客比较多，可以提供商业服务、 商店和餐馆的企业，工作人员大多会说中文，他们只能听和说基本的中文，简 短对话或邀请问候，例如： 如您好/欢迎/价格，但是他们不会读和写汉字， 或在某些不能说中文的商店中，必须使用图片进行不清楚的沟通，而且员工的 发音不是很规范，如果服务人员不流利或发音不标准，可能很难，让中国游客 了解在芭提雅步行街上提供服务的工作人员的意义，服务中文的员工大多是泰国人，但是有些商店为中国人提供服务，有些人是缅甸人、老挝人和柬埔寨人， 38 他们会说中文但是不能写汉字，但是其中一些人不会说泰语，也不会写泰文， 因为服务人员调查使用中文和他们会说中文但是不会书写中文，另外还有一些 人不会说也不会书写泰文。让他们做问卷，这项调查。

4. 服务问题 在餐厅服务区，许多餐厅菜单对中国游客没有中文，许多中国游客喜欢泰 国菜。但是他们在点菜时面临许多问题。一些餐厅提供中英文菜单，服务人员 也可以说中文。“您可以吃辣吗？”，“您想吃什么？”，“请参阅菜单” 等。但是有些菜单没有中餐，中国游客不知道该点什么。服务人员的中文不好， 难以解释泰国食品的特殊特征和状况，这给中国游客带来了很多问题。

笔者对所得的问题作了解决的方法和改进措施如下：

1. 员工使用汉语服务的建议和改进 在步行街工作人员说中文时仍然存在明显的问题 为游客服务的员工可说 一口流利的中文他们的发音不符合标准，这仍然是与中国游客交流的问题。因 此，步行街应加强培训。培养服务人员在汉语水平上，例如，应该为服务人员 提供汉语培训或汉语研讨会可能是一个话题在调查问卷之后，“在服务或初级 行业中使用中文” 研究人员建议对服务人员进行中文培训。在培训计划中，组 织者应考虑服务人员的需求。是时候学习中文和理想的老师了然后根据他们的 需要计划中文培训。此外，研究人员建议利用活动和媒体来提高服务人员的中 文技能。专注于乐趣并获得知识不要过多地关注学者。交流中重要的口语和听 力原则。将是这项活动的帮助者，包括中文发音练习，语言游戏和角色扮演， 戏剧此外，教材是媒体和设备，易于理解的知识，学习时，媒体可以将知识从 教师传授给学生。教师可以在互联网上使用音乐，电影，电视节目和在线课程 作为汉语教学媒。

2. 使用汉语应用程序的建议和改进在芭提雅步行街地区，中国游客仍然难以通过中国的步行街应用来花钱， 那里的人很多。因此，大多数中国游客觉得 必须携带大量现金对于游客自己来说可能并不安全。因此，该应用程序必须应 用于各种商店。满足中国游客的需求应该增加服务以造福企业主并面向中国游 客和汉语的使用在每个地区应该受过教育关于诸如转帐，充值或购买的中国应 39 用程



序之类的技术对于旅游中文申请管理部门语言应用和中文申请活动这可以帮助中国游客交流，吸引更多中国游客，并促进当地旅游业的发展。

3. 建议改进芭提雅步行街的菜单书写内容 有些餐厅使用三种语言的菜单：泰语、英语和中文。但是，大多数地方只使用了几个简单的中文单词，并且没有清晰或正确地书写，这使得游客无法理解游客的意思和不便。建议的管理部门应添加清晰的图像。在某些部分中，应清晰、准确地写出一些清单。接到食物订单的员工在回答问题时应该有练习。因此，企业所有者应在此处添加并注意一些小细节。使用普通话，写得更清晰，更准确此外，公共关系应促进促销活动，例如降低食品或产品价格，以引起关注。旅游者有小册子或优惠券送给路人。带有所有三种语言的文字为了帮助中国游客更轻松的选择进入该商店的决定。

结语

本论文分析在芭提雅步行街环境中使用中文研究泰国的旅游业是以经济发展为重要支柱。调查分为两个部分：第一部分是前往芭提雅步行街的中国游客。另一部分是访谈 10 家商店的员工，在调查过程中 100 名中国游客和员工以及 10 名商店老板大多数人都知道芭提雅。因为它是旅游业的商业城市。此外，在调查中还发现，大多数中国游客前往芭提雅需要了解芭提雅步行街。因为这是来自旅行过的人的宣传。此外，还有各种在线媒体推荐芭提雅步行街，使海外的中国游客都认识。这对这个地方起了积极方面也有消极方面。另一方面，中国游客参观这条步行街因能用中文沟通。但是，中国游客并未考虑到这里的中文服务人员的语言是否正确。根据原理，芭提雅步行街商店调查问卷的另一部分。为了研究店员的中文能力和使用习惯，调查发现少数店员的沟通能力极佳。除了那些在那家商店工作了很长时间的员工将具有互动的技能。具有良好的能力，有更多人学习中文，并且他们的工作都趋向于使用普通话为多。但他们并不会说中文。这里的一些餐厅招牌和广告文字都是繁体字，这根本不是什么大问题，但是，使用繁体字可能会给一些不懂繁体字的顾客造成混乱。店主们都注重员工的中文能力。谁能在商店里用中文交流，会增加工资，增加多或少全都根据各人的中文能力水平。因此，哪家门店能为客户提供良好的中文服务，也能给门店带来了商机，商店出售货物的机会更多。总体而言，他们仍然认为英语还是一种重要的语言。本文发现这个问题后才在这个环境中研究中文的使用存在问题。芭提雅步行街商店工作人员的中文水平低，需要提高员工的中文能力应该合作举办中文培训班，让他们多学习中文，有更多机会听说及阅读中文，为开发芭提雅步行街旅游中的汉语应用技能的指南。与中国游客见面交流时，他们的工作会更加顺畅，此外，中国游客还将感受到完美的服务。

参考文献

Executive Summary: ข้อมูลเบื้องต้น ครั้งที่ 1 (ข้อมูลเบื้องต้นจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง)

(https://www.mots.go.th/download/article/article_20191122092437.pdf (4/12/2019))

Ministry of Tourist and Sports (https://www.mots.go.th/ewtold/ewt/mots_en57/main.php)

Thailand Tourist New (https://www.mots.go.th/ewtold/ewt/mots_en57/main.php?filename=index)



Author (1) Information (第一作者信息)

	Name and Surname (姓名) : NANCHANOK KHAOSABAI
	Highest Education (最高学历) : M. A. (Chinese Business Communication)
	University or Agency (任职院校或单位) : Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域) : Chinese Business Communication
	Address (地址) : 41 M. 12 Bangna-trad Road , T.Bangplee, A.Bangplee , Samutprakarn , 10540

Author (2) Information (第二作者信息)

	Name and Surname (姓名) : PORNPAN JUNTARONANONT
	Highest Education (最高学历) : Ph. D.
	University or Agency (任职院校或单位) : Kirk University
	Field of Expertise (专业领域) : Chinese Studies (Oversea Chinese in Thailand)
	Address (地址) : 145 Budhamonthon Soi 2 Soi 7 Bangkaenue Khed Bangkai Bangkok 10160