



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาบริการภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว  
ในเขตเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นใน กรุงเทพมหานคร  
A STUDY ON CHINESE SERVICES RELATED TO TOURISM  
IN BANGKOK'S INNER RATTANAKOSIN ISLAND  
曼谷拉达那哥欣岛内区相关旅游业的汉语服务研究

ฤดี ภาวลีริพร  
(蔡良心)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ


พ.ศ. 2559


ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ


การศึกษาบริการภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว  
ในเขตเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นใน กรุงเทพมหานคร  
A STUDY ON CHINESE SERVICES RELATED TO TOURISM  
IN BANGKOK'S INNER RATTANAKOSIN ISLAND  
曼谷拉达那哥欣岛内区相关旅游业的汉语服务研究

ฤดี ภาวสิริพร (蔡良心)

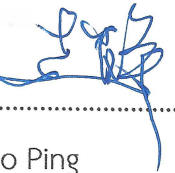
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559


  
.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ


  
.....  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
อาจารย์ที่ปรึกษา

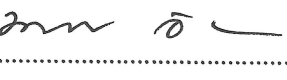
  
.....  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
กรรมการ

  
.....  
Prof. Dr. Li Yan Feng  
กรรมการ

  
.....  
Dr. Zhao Ping  
กรรมการ

  
.....  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

  
.....  
รองศาสตราจารย์อียา จันทรวิทยานุชิต  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

  
.....  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

**การศึกษาบริการภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว  
ในเขตเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นใน กรุงเทพมหานคร**

ฤดี ภาวสิริพร 576063

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: พรพรรณ จันทโรนานนท์, Ph.D.

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริการภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นในและปัญหา 2) สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวจีนต่อบริการภาษาจีน การวิจัยนี้ประกอบด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือวิจัย ได้แก่ การค้นคว้าเอกสาร การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวัดความพึงพอใจ 5 ระดับของลิเคิร์ต

ผลการศึกษาพบว่า พระบรมมหาราชวังและวัดพระแก้วมีบริการภาษาจีนมากที่สุด และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติมีบริการภาษาจีนน้อยที่สุด ทั้งนี้ ปัญหาการใช้ภาษาจีนที่พบในแหล่งท่องเที่ยวคือปัญหาภาษาจีนในแผ่นพับและป้ายข้อมูลไม่ถูกต้อง ร้านค้ามีพนักงานเชี่ยวชาญภาษาจีนน้อย และสิ่งอำนวยความสะดวกการท่องเที่ยวภาษาจีน เช่น ป้ายบอกทาง แผนที่ แผ่นพับการท่องเที่ยวภาษาจีนของศูนย์บริการยังมีจำนวนไม่มาก

ทั้งนี้ ผลสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการภาษาจีนจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวจีน 100 คนที่มาท่องเที่ยวในเขตเกาะรัตนโกสินทร์พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ มัคคุเทศก์ สิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์/ซุ้มบริการข้อมูลนักท่องเที่ยว พิพิธภัณฑสถาน ร้านอาหาร ร้านค้า/แผงลอย และที่พัก นอกจากนี้ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูง เมื่อเรียงลำดับแต่ละด้านจากสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกภาษาจีน แหล่งท่องเที่ยวสะอาด กิจกรรมการท่องเที่ยวหลากหลาย การคมนาคมสะดวก และราคาบริการและสินค้าเหมาะสม

**คำสำคัญ:** เกาะรัตนโกสินทร์ บริการภาษาจีน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

**A STUDY ON CHINESE SERVICES RELATED TO TOURISM  
IN BANGKOK'S INNER RATTANAKOSIN ISLAND**

RUJEDDEE PAVASIRIPORN 576063

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PORNPAN CHANTARONANON, Ph.D.

**ABSTRACT**

The objectives of this research are to 1) study on Chinese services related to tourism in Bangkok's Inner Rattanakosin Island and problems; and 2) survey satisfaction and expectation of Chinese tourists towards Chinese services. This research is qualitative research and quantitative research. The tools used in this research are document research, non-participant observation, interview, and questionnaire. The descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation and 5-level likert scale are applied for data analysis.

The findings indicate that the Grand Palace and Emerald Buddha Temple provides most Chinese services while the Bangkok National Museum provides least Chinese services. The problems found are that Chinese language used in brochures and signs are incorrect. Stores have few skilled Chinese language staff and there are not many Chinese language facilities, for example, road signs, maps and brochures of the tourist service center.

Meantime, the survey population comprises 100 Chinese tourists travelling to the Rattanakosin Island. For the satisfaction level of tourists towards Chinese language services, it is found that the means ranked from the highest to the lowest are as follows: tour guides, facilities, tourist information centers/ booths, museums, restaurants, shops/ vending stands and accommodations, respectively. In addition, the expectation level of tourist towards each item are at high level, ranked from the highest to the lowest are Chinese language services and facilities, clean tourist attractions, diversified travel activities, convenient traffic and reasonable service and goods price, respectively.

**Keywords:** Rattanakosin Island, Chinese Service, Tourist Satisfaction

# 曼谷拉达那哥欣岛内区相关旅游业的汉语服务研究

蔡良心 576063

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：刘丽芳 博士

## 摘要

本论文的目的为 1) 研究拉达那哥欣岛内区相关旅游业的汉语服务与问题；2) 调查中国游客对汉语服务的满意度及期望。研究方法是定性研究与定量研究。研究工具分为文献研究法、非参与观察、访谈法以及问卷调查法。调查分析采用描述统计 (Descriptive Statistics) 包含频数分布、百分率、平均值、标准差及李克特量表 (Likert Scale)。

研究结果表明在大王宫和玉佛寺提供最多汉语服务，而曼谷国立博物馆提供最少中文服务。所发现的问题为旅游指南和牌子的中文有不少不正确的地方。商店的汉语服务员不多。另外，曼谷市的指路牌，旅游服务中心的地图、旅游指南的汉语旅游设施较少。

游客对汉语服务的满意度调查的样本数量为 100 名在拉达那哥欣游览的中国游客，调查结果发现，满意度的平均值从最高到最低分别为导游、旅游设施、旅游咨询服务中心/亭、博物馆、餐厅、商店/小摊、住宿。另外，游客对各方面的期望都属于高等。各方面从最高到最低分别为中文服务/旅游设施、旅游景区干净、多元化旅游活动、交通方便、服务和商品的合理价格。

**关键词：**拉达那哥欣岛；汉语服务；游客满意度

# 目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
图表目录	VI
图片目录	VII
表格目录	VIII
绪论	1
一、选题的背景和意义	1
二、研究范围、目的、主要内容、方法和创新性	2
(一) 研究范围	2
(二) 研究目的	2
(三) 研究主要内容	2
(四) 研究方法	3
(五) 研究创新性	3
三、与论文选题有关的国内外研究综述	3
(一) 国内研究综述	4
(二) 国外研究综述	4
四、所要解决的主要问题和研究途径	6
第一章 曼谷拉达那哥欣岛的旅游业	7
第一节 曼谷旅游业现况	7
第二节 曼谷拉达那哥欣岛区的历史	10
第三节 曼谷拉达那哥欣区内区的旅游景点	13
第四节 中国出境到曼谷拉达那哥欣岛区旅游的因素	16
第二章 相关旅游业的汉语服务的观察	22
第一节 相关旅游业的汉语服务	22
一、 旅游景点	22
二、 导游	32
三、 商店/纪念品商店	36
四、 旅游设施	37

第二节	汉语服务的问题	46
<b>第三章</b>	<b>相关旅游业的汉语服务的调查</b>	<b>48</b>
第一节	调查问卷的结果	48
第二节	调查问卷结果的分析	56
第三节	汉语服务问题的对策	58
	结语	60
	参考文献	61
	附录	66
	致谢	72
	ประวัติผู้เขียน	73



## 图表目录

图 1-1:	2015 年旅行和旅游业对国内生产总值贡献与工作岗位	8
图 1-7:	2000 年至 2015 年中国出境游人数	17
图 2-1:	旅游业与其他行业的关系	22





## 图片目录

图 1-2:	拉达那哥欣岛地图	12
图 1-3:	玉佛寺	14
图 1-4:	试丽吉王后纺织品博物馆	14
图 1-5:	卧佛寺的四座大佛塔	15
图 1-6:	曼谷国家博物馆陈列的一尊立佛像	15
图 2-2:	大王宫与玉佛寺的旅游指南	23
图 2-3:	大王宫与玉佛寺的简体字与繁体字指示牌	24
图 2-4:	卧佛寺的牌子	24
图 2-5:	卧佛寺的泰英中揭示牌	27
图 2-6:	国家博物馆指南	30
图 2-7:	试丽吉王后纺织品博物馆的中泰英牌子	30
图 2-8:	试丽吉王后纺织品博物馆的泰英旅游指南	31
图 2-9:	中文广告牌	36
图 2-10:	餐厅的中文牌子	37
图 2-11:	曼谷市旅游咨询服务中心/亭	38
图 2-12:	曼谷市地图	39
图 2-13:	三楞区的解释牌	44
图 2-14:	旧护城河的解释牌	44
图 2-15:	常龙四桥的解释牌	44

## 表格目录

表 1-1: 泰国各城市的中国游客人数及消费额	9
表 1-2: 2015 年国际旅游消费	16
表 2-1: 卧佛寺的解释牌的翻译问题及建议	29
表 2-2: 旅游景点的中文服务	32
表 2-3: 中文和方言的泰国导游	33
表 2-4: 2014 年接受曼谷市旅游咨询服务中心/亭的服务人数	38
表 2-5: 曼谷市的解释牌的翻译问题及建议	42
表 3-1: 个人资料	49
表 3-2: 游客行为	51
表 3-3: 游客对旅游咨询服务中心/亭的满意度	53
表 3-4: 游客对餐厅的满意度	54
表 3-5: 游客对住宿的满意度	54
表 3-6: 游客对商店/小摊的满意度	54
表 3-7: 游客对博物馆的满意度	54
表 3-8: 游客对旅游设施的满意度	55
表 3-9: 游客对导游的满意度	55
表 3-10: 游客的期望	55

# 绪 论

## 一、选题的背景和意义

泰国位于亚洲中南半岛中部，其东部与柬埔寨相邻，东北部与老挝隔湄公河相望，西部和西北部与缅甸接壤，西南面临安达曼海，南部与马来西亚接壤，以地理来看，泰国是东南亚国家联盟（东盟:ASEAN）的交通中心。除了地理优先，泰国有山有水，自然风景秀美，人文景观丰富，天气好，平时也无严重自然灾害。可称为是一个风土人情醇厚的旅游国家。因此，旅游业一直是泰国经济的主要引擎之一。

泰国首都的曼谷是泰国政治、经济、贸易、交通、文化、科技、教育、宗教等中心。1782年，节基王朝拉玛一世（พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช: King Rama I）把都城从湄南河以西的吞武里迁至河东的曼谷。迄今已有两百多年的历史。除了充满丰富文化的旅游景点，游客可同时体验曼谷的先进现代社会生活。曼谷市2010年至2013年蝉联四年在美国旅游杂志《漫旅 Travel+Leisure》全球人气旅游城市排行榜登上榜首。曼谷自2005年至2008年和2010年至2013年在亚洲城市当中位列第一<sup>[1]</sup>。此外，曼谷在万事达卡公司2015年全球目的地城市指数排名第二，仅次于伦敦。曼谷接待入境游客约1824万人次，这显示曼谷是全球旅游目的地数一数二。

拉达那哥欣岛（เกาะรัตนโกสินทร์: Rattanakosin Island）区是曼谷拍那空县一个历史悠久的地区，游客来曼谷必游之一。拉达那哥欣岛可分为两个小区：拉达那哥欣岛内区（เกาะรัตนโกสินทร์ชั้นใน: Inner Rattanakosin）及拉达那哥欣岛外区（เกาะรัตนโกสินทร์ชั้นนอก: Outer Rattanakosin）。拉达那哥欣岛内区的范围以湄南河与护城河的运河为界，约1.8平方公里，是古代曼谷的市中心。拉达那哥欣岛外区的范围旧护城河、湄南河北边、环城运河（คลองรอบกรุง: Khlong Rop Krung）与湄南河南边围着，约2.3平方公里。该区内包罗大王宫和玉佛寺、卧佛寺、帕苏门堡垒和桑提差帕坎公园、国家博物馆及暹罗博物馆等著名旅游胜地。

中国改革开放以来，中国经济飞速发展。随着中国人富有，中国人的收入大大增加。除了日常生活与必要费用，旅游是很多人民的梦想，是他们生活的一部分。2014年，中国居民出境人数首次破亿，达到1.09亿人次。庞大中国出国游客对全球旅游业大大贡献。泰国也是收获者之一，中国游客在泰国各地爆满。

---

[1] กรุงเทพฯรับ 4 ปีซ้อน รางวัลเมืองน่าเที่ยวที่สุดในโลก [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.thairath.co.th/content/355440>  
(20 กรกฎาคม 2558)

2015 年截止，泰国迎接中国游客 7,934,791 人次，四年蝉联首位<sup>[2]</sup>。泰国是大部分中国人首次出境旅游选择的旅游目的地。由于泰国的旅游景点繁华，丰富而便宜美味佳肴，短途程，交通方便等，泰国是一个度假的好去处。此外，近几年来许多中国影迷受到泰国电视剧与在泰国拍摄的中国电影的影响，成为“泰国热”、“泰文热”。这些因素促进中国游客赴泰国观光。

语言是双方沟通的重要工具。随着中国游客增多，旅游业的相关企业包括酒店、餐厅、纪念品商店、水疗、按摩等服务企业陆续提供中文服务。总而言之，拉达那哥欣岛是曼谷繁华旅游胜地，商务汉语对曼谷拉达那哥欣岛的旅游业起很大作用。为了接待大批中国游客到访拉达那哥欣岛观光，本文希望相关旅游企业能够通过本文的调查结果了解中国游客的旅游行为、游客对汉语服务的满意度与其需求，并能提高他们汉语服务的水平。

## 二、研究范围、目的、主要内容、方法和创新性

### （一）研究范围

研究范围：拉达那哥欣岛内区，其范围以湄南河与护城河的运河为界，面积约 1.8 平方公里，现在拉达那哥欣岛内区位于曼谷拍那空县 (พระนคร: Phra Nakhon) 帕波龙马哈拉察王区 (พระบรมมหาราชวัง: Phra Borom Maha Ratchawang)。

调查时间：自 2016 年 01 月 10 日开始至 2016 年 02 月 10 日为止。

### （二）研究目的

本论文的研究目的

- 1) 研究拉达那哥欣岛内区相关旅游业的汉语服务与问题；
- 2) 调查中国游客对汉语服务的满意度及期望。

### （三）研究的主要内容

本论文的主要内容是研究拉达那哥欣岛内区相关旅游服务业的汉语服务，共有三章：

第一章的主要内容基于曼谷拉达那哥欣岛的旅游业，主要内容分为曼谷旅游业现况、曼谷拉达那哥欣岛的历史及旅游景点、中国人出境旅游的因素以及游客到曼谷拉达那哥欣岛区旅游的因素。本章的内容以文献研究为主。

---

[2] กรมการท่องเที่ยวและกีฬา “สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวธันวาคม 2558” แหล่งที่มา : <http://www.tourism.go.th/home/details/11/222/25409> (02 เมษายน 2559)

第二章的主要内容基于相关旅游业的汉语服务，主要内容为研究旅游景点、博物馆、商店、导游及旅游设施的汉语服务以及其问题。本章内容以观察与访谈收集资料。

第三章的主要内容基于研究结果，主要内容为描述调查问卷的结果与分析，以及提出汉语服务问题的对策和意见。本章内容以问卷调查收集资料。

#### **(四) 研究方法**

1 本论文以定性及定量研究方法互相配合如下：

- 1.) 文献研究法 (Literature Review) 从各种相关论文题目书籍，学术期刊，各类文章以及报纸中收集资料。
- 2.) 调查法 (Survey) 以实地调查以及网络调查进行发送问卷收集资料。
  - 调查人口 (Research population)  
到访曼谷拉达那哥欣岛区游览的华籍游客。
  - 调查样本 (Sample group)  
样本量定为 100 名游客。
- 3.) 非参与观察法 (Non-participant observation) 笔者亲自到已定的研究范围观察。
- 4.) 访谈法 (Interview) 笔者向汉语服务员访谈。

2 研究对象可分为：

- 1) 问卷调查对象：100 名中国游客。
- 2) 观察对象：
  - 两个旅游景点：大王宫与卧佛寺。
  - 两家博物馆：国家博物馆与诗丽吉王后纺织品博物馆。
  - 商店/纪念品商店：那帕兰路与大象码头。
  - 旅游设施：指路牌、标语牌、指路牌、旅游服务中心等。

#### **(五) 研究创新性**

通过对本课题有关的文献资料查询，现在只有针对中国游客旅游行为、旅游因素等，目前尚未有查到与本课题有关的研究。本研究主要针对相关旅游业的中文服务以及调查游客对中文服务的满意度与期望。

### **三、与论文选题有关的国内外研究综述**

关于拉达那哥欣岛区的前人论文大部分针对游客满意度、旅游动力、宗教旅游、旅游管理等，并目前尚未有本题目的论文。

相关旅游业及拉达那哥欣岛的国内外研究如下：

### （一）国内研究综述

吴宝秀 (Sayyud Mererk)：《宗教之旅的旅游动机、旅游意象与旅游效益间关系之研究 - 以泰国曼谷 9 间寺院礼佛活动为例》. 台湾南华大学, 2011. 向 300 名泰国游客与 300 名外国游客发放调查问卷。结果发现，大多数年轻人开始对宗教产生兴趣，显示参观寺院能提升对艺术的美感，且成为良好社会的典范，增加社会正面影响。另外提供良好的休闲环境品质，保护古迹，加强游憩环境与服务设施的管理与维护，也是提升各项重要的一环，作为未来旅游经营规划参考之。

Bunphichet Chanmueang (บุญพิเชษฐ์ จันทร์เมือง)：《Tourism Management of the Royal Temples on the Rattanakosin Island》(การจัดการการท่องเที่ยวในพระอารามหลวงชั้นเอกในเกาะรัตนโกสินทร์). 诗纳卡宁威洛大学, 2010. 本论文的目的为 1) 调查与评估七个拉达那哥欣岛区佛寺的旅游资源的潜力及旅游管理；2) 调查游客对旅游管理的意见；3) 提出拉达那哥欣岛区佛寺的旅游管理方案。结果发现，七间佛寺的文化资源具有优秀潜力，公私机关都愿意合作，游客也称赞华丽的佛寺。可是，除了玉佛寺与卧佛寺，剩下五间佛寺的旅游服务没及格。

Premwadee Na Nakhonpanom (เปรมวดี ณ นครพนม)：《A study of touristic behavior of the Japanese backpackers visiting Thailand : case study in Rattanakosin Island》(การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง: กรณีศึกษาบริเวณพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์). 法政大学, 2002. 研究日本自助游客的旅游行为以及对泰国游览的日本自助游客行为的日本社会与文化影响。研究方法以问卷与访问为主。样本由 100 位在五个拉达那哥欣岛区景点游览的日本游客组成。此外，向四个摊贩非正式访问。

Supavadee Payonpak (สุภาวดี พยงค์ภาค)：《Correlate to a decision to visit Rattanakosin Island of Thai tourists》(ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะรัตนโกสินทร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย). 朱拉隆功大学, 2009. 以问卷向 200 位泰国游客调查。研究发现，到拉达那哥欣岛区游览的相关因素为个人因素、旅游行为因素与旅游要素因素。其一、个人因素包括年龄、教育背景、职业与收入。其二、旅游行为包含拉达那哥欣岛区重游率与满意度。其三、旅游要素为旅游景点/旅游资源，旅游地点与标志与指路牌，政府旅游促进战略及环境。

### （二）国外研究综述

王育谦：《泰国可持续旅游发展战略及借鉴》. 东南亚纵横 (Around Southeast Asia), 2006 年 10 月. 41. 分析泰国可持续旅游发展战略，然后对泰国可持续旅游发展战略提出意见。本论文提出泰国旅游业发展的“瓶颈”现象。

1990 年代，由于泰国旅游业面对严重问题包括旅游景点的老化，新景点成长缓慢，发展后劲不足，游客数量增长速度下降，旅游业收入增长幅度减小等，泰国需要以新思维与新发展战略来发展旅游业。

孙大英、陈巧岚：《泰国出境旅游市场现状及其对我国入境旅游业的启示》. 商场现代化书刊 (Market Modernization), 2008 年 10 月 (下旬刊) 第 555 期. 指出泰国是亚洲重要的旅游客源产生地之一，每年都有大量国民出国旅游。本文对泰国出境旅游市场现状进行分析，以及探寻该市场存在的个性特点，为中国入境旅游业的发展提供理论支持。本论文的结果发现泰国出境旅游人大大增长，主要目的地为亚洲国家，泰国出境游客的消费能力不断增高，住宿、购物和餐饮是泰国出境旅游人主要花费项目，而娱乐和观光游览所占比重较小。

吴晶、马耀峰、高军：《基于游客感知的古都类城市旅游资源评价研究》. 干旱区资源与环境期刊, 2012. 02 期. 调研组成员于 2010 年 6~7 月在西安的各大旅游景点对中国游客进行了抽样调查, 共发放问卷 1100 份。样本大多数为男性, 中青年为主, 大专和本科以上占比最大, 职业中以学生居多, 月收入以 3 千元以下占大多数, 旅游方式中家庭或朋友占比最大。

焦庚英、陶表红：《论旅游管理人才职业化能力剖析》. 职教论坛书刊 (Vocational & Technical Education Forum), 2012. 第 27 期. 本文在阐述职业化、职业化能力内涵的基础上，结合旅游管理职业特点对旅游管理人才职业化能力进行了剖析，为旅游管理职业化教育提供理论参考。本文主要探讨职业化技能的第二部分内容，即旅游管理工作通用能力。主要包括：职业规划能力、社交能力、创新能力、决策和执行能力、客户服务能力等。

Hotels.com: 《Hotels.com 好订网中国游客境外旅游调查报告》，2014. 泰国旅游局数据显示，自 2012 年至 2013 年中国成为了泰国最大的入境旅游市场，游客人数从 2012 年的 278.68 万人次，一跃攀升至 2013 年的 463.73 万人次。泰国旅游局和泰国国际航空公司邀请来自中国五个主要城市的媒体代表游览曼谷、春武里府和罗勇府，此举旨在加深中国游客对泰国的了解，提升中国游客对泰国的信心。该活动预计将吸引至少 500 万游客。此外泰国旅游局计划吸引青少年到泰国旅游而推出“我爱泰国”项目，通过在线比赛，邀请从四川省成都市和重庆市选出了五位粉丝最多的博主前往泰国游览。《泰囧》现象也吸引了越来越多的中国影迷到泰国旅游。

#### 四、所要解决的主要问题和研究途径

本论文主要解决的问题为：

通过观察拉达那哥欣岛内区的主要旅游景点、博物馆、商店及旅游设施，阐明其所提供的中文服务，分析其问题以及提出改进的建议。另外，从问卷调查，分析游客对汉语服务的满意度及期望，哪些方面需要改善，为提高相关旅游业汉语服务的质量。





# 第一章 曼谷拉达那哥欣岛旅游业

## 第一节 曼谷旅游业现况

### 一、泰国入境旅游市场

众所周知，旅游业是泰国创收的一个重要经济来源。近几年来我国的经济低迷，曾经是我国经济主要角色的出口业也大幅下跌。因而，旅游业成为经济的主要引擎。

世界旅游及旅行理事会（WTTC）统计，2015 年旅行和旅游业对国内生产总值直接贡献（GDP: Direct Contribution）为 12473 亿泰铢（占 GDP 的 9.3%）预计 2016 年将增长 4.3%。2015 年旅行和旅游业对国内生产总值总贡献（GDP: Total Contribution）为 2795.1 亿泰铢（占 GDP 的 20.8%），预计 2016 年将增长 4.0%。

同时，旅行和旅游业提供了 240.25 百万个直接性的工作岗位（占全部就业岗位的 6.3%），预计 2026 年将增加 401 百万（占全部就业岗位的 9.9%）。旅行和旅游业对就业的贡献总额（包括其提供的间接工作岗位）占全部就业岗位的 15.4%（5,869,500），预计 2026 年将翻近一倍到 939.8 百万（占全部就业岗位的 23.2%）<sup>[1]</sup>

2015 年的旅游统计数据，相比于 2014 年约 2654 万人次，2015 年到访泰国的外国游客人数近 2988 万人次（见表 1-1），外国客消费总额 14471 亿泰铢，年增长 23.39%。

2015 年泰国迎接中国游客总数约为 7.934 百万人次，同比大幅增长 71.14%，2015 年总收入约 3760.01 亿泰铢，与 2014 年总收入约 1998.99 亿泰铢相比，大升 88.10 %。按国别分析，排前三位为中国、马来西亚、日本。自 2012 年来，中国超越前冠军马来西亚成为泰国最大的入境游市场。据数据表明，曾经是泰国入境市场的重要客源—俄罗斯，2015 年的游客总数已下跌 44.97%。同时，一些欧洲国家游客的趋势也下滑。<sup>[2]</sup>

[1] World Travel & Tourism Council. Travel & Tourism Economic Impact 2016 Thailand. Source: <http://www.wttc.org/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202016/thailand2016.pdf> (04 April 2016)

[2] กรมการท่องเที่ยวและกีฬา “สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวธันวาคม 2558” แหล่งที่มา: <http://www.tourism.go.th/home/details/11/222/25409> (02 เมษายน 2559)

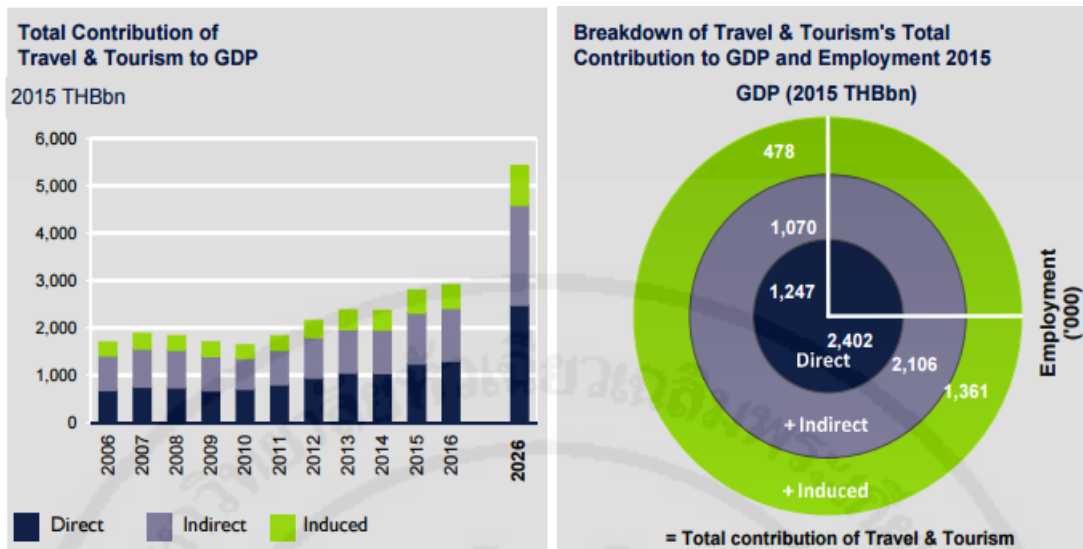


图 1-1: 2015 年旅行和旅游业对国内生产总值贡献与工作岗位

来源: World Travel&Tourism Council “Travel&Tourism Economic Impact 2016 Thailand” [online] (<http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202016/thailand2016.pdf>),2016/04/04

总而言之, 泰国是旅游胜国, 中国游客是泰国入境旅游市场首屈一指, 对泰国旅游业乃至整个经济范围起大作用。旅游业涉及许多企业, 同时创造庞大就业岗位及人民收入。

## 二、曼谷市旅游市场

泰国首都的曼谷位于泰国中部, 是我国政治、经济、贸易、交通、文化、科技、教育、宗教等中心。曼谷拥有自然、历史、娱乐活动、商场、公园等丰富旅游资源, 吸引大量国内外游客到访这座大都市游览。

曼谷市 2010 年至 2013 年蝉联四年在美国旅游杂志《漫旅 Travel+Leisure》全球人气旅游城市排行榜登上榜首。曼谷自 2005 年至 2008 年和 2010 年至 2013 年在亚洲城市当中位列第一。此外, 曼谷在万事达卡 (MasterCard) 公司 2015 年全球目的地城市指数排名第二, 仅次于伦敦。曼谷接待入境游客总约 1824 万人次。<sup>[3]</sup> (ไทยรัฐ, [Online] 2015)

2014 年世界经济持续缓慢, 曼谷市的总数游客小幅下降 -0.13% 到约 3709 百万人次, 外国游客的人数下降 2.50%。曼谷市的平均停留天数 4.01 天, 外国人的平均停留天数跟 2013 年没有变动, 仍是 4.86 天。另外, 每人每天旅游花费及旅游收入都不断增长。泰国人的每人每天旅游花费为 3407.45 泰铢, 外籍游客为 4578.93 泰铢, 这显示外籍游客的平均花费比泰国游客高。泰国游客创造旅游

[3] กรุงเทพฯติดอันดับโลก! รองแชมป์ เมืองนักท่องเที่ยวมากสุดปี 2558 (4 มิถุนายน 2558) [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.thairath.co.th/content/502901> (20 กรกฎาคม 2558)

收入约 2.5 亿泰铢，外国游客约 3.83 亿泰铢，一共约 6.34 泰铢，同比增长 1.32%。2014 年全国在旅馆与宾馆工作共约 23.51 万人，曼谷旅馆与宾馆添加 54328 岗位。每人年工资约 24.91 万泰铢，高于全国每人年工资约 19.09 万泰铢。<sup>[4]</sup>

此外，洲际酒店集团（International Hotel Group）与牛津经济研究公司（Oxford Economics Company）的合作研究《The Future of Chinese Travel Report》呈现 2013 年 175.8 万名中国游客到访曼谷（表 1-8）。该研究预计 2023 年内中国游客将达 244.9 万人次，增长 39%。另外，2013 年中国游客的消费额达约 38.3 亿美元，十年后消费额将大幅增加到约 88.9 亿美元。<sup>[5]</sup>（International Hotel Group [online], 2015）

表 1-1: 泰国各城市的中国游客人数及消费额

第	城市	人次 ('000)		消费额 (美元)	
		2013	2023 (预计)	2013	2023 (预计)
1	曼谷	1,758	2,449	3,832,619,917	8,889,190,572
2	芭提亚	1,339	1,866	2,920,091,365	6,772,716,626
3	普吉岛	544	758	1,186,287,117	2,751,416,129
4	清迈	251	350	547,517,131	1,269,884,367
5	大城	167	233	365,011,421	846,589,578

来源: International Hotel Group, “The Future of Chinese Travel Report” [online],

([http://www.ihgplc.com/chinesetravel/src/pdf/IHG\\_Future\\_Chinese\\_Travel.pdf](http://www.ihgplc.com/chinesetravel/src/pdf/IHG_Future_Chinese_Travel.pdf)) , 2015/10/24

[4] สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร. สถิติกรุงเทพมหานคร ปี 2557. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000052/stat2557\(thai\).pdf](http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000052/stat2557(thai).pdf) (20 กันยายน 2558)

[5] International Hotel Group. (2015) **The Future of Chinese Travel Report**. Source: [http://www.ihgplc.com/chinesetravel/src/pdf/IHG\\_Future\\_Chinese\\_Travel.pdf](http://www.ihgplc.com/chinesetravel/src/pdf/IHG_Future_Chinese_Travel.pdf) (24 October 2015)

## 第二节 曼谷拉达那哥欣岛区的历史

1782年拉玛一世国王登基后从吞武里迁都到曼谷（บางกอก: Bangkok），开创了节基王朝。1782年4月21日，举行国柱仪式。当时，曼谷是小社区，拉玛一世按照大城布局开展曼谷而称该地方为拉达那哥欣。大王宫和副王的王府也以大城王宫模式于1782年同时建造。沿着护城河的古城墙被拆掉，然后开挖环城运河（คลองรอบกรุง: Klong Rop Krung）。经历约三年的扩展后，拉达那哥欣占地 2589 莱，分为 1125 莱的内城与 1464 莱的外城。城墙长达 7.2 公里，设有 14 个炮台，共有 63 间城门。

坐落于大王宫北边的博瓦萨坦孟孔宫（พระราชวังบวรสถานมงคล: Bowornsathanmongkol Palace）是副王的居住，现为法政大学、国家大剧院、王家田广场及泰国歌剧学院。博瓦萨坦宫与大王宫之间为大舍利寺（วัดมหาธาตุ: Wat mahathat），大舍利寺的后面就是王家田广场。第一世王至第三世王时代，为保护都市，王室的宫殿位于内护城河范围到城墙，高等官员的住所位于大王宫南边，官员的住所位于内护城河与环城运河范围内。

几百年前，曼谷早是大熔炉，拉玛一世迁都前，华裔是曼谷最大人口。大王宫建造时，国王命令潮州人搬到现在的三聘（สำเพ็ง: Sampeng）。另外，一些华裔跟着郑王大帝从大城搬到湄南河西边定居。除了华人华裔，还有孟族人（มอญ: Mon）、京族（ญวน: Vietnamese）、高棉族（ขแมร์: Khmer）、望加錫人（มักกะสัน: Makassar: 从印度尼西亚望加錫市来）、高棉族（ขแมร์: Khmer）。

经历了两百多年的演变，拉达那哥欣成为曼谷大都市（กรุงเทพมหานคร: Krung Thep Maha Nakhon）。1949 至 1982 年泰国政府登记拉达那哥欣岛内约一百项古迹和古物。1972 年此区成为以大王宫为中心的旅游保护区。拉达那哥欣岛项目委员会成立于 1978 年 7 月 4 日，委员会进行维修大王宫与玉佛寺、御赐大净土寺、王孙寺、仙女伽蓝寺、复兴寺、玛含纳帕兰寺、布拉纳斯里玛达雅兰寺、黎明寺及莎兰隆宫九个项目。另外，1985 年关于对拍那空县帕博隆马哈拉察王区拉达那哥欣岛内区建筑禁令建造、改造、使用或使用变更的曼谷市法规及 1987 年关于对拉达那哥欣岛外区建筑禁令建造、改造、使用或使用变更的曼谷市法规规定为保持岛内原貌的规定而岛内的新建筑的高度限于 16 米。

目前，拉达那哥欣岛位于曼谷市拍那空县（เขตพระนคร: Phra Nakhon District），总面积 4.1 平方公里。它可分为两个小区：拉达那哥欣岛内区与拉达那哥欣岛外区。

拉达那哥欣岛内区的范围以湄南河与旧护城河（คลองคูเมืองเดิม: Klong Khu Mueang Derm）的运河为界，北边和西边为湄南河，东边和南边为旧护城河，面积约 1.8 平方公里，位于拍那空县帕博隆马哈拉察王（พระบรมมหาราชวัง: Phra Borom Maha Ratchawang）区，是古代曼谷的市中心。

拉达那哥欣岛外区的范围以旧护城河、湄南河北边、环城运河与湄南河南边围着，约 2.3 平方公里。现在它的范围覆盖拍那空县的八区，包括查那宋刊（ชนะสงคราม: Chana Songkhram）、博翁尼瓦（บวรนิเวศ: Bowon Niwet）、桑兰然（สำราญราษฎร์: Samran Rat）、三超颇协（ศาลเจ้าพ่อเสือ: Sanchaopho Suea）、扫晴查（เสาชิงช้า: Sao Chingcha）、瓦拉查博匹（วัดราชบพิธ: Wat Ratchabophit）、达拉育（ตลาดยอด: Talat Yot）、（วังบูรพาภิรมย์: Wang Burapha Phirom）。该区的旅游景点为仙女伽蓝寺、善见寺与秋千架、汕蒂猜巴甘王公园、拉达那哥欣展览馆、帮兰普博物馆等。

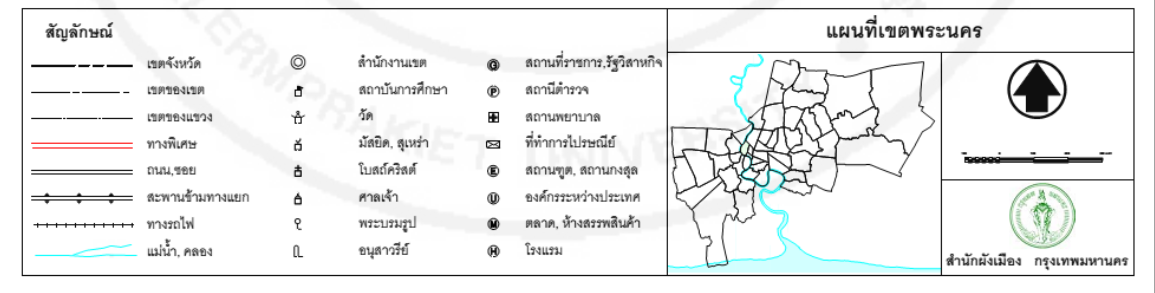


图 1-2: 拉达那哥欣岛地图

来源: สำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร. "แผนที่เขตพระนคร" [online].

([http://cpd.bangkok.go.th/db/doc/khetmap\\_A3/pranakhon.pdf](http://cpd.bangkok.go.th/db/doc/khetmap_A3/pranakhon.pdf)) , 2015/10/01

### 第三节 曼谷拉达那哥欣岛内区的旅游景点

曼谷拉达那哥欣岛内区的旅游景点是曼谷市的代表性。这里的景点反映了曼谷两百多年的悠久历史。主要旅游景点如下：

**大王宫和玉佛寺** (พระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม: Grand Palace & Wat Phra Si Rattanasasadaram) 位于湄南河东岸，占地约 21.84 万平方米，始建于 1782 年，后经历代国王不断修缮扩筑，建成了今天这座金光灿烂、宏伟壮观的宫殿。大王宫是拉玛一世至拉玛六世居住的地方。据美国旅游杂志《漫旅 Travel+Leisure》全球人气城堡排行榜，曼谷大王宫列位第三，每年接待游客约 800 万人次。(CNN, [online], 2015) 大王宫的结构分成三大部分：外朝、中廷及内廷。外朝：古代是国王办关于政治活动的地方，位于大王宫的西南边。

中廷：国王居住与举行各种仪式的地方，中廷的主要建筑如下：兜率殿 (พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท: Dusit Maha Prasat Hall)、阿蓬碧莫亭 (พระที่นั่งอาภรณ์ภิโมกข์ปราสาท: Arpornphimok Pavillion)、迦兰耶殿 (พระที่นั่งราชกรัณยสภา: Ratcha Karanya Sapha Hall)、节基殿 (พระที่นั่งจักรีมหาปราสาท: Chakri Maha Prasat Hall)、因陀罗殿 (พระที่นั่งอมรินทรวินิจฉัย: Amarin Winitchai Hall)、伟大护国神殿 (พระที่นั่งไพศาลทักษิณ: Paisan Taksin Hall) 睹史多亭 (พระที่นั่งดุสิตดาภิรมย์: Dusitapirom Pavillion)

内廷：王后、妃嫔、公主所居住的地方，古代时男人不能随便进去。现在没有对外开放。

**玉佛寺** (วัดพระศรีรัตนศาสดารามหรือวัดพระแก้ว: Wat Phra Si Rattana Satsadaram 或 Temple of the Emerald Buddha) 位于大王宫东北边。大城时代王宫内建设佛寺，于是拉玛一世按照大城时代同步建造玉佛寺与大王宫，是泰国唯一一座没有僧侣居住的佛寺。玉佛寺的走廊共有拉玛一世时代的 178 幅壁画，壁画描写印度文学作品的罗摩王故事。玉佛寺的大雄宝殿建于 1782 年，外层殿壁装设着彩色玻璃。玉佛供奉在大殿中间的金色高座，玉佛是一座禅定佛，膝部 48.3 公分，高度 66 公分，由一块整玉雕琢而成，是泰人民最崇敬的佛像之一。玉佛的雕刻艺术大概是 13 世纪，泰国北方昌盛时代后期的作品。每逢个新的季节王室将为玉佛换夏季、雨季与冬季的金装。

乐达纳舍利塔是拉玛四世时代建造的圆形金塔。舍利塔里面有一座供奉佛陀舍利的小塔。藏经楼北边是拉玛四世命令依照柬埔寨的吴哥窟造成的模型。碧隆天神殿坐落于大平台，在大雄宝殿与法藏殿的中间，高 40 米，殿顶有四层重檐。它始建于拉玛四世，可是在 1903 年被火灾烧毁了。后来，拉玛五世时维修，而到了拉玛六世时才完成。里面有曼谷节基王朝历代国王的纪念像。

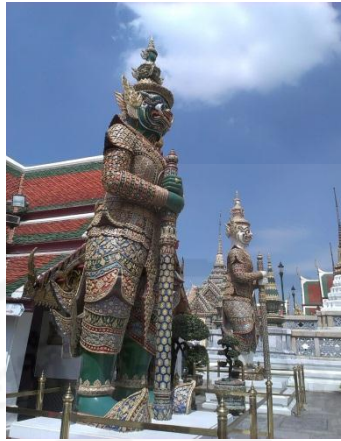


图 1-3: 玉佛寺

诗丽吉王后纺织品博物馆（พิพิธภัณฑ์ผ้าในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ Queen Sirikit Museum of Textiles）于 2012 年 5 月正式对外开放。博物馆位于大王宫外朝，拉玛五世于 1870 年下令建设并命名为 Ratsadakornpipat Hall。这座建筑曾分别是财政部、国家中央银行、财政厅、泰国皇家学术院等的办公楼。2003 年诗丽吉王后下令修改这座建筑为博物馆。在泰国诗丽吉王后的指导及泰国诗琳通公主的资助下，王后纺织博物馆致力于品收集、展示和保护重要与珍贵泰式图案的布匹，以及诗丽吉王后到访国内外的服装。另外，馆内还设有布匹图书馆。



图 1-4: 诗丽吉王后纺织品博物馆



**卧佛寺**（วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหารหรือวัดโพธิ์: Wat Phrachetuphon Wimonmangkhalaram Rajaworamahaviham 或 Wat Pho）坐落于大王宫的南方。卧佛寺始建于大成时代。拉玛一世国王于 1788 年监督维修，完工后命名为帕澈督蓬力莫芒咖拉瓦佛寺。后来，拉马四世国王改名为帕澈督蓬力莫芒咖拉兰佛寺。卧佛寺可分成两个区，僧舍区是和尚住的地方及净土区是佛殿和佛塔所建筑的地方。卧佛殿里供奉卧佛像长 46 米、高 15 米、足长 5 米、宽 1.5 米，足底装饰着由珍珠母镶嵌的 108 个吉祥图。



图 1-5: 卧佛寺的四座大佛塔

**曼谷国家博物馆**位于王家田广场的西侧。博物馆位于先前是副王摩诃素拉信哈纳的副王府。副王头衔由拉玛五世取消，于是原本的宫殿便于 1887 年改称博物馆，用于保藏其父拉玛四世的私藏文物。1926 年，拉玛七世下令把整座副王府改作博物馆用地。国家博物馆是泰国国内最大的博物馆，馆内藏品超过了 1000 件。馆内陈列从史前社会至节基王朝初期各个时期重要的历史文物，包括佛像、兵器、陶瓷、服饰、象牙雕刻、古代乐器、王室用品等。重要文物之一为蓝甘杏大帝碑铭，这件碑铭是蓝甘杏大帝创造泰字的见证。



图 1-6: 曼谷国家博物馆陈列的一尊立佛像

## 第四节 中国出境到曼谷拉达那哥欣岛区旅游的因素

### 一、中国出境旅游的现状

中国出境旅游仅有短短二十几年的历史。中华人民共和国成立后，1949-1978 年人民只能以公务或贸易出国，可是他们会被严格地检查。1983 年才开始允许人民以“探亲旅游”赴香港和澳门。中国旅游局规定中国人的亲切必须承担所有中国人的费用以及提供亲切关系的证明文件。即使出国规则有些放宽，但中国人还不能完全自在出国旅游。

自 2001 年 12 月 11 日中国正式入世界贸易组织之后，外贸总额从 2001 年的 5,098 亿美元上升到了 2014 年的 43030.4 亿美元，成为世界上第一大出口国和第二大进口国；人均 GDP 从 2001 年的 1,047 美元上升到了 2014 年的 7,593.9 美元；中国的经济规模跃居世界第二。<sup>[6]</sup>

自 2012 年来，中国游客成为境外消费总额位列全球榜首。即使中国经济进入新常态，世界旅游组织 (UNWTO) 统计 2015 年中国游客的境外消费总额破天荒达 2920 亿美元，同比增加 25%，进一步扩大了与位列第二的美国之间的差距。

表 1-2: 2015 年国际旅游消费

国家	消费总额 (亿美元)	增长 (%)
中国	2920	+25
美国	1200	+9
德国	760	-2
英国	630	+8
法国	380	-6

来源: UNWTO, “World’s Top Tourism Spenders (2015)” [online],

(<http://media.unwto.org/content/infographics>), 2016/6/6

自 2002 年 7 月 1 日起施行《中国公民出国旅游管理办法》起，简化了办护照过程，便于大陆人出境旅游，随后中国居民出境人数日益攀升。当年中国出境人数达到 1660 万人次，增长 36.8%。2010 年至 2012 年中国出境人数大幅增长 20.4%。(ก้องภพ ภูสุวรรณ [online], 2015) 2014 年，中国居民出境人数首次破亿，达到 1.09 亿人次，创 5 年来新高。中国出境人数超越联合国世界旅游组织原预测在 2020 年中国出境旅游人次才超过 1 亿。2015 年中国人出境旅游人数以 1.2

[6] World Bank. (2015) **GDP per capita (current US\$)**. [Online] Source: <http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD?page=2> (10 November 2015)

亿人次再次创新高，同比增长 12%<sup>[7]</sup>。2015 年泰国超越韩国成为中国人出境旅游首位目的地，接待约 790 万人次。



图 1-7: 2000 年至 2015 年中国出境游人数

来源: 人民网 [online], (<http://sd.people.com.cn/BIG5/n/2015/0202/c172826-23758111.html>), 2015/10/07

## 二、中国人出境旅游的因素

2002 年中国出境人数仅 1660 万人次，到 2014 年，中国出境人数首次破亿，达到 1.09 亿人次。中国出境旅游人数飞速增长的因素包括，家庭的收入、教育背景、休憩时间、外币控制、信用卡、加入世界贸易组织、公民出国旅游目的地国以及互联网接入。这些因素有助于中国人出境旅游。

### (一) 家庭的收入

近几十年来，城镇居民和农村居民的家庭收入都不断提高。中国国家统计局的数据，1991 年的全年农村居民人均纯收入 (Per capita annual net income) 仅 709 人民币至 2014 年高于 1991 年十倍达 9892 人民币。同时，全年城镇居民人均年可支配收入 (Per capita annual disposable income) 的 1701 人民币翻近二十倍达 28844 人民币据世界银行，日均收入不足 1.25 美元的贫困人口占总人口比重指出中国从 1981 年的 84% 大幅降低至 2014 年的 6.3%。目前中国已是中上等收入国家。这些数据显示中国人的消费能量大大增长。旅游渴望也随着提高。提高收入的原因之一为教育背景。二十年来普通高等教育在校生大幅提升。

[7] 中华人民共和国国家旅游局. 中国游客出境游消费超千亿美元 [Z]. [http://www.cnta.gov.cn/ztwz/jcs/gzdt/201602/t20160201\\_759627.html](http://www.cnta.gov.cn/ztwz/jcs/gzdt/201602/t20160201_759627.html), 2016 年 4 月 04 日.

从 1995 年在校生为 290.6 万人至 2014 年高达 2144.66 万人。受高教育的人有更好的职业，更高的收入，他们理所当然越想出国看世界，享受旅游经验。

此外，中产阶级人口也不断发展。截止现在中国的中产阶级人数约三百亿，全世界最多。世界著名询问公司，麦肯锡咨询公司的指出 2000 年中国城市的中产阶级仅 4%，而到 2012 年跃到 68%。该公司也预计 2022 年内中国将有约 6.3 亿中产阶级人数。同时，中产阶级家庭（城市与乡村）将占 45% 的总人口。麦肯锡咨询公司的中产阶级为 6 万人民币至 22.9 万人民币之间的家庭年收入。其中可分为大量中产阶级（Mass middle class）（6 万人民币至 10.6 万人民币）和上层中产阶级（Upper middle class）（10.6 万人民币至 22.9 万人民币）。因此，他们于旅游和休闲活动消费更多。<sup>[8]</sup>（Gordon Orr, [online], 2015）

## （二）休憩时间

假日经济是一个带动经济的工具。中国五天工作制于 1993 年落实，黄金周于 1999 年开始，放假时间随着延长。即使中国推出黄金周的最初目的为激动国内旅游业，而随着家庭收入提高，越来越多中国人在黄金周期间选择出境旅游。

中国游客的出行高峰为每年春节、劳动节与国庆日。特别是春节期间，内地出境旅游一直是高潮。据中国国家旅游局网站消息，2015 年春节旅游情况的报告数据显示，2 月 18 日至 24 日出境游人数达到 518.2 万人次，同比增长约 10%。据统计，泰国、日本、韩国、东南亚海岛等近程目的地仍是春节团队出境游首选目的地<sup>[9]</sup>。

泰国国家旅游局预测 2015 年春节期间泰国接待外国游客约 53 万人次，旅游收入约 229 亿泰铢，其中大陆游客约 30.5 万人次，创旅游收入约 69 亿泰铢。每人每次花费 2.26 万铢，同比增长 6%。春节连接放假十天，共有不少于 890 包机班次进入泰国。

## （三）外币控制

携带外币现钞出境的规定不断放宽。目前出境人员携带的外币不超过等值 5000 美元。旅客进出境可以携带的人民币限额为两万人民币。中国银联（China UnionPay）是经中国人民银行批准成立的一个股份制金融服务机构，于 2002 年 3 月 26 日成立。截至 2015 年在中国以外共有 150 个国家或地区可以使用银联卡。

---

[8] Gordon Orr. (2014) **Preparing For China's Middle Class Challenge**. Source: <http://www.mckinseychina.com/preparing-for-chinas-middle-class-challenge-part-1/> (16 September 2015)

[9] 中华人民共和国国家旅游局信息中心. 国家旅游局关于 2015 年春节旅游情况的报告 [Z]. <http://dj.cnta.gov.cn/html/2015-02/1758.shtml>, 2015 年 10 月 09 日.

全球发行的银联卡数量累计已突破 50 亿。中国银联持卡人于 2014 年创记录的花费 6.6 亿美元。信用卡和储存卡便于中国游客在国外购物，也促进游客的消费。因而增加出境旅游的消费。

#### （四）加入世界贸易组织

2002 年前，中国出境游客的数量比较少，每年平均不到两百万人次，每年只稍微增长 10.4%。2001 年 12 月 11 日中国正式加入世界贸易组织 (WTO) 后，中国履行加入 WTO 承诺，包括关于旅游业的承诺。中国必须取消外国企业在广告、教育旅馆与运输方面投资的限制。但是，中国仍然控制外国企业进入出境旅游市场。外企只能以合资在北京、上海、广州与一些规定的度假村设立旅行社。

#### （五）公民出国旅游目的地国

1983 年公民出国旅游目的地国（Approved Destination Status (ADS) Scheme）正式落实。中国政府与旅游目的地的政府签署双边协议。中国政府通过 ADS 控制公民出境旅游。与中国签署 ADS 的国家（地区）才被列入组团业务的出境旅游目的地国家以及被允许在中国推销旅游商品。上世界 90 年代，中国只允许公民到十几个国家（地区），2014 年截止，中国已跟 117 个国家（地区）签署 ADS 协议。

#### （六）网络接入

现在，中国成为全世界网络用户列位首名。2016 年的数据显示中国有 7.21 亿网络用户，占全国 52.2%。越来越多人通过住宿预定网站与 APP 订房，上网搜查旅游资料，或上网看别人的旅游经验激励个人的旅游需要。根据 Hotels.com 的中国游客境外旅游调查报告 2014，53% 的游客选择使用网站或移动应用程序直接或通过在线旅行公司预定旅馆住宿。相反，通过旅行社做预定的游客下降到 34%<sup>[10]</sup>。这个趋势呈现互联网的强大影响。许多中国游客在微薄或网站记录他们旅游美好的回忆。

### 三、中国游客到拉达那哥欣岛游览的因素

---

[10] Hotels.com. Hotels.com 好订网中国游客境外旅游调查报告 2014[Z].  
[https://press.hotels.com/content/themes/CITM/assets/pdf/CITM\\_CHINESE\\_PDF\\_2014.pdf](https://press.hotels.com/content/themes/CITM/assets/pdf/CITM_CHINESE_PDF_2014.pdf), 2015 年 8 月 10 日.

### （一）拉达那哥欣岛是曼谷代表性

拉达那哥欣岛是曼谷古代市中心。除了大王宫是历年国王居住的地方，还是曼谷政治中心，国王接待国宾，举行重要国王与佛教仪式的地方。现代曼谷市从拉达那哥欣岛扩展成为现今大都市。这里不仅是古代政治中心，还是国民的重要商圈。由于古代时泰国人平时沿运河定居，运河是古代人交通运输的血脉，商人通过运河运输货物。拉达那哥欣岛地位优先，有运河围绕，交通方便，是繁荣商业的地方。赴泰国游览不到拉达那哥欣岛观光就好像还没到泰国。

### （二）丰富文化历史

拉达那哥欣岛已有两百多年的历史。充满了悠久历史及丰富文化。游客到访大王宫时，可学到泰式传统建筑及曼谷王朝的历史。在曼谷国家博物馆欣赏泰国古代到近代古物以及泰式建筑。另外，泰国是佛教国家，佛教在国民人生影响深刻，文化艺术等都受到佛教影响。佛寺是佛教文化艺术的代名词，在玉佛寺与卧佛寺游客可观赏泰国艺术的精华。

### （三）繁华旅游景点

拉达那哥欣岛充满着繁华新旧旅游景点。宫殿包罗大王宫、塔帕宫殿、萨兰隆宫殿、查克洛博别墅（บ้านจักรพงษ์: Chakrabongse Villas）。佛寺例如，玉佛寺、卧佛寺、大舍利寺、拉查波比托寺。博物馆譬如，曼谷国家博物馆、暹罗博物馆、诗丽吉王后纺织品博物馆、Silpa Bhirasri 纪念国家博物馆（พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ศิลป์ พีระศรี อนุสรณ์: Silpa Bhirasri Memorial National Museum）。商场包括在大象码头、塔田码头、那帕兰路的店屋、马哈拉码头商场。公园包含萨兰隆公园、那卡拉匹隆公园、王家田广场。拉达那哥欣岛区可说是生活博物馆。游客不仅能欣赏华丽壮观景点，还可体验当地居民生活。

### （四）众多旅游活动

游客除了到拉达那哥欣岛各类旅游景点游览，还有许多活动可选择。拉达那哥欣岛具有泰式、西式、中式各类餐厅与咖啡厅，游客能一边品尝美食，一边欣赏湄南河美景。此外，游客可选很多方式体验拉达那哥欣岛的旅游景点，曼谷市特别设计自行车道，能漫游到各处景点也是环保活动。拉达那哥欣岛也适合漫步，一边走一边欣赏灿烂景点，累了也可任选一家咖啡厅或传统按摩休息休息。此外，游客可选择游船欣赏湄南河两岸的美景，特别是夜景透美。总之，游客能在这里通通享受吃喝玩乐。

如前所述，旅游业是泰国经济的主要引擎，占国内生产总值高达 20.8%。特别是近几年来世界经济放缓，泰国经济加深依靠旅游业。同时，旅游业涉及了酒店、商店、纪念品、景点等许多服务方面，因而创造了大量岗位。

中华人民共和国成立后到九十年代初中国人不能自由自在出国旅游，最初他们只能以“探亲”出境旅游。除了香港特别行政区与澳门特别行政区以外，泰国是第一国家与中国签署国家批准的旅游目的地国地位。并且中国经济迅猛发展，再加之放宽的政策，促进了大量中国人选择出国旅游。除了大量出境游客，中国境外消费总额排名全球第一。泰国也是受益者之一。现在中国是泰国入境旅游市场首屈一指，近几年来中国游客人数从几十万翻到几百万，大批中国游客对泰国整体经济，包括旅馆、餐厅、纪念品、水疗等企业都有贡献。以前泰国旅游业的大客户为西方人，大部分服务人员选择学英文、法文、德文等语言。而最近为了响应旅游业市场的趋向，越来越多的人选择学习中文。

因此，本文的第二章将观察拉达那哥欣岛相关旅游业的汉语服务。他们目前是否提供汉语服务，若有他们提供什么汉语服务，以及其问题。

## 第二章 相关旅游业的汉语服务的观察

### 第一节 相关旅游业的汉语服务

旅游业涉及许多行业，据 Gee, Choy and James, Makens 的理论，旅游业可分为三大部分：与游客直接关系的行业、直接支持游客的行业及机构或单位。相关旅游业如下图：

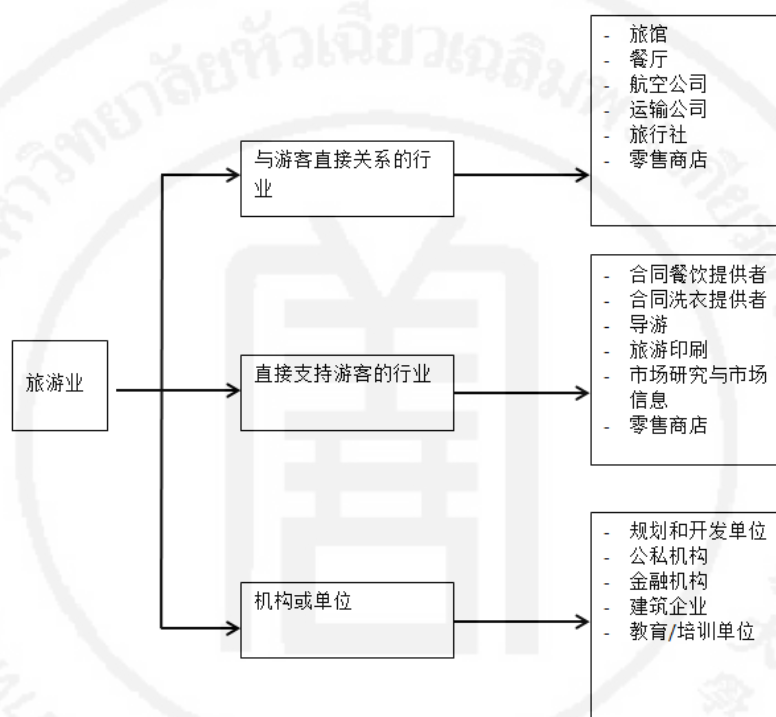


图 2-1: 旅游业与其他行业的关系

来源：Gee, Choy and James, Makens. 《The Travel Industry》，1984: 引自 ชลามรินทร์ สมพงษ์;2553:29

本文选择观察旅游景点、导游、零售商店及旅游设施。

#### 一、旅游景点

由于拉达那哥欣岛内区拥有饶富著名旅游景点，笔者选择大王宫、卧佛寺、国家博物馆与诗丽吉王后纺织品博物馆当本研究的样本。然后，笔者以非参与观察法收集各旅游景点的中文服务与设施。

大王宫位于拍那空县那帕兰路，是国内外到曼谷市游览必访的重要旅游景点。2015 年大王宫接待约 603.37 万人次，每天平均为 16530 名游客<sup>[1]</sup>。

[1] สำนักพระราชวัง. สลิตติเข้าชมนักท่องเที่ยว. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา :

[http://www.brh.thaigov.net/information/Buket%20Data/2016/2016\\_01/S01\\_01012016.pdf](http://www.brh.thaigov.net/information/Buket%20Data/2016/2016_01/S01_01012016.pdf) (10 มกราคม 2559)



目前，大王宫提供各种语言的旅游指南，包括中文（繁体字）、日语、韩语、英语、法语及德语。外籍游客购买票后将拿到免费旅游指南。大王宫设有建筑的泰英名称牌子以及一些中文提示牌。若想了解它的历史和由来除了看旅游指南还可以租用音导览器（Personal Audio Guide），包括泰文、英文、德文、西班牙文、日语、中文、法语、俄语八种语言，每两小时 200 泰铢。除此之外，游客可扫描二维码听和看大王宫与玉佛寺的中文介绍及使用电子地图。大王宫里的皇家装饰品与钱币展示馆的指南与解释牌共有泰英两种语言。录影可分为两种，录影亭共有泰语、英语、中文、韩语、德语和法语六种语言，另一种是屏幕播泰英影音。

每天大王宫接待约 8500 名中国游客。为应对大量中国游客日趋增多，旅游厅于是开设大王宫导游课程。该项目希望向 60 名汉语导游与 20 名韩语导游提供大王宫导游培训课。参与此课程必须持有不少于 3 年曼谷专区外文导游执照的 25 岁以上泰籍导游，若导游执照被取消或在暂停当中不许参与，教育背景不低于高三。报名者需通过书面考试与面试以及成绩分别达到 80% 以上与 75% 以上才能参与该项目。培训班于 2015 年 10 月 27 至 30 日进行。



图 2-2：大王宫与玉佛寺的旅游指南



图 2-3: 大王宫与玉佛寺的简体字与繁体字提示牌

卧佛寺位于帕博隆马哈拉察王区萨南柴路（ถนนสนามชัย: Sanamchai Road）2号，是游客必游的旅游景点之一。游客需穿整齐服装，女子需穿长裤或长裙。

卧佛寺设有泰英双语指路牌、泰中英指景点地图以及泰中英解释牌与旅游指南。



图 2-4: 卧佛寺的牌子

卧佛寺的泰中英解释牌放在卧佛寺内的一间卧佛寺信息中心。该中心介绍卧佛寺的历史、主要佛像、泰式按摩等卧佛寺闻名知识。可是，部分中文版存在翻译质量问题，主要分为病句和内容跟泰文版不一。

卧佛寺的解释牌及旅游指南的翻译问题的详细内容如下：

**泰文：** ความเข้าใจคลาดเคลื่อนประการหนึ่งของคนไทยทั่วไปเกี่ยวกับยักษ์วัดโพธิ์ คือ เข้าใจว่ายักษ์วัดโพธิ์ที่มีรูปร่างหน้าตาเป็นยักษ์จีนขนาดใหญ่ ตามที่ปรากฏในภาพยนตร์เรื่อง “ท่าเตียน” ซึ่งออกฉายเมื่อพ.ศ. 2516

วัดโพธิ์ตั้งอยู่ในพื้นที่เรียกว่า “ท่าเตียน” ซึ่งหมายถึงบริเวณที่เรียบราบ ทำให้มีผู้ผูกเรื่องราวเพื่อบอกเล่าที่มาของพื้นที่แห่งนี้ไว้ว่า เกิดขึ้นเพราะยักษ์วัดโพธิ์ต่อกรสู้รบกับยักษ์วัดแจ้ง (วัดอรุณราชวราราม) ที่อยู่ฝั่งตรงข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา ทำให้อาณาบริเวณนี้ราบเรียบโล่งเตียน ครั้นภายหลังได้มีผู้นำมาถ่ายทอดเป็นภาพยนตร์ โดยยักษ์วัดแจ้งที่ปรากฏอยู่ในหนังนั้นคือ ยักษ์ทศกัณฐ์ตนใหญ่ที่ตั้งอยู่คู่กับยักษ์สหัสสเดชะหน้าซุ้มประตูทางเข้าพระอุโบสถวัดอรุณ ขณะที่ยักษ์วัดโพธิ์ในหนังคือยักษ์จีนที่ยืนเฝ้าประตูทางเข้าวัดโพธิ์

แท้จริงแล้วน้อยคนนักที่จะทราบว่ายักษ์จีนที่เห็นในภาพยนตร์นั้นหาใช่ยักษ์วัดโพธิ์ไม่ แต่คือ “ตุ๊กตาศิลาจีน” หรือ “อับเฉา” ที่พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 โปรดให้นำมาตั้งประดับตามซุ้มประตูทางเข้าวัดและซุ้มประตูกำแพงแก้ว ส่วนยักษ์วัดโพธิ์ตัวจริงคือ “ยักษ์ไทยขนาดเท่าคน” ที่ยืนเฝ้าซุ้มประตูทางเข้าพระมณฑปหรือหอไตรในทุกวันนี้

**中文：** “大部分的泰国人普遍认为卧佛寺的守门神类似于公历 1973 年在泰国上映的**中国电影** “塔典码头” 中的大型中国门神像。

卧佛寺位于一个名为“塔典”的地段，意为路面平整。相传塔典路面平整是因为卧佛寺守门神与湄南河对岸的赞寺（黎明寺）守门神对战时，双方将战场夷为平地，后来有人将此传说拍成电影，这部电影中出现的守门神包括：守护黎明寺入口的塔萨甘和萨哈德查守门神，以及守护卧佛寺入口的中国守门神。

其实大多数的人都不清楚电影中的卧佛寺门神是由泰国三世皇特意从中国请来的“师拉”或“安普”的中国门神雕像，而卧佛寺内真正的泰式门神是守护着藏经阁入口的“人形门神”。

**改成：** 大部分的泰国人普遍认为卧佛寺的守门神类似于 1973 年上映的**泰国电影** “塔典” 中的大型中国门神像。

卧佛寺位于一个名为“塔典”的地段，意为平地。相传塔典平整地区是因为卧佛寺守门神与湄南河对岸的赞寺（黎明寺）守门神对战时，双方将战场夷为平地，后来有人将此传说拍成电影，该电影中出现的守门神为守护黎明寺大雄宝殿门前的罗波那和萨哈德查（罗摩衍那的人物）守门神，以及守护卧佛寺入口的中式守门神。

其实少数的人了解电影中的中国巨人雕像并不是卧佛寺门神，而是由泰国拉

玛三世下令把“中国人物石像”或“压舱物”在入口门和牌楼装饰。真正的卧佛寺门神反是守护着藏经阁或三藏楼门口的“真人大小的泰国巨人”。

**泰文:** หากท่านเดินเที่ยวชมภายในวัดโพธิ์ สิ่งหนึ่งที่ท่านจะเห็นและสะดุดตา คือ พระพุทธรูปจำนวนมากตั้งเรียงรายอยู่ภายในพระระเบียงและพระวิหารต่างๆ พระพุทธรูปเหล่านี้มีจำนวนมากถึง 872 องค์ โดยส่วนใหญ่ได้อัญเชิญมาจากวัดต่างๆ ตามหัวเมืองเหนือเมื่อครั้งสถาปนาวัดโพธิ์ในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก รัชกาลที่ 1 ไม่ว่าจะเป็นเมืองสุโขทัย ศรีสัชานาลัย พิษณุโลก และอยุธยา นอกจากนี้ยังมีพระพุทธรูปที่อยู่กับวัดมาแต่เดิม และพระพุทธรูปที่โปรดให้หล่อขึ้นใหม่ในช่วงต้นกรุงรัตนโกสินทร์ด้วย

**中文:** 当你漫步在卧佛寺时，最吸引眼球的是卧佛寺的佛像，而且很多的佛像被供奉于佛廊和各个佛堂中。寺内的 872 尊佛像，大多数都是在泰国一世皇修建卧佛寺时，从全国各地的名刹中请至卧佛寺内，这些名刹主要分布在素可泰府、斯萨纳莱府、彭世洛府和大城府等，除此之外，还有一些佛像原先就供奉于寺庙内，还有在拉达纳勾信初期重新铸造的佛像。

**改成:** 当你在卧佛寺漫游时，最吸睛的是供奉于佛廊和各个佛堂中的许多佛像。寺内的 872 尊佛像，其中大多数都是在泰国拉玛一世修建卧佛寺时，从泰国北部各地的名刹中请至卧佛寺内，这些名刹主要分布在素可泰府、斯萨纳莱旧城、彭世洛府和大城府等。除此之外，还有一些佛像原先就供奉于寺庙内，以及在拉达纳哥欣初期新铸造的佛像。

**泰文:** ในคราวสถาปนาวัดโพธิ์สมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก รัชกาลที่ 1 พระองค์ได้โปรดเกล้าฯ ให้รวบรวมและชำระตำราสรรพวิชาต่างๆ แล้วจารึกความรู้ส่วนหนึ่งลงบนศิลาประดับไว้ในวัดโพธิ์ เช่น ความรู้เรื่องตำรายาและฤกษ์ดีดต้น

**中文:** 卧佛寺开始动工建造时，泰国一世皇下令将收集相关的学科知识分别刻于石碑上，包括：医药和达顿隐士。

**改成:** 卧佛寺开始动工建造时，泰国拉玛一世下令收集各类学科知识分别刻于石碑上而装饰于卧佛寺，例如泰国传统医药和瑜伽等。

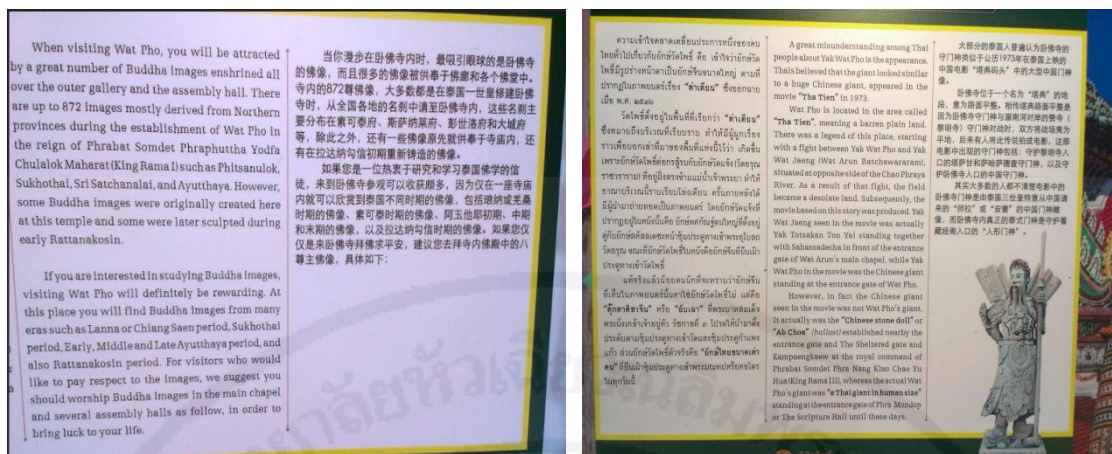


图 2-5: 卧佛寺的泰英中解释牌

此外，在卧佛寺售票处提供泰中英三种语言的旅游指南。

旅游指南是用书面语，可是部分翻译质量不达标，主要问题在于病句及内容跟泰文版不一，详细分析如下：

1) เปิดสอนการแพทย์แผนโบราณและการนวดแผนโบราณ

由教育部颁发执照的泰式按摩课程也向对其训练和学习感兴趣的人出售。  
**改成：** 向对其训练和学习感兴趣的人提供由教育部颁发执照的**收费**泰式按摩课程。

2) ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เหล่าบรรดานักปราชญ์ราชบัณฑิต ตรวจสอบชำระตำราสรรพวิชาความรู้ต่างๆ เช่น ตำรากวีนิพนธ์ ตำราแพทย์โบราณ ตำรายา ฯลฯ จารึกลงแผ่นศิลา

国王让贤人和皇家学者审查各种诗歌、传统医学著作和药方，然后让人将这些美好的内容刻进石板...  
**改成：** 国王命令贤人和皇家学者审查各种诗歌、传统医学著作和药方，然后在石板上刻了这些**珍贵的**知识...

3) เมื่อนั้นพญามารพระยาวัสสวดีซึ่งคอยติดตามพระองค์อยู่เข้าขัดขวาง พร้อมเสนามารจำนวนมาก หวังให้พระองค์เกรงกลัวจะได้ลุกขึ้นเสด็จหนีไป

邪恶的国王瓦莎瓦蒂（Vassavati）设置了重重阻碍，包括派遣大群的魔鬼，想让他害怕然后放弃。  
**改成：** 邪恶国王瓦莎瓦蒂（Vassavati）设置了重重阻碍，也派遣大群魔鬼，想让他害怕而放弃。

4) พระยาวัสสวดีมารจึงยอมแพ้หนีไป

瓦莎瓦蒂（Vassavati）承认失败，然后逃走了。  
**改成：** 瓦莎瓦蒂（Vassavati）承认失败后就逃走了。

- 5) พระอุโบสถเป็นแบบศิลปะอยุธยาตอนปลาย  
**帕乌钵苏 (Phra Ubosot) 的建筑风格属于后大城风格。**  
**改成: 大雄宝殿的建筑风格属于大城末期风格。**
- 6) พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สถาปนาวัดโพธาราม ซึ่งครั้งหนึ่งเป็นวัดเก่าที่เมืองบางกอกในสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี  
 国王拉玛一世在大城王朝时代约 1656 年，在曼谷大皇宫尚在建造之际，将曼谷的一座古庙 - 波它榄寺 (วัดโพธาราม: Wat Photharam) 奉为皇家寺院。  
**改成: 在曼谷大皇宫尚在建造之际，国王拉玛一世将建于大城王朝时代的一座曼谷古庙 - 波它榄寺 (วัดโพธาราม: Wat Photharam) 奉为皇家寺院。**
- 7) พระพุทธไสยาส หรือที่เรียกกันว่าพระนอน  
 卧佛，一般被称为赛亚斯佛 (พระพุทธไสยาส: Phra Buddha Saiyas)。  
**改成: 赛亚斯佛 (พระพุทธไสยาส: Phra Buddha Saiyas) 一般被称为卧佛。**
- 8) 它是泰国最著名和流行的文化偶像之一。  
 泰文版没有该句，而且提到佛像不应该用“文化偶像”。
- 9) ครั้นพระพุทธองค์เสด็จกลับจากดาวดึงส์และไปถึง พระพุทธรูปไม้แก่นจันทน์ได้ขยับองค์จากพระแท่นที่ประดิษฐาน เพื่อถวายความเคารพพระศาสดา ครานั้นพระพุทธองค์จึงทรงยกพระหัตถ์ซ้ายขึ้นห้าม พระไม้แก่นจันทน์จึงกลับไปประทับยังพระแท่นที่เดิม พระเจ้าปเสนทิโกศลเห็นเช่นนั้นก็ยิ่งเกิดความเลื่อมใสศรัทธา  
 当佛陀回来后，佛像从其休息处飞至佛陀处向其表示敬意还给佛陀让座。于是佛陀向佛像做手势表示它不应这么做。  
**改成: 当佛陀从忉利天回来后，佛像从其休息处向佛陀表示敬意。于是佛陀向佛像举左手表示禁止。佛像因此回到原处。波斯匿王 (พระเจ้าปเสนทิโกศล: Pasenadi) 对佛陀的信仰就加深。**
- 10) รัชกาลที่ 3 โปรดเกล้าฯ ให้จารึกเพลงยาวกลอักษร เพลงยาวกลบทและตำราฉันทต่างๆ อยู่ในกรอบศิลาธรรม 100 แผ่น  
 许多卧佛寺的著名石刻**发现于**柱廊的圆柱之上。  
**改成: 装饰于柱廊的圆柱是拉玛三世下令在共一百石框里记载的诗歌。**

表 2-1: 卧佛寺的解释牌的翻译问题及建议

程序	问题类型	泰中原文	建议
1	病句	解释牌	
		ยักษ์ไทยขนาดเท่าคน 人形门神	真人大小的泰国巨人
		หากท่านเดินเที่ยวชมภายในวัดโพธิ์ 当你漫步在卧佛寺时	当你在卧佛寺漫游时
		สะดุดตา 最吸引眼球	最吸睛
2	内容跟泰文版不一	解释牌	
		ภาพยนตร์เรื่อง “ท่าเตียน” 1973 年在泰国上映的中国电影	1973 年在泰国上映的泰国电影
		บริเวณที่เรียบราบ 路面平整	平地
		ยักษ์ทศกัณฐ์ตนใหญ่ที่ตั้งอยู่คู่กับ ยักษ์สหัสเดชะหน้าซุ้มประตู ทางเข้าพระอุโบสถวัดอรุณ 守护黎明寺入口的塔萨甘和 萨哈德查守门神	守护黎明寺大雄宝殿门前的 罗波那和萨哈德查
		ตามหัวเมืองเหนือ 从全国各地的	从北部各地
		หล่อขึ้นใหม่ 重新	新

曼谷国家博物馆位于拍那空县帕博隆马哈拉察王区舍利寺路 (Na Phrathat Road)。开放时间为周三到周日，上午 9 点到下午四点。

管内主要陈列室为泰国历史、泰国工艺品、泰国美术史/考古等。除了欣赏馆内的珍贵古物，各历史建筑也值得观看。例如，佛泰沙旺殿始建于 1787 年，殿里供奉由副王磨诃拉信哈纳从清迈拿回曼谷的帕普塔喜星佛像 (พระพุทธรูปสิงห์: Phra Buddha Sihing)。副王磨诃拉信哈纳也兴建喜瓦莫卡碧蔓殿，现在的殿由副王磨诃萨克蒂蓬瑟 (สมเด็จพระบรมราชาเจ้ามหาศักดิ์พลเสพ: Somdet Phra Bawonratchao Maha Sakdiphonlasep: 拉玛三世时的副王) 下令改木造为水泥砖的。伊萨乐拉察努宋殿是彬靠副王 (พระบาทสมเด็จพระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว: Phrabat Somdet Phra Pinklao

Chaoyuhua: 拉玛四世时代的副王) 居住的地方。

博物馆仅提供泰英旅游指南。博物馆导览志愿者的时间表可分为：周三：英语、法语、日语、德语；周四：英语、法语、日语、德语；周六：英语；周日：泰语。志愿者来自三十五个国家，部分是大使的夫人、退休学者、商人的夫人等。最近 116 名曼谷国家博物馆的职员接受博物馆导览培训，分别为 20 名德文、41 名英文、41 名日文记 14 名法文。另外，导览器与陈列室的解释牌只有泰英两种语言。笔者发现馆内有少量中文牌子，例如禁止使用闪光灯、请勿视频录制、请勿使用三脚架。博物馆没有雇用中文服务员。



图 2-6: 国家博物馆指南

诗丽吉王后纺织品博物馆位于拍那空县帕博隆马哈拉察王区那帕兰路（大王宫内）。馆内共有两层，一层为工作室、图书馆、博物馆店、礼堂。展览室 1-4 坐落于二层。一层可以拍照，而二层严格禁止摄影。

工作室有一些中文指示牌例如，装扮体验，穿东北部衣服，做当地居民，这里可以拍照。可是解释牌仅提供泰英双语。



图 2-7: 诗丽吉王后纺织品博物馆的中泰英牌子



展览室 1 展示诗丽吉王后的精美服装。这些服装都由泰式传统制作方法做成，布料大部分是泰式丝绸。展览室 2 展示 1960 时代王后以泰式服装制定的女士国服。这些优雅服装是王后在国外到访穿的。展览室 3-4 展示王后在泰国各部关于泰式布料工作，后来王后成立手工艺品推广基金会。在展览室 1-4 解释牌也是泰英双语。

为庆祝诗琳通公主六十寿辰，博物馆亮相打造“讲故事”临时展览。这项展览对外开放至 2016 年 3 月 31 日为止。室内展示公主到访各国的纪念品。室内的解释牌也是泰文和英文。室内特别设计三种语言的自动音频系统，站在机器下时将自动播放泰文、英文、中文关于公主收集的纪念品的音频。另外，旅游指南设有双语泰英。

此外，博物馆和博物馆的商店都雇用中文服务员。博物馆的服务员向游客解释参观博物馆的规则及回答游客的问题。



图 2-8: 诗丽吉王后纺织品博物馆的泰英旅游指南

据上述信息，内岛的大王宫、卧佛寺、曼谷国家博物馆及诗丽吉王后纺织品博物馆四个旅游景点分别具备各种中文服务。四个景点当中，大王宫的中文服务比较齐全，旅游指南、牌子、导游、服务员、导览器都有中文。其次，王后纺织博物馆设有中文牌子和服务员。卧佛寺提供中文版旅游指南及解释牌。曼谷国家博物馆只有少数中文牌子。四个旅游景点的中文服务如下：

表 2-2: 旅游景点的中文服务

名称	旅游指南	牌子	导游	服务员	导览器
1. 大王宫	✓	✓	✓	✗	✓
2. 卧佛寺	✓	✓	✗	✗	✗
3. 曼谷国家博物馆	✗	✓	✗	✗	✗
4 . 诗丽吉王后纺织品博物馆	✗	✓	✗	✓	✗

此外，笔者访谈景点的服务员，一位女服务员是本科中文主修毕业，一共学了四年中文，通过汉语水平考试（HSK）四级。她在博物馆工作了五个月，曾在 King Power 免税店工作。她负责在门前向游客介绍馆内的规则，比如说管内不准拍照。据她介绍，现在馆内有一名中文服务员，博物馆的纪念品店有一名中文服务员，一共只有两名。她认为工作当中没有语言沟通问题。她有计划继续学中文比如说读硕士。由于在博物馆位于大王宫内，她需要记住专名。对于专名，她看书或者向玉佛寺内的中文导游求学。另外，她认为内岛的中文指标较少。另一位女服务员不会中文，只会泰英，据她所介绍大王宫内的服务员不会中文，因为大部分中国游客是跟团，导游可用中文介绍景点，她只记一些常用的单词。

据笔者所观察，博物馆的女服务员的中文水平较好，能用中文解释游客的询问。她有预备博物馆及周边的资料。根据服务员的信息，大部分游客是中国人，一些景点开始看重语言服务的方面而雇用会讲中文的人员。中文主修毕业的服务员就认为没有语言障碍。笔者发现在各主要旅游景点中文牌子较普遍，可是会中文的服务员较少。

## 二、导游

### （一）泰国华语导游的概况

泰国导游分为两种导游：普通导游与专项导游。普通导游分为泰文导游（金卡）和泰文与外文导游（银卡）。持有金卡和银卡可在全国当导游。专项导游共有八类，分别为专区外文导游（粉红卡）、专区泰文导游（浅蓝卡）、徒步旅行（绿色）、艺术文化（红色）、海洋（橙色）、沿岸（黄色）、自然景区（紫色）及当地文化（棕色）。导游必须获得导游许可证和导游卡。

截至 2015 年 11 月 9 日，泰国共有 58094 名注册导游，其中共有 9808 名普通话导游，中文导游数量仅次于英语导游。除了中文导游，还有些中国方言导游，包括 556 名粤语、150 名闽南语、140 名潮州话、99 名其他中国方言、52 名客家话、22 名香港、17 名台语及 4 名广西语。<sup>[2]</sup>

表 2-3: 中文和方言的泰国导游

程序	语言	总数
1	普通话	9809
2	粤语	556
3	闽南语	150
4	潮州话	140
5	其他中国方言	99
6	客家话	52
7	香港	22
8	台语	17
9	广西语	4

来源: สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ [Online] (<http://www.tourism.go.th/subweb/listcategory/6/145>), 2015/11/9

## (二) 泰国华语导游的资格

泰国 2008 年旅游经营商与导游法第 50 条规定导游的资格:

- 十八岁以上;
- 泰籍自然人;
- 任何一项: 本科毕业于导游专业或关于导游的旅游专业, 专科毕业于导游专业或关于导游的旅游专业, 持有导游培训证书。

注册导游执照需要提供以下文件:

- 导游执照申请表
- 身份证副本
- 户籍副本
- 姓名变更证书, 婚姻登记证明书 (若有)
- 学士学位证书与成绩单或导游培训证书正本与副本
- 身体检查证书正本
- 200 泰铢申请费用

此外, 旅游厅旅游经营商与导游登记处规定导游培训课程, 由登记处所规

[2] สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (2558) [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.tourism.go.th/subweb/listcategory/6/145> (9 พฤศจิกายน 2558)

定的高等教育学院提供的导游培训课程，内容包括基本知识、专业知识与现场培训：

基本知识（不少于 51 小时）：

- 旅游业与政府推广政策
- 泰国游客行为
- 服务心理与人际关系
- 公开演讲
- 相关旅游与导游的法律法规
- 时事经济、社会与政治
- 旅游地理学
- 生态与自然环境
- 游客的安全
- 会展（MICE）的基本知识
- 旅游综合分析

专业知识不少于 98 小时：

- 导游的任务、职业道德和实践
- 泰国历史
- 泰国社会
- 泰国文化
- 佛教与其他宗教
- 泰国美术史与考古
- 泰国文学
- 泰国舞蹈与音乐
- 泰国传统节日
- 泰式餐饮、甜点与水果
- 泰国本土知识与遗产
- 泰国主要旅游资源与保护
- 可持续旅游管理
- 航班与银行服务的基本知识

现场培训必须选择第一线以及从以下任选四线：

**第一线 大王宫与曼谷重要佛庙**

第二线 喃邦府、喃奔府、清迈府与青睐府

第三线 甘烹碧府、彭世洛府与素可泰府

第四线 那空叻是吗府、武里喃府、四色菊府、素攀府、乌汶府与安纳乍

## 能府

第五线 大城府、华富里府、红统府与信武里府

第六线 佛统府、北碧府、夜功府、龙仔厝府、叻丕府、佛丕府与素攀府

第七线 春武里府、罗勇府、尖竹府与桐艾府

第八线 春蓬府、拉农府、素叻他尼府、那空是贪吗叻府与博他仑府

第九线 普吉府、攀牙府、甲米府与董里府

第十线 宋卡府、沙敦府、惹拉府、那拉特越府与北大年府

第十一线 孔敬府、猜也奔府、莱府乌隆府、廊磨喃蒲府与廊开府

第十二线 吗哈沙拉堪府、黎逸府、也梭吞府、胶拉信府、沙功那空府、  
那空 帕农府与莫拉限府

除了泰文和英文以外，许多高等教育学院提供中文导游培训，譬如国立宣素南塔皇家大学、泰国皇家吞武里大学、东方大学、泰国商会大学、玛希隆大学、孔敬大学等。

大王宫的导游除了持有导游卡，还需要接受关于大王宫专项的培训才能在大王宫领团。笔者在内区的旅游景点访谈两位泰籍导游，内容如下：

第一位女性导游，当中文导游已三年了，持有普通导游证（银卡），当导游前学了两年中文，曾参加中文导游培训班，她认为中文、东南亚国家语言等外文导游培训班还不够，应该增加。另外，她认为汉语水平考试（HSK）、汉语水平口语考试（HSKK）华语文能力测验（TOCFL）等中文水平证书对导游资格不是很重要。除了语言通以外，导游应该有充分旅游业知识。若她面对语言沟通问题，会慢慢解释。目前泰籍中文导游的总体中文水平还比较低。零团费或黑导游的问题是否跟泰籍导游的中文水平有关，她认为该问题来自各种因素，应该增加语言培训班，同时不允许外籍当导游。此外，应该在高等学院开设中文导游课程和短期中文导游培训班。当前岛内主要旅游景点的中文旅游设施还不够，应该增加。

第二位男性导游，他当导游已经五年了，当中文导游三年。持有普通导游证（银卡），当导游前学了约八年中文，曾参加中文导游培训班。他认为中文、东南亚国家语言等外文导游培训班还不够，应该增加，特别是中文班。另外，他觉得导游没必要通过汉语水平考试（HSK）、汉语水平口语考试（HSKK）华语文能力测验（TOCFL）等中文水平证书。除了语言通以外，导游应该有高情商。他发现沟通问题时向高手求学。目前泰籍中文导游的总体中文水平一般。零团费或黑导游的问题是否跟泰籍导游的中文水平有关，他认为问题在于警察受贿，必须加强法律履行，加重处罚贪官和非法导游。此外，应该在高等学院多多开设中文导游课程和短期中文导游培训班。当前岛内旅游景点的中文旅游

设施少见。

总之，两位导游的看法比较相同。第一位学了两年中文就当导游，第二位学了八年才来当导游。他们都参加过中文导游培训班，认为中文导游培训班还不够，导游没必要有中文水平证书。两位都曾面对语言沟通问题，第一位慢慢解释，而第二位向高手求学。他们评估自己的中文水平为低到一般。对黑导游问题，第一位提出要增加中文培训班，而第二位看这个问题在于官员受贿。两位导游都支持在高等学院开设中文导游课程。现在解释牌、导路牌等中文旅游设施罕见，在主要旅游景点应该增加。他们没有参加过汉语水平考试，因为汉语水平考试只是考听说读，而导游需要的知识较广泛，除了语言技能，还需要历史文化艺术等综合知识。

### 三、商店/纪念品商店

本文的样本为集中在大象码头、塔田市场与那帕兰路的商店/纪念品商店。大象码头是游客乘船的中心，到大王宫和附近游览都要在这个码头上岸。因此，在码头前边有很多摊贩向游客贩卖饮料、水果、小吃等。由于那帕兰路位于大王宫对面，一些商店专向游客贩卖。可是，这里摊贩叫客户买东西的发音不准，他们会背芒果、菠萝、冰块等单词来推广他们的产品，可是汉语水平不是很高。

大部分的店名只有泰文和英文，少数是泰中。一些商店设有介绍商品的中文小型广告牌，例如佛牌、泰式按摩、Sim卡等，目的为向中国游客销售商品、服务或跟客户沟通。这显示中国游客是景区的主要游客。除了中文牌，位于大象码头的小摊也用简单中文单词推广其商品。原来大部分餐厅只有泰英菜单，最近有些餐厅开始做泰中英菜单。



图 2-9：中文广告牌



图 2-10: 餐厅的中文牌子

笔者向研究范围内的商店//纪念品商店服务员询问，大部分会泰文或泰英，会中文部多。有两位在包子店会中文，据观察他们的中文和英文较好，能顺利与顾客沟通。除了雇用会中文的服务员，店家接受银联卡。

总之，岛内大部分商店的广告牌或者标语牌主要为泰文或泰英，部分商店陆续贴着中文牌子。即使这些商店贴着中文牌子，不一定服务员会讲中文。

#### 四、旅游设施

在岛内设有旅游咨询服务中心/亭、解释牌、指路牌、地图等旅游设施，本研究所在发现如下：

##### (一) 旅游咨询服务中心/亭

曼谷市共有一座旅游咨询服务中心与分别在曼谷各主要旅游景区的 28 座旅游咨询服务中心，曼谷市的拉达那哥欣岛旅游咨询服务中心位于拍那空县拍阿提路（拉玛七世桥附近）。研究范围内的旅游咨询服务中心分别设定在大王宫前、海军俱乐部前及萨兰隆公园前（卧佛寺对面）。服务时间为每天早上九点到下午五点。服务人员主要会讲泰文和英文。拉达那哥欣岛内区的旅游咨询服务中心/亭共有四座，大王宫前、海军俱乐部前、拉达那哥欣岛旅游咨询服务中心、萨兰

隆公园前。每个旅游咨询服务亭平时有一位服务员。内岛咨询中心/亭每年接待游客的数据看表 2-5。

表 2-4: 2014 年接受曼谷市旅游咨询服务中心/亭的服务的人数

旅游咨询服务中心/亭	人次
1. 大王宫前	24,733
2. 海军俱乐部前	22,837
3. 拉达那哥欣岛旅游咨询服务中心	22,730
4. 萨兰隆公园前	10,321

来源: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล “สถิติกรุงเทพมหานคร ปี 2557”

([http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000052/stat2557\(thai\).pdf](http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000052/stat2557(thai).pdf)),2015/09/20)



图 2-11: 曼谷市旅游咨询服务中心/亭

旅游咨询服务中心/亭提供泰文、英文、日文、韩文、俄文等各种语言免费地图与旅游指南，以及费地图，共有多版本，设有英中日语言。中文分为简体字和繁体字。大部分免费地图是私企制作而不是曼谷市的。因此，这些地图的目的是推广各种企业。除了地图，还提供简单信息关于旅游景点、购物中心、简单泰文会话、泰国游客必知的技巧等。可是，内容还比较少。据访谈，曼谷市其实有中文旅游指南，可是已发完了就没有，要等下期预算年。研究时间内笔者多次去咨询亭，可是没有任何免费中文版的旅游指南，只有日文、俄文、韩语等。

在拉达那哥欣岛共有四座旅游咨询服务中心/亭，笔者向两位曼谷市旅游咨询服务亭的服务员访谈。一位是英文主修毕业，会讲泰英。他当旅游咨询服务员已经十年了。来询问旅游信息的游客主要为欧洲游客及中国游客。有些游客问路，有些游客询问旅游计划，比如说在曼谷两天一夜应该到哪儿游览。她认为现在曼谷市的各种语言旅游指南已经齐全。她跟中国游客沟通时，曾发生语言障碍。另一位也是女性服务员，她工作大概十年了，她也只会说泰英。近几年来很多中国游客到旅游咨询服务亭接受服务。大部分游客来问路和附近的景



点。平时服务员会记载到旅游咨询服务亭接受服务是哪国家。此外，她们都认为旅游咨询服务中心/亭应该增加包括中文的其他语言的服务员。



图 2-12：曼谷市地图

## （二）解释牌

内岛设有各旅游景点的解释牌可分为旧版与新版，旧版只有泰英解释牌。新版设有泰英中日四种语言。

中文解释牌含翻译问题，主要在于病句、意思跟泰文版不一、专名词不一、打错字。

旅游景点的解释牌所发现的问题及修改的建议如下：

图 2-13，解释牌的泰文：“สามแพร่ง” เกิดขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 จากการพัฒนาพื้นที่วัง โดยการตัดถนนและสร้างตึกแถวค้าขาย และทำให้เกิด “ย่านสามแพร่ง” อันประกอบไปด้วย แพร่งสรรพศาสตร์ แพร่งนรา และแพร่งภูธร นับเป็นย่านการค้าที่สำคัญแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานครตั้งแต่นั้นมาจนถึงปัจจุบัน

ตึกแถวค้าขายในย่านสามแพร่งเป็นรูปแบบที่นิยมในสมัยรัชกาลที่ 5 ลงมา เกิดจากการผสมผสานกันระหว่างแบบแผนการใช้สอยแบบจีนผสมกับรูปแบบสถาปัตยกรรมแบบอาณานิคมตะวันตก โดยผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่จะทำการค้าขายในพื้นที่ชั้นล่างและอยู่อาศัยในชั้นบนอาคาร อาคารพาณิชย์กลุ่มนี้พบเห็นได้ในแพร่งนราและแพร่งภูธร สำหรับอาคารพาณิชย์ที่ปรากฏในแพร่งสรรพศาสตร์จะเป็นแบบยุคใหม่ เนื่องจากพื้นที่แพร่งสรรพศาสตร์เคยประสบอัคคีภัยครั้งใหญ่จึงเป็นอาคารที่ก่อสร้างขึ้นหลังกว่าแพร่งอื่น ปัจจุบันย่านสามแพร่งนับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของกรุงเทพฯ ในฐานะเป็นแหล่งอาหารที่มีชื่อเสียงมายาวนาน และเป็นที่ตั้งของสถาปัตยกรรมอันทรงคุณค่า เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่สนใจทั้งชาวไทยและต่างประเทศเข้ามาเยี่ยมชมเยือน

中文：三枋区发现在国王拉玛五世代时为了在三个太子宫的地区建成商楼

然后发现了几个三交界处区包括 Phraeng Sapphasat 榜撒怕萨路, Phraeng Nara 榜那拉区, Phraeng Phuton 榜没普通区, 通过以前到现在这个地点还是当曼谷最重要的**商业地点**。三榜商楼的风格在王拉玛五世代时是流行建筑的样式。它结合**中国建筑风格与西方建筑风格**起来。一般使用的一楼做买卖, 楼上是主的, 特别在 Phraeng Nara 榜那拉区和 Phraeng Phuton 榜普通区可以看到这种商楼但是在 Phraeng Sapphasat 榜撒怕萨区的楼看来比较**现金**。应为遭受了重大火灾所以大部分的楼都是从新建成的。目前 **Sam Phraeng 三榜区**成为了曼谷最重要的**旅游景点**。它作为食物来源了良好声誉另外这边的楼都对国家是有价值的建筑物, 所以受到泰国游客和外国游客的喜爱, 天天来满。

**改成:** 三榜区 (三岔路口) 建于国王拉玛五世时代。为开发三座王宫的地区, 道路与店屋被兴建而形成“三榜区”即榜撒怕萨区 (Phraeng Sapphasat)、榜那拉区 (Phraeng Nara), 榜普通区 (Phraeng Phuton)。迄今这里仍是曼谷重要**商圈**之一。三榜区店屋的风格在国王拉玛五世时期是流行建筑, 结合了**中西建筑风格**。一般一楼作为店铺使用, 二楼为民居, 在榜那拉区和榜普通区可普遍看到这种商楼。相反, 榜撒怕萨区的建筑较现代化, 因为这里曾遭受了重大火灾, 因此所看到的现今建筑就是新建的。由**悠久闻名美食与珍贵建筑物**, 现在三榜区成为曼谷市的重要**旅游景点**之一, 吸引了国内外游客到访, 天天来满。

图 2-14 介绍旧护城河, 泰文如下: คลองคูเมืองเดิมขุดขึ้นในปีพ.ศ. 2315 สมัยสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชแห่งกรุงธนบุรี เพื่อเป็นคูเมืองกรุงธนบุรีทางฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา เริ่มจากแม่น้ำเจ้าพระยาตั้งแต่ท่าช้างวังหน้าไปออกแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณปากคลองตลาด โดยขุดเชื่อมคลองโรงไหมกับปากคลองตลาดเข้าด้วยกัน มีกำแพงพระนครเลียบบนตลอดแนวคลอง ต่อมาเมื่อพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช รัชกาลที่ 1 สถาปนากรุงเทพรัตนโกสินทร์เป็นราชธานีขึ้นทางฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา จึงโปรดให้ขุดคลองรอบกรุงขึ้นใหม่ เพื่อขยายเขตเมืองให้กว้างออกไปทำให้คลองคูเมืองเดิมเปลี่ยนฐานะกลายเป็นคลองในเมืองสำหรับใช้เป็นเส้นทางคมนาคมและใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคแทน

**中文:** “这条运河是在 Phrachao Taksin 帕昭达信王代 (泰国建立吞武里王朝的华裔) 2314 年为做昭拍耶河的东侧护城河挖起来。这条运河 **Chaophraya 昭拍耶河**靠 **Tha Chang 大象码头**区的走过到 **Flower Market 花市场**运河起来。此外还再建成墙沿运河沿线城市。或来国王拉玛一世建立兰塔纳功欣市成为泰国昭拍耶河东侧的首都, 所以为**国王许要发展更发达的运河**所以再疏浚的运河。让这条护城河变成个**交通运河**。

**改成:** 旧护城河为湄南河东岸的护城河, 于 1771 年吞武里郑王大帝时代开挖。旧护城河自大象码头 (ท่าช้างวังหน้า: **Tha Chang Wang Na**) 流至花卉市场附近的湄南河, 同时开挖丝绸厂运河 (คลองโรงไหม: **Rong Mai Canal**) 与市场运河

连接，也建造护墙沿着该运河。之后，拉玛一世迁都至湄南河东岸的拉达那哥欣。为扩大城市，国王下令开挖新护城河。因此，旧护城河成为城市里用于交通和供饮用水的一条运河。

图 2-15 介绍常龙四桥，泰文如下：สะพานช้างโรงสีมีมาตั้งแต่ต้นกรุงรัตนโกสินทร์ เป็นสะพานสำหรับข้ามเดินข้ามคลองคูเมืองเดิม อยู่ใกล้โรงสีข้าวหลวง (บริเวณกระทรวงกลาโหม) เดิมทีเป็นสะพานต่อม่อก่อด้วยอิฐปูด้วยไม้ซุงเหลี่ยม ในปีพ.ศ. 2453 สมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ทรงโปรดให้บูรณะใหม่เป็นสะพานคอนกรีตเสริมเหล็กแบบเรียบ ที่เสาสะพานประดับประติมากรรมรูปหัวสุนัข ซึ่งเป็นปีนักษัตรที่สร้างสะพานและตรงกับปีนักษัตรประจำปีประสูติของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ต่อมาในปีพ.ศ. 2517-2518 กรุงเทพมหานคร ได้ขยายสะพานช้างโรงสีโดยคงลักษณะเดิมไว้ทุกประการ

中文：“(ช้างโรงสี: Chang Rongsi) 常龙四桥 (Chang 泰文意思大象), 这条桥是在早期的 Rattanakosin 时期建成, 当时是为了方便大象走过护城河而兴建. 它位于皇家磨 (国防部区) 附近, 以前桥是用简单砖墩和木建成到了 1910 年 (กรมพระยาดำรงราชานุภาพ: Krom Phraya Damrongrajanuphap) (第 57 个拉玛四世的儿子) 使用钢筋混凝土修复桥梁, 进一步拓宽大桥. 桥墩是用狗头雕像装饰, 因为当时是狗年, 并且这位太子出生年也是狗年. 到了 1974 年-1975 年曼谷政府进一步修缮拓宽桥梁, 但还仍旧从大体上还是保持原有的建筑模样。

改成：常龙四桥 (ช้างโรงสี: Chang Rongsi, Chang 即大象) 建于拉达那哥欣初期, 当时是为了方便大象走过护城河而兴建. 它位于皇家米厂 (现今国防部) 附近, 原来桥墩以砖木建成, 到了 1910 年丹龙·腊贾努巴亲王 (กรมพระยาดำรงราชานุภาพ: His Royal Highness Prince Damrong Rajanupab, 拉玛四世之第 57 儿子) 下令修改成钢筋混凝土桥梁, 进一步拓宽大桥. 因为修复年是狗年, 并且丹龙·腊贾努巴亲王属狗, 所以用狗头雕像装饰该桥. 到了 1974 年至 1975 年曼谷政府进一步修缮拓宽桥梁, 但大体结构仍依旧保持原貌。

表 2-5: 曼谷市的解释牌的翻译问题及建议

程序	问题类型	泰中原文	建议
1	病句	เกิดขึ้นใน 发现在	建于
		ตั้งแต่นั้นมาจนถึงปัจจุบัน 通过以前到现在	迄今
		ผสมผสานกันระหว่างแบบแผนการใช้สอย แบบจีนผสมกับรูปแบบสถาปัตยกรรม แบบอาณานิคมตะวันตก 它结合中国建筑风格与西方建筑 风格起来	结合了中西建筑风 格
		ปัจจุบันย่านสามแพร่งนับเป็นแหล่ง ท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของกรุงเทพฯ ใน ฐานะเป็นแหล่งอาหารที่มีชื่อเสียงมา ยาวนาน และเป็นที่ตั้งของสถาปัตยกรรม อันทรงคุณค่า 三楞区成为了曼谷最重要的旅游 景点。作为食物来源了良好声誉 另外这边的楼都对国家是有价值 的建筑物	由悠久闻名美食与 珍贵建筑物，现在 三楞区成为曼谷市 的重要旅游景点之 一
		เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่สนใจทั้งชาวไทยและ ต่างประเทศเข้ามาเยี่ยมชมเยือน 所以受到泰国游客和外国游客的 喜爱	吸引了国内外游客 到访
		โรงสีข้าวหลวง 皇家磨	皇家米厂
		พระราชโอรสองค์ที่ 57 ของรัชกาลที่ 4 第 57 个拉玛四世的儿子	拉玛四世的第 57 (个) 儿子
		คงลักษณะเดิมไว้ทุกประการ 保持原有的建筑模样	保持原貌

程序	问题类型	泰中原文	建议
2	意思跟泰文版不一	เริ่มจากแม่น้ำเจ้าพระยาตั้งแต่ทำซ่างวังหน้าไป ออกแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณปากคลองตลาด โดย ขุดเชื่อมคลองโรงไหมกับปากคลองตลาดเข้า ด้วยกัน 这条运河 Chaophraya 昭拍耶河靠 Tha Chang 大象码头区的走过到 Flower Market 花市场运河起来。	旧护城河自大象码头 (Tha Chang Wang Na) 流至花卉市场附近的湄南河，同时开挖丝绸厂运河 (Rong Mai Canal) 与市场运河连接
		จึงโปรดให้ขุดคลองรอบกรุงชั้นใหม่ เพื่อขยายเขตเมืองให้กว้างออกไป 所以为国王许要 <b>发展更发达的运河</b>	<b>为扩大城市</b> ，国王下令开挖新护城河
		คลองคูเมืองเดิมเปลี่ยนฐานะกลายเป็นคลองในเมืองสำหรับใช้เป็นเส้นทางคมนาคมและใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคแทน 让这条护城河变成个 <b>交通运河</b> 。	旧护城河成为城市里用于 <b>交通和供饮用水</b> 的一条运河。
3	专名词不一	拉塔那克心、兰塔纳功欣、 Rattanakosin	拉达那哥欣岛
4	打错字	现金	现今
		主	住
		应为	因为
		或来	后来

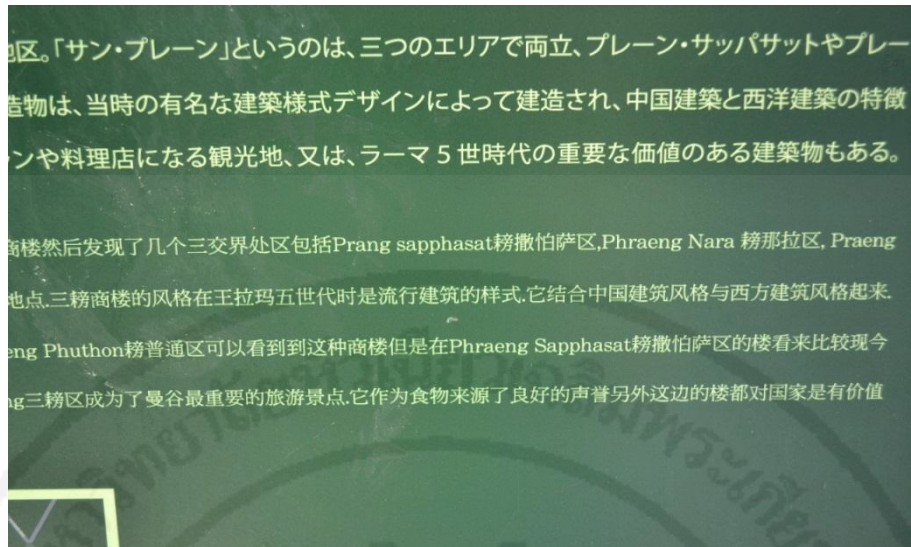


图 2-13：三楞区的解释牌

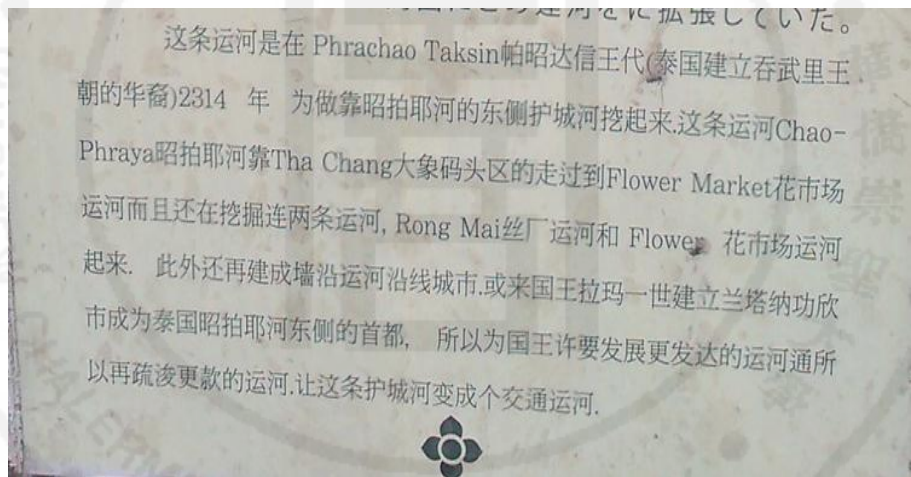


图 2-14：旧护城河解释牌

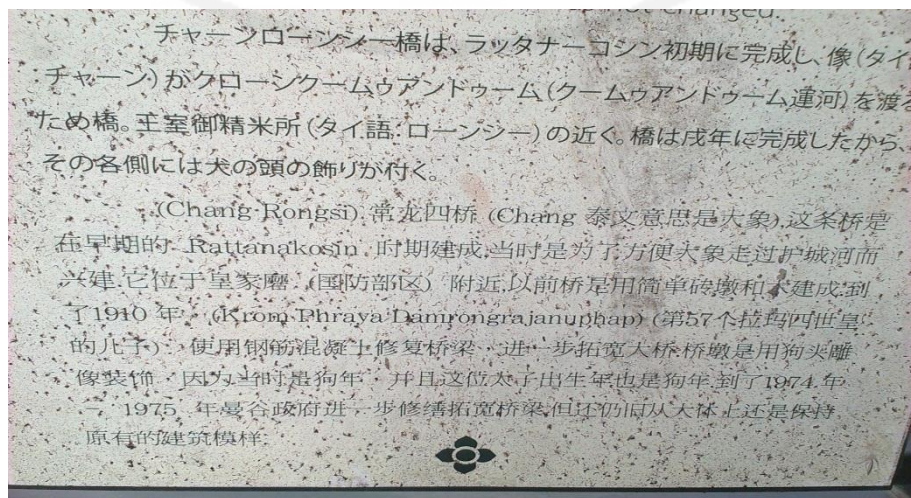


图 2-15：常龙四桥的解释牌

除了翻译问题，一个放在艺术大学前的解释牌关于三楞区。三楞区位于外岛楞那拉路（ถนนแพร่งนรา: Phraeng Nara Road）、楞普通路（ถนนแพร่งภูธร: Phraeng Phuton）及楞撒怕萨路（ถนนแพร่งสรรพศาสตร์: Phraeng Sapphasat）。该解释牌却被放在艺术大学前面（大王宫对面），这会使游客误会艺术大学附近是三楞区。另外，在外岛三楞区设有景点与著名餐厅的解释牌，例如那拉提爬盘破太子殿、烧鸭饭店。反而，大王宫与卧佛寺、卧佛寺、曼谷国家博物馆等是中国游客繁盛的地方却没有这种解释牌。而且，著名老店也没有解释牌。三楞区是一个较安静的社区，很少有中国游客到访，但是它的解释牌比较完善，共有泰英中日四种语言。若内岛设有类似解释牌，游客会更深地了解内岛的历史与重要性。

总而言之，岛内的各种牌子主要为泰英，其它语言只有日文和中文，还是较少。中文牌子的翻译存在问题，包括病句、词语不当、意思跟泰文版不一、专名词不一、打错字。因而，曼谷市应该增加和改进其中文牌子。

### （三）指路牌

岛内的指路牌分为旧版和新版。旧版为泰英，新版为泰英日中。旧版在曼谷市各地方很普遍。新版并不是很普遍，主要是放于拉达那哥欣岛一些地方。

翻译方面：

指路牌没有长句子，只是地方专名，则没有翻译问题。

译名可分为音译、意译及音意译。音译是指以原语言读音为依据的翻译形式。意译指单词在从一种语言翻译到另一种语言时根据其语意而不是根据其读音来进行翻译。音意译是指第一和第二方式的翻译形式。

根据所发现的指路牌或指路牌，地名意译如下：

大象码头（Tha Chang Pier）ช้าง (Elephant) = 大象

老虎神社（Chao Pho Suea Joss House）เสือ (Tiger) = 老虎

皇后公园（Rommaninat Park）ราชินี (Queen) = 皇后

婆罗门教堂（Devasthan）พราหมณ์ (Brahman) = 婆罗门

音意译：

拉嘉波琵寺（Wat Rajabopit）

三楞区（Sam Phraeng）

玛韩爬拉姆寺（Wat Mahanaparam）

苏泰寺（Wat Suthat）

王拉玛六世瓦栖拉兀博物馆（King Rama VI Museum）

音译：王拉玛六世（King Rama VI），瓦栖拉兀（Vajiravudh）

## 第二节 汉语服务的问题

在研究范围内各相关旅游业的单位提供不同等汉语服务，可是还不算是齐全完善，笔者所发现的汉语服务的问题如下：

### （一）会汉语的服务员少

即使近几年来中国游客对泰国旅游市场很重要，可是在拉达那哥欣岛内区会讲中文的服务员不多。少数商店/小摊的人员会背一些单词。大部分商店/小摊的人员只会泰文和基本英文。大王宫和玉佛寺的人员会讲基本中文。在内区的曼谷市旅游咨询中心的服务员只会泰英，不会中文或其他外文。诗丽吉王后纺织品博物馆雇用会汉语的人员，可是只有两位，剩下只会泰英。会中文的人员则是汉语水平较高。他们是本科中文主修毕业。据观察，他们能用流利中文跟中国游客沟通，介绍博物馆商店的商品或介绍景区内的路向。可是馆内的展览品还没有会中文讲解展览。曼谷市国立博物馆也没有会中文的服务员。总之，相关旅游业的单位雇佣会中文的服务员不多。除了中文导游和一些服务员会讲中文，大部分服务员却不会中文。岛内的部分服务员响应了大批中国游客，而自己学或背一些中文单词。

### （二）汉语旅游服务少

景区的汉语旅游服务较少。在四个景点当中，大王宫和玉佛寺提供较多的汉语服务，分别为旅游指南、景点牌子、导游及导览器。诗丽吉王后纺织品博物馆提供的中文服务分为景点牌子和服务员。卧佛寺的汉语服务为旅游指南和景点牌子。这可能跟游客趋向有关，大王宫和玉佛寺、卧佛寺及诗丽吉王后纺织品博物馆日趋接待中国游客。可据观察曼谷国立博物馆的大部分游客为西方人和泰国人，因此，它提供的汉语服务较少，只有两三张提示牌。其旅游指南只有泰英。和介绍宫内展览品德人员也没有中文服务。即使上述的景点陆续提供中文服务，但是难说是齐全完善。虽大王宫和玉佛寺提供各方面的汉语服务，有些提示牌还是手写，而且用口语。卧佛寺和诗丽吉王后纺织品博物馆只有几个方面的汉语服务。现在诗丽吉王后纺织品博物馆的展览室还没有中文解释牌，若不跟团的话，就很难了解展览品的意义。



### （三）汉语旅游设施少

曼谷市的指路牌原来只有泰英，目前拉达那哥欣岛内区设有泰英中日的指路牌，可是数量不多，而且字体很小。曼谷市的景区解释牌也是泰英双语。在内区目前已放三四张泰英中日的解释牌，算是极少。更何况，这些景区解释牌是 ，不是内区的主要旅游景点，而且放在不明眼的地方。

另外，在岛内的四个曼谷市旅游咨询厅提供的免费旅游指南和地图，主要为泰英，少数是中文版。在曼谷市旅游咨询中心才提供俄语、汉语、日语等各种语言的旅游指南和地图。中文版发放完了，还要等预算才再印出来。

### （四）汉语旅游服务和设施的质量

卧佛寺提供中文旅游指南及卧佛寺博物馆放一些中文解释牌。旅游指南与解释牌存在语言翻译的问题。另外，曼谷市的景区解释牌也有同样的问题。翻译问题包括病句、内容不准确和大错字。有些是用泰文语法来写中文，有些是没有全部表达原版的意思。原因是内容关于历史、佛教、艺术等专题，翻译者不仅中文水平较高，还要真正了解内容才能准确地翻译。此外，一些服务员和摊贩会讲基本汉语，可是发音不准。不算是标准汉语或语言水平高。

总之，在拉达那哥欣岛内区集中许多主要旅游景点，为了响应大量中国游客，各景点、商店、餐厅陆续提供汉语服务，可是数量不多。同时，质量待提高。据观察和询问，大部分服务员不会中文，少数会中文服务员有较好的汉语水平。中文导游的汉语水平较好，能用中文介绍景点。曼谷市的汉语旅游设施，包括牌子、地图、旅游指南也较少，质量也待提高。

## 第三章 相关旅游业的汉语服务的调查

### 第一节 调查问卷的结果

#### 一、问卷设计

根据相关理论与研究，笔者设计选题问卷，可分为三大部分：

第一、游客的基本资料，第一题至第六题分为性别、年龄、教育背景、职位、收入、游客类型，是封闭式问题；

第二、游客行为，共 10 题，是封闭式问题；

第三、分为两个小部分。其一、游客对汉语服务与设施的满意度，共 26 题。其二、游客的期望，共 5 题。该部分使用评定量表（Rating Scale），分为五等：

5 表示强烈同意

4 表示同意

3 表示一般

2 表示不同意

1 表示强烈不同意

满意度与期望的测评基于李克特量表(Likert scale)，5 点量尺分为：

1. 平均值为 4.50-5.00 表示强烈同意；

2. 平均值为 3.50-4.49 表示同意；

3. 平均值为 2.50-3.49 表示一般；

4. 平均值为 1.50-2.49 表示不同意；

5. 平均值为 1.00-1.49 表示强烈不同意；

然后，采用标准差（S.D.）计算样本的离散度，如果标准差较少显示样本的离散度少，反而标准差较高显示样本的离散度高。

另外，设有一个开放式问题询问游客的建议。

#### 二、资料收集

笔者自 2016 年 1 月 10 日至 2 月 10 日在拉达那哥欣岛内区对中国游客进行了抽样调查，共发放 120 份问卷，有效问卷为 100 份。

### 三、调查数据统计

第一部分以频数分布与百分比分析性别、居住、年龄、教育程度、职业及每月平均收入的回答者个人资料。

表 3-1: 个人资料

个人资料	频数	百分比(%)
1. 性别		
男	40	40
女	60	60
合计	<b>100</b>	<b>100%</b>
2. 居住		
广东省	22	22
上海	18	18
北京	15	15
其他	43	43
合计	<b>100</b>	<b>100%</b>
3. 年龄		
20 岁或 20 岁以下	11	11
21-29 岁	47	47
30-39 岁	17	17
40-49 岁	14	14
50-59 岁	6	6
60 岁或 60 岁以上	5	5
合计	<b>100</b>	<b>100%</b>
4. 教育程度		
初中或初中以下	1	1
高中	9	9
专科	14	14
本科	59	59
硕士或硕士以上	17	17
合计	<b>100</b>	<b>100%</b>

个人资料	频数	百分比(%)
5.职业		
学生	20	20
公务员	7	7
职员	42	42
自由职业者	16	16
企业主	9	9
退休	6	6
合计	<b>100</b>	<b>100%</b>
6. 每月平均收入		
3500 元以下	24	24
3501-5000 元	21	21
3501-7500 元	26	26
7501-10000 元	17	17
10000 元以上	12	12
合计	<b>100</b>	<b>100%</b>

据表 3-1, 游客的性别分别为女性 (60%) 及男性(40%)。

居住排名前三位为广东省(22%)、上海 (18%)、北京 (15%) 以及其他省市占比 43%。

年龄占比各别分为 21-29 岁(47%)、30-39 岁(17%)、40-49 岁(14%)、20 岁或 20 岁以下(11%)、50-59 岁(6%)、60 岁或 60 岁以上(5%)。

教育程度占比各别分为本科 (59%)、硕士或硕士以上 (17%)、专科 (14%)、高中 (9%)、初中或初中以下 (1%)。

职业占比各别分为职员 (42%)、学生 (20%)、自由职业者 (16%)、企业主 (9%)、公务员 (7%)、退休 (6%)。

每月平均收入占比各分别为 3501-7500 元 (26%)、3500 元以下 (24%)、3501-5000 元 (21%)、7501-10000 元 (17%)、10000 元以上 (12%)。

第二部分分析游客行为包括, 旅伴、旅游目的、旅游次数、旅游花费、旅游时间、纪念品购买、住宿类型、信息渠道、印象、重游, 以频数分布与百分比分析该部分资料。

表 3-2: 游客行为

游客行为	频数	百分比
1. 旅伴		
单独	9	9
情侣/亲戚	43	43
朋友	30	30
旅行团队	11	11
同事	4	4
其他	3	3
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
2. 旅游目的		
度假	88	88
出差	1	1
探亲/朋友	5	5
拜佛	3	3
会议/商务	2	2
其他	1	1
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
3. 近五年内的旅游次数		
首次	76	76
2-3 次	17	17
4-5 次	3	3
5 次以上	4	4
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
4. 旅游花费		
1000 元以下	4	4
1001-3000 元	16	16
3001-5000 元	26	26
5001 元以上	54	54
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

游客行为	频数	百分比
5. 旅游时间		
法定节日	31	31
周末	13	13
年假	42	42
其他	14	14
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
6. 纪念品（多选题）		
衣服	43	30.28
佛牌	7	4.93
零食	58	40.85
其他	34	23.94
<b>合计</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>
7. 住宿类型		
三星至五星级酒店	52	52
一星至二星级酒店	21	21
度假村	14	14
青年旅社/背包旅社	8	8
其他	5	5
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
8. 信息渠道（多选题）		
朋友/亲戚	32	23.53
报刊/旅游杂志	16	11.76
中文导游	11	8.09
泰国国家旅游局的微博 /Facebook	8	5.88
网站/博客	62	45.59
其他	7	5.15
<b>合计</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

游客行为	频数	百分比
<b>9.印象（多选题）</b>		
多元化旅游活动	32	19.75
美食	38	23.46
传统文化和历史	45	27.78
优美旅游景点	42	25.93
其他	5	3.09
<b>合计</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>
<b>10.是否重游</b>		
同意	88	88
不同意	12	12
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

结果呈现回答着的旅伴各别分为情侣/亲戚（43%）、朋友（30%）、旅行团队（11%）、单独（9%）、同事（4%）、其他（3%）。

旅游目的，排名第一为度假（88%），剩下各分别为探亲/朋友（5%）、拜佛（3%）、出差（2%）、会议/商务（1%）、其他（1%）。

旅游次数，大部分回答着近五年内首次到曼谷拉达那哥欣游览（76%），剩下各分别为2-3次（17%）、5次以上（4%）、4-5次（3%）。

游客的旅游花费大多数为5001元以上（54%），剩下各分别为3001-5000元（26%）、1001-3000元（16%）、1000元以下（4%）。

游客的旅游时间的占比分别为年假（42%）、法定节日（31%）、其他（14%）、周末（13%）。

游客选择的纪念品的占比分别为零食（40.85%）、衣服（30.28%）、其他（23.94%）、佛牌（4.93%）。

游客选择住宿类型分别为三星至五星级酒店（52%）、一星至二星级酒店（21%）、度假村（14%）、青年旅社/背包旅社（8%）、其他（5%）。

信息渠道的占比分别为，通过网站/博客收到信息（45.59%），朋友/亲戚（23.53%）、报刊/旅游杂志（11.76%）、中文导游（8.09%）、泰国国家旅游局的微博/Facebook（5.88%）、其他（5.15%）。

他们对传统文化和历史印象最深（27.78%），其次分别为优美旅游景点（25.93%）、美食（23.46%）、多元化旅游活动（19.75%）、其他（3.09%）。

同意重游占比88%，不会重游占比12%。

第三部分的结果分析分别为两个部分，其一、中文服务包括旅游咨询服务中心/亭、餐厅、住宿、商店/小摊、博物馆、旅游设施、导游；其二、游客的期望。该部分的分析结果以平均值和标准偏差呈现。

表 3-3: 游客对旅游咨询服务中心/亭的满意度

旅游咨询服务中心/亭	平均值( $\bar{x}$ )	标准偏差	结果
服务人员会讲中文	3.56	0.83	满意
服务人员的中文水平高	3.35	0.85	一般
服务态度好	4.21	0.67	满意
<b>总体</b>	<b>3.71</b>	<b>0.78</b>	<b>满意</b>

表 3-4: 游客对餐厅的满意度

餐厅	平均值( $\bar{x}$ )	标准偏差	结果
服务人员会讲中文	3.28	0.77	一般
服务人员的中文水平高	3.11	0.78	一般
有中文菜单	3.25	0.96	一般
<b>总体</b>	<b>3.21</b>	<b>0.83</b>	<b>一般</b>

表 3-5: 游客对住宿的满意度

住宿	平均值( $\bar{x}$ )	标准偏差	结果
服务人员会讲中文	3.18	0.78	一般
服务人员的中文水平高	3.02	0.71	一般
住宿有中文网站	3.25	0.89	一般
<b>总体</b>	<b>3.15</b>	<b>0.80</b>	<b>一般</b>

表 3-6: 游客对商店 / 小摊的满意度

商店 / 小摊	平均值( $\bar{x}$ )	标准偏差	结果
服务人员会讲中文	3.04	0.80	一般
服务人员的中文水平高	2.96	0.82	一般
商店里设有中文标志	3.51	0.89	满意
<b>总体</b>	<b>3.17</b>	<b>0.84</b>	<b>一般</b>

表 3-7: 游客对博物馆的满意度

博物馆	平均值( $\bar{x}$ )	标准偏差	结果
服务人员会讲中文	3.52	0.83	满意
服务人员的中文水平高	3.44	0.86	一般
设有展示的中文解释牌	3.78	0.79	满意
<b>总体</b>	<b>3.58</b>	<b>0.83</b>	<b>满意</b>



表 3-8: 游客对旅游设施的满意度

旅游设施	平均值( $\bar{x}$ )	标准偏差	结果
齐全中文指路牌、地图等	3.80	0.84	满意
指路牌、地图等的翻译质量	3.68	0.85	满意
<b>总体</b>	<b>3.74</b>	<b>0.85</b>	<b>满意</b>

表 3-9: 游客对导游的满意度

导游	平均值( $\bar{x}$ )	标准偏差	结果
导游的中文水平高	3.80	0.72	满意
深入了解当地文化历史、旅游景点背景	3.87	0.69	满意
服务态度好	4.22	0.64	满意
<b>总体</b>	<b>3.96</b>	<b>0.73</b>	<b>满意</b>

表 3-10: 游客的期望

	平均值( $\bar{x}$ )	标准偏差	结果
中文服务/旅游设施	4.20	0.64	高
旅游景区干净	4.13	0.71	高
多元化旅游活动	4.13	0.66	高
交通方便	4.11	0.80	高
服务和商品的合理价格	4.02	0.75	高
<b>总体</b>	<b>4.10</b>	<b>0.71</b>	<b>高</b>

旅游咨询服务中心/亭的总体结果为满意, 平均值为 3.71、标准偏差为 0.78。若看各方面, 游客对服务人员会讲中文满意, 平均值为 3.56、标准偏差为 0.83。对服务人员的中文水平高的满意度为一般, 平均值为 3.35、标准偏差为 0.85。对服务态度好满意, 平均值为 4.21、标准偏差为 0.67。

餐厅的总体结果为一般, 平均值为 3.21、标准偏差为 0.83。若看各方面, 游客对服务人员会讲中文的满意度为一般, 平均值为 3.28、标准偏差为 0.77。服务人员的中文水平高的结果为一般, 平均值为 3.11、标准偏差为 0.78。对有中文菜单的满意度为一般, 平均值为 3.25、标准偏差为 0.96。

住宿的总体结果为一般, 平均值为 3.15、标准偏差为 0.80。若看各方面, 对服务人员会讲中文的满意度为一般, 平均值为 3.18、标准偏差为 0.78。对服务人员的中文水平高的满意度为一般, 平均值为 3.02、标准偏差为 0.71。住宿

有中文网站的结果为一般，平均值为 3.25、标准偏差为 0.89。

商店/小摊的总体结果为一般，平均值为 3.17、标准偏差为 0.84。若看各方面，对服务人员会讲中文的满意度为一般，平均值为 3.04、标准偏差为 0.80。服务人员的中文水平高的结果为一般，平均值为 2.96、标准偏差为 0.82。对商店里设有中文标志满意，平均值为 3.51、标准偏差为 0.89。

博物馆的总体结果为满意，平均值为 3.58、标准偏差为 0.83。若看各方面，对服务人员会讲中文满意，平均值为 3.44、标准偏差为 0.86。对服务人员的中文水平高满意，平均值为 3.78、标准偏差为 0.79。商店里设有中文标志的结果为满意，平均值为 3.52、标准偏差为 0.83。

旅游设施的总体结果为满意，平均值为 3.80、标准偏差为 0.84。若看各方面，对齐全中文指路牌、地图等满意，平均值为 3.68、标准偏差为 0.85。指路牌、地图等的翻译质量的结果为满意，平均值为 3.74、标准偏差为 0.85。

导游的总体结果为满意，平均值为 3.96、标准偏差为 0.73。若看各方面，对导游的中文水平高满意，平均值为 3.80、标准偏差为 0.72。深入了解当地文化历史、旅游景点背景的结果为满意，平均值为 3.87、标准偏差为 0.69。对服务态度好满意，平均值为 4.22、标准偏差为 0.64。

对于游客的期望，游客总体期望程度高，平均值为 4.10、标准偏差为 0.71。若看各方面，最高期望为中文服务/旅游设施，平均值为 4.20、标准偏差为 0.64，剩下各分别为旅游景区干净，平均值为 4.13、标准偏差为 0.71，表示高度期望。多元化旅游活动的平均值为 4.13、标准偏差为 0.66，表示高度期望。交通方便的平均值为 4.11、标准偏差为 0.80，表示高度期望。服务和商品的合理价格的平均值为 4.02、标准偏差为 0.75，表示高度期望。

## 第二节 调查问卷结果的分析

调查结果显示大部分回答者为女性（60%）、21-29 岁（47%）、本科毕业（59%）、职员（42%）、每月平均收入 5001-7500 元（26%）。约五成游客来自广东省、上海及北京（22%、18%、15%）。对于旅游行为，他们跟情侣/亲戚旅游（43%），旅游目的为度假（88%）。来游览的时间大多为年假（42%）和法定假日（31%）。他们首次到曼谷拉达那哥欣游览（76%），每人每次旅游花费 5001 元以上（54%）。此外，大部分游客选择的住宿为三星至五星级酒店（52%）。他们喜欢购买的纪念品是零食（40.85%）和衣服（30.28%）。他们大部分通过网站/博客（45.59%）和朋友/亲戚（23.53%）收到关于曼谷拉达那哥欣的信息。即使许多游客通过网站/博客收到旅游信息，仅有约 5% 说他们通过泰国国家旅游

局的微博/Facebook 收到信息。令游客印象深刻的因素的占比都差不多，传统文化和历史（27.78%）优美旅游景点（25.93%）、美食（23.46%）、多元化旅游活动（19.75%）。他们同意会重游曼谷/拉达那哥欣岛高达 88%，不想重游仅占 12%。

上述的部分信息符合汇商银行（Siam Commercial Bank: SCB）所发布的 EIC China Insight，中国人出境旅游越来越多，大部分为年轻人，年龄 25-35 岁，来自上海、北京、广州等大都市，旅游目的为度假和商务、跟家人或朋友旅游，他们选择三星至四星旅馆。另外，网站与社交媒体对中国游客影响很大，他们利用网站与社交媒体搜寻资料，去旅游时也通过网站与社交媒体分享他们的旅游经验。<sup>[1]</sup>

其次，游客最满意的前两项分别为导游及旅游设施。游客最满意的倒数两项分别为住宿及商店/小摊。对于服务人员会讲中文的方面，除了旅游咨询服务中心/亭及博物馆得到满意以外，餐厅、住宿以及商店/小摊的平均值都是一般。服务人员的中文水平高的方面，除了导游得到满意以外，旅游咨询服务中心/亭、餐厅、住宿、博物馆以及商店/小摊的满意度都是一般。游客对有中文菜单及住宿有中文网站的满意度为一般。服务态度好的方面，游客对旅游咨询服务中心/亭及导游都满意。游客满意的方面还包括商店里设有中文标志，导游对当地文化历史、旅游景点背景了解很深，博物馆设有展示的中文解释牌。

第三，游客对各方面的期望都高。游客期望最高的方面为中文服务/旅游设施，剩下分别为旅游景区干净、多元化旅游活动、交通方便，最低为服务和商品的合理价格。

此外，许多游客的意见都希望旅游业有关部门提供中文菜单、中文标志、中文服务员等服务/设施。一位男性游客提出“中国人现在有较强的出游期望，希望目的地的中文标志和服务行业的中文水平提升，特别是公共交通的指示、标志，走向能可多改善。因为背包客等自由行的人越来越多，他们的出行不只是包车或者坐出租车”。另一位女性游客提出“提高服务人员的中文水平，热情友好的泰国人民值得推荐”。除了语言方面以外，游客希望有更多垃圾桶，解决出租车的太高或不明确价格，希望价格合理。一位女性游客建议“出租车的费用合理规范些”。另一位男性游客说“交通拥堵，有些司机乱收费”。他们对泰国人及服务态度感觉很好，有一位男性游客写“泰国人民很热情、很友好、风景美、人美，非常满意。”另一位男性游客觉得“服务非常满意，可是价格方面不透明，有待提高。”

---

[1] Economic Intelligence Center (ธนาคารไทยพาณิชย์). (24 กุมภาพันธ์ 2559) มองมังกรปรับตัว เล็งรับโอกาสภาคธุรกิจ แหล่งที่มา: <https://www.sceic.com/th/detail/product/2013> (26 กุมภาพันธ์ 2559)

综上所述，中国游客对拉达那哥欣岛的旅游资源和服务态度很满意，超过一半想回来重游。从满意度调查的方面，现在旅游业的各单位还没有达到“非常满意”的程度。因此，旅游业有关部门应该提供或改善中文服务/设施，特别是餐厅、住宿及商店/小摊、旅游咨询服务中心/亭。游客对导游的中文水平及态度较满意。除了语言方面，他们希望旅游景区干净、多元化旅游活动、交通方便以及服务和商品的合理价格。

### 第三节 汉语服务问题的对策

笔者在第二章观察拉达那哥欣岛内区相关旅游业的汉语服务并总结所发现的问题及在第三章向游客调查他们对汉语服务的满意度与期望，总结问题后，提出如下汉语服务问题的对策。

#### （一）汉语服务人员少

据观察内区的各项旅游服务发现汉语服务员人数不多，以及调查发现游客对服务的各项的满意度还未达到非常满意。餐厅、住宿及商店/小摊的汉语服务的总体满意度为一般。另外，调查结果显示游客希望各旅游单位提供汉语服务。因此，为响应日趋增多的中国游客及期望，各项关于旅游业的服务应该增加汉语服务员，让服务员有机会参与汉语培训班，或者雇用会讲中文的人员，然后让他们教其他服务员用中文。

#### （二）汉语旅游设施少

调查结果显示，游客对餐厅的中文菜单的满意度为一般以及对住宿的中文网站的满意度也一般。所以各单位应该增加中文标志、菜单、网站等设施。除了雇用中文服务员，各景点可利用中文导览器、中文影音。另外，目前大王宫和玉佛寺的旅游指南是繁体字，建议增加简体字版。

据观察及接受访谈的人都认为各主要景点和曼谷市的汉语旅游设施较少，建议曼谷市应该增加中文版的旅游指南、地图、手册等。因曼谷市旅游咨询亭的服务员有记载游客的国籍，曼谷市应该考虑哪个国家游客多，印的旅游指南、地图、手册等应该响应游客的数量和需求。像中文旅游指南缺货好几个月还没有重印。而且其他语言的旅游指南、地图、手册不仅放在旅游中心，应该在各旅游咨询亭发放。

### （三）汉语服务和设施的质量

调查结果显示，对餐厅、住宿及商店/小摊的服务员会讲中文和其中文水平高的方面，平均值都为一般。对服务人员的中文水平高的方面，旅游咨询服务中心/亭、餐厅、住宿、商店及博物馆都一般。同样，据观察发现服务员的汉语发音不准，汉语水平不是高等。因此，服务人员应该提高汉语水平，多练习中文，比如说多听或看商务汉语的教材。曼谷市的业余学校可向服务业提供关于商务、酒店、服务的汉语班。

对内区旅游设施来说，曼谷市的中文牌子和卧佛寺的中文牌子与旅游指南的翻译方面需要改进。建议找熟练双语的翻译者，翻译完让大学的中文讲师或翻译专家再次编辑。另外，曼谷国家博物馆和诗丽吉王后纺织品博物馆应该增加中文旅游指南和解释牌。

### （四）利用先进科技

目前中国有 7.21 亿网络用户，且本研究游客行为的调查显示，通过网站/博客获得曼谷市拉达那哥欣岛的信息占比 45.59%，这证明游客的新趋向就是通过先进科技查询资料。建议各旅游景点利用二维码（QR Code）、网站、手机 APP 等提供更齐全的咨询。游客可通过这些工具了解各景点的背景与重要性。比如说，现在卧佛寺已设有二维码，可以在寺内的部分牌子扫二维码，可是会进入泰英网站。在大王宫入门旁边也能扫二维码，除了能看还能听介绍景点的中文网页，可是放在不太醒目的地方。建议在各建筑放二维码，扫描后进入介绍当面前建筑的中文网页。现在各景点尚未有中文网站，像卢浮宫博物馆、大英博物馆、台湾国立故宫博物馆等世界各地景点都设有包括中文的多种语言网站。内区景点应该增加中文网站向游客提供更齐全的信息。

此外，现在曼谷市的四种语言解释牌极少，还是字体很小，放在不醒目的地方。而且曼谷市接待来自全世界的游客。如果利用网站、社交媒体、手机 APP 等能向广泛游客介绍曼谷市的旅游景区，可放多种语言的内容，且无限地提供完善资料。另外，放在内区的牌子可利用二维码扫一扫就知道各种语言的信息，这样牌子的字体不会太少，也能介绍更深的信息。旅游行为的趋向是自助游，这些服务有助于游客自己看景点。

## 结语

拉达那哥欣岛是曼谷旧城，迄今已有两百多年的历史，也是泰国旅游业最亮点之一。大王宫和玉佛寺、卧佛寺等泰国主要景点都集中在这里。随着中国经济日趋发展，提高了中国人的生活水平以及增加中产阶级人数。中国增加了休闲时间、开放外币控制、加入了世界贸易组织、公民出国旅游的目的国不断增加、网络信息的联通等因素都带动中国人的出国旅游。2014年，中国居民出境人数首次破亿，达到1.09亿人次。自2012年来，中国游客成为境外消费总额位列全球榜首。2015年中国游客的境外消费总额破天荒达2920亿美元，同比增加25%。2013年175.8万名中国游客到访曼谷，消费额达约38.3亿美元。这些数据显示大批中国游客对泰国的旅游业和经济的发展起到了很大的促进作用。

随着越来越多中国旅客来泰旅游，在拉达那哥欣岛我们能听见服务员用中文与顾客沟通。各旅游景点出现了一些中文标识牌和。但笔者和接受访谈的中文导游与服务员都认同各主要景点的中文牌子较少。相比较，大王宫和玉佛寺的中文服务较齐全，诗丽吉王后纺织品博物馆及卧佛寺也提供一些方面的中文服务，而曼谷国家博物馆较少。通过调查发现一些曼谷市及卧佛寺的中文解释牌需改进翻译质量。中文翻译出现不少错误。

此外，问卷调查结果显示，样本以女性居多，中青年为主，教育程度较高（本科或硕士以上占比最多），约五成游客来自广东省、上海及北京，每月平均收入以5001-7500元占大多数，大部分来自广东省、上海及北京。他们跟情侣/亲戚旅游，旅游目的为度假。来游览的时间大多为年假和法定假日。近八成首次到曼谷拉达那哥欣游览，每人每次旅游花费5001元以上。此外，大部分游客选择的住宿为三星至五星级酒店。他们喜欢购买的纪念品是零食和衣服。他们大部分通过网站/博客和朋友/亲戚收到关于曼谷拉达那哥欣的信息。最令他们印象是传统文化和历史。近九成同意会重游曼谷/拉达那哥欣岛。

中国旅客对旅游咨询服务中心，旅游服务亭、旅游设施、博物馆和导游表示满意。另外，他们对餐厅、住宿及商店、小摊的满意度一般。他们对于中文服务、旅游设施、旅游景区的清洁、多元化旅游活动、交通方便、服务态度和商品的合理价格等的期望度较高。为了吸引大批中国游客，拉达那哥欣岛的相关旅游单位应该加强中文服务及提高服务质量，特别是餐厅、住宿商店、小摊及旅游咨询服务中心和服务亭更要加强。

本次研究主要是拉达那哥欣旅游点的汉语应用。今后的研究范围可选拉查帕宋商圈、清迈、普吉岛等泰国著名旅游胜地。由于时间条件，本研究的样本量仅100名。以后的研究应该增加样本量，延长调查时间，使研究更加充实和深入。

## 参考文献

### 一、中文资料

#### 书籍

- [1] 王育谦. 泰国可持续旅游发展战略及借鉴[J]. 东南亚纵横 (Around Southeast Asia), 2006(10): 41-44.
- [2] 孙大英、陈巧岚. 泰国出境旅游市场现状及其对我国入境旅游业的启示[J]. 商场现代化书刊 (Market Modernization) (下旬刊), 2008(10):245-246.
- [3] 吴晶、马耀峰、高军. 基于游客感知的古都类城市旅游资源评价研究[J]. 陕西师范大学旅游与环境学院. 干旱区资源与环境期刊, 2012(2):186-191.
- [4] 吴宝秀 (Sayyud Mererk), 宗教之旅的旅游动机、旅游意象与旅游效益间关系之研究 - 以泰国曼谷 9 间寺院礼佛活动为例[D]. 台湾南华大学, 2011.
- [5] 焦庚英、陶表红, 论旅游管理人才职业化能力剖析[J]. 职教论坛书刊 (Vocational & Technical Education Forum), 2012(27): 59-61.

#### 网络资料

- [6] 人民网. 中国人出境游四十年:从"一生一次"到"周末出国" [Z]. <http://sd.people.com.cn/BIG5/n/2015/0202/c172826-23758111.html>, 2015 年 10 月 07 日.
- [7] 中华人民共和国国家旅游局. 已正式开展组团业务的出境旅游目的地国家 (地区) [Z]. <http://www1.cnta.gov.cn/html/2009-5/2009-5-13-10-53-54953.html>, 2015 年 10 月 09 日.
- [8] 中华人民共和国国家旅游局. 中国游客出境游消费超千亿美元 [Z]. [http://www.cnta.gov.cn/ztwz/jcs/gzdt/201602/t20160201\\_759627.html](http://www.cnta.gov.cn/ztwz/jcs/gzdt/201602/t20160201_759627.html), 2016 年 4 月 04 日.
- [9] 中华人民共和国国家旅游局信息中心. 国家旅游局关于 2015 年春节旅游情况的报告 [Z]. <http://dj.cnta.gov.cn/html/2015-02/1758.shtml>, 2015 年 10 月 09 日.
- [10] 中华人民共和国商务部综合司. 2014 年中国对外贸易发展情况中华人民共和国 [Z]. <http://zh.mofcom.gov.cn/article/Nocategory/201505/20150500961314.shtml>, 2015 年 11 月 10 日.

- [11] 新浪财经. 2014 年我国居民人均可支配收入突破 2 万元 实际增长 8% [Z]. <http://finance.sina.com.cn/china/20150120/125021342000.shtml>, 2015 年 11 月 10 日.
- [12] BBC 中文网. 分析: 入世 13 载 中国经贸得与失[Z]. [http://www.bbc.com/zhongwen/simp/indepth/2014/11/141110\\_china\\_wto\\_13\\_years](http://www.bbc.com/zhongwen/simp/indepth/2014/11/141110_china_wto_13_years), 2015 年 11 月 10 日.
- [13] Hotels.com. Hotels.com 好订网中国游客境外旅游调查报告 2014[Z]. [https://press.hotels.com/content/themes/CITM/assets/pdf/CITM\\_CHINESE\\_PDF\\_2014.pdf](https://press.hotels.com/content/themes/CITM/assets/pdf/CITM_CHINESE_PDF_2014.pdf), 2015 年 8 月 10 日.
- [14] Transact 24 中国银联持卡人在 2014 年花了 41 万亿元[Z]. [http://www.transact24.com/zh\\_hk/blog/zhong-guo-yin-lian-chi-ka-ren-zai-2014-nian-hua-le-41-wan-yi-yuan](http://www.transact24.com/zh_hk/blog/zhong-guo-yin-lian-chi-ka-ren-zai-2014-nian-hua-le-41-wan-yi-yuan), 2015 年 9 月 10 日.

## 二、泰文资料

### 书籍

- [1] ก่อศักดิ์ ธรรมเจริญกิจ. (2549) **นำเที่ยวเมืองไทย-กรุงเทพฯ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : จินสยาม.
- [2] กำธร กุลชล. (2546-2547) “การสำรวจมรดกทางวัฒนธรรมในกรุงรัตนโกสินทร์ชั้นนอก” **วารสารวิชาการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**. (20) หน้า 11-39.
- [3] ธาณิชร์ ศิลป์จารุ. (2548) **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: วี.อินเตอร์ พรีนซ์.
- [4] ผุสดี จันทวิมล. (2553) **กรุงเทพฯ ศึกษาเพื่อการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [5] สุภาวดี พยงค์ภาค. (2552) **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะรัตนโกสินทร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย**. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] วิภา อุดมฉันท และคนอื่นๆ. (2548) **สภาพและปัญหาของการท่องเที่ยวระหว่างไทยกับจีน (泰中旅游业现状和问题)**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### 网络资料

- [7] “กรมการท่องเที่ยวเตรียมรับทัวร์จีนเที่ยววัง จัดอบรมประวัติศาสตร์แก่มัคคุเทศก์ ภาษาจีน-เกาหลีฟรี” (17 กันยายน 2558) [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.thaipr.net/travel/648426> (12 ตุลาคม 2558)



- [8] กรมการท่องเที่ยวและกีฬา “สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวธันวาคม 2558” แหล่งที่มา : <http://www.tourism.go.th/home/details/11/222/25409> (02 เมษายน 2559)
- [9] “กรมศิลป์พัฒนาระบบชมพิพิธภัณฑ์” (29 กันยายน 2558) [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.dailynews.co.th/education/351109> (28 ธันวาคม 2558)
- [10] ก้องภพ ภูสุวรรณ. “Focused and Quick ปรับเชิงรุก ปลุกเชิงรับ จับกระแสนักท่องเที่ยวจีน” วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย. 89: 1-9. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/FAQ/FAQ\\_89.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/FAQ/FAQ_89.pdf) (19 สิงหาคม 2558)
- [11] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2558) สถิตินักท่องเที่ยวในประเทศ (รายจังหวัด). [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://tatic.tourismthailand.org/> (1 ตุลาคม 2558)
- [12] กรุงเทพฯรับ 4 ปีซ้อน รางวัลเมืองน่าเที่ยวที่สุดในโลก (5 กรกฎาคม 2556) [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.thairath.co.th/content/355440> (20 กรกฎาคม 2558)
- [13] กรุงเทพฯติดอันดับโลก! รองแชมป์ เมืองนักท่องเที่ยวมากสุดปี 2558 (4 มิถุนายน 2558) [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.thairath.co.th/content/502901> (20 กรกฎาคม 2558)
- [14] ชลามรินทร์ สมพงษ์.(2553) มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวหัวหิน. ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Eco\\_Pla\\_Man/Chalamarin\\_S.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Eco_Pla_Man/Chalamarin_S.pdf) (10 สิงหาคม 2558)
- [15] 'ตรุษจีน'สะพัด2.29หมื่นล.สายการบินเข้าไทย890เที่ยว (5 กุมภาพันธ์ 2558) [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/633144> (10 กันยายน 2558)
- [16] บุญพิเชษฐ์ จันทร์เมือง.(2553) การจัดการการท่องเที่ยวในพระอารามหลวงชั้นเอก ในเกาะรัตนโกสินทร์. ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Eco\\_Pla\\_Man/Bunphichet\\_C.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Eco_Pla_Man/Bunphichet_C.pdf) (10 สิงหาคม 2558)
- [17] เปรมวดี ณ นครพนม. (2545) การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง : กรณีศึกษาบริเวณพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- [18] สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (2558) [ออนไลน์] แหล่งที่มา :  
<http://www.tourism.go.th/subweb/listcategory/6/145> (9 พฤศจิกายน 2558)
- [19] สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. **แผนที่เขตพระนคร**. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา :  
[http://cpd.bangkok.go.th/db/doc/khetmap\\_A3/pranakhon.pdf](http://cpd.bangkok.go.th/db/doc/khetmap_A3/pranakhon.pdf) (1 ตุลาคม 2558)
- [20] สำนักพระราชวัง. **สถิติเข้าขมนักท่องเที่ยว**. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา :  
[http://www.brh.thaigov.net/information/Buket%20Data/2016/2016\\_01/S01\\_01012016.pdf](http://www.brh.thaigov.net/information/Buket%20Data/2016/2016_01/S01_01012016.pdf) (10 มกราคม 2559)
- [21] สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร. **สถิติกรุงเทพมหานคร ปี 2557**. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา :  
[http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000052/stat2557\(thai\).pdf](http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000052/stat2557(thai).pdf) (20 กันยายน 2558)
- [22] ศูนย์ข้อมูลเกาะรัตนโกสินทร์. **ประวัติความเป็นมาของเกาะรัตนโกสินทร์**. แหล่งที่มา :  
[http://www.lib.su.ac.th/rattanaosin\\_web/\(20 สิงหาคม 2558\)](http://www.lib.su.ac.th/rattanaosin_web/(20 สิงหาคม 2558))
- [23] อัจฉรา สมบัตินนทนา.(2555) **พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย**. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man\\_Econ/Atchara\\_S.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man_Econ/Atchara_S.pdf) (10 สิงหาคม 2558)
- [24] Economic Intelligence Center (ธนาคารไทยพาณิชย์). (24 กุมภาพันธ์ 2559) **มองมังกรปรับตัว เล็งรับโอกาสภาคธุรกิจ** [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา :  
<https://www.scbeic.com/th/detail/product/2013> (26 กุมภาพันธ์ 2559)

### 三、英文资料 书籍

- [1] Pailin Chernpech. (2006) *Problems concerning tourism in Thailand faced by the Chinese from the People's Republic of China*. Master's thesis (Southeast Asian Studies) Bangkok: Chulalongkorn University.

### 网络资料

- [2] Bloomberg. (2016) *Thailand Passes Korea as Top Nation for Mainland Visitors: Chart*. Source: <http://www.bloomberg.com/news/articles/2016-03-13/thailand-passes-korea-as-top-nation-for-mainland-visitors-chart> (05 April 2016)
- [3] China Unionpay. (2015) *China UnionPay Chairman Ge Huayong: Global UnionPay card issuance exceeds 5 billion*. Source:  
<http://www.unionpayintl.com/en/enaboutUpi/ennewsCenter/encompanyNews/>

- 3005754.shtml (15 September 2015)
- [4] CNN. (2015) *World's most visited palaces and castles*. Source: <http://edition.cnn.com/2015/03/30/travel/most-visited-castles-palaces/> (16 September 2015)
- [5] Gordon Orr. (2014) *Preparing for China's Middle Class Challenge*. Source: <http://www.mckinseychina.com/preparing-for-chinas-middle-class-challenge-part-1/> (16 September 2015)
- [6] International Hotel Group. (2015) *The Future of Chinese Travel Report*. [PDF Document Online]Source: [http://www.ihgplc.com/chinesetravel/src/pdf/IHG\\_Future\\_Chinese\\_Travel.pdf](http://www.ihgplc.com/chinesetravel/src/pdf/IHG_Future_Chinese_Travel.pdf) (24 October 2015)
- [7] Internet Live Stats. (2016) *Internet Users by Country* (2016). Source: <http://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/> (4 April 2016)
- [8] Sze Ming Tse. (2009) *Forces Shaping the Trends and Patterns of China's Outbound International Tourist Flows*. PhD thesis: Southern Cross University[PDF Document Online]Source: <http://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1085&context=theses> (15 September 2015)
- [9] World Tourism Organization (UNWTO). (2015) *UNWTO Tourism Highlights 2015 Edition*. [PDF Document Online]Source: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899> (10 August 2015)
- [10] World Tourism Organization (UNWTO). (2016) *World's Top Tourism Spenders (2015)* [online], Source: <http://media.unwto.org/content/infographics> (6 June 2016)
- [11] World Travel&Tourism Council. (2016) *Travel & Tourism Economic Impact 2016 Thailand*. [PDF Document Online] Source: <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202016/thailand2016.pdf> (04 April 2016)
- [12] World Bank. (2015) *GDP per capita (current US\$)*. [Online]Source: <http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD?page=2> (10 November 2015)
- [13] World Bank. (2015) *China Overview*. [Online]Source: <http://www.worldbank.org/en/country/china/overview#3> (10 November 2015)

## 附录：中国游客对拉达那哥欣岛区的满意度调查问卷

(แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนต่อการท่องเที่ยวเกาะรัตนโกสินทร์)

您好，我是一名就读于泰国华侨崇圣大学商务汉语的研究生，我现在正在进行一项关于“游客对拉达那哥欣岛区的满意度”的调查研究来完成我的文学硕士学位。以下的问卷调查关于拉达那哥欣岛区（Rattanakosin Island）的中文服务，拉达那哥欣岛区是指曼谷拍那空县一个历史悠久的地区，该区包罗大王宫和玉佛寺、卧佛寺、国家博物馆等著名旅游胜地。您所提供的宝贵意见仅作为学术研究之用，非常感谢您抽出宝贵的时间参与这份问卷调查。

注释：请在以下的问卷调查里与您的意见相符的（）里打✓

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยเป็นนักศึกษาปริญญาโทสาขาภาษาจีนธุรกิจมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ขณะนี้กำลังสำรวจ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนต่อเกาะรัตนโกสินทร์” แบบสอบถามต่อไปนี้สำรวจการให้บริการภาษาจีนในเกาะรัตนโกสินทร์ โดยเกาะรัตนโกสินทร์ หมายถึงพื้นที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เช่น พระบรมมหาราชวังและวัดพระแก้ว วัดโพธิ์ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เป็นต้น ความเห็นของท่านจะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้

หมายเหตุ: กรุณาเลือก ✓ ใน ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

### 第一部分：个人信息

(ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล)

1. 性别 (เพศ)

( ) 1. 男 (ชาย) ( ) 2. 女 (หญิง)

2. 居住 (ที่อยู่)

.....

3. 年龄 (อายุ)

( ) 1. 20 岁或 20 岁以下(ต่ำกว่า 20 ปี) ( ) 2. 21-29 岁(21-29 ปี)  
( ) 3. 30-39 岁(30-39 ปี) ( ) 4. 40-49 岁(40-49 ปี)  
( ) 5. 50-59 岁(50-59 ปี) ( ) 6. 60 岁或 60 岁以上(สูงกว่า 60 ปี)

4. 教育程度 (ระดับการศึกษา)

( ) 1. 初中或初中以下(มัธยมต้นหรือต่ำกว่า) ( ) 2. 高中(มัธยมปลาย)  
( ) 3. 专科(อนุปริญญา) ( ) 4. 本科(ปริญญาตรี)  
( ) 5. 硕士或硕士以上(ปริญญาโทหรือสูงกว่า)

5. 职业 (อาชีพ)

- ( ) 1. 学生(นักเรียน) ( ) 2. 公务员(ข้าราชการ)  
( ) 3. 职员(พนักงาน) ( ) 4. 自由职业者/失业 (ฟรีแลนซ์/ว่างงาน)  
( ) 5. 企业主(เจ้าของกิจการ) ( ) 6. 退休(เกษียณ)

6. 每月平均收入(รายได้เฉลี่ยต่อเดือน)

- ( ) 1. 3500 元以下(3500หยวนลงไป) ( ) 2. 3501-5000 元(หยวน)  
( ) 3. 5001-7500 元(หยวน) ( ) 4. 7501-10000 元(หยวน)  
( ) 5. 10000 元以上(10000หยวนขึ้นไป)

## 第二部分：游客的旅游行为

### (ส่วนที่2: พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว)

1. 你的旅伴(ผู้ร่วมเดินทาง)

- ( ) 1. 单独(คนเดียว) ( ) 2. 情侣/亲戚(คู่รัก/ญาติ)  
( ) 3. 朋友(เพื่อน) ( ) 4. 旅游团队(คณะทัวร์)  
( ) 5. 同事(เพื่อนร่วมงาน) ( ) 6. 其他(อื่นๆ) .....

2. 您到拉达那哥欣岛游览的目的(ท่านมาเที่ยวเกาะรัตนโกสินทร์เพื่อ)

- ( ) 1. 度假(พักร้อน) ( ) 2. 出差(ทำงาน)  
( ) 3. 探亲/朋友(เยี่ยมญาติ/เพื่อน) ( ) 4. 拜佛(ไหว้พระ)  
( ) 5. 会议/商务(ประชุม/ธุรกิจ) ( ) 6. 其他(อื่นๆ).....

3. 近五年内您到拉达那哥欣岛游览的次数(ในช่วง 5 ปีมานี้มาท่องเที่ยวเกาะรัตนโกสินทร์กี่ครั้ง)

- ( ) 1. 首次(ครั้งแรก) ( ) 2. 2-3 次(ครั้ง)  
( ) 3. 4-5 次(ครั้ง) ( ) 4. 5 次以上(5 ครั้งขึ้นไป)

4. 每人每次旅游花费(ค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่อคน)

- ( ) 1. 1000 元以下(1000หยวนลงไป) ( ) 2. 1001-3000 元(หยวน)  
( ) 3. 3001-5000 元(หยวน) ( ) 4. 5001 元以上(5001หยวนขึ้นไป)

5. 到拉达那哥欣岛游览的时间(ช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยว)

- ( ) 1. 法定节日(วันหยุดนักขัตฤกษ์) ( ) 2. 周末(สุดสัปดาห์)  
( ) 3. 年假(พักร้อนประจำปี) ( ) 4. 其他(อื่นๆ).....

6. 您买什么纪念品 (多选题) ของที่ระลึกที่ท่านเลือกซื้อ (เลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- ( ) 1. 衣服(เสื้อผ้า) ( ) 2. 佛牌(พระเครื่อง)  
( ) 3. 零食(ของกินเล่น) ( ) 4. 其他(อื่นๆ).....

7. 您的住宿类型(ประเภทที่พัก)

- ( ) 1. 三星至五星级酒店(โรงแรม 3-5 ดาว) ( ) 2. 一星至二星级酒店 (โรงแรม 1-2 ดาว)  
( ) 3. 度假村(รีสอร์ท) ( ) 4. 青年旅社/背包旅社  
(บ้านพักเยาวชน/โฮสเทล)  
( ) 5. 其他(อื่นๆ).....

8. 您从什么渠道收到拉达那哥欣岛区的信息 (多选题)

ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเกาะรัตนโกสินทร์จากช่องทางใด (เลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- ( ) 1. 朋友/亲戚(เพื่อน/ญาติ) ( ) 2. 报刊/旅游杂志  
(หนังสือพิมพ์/นิตยสารท่องเที่ยว)  
( ) 3. 导游(มัคคุเทศก์) ( ) 4. 泰国国家旅游局的微博/Facebook  
(เว็บบอร์ด/เฟซบุ๊กการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย)  
( ) 5. 网站/博客(เว็บไซต์/blog) ( ) 6. 其他(อื่นๆ).....

9. 到拉达那哥欣岛旅游，最令您印象深刻为 (多选题)

ท่านประทับใจอะไรบ้างในการมาท่องเที่ยวเกาะรัตนโกสินทร์ (เลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- ( ) 1. 多元化旅游活动(กิจกรรมท่องเที่ยวหลากหลาย)  
( ) 2. 美食(อาหารอร่อย)  
( ) 3. 传统文化和历史(วัฒนธรรมประเพณีและประวัติศาสตร์)  
( ) 4. 优美旅游景点(สถานที่ท่องเที่ยวสวยงาม)  
( ) 5. 其他(อื่นๆ) .....

10. 您下次还会重返到曼谷/拉达那哥欣岛旅游吗?

ครั้งหน้าคุณจะกลับมาเที่ยวกรุงเทพ/เกาะรัตนโกสินทร์อีกหรือไม่

- ( ) 1. 同意(เห็นด้วย) ( ) 2. 不同意(ไม่เห็นด้วย)

### 第三部分：游客的满意度

(ส่วนที่3: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว)

请在以下  内打  表示您的同意程度 5 = 强烈同意, 4 = 同意, 3 = 一般, 2 = 不同意, 1 = 强烈不同意

กรุณาทำเครื่องหมาย  ในช่อง  โดยระดับความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = เฉยๆ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

项目(หัวข้อ)	满意度(ระดับความพึงพอใจ)				
	强烈同意 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	同意 (เห็น ด้วย)	一般 (เฉยๆ)	不同意 (ไม่เห็น ด้วย)	强烈不同意 (ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
中文服务(บริการภาษาจีน)					
1. 旅游咨询服务中心/亭 (ศูนย์/ซุ้มบริการข้อมูล นักท่องเที่ยว)					
1.1 服务人员会讲中文(พนักงาน พูดภาษาจีนได้)					
1.2 服务人员的中文水平高( ระดับภาษาจีนของพนักงานดีมาก)					
1.3 服务态度好(ทัศนคติบริการดี)					
2. 餐厅(ร้านอาหาร)					
2.1 服务人员会讲中文(พนักงาน พูดภาษาจีนได้)					
2.2 服务人员的中文水平高( ระดับภาษาจีนของพนักงานดีมาก)					
2.3 有中文菜单(มีเมนูภาษาจีน)					
3. 住宿(ที่พัก)					
3.1 服务人员会讲中文(พนักงาน พูดภาษาจีนได้)					
3.2 服务人员的中文水平高( ระดับภาษาจีนของพนักงานดีมาก)					
3.3 住宿有中文网站(ที่พักมี เว็บไซต์ภาษาจีน)					

项目(หัวข้อ)	满意度(ระดับความพึงพอใจ)				
	强烈同意 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	同意 (เห็น ด้วย)	一般 (เฉยๆ)	不同意 (ไม่เห็น ด้วย)	强烈不同意 (ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
<b>4. 商店/小摊(ร้านค้า/แผงค้า)</b>					
4.1 服务人员会讲中文(พนักงาน พูดภาษาจีนได้)					
4.2 服务人员的中文水平高( ระดับภาษาจีนของพนักงานดีมาก)					
4.3 商店里设有中文标志(ร้านค้า มีป้ายภาษาจีน)					
<b>5. 博物馆(พิพิธภัณฑ์)</b>					
5.1 服务人员会讲中文(พนักงาน พูดภาษาจีนได้)					
5.2 服务人员的中文水平高( ระดับภาษาจีนของพนักงานดีมาก)					
5.3 设有展示的中文解释牌(มี ป้ายอธิบายภาษาจีน)					
<b>6. 旅游设施(สิ่งอำนวยความสะดวก)</b>					
6.1 齐全中文指路牌、地图等( ป้ายบอกทาง/แผนที่ภาษาจีน ครบถ้วน)					
6.2 指路牌、地图等等的翻译质 量(คุณภาพการแปล)					
<b>7. 导游(มัคคุเทศก์)</b>					
7.1 导游的中文水平高(ระดับ ภาษาจีนของมัคคุเทศก์ดีมาก)					
7.2 深入了解当地文化历史, 旅游 景点背景(ความรู้ด้านวัฒนธรรม/ ประวัติศาสตร์สถานที่ท่องเที่ยวดี มาก)					
7.3 服务态度好(ทัศนคติบริการดี)					



项目(หัวข้อ)	满意度(ระดับความพึงพอใจ)				
	强烈同意 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	同意 (เห็น ด้วย)	一般 (เฉยๆ)	不同意 (ไม่เห็น ด้วย)	强烈不同意 (ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
游客的期望 (ความคาดหวังของ นักท่องเที่ยว)					
1. 中文服务/旅游设施 (บริการ/ สิ่งอำนวยความสะดวกภาษาจีน)					
2. 旅游景区干净(แหล่งท่องเที่ยว สะอาด)					
3. 服务和商品的合理价格(ราคา สินค้าและบริการเหมาะสม)					
4. 多元化旅游活动(กิจกรรมการ ท่องเที่ยวหลากหลาย)					
5. 交通方便(การคมนาคมสะดวก)					

您对拉达那哥欣岛内的中文服务的建议（需要改进的方面，满意的方面等）。

ท่านมีความเห็นต่อการบริการภาษาจีนในเกาะรัตนโกสินทร์อย่างไรบ้าง (ด้านที่ต้องปรับปรุง ด้านที่พึงพอใจ เป็นต้น)

.....

.....

## 致 谢

本论文是在导师的悉心指导下完成的。特别感谢刘丽芳副教授牺牲您珍贵的时间指导我的论文。本论文从选题到完成，每一步都是在导师的指导下完成的，倾注了导师大量的心血。在此，谨向导师表示崇高的敬意和衷心的感谢！

另外，感激美位答辩委员会提出珍贵的建议，细心帮我改善我的论文，使我的论文内容更加齐全。

感恩泰国华侨崇圣大学商业汉语的每课老师教育和指导。非常感谢我的家人和朋友们一直鼓励我。同时，谢谢我的表妹和助手帮我发放问卷以及每位受访者牺牲你们珍贵的时间接受采访，使我的论文顺利完成。

最后，希望本论文或多或少有利于有关部门改进与提高其服务以及类似题目的研究人。

蔡良心

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวฤดี ภาวสิริพร (蔡良心)  
วัน เดือน ปีเกิด 4 ตุลาคม 2525  
ที่อยู่ปัจจุบัน 11/5 ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก  
กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา  
พ.ศ. 2544 - 2548 คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
อักษรศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)

ประวัติการทำงาน  
พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน นักแปลอิสระ