



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีน

ในวัดร่องขุน จังหวัดเชียงราย

THE STUDY AND ANALYZE OF CHINESE USAGE

IN WHITE TEMPLE, CHIANGRAI PROVINCE

清莱白庙汉语服务调查分析

ฤทธิ์ทัต สุภาพ

(陈德春)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2561


ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนในวัดร่องขุน จังหวัดเชียงราย  
THE STUDY AND ANALYZE OF CHINESE USAGE IN WHITE TEMPLE,  
CHIANGRAI PROVINCE


清莱白庙汉语服务调查分析

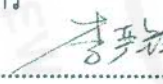
กูริทัต สุภาพ (陈德春)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

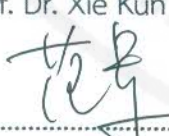
  
Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ


  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
อาจารย์ที่ปรึกษา


  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
กรรมการ

  
Prof. Dr. Li Yanfeng  
กรรมการ


  
Assoc. Prof. Dr. Xie Kun  
กรรมการ

  
Assoc. Prof. Dr. Xie Kun  
กรรมการ


  
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ

  
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ

  
Dr. Zhao Ping  
กรรมการ

  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

  
รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินยานุชิต  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

## ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนในวัดร่องขุน จังหวัดเชียงราย

ภูริทัต สุภาพ 596045

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: พรพรรณ จันทโรนานนท์, Ph.D.

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันประเทศไทยถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจและถือเป็นจุดหมายในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวหลาย ๆ คน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี เพราะประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ เป็นต้น โดยการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมก็ถือเป็นอีกหนึ่งการท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวเช่นกัน

หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คือ “การศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในการให้บริการของวัดร่องขุน จังหวัดเชียงราย” ซึ่งเนื้อหาหลักของการวิจัยครั้งนี้คือสำรวจสถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจของวัดร่องขุน จังหวัดเชียงราย ปัญหาระหว่างผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยวชาวจีน นอกจากนี้ยังสำรวจการใช้ภาษาจีนของพนักงานบริการภายในวัดและสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการทางด้านภาษาจีนด้วย โดยใช้วิธีการค้นคว้าข้อมูลสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวจีนจากการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรภายในวัด

จากการสำรวจพบว่าจำนวนผู้ให้บริการทางด้านภาษาจีนของวัดร่องขุนไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่วัด จึงทำให้เกิดปัญหาหลักคือไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของวัดได้ทั้งหมด พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวบางส่วนจึงมีผลกระทบต่อวัดและก่อให้เกิดความเสียหาย ถึงแม้ว่าปัจจุบันทางวัดได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารในหลายส่วนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเยี่ยมชมวัดให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น แต่สิ่งสำคัญที่ควรที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นคือทักษะในการใช้ภาษาจีนของผู้ให้บริการ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เป็นชาติหลักในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทย

**คำสำคัญ:** วัดร่องขุน การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมศึกษา วิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในการบริการนักท่องเที่ยว

**THE STUDY AND ANALYZE OF CHINESE USAGE  
IN WHITE TEMPLE, CHIANGRAI PROVINCE**

BHURITAT SUPARB 596045

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PORNPAN CHANTHARONANON, Ph.D.

**ABSTRACT**

Nowadays, Thailand can be counted as one of the most interesting and targeting country for those foreigners who seeking for a place to travel and leisure. Especially for Chinese people, each year the number of visitors from this country keep rising continuously. The factors of this event are Thailand contain many fascinating historical places and also natural places. Moreover, Thailand also provides places for travelers to do activities as well. Another remarkable thing that people can see while visiting this country is a beautiful culture.

The topic for this thesis is “The study and analyze of Chinese usage in White Temple” The main purpose of this thesis is to research and evaluate the used of Chinese language in White Temple located in Chiangrai province in order to see the true problem between the staffs and Chinese visitors, to evaluate the used of Chinese language from other service providers in the temple and to see how satisfy Chinese people are. The approaches are from asking visitors to do questionnaire and interview staffs.

From the process mention above can lead to the conclusion that there is not enough Chinese speaking staff for this large number of visitors each day. This also caused a major problem which is uncontrollable behaviour of travellers that insist to follow the rule and regulation of the temple. The consequence and impact of this are damages of the temple. Although, the temple try to come up with management improvement to bear with the problem but the core to help and prevent this outcome is to improve the Chinese speaking skill of all staffs to provide full understanding for Chinese visitors.

**Keywords:** White Temple Chiangrai; Cultural tourism; study and analyze of Chinese usage

# 清莱白庙汉语服务调查分析

陈德春 596045

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：刘丽芳 博士副教授

## 摘要

近年来越来越多的外国游客青睐于到泰国旅游，同时泰国也成为了许多外国游客的旅游目的地，特别是中国游客。前往泰国观光的中国游客数量逐年递增。这是因为泰国有各种各样的旅游景点，常见的有历史遗迹景点、自然景观、文化景点、还有娱乐景点等，其中最受中国游客喜爱的是文化景点。

本论文的论题是“清莱白庙汉语服务调查分析”，本论文的主要内容是对清莱白庙汉语服务的调查以及清莱白庙汉语服务人员与中国游客之间存在的问题。此外，还研究汉语服务人员的汉语应用水平以及中国游客对清莱白庙的满意度。本论文的研究方法是：第一收集资料，第二是对清莱白庙的中国游客发放问卷调查，第三是对清莱白庙的管理人员进行访问。

根据问卷显示及调查发现，清莱白庙汉语服务人员数量远远低于参观清莱白庙的中国游客人数，所以主要的问题是工作人员无法控制所有游客的行为，导致一些游客的不良行为不仅对白庙的旅游措施造成了破坏，同时还影响了清莱白庙的正常旅游秩序。虽然清莱白庙为了容纳更多来参观白庙的中国游客，管理人员已经在很多地方上进行了管理系统的改善，但是最需要提高的应该是汉语服务人员的汉语应用水平。因为近年来到泰国旅游的外国游客中，中国游客的数量是一直排在首位的。

**关键词：** 清莱白庙 文化旅游 汉语服务调查分析

# 目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
绪论	1
<b>第一章 清莱白庙的旅游业概况</b>	7
第一节 泰国旅游的概况	7
第二节 泰国佛教旅游的发展	13
第三节 清莱白庙的历史与建筑特点	14
<b>第二章 清莱白庙的汉语服务情况调查</b>	20
第一节 清莱白庙旅游管理部门情况	20
第二节 中国游客对清莱白庙汉语服务情况调查	23
<b>第三章 对泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务的评估</b>	35
第一节 清莱白庙汉语服务的总体情况分析	35
第二节 清莱白庙汉语服务方面存在的问题	42
第三节 提高汉语水平的改进措施和建议	44
结 语	47
致 谢	48
参考文献	49
附 录	51
ประวัติผู้เขียน	56

## 表格目录

表 2.3.1	中国游客对清莱白庙的知方面	31
表 2.3.2	中国游客对清莱白庙的语言服务方面	32
表 2.3.3	中国游客对清莱白庙的服务方面	33
表 2.3.4	中国游客对清莱白庙的价格服务方面	33
表 2.3.5	中国游客对清莱白庙的环境和通方面	35
表 3.1.1	SWOT 分析（优势，劣势）	36
表 3.1.2	SWOT 分析（机会，挑战）	38



## 图表目录

图 1.1.1	游客旅游决策的动机	11
图 1.3.1	清莱白庙的高角度视图	15
图 1.3.2	清莱白庙的佛殿	16
图 1.3.3	清莱白庙的宝塔	17
图 1.3.4	清莱白庙的黄金厕所	18
图 2.1.1	清莱白庙的售货票	21
图 2.1.2	清莱白庙的男洗手间	22
图 2.1.3	清莱白庙的进入门口	23
图 2.2.1	中国人的性别	24
图 2.2.2	中国人的年龄段	24
图 2.2.3	中国人的职业	25
图 2.2.4	中国人的收入	26
图 2.2.5	中国人的婚姻状况	27
图 2.2.6	中国人来过几次白庙	27
图 2.2.7	中国人的旅行方法	28
图 2.2.8	中国人一起来白庙的人数	29
图 2.2.9	中国人来白庙的旅伴关系	29
图 2.2.10	中国人的旅游费用	30
图 2.2.11	中国人是怎么知道清莱白庙	31
图 3.1.1	4Ps 营销理论	40
图 3.1.2	清莱白庙的地图	41



# 绪论

## 一、选题的背景及研究意义：

本论文选题的主要依据是清莱白庙汉语服务调查分析。

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。

泰国国家旅游局发布的2017年1季度旅游收入预估报告显示，旅游业将持续增长。其中1季度旅游综合收入7330亿泰铢，来自外国游客贡献4900亿泰铢，同比提高7%，国内游客贡献2400亿泰铢，同比新增12%。

泰国国家旅游局局长育塔萨指出，2016年泰国旅游总收入超目标的达到了2.52万亿泰铢，因此2017年设定的年度旅游收入目标额为2.77万亿泰铢。而旅游局最新预估的1季度旅游收入报告显示，1季度旅游总收入为7330亿泰铢，其中来自外国游客收入为4900亿泰铢，同比新增7%，国内游客贡献2400亿泰铢，同比新增12%。

而赴泰游排名前5的客源国市场分别是，中国、俄罗斯、马来西亚、英国和韩国。

有许多因素让中国人对泰国感兴趣举例 泰国菜、泰国产品、泰国旅游景点、泰国明星、另外一个也是最重要的是泰国寺庙。泰国寺庙也对中国人很感兴趣，事实上在中国也有许多寺庙完全不少于我们国家，但中国寺庙的区别是大乘，泰国的寺庙是上座部的。另一区别之处在于建筑，中国的强调规模宏大而不像泰国注重艺术上的细致精美，所以闻名于世的精致泰国寺庙深深吸引了中国人的眼球。

由于清莱坐落于寇克河与叁座小山丘的天然屏障之间，靠近边界战略位置，成为一个极重要的通关与贸易中心，当然也因为其独特的地理因素，注定了饱受泰国与缅甸频繁扰攘的战争威胁。其中举世闻名的“金三角”就是在清莱府的山区，正当泰、缅、老三国的交界地带，是早期种植罂粟花和制造鸦片的大本营，如今经过政府的指导，山地村早已改种一些果树或是经济农作物了。

因为靠近传说中的金三角地区，而且此地又被作为探险山区远征队的基地，因此虽然清莱的景观或古迹，只是一个极为典型的泰国省城。但在这几十年中，这个地方逐渐地繁荣发展，豪华新建的旅馆到处林立，除了有许皇太后行宫皇太后行宫多专为国外旅客所设立的餐厅、购物商店外，同时还有专门为观光客

代办参观山地部落的旅行社，提供各式行程，不论迷你 的两日游或是为期一周的深度之旅都有，享受美景如画的风光与拜访奇特的山地部落，满足喜欢冒险旅游的游客们的需求。清莱的气候为十月到二月为气温最低的凉季，三月到五月是气温最高且干旱的热季，尤其5月下旬酷热，六月到九月为雨季，气温较热季略低，且雨水丰富。年平均 温度大约摄氏24.6度，夏季约35度，冬季受大陆南下的冷空气影响，气温略有下降，约12.8度左右。

白庙是泰国著名艺术家、建筑师、画家查伦钺（Chaloemchai Khositphiphat，或译差林猜，查棱）献给第九世皇的礼物。建筑整体包括庭院都是圣洁的白色，之所以选用白色，是因为白色正好象征佛陀的纯洁，而无所不在的镜子，则寓意着佛的智慧照耀着全宇宙。白庙于1998年开始建造。建庙资金来自他二十年来的积蓄以及有心人的捐献，他在建造中间曾经几次修改图纸，工程做的特别慢。建造者不仅婉拒了其他人士的资助，而且坚持不收门票、不收停车费、不要香火钱，只靠出售自己的画作作为建庙的资金，这座宏大的建筑因此造造停停。据建造者讲，在未来的90年这座寺庙的建造工程才有望竣工。但也正因为他对佛祖的 忠诚以及对建筑设计的执着，造就了一个精细、完美的寺庙。

本论文的选题意义在于通过调查与分析清莱白庙的汉语应用服务人员的技能，包括服务人员的汉语水平与旅游景点的知识，研究中国游客对庙里的汉语应用服务人员与中文沟通工具的态度，研究语言文化差异的解决方法为了提高清莱宗教旅游的汉语应用服务，以及引导中国游客对教旅游进入更深宗教旅游的了解。

## 二、与论文选题有关的国内外研究综述

### （一）有关旅游业发展与状况

1. 陈韵 (2015)《东盟框架下泰国旅游服务业发展研究》被大家叫做“微笑国度”的泰国,不仅有着与众不同的传统文化,以及代代相传的风土人情、极具地域特点的旅游景区,此外,泰国人还有着友善、好客、热情的善良性格。这些主要因素都使它成为一个极具吸引力的旅游目的地,能够让旅游者有美好的感受和深刻美好的旅游体验。泰国旅游服务业是泰国最大的主要收入来源之一。随着多年来泰国政府的大力支持,泰国逐渐发展为亚洲的重要旅游中心,是世界十大旅游市场之一的国家。

2. 周伟娜 (2016)《泰国旅游业发展的原因和正负面影响》泰国是世界旅游的一个标志性地区,一向被誉为“亚洲最具异国风情的国家”,碧海蓝天、椰林婆娑的热带情调;巍峨壮观、金碧辉煌的古迹庙宇;朴素恬静的田园风情;

峰峦起伏、森林密布的原始地带；庄严安详的佛教氛围以及和善友好的泰国人民，泰国从每一个角度展现着它独有的气质，这个仅51万平方公里的土地每年都吸引着来自世界各地的游客。旅游业的蓬勃发展给泰国带来了巨大的效益，然而旅游的发展也恰似一把双刃剑，失控和混乱的旅游发展也给泰国的自然、社会和人文方面造成了一系列严重的负面影响。

3. 陈璟春 (2016)《泰国旅游业看好中国市场》泰国旅游与体育部部长科甘表示，今年第三季度中国大陆游客为泰国创收1236亿泰铢（约合34.7亿美元），位居全球各地区榜首。预计今年旅游业整体收入将达2.49万亿泰铢（约合698.9亿美元）。这是近几年才有的巨大发展。泰国很欢迎中国游客，不仅因为他们来这里消费，更因为泰中两国之间的友谊和文化的联结。

4. 爱丽 (2014)《论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响》近年来，经过政府的大力扶持与社会各界的积极配合，泰国旅游业得到了迅猛的发展，成为东南亚地区最热的旅游目的地，稳居世界十大旅游市场之列。然而，随着泰国旅游活动的大规模展开，在给泰国经济带来丰富的经济效益的同时，也对泰国社会环境和自然环境带来了许多不良的影响。因此，我们很有必要来探讨旅游开发与环境保护的关系，分析泰国旅游业的发展现状及其对泰国经济带来的一系列有利影响及不利影响出现的原因。这不仅有利于进一步完善泰国旅游业的发展，提高泰国经济发展水平，同时，也有利于其他国家借鉴其优势的旅游业发展模式。近年来，泰国旅游业的收入逐渐增加，目前已经成为泰国经济增长主要的支柱。虽然泰国旅游业的快速发展带动了泰国经济的快速增长，但同时也为泰国带来了一些不良影响。分析泰国旅游业给泰国经济带来的影响，不仅有利于泰国旅游业发展的完善，同时，也利于泰国经济发展水平的进一步提高。

## （二）有关泰国佛教旅游的研究

1. 段召阳 (2011)《浅析佛教对泰国旅游业的影响》泰国作为一个旅游热点区，佛教在当地的影响力是不容忽视的，泰国佛教既作为一种人文旅游资源，又对整个泰国旅游产生了深远的影响。佛教文化作为泰国旅游业发展的内在动力，其功不可没。总的来说，旅游经济一旦形成，文化就像看不见的手，支配影响着旅游经济活动。而佛教文化正是支配并影响着泰国旅游经济的那只无形的手。

2. 饶睿颖 (2011)《浅析佛教文化对泰国兰那社会的影响》佛教于12世纪下半叶传入泰国兰那，佛教文化对泰国的兰那地区人们的社会政治、文化、生活产生了深远的影响，通过对这些影响的分析，可以从中探询兰那地区特有的文化特征、习俗信仰及生活方式。

3. 冯文君 (2014)《宗教节庆旅游居民感知研究》本文的主要研究内容有关对宗教节庆和居民感知理论的研究进行系统梳理;宗教旅游情况的简单介绍、泰国宗教节日、宗教仪式,达到承上启下的作用;泰国吃斋节,对其起源、发展历程、活动、仪式等斋戒旅游化的资源价值所在进行自述。从居民感知角度提出问题与对策,对宗教旅游活动、节日、活动与仪式的相互影响机制进行提升;结论与展望,对本文的研究内容、数据分析结果、案例研究提升进行总结、提出论文的不足之处和对未来研究的展望。

### (三) 有关泰国佛教艺术的研究

1. 蓬萨·增沙瓦;海游 (1983)《泰国佛教艺术的传入及起源》众所周知,泰国艺术是与形成民族意识和生活观念的佛教结合的,并被称为佛教艺术。可以说,在这个王国的大部分历史中,宗教的主题主宰着雕刻、铸像、神殿建造的内容,而这种种的艺术形式也只是用来使宗教庙宇增添神圣的光辉。这已成为艺术表达的主要模式。泰国古典的佛教艺术受惠于印度多于其它国家。印度艺术及工艺技巧无疑被视作佛教艺术的楷模,效法和通过改造接受印度佛教艺术的浪潮自公。

2. 姜太军 (2010)《浅析泰国佛教建筑的艺术特点》本文去泰国研究佛教建筑,本身到泰国佛教建筑的显着特征,让人流连忘返,更深刻感受到一个民族的建筑文化不仅社会文化的集中体现,而且人类社会上层建筑领域内容和层次的表现。泰国的佛教建筑不论是从民族意识上来说,还是从其造型、用色、壁画等艺术特点来说无不集中体现了它的独特性,当然也包括了泰民族的精神世界与泰国的政治体制。泰民族成功吸收其他国度文化的积极进取精神,也看到了中国传统文化与泰国佛教建筑文化的历史渊源。

### (四) 有关清莱旅游业的发展与状况

1. Suluk《清莱2016年的经济当然发展》(2016)泰国清莱的州长透露,2016年清莱的经济情况越来越发展。第一因素就是根据旅游业,让清莱的旅游业收入增加比较多。游客到清莱旅游的数量就是 2.7 万人,赚钱到省超过 25,000 万株。清莱2016年的旅游业还是越来越发展,不仅旅游业方面,其他经济方面也是发展得很多。所以清莱的2017年经济前景实在很好的方向,特别是在旅游业方面和边境贸易方面。这使得有关的公司地区实施重大的项目。

2. 泰国世界日报《泰国清莱府欲打造“单车城”助力旅游发展》(2014),北部清莱府工业院主席与该府旅游业协会主席、曼谷航空公司、狮子园以及骑自行车爱好者,共同举办主题为“清莱与单车城”座谈会,寻求各种相关资源将清莱府打造成为骑单车城,推动填补当地旅游淡季创收减少的问题。热季和

雨季都不是游客选择前往清莱府观光的最佳时期，也就是该府的旅游淡季。而据相关数据显示，国家正面临多方面的阻碍，但并未给清莱府的旅游业带来太大影响，每年的游客人数仍保持在约270万人，其中泰国游客220万人，外籍游客50万人。创造收益超过每年180亿铢。该府决定率先推出打造单车城计划，并借鉴研究其他推动骑自行车文化的国家之经验，发现无论是旅游旺季还是淡季，可以在任何时候任何地点骑自行车。因此，该府决定将自行车城计划作为提升淡季旅游气氛的重要措施。

### 三、主要研究的目的、方法和内容：

#### 1. 研究的目的

本论文研究的目的是通过调查清莱白庙服务人员的汉语水平与汉语应用的情况，说明语言服务在清莱白庙管理方面的重要性，商业汉语在白庙使用情况。研究清莱白庙汉语服务对中国游客的影响，包括汉语服务人员的汉语水平和工作情况，通过调查研究，说明清莱白庙该在哪些方面提供汉语服务，指出存在的问题，需要改进，提出改进的建议。

#### 2. 研究的方法

##### 1) 文献研究法：

收集论文研究所需的文献和相关的资料，对这些资料来分析。

##### 2) 访谈法：

通过对白庙的管理人员、服务人员和中国游客的访谈。

##### 3) 问卷调查法：

本研究样本预计 100 份问卷，对中国游客的基本资料（例如年龄、性别、学历）、满意度和宗教旅游汉语的语言情况进行问卷调查，对服务人员的汉语服务的态度

##### 4) 观察法：

通过观察直接获得清莱白庙的资料，观察佛寺服务人员与中国游客沟通的语言使用情况。观察白庙网站，标识牌、广告

#### 3. 研究的主要内容

本论文研究的主要内容是

- 1) 清莱白庙的服务人员汉语服务种类。
- 2) 清莱白庙服务人员汉语应用所遇到的问题。
- 3) 中国游客对清莱白庙服务人员的服务的满意度。
- 4) 清莱白庙需要发展汉语服务应用。

5) 泰国服务人员与中国游客的语言文化差异。

#### 4. 论文研究的创新性:

通过目前所收集的资料，目前还没有与本论文研究课题相关的研究，本论文对清莱白庙的商务汉语应用的调查与分析 是一个新的研究。本论文通过清莱白庙的语言服务情况进行分析，搞好白庙的语言服务，特别是汉语服务对清莱白庙的发展，吸引更多游客，也促进泰国旅游业的发展。

#### 四、所要解决的主要问题

1. 掌握详实的有关清莱白庙汉语服务情况，包括汉语水平情况、服务人员情况、管理情况和对中国游客对清莱白庙汉语服务的反映情况。

2. 对取得的相关资料进行理论分析，通过定性和定量资料分析说明研究的问题以达到研究的目的。

# 第一章 泰国旅游业的发展概况

## 第一节 泰国旅游业的概况

### 一、旅游的重要性

#### 一、旅游的基本重要性

目前，旅游业已成为一个非常重要的产业。世界经济人们认识到，在世界旅游业界几乎所有的国家已经成为国际贸易的主要产品迅速在许多国家。旅游业是一个产业优先级 1。在该国主要行业中排名前 10 位的-3。

旅游业对繁荣至关重要。泰国的经济和社会稳定是巨大的。也有人说，未来旅游业的重要性一定越来越增加。由于政府有一个不断推动的政策，旅游业成为最重要的外汇来源。旅行是一种古老而有序的人类自然活动。目前技术越来越发展，特别是交通运输使得旅程更加宽敞，已有许多目的，为了出差、做生意、娱乐或者研究我从未见过的知识。这些个人活动作为一个群体一起成长。需要专业技术，规划，组织和市场一体化。它被称为“旅游业”，在当前的国家社会经济和政治制度中起着非常重要的作用。

另外，在社交方面旅行也是缓解紧张局势的轻松方式，同时在游客和当地业主之间建立了良好的理解。这是业界看到的。旅游业在经济，社会和政治领域发挥着重要作用。

旅游业被认为是每年在经济中发挥突出作用的驱动力。整体或局部的成功来自强大的反弹力量或推动力量，无论是小型，都有助于推动行业向前发展。它在刺激经济增长方面发挥了主导作用，导致就业，创业，分销和投资数百个相关业务，给人民和国家创造了财富。这对泰国人民带来了更好的生活质量。<sup>[1]</sup>

外国游客，特别是中国游客有兴趣学习各国的文化、历史遗产、参观各国的建筑，并体验该国人民的生活。特别是在亚洲国家。包括购买各国手工的纪念品，智慧手工制作的产品。这种方式旅行，被我们所谓“文化旅游”。

在当今世界，世界市场的竞争都重视文化，因为文化方面是一个最重要的旅游业之一，现代人们都把文化来创造社区的产品或服务，以使自己与竞争对手有所不同。这符合创意经济的思维（Creative Economy）。所以，文化旅游是泰国经济社会非常重要的一部分。

---

<sup>[1]</sup> 泰国旅游局，旅游业，（曼谷：泰国旅游局，2006），12 页。

## 二、泰国文化旅游的发展

旅游业是一种将文化带入当优点为了吸引外国游客。外国游客，特别是中国游客有兴趣学习各国的文化、历史遗产、参观各国的建筑，并体验该国人民的生活。特别是在亚洲国家。包括购买各国手工的纪念品，智慧手工制作的产品。这种方式旅行，被我们所谓“文化旅游”

文化旅游<sup>[1]</sup>包括

- (一) 历史与历史的痕迹
- (二) 考古与博物馆
- (三) 传统的建筑
- (四) 艺术，工艺品，雕塑，绘画，雕像和版画
- (五) 宗教与宗教仪式
- (六) 音乐，表演与电影
- (七) 语言与文学
- (八) 生活方式，服装与食品
- (九) 文化，民俗文化，其他节日
- (十) 工作与技术

本地智慧在当地得到应用，各国已经认识到文化旅游对各个国家带来巨大的收入。所以各国将文化当国家战略的一部分。比如，韩国；成立了一个独立的机构，支持私营部门出口文化产品，我们将在这里看到韩国旅游广告专注于文化和技术，也包括在韩国的电视剧或电影中的广告。新加坡；将各种民族作为旅游的优点，在 Uniquely Singapore 的思维，以发展新加坡，中国，印度和马来人民的原始文化成为旅游景点。马来西亚；文化旅游将注重成为穆斯林。对于想要触及伊斯兰教各个方面的游客。还有许多国家对文化旅游管理非常好，比如：中国，欧洲和澳大利亚的国家。也有些国家有管理文化旅游的潜力，但也有国内政治问题或没有政策促进旅游业，比如，缅甸、越南、非洲和中东。

World Tourism Organization<sup>[2]</sup> 将文化旅游定义为，这是一种人被文化刺激所产生的带动，比如；教育旅行，旅游为了欣赏文化、艺术、节日或参观纪念碑，旅行去研究当地社区的传统以及宗教信仰。

<sup>[1]</sup> บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, “การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน”, รายงานการวิจัย, (เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 1999年)

<sup>[2]</sup> วาลิกา แสนคำ, การพัฒนาการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมบ้านเปียงหลวง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่, การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว



The European Center for Traditional and Religious Culture 或 ECTARC<sup>[1]</sup> 提到了有些因素吸引文化游客就是

- (一) 考古与博物馆
- (二) 建筑结构，过去的城市废墟
- (三) 艺术，工艺品，雕塑，传统文化，节日
- (四) 音乐
- (五) 表演
- (六) 语言与文学
- (七) 宗教信仰
- (八) 古代文化，民间文化或亚文化

根据上面的文化旅游计划发展，可以总结文化旅游计划发展最重要的因素是当地人民必须参与表达自己的意见，并将社区发展的需求水平表明为文化吸引力。此外，文化旅游发展也要靠本地人和私人的合作为了适当的发展。<sup>[2]</sup>

文化旅游是了解其他人并回头看自己，理解自己。此外，知觉可能会因多种因素而有所不同，比如各人的知识或体验过的经验。

总之，文化旅游是游客想体验真正的文化，不同的生活方式，本地生活的简单方式和互相交换各人的思想。比如：旅游享受艺术和文化，或参加当地节日或传统文化，旅行为了研究当地社区的传统文化，宗教信仰，故事和节日在旅游景点举行。因为各地反映当地的历史，生活方式和当地的地理。将成为文化景点的城市应该拥有对文化旅游有吸引力的元素，其中包括：博物馆，建筑结构，艺术和手工艺品，雕塑，传统文化和节日，民间音乐，表演，语言与文学，宗教信仰，古代文化、民间文化或亚文化。可持续的文化旅游管理需要鼓励当地人民认识到旅游业对其经济的重要性，因为基本上人类总是关心自己的利益，参与福利是最重要的。投资，劳工，包括旅游业高管应该鼓励社区的人们参与。如果他们能理解，旅游和服务是最创造收入的原因，创造就业机会，直接和间接赚钱，保持当地的文化和资源将有利于旅游业，将给当地人翁意识资源是共同所有权。这些可以提高对当地文化和资源保护的认识。

在规划文化旅游不应该影响当地人，环境和社会。所以参与计划的人必须小心，应该设置规则于游客，给他们说明背景信息、文化的重要性、传统和遗迹。为游客提供一个洞察所访问的地方的文化和习俗，为了尽量减少文化、语

<sup>[1]</sup> สุดชีวัน นันทวัน ณ ออยุธยา, การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยชุมชนเป็นศูนย์กลาง, การศึกษาอิสระศิลปศาสตร-มหาบัณฑิต, เศรษฐศาสตร์การเมือง, 1998年), 16 页

<sup>[2]</sup> 同一本书, 14 页

言、宗教差异的影响，保留当地传统的文化，还控制游客的数量，适应地区的能力和社区的需求多少变化。

### 三、宗教旅游的行为

寺庙是一种能吸引众多游客的资源，这是因为寺庙本身具有建筑，艺术，历史或很有趣的考古，寺庙可能与其他旅游资源这对其他类型的旅游资源是一个吸引力，应该与其他旅游业的发展同步发展。因此，应该考虑研究设法保存，发展和改进寺庙。还应该将旅其他游景点与寺庙联系起来跟着旅游市场。

[1]

宗教旅游是现代社会需要的另一种行为，因为宗教旅游是游客成为泰国社会文化一部分的旅程。因此，应鼓励养护旅游行为，以增加泰国和外国游客的市场价值。<sup>[2]</sup>

宗教旅游来自英语这个词—Buddhist Tourist，可以总结佛教旅游的意义是（1）是一种促进文化和传统的旅游（2）是一种继承佛教的旅游（3）是一种增加经济效益的旅游，让社区产生其他商业，比如；贸易公司、释放乌龟、释放鱼类、销售鱼类食品、销售当地产品等业务。

佛教旅游的目的地是为社区创造收入，这也是佛教的继承，鼓励更多泰国和外国游客参观寺庙。

#### 1、游客的行为

旅游旅行决策的动机包括： 这些四个基本要素<sup>[3]</sup>：

（一）旅游的动机（Energizers of Demand）是吸引游客前往该旅游景点的吸引力或游客的空闲可以去旅游为了放松或做些活动。

（二）细察的需要（Filterers of Demand）是使旅游需求减少或使游客想旅游的需求停止下来，比如；经济因素、社会因素、文化态度、心理因素。

（三）影响（Affects）是游客直接或间接从来源或负责推广的机构收到的信息，使游客产生不同的学习的行为、态度和观点。

（四）游客的角色（Roles）是各个游客的状况是不相同的或在不同的时间段，决策过程或旅游形式也是不同的。根据下面的图片 1. 1

[1] กรณีย์ ถนอมกุล, พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงพุทธของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดสกลนคร

[2] ณัฐพงษ์ สีบุญเรืองและคณะ, ปัจจัยจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา

[3] สุรรัตน์ เตชาทวีวรรณ, เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว



图 1.1.1 游客旅游决策的动机<sup>[1]</sup>

## 2、旅游的动机（Tourism Motivation）

旅游的刺激的意思是激励游客感兴趣并想去旅行的东西或游客的行为是不同的，可以分成两个部分：（1）来自游客内部的兴奋剂，比如：心理身体的刺激、态度。（2）外部的刺激，比如：旅游服务、旅游的设施、旅游的吸引力或旅游的安全等。这两类旅游的刺激之间的关系是复杂的，并且是顺序的，有时它俩不能彼此分开。然而，游客的内在动机是基于对 Maslow 的需求理论（Maslow's Hierarchy of needs）旅游激励的性质被定义为七个方面。

- （一）旅游是缺失需求的替代品
- （二）旅游景点是旅游的一个吸引力
- （三）游客对旅游景点的态度是一种刺激
- （四）信息和其他媒体是旅游的推动力
- （五）旅游的目的是旅游的刺激
- （六）游客的经历是旅游的刺激
- （七）刺激是有意义的，并决定自己形式

## 3、影响游客行为的重要因素

（一）内部因素，比如：需求、刺激、必要、学习、个性、生活方式、自我概念或个人态度。

（二）外部因素，比如：文化、社会、领导、家庭或朋友。

## 4、游客有所作为的因素

游客的不同的背景，要了解更多关于如何更好地为游客服务的信息，请参考以下三个因素。

<sup>[1]</sup> สุธีรัตน์ เตชาทวีวรรณ, เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว, 58 页.

(1) 文化 (Culture) 各国有不同的文化因为基本的信仰和思想是不同的，文化是重要的方面使对于界定每个人具有特定身份的行为。

Singer (1986) 给文化的定义是 “文化由内部和外部的行为过程组成，使各国区别，有不同的语言。” 类似于Sitaram (1972) 的意见，说“文化是一个地理区域内一群人的学习行为的总和，这些行为是人民的传统，它也是从一代传到下一代。文化逐渐变化，但总是在变化。” Porter (1973) 进一步得出结论 “文化表现形式以思想语言的形式出现，以活动和行为的形式。”

可以得出结论，“文化是社会上大多数人的生活模式或模式”，通过分离文化的特征如下：

- (一) 是人类造的 (不是自然发生的)
- (二) 是社会的遗产
- (三) 能改变，为了更好的生活质量
- (四) 大多数人做了很长时间，转达到下一代的人

吃的文化，一些西方国家吃饭时很复杂而用很长时间，吃饭的工具很多而很多方法，比如：法国有重要的吃饭步骤；美国不太重视吃饭时，是轻松的；澳大利亚跟美国差不多，不太重视吃饭；东方人也不用那么多工具，没有复杂的吃饭步骤，但是大多数人口喜欢吃热的东西。

家庭的文化，西方国家尊重女性。社交礼仪，女性必须始终走在第一位，例如：当女性走向坐着的男人时，男人必须站出来表示荣誉、给女性关上车门、先给女人座位等。家庭之间的关系很少，大多数结婚后离开老家，不跟父母在一起为了自由，因此，在晚年，常常在家庭中，没有孩子，被家人缺乏温暖所包围。在东部州，女性应该在家做家务，特别是中东女性受到压迫，像奴隶一样生活。亚洲国家与家人之间有很好的关系，尊重，非常关心老年人，给他们带来的舒服。

(2) 宗教 (Religion) 这些教训是人的精神支柱，对人类的思维有影响、信赖、各种价值观在类似的基础上，这也表达每种宗教行为的典型方式。

(一) 伊斯兰教：不要吃猪肉，不吃各种没有猪肉的食物，不喝酒，不赌博，不偷，必须严格遵循宗教的教义，特别是在安息日。尊重麦加的宗教圣地被认为是一个很大的优点。

(二) 佛教：教人们要友好，原谅，慷慨，尊重其他人的公德。

(三) 基督教：教人们去帮助别人，必须严格遵循宗教的教义。

(四) 犹太教：必须严格遵循宗教的教义，无论是人的动作还是吃的事情，就像 Krosner 的食物其他人不会打开食物，主人一定自己打开。

(3) 语言 (Language) 世界各地使用的语言的多样性和多样性使得旅游业和酒店业需要有能够使用该语言的工作人员。此外, 为了了解游客的风格。除了用于相互沟通的语言之外, 语言还包括外部表达或外身的动作 (Body Language)。每个国家都有不同的表达语言, 因为有不同的培养和生活方式。在游客的情况下, 说话语言或外身动作也是不同的, 服务人员应该研究各人的风格为了满足用户, 比如: 中国人常常像吵闹声一样大声说话, 但这只是一种正常的谈话。日本人几乎不能分开满意或不满意时。在不同的地方点头表示同意和不同意, 也是不同的意思。研究各国的动作表达的意思对做生意或沟通方面很重要的。<sup>[1]</sup>

## 第二节 泰国佛教旅游的发展

佛教思深刻在泰国人民的日常生活, 也影响着泰国文化与历史。泰国是世界上的佛教强国之一, 原来佛教传入东南亚, 泰国是最早传授佛教的国家。以前的东南亚佛教, 小乘与大乘佛教互相交替兴废, 初期以大乘为主, 目前以小乘为主流传到今天的特殊泰国佛教, 又是一个分支上座部佛教, 有 90% 以上泰国人民信仰上座部佛教, 强烈影响着泰国对人民的日常生活。在泰国佛寺无所不有, 只在曼谷境内就有 400 多座佛寺, 与佛寺和和尚在泰国社会受泰国人的崇敬。泰国公交车为僧人保留专门的座位, 此外佛寺乃是泰国社会的主要活动, 自从出生时直至死亡仪式皆依靠佛寺举行与和尚, 甚至在农村地区佛寺也当村乡的学校、旅店、职业介绍所等的社会角色。

泰国佛寺, 世上著名佛寺集中之地, 其中最为闻名的佛寺分别是卧佛寺、玉佛寺、大王宫、金佛寺等。在泰国人民印象中, 却因务实与亲和而成为圣地。

佛教成为泰国国教, 僧人备受敬重, 在社会各阶层有很大的发言权。甚至王室仪式、国民教育及生活种种, 都以佛教作为规范, 而且规定男子年满二十岁时, 至少需要出家三个月, 每天清晨出外托钵、过午不食。

大部分青年僧侣是学生, 泰国约有九千所佛学院, 两所佛教大学。在泰国, 佛寺乃是的社会教育和慈善机构, 因此有很多的社会功能, 如供奉僧人、信徒朝拜、摆设历史文物、接待外宾和游客, 甚至还收受鳏寡孤独及穷人养老等。

---

<sup>[1]</sup> พระครูวิมลศิลป์กิจ. การศึกษารูปแบบและสภาพแหล่งเรียนรู้ของวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. 2012 年

不过, 佛教影响着外国游客, 当外国游客进入佛寺时, 该先脱鞋, 脱帽, 当寺内有宗教聚会时, 禁忌进入; 进入佛寺要穿洁净服装; 不可以穿无袖衬衫和高于膝盖的短裙。此外, 女性请勿触碰和尚, 即使是轻微触碰也不行, 如有需要将东西转交和尚, 要先交给其他在场男性再由他转交给和尚。另外每尊佛像无论大或小, 损坏与否, 都被视为是神圣的物品。

### 第三节 清莱白庙的历史与建筑特点

#### 一、清莱白庙的历史

Wat Rong Khun 被外国人称为 “White Temple”, 被中国人称为 “白庙。” 白庙建于在 1887 年左右, 匹配国王拉玛六世的统治。荣坤农场地区有村民居住, 村民通过使用流入湄公河流域的小河流, 以浑浊为特征, 称之为湄公河, 本地被本地人称为 “荣坤农村。”

Khun Udomkit Kasemrat 搬家到荣坤农村后, 他于是在村里建了一座修道院。白庙一开始是在老挝河周边的西部建立的, 在蒙河附近。忠实的人建造了一座亭子和亭子作为木房子, 从 San Sai Noi 的一座寺庙邀请的修士作为方丈。

直到 Mhee Keawluemsai 的时间, 他把寺庙搬到他自己的田子里, 它在西边的马路对面, 在荣坤河附近。后来, Ta Deewarat 村长看到这个寺庙是封闭的, 因为村庄越来越大, 所以他再把这座寺庙搬到现代的土地。后来他的妻子给土壤建一个 4 英亩的土地。完成后, 从 Mung-Mueng 的一座寺庙邀请的 Duangrot A-pakaro 和尚作为方丈。后来, Duangrot A-pakaro 和尚搬到另一座庙宇, 村民已经邀请 Sawai Chakaro 和尚作为新的方丈。在 1956 年, 他在这座圣殿死了。

Sawai Chakaro 和尚于 1964 年建造了这座寺庙, 然后他带 Nong Sar 村子的古老石头来当寺庙里雕像。在 1990 年后期, 该寺庙进行了翻修。1994 年, 造了食堂和拱门。1991 年, Sawai Chakaro 被授予和尚称号。忠实的人发现这座寺庙修建了 38 年, 年久失修, 是群众蝙蝠的地址。所以, 有想法想创建一座新的寺庙。

1995 年 6 月 3 日, 寺庙被拆除, 并于 2538 年 11 月 26 日是奠基仪式。

1996 年 2 月 3 日, 开始建设佛现代的堂, 但是只是完成了结构。寺庙的措施因素开始缺乏, 因为在经济低迷时期。后来, 1997 年, Chaloenchai Khositphiphat 画家, 著名的国际画家, 村民的骨肉由于祖先的出生而呻吟, 继

续作为佛教崇拜提供。希望称为“地球的艺术品”，使用各人的因素，其他人不用找钱建这座寺庙。

Chaloemchai Khositphiphat 对他的愿望做了进一步的改变，使这座白庙很完美些，吸引了很多泰国人和外国人的游客。从一般没有名的一座寺庙，成为了著名的寺庙也是省和国家的寺庙。完成后，修道院将由 9 座建筑组成，包括：佛塔佛殿、神社、演讲厅、打禅大厅、莲房、佛教寺庙的入口、美术馆和卫生间。他买下了 1 立方 200 瓦的南部土地，从曼谷来的 Wanchai Wichayachakorn 也捐出了 300 雷瓦的另外 5 雷，总数是 10 rai 100 平方米。

Chaloemchai Khositphiphat 已经为他对佛教的奉献而祈祷，为了建立这座白庙自从他 42 岁（1997 年）起直到在这座寺庙去世。他立志把它全身奉献给国家、宗教、国王、他信仰的爱人和他相信的主佛陀。



图 1.3.1 清莱白庙的高角度视图

## 二、清莱白庙的建筑特点

### 1、白色佛殿

这座佛殿是一座类似于 Ming Muang 白寺的佛殿，跟着方丈的想象设计的，是 Sa-ngasaokaew Laode 的灰泥设计，南省民间技术员。清莱白庙的佛殿全部都是白色的，享受 Chaloemchai Khositphiphat 和他的好门徒艺术的辉煌。他们的艺术很精美，灰泥图案装饰着闪闪发光的银色镜子，当阳光照耀下，会有闪闪发光的辉煌。在佛殿的内部有 Chaloemchai Khositphiphat 的壁画。这座白庙的建立工程始于 1998 年。佛殿是寺庙的特点。寺庙以白色装饰，以精美闪亮的玻璃装饰，在灰泥上是泰国传统的模式，特别是背后的佛像又大又精美。在佛殿上方，装饰着童话般的动物，就是大鹏金翅鸟，看起来非常好奇。佛殿里面的壁画由 Chaloemchai Khositphiphat。（佛殿内不能拍照）



图1.3.2 白庙的佛殿

佛殿的意义是白色佛殿表示单纯的佛陀，白色的镜子表示佛陀的智慧照耀着人类和宇宙的世界。佛殿的上部，把三个精神实践的主要原则：戒、定、慧，导致解放。佛殿的第一屋顶是“戒”由4只动物组成代替土壤，水，空气，火。大象是土壤、海龙王是水、天鹅的翅膀是空气、胸围是火。

Chaloemchai Khositphiphat 在佛教寺庙建立佛殿就像佛陀的家。白色代表佛陀的纯洁、白色的镜子代表了佛陀的智慧，激发人类和宇宙的世界、桥意味着在桥前通过通往佛的路径、小圈子意味着人类的世界、大圈子是魔鬼的嘴巴意味着人类心中的激情。谁会去佛陀的佛教景观设置思想，解放自己的激情进入魔鬼的口中，以清除心灵走过桥。桥的中心意味着梅鲁山，天使的地方。下面是一个池塘，Sritandorn海洋。佛殿的一侧是4位上帝的大门。寺庙内部绘制了与优点相关的艺术作品。这些作品都是目前情况的艺术。

## 2、宝塔

清莱白庙的宝塔是不太大的，位于在佛殿的后面，全部是白色跟佛殿一样，建造兰纳风格建筑和艺术的样子跟着 Chaloemchai Khositphiphat 的思维。这座宝塔载有佛祖的遗物，作为当地佛教徒的礼拜场所。由于建造宝塔作为学习源，值得去参观。





图 1.3.3 白庙的宝塔

### 3、佛像室

佛像室位于在宝塔西边的后面，有一座桥通往圣殿。里面有佛像，另一种美丽的佛教艺术。Chaloemchai Khositphiphat 以兰纳风格设计了一幅美丽的佛像。

### 4、Chaloemchai Khositphiphat 的美术馆或博物馆

美术馆或博物馆位于佛教寺庙入口的对面。这个博物馆将展示 Chaloemchai 的作品，对于游客或去清莱白庙的游客参观，有他创建的所有类型的作品。博物馆内的所有作品都不会被出售，它将向人们展示如何学习各种艺术，无论是绘画、雕塑、版画或模型，为了创造佛像、象征以及佛陀下的服务的作品。所有的作品是从 Chaloemchai Khositphiphat 在 14 岁时，在清莱直至在曼谷学习。所有的作品都是美丽而精致的作品。

### 5、展览厅

照片库和分销商在佛教寺庙入口的左边。进入考古区时，会有一个照片库和一个分销商。照片库和分销商将图像出售给那些想买纪念品或保存的地方。所有收益将用于发展清莱白庙，如果想要购买可以在这个地方购买并出售此图片或作品。

### 6、黄金厕所

黄金厕所位于展览厅的旁边。这个厕所是跟别的地方不一样的厕所” 因为厕所全部都是金色就像一个辉煌的黄金，所以被参观清莱白庙的游客叫“黄金厕”。所为了给来参观清莱白庙更方便，保姆经常把厕所打扫干净。



图 1.3.4 黄金厕所

#### 7、Baan Boon Khao

这是一个功德亭，创建一个佛教慈善机构。位于在佛殿的南部，在这一直有和尚。任何想做出功绩或想赎佛的访客都会在这里受邀。这里总是有员工给你建议。

#### 8、塑造厂

这是Chaloemchai的艺术家和团队帮助创造模式的地方。有兴趣如何雕塑，装饰，装饰玻璃或添加颜色的工作可以访问访问。它可能不适合那些对灰尘过敏的人，因为它是使用粉尘，沙子，水泥等材料的地方。

#### 9、演讲厅

这是三层钢筋混凝土的建筑，它尚未完成，但底层可用但尚未完美。这个演讲厅位于佛殿的南部。

#### 10、打禅室

这是钢筋混凝土的建筑，有单层。这是一个有兴趣练习冥想或打禅的地方，里面有冥想练习的设施。

#### 11、和尚的莲房

这也是钢筋混凝土的建筑，根据寺庙内的任何其他建筑物都是白色的。目前有3位僧侣，5位沙弥，一共有8位。

## 12、佛教寺庙的入口

这是一座将步行参观或崇拜圣殿的大门。入口处会有工作人员，为参观者或参拜提供的服务。有一张Chaloemchai Khositphiphat教授的照片，代表接待处，希望与老师合影的人被粗心拍照。<sup>[1]</sup>



<sup>[1]</sup> พระครูวิมลศิลป์กิจ. การศึกษารูปแบบและสภาพแหล่งเรียนรู้ของวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. 2012 年

## 第二章 清莱白庙的汉语服务情况调查

### 第一节 清莱白庙旅游管理部门情况

#### 一、清莱白庙的管理情况

清莱白庙有 Kittipong Kalyano 当白庙的方丈<sup>[1]</sup>，并担任寺院委员会主席。按照协会的规定进行管理制度，该委员会设置在 2 套，根据会议的规定，第一委员会是一个大委员会，方丈是该委员会的主席，另外还有八个监督施工管理体系的委员会、所有寺庙的财务，每个月检查一次透明度<sup>[2]</sup>。第二委员会是 8 个小组委员会，有 Chaloechai Khositphiphat 是小组委员会主席，它控制捐赠、采购、并且控制寺庙内部管理的规划。特别是捐赠箱的开放，将有四个小组委员会开设现有的捐赠内阁，其他 4 个小组委员会是专柜。计算这笔钱后，每个人都必须签字。

清莱白庙是清莱的主要旅游景点，这也是清莱的标志性建筑之一。来参观的中国游客数量一年比一年增加。清莱白庙的良好管理对吸引更多中国游客非常重要。清莱白庙开始出名后，Chaloechai 有一项政策，旨在促进和推动清莱白庙在更广阔的世界中知名，并吸引更多的游客参观泰国的艺术。通过邀请企业家，参与旅游业，清莱旅游协会为了提供关于清莱白庙的信息和详细信息，以便这些人能够为前来参观的游客提供完整，准确的信息。因为这些组织是第一个吸引更多游客的组织。

在汉语服务方面，清莱白庙已有良好的管理，可分为三部分。第一部分是中國游客跟旅游公司来参观。在第一部分中，旅游公司将会有公司自己的导游指导游客，以提供有关清莱白庙的建议和知识。其次，在中国游客自己来参观清莱白庙的情况下，将有当地导游在寺庙为中国游客服务。在寺庙当地的导游是泰国旅游局的导游。所有导游都受到旅游警察的监督，旅游警察就控制导游的服务，着装，包括导游的服务礼貌。在向游客提供服务之前，必须在每次服务之前进行签名。一切都是可验证的，并包含书面信息。当然提供服务将是安全和质量的。最后，如果中国游客来看望自己，不想使用当地的导游服务，清莱白庙也有中文手册服务的。购买寺庙进入门票的中国游客可以在入口处携

<sup>[1]</sup> เฉลิมชัย โฆษิตพิพัฒน์, การประชาสัมพันธ์, (ถอดเทปประชาสัมพันธ์จากหอกระจายข่าวของวัดร่องขุน), 2012年4月30日.

<sup>[2]</sup> พระกิตติพงษ์ กลยาโณ, 访谈, 2012年4月30日.

带宣传册小册子。在小册子里面，它会详细介绍寺庙的重要部分，历史，对中国游客有利的信息，包括中国游客在寺庙里的测量规则和适当的做法。

此外，当中国游客参观寺庙场地或寺庙周围时，在不同的地点会有会用汉语沟通的工作人员为游客提供服务。如果游客做得不适合或做一些寺庙禁止的事情，这些工作人员也会警告您。还有另一个寺庙为中国游客准备的是中文的展示牌，标示牌，指路牌等。在参观清莱白庙的中国游客会总是看到描述牌子，寺庙的规则，规定和在寺庙里适合的行为。如果中国游客有任何疑问，请在寺庙的服务中心询问或咨询寺庙的服务人员。



图 2.1.1 清莱白庙的售货票



图 2.1.2 清莱白庙的男洗手间



图 2.1.3 清莱白庙的进入门口

## 二、清莱白庙的路线

前往清莱白庙，如果你来自曼谷使用清莱—曼谷的路线，通过帕夭的 Mae Jai 区。然后前往进清莱府的 Phan 区。一直在开车前往清莱府，退出 Phan 区，将穿过 Mae Lao 桥。不久就到 Masaruay 路口，继续大约 10 公里。200 先到 Khun Korn 的十字路口，在你的左边会看到白色醒目的一座寺庙。在十字路口，左转到 Khun Korn 瀑布。清莱白庙和清莱镇有大约 13 公里，位于 Phahonyothin 路 816 号（1/A2 道路）。

如果从清莱的梅塞区、来自清莱国际机场或来自清莱镇就前往南去清莱 Phan 区的路线，退出清莱镇，会通过第二公交车站的红灯，一直往前开至到 Khun Korn 十字路口，向右转。从清莱镇到达清莱白庙需要几分钟的时间。

如果从清迈出发，前往 Doi—Saket 区，进清莱府的 Vieng—Papao 区。通过 Mae—Saruay 区，到了 Mae—Saruay 三岔路口就要左拐往前清莱府路线。从 Mae—Saruay 三岔路口往前清莱镇路线约 10 公里，往前开至到 Khun Korn 十字路口就左拐进去，到了清莱白庙。<sup>[1]</sup>

## 第二节 清莱白庙中国游客的问卷调查

### 一、中国游客的基本情况

清莱白庙是清莱最有名的地方之一，在白庙能看到很多中国游客来参观。大部分的中国人来白庙为了旅游。本次研究的目的是为了了解中国游客对清莱白庙的汉语服务应用以及了解中国游客对清莱白庙的满意度，具体情况如下：

#### 1. 性别：

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在清莱白庙的人数大部分是女性；64 位是女性，36 位是男性。百分比如下；女性是百分之 64，男性百分之 36。

---

<sup>[1]</sup> <http://www.xn--22cj2bwa1cwa8b3a2eue.com/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B9%84%E0%B8%9B%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%A3%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%82%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%99.html> ,

2010 年 7 月

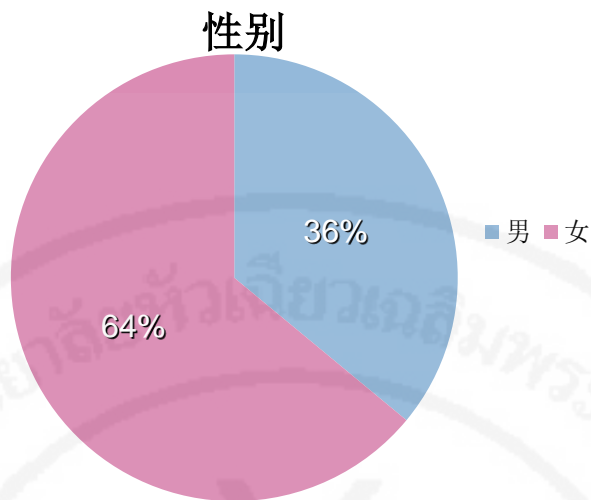


图 2.2.1 中国人的性别

## 2. 年龄段

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的年龄段是多样性，从年轻到老年人。可以分成如下；年龄 20 岁以下是百分之 12，年龄 21-30 岁之间是百分之 32，年龄 31-40 岁之间是百分之 35，年龄 41-50 岁之间是百分之 13，50-60 岁之间是百分之 8。中国游客来清莱白庙大多数的年龄段是 31-40 岁之间。

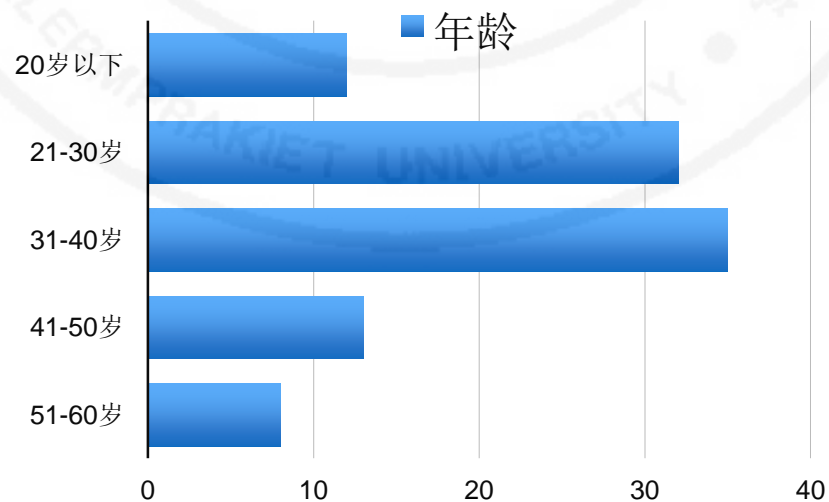


图 2.2.2 中国人的年龄段



### 3. 学育程度

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的学习程度是多样性。可以分成如下：初中以下是百分之 12，高中是百分之 3，本科是百分之 73，硕士是百分之 9，博士是百分之 3。中国游客来清莱白庙大多数的学习程度是本科。

### 4. 职业

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的职业是多样性。可以分成如下：学生或大学生是百分之 24，公务员是百分之 28，公司职员是百分之 12，私营企业或个体是百分之 18，自由职业是百分之 11，其他职业是百分之 7。中国游客来清莱白庙大多数的职业是公务员。

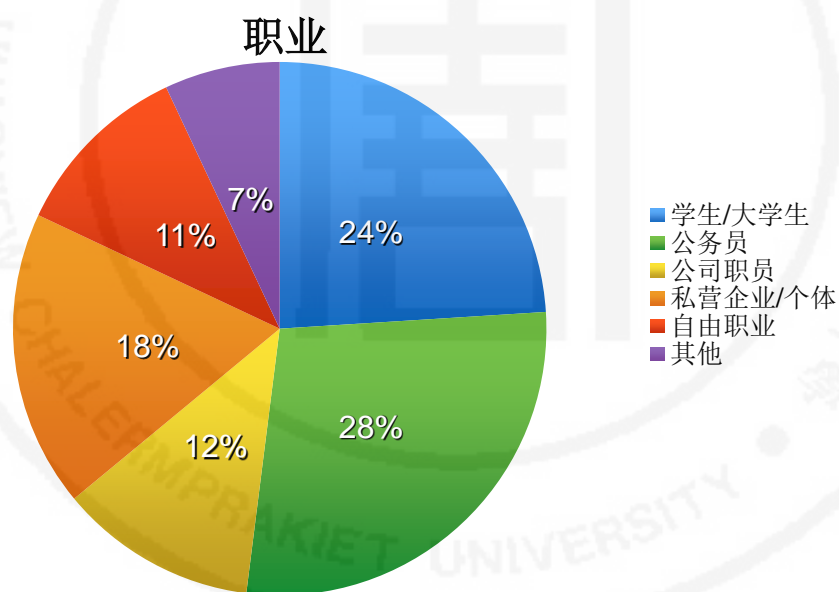


图 2.2.3 中国人的职业

## 5. 收入

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的一个月收入是多样性。可以分成如下；2,000 元以下是百分之 7，2,001-3,00 元之间是百分之 2，3,001-4,000 元之间是百分之 5，4,001-5,000 元之间是百分之 16，5,001-6,000 元之间是百分之 37，6,001-7,000 元之间是百分之 13，7,000 元以上是百分之 7。中国游客来清莱白庙大多数的收入是 5,001-6,000 元之间。

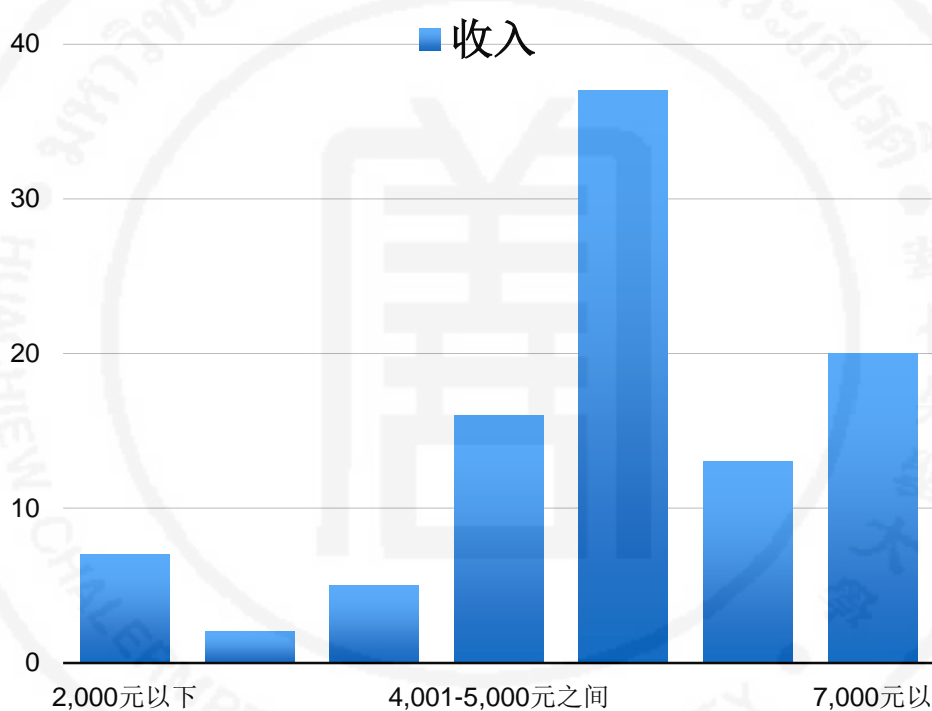


图 2.2.4 中国人的收入

## 6. 婚姻状况

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的婚姻状况是多样性。根据调查，可以分成如下；单身是百分之 61，已婚是百分之 39。中国游客来清莱白庙大多数的婚姻状况是单身。

### 婚姻状况

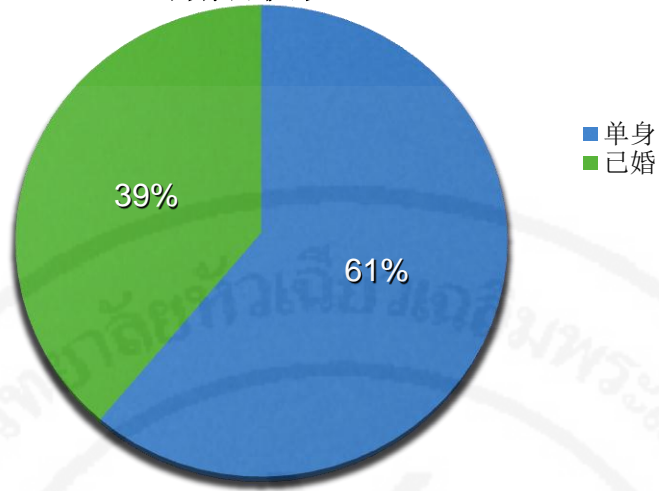


图 2.2.5 中国人的婚姻状况

### 7. 来过几次清莱白庙

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国人来过清莱白庙的状况是多样性。根据调查，可以分成如下：本次是第一次是百分之 92，本次是第二次是百分之 6，本次是第三次是百分之 2。中国游客来清莱白庙大多数是第一次。

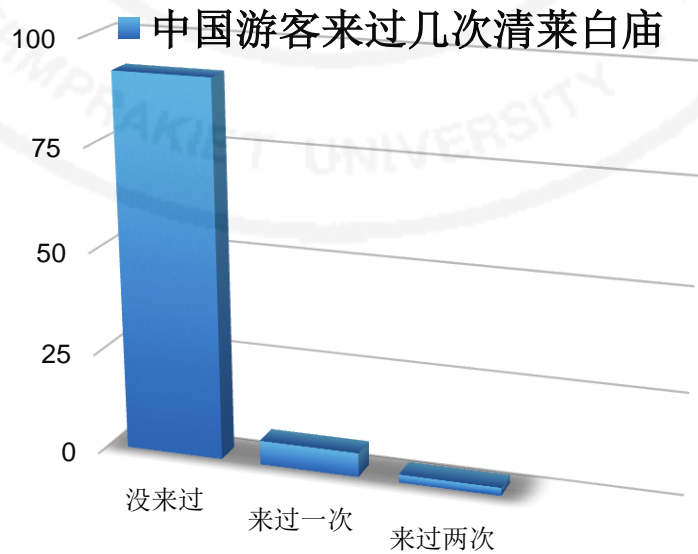


图 2.2.6 中国人来过几次白庙

## 8. 旅行的目的

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客的旅行目的都是为了旅游。根据 100 份调查，百分之 100 的中国游客来清莱白庙的目的是为了旅游。

## 9. 旅行方式

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客的旅行方式是多样性。根据调查，可以分成如下；私家车是百分之 39，旅游公司是百分之 54，其他方式是百分之 7（在其他方式格子，有些人填写“打的”来。）中国游客来清莱白庙的方式大多数是旅游公司。



图 2.2.7 中国人的旅行方式

## 10. 一起旅游的人数

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客一起来旅游的人数是多样性。根据调查，可以分成如下；两三个人来旅游是百分之 42，四五个人来旅游是百分之 37 六个人以上来旅游是百分之 21。中国游客来清莱白庙大多数是两三个人一起来旅游。

## 中国游客一起来白庙的人数

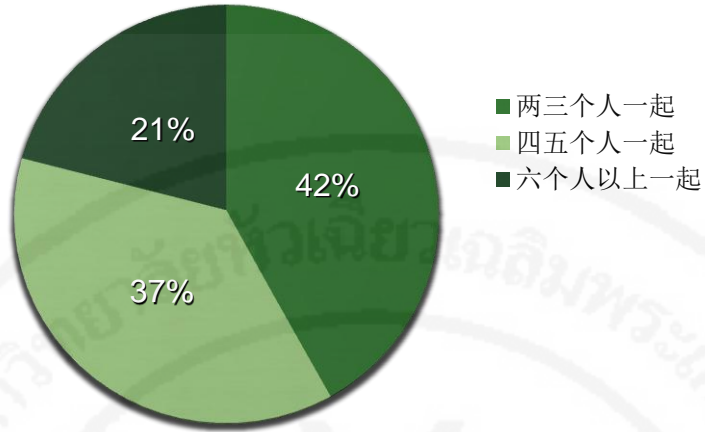


图 2.2.8 中国人一起来白庙的人数

### 11. 中国游客的旅伴关系

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的旅伴关系是多样性。根据调查，可以分成如下；家庭关系是百分之 48，朋友关系是百分之 26，同事关系是百分之 18，爱人关系是百分之 8。中国游客来清莱白庙的旅伴关系大多数是跟家庭一起来。

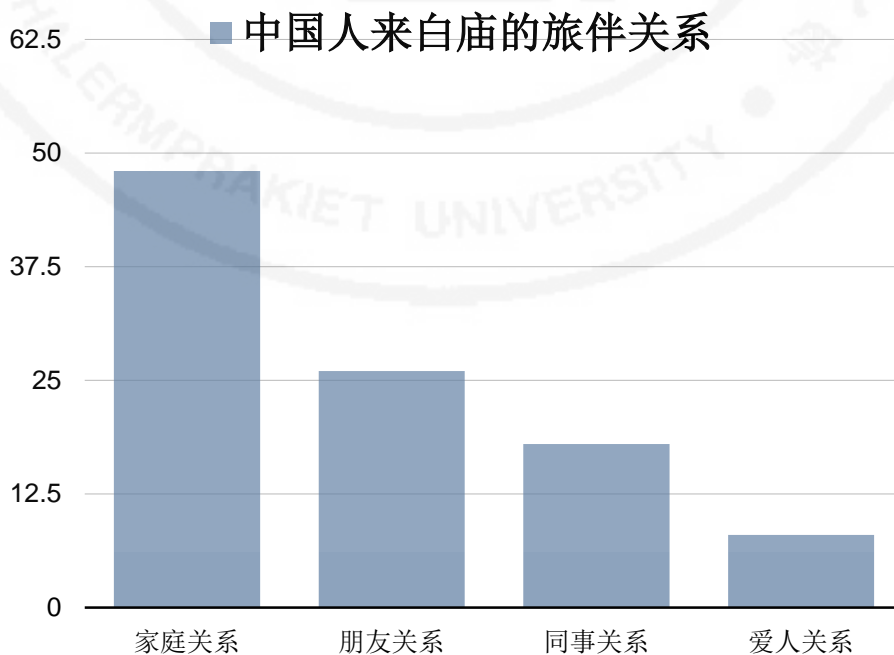


图 2.2.9 中国人来白庙的旅伴关系

## 12. 旅游费用

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的本次所有的旅游费用（平均一次，一个人）是多样性。根据调查，可以分成如下；所有的费用 1,001-2,000 元之间是百分之 18，2,001-3,000 元之间是百分之 35，3,000 元以上的费用是百分之 47。在清莱白庙的中国游客大多数的本次所有费用平均是一个人的 3,000 元以上。

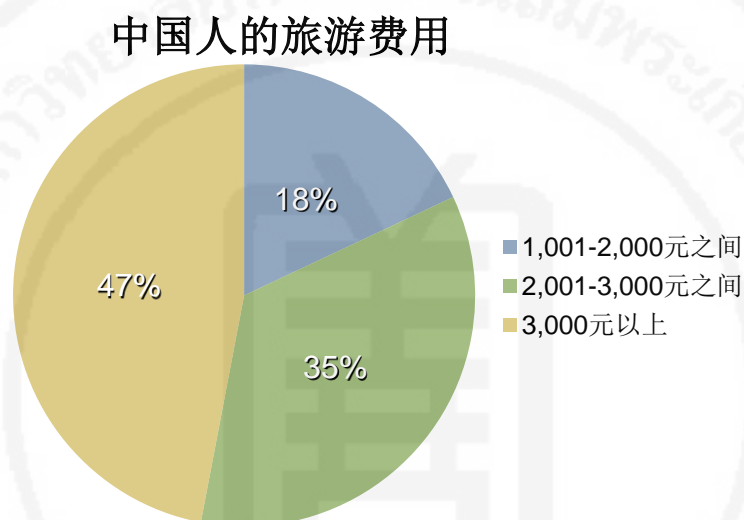


图 2.2.10 中国人的旅游费用

## 13. 中国游客对清莱白庙的满意度

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客对清莱白庙的满意度是百分之 100 满意。根据 100 份调查，百分之 100 的中国游客来清莱白庙对清莱白庙的汉语服务非常满意。

## 14. 中国游客打算待在清莱多久的时间

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客待在清莱的时间，根据调查可以分成如下；打算待在清莱 1-3 天的时间是百分之 92，打算待在清莱 3-5 天的时间是百分之 8。在清莱白庙的中国游客大多数是打算待在清莱 1-3 天的时间。

## 15. 中国游客是怎么知道清莱白庙

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客是从很多方法知道清莱白庙。根据调查，可以分成如下；从电视广告知道的是百分之 7，朋友转达是百分之 16，从网站知道的是百分之 69，

从旅行社知道的是百分之 8。中国游客来清莱白庙大多数是从网站知道清莱白庙以及白庙的信息。

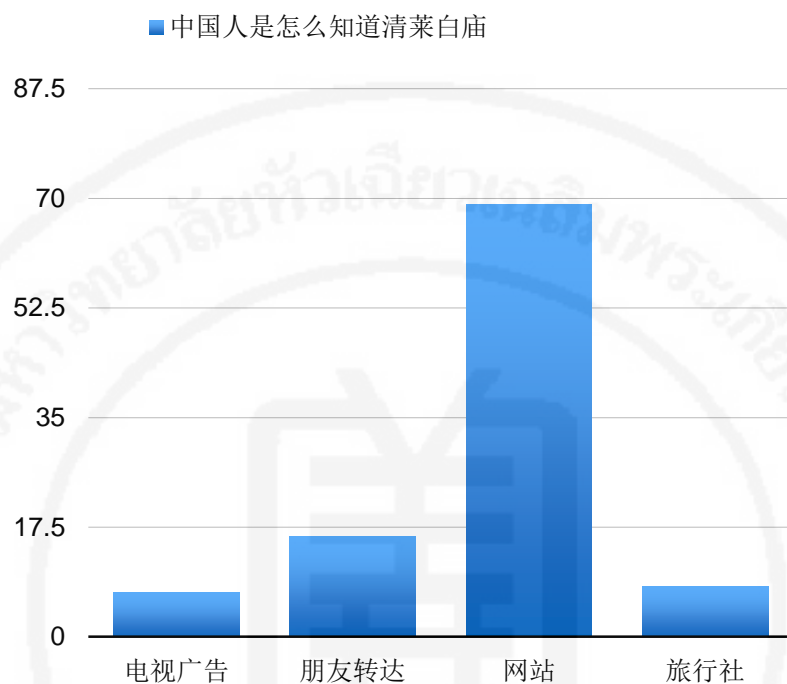


图 2.2.11 中国人是怎么知道清莱白庙

## 二、中国游客对清莱白庙的满意度调查

### 一、清莱白庙的知方面

表 2.3.1 中国游客对清莱白庙的知方面（数据自来：问卷调查）

	清莱白庙的知方面				
	非常满意	满意	一般	比较不满意	不满意
对清莱白庙的历史有深刻的了解	27%	54%	16%	3%	0
对清莱白庙有深刻的印象	76%	22%	2%	0	0
对泰国人在寺庙里的行为有深刻的了解	66%	18%	12%	4%	0
对泰国人的生活方式有深刻的印象	72%	16%	12%	0	0
对清莱白庙的建筑有深刻的印象	67%	31%	2%	0	0
对清莱白庙的艺术有深刻的了解	67%	29%	4%	0	0

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客对清莱白庙的知方面。根据调查，可以分成如下；中国游客对清莱白庙的历史有深刻的了解大多数是满意，中国游客对清莱白庙有深刻的印象大多数是非常满意，中国游客对泰国人在寺庙里的行为有深刻的了解大多数是非常满意，中国游客对泰国人的生活方式有深刻的印象大多数是非常满意，中国游客对清莱白庙的建筑有深刻的印象大多数是非常满意，中国游客对清莱白庙的艺术有深刻的了解大多数是非常满意。总之，中国游客比较满意清莱白庙的知方面。

## 二、清莱白庙的语言服务方面

表 2.3.2 中国游客对清莱白庙的语言服务方面（数据自来：问卷调查）

	清莱白庙的语言方面				
	非常 满意	满意	一般	比较不 满意	不满意
清莱白庙的总体服务质量	10%	23%	49%	14%	10%
清莱白庙提供汉语网站	2%	8%	27%	6%	57%
清莱白庙有足够的汉语服务牌子	18%	61%	19%	2%	0
清莱白庙的汉语说明牌子	17%	33%	50%	0	0
清莱白庙的汉语服务人员的沟通能力	9%	11%	13%	42%	25%

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客对清莱白庙的语言服务方面。根据调查，可以分成如下；中国游客对清莱白庙的总体服务方面大多数是一般，中国游客对清莱白庙提供汉语网站大多数是不满意，中国游客对清莱白庙有足够的汉语服务牌子大多数是满意，中国游客对清莱白庙的汉语说明牌子大多数是一般，中国游客对清莱白庙的汉语服务人员的沟通能力大多数是不太满意。总之，中国游客对清莱白庙的语言服务方面一般般。



### 三、清莱白庙的服务方面

表 2.3.3 中国游客对清莱白庙的服务方面（数据自来：问卷调查）

	清莱白庙的服务方面				
	非常满意	满意	一般	比较不满意	不满意
对清莱白庙的服务态度	54%	26%	20%	0	0
清莱白庙的设施	48%	29%	17%	6%	0
清莱白庙的旅游服务中心	67%	26%	7%	0	0
清莱白庙的管理	35%	39%	16%	10%	0
对清莱白庙的服务人员态度	44%	51%	5%	0	0
清莱白庙有足够的洗手间	59%	37%	4%	0	0

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客对清莱白庙的服务方面。根据调查，可以分成如下；中国游客对清莱白庙的服务态度大多数是非常满意，中国游客对清莱白庙的设施大多数是非常满意，中国游客对清莱白庙的旅游服务中心大多数是非常满意，中国游客对清莱白庙的管理大多数是满意，中国游客对清莱白庙的服务人员态度大多数是满意，中国游客对清莱白庙有足够的洗手间大多数是非常满意。总之，在服务方面中国游客对这个方面的平均是非常满意。

### 四、清莱白庙的价格服务方面

表 2.3.4 中国游客对清莱白庙的价格方面（数据自来：问卷调查）

	清莱白庙的价格方面				
	非常满意	满意	一般	比较不满意	不满意
清莱白庙的商品 / 纪念品	82%	10%	8%	0	0
清莱白庙的圣物	68%	13%	15%	4%	0

	清莱白庙的价格方面				
	非常满意	满意	一般	比较不满意	不满意
清莱白庙的进入门票	68%	22%	4%	3%	3%
清莱白庙周边的饮食	33%	48%	13%	4%	2%
其他服务费用	18%	69%	13%	0	0

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客对清莱白庙的价格方面。根据调查，可以分成如下；中国游客对清莱白庙的商品或纪念品大多数是非常满意，中国游客对清莱白庙的圣物大多数是非常满意，中国游客对清莱白庙的进入门票大多数是非常满意，中国游客对清莱白庙周边的饮食大多数是满意，中国游客对清莱白庙的其他服务费用大多数是满意。总之，在价格方面中国游客的平均是非常满意。

## 五、清莱白庙的环境和通方面

表 2.3.5 中国游客对清莱白庙的环境和通方面（数据自来：问卷调查）

	清莱白庙的环境和通方面				
	非常满意	满意	一般	比较不满意	不满意
清莱白庙的交通情况（方便不方便）	7%	4%	38%	51%	0
清莱白庙的环境干净	82%	13%	5%	0	0
清莱白庙的治安情况	81%	18%	1%	0	0

在清莱白庙给中国游客发了 100 份问卷调查；在中国游客进行问卷调查中，100 位的中国游客对清莱白庙的环境和通方面。根据调查，可以分成如下；中国游客对清莱白庙的交通情况大多数是一般和比较不满意，中国游客对清莱白庙的环境干净大多数是非常满意，中国游客对清莱白庙的治安情况大多数是非常满意。总之，在这个方面大多数的中国游客不太满意清莱白庙的交通情况。

## 第三章 清莱白庙旅游景点汉语服务的评估

### 第一节 清莱白庙汉语服务的总体服务分析

#### 一、SWOT 分析

SWOT 分析法，即态势分析，就是将与研究对象密切相关的各种主要内部优势、劣势和外部的机会和挑战等，通过调查列举出来，并依照矩阵形式排列，然后用系统分析的思想，把各种因素相互匹配起来加以分析，从中得出的一系列相应的结论，而结论通常带有一定的决策性。

运用这种方法，可以对研究对象所处的情景进行全面、系统、准确的研究，从而根据研究结果制定相应的发展战略、计划以及对策等。SWOT 分析法常常被用于制定集团发展战略和分析竞争对手情况，在战略分析中，它是最常用的方法之一。

所谓 SWOT 分析，即基于内外部竞争环境和竞争条件下的态势分析，就是将与研究对象密切相关的各种主要内部优势、劣势和外部的机会和挑战等，通过调查列举出来，并依照矩阵形式排列，然后用系统分析的思想，把各种因素相互匹配起来加以分析，从中得出的一系列相应的结论，而结论通常带有一定的决策性。

运用这种方法，可以对研究对象所处的情景进行全面、系统、准确的研究，从而根据研究结果制定相应的发展战略、计划以及对策等。

S (strengths) 是优势、W (weaknesses) 是劣势，O (opportunities) 是机会、T (threats) 是挑战。按照企业竞争战略的完整概念，战略应是一个企业“能够做的”（即组织的强项和弱项）和“可能做的”（即环境的机会和挑战）之间的有机组合。对清莱白庙佛教旅游服务的 SWOT 分析如下：<sup>[1]</sup>

---

<sup>[1]</sup> [https://baike.baidu.com/item/SWOT 分析法](https://baike.baidu.com/item/SWOT%20%E5%8F%82%B9%E6%8E%92)

表 3.1.1 SWOT 分析（优势，劣势）

优势（Strengths）	劣势（Weaknesses）
1. 清莱白庙有良好的管理。	1. 交通情况不太方便。
2. 更换寺庙内的卫生洁具以适应游客的文化差异。	2. 工作人员的数量不足够来参观的游客的数量，所以无法控制全部游客的行为。
3. 有一些工作人员会用汉语沟通。	3. 有些游客不遵守寺庙的规则，也不听工作人员的建议。
4. 有当地导游为了协助自己到清莱白庙参观的游客。	4. 大部分的出版媒体与其他传统媒体有缺少中文的信息。
5. 当地导游将受到旅游警察的监督以提供良好的服务。	5. 网络媒体以及社交媒体缺少可达性如：没有中文资料，链接不中用，缺少更新等。
6. 寺庙里具有中文的展示牌，标示牌，指路牌等。	
7. 在寺庙内部总是有会用汉语沟通的工作人员要警告和澄清规则和做法。	
8. 寺庙里的艺术是泰国美好的艺术，美好的泰国佛教建筑。	
9. 寺庙里有博物馆，照片库和分销商。	

### 1、清莱白庙的竞争优势

清莱白庙位于泰国北部的清莱府，目前是清莱最有名的旅游景点之一，也是一个地方如果到清莱去又必须去参观的地方。所以，越来越多游客到清莱白庙参观，特别是中国游客。

首先，清莱白庙最大的特点是全部的建筑，白庙的建筑都用白色建立的。这是泰国最重要的艺术品之一，展现泰国特色，优雅和精致。

清莱白庙有良好的管理情况以寺庙内非常有组织，非常有序。有许多会用汉语沟通的工作人员在寺庙内教导和照顾来参观游客，不仅是泰国游客，但对国际游客，特别是中国游客。每年，越来越多的中国游客到清莱白庙参观，寺

庙的董事会看到了文化差异的问题。所以把寺内进行了修改，包括寺庙内的卫生洁具，为了给中国游客更方便更舒适。

其次，清莱白庙有当地导游为了给自己来参观的中国游客的服务。如果中国游客自己旅游，不是跟旅行社旅游可以到清莱白庙前边找一个当地导游。这些导游是将受到旅游警察的监督以提供良好的服务，所以可以向参观者提供完整，给游客准确和高质量的知识和建议。在中国游客自己来旅游但是不需要用当地导游的情况下，买进入门票后也可以把门票交换成寺庙的说明书，说明书里也有寺庙的各种解释和在寺庙里该实践的规定。此外，寺庙里还有中文的展示牌、标示牌、指路牌等。

最后，在清莱白庙里还有博物馆、照片库和分销商，为了给有兴趣的参观者看看，体验美好的艺术，此外也有圣物、白庙纪念品、美好的照片游客可以买回去。

## **2、清莱白庙的竞争劣势**

首先，由于清莱府的交通没有那么方便，不但来清莱白庙的交通情况，而且全府的交通情况也不太方便。跟泰国的首都不一样，没有地铁。如果不是本地人，没有私家车就有点麻烦。除了交通情况的问题，沟通也是一个很大的问题。

其次，到清莱白庙的中国游客的数量非常多。来参观白庙的游客是从各国来的，特别是中国游客。由于从不同地方长大的人，容易出现了文化差异的问题。不同的文化使来清莱白庙的一些游客的行为不合适，非法。在这情况中，寺庙里有工作人员受到监督，提供指导和澄清规则。但每天的游客人数是很多人，无法控制整个游客。这造成损害的结果，比如：游客们用手抓住了寺庙的建筑，以白色的建筑弄脏或破损、穿上鞋子在禁止穿的地方等。如果寺庙的工作人员发生这样的情况，他就来提醒游客们，但是有的时候不听工作人员的话。

以汉语媒体管理方面来说，大部分的出版媒体与其他传统媒体媒体没有中文。网络媒体以及社会媒体缺少可达性如：没有中文资料，链接不中用，缺少更新等。由于此佛寺没有自己中文的在线媒体、中国旅游团与游客应当采用泰国旅游局的网站、与其他中国网站、部落格来寻找本佛寺有关的资料为他的旅游信息渠道。

表 3.1.2 SWOT 分析（机会，挑战）

机会（Opportunities）	挑战（Threats）
1. 泰国是中国游客受欢迎的城市之一。中国游客的人数越来越提升。 2. 泰国具有丰富的佛教旅游文化资源。 3. 政府和企业对旅游业的高度重视。政府开发旅游资源与建设旅游基础设施。 4. 技能收集的科技发达，繁多中国游客利用网站媒体为了寻找旅游景点资料。	1. 零团费旅游团的问题。 2. 缺少会用汉语沟通的人员。 3. 文化差异的问题。
5. 发达交通情况。	

### 3、清莱白庙的竞争机会

首先，泰国是中国游客受欢迎的城市之一。中国游客的人数越来越提升。按照泰国移民局报告（2016），此文章由指出中国人游客人数在 2015 年至 2016 年的对比分析，泰国最多游客是中国人，为第一名。其次，中国游客增加了，表示现在泰国旅游景点对中国人很受欢迎。

其次，泰国具有丰富的佛教旅游文化资源，会吸引许多外国游客。泰国旅游资源具有多样性。包括：野生动物、山林、海滩，能满足外国游客多需求面向。泰国还有许多宗教文化资源禀赋如随处可见的佛寺以及佛教文化。泰国以这些丰富的旅游资源为依靠，在国内各地具有不同的时节举办各种民族庆以及地方的盛大集会。

泰国政府政府和企业对旅游业的高度重视。政府开发旅游资源与建设旅游基础设施为了吸引更多的外国游客进来泰国旅游。不过，泰国政府也提供大量增加国外宣传力度为了到达更广大的潜在外国游客。目前，中国游客能得到更方便入境手续，因为政府不仅简化入境手续，而且放宽对游客逗留时间的限制。

现在泰国的交通情况没有那么方便。除了曼谷，泰国的首都，其他城市都没有地铁。所以，对外国游客来说有点麻烦。如果发达交通情况就会吸引更多外国游客到泰国旅游。

最后，许多中国游客利用网站媒体为了寻找旅游景点信息。清莱白庙管理部门应该利用网站与社会媒体来提供该清莱白庙的信息，给中国游客更方便的寻找信息渠道。

#### 4、清莱白庙的竞争挑战

零团费旅游团的问题使泰国损失旅游的形象。可认为，让很多中国游客来泰国旅游，但是收入企业家是受益者，但泰国损失很多的旅游资源。使泰国直接损害了国家的旅游形象。零团费旅游团是自然景观破坏，3-5星级酒店遇到问题 and 游客的减少。一些游客的不良行为正在破坏旅游业在泰国作为一个整体。游客的不良行为例如：在白庙，中国游客把卫生间的臭味，致使游客的减少。这个问题也给泰国带来很大的影响。

其次，泰国人民用泰文为主，缺少汉语沟通的技能。这使常常发生本地人和中国游客之间的沟通问题。不过，外国人的导游缺少正确清莱白庙旅游景点的知识。因为清莱白庙或者泰国旅游很少提供旅游景点的汉语信息。

最后，泰中两国的文化差异也是很大的问题。泰国人不了解中国文化，中国游客也不适应泰国文化。不了解其他国家的文化时，人们经常判断是个人的错误，但是其实，世界上有许多国家，每个国家也有不同的文化。从不同的地方长大，也有不同的性格。如果每个人都在试图理解不同的文化，我们将找到解决方案，并容纳来自各国的游客。

## 二、4Ps 营销理论分析

4P 理论产生于 20 世纪 60 年代的美国，随着营销组合理论的提出而出现的。1953 年，尼尔·博登（Neil Borden）在美国市场营销学会的就职演说中创造了“市场营销组合”（Marketing mix）这一术语，其意是指市场需求或多或少的在某种程度上受到所谓“营销变量”或“营销要素”的影响。为了寻求一定的市场反应，企业要对这些要素进行有效的组合，从而满足市场需求，获得最大利润。营销组合实际上有几十个要素（博登提出的市场营销组合原本就包括 12 个要素），杰罗姆·麦卡锡（McCarthy）于 1960 年在其《基础营销》（Basic Marketing）一书中将这些要素一般地概括为 4 类：产品（Product）、价格（Price）、渠道（Place）、促销（Promotion），即著名的 4Ps。1967 年，菲利普·科特勒在其畅销书《营销管理：分析、规划与控制》第一版进一步确认了以 4Ps 为核心的营销组合方法，即：

产品（Product）：注重开发的功能，要求产品有独特的卖点，把产品的功能诉求放在第一位。

价格 (Price): 根据不同的市场定位, 制定不同的价格策略, 产品的定价依据是企业的品牌战略, 注重品牌的含金量。

地点 (Place): 企业并不直接面对消费者, 而是注重经销商的培育和销售网络的建立, 企业与消费者的联系是通过分销商来进行的。

促销 (Promotion): 企业注重销售行为的改变来刺激消费者, 以短期的行为 (如让利, 买一送一, 营销现场气氛等等) 促成消费的增长, 吸引其他品牌的消费者或导致提前消费来促进销售的增长。<sup>[1]</sup>

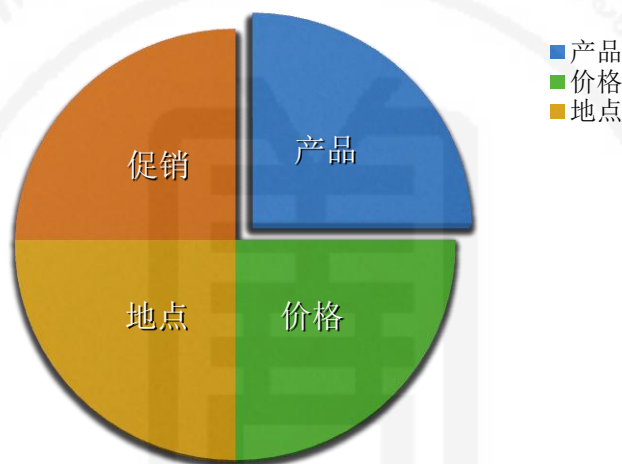


图 3.1.1 4Ps 营销理论

## 1、产品

清莱白庙 (英语: White Temple 或 Wat Rong Khun, 泰语: วัดร่องขุน, 也可称洼龙坤、灵光寺), 位于泰国清莱府, 是由泰国的知名艺术家 Chaloechai Khositphiphat 出钱出力、设计建设的。这栋充满现代化风格的佛寺庙堂外部装饰着镜子的碎片, 山形窗边则装饰着 Nagas (多头蛇和幽冥世界之神祇) 以及大象和伞等形状。内部有 Khositphiphat 手绘的巨幅佛像壁画。这些建筑、用雕塑诠释了佛教的含义、佛教的精华、佛教的智慧。除了佛教, 还看到了其他宗教的影子和人物, 表现出佛教的包容与博大。白庙不收门票。在开放的时间可以自由进入, 但庙内不许拍照。<sup>[2]</sup>

<sup>[1]</sup> [http://wiki.mbalib.com/wiki/4Ps 营销理论](http://wiki.mbalib.com/wiki/4Ps_营销理论)

<sup>[2]</sup> <http://www.baike.com/wiki/清莱白庙>



## 2、价格

在过去的 19 年，虽然有许多人建议白庙应该收进入费，但是这座寺庙从未被收费，需要把清莱白庙成为世界上唯一没有付费的旅游景点。但后来有寺庙的委员会和许多人同意应该有进入费，为了带来资金来管理这寺庙和其他设施。进入费只需要 50 泰铢，并且只收取外国游客的费用，但是泰国游客也是免费参观。如果游客想要捐出更多的钱筹集善款来管理寺庙也可以根据信仰捐赠，绝不是强制性的。

## 3、地点

清莱白庙位于 Pa-Aor-Don-Chai 教区，Muang 区，清莱府，是 Chaloenchai Khositphiphat 艺术家的家乡。清莱白庙将到达清莱市中心前约 13 公里。距主干道仅 100 米。

前往清莱白庙，如果你来自曼谷使用清莱—曼谷的路线，通过帕天的 Mae Jai 区。然后前往进清莱府的 Phan 区。一直在开车前往清莱府，退出 Phan 区，将穿过 Mae Lao 桥。不久就到 Masaruay 路口，继续大约 10 公里。200 先到 Khun Korn 的十字路口，在你的左边会看到白色醒目的一座寺庙。在十字路口，左转到 Khun Korn 瀑布。清莱白庙和清莱镇有大约 13 公里，位于 Phahonyothin 路 816 号（1/A2 道路）。

如果从清莱的梅塞区、来自清莱国际机场或来自清莱镇就前往南去清莱 Phan 区的路线，退出清莱镇，会通过第二公交车站的红灯，一直往前开至到 Khun Korn 十字路口，向右转。从清莱镇到达清莱白庙需要几分钟的时间。

如果从清迈出发，前往 Doi—Saket 区，进清莱府的 Vieng—Papao 区。通过 Mae—Saruay 区，到了 Mae—Saruay 三岔路口就要左拐往前清莱府路线。从 Mae—Saruay 三岔路口往前清莱镇路线约 10 公里，往前开至到 Khun Korn 十字路口就左拐进去，到了清莱白庙。



图 3.1.2 清莱白庙的地图

#### 4、促销

于清莱白庙是清莱最重要的旅游景点之一。中国游客的数量一年比一年多，所以清莱白庙的委员会看到中国游客对清莱白庙有很重要。在汉语服务方面，清莱白庙已有良好的管理，可分为三部分。第一部分是中國游客跟旅游公司来参观。在第一部分中，旅游公司将会有公司自己的导游指导游客，以提供有关清莱白庙的建议和知识。其次，在中国游客自己来参观清莱白庙的情况下，将有当地导游在寺庙为中国游客服务。在寺庙当地的导游是泰国旅游局的导游。所有导游都受到旅游警察的监督，旅游警察就控制导游的服务，着装，包括导游的服务礼貌。在向游客提供服务之前，必须在每次服务之前进行签名。一切都是可验证的，并包含书面信息。当然提供服务将是安全和质量的。最后，如果中国游客来看望自己，不想使用当地的导游服务，清莱白庙也有中文手册服务的。购买寺庙进入门票的中国游客可以在入口处携带宣传册小册子。在小册子里面，它会详细介绍寺庙的重要部分，历史，对中国游客有利的信息，包括中国游客在寺庙里的测量规则和适当的做法。

此外，清莱白庙还与旅游组织合作推动寺庙对游客更为熟悉。

### 第二节 清莱白庙服务方面存在的问题

#### 一、缺少培训汉语服务人员

清莱白庙的管理部门对旅游服务人员的汉语培训不太重视，缺少给他们对汉语的培训。清莱白庙的服务人员在给游客提供服务当中发现沟通的瓶颈。目前，管理部门得要止断白庙义工导游项目，因为该佛寺的委员会没有认证此项目，导致白庙遇到汉语服务人员供少于求的问题，不能周到待中国游客提供导游服务。

#### 二、交通情况不太方便

清莱府不是泰国的首都，所以交通没有曼谷那么方便。根据问卷调查，许多中国游客不太满意清莱白庙的交通情况。因为如果中国游客自己旅游，不是跟旅游公司来旅游就麻烦了。在清莱府大部分的人用私家车或摩托车。如果中国游客自己去清莱旅游，只有两个方法，打的或公交车。在旅行过程中，对中国人来说也很麻烦，因为不能跟出租司机或公交车司机沟通。

### 三、缺少对外国游客的广告宣传

目前，虽然泰国旅游业发展了很多，也很快，能吸引很多外国游客来泰国旅游，现在，泰国也能算是外国人的旅游目的地之一，泰国最多游客也是中国人，为第一名。但是泰国的很多旅游景点还是缺少对外国游客的广告宣传。比如：在旅游景点的网站只有两种语言，泰语和英语，很少有汉语。以前，广告宣传渠道很少，技术也没有当前那么发达，没有网络，人们从书或电视认识旅游景点的信息。但是现在技术发展了很多，有了人性最方便的设施——网络。网络成为了今世界人性最常用的找信息工具。大部分的中国游客在网上找旅游的信息，但是在网站有缺少信息。很多泰国的旅游景点不抓紧现在有的机会，不用现在有的工具为了吸引更多中国游客。

### 四、清莱白庙缺少多样化的旅游服务与商品

有泰国繁多佛寺旅游景点发展限制在朝山进香或者游览观光的活动范围。难得泰国佛寺允许外国游客来参加活动因此中国游客不能十分体会到泰国佛教文化之含意。并且，好多泰国佛寺缺少具体的游客管理方法来为不同语言与文化的中国游客提供服务。因而，好多中国游客就不能感受到泰国佛教文化的庄严与神圣。比例在清莱白庙的大雄宝殿内举行好多种类的佛教典礼，可是清莱白庙本身没有把这一些典礼对中国与外国游客公之于众。由于清莱白庙缺少多样化的服务与产品，许多中国游客只认识清莱白庙的大金佛而已，却没有去参加清莱白庙的举行其他活动。举例：百分之 40 的抽样的中国游客指他们来清莱白庙为了拜佛而已。

### 五. 清莱白庙网络与非网站媒体缺乏可达性

清莱白庙的网络媒体与非网络媒体对中国游客缺少可达性。首先，清莱白庙的网络媒体没有提供汉语版。不过，清莱白庙所用的网络媒体几乎不是中国游客常用的网络媒体。因为推特，脸书页面，Youtube 的渠道是中国政府禁忌的。接着，清莱白庙正在用的网络媒体也缺少更新，有的连结也不中用。

按照清莱白庙的中国游客的问卷调查，只有 3%的抽样中国游客选清莱白庙的媒体为旅游信息渠道。因为此佛寺没有自己中文的网络媒体，所以中国旅游团与游客应当采用泰国旅游局的网站、与其他中国网站、部落格来寻找本佛寺有关的资料为他的旅游信息渠道。

## 六. 汉语工作人员不足够

由于清莱白庙有中国游客来参观一天比一天多，目前，中国游客对清莱白庙成为了泰国最想来的目的地之一。因为清莱白庙的特色，完美的建筑吸引越来越多游客来参观。以前，一开始中国游客来清莱白庙参观出现很多问题，因为不同的文化。清莱白庙的委员会寻找办法容纳中国游客的到来。所以，目前的清莱白庙的汉语服务好了很多，很多问题已被解决了，但还有一些问题。文化差异的问题是现在的清莱白庙仍然有的问题。中国游客来清莱白庙时，一些中国游客不跟着寺庙的规定，做不能做的事情。但是问题不是在中国游客的方面，问题应该从寺庙解决。出现了这样的问题是因为清莱白庙有不足够的汉语服务人员。比如说，如果一天中国游客来 10,000 个人，但是只有十个汉语服务人员，这些汉语服务人员怎么能控制所有的中国游客行为呢。

### 第三节 改进清莱白庙汉语服务的建议

从清莱白庙的评价结果来看，汉语知识是很重要，为了发展泰国的旅游业，应该加强清莱白庙汉语服务人员的管理，注意培训他们的汉语，提高清莱白庙汉语服务人员的汉语水平。通过对清莱白庙的访谈调查和本论文的分评估，应该从以下几个方面来改进工作人员和提高汉语水平：

#### 一、汉语服务方面

##### 1、应该重视汉语服务人员的培训

清莱白庙对服务人员的汉语没有那么差，但是也没有那么好。清莱白庙的汉语服务人员在汉在工作期间还出现一些沟通的问题，不能完全明白中国人。为了弥补这方面的缺失，清莱白庙方面应该提高认识，把对清莱白庙服务人员的汉语培训看成是旅游业的发展过程，与建立良好的沟通能力，是管理和发展中的一个重要方面。因为没有好的汉语服务人员，就没有中国游客来参观，如果汉语服务方面提高就会帮助泰国的旅游业发展，到泰国旅游的中国游客也会提升。如果做好清莱白庙汉语服务人员的汉语培训，清莱白庙可以从以下几个方面来考虑：

首先，清莱白庙应该把汉语服务人员的培训计划，列入管理制度中，从而保证汉语培训的长期性，而不是一时的安排，短期的应急措施。

其次，清莱白庙可以与汉语培训单位（比如汉语培训机构）联系，制定一个切实可行，行之有效的，有针对性汉语培训计划和时间安排。这样就可以从制定上保证汉语培训的质量，有一个长期的培训计划。

## **2、汉语翻译人员要加强自身的汉语学习**

除了清莱白庙方面要加强汉语培训的管理外，作为汉语服务人员，更应该主动加强自己的汉语学，不蹲提高自己的汉语水平。根据访谈调查中发现的问题，在清莱白庙的汉语服务人员需要：1)加强读写方面的练习。2)加强听说方面的练习。3)加强汉语词汇和商业术语的掌握。因为这三个方面都是在访谈调查中发现的主要问题。

对服务人员来说，要提高汉语水平就要加强对汉语词汇的掌握，所以掌握这些词汇的对提高汉语水平是非常有益的。

## **3、多了解中国文化，关心中国政治经济的发展**

给中国游客提供服务，也要关系到文化政治等方面。所以要做好汉语翻译工作，不仅需要汉语方面的知识，还需要有文化、政治和经济方面的知识。只有具体比较全面的语言方面和文化方面的知识，才能更好地提高汉语服务人员工作。

通过调查，表明中国经济的高速发展不仅推动了东南亚各国经济的发展，也带动了世界经济的发展。中国经济的辉煌成就，不仅改变了世界的经济格局，也促进了中国文化在世界的传播。以前在国际经济贸易中，主要的商业用语是英语，今天随着中国经济的发展对全世界的影响，中文已经开始成为国际联系的一种用语。

本论文对清莱白庙汉语服务调查分析，对清莱白庙服务人员汉语水平的评估，说明了商务汉语在清莱白庙中起到了促进作用，说明了商务汉语的应用推动了旅游业的发展，同时也给泰国的经济发展。总而言之，为了更好地发展泰国的旅游业，发展泰国的经济，需要提高各个旅游景点的汉语服务人员的汉语水平，加强他们的汉语知识能力。同时作为汉语人员，也要加强自身的汉语学习，掌握更多的专业词汇和了解更多的中国文化知识，提高汉语服务的质量。

## **二、汉语媒体的改善措施**

### **1、利用在线媒体来促进清莱白庙**

由于中国游客对清莱白庙的认识度不太高，该寺庙的管理部门应该要真实措施为了让中国游客能够正确地了解清莱白庙信息与资料。因此，清莱白庙应

该要用在线媒介的高科技。甚至，这些科技应该要符合中国游客的旅游行为。所以清莱白庙应该把如下的解决方法去措施为了提高中国要客的认识度。

## **2、利用手机软件**

按照该清莱白庙游客的问卷调查，中国游客指出他们常常用智能手机为旅游工具。其他的旅游玩贝如：平板，电脑等。因此，清莱白庙应该利用流动應用程式（Mobile application）为了建立新沟通的渠道。例如：该寺庙的管理部门应该建立微（wechat）作为了跟中国游客沟通联络以及提供该清莱白庙正确的信息。

## **3、改善清莱白庙的汉语网站**

按照清莱白庙游客的问卷调查，大部分的中国游客对清莱白庙的网站的满意度是满意，但是我进入清莱白庙的网站没有用中文，没有中文版，中国游客就无法接受清莱白庙的资料。果然该寺庙该要建立中文版的寺庙网站。最后，清莱白庙管理部门该平常更新网站上的信息与资料为了提高网站的有趣性。

## **4、采用二微码（QR Code）的科技**

清莱白庙的管理部门该利用二微码（QR Code）的科技。首先，二微码（QR Code）是符合中国游客的旅游行为的在线技能，因为二维码是中国人日用的技能。对中国人来说，二维码的技能使中国人的生活变得更容易，在中国的任何地方都用二维码技能。中国人用二维码在很多方面，比如：付款时、交新朋友时、有的时候能扫二维码获得信息、产品的优惠等。如果我们促进发展二维码的技能在我们的国家就会给中国游客留下了更好的印象。

## 结 语

由于泰国的旅游业发展过程中，中国游客对泰国的旅游业非常重要，因为中国游客带泰国来旅游的人数不断增加，成为第一名。

“清莱白庙汉语服务调查分析”为了发展泰国旅游业，而吸引更多中国游客到泰国来旅游，本论文研究的目的是通过调查清莱白庙服务人员的汉语水平与汉语应用的情况，说明语言服务在清莱白庙管理方面的重要性，商业汉语在白庙使用情况。研究清莱白庙汉语服务对中国游客的影响，包括汉语服务人员的汉语水平和工作情况，通过调查研究，说明清莱白庙该在哪些方面提供汉语服务，指出存在的问题，需要改进，提出改进的建。

本论文从调查发现，虽然大部分的中国游客对清莱白庙的满意度非常满意，但是笔者在清莱白庙观察还发现一些问题，比如；清莱白庙汉语服务人员的汉语水平不足够、清莱白庙的工作人员不足够到来的中国游客的数量等。

另外，通过中国游客满意调查的结果，能让泰国旅游局和相关部门更了解到商务汉语在发展泰国旅游业的重要，应该体改有关泰国旅游业的工作人员的汉语水平，要有针对性地训练汉语，以及更了解各国的文化差异等，来促进泰国旅游业的发展，能增加中国游客对泰国旅游景点的满意度，能进一步来争取稳定的中国游客在泰国旅游。

## 致谢

首先我要感谢我的论文指导老师，刘丽芳副教授。刘丽芳老师给我很好的建议和意见。我有什么问题，她就会给予帮助。同时，我也要感谢每位华桥崇圣大学中国语言文化学院的老师给我的帮助。我还也要感谢我的同学们，我们一起学习，互相帮助，有压力的时，我们还一起加油。此外，我要感谢清莱白庙的汉语服务人员，管理普门人员，感谢他们给我的很多清莱白庙信息。

最后我要感谢我的家人，在我学习期间，他们给了我很大的支持与鼓励。

陈德春





- [17] Watrongkhun , 《清莱白庙的路线》 2010 年 11 月 7 日, 网站:  
<http://www.xn--22cj2bwa1cwa8b3a2euie.com/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B9%84%E0%B8%9B%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%A3%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%82%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%99.html>



## 附录

### 清莱白庙管理人员访谈表（一）

受访内容	受访地点：清莱白庙
	受访者：清莱白庙管理人员
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 清莱白庙是怎么管理的？</li><li>2. 清莱白庙有神的策略为了容纳中国游客的到来？</li><li>3. 清莱白庙的汉语服务有哪些？</li><li>4. 清莱白庙有哪些对中国游客的问题？</li><li>6. 中国游客对清莱白庙的影响？</li><li>7. 到清莱白庙来旅游的中国游客的行为是怎样？</li></ol>

## 清莱白庙中国游客问卷调查表（二）

### 清莱白庙汉语服务调查分析

尊敬的女士/先生，您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学商业汉语专业研究生的一个研究课题。研究内容是有关泰国旅游业的发展和大量中国游客的来访对清莱白庙的影响以及对清莱白庙汉语服务的影响。本次调查研究的资料可以为改进清莱白庙汉语服务带来帮助。请您根据问卷表如实填写所咨询的问题，以便获得正确的数据进行统计分析。本次调查是匿名的，不涉及任何个人隐私，不向外泄露，不会给您个人带来任何不利的影响。衷心感谢您的合作。谢谢。

### 第一部分：受访者基本信息采集

1. 性别： 男  女
2. 年龄段： 20岁以下  21-30岁  
 31-40岁  41-50岁  
 51-60岁  60岁以上
3. 学育程度： 初中以下  高中  中专  
 本科  硕士  博士
4. 职业： 学生/大学生  公务员  
 公司职员  私营企业/个体  
 自由职业  其他\_\_\_\_\_
5. 收入： 2,000元以下/月  2,001-3,000元/月  
 3,001-4,000元/月  4,001-5,000元/月  
 5,001-6,000元/月  6,001-7,000元/月  
 7,000元以上/月
6. 婚姻状况： 单身  已婚  
 其他\_\_\_\_\_

## 第二部分：中国游客对清莱白庙的旅游行为

1. 您以前来过几次清莱白庙(不包括本次)?

- 没来过                       来过一次  
 来过二次                       来过三次以上

2. 这次旅行的目的?( 请选一个)

- 为了旅游                       为了拜访亲戚  
 为了学习                       为了研讨会  
 为了布施                       其他\_\_\_\_\_

3. 你到清莱白庙的方式?

- 私家车                       公共汽车  
 旅游公司                       其他\_\_\_\_\_

4. 一起旅游清莱白庙的人数?

- 一个人                       二三个人  
 四五人                       六个人以上

5. 旅伴的关系?

- 家庭                       朋友  
 同事                       爱人  
 其他\_\_\_\_\_

6. 所有的旅游费用?( 平均一次, 一个人)

- 1,000 元以下                       1,001-2,000 元  
 2,001-3,000 元                       3,000 元以上

7. 您对清莱白庙的汉语服务满意不满意?

- 满意                       不满意

8. 您打算在清莱待多久?

- 1-3 天                       3-5 天  
 5-7 天                       7-10 天  
 10 天以上

9. 您是怎么知道清莱白庙?

- 电视广告                       报纸  
 朋友转达                       网站                       旅行社

### 第三部分：影响对清莱白庙的汉语服务满意因素

(请填在表格的右侧的关键因素)

影响因素评估标准：5. 很大，4. 大，3. 一般，2. 小，1. 很小

影响汉语服务满意的内容	影响因素的大小				
	5	4	3	2	1
<b>一、清莱白庙的知方面</b>					
1. 对清莱白庙的历史有深刻的了解					
2. 对清莱白庙有深刻的印象					
3. 对泰国人在白庙里的行为有深刻的了解					
4. 对泰国人的生活方式有深刻的印象					
5. 对清莱白庙的建筑有深刻的印象					
6. 对清莱白庙的艺术有深刻的了解					
<b>二、语言服务方面</b>					
1. 清莱白庙的总体服务质量					
2. 清莱白庙提供汉语网站					
3. 清莱白庙有足够的汉语服务牌子					
4. 清莱白庙的汉语说明牌子					
5. 清莱白庙汉语服务人员的沟通能力					
<b>三、清莱白庙服务方面</b>					
1. 对清莱白庙的服务态度					
2. 清莱白庙的设施					
3. 清莱白庙的旅游服务中心					
4. 清莱白庙的管理					
5. 对清莱白庙的服务人员态度					
6. 清莱白庙有足够的洗手间					

影响汉语服务满意的内容	影响因素的大小				
	5	4	3	2	1
<b>四、价格方面</b>					
1. 清莱白庙的商品/纪念品					
2. 清莱白庙的圣物					
3. 清莱白庙的进入门票					
4. 清莱白庙周边的饮食					
4. 其他服务费用					
<b>五、环境和通方面</b>					
1. 清莱白庙的交通情况（方便不方便）					
2. 清莱白庙的环境干净					
3. 清莱白庙的治安情况					

其他意见与建议

---



---



---



---

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายภูริทัต สุภาพ (陈德春)
วัน เดือน ปีเกิด	25 พฤศจิกายน 2535
ที่อยู่ปัจจุบัน	36 ซอยเอื้อพัฒนา 8 ถนนพัฒนาการ 56 เขตสวนหลวง แขวงสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะศิลปกรรมศาสตร์ เอกการแสดงและกำกับการแสดง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน Duty Free Ambassador