

新冠肺炎疫情对泰国拉达那哥欣岛旅游区汉语应用的影响研究

The Impact of the Covid-19 Pandemic on the Use of Chinese in Tourist Attractions in Rattanakosin Island, Thailand

Satita Suesat

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

Email : sarita.noi1967@gmail.com

摘要

本论文主要研究新冠肺炎疫情对泰国拉达那哥欣岛旅游区汉语应用的影响，研究的范畴包括：新冠肺炎疫情前后泰国拉达那哥欣岛旅游区汉语应用比较研究。研究的方法拟采用四种研究方法，分别是文献调查、观察法、问卷调查法及统计分析法，将定性与定量分析相结合，力求以真实数据为基础开展实事求是的调查研究。

经研究发现，新冠肺炎疫情对拉达那哥欣岛旅游区汉语应用的影响有以下几方面：1)新冠肺炎疫情时期使用汉语频率比疫情前少；2)旅游区依然保持原有汉语应用方式；3)仍然存在翻译问题，但根据疫情环境及时增加了疫情相关汉语应用内容；4)缺乏汉语应用能力的群体没有减少。本论文因此提出相关汉语应用问题解决方案，并提出新的汉语服务需求及针对疫情环境增加商务汉语服务的具体内容。希望泰国旅游业管理者、投资者及从业者透过本文，在开展工作时能有更加清晰的认知，推动其工作更好的开展。

关键词： 新冠肺炎疫情 拉达那哥欣岛（曼谷旅游区）汉语应用

Abstract

This paper studies the impact of the Covid-19 pandemic on the use of Chinese language in tourist attractions in Rattanakosin, Thailand. The scope of the study includes a comparison on the use of Chinese before and after the Covid-19 pandemic within the premises of Rattanakosin tourist attractions. In terms of research methodology, four methods have been adopted, which are, literature review, on-site observation and investigation, questionnaire and statistical analysis. Both quantitative and qualitative approaches are taken to ensure the study and analyses are based on authentic data and lead to accurate results.

The research reveals that Covid-19 has impacted Rattanakosin tourist attractions in the following aspects: 1) Chinese is used less frequently during the pandemic than before; 2) The ways of using Chinese remain the same as before; 3) Issues with translation remains, although more Covid-related Chinese content has been added; 4) business people and workers in the area are still incompetent in Chinese language just like before. Based on these findings, this paper suggests some solutions to deal with the issues. It also points out that there have been some new requirements for Chinese language service, and that additional contents need to be added in business Chinese language service as a response to the pandemic. It is hoped that administrators, investors, and employees in Thailand tourism industry will be better informed by the findings of this paper so as to make improvement on their work.

Keywords : Covid-19 pandemic; Rattanakosin Island; Tourist spot; utilization of Chinese Language

绪论

一、选题的背景及意义

长期以来，泰国旅游业稳步增长，世界各地到泰国的游客络绎不绝，而中国则一直是赴泰旅游的最大客源国，因此，在泰国的每一个旅游目的地，有越来越多的人使用汉语进行交流。但

是，在新冠肺炎病毒流行期间，全球旅游经济受到影响，泰国也遭受重创，例如，往常游客络绎不绝的拉达那哥欣岛景区，因为疫情管控措施不得不关闭。在没有中国游客前来参观的情况下，汉语在这个旅游目的地的使用情况有什么变化呢？

2019 年中国游客赴泰国数量很大，在服务中使用汉语至关重要，因为使用汉语给游客带来很多方便，并大大提高游客对旅游服务的满意度，促进泰国旅游经济的增长。但是，令世界始料未及的，是 2019 年底在中国湖北省武汉市爆发并蔓延至全球各个国家的新冠肺炎疫情。大量人群被感染并死亡，导致全球旅游经济受到严重影响。联合国世界旅游组织表示，泰国是世界第四大旅游收入国。新冠疫情爆发后，泰国也是全世界受新冠肺炎疫情影响最大的国家，因为泰国主要收入增长为-56%，占 GDP 22%³⁴。由于全世界控制新冠肺炎疫情的措施，世界所有国家已关闭各种旅游景点并禁止国内和国外旅行，因此疫情期间没有外国游客到泰国，包括中国游客人数也迅速下降到零。

据此，本文研究新冠肺炎疫情对拉达那哥欣旅游区内汉语应用的影响状况并比较新冠肺炎疫情爆发前后的汉语使用情况，以找出存在问题及汉语服务的新需求，并根据防止新冠肺炎疫情传播的措施开发新的使用汉语内容的指南。预计在新冠肺炎疫情流行期间，旅游业将出现新的汉语使用模式，这将有利于企业家和相关机构应用这些模式，提升旅游景区汉语服务效率，带来旅游业稳步增长。

二、研究范围、目的、主要内容、方法和创新性

（一）研究范围

本论文的研究范围是只限于拉达那哥欣岛旅游内区的商场、饭馆、小摊，包括大皇宫，玉佛寺，那帕兰路，塔昌码头社区、塔田社区。

（二）研究目的

本研究拟通过对泰国拉达那哥欣旅游区汉语使用情况的研究达到以下研究目的：

1. 比较研究新冠肺炎疫情前后泰国拉达那哥欣旅游区汉语应用的状况。
2. 提出新冠肺炎疫情后拉达那哥欣旅游区汉语应用存在的问题及解决方案。
3. 研究拉达那哥欣旅游区汉语应用未来的发展趋势并提出汉语服务的新要求。

（三）研究主要内容

研究的主要内容是拉达那哥欣旅游区汉语应用情况，包括五个方面，

1. 研究新冠肺炎疫情对拉达那哥欣旅游区汉语应用的影响情况；
2. 将新冠肺炎疫情流行之前的汉语使用情况与后疫情时代汉语的使用模式做比较研究；
3. 探讨后疫情时代对旅游汉语服务的新需求；
4. 对调查过程中收集的数据进行分析；
5. 提出针对疫情防护增加的商务汉语服务的具体内容和体系，分析当前存在的问题，建议提供与新冠及防疫有关的汉语词语。

（四）研究方法

拟采用四种研究方法，分别是，文献调查法，观察法，问卷调查法和统计分析法。采用定量及定性研究，将定性分析与定量分析相结合，用统计分析法对问卷和调研的数据进行分析。按照数据统计的Excel Processing 分析方法进行研究。

（五）论文的创新性

目前关于新冠肺炎疫情对汉语服务影响的研究还不多，因此本论文研究的特色与创新在于：比较新冠肺炎疫情前后拉达那哥欣旅游区汉语应用情况的变化，提出新的汉语服务需求及针对疫情防护增加的商务汉语服务的具体内容和体系。

三、与本论文有关的国内外研究综述

（一）国内研究综述

高恩伟 (2016) 《在泰国佛寺业中的汉语服务 - 以玉佛寺为例》泰国华侨崇圣大学。研究发现目前泰国佛寺旅游不论是景点的汉语服务，还是导游的汉语服务，都不能有效满足游客的需

34

ศุภลักษณ์ ศรีวิไลย์, รุ่งเรือง ทองศรี. การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย[D]. วารสารการบริหารนิเทศบุคคล และนวัตกรรมท้องถิ่น, 2021.7(8/8/ 2021), 405-415. <https://www.tci-thaijo.org/>

求。泰国旅游业还缺乏有关佛寺方面的汉语人才，需要改善汉语服务设施，加强汉语导游的培训。

蔡良心（2016）《曼谷拉达那哥欣岛内相关旅游业区的汉语服务研究》泰国华侨崇圣大学。研究的两个方面分别是汉语服务与问题和汉语服务的满意度。结果显示拉达那哥欣岛内区的旅游景点、商店、博物馆等都提供不同的汉语服务，但是数量不多，而且汉语服务尚不齐全。建议有关部门增加汉语服务和设施，提高服务人员的语言能力及翻译质量。

王玉洁（2016）《曼谷旅游夜市汉语服务研究》泰国华侨崇圣大学，分析评估汉语服务在商品营销中的优劣得失，并提出了相应的改进措施，发现汉语服务方面存在的问题，汉语服务不足：中国人比较集中的夜市，提供汉语服务的商家从总体上还是少数，英语还是主要的沟通语言，使中国游客在有限的旅游时间内无法方便购物以获得满足。曼谷夜市管理方面的问题，也是汉语服务有待提高的问题，此问题不只存在于具体的商家那里，整个旅游景点的管理也应该进行适当的调整改进。建议加强汉语服务人员的培训和招聘，提供商业、餐饮行业和其他一些设施需要的汉语标志牌。

Chisa,³⁵ (2022) 《2019年新冠肺炎疫情爆发对曼谷唐人街小型食品企业的影响》该文研究了新冠肺炎的流行情况对曼谷唐人街地区食品业务的影响，以及业务调整和应对措施。作者采用访谈方式，采访了20家商店，从三个方面，即经济方面、健康和情感方面，以及如何应对疫情和政府的补救措施方面加以分析。研究发现，在疫情爆发前，商家对从外国游客获得的收入感到满意。但疫情期间外国游客尤其是中国游客人数下降，对商家经济、健康、情感和精神方面造成巨大影响。

（二） 国外研究综述

英德米特提到新冠疫情造成了三方面影响：一是新冠肺炎夺走了数百万人的生命，二是人们因就业不稳定和贫困而遭受苦难，三是本应到校上学的儿童和年轻人被要求待在家中³⁶。新冠疫情对世界经济造成严重冲击。一方面疫情在全球范围内加速扩散，不确定性急剧升高，投资者信心受挫，从而引发金融和资本市场动荡；另一方面各国为控制疫情传播严格限制人员流动和交通运输，对经济按下暂停键，从消费端和生产端两个方面同时对经济运行带来压力。³⁷

通过查阅现有著作文献发现，旅游区的汉语服务能力有两点无法满足需求，第一点是旅游景点各设施展示的汉语文字服务不足，第二点是旅游景点各岗位人员的汉语交流服务能力低，需要进行改善。建议以中国游客的需求为主，扩大各景点设施中文标示牌覆盖面，对各岗位工作人员进行专业的汉语应用能力培训。拉达那哥欣岛旅游景点旅游资源丰富，可划分为：历史文化主题旅游；交通方式旅游；跟团旅游。通过对此旅游景点6AS要素进行分析，国外游客对此景点的认知比较高，在文化、宗教及艺术领域对泰国历史有重要意义。新冠肺炎疫情对泰国的商家带来很大的影响，主要在经济、健康和情感三个方面。疫情使得中国关闭国门，中国赴泰旅游游客减少，汉语使用频率也减少，经济收入也减少，商家需要调整自己适应新的生活方式以应对疫情带来的危机。

四、拉达那哥欣旅游区基本情况调查

拉达那哥欣位于湄南河东岸。最初，它是曼谷的一个分区，由曼谷和吞武里两边的地区合并成一块区域³⁸，是长期存在的社区聚居地，人口密集。自从1350年乌通国王统治大城府以来，随着大城府的繁荣而发展。拉达那哥欣在早期阶段有各种社区，是根据种族划分的，因为居民大多数是外国人。从郑昭王统治时期到拉玛三世统治时期，华人社区从曼谷迁出，导致暹罗和中国之间国际贸易的巨大扩张，随后，更多中国人移民到暹罗，人数比其他外国人都多。可见，无论是吞武里时期还是拉达那哥欣早期，华人都是暹罗重要的经济引擎。

拉达那哥欣又名“拉达那哥欣岛”，因为它是一片被河流和运河环绕的城区，类似于一座岛屿。它位于曼谷帕那空区，该区历史悠久，西侧毗邻湄南河、东侧毗邻多条运河，原来是吞武里

³⁵ Chisa Jermwarayugorn, Pisan Kaewyu, Pisamai Jaturat, Nitaya Hasuk. 2019 年新冠肺炎疫情爆发对曼谷唐人街小型食品企业的影响[J]. Journal of International and Thai, 2022, 18(1)112-127

³⁶ 英德米特. 我们正在损失一代人：新冠疫情的破坏性影响[online], 世界银行博客, 2022. 2022/02/01. <https://blogs.worldbank.org/zh-hans/voices/we-are-losing-generation-devastating-impacts-covid-19>

³⁷ 康永. 新冠疫情影响如何世界经济[online]. <https://kpmg.com/cn/zh/home/social/2020/03/how-coronavirus-affects-global-economy.html>,

³⁸ เกาะรัตนโกสินทร์ วิถีชีวิต. <https://th.wikipedia.org/wiki/เกาะรัตนโกสินทร์>

时期华人的聚居地。该岛也是皇家宫殿的所在地和其他具有历史意义建筑的所在地。拉达那哥欣岛面积约 4.1 平方公里或 2563 莱，分为内环和外环两部分。拉达那哥欣岛内环是一个领土被湄南河包围的地区和古代的护城河（洛河），以前是吞武里的一部分，面积约 1.8 平方公里或 1,125 莱，拉达那哥欣岛外环是一个领土被原始护城河运河包围的地区，北侧毗邻湄南河、南侧毗邻龙宫运河和湄南河，面积约为 2.3 平方公里或 1,438 莱，位于帕那空区的大部分地区³⁹。

拉达那哥欣岛有许多历史、文化和宗教旅游景点。这里有 32 座寺庙，8 座皇宫和 17 座宫殿。拉达那哥欣岛吸引游客的景点有大皇宫、玉佛寺、卧佛寺、郑王庙、曼谷云石寺、阿南达沙玛空皇家御会馆、艺术和文化中心等。所有这些都是过去 237 年（Viporn, 2022）⁴⁰ 艺术、文化和泰国智慧的象征。

（一）新冠疫情对泰国旅游业的影响

在新冠疫情大流行期间，每个国家都采取了封锁城市、封锁国家、控制国内和国际旅行的措施来控制疫情，导致世界各地的游客无法出行，到泰国旅游的中国游客开始急剧减少，最后变成了零。没有中国游客或说汉语的人，意味着用汉语与游客交流的机会大大减少，许多使用汉语菜单的餐厅已经撤掉了招牌，有些商店不得不关门、员工不得不回家、有的改变职业等。

从 2012-2019 年，来泰中国游客人数持续增长。但 2020 年游客人数下降达到 125 万人（-86%）表 2.3.2。2021 年下降（-98%），但是 2022 年中国游客开始重新入境泰国，上升到 27 万人次（+1997%），2023 年一月与上年同期相比将增长 2853.09%，二月同期相比上年增长达到 3077.05%。这些数据表明中国游客开始进入泰国，对泰国汉语服务的需求又兴旺起来了。

（二）新冠疫情爆发以前的汉语应用情况

1. 旅游景点；

曾经有研究者发现：大皇宫提供的汉语服务比较齐全，包括汉语旅游指南、指示牌、导游、导览器等。服务人员以泰语和英语为主。汉语标识牌数量最少。导游服务有专职和兼职导游两类，口语表达能力没有问题。王后纺织博物馆还有汉语标识牌，服务员，导览器。卧佛寺只有旅游指南及说明牌。曼谷国家博物馆只有景点指示牌，除此以外都没有汉语服务。

2. 商店、纪念品商店；

塔昌码头，塔田市场，那帕兰路的商店及纪念品商店；调查发现，提供汉语服务的服务人员发音不标准，大多数摊贩不会讲汉语。大部分只用泰语和英语作为交流语言。商店名字有泰文和英文，很少有泰中双语。有一些餐厅提供中英泰菜单。

3. 旅游设施；

旅游设施配有旅游服务中心，只有旧版和新版的说明牌。旧版有泰文和英文，新版有泰英中日，四种语言。

（三）新冠疫情爆发后的汉语应用情况

1. 旅游景点；

大皇宫的汉语服务比较齐全，每一个景点都有汉语服务，包括旅游指南、景点牌、“脱鞋”指示牌，卫生间的牌子和说明牌，导览器等。在门口提供新冠肺炎疫情防控说明规则牌，有关于参观说明规则牌。有导游服务。有翻译介绍旅游景点的信息。中泰英的广告牌，泰国孔剧表演，没有服务人员。有新说明牌包含中泰英日文。销售门票和租借导览器没有汉语服务。王后纺织博物馆有旅游指南，卧佛寺只有旅游指南，没有说明牌。

2. 商店、纪念品商店；

有旅游服务中心，有说明牌。过马路也可以使用塔帕兰路地下通道，而且在地下通道里有卫生间和休息的地方，但是还没有汉语说明牌和汉语指南牌。

3. 旅游设施；

有旅游服务中心，有说明牌。过马路也可以使用塔帕兰路地下通道，而且在地下通道里有卫生间和休息的地方，但是还没有汉语说明牌和汉语指南牌。

拉达那哥欣旅游区调查总结，因为没有中国游客，所以没有使用汉语交流。至于卧佛寺汉语使用的很少，可以说是几乎没有使用。但在大皇宫一带的景点，新冠疫情爆发后依照防止新冠病

³⁹

⁴⁰ เกาะรัตนโกสินทร์วิกิพีเดีย.. <https://th.wikipedia.org/wiki/เกาะรัตนโกสินทร์>

Viporn Katekao, Amnuay Boonratmai. Attractive Power of Thailand on Chinese Tourists: The Beauty of Rattakosin Island Surroundings in Cultural Domain [J], วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์. 2022, 12 (1), มกราคม เมษายน-2565.

毒传染的规定也关闭了。当开放后大多数来大皇宫的游客是泰国当地人，但也有中英文告示牌为游客提供旅游信息服务，仍然提供八种语言的高科技导游，并带有警告标志，告知游客通过保持社交距离和使用酒精消毒剂等措施以防止新冠疫情的传播。

五、拉达那哥欣旅游区汉语应用现状分析

（一）研究结果

本次研究准备了100份问卷，分为两部分，调查中国游客部分为25人，另一部分是调查泰国企业包括商店、服务人员、摊贩等60人。有效调查问卷一共收回85份。

1. 拉达那哥欣旅游区使用汉语较多，中国游客比较满意

通过研究发现，在拉达那哥欣旅游区内提供的汉语服务比较多，其中有，汉语标识牌（75%），汉语菜单（66.7%），汉语旅游景点信息（50%），汉语导游（33%），汉语服务与汉语产品信息（16.7%）。在新冠肺炎疫情期间出现了很多新的，与新冠相关的词语。中国游客入境泰国时，可以看到这些词语，包括在机场，车上，地铁站，医院，旅游区，或旅游景点等。

中国游客认为旅游景点服务人员是否有必要提供汉语；认为有必要（68%），不必要的，只有14%。这表明，汉语是中国游客的特殊要求。因为有一些中国游客不会说英语，他们感觉不太方便。如果提供汉语服务，就会更加方便和舒服。

中国游客选择餐厅时考虑的最重要因素是“朋友介绍的饭馆”，占52%，“食物菜单有汉语”（44%），“有汉语的店牌”与“在APP上看到”都占36%，考虑“讲究卫生”和“店内装修”的比较少，占20%，最少的是“看人多就选那家餐厅”（16%）。由此可知，汉语菜单对游客的帮助很大，方便他们挑选以前没有品尝过的饮食。所以在拉达那哥欣旅游区也有一些餐厅使用泰中英菜单，吸引了很多游客进店来用餐。这样做就能够获得更多的利润。

研究对象是中国游客。他们发现在拉达那哥欣旅游区汉语服务存在的问题是“翻译方面”（60%），“会汉语的服务人员很少”（44%），“沟通有问题”（40%），“旅游景点的汉语服务人员少”（20%），“只有繁体字翻译，简体字少”（20%）。问题最大的是服务人员的汉语能力较弱，导致不能跟中国游客顺畅沟通和交流。翻译方面可能受到泰国语法的影响。但使用简体字或繁体字的小册对中国人来说不是问题。游客对拉达那哥欣旅游区汉语服务的满意度是“满意”（36%），“一般”（36%），“很满意”（24%），“不满意”只有（4%）。说明中国游客对拉达那哥欣旅游区汉语服务的满意度较高。

2. 新冠肺炎疫情对日常生活及经济的影响

使用问卷一共调查了泰国商务、服务人员、摊贩等60位人士。研究结果如下：这些被调查者当中，职业主要是“商人”38%，“公务员”13%，“司机”2%，“职员”5%，“导游”3%，“摊贩”22%，“餐饮工作人员”17%。

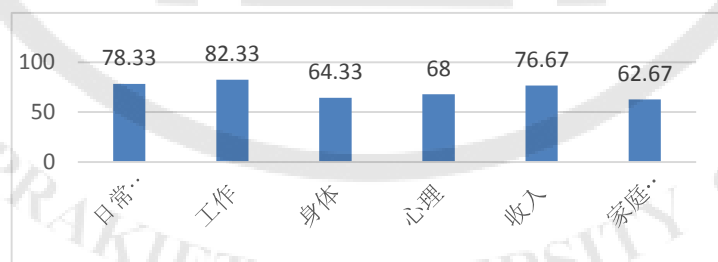


图 1-1 新冠肺炎防控措施对商务、服务人员和摊贩的影响人数与百分比

从图1-1可知，商务人员受到新冠肺炎防控措施影响有六个方面，包括，“日常生活影响”占（78.33%），“工作”（82.33%），“身体”（64.33%），“心理”（68%），“收入”（76.67%），“家庭债务负担”62.7%。和（Chisa, ⁴¹2022）的研究结果类似，在疫情爆发前，商家对从外国游客获得的收入感到满意。但疫情期间外国游客尤其是中国游客人数下降，对商家经

⁴¹ Chisa Jermwarayugorn, Pisan Kaewyu, Pisamai Jaturat, Nitaya Hasuk. 2019 年新冠肺炎疫情爆发对曼谷唐人街小型食品企业的影响[J]. Journal of International and Thai, 2022, 18(1): 112-127

济、健康、情感和精神方面造成巨大影响。总的来说，新冠疫情防控措施带来商务、服务人员、小摊的日常生活、工作、身体、收入和家庭债务的影响较大。

新冠肺炎疫情爆发前后进入商店的中国客户占总客户比例的调查。调查发现，进入商店（90–100%）的中国客户占比大约 25%，进入商店（60–80%）约有32%。而新冠爆发之后进入商店（60–80%）的中国客户占比大约只有 8%，进入商店（1%–20%）约有72%。从这数据可知，仍然有一些中国人来旅游，但是人数较少。从数据可知，新冠肺炎疫情既对拉达那哥欣旅游区经济的影响，又导致使用汉语服务的机会减少。

3. 疫情影响汉语应用能力的提高

拉达那哥欣旅游区商家和工作人员的汉语服务能力析结果以平均值(\bar{X})和标准差(Standard Deviation: S.D.)呈现。

	很好	好	一般	不好	差	N	\bar{X}	%	S.D	结果
汉语能力	5	4	3	2	1					
听	0	3	9	20	28	60	1.78	36	0.88	不好
说	0	3	7	23	27	60	1.77	35	0.84	不好
读	0	2	3	3	52	60	1.25	25	0.70	差
写	0	1	2	6	51	60	1.22	24	0.58	差
总计	0	9	21	52	158	240	1.50	30	0.75	差

表 1-2 商务、服务人员、摊贩的汉语能力、人数与百分比

从表 1-2 来看，服务人员汉语听力的总体结果为差(\bar{X} =1.78, S.D. =0.88)。口语的总体结果为差(\bar{X} =1.77, S.D. = 0.84)。阅读的总体结果为很差(\bar{X} =1.25, S.D. = 0.70)。书写的总体结果为很差(\bar{X} =1.22, S.D. = 0.58)。这说明，在拉达那哥欣岛旅游区内的商务、服务人员、摊贩的汉语能力很差。

4. 新冠肺炎疫情对汉语应用有一些方面影响

新冠肺炎疫情对汉语应用有两方面，分别是负面(negative)和正面(positive)

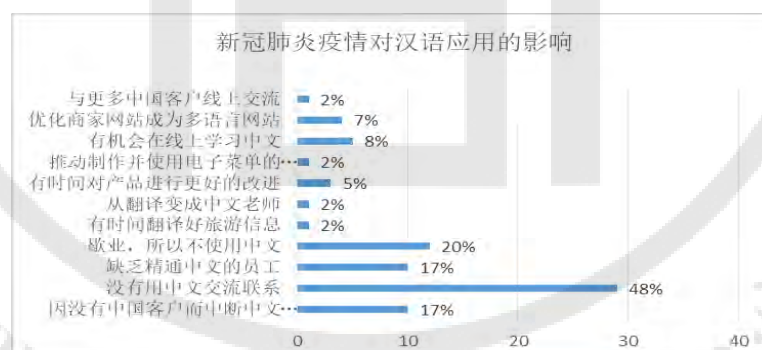


图 1-3 新冠肺炎疫情对汉语应用的影响与百分比

新冠肺炎疫情对汉语应用有多方面影响。负面(Negative)方面，包括，受访者“不再使用汉语交流联系”(48%)，“歇业、所以不使用汉语”(20%)，“没有中国客户而中断汉语使用”(17%)，“缺乏精通汉语的员工”(17%)。还有一些方面是正面(positive)的影响，包括“有机会在线上学习汉语”(8%)，“优化商家网站成为多语种网站”(7%)，“其他”分别占 2% 的四个方面是，“有时间翻译好旅游信息”、“推动使用电子菜单的新趋势”、“与更多中国客户线上交流”。还有“从翻译师变成汉语老师”的，有一个人(2%)指是有一位受访者以前从事导游工作，疫情爆发之后为了生计，就在线上教汉语。以上说明，虽然新冠疫情对汉语应用带来很大的影响，但是也可能会有一些正面的影响。

5. 政府或相关部门提供给泰国商家和服务人员群体的汉语学习优惠政策、平台及机会仍然比较少。



此外，从数据可知，对拉达那哥欣岛地区的商业政策，认为政府或相关部门，“无提供提升汉语应用能力举措”的被访者占（83%）。有一些“不知道情况”（2%），“有在线上参加导游汉语培训”（10%），“学习泰汉文化差异”（2%）。政府或相关部门有提供给泰国商家和服务人员群体的汉语学习优惠政策、平台及机会仍然比较少。

（二）拉达那哥欣旅游区汉语应用存在的问题

1、新冠肺炎疫情期间使用汉语频率减少

研究结果发现，虽然在泰国的中国游客比其他国家的数量多，促进了泰国经济增长，但是疫情蔓延爆发之后，泰国政府执行了防控措施，暂停开放了一段时间，影响了大皇宫旅游景点的中国游客数量，汉语应用也相应减少。此外，为了修缮经过玛哈拉吉马路的地下人行通道，2020-2022年间大多数商店都暂停营业，所以拉达那哥欣内区没有很多游客来旅游。

2、旅游信息文件有汉语翻译，但使用率不高。

为了给游客提供方便，旅游区内也有配备很多语种的旅游攻略、防疫措施介绍等资料，语种主要包括英语、日语、韩语、法语、德语及汉语，还有特别为中国游客预备的汉语导览器，但是这些资料或设备游客用的很少，大部分的中国游客，喜欢跟团队旅游，团游有自己配备翻译的导游。

3、汉语翻译有一些不准确

每个国家的语言都有不同的语法，翻译者本身来自哪个国家就容易将自己国家的母语语法应用在外语上。汉语和泰文翻译误差通常是语法表达次序颠倒、多音字，一音多意字无法分辨、口语和书面语使用不当等。此外，虽然同样的发音但汉字不一样，意思也不同，例如，大皇宫门票，原文是“包含泰国孔剧在叉隆功皇家剧院的免费入场券，门口有免费车送。”这个是按照泰语的语法。如果按照汉语的语法应该是“大皇宫门票，包含叉隆功皇家剧院泰国孔剧表演的免费入场券。门口有车免费接送。”这样，句子就更加完整明确。此外，虽然同样的音但汉字不一样，意思也不同，例如，“请脱鞋”和“请拖鞋”这两个词，“脱和拖”意思不一样，拖的意思是用物体擦着地面或沿着另一物体表面移动、拉、牵的意思。“脱”是脱落、掉落、（从身上）取下、除去的意思。中国游客一看到“拖鞋”就以为不要脱鞋了。笔者认为这个问题因没有引起注意，所以经常出现，对于旅游胜地来讲，需要更加重视这个问题，提高翻译准确率，提升景点的汉语服务质量。

4、缺乏汉语使用能力

在对拉达那哥欣旅游区的商家、服务人员及公务员进行问卷调查时发现，跟2018年相比，这些人员的汉语表达能力没有因时间的推移而增强，还是保持在原来的水平。这个研究结果说明此旅游景点的汉语服务能力没有多大变化或发展。有少数的受访者虽然没有参加过汉语等级水平考试，但使用汉语做为交流语言工具且说的比较好，因为他们是泰国的老华侨。

5、政府或相关部门提供给泰国商家和服务人员群体的汉语学习优惠政策、平台及机会仍然比较少。

研究发现政府或相关部门，没有采取相关措施，提供更多学习、培训汉语的机会。只有少数人有机会参加导游培训。虽然新冠疫情使经济下滑，人们失去信心，但是还是心存盼望的，因为外国游客终究会回归泰国旅游市场，甚至可能会比疫情爆发前更多。

（三）新冠防疫相关汉语词汇（只展示部分）

- | | |
|----------------|--|
| 1. 2019 新型冠状病毒 | ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019(2019-nCoV) |
| 2. 病毒性肺炎 | โรคปอดอักเสบจากไวรัส |

- | | |
|--|--|
| 3. 呼吸道疾病（呼吸系统疾病） | โรกระบบทางเดินหายใจ |
| 4. 国际关注的突发公共卫生事件 | ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ (PHEIC) |
| 5. 在家办公病毒 | การทำงานจากที่บ้าน |
| 6. 感染 | ติดเชื้อ |
| 7. 全球大流行 | การระบาดใหญ่ทั่วโลก |
| 8. 旅行限制 | ควบคุมการเดินทาง |
| 9. 喉咙痛 | เจ็บคอ |
| 10. 打疫苗 | ฉีดวัคซีน |
| 11. 呼吸困难 | หายใจลำบาก |
| 12. 核酸检测 | การตรวจเชื้อโควิด-19 โดย Antigen Test Kit (ATK) |
| 13. 佩戴口罩 | สวมหน้ากากอนามัย |
| 14. 在您进入商店前请戴上口罩 | กรุณาใส่หน้ากากอนามัยก่อนเข้าร้าน |
| 15. 如 4 天内到过中国，请佩戴口罩并拨打 1422 进行通报 ภายใน 14 วันหลังเดินทางมาจาก ประเทศจีน กรุณาสวมหน้ากากอนามัย และโทรแจ้ง 1422 | |
| 16. 2019 新型冠状病毒感染肺炎预防措施 มาตรการป้องกันการระบาดของโรคปอดอักเสบติดเชื้อ ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ 2019 | |
| 17. 勤洗手保持手部卫生 | หมั่นล้างมือให้สะอาดอยู่เสมอ |
| 18. 注意保暖，充分休息 | รักษาร่างกายให้อบอุ่นและพักผ่อนให้เพียงพอ |
| 19. 避开人群密集处 | หลีกเลี่ยงการอยู่สถานที่แออัด |
| 20. 避免共用个人物品 | ไม่ใช้ของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น |
| 21. 体温监测 | วัดอุณหภูมิ |
| 22. 早发现、早隔离 | ทราบเร็ว ก็สามารถกักตัวได้เร็วขึ้น |
| 23. 自我隔离 | การให้ผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคแยกตัวออกจาก ครอบครัว เพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส |
| 24. 保持社交隔离 | รักษาระยะห่างทางสังคม เป็นการเว้นระยะห่างระหว่าง บุคคลเพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส |
| 25. 行走的传染源 | การเดินทางเป็นต้นเหตุแห่งการแพร่เชื้อ |
| 26. 请排队付款 并保持社交距离 1 - 2 米 กรุณาเข้าแถวโดยเว้นระยะห่าง 1-2 เมตร | |
| 27. 为预防病毒给您带来的不便，我们深表歉意 ขออภัยในความไม่สะดวก เป็นมาตรการของทางร้านเพื่อป้องกันเชื้อไวรัสโควิด 19 ⁴² | |

结语

通过新冠肺炎疫情对拉达那哥欣旅游区汉语应用影响的研究，有助于我们了解新冠肺炎疫情对社会经济的影响。具体到旅游业，无论是整个世界，还是泰国的旅游业都受到疫情的严重影响。本文也介绍了拉达那哥欣岛旅游区的情况。本文研究发现，新冠肺炎疫情严重影响了汉语语言的使用。因为中国游客减少，所以虽然在大皇宫内有各种汉语标志牌、美食菜单、指路牌等，也仍然像以前一样有汉语服务，但是在疫情期间没有游客来使用这些服务。

通过对指定旅游目的地汉语使用情况的调查，以及针对商家、商店、小贩、摊档发出的问卷调查，发现在大皇宫、玉佛寺的大部分地区仍然有各种汉语服务指示牌，包括使用汉语词汇标志等，作为防止新冠肺炎疫情传播的措施。至于那帕兰路、塔昌、塔田路地区的商店，他们受到地下隧道建设的影响，在整个新冠疫情流行期间业务不得不暂时关闭。这些都影响了汉语的使用。此外，员工在使用汉语的能力方面没有机会提高，也鲜有机会参加培训或学习，以便为游客的回归做好准备。疫情后，他们使用汉语的能力处于最低水平，缺乏汉语应用能力，未来的发展方向也不明确。

由于新冠肺炎疫情的影响，游客大幅减少，另一方面，因为建造地下通道而关闭营业导致汉语语言使用的进一步减少。但是，我们也发现，在受欢迎的旅游景点如玉佛寺，汉语的使用得到了发展，一些与防止病毒传播措施相关的新词语得到了使用。

通过对拉达那哥欣岛地区汉语使用情况的研究调查，发现这里存在以下有关汉语应用方面的问题：1) 新冠肺炎疫情期间使用汉语的频率减少；2) 在大皇宫和玉佛寺有提供汉语版新冠防疫指示牌；3) 旅游信息文本中有汉语翻译，但使用率不高；4) 有部分汉语翻译不准确；5) 从业人员缺乏汉语使用能力，未来的发展方向不明确；

以上的发现里面包含了三个方面的问题，分别是，汉语翻译问题、未来发展方向的缺失、从企业业人员缺少使用汉语的动机。此外，准确翻译的标志牌、图片等能够对中国游客提供极大的参观便利。

一、根据以上发现，拟提出以下解决方案

1. 相关部门应该把翻译不准确的指示牌、菜单、旅游景点指南等重新翻译准确。
大皇宫使用了丰富多样的外国语言为沟通语言。从入口进去直到出口，都有英中泰语的标志牌，给外国游客带来便利。但是也有部分问题存在，例如：大皇宫门票，原文是“包含泰国孔剧在叉隆功皇家剧院的免费入场券，门口有免费车送。”建议改成“大皇宫门票，包含叉隆功皇家剧院泰国孔剧表演的免费入场券。门口有免费车接送”，会更加完整明确。原文“请拖鞋”应改成“请脱鞋”。
2. 政府、学校、教育场所应该把和日常生活、新冠疫情防疫相关的信息做出准确的汉语翻译，并提供给泰国商家和服务人员群体，或者从业人员能通过图书馆或者网站下载使用。
3. 帮助商家看到汉语服务带来的益处。帮助商家提高汉语使用能力，明确未来发展方向。无论是酒店、餐厅、还是医院，都可借助汉语应用吸引更多的中国游客，从而提高商业效益，推动泰国国家经济的发展。
4. 可以考虑向商家、商店等提供文化、语言等方面的培训，帮助从业人员与海外顾客建立彼此信任和友好的关系，从而推动旅游商业的繁荣。

二、论文的不足与展望

本研究仍有几项不完整的地方，因研究者的语言有限，没有办法收集更广泛的信息。研究者经验不足，论文包含的信息还不够丰富准确，但仍希望能够抛砖引玉，为未来的研究提供一个样式可靠的研究基础。

参考文献

- [1] 王玉洁. 曼谷旅游夜市汉语服务研究: [硕士学位论文]. [D]: 泰国华侨崇圣大学, 2016.
- [2] 王秀娟. 促进中国游客来泰国旅游加强汉语服务一泰国国家旅游局为列: [硕士学文]. [D] 泰国华侨崇圣大学, 2020.

- [3] 高恩伟. 在泰国佛寺业中的汉语服务—以玉佛寺为例. [硕士学位论文]. [D]. 泰国华侨崇圣学, 2016.
- [4] 英德米特. 我们正在损失一代人; 新冠疫情德剖坏性影响 [online]. 世界银行博客 2022/02/01 <https://blogs.worldbank.org/zh-hans/voices/we-are-losing-generation-devastating-impacts-covid-19>
- [5] 徐丽娜. 泰国芭提雅步行街汉语应用研究: [硕士学位论文]. [D]. 泰国华侨崇圣大学, 2021.
- [6] 蔡良心. 曼谷拉达那哥欣岛内相关旅游业区的汉语服务研究: [硕士学位论文]. [D]. 泰国华侨崇圣大学, 2018.
- [7] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. Tourism Economic review[R]. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2020,4(1) 5-6. <https://www.mosts.go.th>. สืบค้นวันที่ 16/11/2021
- [8] กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี2019.[R], 2021 <https://tat.or.th>, สืบค้นวันที่ 15 /11 2021
- [9] ชิสา เจริญราษฎร์, พิศาล แก้วอยู่, พิสมัย จัตุรัตน์, นิตยา หาสุข. ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบธุรกิจร้านอาหารย่านเยาวราชกรุงเทพมหานคร[J]. Journal of International and Thai Tourism, 2022, 18 (1) 112-127.
- [10] ยิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด. โควิด-19 กับการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป [N], กรุงเทพธุรกิจ, 2021 <https://www.bangkokbiznews.com/business/875629> สืบค้น 16 /11/ 2021
- [11] โรงเรียนสิริเทพภาษาต่างประเทศ [online]. <https://sirithapeschool.com/knowledge/1715/>
- [12] วิพร เกตแก้ว, อำนวย บุญรัตน์มนตรี.พลังดึงดูดใจของไทยที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวจีน, ความงดงามรอบเกาะรัตนโกสินทร์เชิงวัฒนธรรม[J], วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์. 2022,12 (1), (01-04).2022
- [13] ศุภลักษณ์ ศรีวิไลย์, รุ่งเรือง ทองศรี. การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย[D]. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 2021.7(8/8/ 2021), 405-415.