



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการบริการทางด้านภาษาจีนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICES IN  
SUKHOTHAI HISTORICAL PARK

泰国素可泰历史公园汉语服务研究

พิตะวัน เดชะศิริ

(翁丽明)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการบริการทางด้านภาษาจีนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICES

IN SUKHOTHAI HISTORICAL PARK

泰国素可泰历史公园汉语服务研究

พิตะวัน เตชะศิริ (翁丽明)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

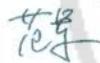
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2560



Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Dr. Zhao Ping

อาจารย์ที่ปรึกษา

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun

กรรมการ



Dr. Zhao Ping

กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินยานุชิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

## การศึกษาวิจัยการบริการทางด้านภาษาจีนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

พิตะวัน เดชะศิริ 586060

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ZHAO PING, Ph.D.

### บทคัดย่อ

อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยกลายเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดของประเทศไทยและได้รับการยอมรับจากยูเนสโกประเทศไทยมีการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมานักท่องเที่ยวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวไทยและเข้าเยี่ยมชมอุทยานประวัติศาสตร์ไทยสุโขทัยเป็นจำนวนมาก บางส่วนของสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดในประเทศไทยเกิดขึ้นมาได้เป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีน จากที่เคยใช้แต่ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ปัจจุบันค่อย ๆ เริ่มใช้ภาษาจีน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การบริการภาษาของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยและเพื่ออธิบายถึงอิทธิพลของการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการให้บริการแก่ชาวจีนและความสำคัญของการให้บริการของภาษาจีนเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนมากขึ้นและปรับปรุงคุณภาพของการบริการในอุทยานฯ บทความนี้ใช้แบบสอบถามและการศึกษาวรรณคดีเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวจีนและอุทยานสุโขทัย

บทความนี้ชี้ให้เห็นว่าบริการด้านภาษาของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยเป็นภาษาไทยอังกฤษญี่ปุ่นและจีนและมีบริการภาษาจีนน้อยในฐานะที่นักท่องเที่ยวเป็นนักท่องเที่ยวในประเทศและประเทศที่พูดภาษาอังกฤษเป็นหลักแต่ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมานักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นที่สนใจของฝ่ายบริหารของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยถึงประเทศจีนนักท่องเที่ยวมีการแนะนำและคำอธิบายภาษาจีนบางประการนักท่องเที่ยวต้องสแกนรหัส QR Code เพื่อรับข้อมูลภาษาจีนที่เกี่ยวข้องไม่มีบริการภาษาจีนในอุทยานและเจ้าหน้าที่อุทยานไม่พูดภาษาจีนเลยเนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวจีนจำนวนมากขึ้นอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยจึงทำให้อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยเริ่มให้บริการแก่ชาวจีน บทความนี้เป็นการประเมินการบริการอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยของจีนผ่านการสำรวจแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลกระดานนำเสนอคำแนะนำและมาตรการเพื่อปรับปรุงการบริการของชาวจีนในอุทยาน

**คำสำคัญ:** อุทยานประวัติศาสตร์ นักท่องเที่ยวชาวจีน การบริการภาษาจีน การจัดการอุทยาน

## A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICES IN SUKHOThai HISTORICAL PARK

PITAWAN DECHASIRI 586060

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: Zhao Ping, Ph.D

### ABSTRACT

Sukhothai Historical Park has become one of Thailand's most important tourist areas and is listed as UNESCO Park. Thailand has vigorously developed tourism, in recent years, Chinese tourists to Thai tourism, a lot of Chinese tourists visited Thai Sukhothai Historical Park. Some of the most important tourist attractions in Thailand, as a result of the increase in Chinese tourists, in the English-dominated foreign exchange language, began to gradually use Chinese.

The purpose of this paper is to analyze the language service of Sukhothai Historical Park, and to explain the influence of Chinese tourists ' increase on Chinese service and the importance of Chinese service to attract more Chinese tourists and improve the quality of the park language service. The paper uses the method of questionnaire and literature study to analyze the situation of Chinese tourists and Sukhothai Park.

The paper points out that the language services of Sukhothai Historical Park are Thai, English, Japanese and Chinese, and there are few Chinese services. As the tourist source of Thailand has always been mainly domestic tourists and English-speaking countries, just in recent years, Chinese tourists have come to Thailand to travel a lot, which has aroused the attention of the management Department of the Sukhothai Historical park to Chinese tourists, with some Chinese introduction and explanation, the tourists have to scan the two-dimensional code to get some relevant Chinese information. There is no Chinese language service in the park, and the park staff does not speak Chinese at all. Because of the increasing number of Chinese tourists to the Sukhothai Historical Park tour, the Sukhothai Historical Park began to provide Chinese services. This paper evaluates the Chinese service of Sukhothai Historical Park. Through the questionnaire survey and data analysis, the paper puts forward some suggestions and measures to improve the service of Chinese in the park.

**Keyword:** Sukhothai historical park Chinese tourists Chinese service  
Management of park

# 泰国素可泰历史公园汉语服务研究

翁丽明 586060

文学硕士学位(商业汉语)

指导老师:赵平博士

## 摘要

素可泰是 13 世纪时期泰民族建立第一个独立国家的都城,后来成为素可泰王朝的都城。素可泰王朝历时 200 年,出现过历史上最光辉灿烂的文化。1987 年底成为素可泰公园,如今素可泰历史公园已成为泰国最重要的旅游区之一,被列为联合国教科文组织公园。泰国大力发展旅游业,近几年来中国游客大量来泰旅游,其中有不少中国游客游览了泰国素可泰历史公园。在泰国一些重要的旅游景点因为中国游客的增加,在从以英语为主的对外交流语言中,开始逐渐使用了汉语。

本论文研究的目的是分析素可泰历史公园的语言服务情况,并通过问卷调查说明中国游客的增加对汉语服务的影响,以及汉语服务对吸引更多的中国游客和提高公园语言服务质量的重要性。论文采用问卷调查和文献研究的方法,对中国游客和素可泰公园的情况进行了分析研究。论文分为三章:第一章概述了素可泰历史公园的发展和管理,第二章调查分析素可泰历史公园的语言服务情况,第三章对调查分析进行评估,提出存在的问题和改进措施。

论文指出素可泰历史公园的语言服务种类有泰语、英语、日语和汉语,汉语服务很少。由于泰国旅游业的客源一向都以国内游客和英语国家游客为主,只是近些年来中国游客大量来泰国旅游,才引起了素可泰历史公园管理部门对中国游客的重视,有了一些中文介绍和说明,游客要通过扫描二维码才能得到一些相关的中文信息。公园方面没有汉语语言方面的服务,公园工作人员基本上不会说汉语。由于不断增加的中国游客到素可泰历史公园游览,素可泰历史公园方面开始提供汉语服务。论文对素可泰历史公园汉语服务情况进行了评估。论文通过问卷调查和资料分析,对公园方面在汉语服务方面的不足提出了改进的建议和措施。

**关键词:** 素可泰历史公园 中国游客 汉语服务 公园管理

# 目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	1
一、选题背景和研究意义	1
二、与论文选题有关的国内外研究情况	2
三、研究目的、方法和内容	3
四、论文的创新性和要解决的主要问题	4
<b>第一章泰国素可泰历史公园的发展情况</b>	<b>5</b>
第一节泰国素可泰时期的历史	5
第二节泰国素可泰历史公园的概况	7
第三节游览素可泰历史公园的外国游客情况	14
<b>第二章素可泰历史公园语言服务方面的调查分析</b>	<b>18</b>
第一节素可泰历史公园职员的基本情况	18
第二节素可泰历史公园职员的汉语程度	20
第三节中国游客来泰基本情况调查	27
<b>第三章对素可泰历史公园汉语服务的评估</b>	<b>33</b>
第一节素可泰历史公园汉语服务情况评估	33
第二节汉语服务方面存在的问题	36
第三节汉语服务方面的改进建议	37
结语	39
参考文献	40
附录	42
致谢	47
ประวัติผู้เขียน	48

## 图表目录

图 1.1.1 素可泰	5
图 1.1.2 素可泰石碑	6
图 1.1.3 素可泰碑铭	7
图 1.2.1 素可泰历史公园示意图	8
图 1.2.2 玛哈泰寺	9
图 1.2.3 西沙瓦寺	10
图 1.2.4 沙西寺行走佛	11
图 1.2.5 沙西寺	11
图 1.2.6 金池寺	12
图 1.2.7 桌旁难寺/银池寺	13
图 1.2.8 索拉萨克寺	13
图 1.2.9 索拉萨克寺	14
图 1.2.10 有中文说明的素可泰历史公园地图	15
图 1.2.11 素可泰历史公园标识牌	16
图 1.2.12 2011 年素可泰历史公园举办水灯节活动	17
图 1.2.13 素可泰历史公园门牌	17
图 2.1.1 素可泰历史公园职员性别	18
图 2.1.2 素可泰历史公园职员年龄段	18
图 2.1.3 素可泰历史公园职员汉语会话能力	20
图 2.1.4 公园职员接待不同国籍旅客情况	22
图 2.1.5 公园职员常使用汉语的情况	24
图 2.1.6 公园职员是否使用汉语服务的情况	25
图 2.1.7 素可泰历史公园泰英文标识牌	25
图 2.1.8 素可泰历史公园的英文门票	26
图 2.3.1 来泰中国游客性别情况	27
图 2.3.2 来泰中国游客性别情况	28
图 2.3.3 中国游客常使用的语言	29
图 2.3.4 中国游客来泰使用语言情况	30
图 2.3.5 中国游客在泰语言交流情况	30
图 2.3.6 中国游客遇到的语言交流障碍	31

## 表格目录

表 1.2.1 泰国 10 个历史公园	8
表 2.1.1 素可泰历史公园职员年龄表	19
表 2.1.2 素可泰历史公园职员学历表	19
表 2.1.3 素可泰历史公园职员使用汉语能力	20
表 2.1.4 素可泰历史公园职员使用汉语情况	21
表 2.1.5 汉语使用是否在工作中有用调查情况	21
表 2.1.6 公园职员接待不同国籍游客的情况	22
表 2.1.7 公园职员接待的中国游客在全部游客中的比例	23
表 2.1.8 公园职员人员常使用的汉语情况	23
表 2.1.9 公园职员是否使用汉语服务的情况	24
表 2.3.1 来泰国旅游的中国游客性别情况	27
表 2.3.2 中国游客的年龄段	28
表 2.3.3 中国游客来泰目的	29
表 2.3.4 中国游客遇到的语言沟通障碍	31

# 绪论

## 一、选题背景和研究意义

素可泰历史公园就是素有“暹罗文化摇篮”之称的泰国历史名城素可泰的所在地，位于泰北中部，永河左岸，在首都曼谷市以北约 540 公里处，是 1987 年 11 月 20 日经重新修复后向公众开放的。素可泰的泰文意为“幸福的曙光”，是 13 世纪时期泰民族建立第一个独立国家的都城，后来成为素可泰王朝的都城。素可泰王朝历时 200 年，出现过历史上最光辉灿烂的文化。著名的三世国王兰坎亨创制了泰国今天的文字，他在石碑上记下了泰国第一部历史；第五世王里泰时期的雕刻和建筑艺术达到了颠峰，被誉为“泰国艺术的始祖”；第六世王塔玛拉贾根据佛经故事写出了泰国第一部文学作品。素可泰文化是泰民族的骄傲。联合国教科文组织(UNESCO)遗产委员会确定建于 13 世纪的素可泰(Sukhothai)古城为世界遗产遗址(World Heritage Site)。素可泰历史公园与毗邻的西萨查那莱(Si Satchanalai)历史公园和甘烹碧(Kamphaeng Phet)历史公园一起成为泰国主要的旅游胜地。

根据泰国观光和体育部 2016 年公布的数据，今年泰国入境游客人次和旅游收入均较去年明显增加，中国游客达到 877 万人次，较去年增加 10.56%。<sup>[1]</sup>中国是泰国最大的旅游客源国，目前素可泰公园景区的旅游汉语言应用尚未成形，在中泰旅游年的促使下，对旅游汉语言在素可泰公园应用的研究非常贴合时代背景。目前，中国和泰国之间的旅游业也正在不断进步，越来越多的人选择跨国旅游。中国和泰国两国都具有丰富的旅游资源，旅游产业可以带给中国和泰国更多的经济效益。旅游汉语言的应用促进了泰国旅游业的发展，更好地为中国游客提供旅游服务，促进为泰国带来大量的收入。

本课题研究的意义是通过对泰国素可泰历史公园汉语服务方面的研究，说明提供汉语服务对搞好公园服务，吸引更多的中国游客来公园观光旅游，促进泰中文化交流，让中国游客更好地了解泰国历史等方面都具有重要性。论文通过对素可泰历史公园汉语服务的研究，说明公园方面汉语服务的情况，提出在汉语服务方面的改进措施，以便提高公园汉语服务方面的质量。

---

[1]新浪财经:《来泰中国游客 2016 年达 877 万人次》，2016 年 12 月 30 日商务部  
<http://finance.sina.com.cn/roll/2016-12-30/doc-ifxzcvfp5433976.shtml>

## 二、与本选题有关的国内外研究动态情况

### (一) 有关历史公园的发展方面的研究

1. 宁波大学崔志海硕士发表了《历史公园的发展方面的研究》(2013)的论文。他的论文研究了主题公园树立历史文化名城的主体视觉形象,记载和延续城市历史文脉的主题功能;既具有为城市居民免费提供优良休闲空间的公益事业性质,又要运用市场经济手段开发特殊旅游商品以吸引本地及外地游客的消费。由于国内的许多历史文化名城都具有类似的主题公园,发展过程中都遇到了很多问题。□缺乏对主题公园开发条件的全面客观分析;□选址不当,缺乏专业的策划团队;□设计跟风严重,项目缺乏特色;□主题公园区域较为集中,数量过多,内容雷同;□主题公园内旅游主题产品缺乏创意;□盈利模式单一,无法实现持续发展;□主题公园缺乏自己独特的旅游文化资源。以上七问题是主题公园目前面临的主要问题其次主题公园的发展还存在着管理不善、经营僵化,产品无创新,无持续发展能力不足,旅游从业人员素质低下等问题。

2. 湖北大学丁娟硕士发表了《历史主题公园的发展趋》(2013)的论文。他的论文研究了随着旅游的不断开发和深化,主题公园的内容也不断丰富,成为自然资源和人文资源的边际资源,从理论上讲,主题公园与一般公园在公众娱乐休闲和促进社会文化健康发展,提高人类生活质量、满足审美活动等功能方面是一致的,它们之间的区别主要体现在三个方面:首先是目的性。其次,主题公园一般不是由政府投资而是由企业投资经营为主;第三,旅游客源市场定位除本市以外主要是吸引省内外甚至是国际游客。目前,主题公园的景观趋于回归真实性,人造景观的概念逐渐被摒弃,而更多地强调主题的概念。这些观点为开发历史文化名城主题公园的设想提供了理论依据和方法支持。

3. 华中师范大学王伟杰硕士发表了《历史文化主题公园的相关研究》(2011)的论文。他的论文研究了从1989年深圳华侨城锦绣中华开始,我国主题公园的发展至今已20余年。各地筹划兴建地域性主题公园的趋势方兴未艾,在我国103座历史文化名城中,约有70%以上曾经建有各种规模和类型的主题公园,但同质化的现象尤为严重。中国是历史文化资源丰富的文明古国,大力发展历史文化主题公园,是顺应社会发展和满足人们文化需求的必要举措。目前,历史文化主题公园仅占主题公园总数中的很小一部分。随着公众文化层次和经济能力的提升,主题公园必然向文化内涵丰富、适宜休闲度假的历史文化主题公园发展。

## （二）有关汉语服务方面的研究

1. 韩明慧的硕士论文《泰国电视剧文化服务贸易的汉语应用》，（华侨崇圣大学 2015）中分析了本文在分析和概括了泰国电视剧文化服务贸易汉语应用的发展状况，使用了比较研究的方法，针对在泰国市场和中国市场的发展概况进行了比较分析，从泰国电视剧与众不同的特点的角度探讨了泰国电视剧在中国市场发展的优劣势，分析了中国观众对于泰国电视剧喜爱的原因，进而分析了泰国电视剧及其传播其他文化对中国人的影响。

2. 林凤的硕士论文《泰中电子书市场比较研究—商业汉语服务视角》（华侨崇圣大学 2015）论文研究的是泰国医疗旅游业中的汉语服务，以了解和掌握泰国私立医院在医疗旅游服务方面对汉语人才的需求情况，说明这一行业中相关人员的汉语水平和汉语服务状况，以及医疗汉语服务对该行业的重要性，促进泰国私立医院改善汉语服务，提高服务质量，适应泰国医疗旅游市场的快速发展，吸引更多的中国游客来泰接受医疗旅游服务。本论文的研究范围是提供医疗旅游服务的泰国私立医院。研究方法是通过收集资料，文献研究、访谈法，以及对泰国私立医院提供汉语服务的人员和来泰国接受医疗服务的中国游客使用问卷调查法。

3. 高恩伟的硕士论文《分析泰国佛寺旅游的汉语服务—以玉佛寺为例》（华侨崇圣大学 2016）论文的研究以玉佛寺为例，采用文献分析和问卷调查的方法，通过分析说明玉佛寺和玉佛寺导游的汉语服务情况，指出佛寺旅游方面存在的问题，评估在佛寺旅游方面泰国导游的汉语服务质量。本论文共分为三章：第一章概述佛寺旅游和导游人员的产生与发展情况，阐述泰国旅游业与佛教文化的关系；第二章说明玉佛寺为何成为泰国最著名旅游佛寺，探讨其汉语服务情况，对玉佛寺和玉佛寺导游在提供服务中的汉语应用情况进行评估；第三章揭示佛寺旅游景点和相关导游存在的问题，并对其问题提出改进措施和建议。

## 三、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：

1) 研究素可泰历史公园语言服务的情况，说明语言服务在公园管理方面的重要性。

2) 研究素可泰历史公园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，说明该公园在哪些方面提供了汉语服务，指出存在的问题，需要哪些改进，提出改进的建议。

## 2. 研究的方法:

### 1) 文献研究方法:

通过文献研究掌握素可泰历史公园发展管理方面的资料,包括游客数量,语言服务情况。文献资料可通过泰国旅游局,素可泰历史公园,以及相关的研究资料和文章中获得,还可以通过图书馆和上网查询。

### 2) 调查问卷方法:

通过采访素可泰历史公园管理部门,对公园的管理服务人员进行问卷调查和对来访的中国游客的问卷调查,获得公园在语言服务,特别是汉语服务方面的资料,中国游客的反映方面的资料,以供论文的分析研究。通过以上两种主要研究方法对所掌握的资料进行定性和定量分析

## 3. 研究的主要内容

论文主要研究的内容是通过掌握素可泰历史公园发展管理方面的资料,调查分析素可泰公园在语言服务上的情况。在中国游客大量来泰旅游的形势下,公园方面提供了哪些汉语服务。论文要根据目前中国游客来素可泰历史公园参观的情况,分析说明汉语服务的现况,在哪些方面提供了汉语服务,中国游客游览素可泰公园对公园方面语言服务的影响。另外。论文要说明公园在汉语服务方面采取了哪些措施,分析公园在汉语服务上存在的问题,并提出改进的建议。

## 四、论文的创新性和要解决的主要问题

### 1. 论文的创新性

通过目前所收集的资料,关于公园发展方面的研究有很多,但还没有关于对泰国素可泰历史公园汉语服务方面的研究。本论文这方面的研究还是首次。论文通过泰国素可泰历史公园的语言服务情况进行分析,搞好公园的语言服务,特别是汉语服务对素可泰历史公园的发展,吸引更多的游客,促进泰国旅游业的发展具有重要意义。

### 2. 要解决的主要问题

1) 要掌握素可泰历史公园发展务管理方面的资料,以及外国游客参观公园的情况。

2) 要掌握素可泰历史公园语言服务方面的资料,语言服务人员包括汉语服务人员的情况。要做好问卷调查和对资料的整理:包括公园方面,语言服务方面和游客反映方面。

3) 在充分掌握资料的基础上,对相关资料进行分析和评估,发现问题,提出改进措施。

# 第一章泰国素可泰历史公园的发展情况

## 第一节泰国素可泰时期的历史

素可泰是泰国首个王朝素可泰王朝的首都，位于泰国中央平原，曼谷以北 427 公里，意为“快乐的开始”，今天这里有国家历史遗址泰国北部城镇，素可泰府首府。在永河左岸。人口 599895（2016 年）。1238 年为素可泰王朝古都，旧城离新城 8 公里，多文物古迹，有博物馆。新城为工商业中心。有制糖、酿酒、锯木等厂。公路通达府、彭世洛等地；丰水期永河可驶汽船。<sup>[1]</sup>

素可泰是 13 世纪和 14 世纪暹罗第一王国的首府，这里矗立着许多引人注目的纪念性建筑物，它们反映了泰国建筑初期的艺术风格。泰国的素可泰是世界上最为引人注目的建筑遗址之一。素可泰是这个城市的名字，它在 13 世纪和 15 世纪时期是国家的首都，它的全部历史便是泰国历史的开端。公元 13 世纪中叶，随着王国的建立，新的朝代开始了，泰国人逐渐壮大，泰国的领土扩展到整个地区，从缅甸（东南亚国家）一直到柬埔寨，向南部一直扩展到马来西亚半岛那么远。在 200 年的时间里，素可泰一直是这种扩展力量背后的精神支柱。公元 15 世纪的上半叶，这个城市开始走向衰落。取而代之的是南部的大城得以建立，逐渐成为国家的政治中心。<sup>[2]</sup>



图 1.1.1 素可泰

[1] 百度百科：《素可泰》，

[http://baike.baidu.com/link?url=u0Mm5zueFJH\\_5v4vrJjZINa3YqEXsAjj7PiPwJr8f2drdXvVgNsWmpmbgAeCb1GyemsK9DXvBP6GPrsIQP2aBEKibGuBQEWZuVoKy-RVXrQIDA4VO1BC2\\_tU-wzrDib](http://baike.baidu.com/link?url=u0Mm5zueFJH_5v4vrJjZINa3YqEXsAjj7PiPwJr8f2drdXvVgNsWmpmbgAeCb1GyemsK9DXvBP6GPrsIQP2aBEKibGuBQEWZuVoKy-RVXrQIDA4VO1BC2_tU-wzrDib)

[2] 同上

第一个泰国的王子毫无疑问地引入蒙古的社会等级制度，将社会分为3种人：勇士、平民和农奴。当时，佛教已经传入泰国，不久，又吸收了高棉文化，不过，这种文化已经受到印度人及其风俗文化的很大影响。国王拉姆坎亨成功地把王位传给了素可泰。他创造了泰国人的书法手迹，并且吸收了赫梅尔书法的风格，这一点可以从1283年的一个石头碑铭中看出来。拉姆坎亨还重建了这个城市，并且赋予其显著的宗教特征。

素可泰的一个石碑铭描述了王国的鼎盛时期：权力达到顶峰，人口达到了300000。这个石碑铭还命名了城墙、湖泊和池塘，划定了果园和田地的范围，当时的政策是“谁耕作它们，谁就拥有它们”。尤其是，该石碑铭还列举了他们的国王为表示他们的宗教热诚而建立起来的建筑物。在一个非常完美的矩形区域内，大概其长、宽各为2000米和1600米，按照这个仔细规划过的城市城墙所圈出的轮廓。今天，已经建设有76个这样的纪念建筑物，并且在城墙外还有50个。这些宗教建筑的大量存在从一个方面表现出统治阶级对佛教的忠诚。另一方面也说明了当时国家的稳定。这个宗教强调人民全身心的不求任何回报的投入，强调没有等级差别，没有性别歧视，公正和谐统治着这个王国，并且其统治已经不分国界，



图 1.1.2 素可泰石碑

统治者号召国民用爱心和相互尊敬的方式来体会这些《启迪和同情教规》。

素可泰城原为吉蔑人（高棉人）管辖范围，在非信史年代，传说素可泰的开国君主是神话英雄帕峦王（King Phra Ruan'），他是纳迦女神与一位国王的孩子，具备大智慧及法力，深受百姓爱戴，1208年登基，开启素可泰政权时代。但受历史学家公认的说法是，1238年两名泰人将领坤邦钢陶及坤帕满成功独立，建立素可泰王朝，坤邦钢陶被拥立为印拉第王（King Sri Intrati'），成为首任泰王。虽然同期多个泰国王朝相继成立，但素可泰仍被视为泰国首个王朝，是对泰国文化有着重要影响，见证了泰人向昭拍耶河流域的扩散及佛教成为重要国教的发展。今日不少泰国绘画、雕刻、建筑仍存有昔日素可泰的影子。<sup>[1]</sup>

[1] 百度百科：《素可泰》，

[http://baike.baidu.com/link?url=Edqcx2YmnQknDY8QGgKGzOQcD7Fiferf0LP9X\\_nLqkgJlZ5JW9wDVdMTjxaZGwdQMwygRzs5wAebY5AlpgtODfNENIEt2bqyTYy4XjlrShsa0T-yArfVT0Hk9\\_34U7xg](http://baike.baidu.com/link?url=Edqcx2YmnQknDY8QGgKGzOQcD7Fiferf0LP9X_nLqkgJlZ5JW9wDVdMTjxaZGwdQMwygRzs5wAebY5AlpgtODfNENIEt2bqyTYy4XjlrShsa0T-yArfVT0Hk9_34U7xg)

素可泰王朝中，第三任素可泰王兰坎亨大帝（Ramkhamhaen）有着崇高威望，1278年登基后，被视为素可泰的黄金时代，期间有古迹载有泰文，因此泰人深信泰文是由他所创，其势力范围由今日的缅甸、老挝伸展至马来半岛，但对周边地区的管治能力时有虚空。一般相信兰坎亨大帝以高棉与孟族（Mo）的文字为本，创立泰文字母，成为第一位留下碑文记述的君王，他当时亦与兰那王朝的曼格莱王（King Mengra'）及帕尧王朝（Phaya）的南蒙王（King Ngam Muan）缔结互不侵犯条约，维持近百年和平，亦曾派使节到当时的元朝，引进锡兰的文化与艺术，其中锡兰的小乘佛法对今天泰国影响深远。



图 1.1.3 素可泰碑铭

早年素可泰王朝，人民称君王为大父，称官员为小父，展现家国融合，人民有权自由就业、住处与拥有私人财产，若有冤屈可到宫前响铃申诉，由君主亲自主持审判。

1365年至1378年，素可泰成为大城王朝的藩属国；直至1438年，素可泰最后一名君王逝世后，王朝所管辖的领土被收归为大城王朝的行政省。<sup>[1]</sup>

## 第二节 泰国素可泰历史公园的概况

素可泰历史公园坐落于素可泰府，于1987年底开园，1991年作为素可泰历史城镇及相关历史城镇的一部分被列为世界文化遗产，每年都会有成千上万的游客来参观这个具有历史意义的美丽公园。素可泰历史公园包括素可泰王朝的首府素可泰的遗迹，占地面积约70平方公里，有193处遗迹，所有的遗迹都由城墙和护城河围绕，东西城墙长1400米，南北城墙长1810米，每个城墙的中部都会有进入内部的大门，城墙内则是王朝时期遗留的宫殿、26座寺庙以及大量的古塔、佛像、石碑、池塘、堤坝和古瓷窑等，知名的寺庙有西沙瓦寺、玛哈泰寺、拉彭通寺等，保存的十分完好。<sup>[2]</sup>

[1]中文百科在线：《素可泰》，<http://www.zwbk.org/MyLemmaShow.aspx?lid=466833>

[2]素可泰历史公园，<http://jing488365.qiyeshangpu.com/>

素可泰历史公园就是素有“暹罗文化摇篮”之称的泰国历史名城素可泰的所在地，位于泰北中部，在首都曼谷市以北约 540 公里处，是 1987 年 11 月 20 日经重新修复后向公众开放的。历史公园是一个地区对历史和考古很重要，有三分

第 1 部分：包括建筑、名胜古迹、寺庙；第 2 部分：包括名胜古迹的环境以及其他的建筑 如水塘、道路、走廊等；第 3 部分：包括人类与自然环境的建设相结合。素可泰历史遗迹作为泰国的一个有历史意义的公园，主要侧重于展现名胜古迹的自然的环境与人类创造的融合，保存好历史的遗迹和泰国的传统文化。



图 1.2.1 素可泰历史公园示意图

在泰国所有的历史公园由泰国美术部管理和保护，由文化部资助。目前泰国有 10 个历史公园，其中有 4 个是历史公园，成为世界文化遗产。这 10 个历史公园见表 1.1.1 所示。

表 1.2.1 泰国 10 个历史公园

泰国历史公园	所在府	被列为世界遗产的时间
大城历史公园	大城	1991 年 12 月 13 日
素可泰历史公园	素可泰	1991 年 12 月 12 日
帕依蓝历史公园	武里南	
帕那空奇里公园	碧武里	
四萨查那来历史公园	素可泰	1991 年 12 月 12 日
披迈石宫	呵叻	
芒星历史公园	北碧府	
甘烹碧历史公园	甘烹碧	1991 年 12 月 12 日
富怕棒历史公园	乌隆	
四塔历史公园	碧差汶	

素可泰古城于 1584 年被弃置荒废,20 世纪 30 年代初泰国将其列为国家重点保护的文化遗产,1953 年开始逐步修复工作。经过 30 多年的修复,1987 年底,素可泰古城重放光彩,成为素可泰公园,不但整修了大部分古建筑,修补了佛像、挖掘了遗址,还将庙宇和城墙涂上了防潮防腐蚀的硅化学物,如今的素可泰历史公园已成为泰国最重要的旅游区之一。素可泰历史公园 (Sukhothai Historical Park) 只占据素可泰遗址的一个部分,被列为世界遗产,其中一些著名的寺庙遗迹让人惊叹。素可泰历史公园主要有以下几个寺:

- 一、玛哈泰寺 (Wat Mahathat)
- 二、西沙瓦寺 (Wat Si Sawai)
- 三、沙西寺 (Wat Sa Si)
- 四、金池寺 (Wat Trapang Thong)
- 五、卓旁难寺 (Wat Traphang Ngon)
- 六、索拉萨克寺 (Wat Sorasak)

#### 一、 玛哈泰寺 (Wat Mahathat)

玛哈泰寺位于城墙内的中心区的中心地带,是素可泰最重要的王室寺庙,经过多次增建和修缮,构造十分复杂。寺庙建于 13 世纪,是素可泰最大的寺庙,也是整个王国的精神中心。寺庙在面积为 200 平方米的正方形区域内,四周围有长 206 米,宽 200 米的砖墙。西、南、北三面被护城河围绕。围墙代表宇宙的四

周，护城河就代表了银河。寺内共有 209 座佛塔、10 座佛殿、8 处僧院堂、4 处池塘。寺庙中心是一座巨大的佛塔，中央塔是由素可泰王国的首任国王室利因陀罗建造的。

玛哈泰寺是公园里最大的佛寺，曾有 198 个佛塔，这座寺庙完工于 13 世纪，是素可泰最大的寺庙和遗址。和很多大寺一样，四周有砖墙和护城河，另外，在兰坎亨博物馆里展示有从玛哈泰寺主塔下发现的青铜佛像，展示区的布置仍保持着发现他们时候的布局。<sup>14</sup>



图 1.2.2 玛哈泰寺

## 二、西沙瓦寺 Wat Si Sawai

在玛哈泰西南面的西沙瓦寺 (Wat Si Sawai)，则是别具一格，寺庙在前，而寺庙后面有个长方形的水池，说明这是受到当时高棉建筑艺术的影响，建于素可泰王朝之前，供奉印度教的湿婆。据说泰王拉玛六世尚是王子的时候，有次出访素可泰，在这里附近找到一些湿婆像的碎片和一些木柱，



图 1.2.3 西沙瓦寺

因此他认为可能是婆罗门教的祭师曾在这庙宇举行宗教仪式，到后来这庙宇才转变成佛寺。寺庙后面的水池，名为 Sa Loi Rhab，其作用可使每年的罪恶和恶运随水流走。

<sup>14</sup>穷游网：《素可泰-玛哈泰寺》，<http://place.qyer.com/poi/V2wJYFFjBzVTZw/>

据泰国历史学家 Damrong 王子的研究，此处原址极可能是个印度庙，原名是 Si Shivaya，意思正是 Shiva，即湿婆。在众多印度神祇和湿婆像的碎片中，泰国美术部门也发掘到一具毗湿奴神的卧像横梁。如今这个寺庙内，有高棉式的古塔三座并列，从左至右各代表大梵天、湿婆和那莱王。西沙卫寺的朝向也有异于其他庙宇，这是因为高棉人认为祖先来自南方，所以大门开在南方，而整个素可泰古城的寺庙皆面朝东方。<sup>[1]</sup>

### 三、沙西寺 WatSa Si

沙西寺建在湖心的一个小岛上，是一座简单的素可泰风格寺庙，里面有一尊大佛，一座佛塔和大殿废墟的柱子，还有大片的椰子树和绿绿的草坪。这里的行走佛铜像充分展现了素可泰的艺术风格。<sup>[2]</sup>从遗址的面积来看并不大，坐落于一个池塘的中央，穿过一座红色的木桥就到了。沙西寺的佛塔风格应该是受到了一些尼泊尔、印度的影响，带有明显印度教佛塔的痕迹，圆形的底座，圆锥形的塔尖，只是在战火和时间的洗刷下，塔身外面的一层已经风化，露出了红砖和石块本体的状态。

沙西寺最为著名的就是在主塔旁边的一座铜佛，称为行走佛，佛的形态大致有四种：卧、坐、立、行，而“行”是泰国、也就是原来的暹罗特有的一种形态。行走佛为铜质，比真人略高，右手自然下垂、左手结佛印，体态饱满，线条圆润。佛走下神坛，行走于世间，也就少了一份神性，多了一份人性，更为世人所接受这座铜质行走佛被很多人称为素可泰遗址的瑰宝。<sup>[3]</sup>



图 1.2.5 沙西寺

[1]西沙瓦寺：[http://rthk9.rthk.hk/elearning/travel/articles/18f18\\_03\\_02\\_02\\_01.htm](http://rthk9.rthk.hk/elearning/travel/articles/18f18_03_02_02_01.htm)

[2]穷游网：沙西寺，<http://place.qyer.com/poi/V2wJYFFjBzVTYQ/>

[3] ZOL 论坛：沙西寺与行走佛铜像，[http://bbs.zol.com.cn/dcbbs/d33987\\_4216.html](http://bbs.zol.com.cn/dcbbs/d33987_4216.html)

#### 四、金池寺( Wat Trapang Thong )

金池寺坐落在一个大莲花池中央，池塘上有座小桥通往寺庙，这个小小的池塘正是泰国水灯节的发源地，也向素可泰城供水。这是古城内唯一一个现在还有僧侣的寺庙。建于公元 14 世纪左右，现存的主要建筑为一个钟形佛塔。寺庙遗址中另外一个重要的景点为一个公元 1359 年建的佛祖脚印，起初是城外一座山上的寺庙中供奉，20 世纪中叶的时候被搬到此处。<sup>[1]</sup>



图 1.2.6 金池寺

如今在素可泰遗迹公园，与帕峦王有关的传说，是金池寺 (Wat Trapang Thong) 附近的一间小庙。金池寺位于一个大池塘中央的小岛，建于一三九 0 年，属李泰王 (King Lithai) 时期，其大雄宝殿则是三十多年前才说 A 塔是僧伽罗 (Singlehalese) 式，参观重点则是凉亭中供奉的佛脚印。这对刻在灰石上的佛脚印，是从素可泰西南方的大脚印山 (Big Footprint Hill) 搬来，大家都相信这是李泰王在一三五九年发现，脚印上有一百零八个须弥山上的吉祥图案，显示佛与广大无边的须弥山已合而为一，而且是宇宙的中心。在金池寺的南岸有一个小市场，里边有间小庙，庙里有个半身陷在地里的石像立在石像前的是帕峦王的塑像。

<sup>[1]</sup>马蜂窝网：金池寺，[http://360.mafengwo.cn/t\\_9930-36912.html](http://360.mafengwo.cn/t_9930-36912.html)

## 五、卓旁难寺（Wat Traphang Ngon）

卓旁难寺就是银池寺，在玛哈泰寺的后面，参观完玛哈泰寺后可以在这里稍作休息，并且可以拍到素可泰的顷圯之美，而西边的山脊像乍看之下很是卧佛。主塔是一座矮矮胖胖的莲花苞状的塔，塔上的佛龕中有站佛面对四个方向，与玛哈泰寺的主塔很相像，也是在李泰王时建造，许多游客很喜欢跨桥到曾有僧院建筑的池中小岛欣赏美景。<sup>[1]</sup>



图 1.2.7 卓旁难寺/银池寺

## 六、索拉萨克寺（Wat Sorasak）

位于素可泰古城的中区，在古城北门以南。建于 1412 年，是一座素可泰时期非常普遍的斯里兰卡型佛塔，其基座为 24 头白色大象，整座佛塔由 24 头大象拖起。也在历史公园内收费参观的中心区以外，位于 Wat Son Khao 以南。这个就是小版的 Wat Chang Lom。一个佛殿遗址，还有一座建于 15 世纪早期的砖砌钟形小佛塔。其方形基座由 24 头灰泥涂抹的砖砌大象包围着。<sup>[2]</sup>



图 1.2.8 索拉萨克寺

索拉沙克寺建筑风格是受到了斯里兰卡风格的影响。佛塔由砖头组成的形状是钟形，佛塔耸立于宽度 19 米的正方形塔基，塔基环绕着二十五头大象灰泥雕像。

[1] MOOK 景点家：卓旁难寺，<http://www.mook.com.tw/scenery.php?op=sceneryinfo&sceneryid=48755>

[2] 穷游网：索拉萨克寺，<http://place.qyer.com/poi/V2wJYFFjBzJTZg/>

大象被荣誉为国王的宝贵御乘，这种大象雕像是受斯里兰卡艺术风格的启发，其传入古代素可泰时留下了这种艺术作品，这在甘亨碧城和西沙差那莱城的环象寺也有出现。



图 1.2.9 索拉萨克寺

索拉沙克寺是一座被白象围绕的斯里兰卡式佛塔，传说中佛陀是白象转世。这座寺庙坐落在素可泰老城北，城墙以里，很明显就能发现，因为他实在太像环象寺了。这座寺庙由 24 只大象雕塑支撑的锡兰式佛塔，这些大象雕塑还很完整。这座寺得名 Sorasak，是因为这位叫 Sorasak 的大臣在 1412 年的时候，将这座寺所在的地方献给了当时素可泰王朝的君主李泰王，李泰王为了纪念君臣友谊盖了这座塔。<sup>[1]</sup>

### 第三节游览素可泰历史公园的中国游客情况

素可泰作为第一个古都，不仅在历史上是具有重要的地位，在泰国人们的心中具有非常崇高的地位。素可泰府位于泰国中央平原，曼谷以北 427 公里，清迈以南 318 公里。每年到底有多少中国游客游览参观了素可泰历史公园，目前没有统计数据。据清迈新闻中心消息称，大批中国游客涌入清迈，提醒广大泰国旅游

[1]穷游网：索拉萨克寺， <http://place.qyer.com/poi/V2wJYFFjBzJTZg>

从业人员做好充分准备,并预计 2016 年到清迈旅游的中国游客将突破 80-100 万。但每年去泰国清迈旅游的中国游客中,有不少人去过素可泰历史公园,而且这还不包括每年从曼谷到素可泰历史公园旅游的中国游客。

据泰国旅游与体育部统计数据显示,2015 年中国游客共为泰国创下 3,710 亿铢收入,平均每人 46,756 铢。赴泰旅游的中国游客由 2012 年的 2786860 人逐年递增,到 2015 年,中国游客数量上涨至 7,934,791 人,2016 年 1-4 月期间,赴泰旅游的中国游客数量已达 3,465,501 人,清迈也因此当选最受中国游客欢迎的十大热门旅游目的地之一。<sup>[1]</sup>



图 1.2.10 有中文说明的素可泰历史公园地图

从前,外国游客对素可泰历史公园不太了解,大部分的游客是泰国人。后来素可泰历史公园逐渐被外国游客所了解,它的历史文化,自然风光,风土人情不断吸引着不少外国游客前来观光,引起了外国游客的兴趣。过去大部分游客就是来自欧洲和其他国家的游客,几乎没有多少中国游客。然而,目前最多的来访者是中国游客。近些年来,中国游客涌入泰国的现象,引起了各个旅游景点对汉语应用的重视。

从中国的各种与泰国旅游有关的网站中几乎都可以查到去过素可泰历史公园的中国游客的感想,还没有看到对素可泰历史公园负面的信息。中国游客对素可泰旅游公园最多的赞誉和感慨。根据中国游客的浏览经验,在素可泰历史公园的不同景点,可以领略不同的风光。这些景点的特色是:去玛哈泰寺

<sup>[1]</sup> 搜狐网: 旅游, [http://www.sohu.com/a/84934296\\_383504](http://www.sohu.com/a/84934296_383504)

(Wat Mahathat) 观赏看日落；去西沙瓦寺 (Wat Si Sawai) 欣赏附近美丽景色；去西春寺 (Wat Sri Chum) 领略最大的坐佛；去沙潘欣寺 (松番寺) (Wat Saphan Hin) 放眼日出。综合一些中国游客对素可泰历史公园的评价是：



图 1.2.11 素可泰历史公园标识牌

“素可泰历史公园和西春寺里的睁眼佛是我这次泰国行大爱的景”。“素可泰的天非常非常的蓝，很干净，在素可泰游览的时候因为太热了一直戴墨镜还不得，回来一看照片感觉非常惊艳，如果有足够的时间可以在素可泰停留几天，洗涤一下都市的尘嚣”。“真的超级大爱在泰国最后时光来的素可泰，它是泰国历史的开端，素可泰王朝的历史遗留，虽然古迹斑驳，住在古城旁的 GH，清晨或者傍晚时分骑个自行车环游一下，超美，素可泰历史公园观看日落真的超美，手机原图都超赞，中国一般城市绝对看不到。”“超出想象的好评!! 必须好评! 公园遍布 wifi，如果你不想错过所有的重点，还要拍很多照片的话，骑自行车需要两天才能逛完。”“西春寺是素可泰历史公园保存最为完整，也是唯一一尊睁眼佛。她寓意永不动摇、无所畏惧的人。每一个重点景区都会有二维码扫描提供英语或中文的解说，非常方便。”<sup>[1]</sup>

“历史公园就是一个大休闲公园，蓝天白云，绿草茵茵，棕榈树摇，碧水轻流，在里面骑行非常舒服。沙西寺里比较有特点的是一尊行走的佛像，蓝天白云下，大佛轻抬右脚，飘逸地行走在天地间，美极了。”<sup>[2]</sup>

“特别喜欢的古城，人很少，商业氛围也不重，骑自行车在历史公园里感悟

[1]马蜂窝：素可泰历史公园，<http://www.mafengwo.cn/poi/6116588.html>

[2]新浪博客：素可泰历史公园—中区和北区，[http://blog.sina.com.cn/s/blog\\_91181b4d0102wha5.html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_91181b4d0102wha5.html)

历史棒极了……当时给了素可泰两天半的时间，很后悔为什么只在这逗留那么短时间！没有曼谷的喧闹和清迈的小清新，更多的是一种静谧！……这是一副画！这里既有几百年历史的积淀又有公园的美丽，历史与现实完美的结合。走在这里浓重的历史加上大自然的美景，都会觉得生活是如此的美好，泰国人民是如此的爱自己的家园，一点没有残垣断壁萧瑟的感觉，活生生是一座美丽的公园。<sup>[3]</sup>



图 1.2.12 2011 年素可泰历史公园举办水灯节活动



图 1.2.13 素可泰历史公园门牌

从这些中国旅客对素可泰历史公园游览后的感想，我们可以看到素可泰历史公园给中国游客留下了非常美好和难忘的印象。

[3]穷游网：素可泰历史公园，<http://place.qyer.com/poi/V2wJYVFvBzVTYA/>

## 第二章素可泰历史公园语言服务的调查分析

### 第一节素可泰历史公园职员的基本情况

通过调查本次研究掌握了一些素可泰历史公园职员的基本情况，对公园的30名职员进行问卷调查。具体资料和信息归纳如下：

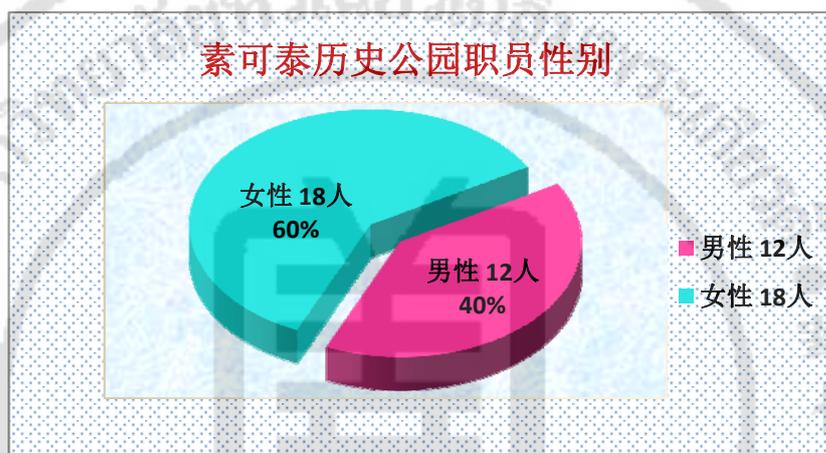


图 2.1.1 素可泰历史公园职员性别

图表 2.1.1 显示，这次调查问卷的公园职员有 30 位，女性有 18 位（60%），男性有 12 位（40%）；

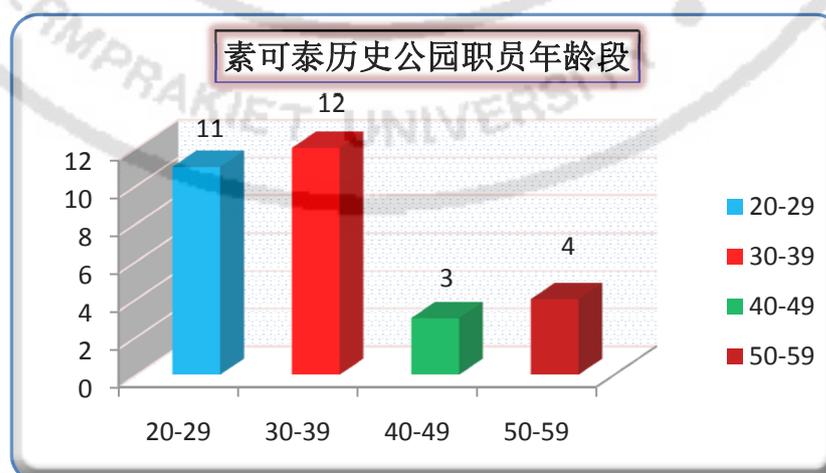


图 2.1.2 素可泰历史公园职员年龄段

表 2.1.1 素可泰历史公园职员年龄表

公园职员资料 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร		职员人数 จำนวน (%)
年龄 อายุ	20-29 岁 ปี	11
	30-39 岁 ปี	12
	40-49 岁 ปี	3
	50-59 岁 ปี	4
	总人数	30

图表 2.1.2 显示的是公园职员年龄段的情况。年龄 20-29 岁有 11 位 (36.66%)，年龄 30-39 岁有 12 位 (40%)；年龄 40-49 岁有 3 位 (10%)；年龄 50-59 岁有 4 位 (13.34%)。

表 2.1.2 素可泰历史公园职员学历表

公园职员资料 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร		职员人数 จำนวน (%)
学历 ระดับการศึกษาของท่านคือ	小学 ประถมศึกษา	0
	中学 มัธยมศึกษา	6
	专科 วิชาชีพ	8
	本科 (学士)ปริญญาตรี	12
	硕士研究生 ปริญญาโท	2
	博士研究生 ปริญญาเอก	2
	总人数	30

从以上表格这可知，素可泰历史公园的职员都是受过良好教育的。他们当中获得中学学历的有 6 位 (20%)，专科学历的有 8 位 (26.66%)，本科学士学位的有 12 位 (40%)，硕士学位的有 2 位 (6.67%)，博士学位的有 2 位 (6.67%)。

## 第二节素可泰历史公园职员的汉语程度

在不少中国游客来素可泰历史公园参观旅游的情况下，素可泰历史公园职员的汉语应用能力如何呢？公园管理方面在汉语服务上是否能适应这种情况的呢？以下是有关方面的问卷调查。

表 2.1.3 素可泰历史公园职员使用汉语能力

公园职员资料	ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	职员人数 จำนวน (%)
说汉语能力 สื่อสาร(เลือกได้มากกว่า1ข้อ)	广东话 ภาษาทางตุง	13.33%
	潮州话 ภาษาแต้จิ๋ว	13.33%
	海南话 ภาษาไหหลำ	0
	汉语普通话 ภาษาจีนกลาง	13.34%
	不能使用汉语 ไม่สามารถใช้ภาษาจีนได้เลย	27.90%
	<b>总人数</b>	<b>30 100%</b>

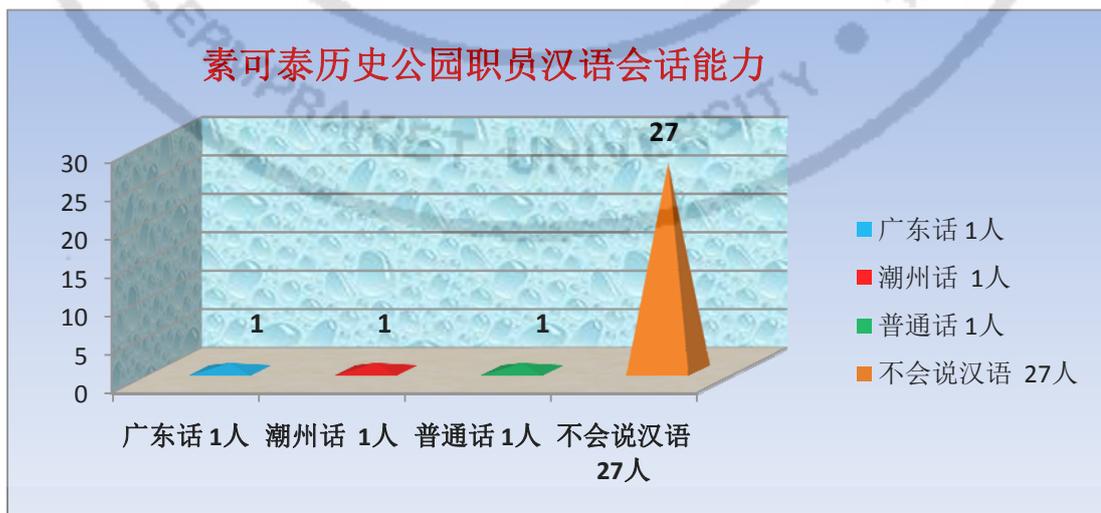


图 2. 1. 3 素可泰历史公园职员汉语会话能力

通过问卷调查，我们可以看到，在素可泰历史公园的职员里能说广东话的有1位(3.33%)；能说潮州话的有1位(3.33%)；能说汉语普通话的有1位(3.34%)；不能说汉语的有27位(90%)。调查结果显示，在公园的职员中，绝大多数的人不会说中文，职员只有三个职员会说中国方言。显然，公园的职员在遇到中国游客时是不能用中文与中国游客沟通的。

表 2.1.4 素可泰历史公园职员使用汉语情况

公园职员资料 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	职员人数 จำนวน (%)
平时工作和生活中是否经常使用汉语 ระหว่างทำงานหรือในชีวิตประจำวัน ท่านได้มีการใช้ภาษาจีนบ่อยเพียงใด	经常使用（每天，在生活与工作之中都使用） ใช้เป็นประจำทุกวัน 0
	偶尔 ใช้เป็นครั้งคราว 0
	很少使用 ใช้น้อยมาก 2
	不使用 ไม่มีการใช้เลย 28
	总人数 30

调查表显示，素可泰历史公园的职员绝大多数在日常工作中是不说中文的，只有两个职员在极个别的情况下使用中文。虽然近年来越来越多的中国游客来素可泰参观旅游，这些职员基本上是不与中国游客用汉语沟通的。

表 2.1.5 汉语使用是否在工作中有用调查情况

公园职员资料 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	职员人数 จำนวน (%)
是否认为汉语使用在工作中有用处 ท่านคิดว่าการใช้ภาษาจีนมีประโยชน์ กับการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวัน ในยุคปัจจุบันเพียงใด	用处很大 มีประโยชน์มาก 22
	有用处 มีประโยชน์ 6
	一般 มีประโยชน์บ้างเล็กน้อย 1
	没有什么用 ไม่มีประโยชน์ 1
	总人数 30

这个调查结果说明, 尽管公园的大部分职员不能说中文, 但是由于越来越多的中国游客来到素可泰历史公园参观游览, 成为公园的主要游客, 远远超过了欧美等国的游客, 在游览时中国游客多多少少会遇到一些具体问题, 这些都需要公园的职员帮助解决。如果公园的职员可以用中文与中国游客沟通, 自然会大大方便中国游客。面对这种客观环境, 所以大部分公园职员认为使用汉语是非常有利于他们今后的公园服务工作的。问卷调查数据显示, 30 名职员中有 22 人认为在工作中使用汉语说很有用, 占 74%。认为没有用的只有 1 人, 占 3%。认为有用的有 6 人, 占 20%, 认为有一些用的 1 人, 占 3%。

表 2.1.6 公园职员接待不同国籍游客的情况

公园职员人员资料 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	职员人数 จำนวน (%)	
接待的不同国籍 游客身份的 公园管理人员数 นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือคนจากประเทศใด	泰国游客 คนไทย	8
	中国游客 คนจีน	12
	说英语的游客 คนจากประเทศที่ใช้ ภาษาอังกฤษเป็นหลัก	9
	来自东南亚和 其它国家的游客 คนจากประเทศอื่นๆในเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้	1
	总人数	30

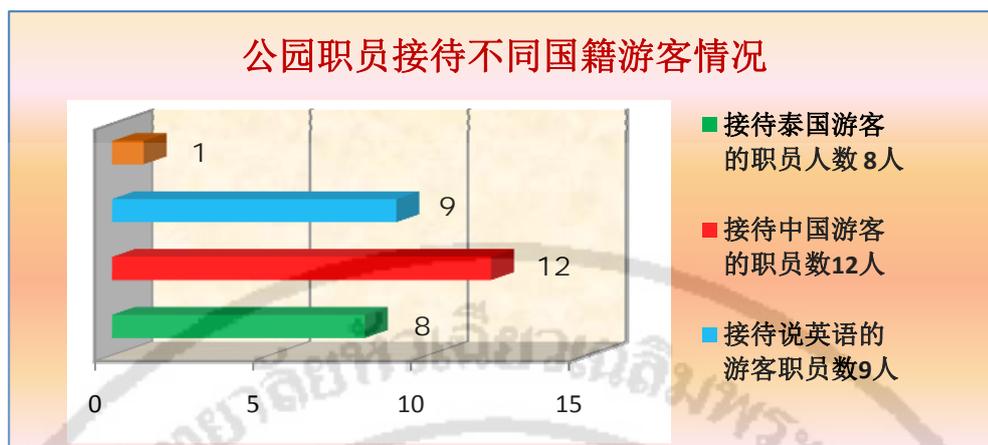


图 2.1.4 公园职员接待不同国籍旅客情况

表 2.1.6 显示公园职员在问卷调查前一段时期，在他们工作的旅游景点接待的不同国籍的游客的情况。表中我们看到被采访的 30 名公园职员中有 8 名职员接待的是泰国游客，占被采访职员中的 27%，有 12 名职员接待了中国游客，占 40%，有 9 名职员接待了说英语的游客，占 30%，有 1 名职员接待了其他国家不说汉语和英语的游客，占 3%。从接待外国游客的公园职员数量来看，中国游客最多。

表 2.1.7 公园职员接待的中国游客在全部游客中的比例

公园职员人员资料 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	职员人数 จำนวน (%)	
公园管理人员所接待的中国游客在全部游客中的比例	少于 50% (น้อยกว่า50%)	2
	大于 50% (มากกว่า50%)	22
	大于 75% (มากกว่า75%)	6
นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานประวัติศาสตร์มีสัดส่วนเป็นเท่าใดกับนักท่องเที่ยวทั้งหมด	总人数	30

表 2.1.7 反映的是 30 个公园管理人员接待的中国游客在全部游客中所占的比例情况。有 2 名职员，所接待的中国游客少于 50%，有 22 名职员接待的中国游客比例大于 50%，有 6 名职员接待的中国游客比例大于 75%。这也说明，在接待中国游客大于 50%和大于 75%的 28 名公园职员，占被采访职员总数的 93.3%。绝大多数的公园职员接待的中国游客的比例都比接待其他国家游客的比例大。

表 2.18 公园职员人员常使用的汉语情况

公园职员资料 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	职员人数 จำนวน (%)	
在您面对的中国游客之中， 哪个汉语是您、常使用的（只 选一个）  ภาษาจีนใดเป็นภาษาที่ท่านใช้ มากที่สุดเมื่อต้องต้อนรับหรือ ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีน (เลือกได้เพียงข้อเดียว)	使用广东话 ภาษาทางต้ง	1
	使用普通话 ภาษาจีนกลาง	1
	没有使用汉语 ไม่ได้ใช้ภาษาจีน	28
	总人数	30

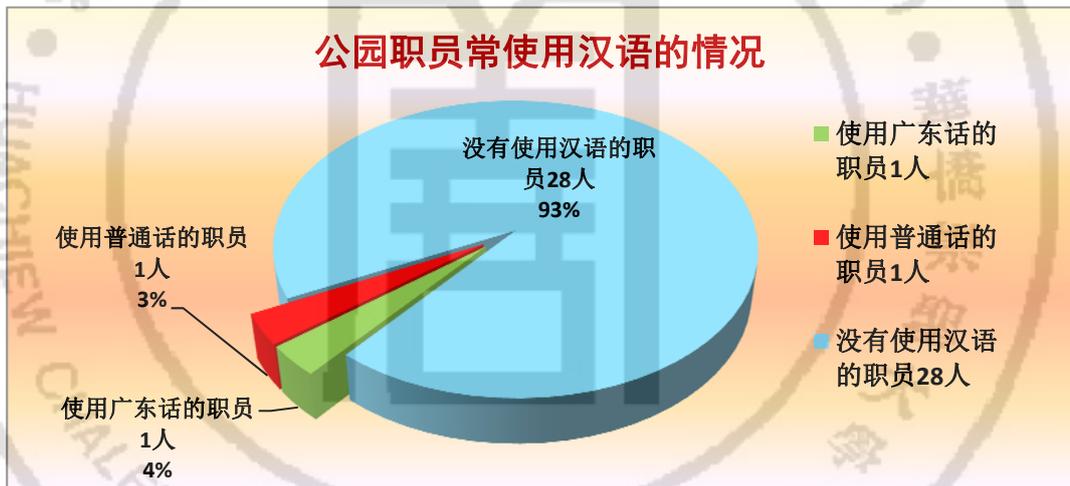


图 2.15 公园职员常使用汉语的情况

从图 2.15 中我们看到大部分公园职员在工作中是不使用汉语的，只有 2 个职员使用汉语，一个是用广东话，一个用普通话。尽管在接待工作中他们主要接待的是中国游客，但由于大部分公园职员汉语水平低，没有学过多少中文，在听说读写方面都很差，不能使用汉语与中国游客沟通，面对许多中国游客他们经常使用的却是英语。表 2.1.9 和图 2.16 显示了本次对素可泰历史公园职员汉语使用情况的进一步调查结果。

表 2.1.9 公园职员是否使用汉语服务的情况

公园职员资料	ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	职员人数 จำนวน (%)
是否使用汉语介绍讲解素可泰历史公园	有 มี	1 人占 3.33%
อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยมีการใช้ภาษาจีนในการโฆษณาหรือการประชาสัมพันธ์หรือไม่	没有 ไม่มี	29 人占 96.67%
	总人数	30 100%

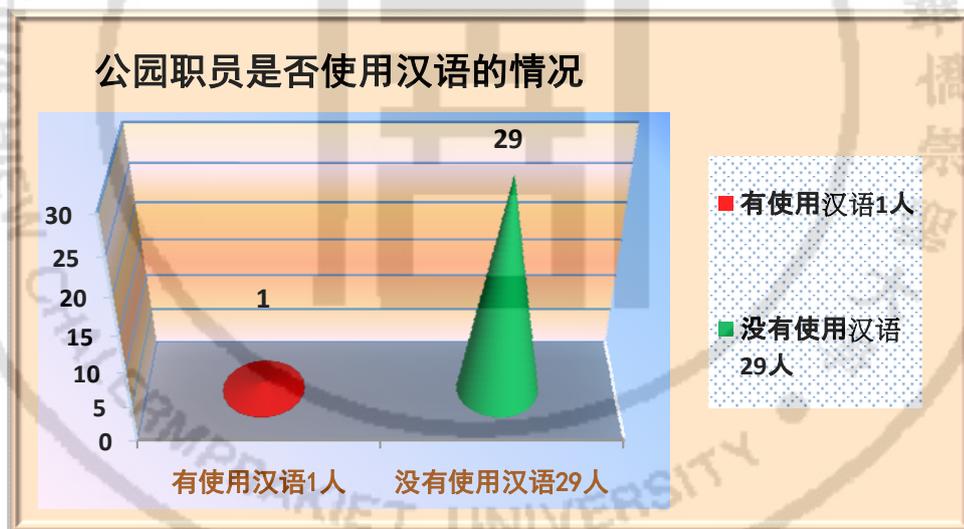


图 2.1.6 公园职员是否使用汉语服务的情况

从以上图表中我们可以清楚地看到，素可泰历史公园的职员只有一名把汉语作为广告语与文字与中国游客沟通，占被采访的 30 名职员的 3.33%；而另外的 29 位职员则没有或不能这样做，占被访职员的 96.67%。

### 三、素可泰历史公园提供中文服务情况

如今，有很多游客从泰国国内和国外到素可泰历史公园旅游，而公园方面提供了哪些语言服务呢？通过本次调查可知，素可泰历史公园里有4种语言服务。这些语法服务是：

1. 泰语:导游、标识牌、人员会说泰语、二维码(QR Code)泰语服务。
2. 英语:导游、标识牌、人员会说英语、二维码(QR Code)英语服务。
3. 日语:二维码(QR Code)日语服务。

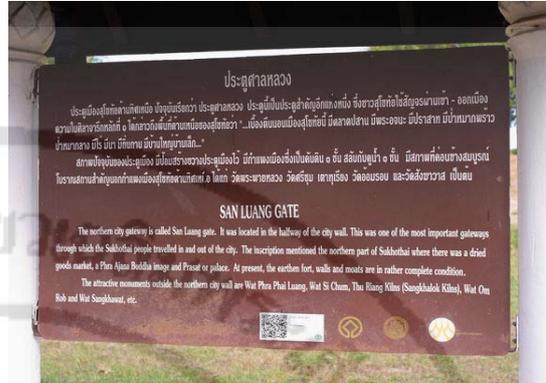
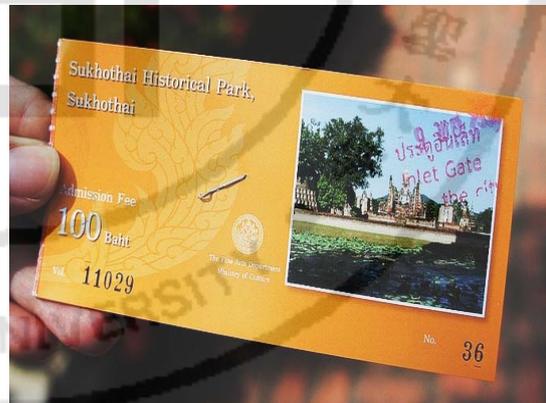


图 2.1.7 素可泰历史公园泰英文标识牌

4. 汉语:二维码(QR Code)中文服务。

有关二维码服务，一名中国游客在游览了素可泰历史公园后在自己的观感中说：“每一个重点景区都会有二维码扫描提供英语或中文的解说，非常方便。”<sup>[1]</sup>素可泰历史公园的语言服务有泰文、英文和日文，现在增加了中文。公园的标志牌即对公园景点的文字介绍只有泰文和英文，目前还没有看到有中文的标志牌。在导游方面有泰文和英文的，没有中文的。如果有，也是跟中国旅游团来到导游，不是公园方面提供的。另外，公园的门票每张100泰铢，印有英文的说明，没有中文的说明。



素可泰历史公园在语言服务方面提供了二维码服务。这是一般公园所没有的语言服务，是素可泰历史公园

语言服务上的一个特点。二维码形式图 2.1.8 素可泰历史公园的英文门票

的语言服务是素可泰里历史公园新推出的有特色的电子语言服务。这项服务大大方便了来这里观光旅游的各国游客。二维码服务的主要特点有：

#### 1. 信息容量大：

二维码条码可以容纳1848个字母字符或2729个数字字符，约500个汉字信息。这种二维条码比普通条码信息容量高几十倍。

[1]马蜂窝：素可泰历史公园，<http://www.mafengwo.cn/poi/6116588.html>

## 2. 编码范围广

二维码条码可以将照片、指纹、掌纹、签字、声音、文字等凡可数字化的信息进行编码。

## 3. 容易制作且成本很低

利用现有的点阵、激光、喷墨、热敏/热转印、制卡机等打印技术，即可在纸张、卡片、PVC、甚至金属表面上印出二维条码。由此所增加的费用仅是油墨的成本，因此人们又称二维码是“零成本”技术。

由于二维条码具有成本低，信息可随载体移动，不依赖于数据库和计算机网络、保密防伪性能强等优点。<sup>[1]</sup>

二维码语言服务的优点有以下几种：

1. 把固定在参观景点的标识牌的历史背景介绍，变成了移动的随身的，可以随时查阅的。
2. 可以把无声的语言服务变成有声的语言服务。
3. 可以把人工的如导游的服务变成电子的、手机的自主服务。
4. 二维码语言服务集中了语言服务的多种功能，非常适应那种开放性的，多景的，距离较远的，非博物馆型的语言服务。
5. 二维码语言服务弥补了一些人工和固定语言服务的不足和局限性。比如，如果参观景点缺乏汉语服务的人员，景点可以聘请专业人士翻译、撰写和录制有关景点的历史文化内容，通过二维码达到汉语服务的目的。

## 第三节中国游客来泰基本情况调查

本论文不仅对素可泰历史公园职员的汉语服务情况进行了分析，也对来泰国旅游的中国游客进行了问卷调查。本次问卷调查了 100 名中国游客，对中国游客的性别、年龄、出发地、所说的语言、来泰目的、旅游时间和与泰国人沟通等情况进行了调查，调查结果如下：

---

[1] 百度网：《二维码有什么特点和优势》，<https://zhidao.baidu.com/question/936839312072999692.html>

## 一、中国游客的性别

表 2.3.1 来泰国旅游的中国游客性别情况

男性	43 人
女性	57 人
总数	100 人

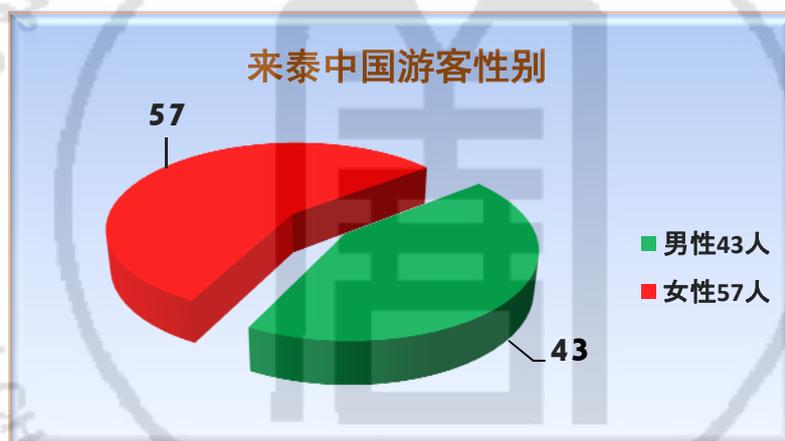


图 2.3.1 来泰中国游客性别情况

图表 2.3.1 显示，在本次问卷调查的 100 名中国游客的样本中，男性有 43 人，占 43%，女性有 57 人，占 57%。

## 二、中国游客来自地

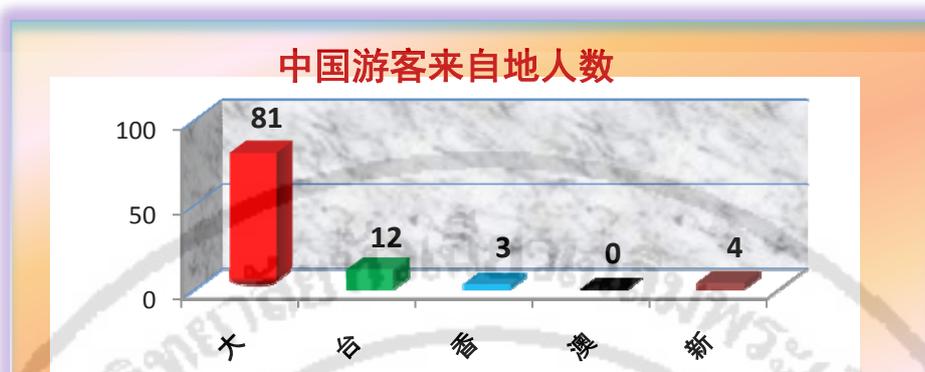


图 2.3.2 来泰中国游客性别情况

图 2.3.2 显示，本次采访的中国游客绝大多数来自大陆，有 81 人，其次是台湾地区，有 12 人，澳门地区 3 人。另外有 4 人来自新加坡。

## 三、中国游客的年龄段

本次问卷调查了中国游客的年龄段。从调查中可知，20-29 岁的中国游客最多，有 38 人，60 岁以上的中国游客有 1 人。19 岁以下的有 7 人，30-39 岁的有 26 人，40-49 岁的有 19 人，50-59 岁的有 7 人。综合来看，来泰的中国游客以中青年人为主，老年人很少。这与本次抽样调查的特定旅游团体有关。如果抽样调查的是中老年团体，中国游客的年龄组的比例就会改变了。

表 2.3.2 中国游客的年龄段

中国游客年龄段	中国旅客人数
19 岁以下	7
20-29 岁	38
30-39 岁	26
40-49 岁	19
50-59 岁	7
60 岁以上	3
总人数	100

#### 四、中国游客经常使用的语言

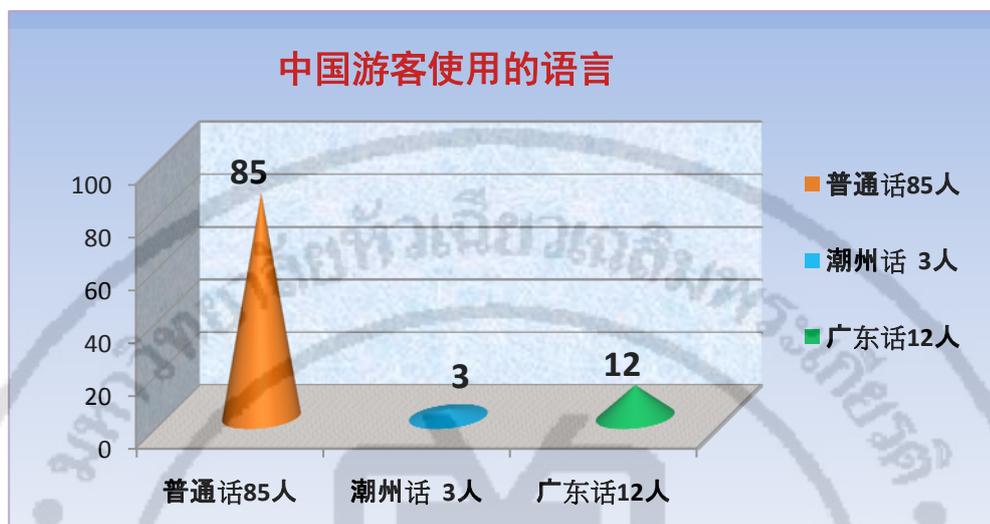


图 2.3.3 中国游客常使用的语言

图 2.3.3 表明在采访的中国游客中，绝大多数说普通话，占 85%，说方言的如潮州话和广东话的一共有 15 人占 15%。

#### 五、中国人来泰目的

表 2.3.3 中国游客来泰目的

中国人来泰目的	人数
学习	38
工作	26
旅游	29
购物	7
其它	0
<b>总人数</b>	<b>100</b>

通过表 2.3.3 显示，本次问卷调查的中国人来泰旅游的有 29 人，占 29%。而不是为了旅游的一共有 71 人，占 71%。这个调查的样本可能刚好与中国留学生来泰的时间段有关，所以来泰学习的人数很多。如果问卷调查的样本以旅游团主，那么来泰以旅游为目的的中国人就会占大多数。

## 六、在泰国旅游中使用的交流语言

本次调查的中国游客有 35 人在与泰国人沟通时使用英语，有 53 人使用的是汉语，有 12 人使用过泰语。中国游客用英语的原因是泰方不会说中文。使用汉语的情况是中国游客是与泰方中文导游和景点会说中文的泰国人进行沟通。使用泰语是因为中国游客中有会说泰文的，主要是在泰国留学的学生（泰语专业或学过泰语的）或在泰工作学过泰语的人。

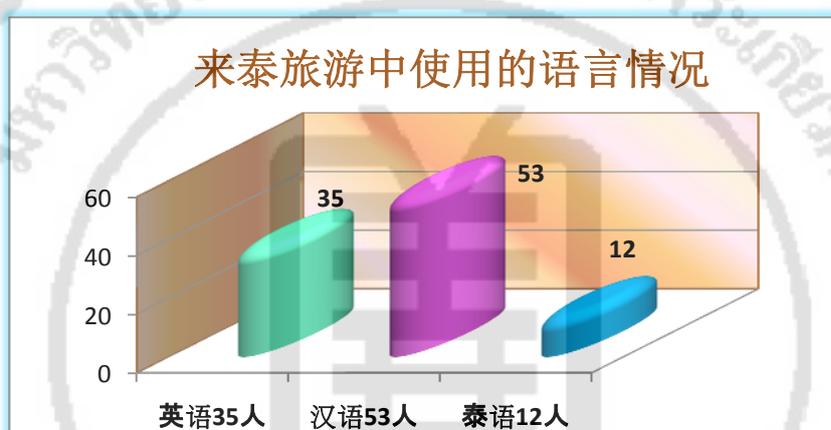


图 2.3.4 中国游客来泰使用语言情况

## 七、中国游客在泰旅游时语言交流情况

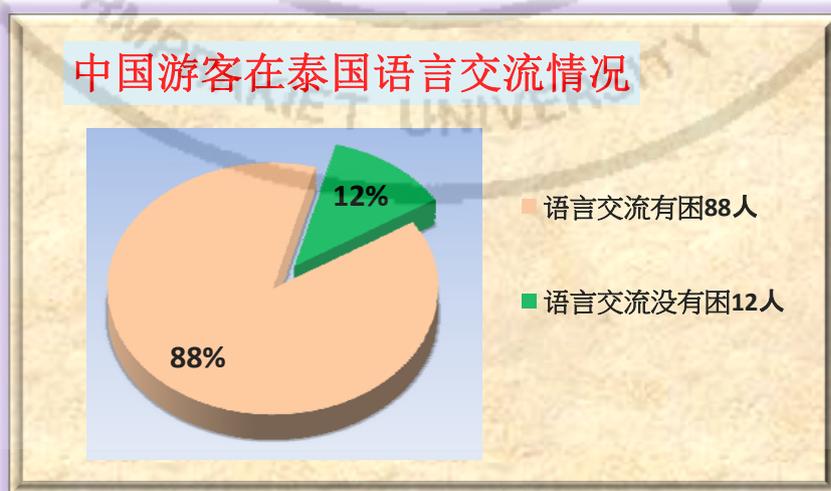


图 2.3.5 中国游客在泰语言交流情况

在语言交流方面，中国游客肯定有交流困难。在采访中有 12 名中国游客表示在交流上没有困难，有 88 人认为有交流困难。认为没有困难主要是 12 名中国游客可以使用英文或泰文与泰国人进行一般的交流。通过问卷调查可知，中国游客在交流中遇到的困难主要是以下几个方面：

表 2.3.4 中国游客遇到的语言沟通障碍

语言交流时遇到的具体困难	人数
1.打车方面	25
2.问路方面	8
3.购物方面	27
4.酒店方面	2
5.紧急求助方面	38
<b>总人数</b>	<b>100</b>

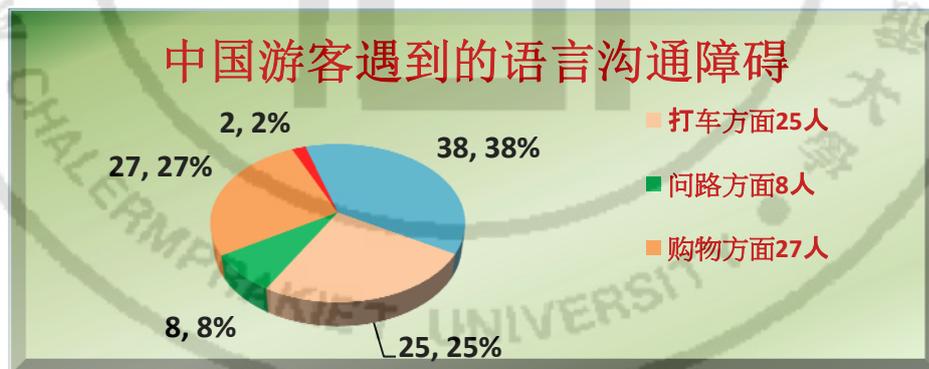


图 2.3.6 中国游客遇到的语言交流障碍

从中我们看到，中国游客在泰国旅游中语言交流问题是影响旅游质量的一个重要方面。在泰国旅游，以上这些问题都是非常实际的和普遍的。在素可泰历史公园也同样会遇到这些问题。所以在汉语服务方面，不仅仅是旅游景点的汉语服务问题，也涉及到整个旅游地区的整体汉语服务的问题。这些问题不是素可泰历史公园管理部门和职员本身可以解决的。对泰国旅游管理部门来说，存在一个综合管理的问题。

## 第三章 对素可泰历史公园汉语服务的评估

### 第一节素可泰历史公园问卷调查分析

本次问卷,主要调查了素可泰历史公园的职员在汉语服务方面的情况和中国游客来泰旅游在语言的情况。根据调查结果,我们可以对此进行有一个评估。

#### 一、素可泰历史公园汉语服务情况评估

素可泰历史公园汉语服务情况可以从以下几个方面进行评估:

##### 1. 提供语言服务方面

从问卷调查中可知,过去素可泰历史公园在语言服务方面主要是泰语和英语,包括一些有关素可泰历史公园的印刷品、小册子、门票和公园标识牌等。泰语和英语之所以成为素可泰历史公园的主要语言服务,是因为来素可泰历史公园参观游览的人数最多的是泰国本国的游客,为国民服务自然要提供泰语服务。其次是欧洲等国的游客。英语是国际流通语言,提供英语服务基本上适应世界到多数国家的游客需要。

随着中国对外旅游的高速发展,中国游客出国旅游的人数逐年增加,特别是来泰游览的人数在2016年到达800多万,大大促进了泰国旅游市场的发展,来素可泰旅游的中国游客也逐年增加。在中国游客大量来泰旅游的影响下,泰国不少主要游览景点都在不同程度上开始提供汉语服务,以满足中国游客的需要,方便中国游客对泰国历史和人文环境的了解。素可泰历史公园也在这个大环境下,面对不少中国游客来公园参观旅游而增加了汉语服务。从调查研究获得的资料,目前素可泰历史公园的汉语服务主要是通过二维码提供有关素可泰历史公园的中文信息。

素可泰历史公园提供的二维码中文服务,介绍了景点等信息,弥补了公园在中文服务方面的很大缺失,有利于中国游客在素可泰历史公园的游览,更好地了解公园的历史文化,以及泰国的风土人情,欣赏当地风光美景。二维码提供的中文信息是一个流动的信息,方便了中国游客,他们可以随时通过手机中扫描下载有关素可泰历史公园的信息,了解公园的历史背景,与公园相关的服务信息,如门票、租自行车、餐饮、住宿等。

这种语言服务改变了传统的语言服务模式。传统的语言服务是固定的、版面的、人工的，而二维码语言服务把这种固定的语言服务，变成了移动的、视频的，以手机、平板电脑或手提电脑为载体的现代化电子语言服务。

二维码信息中的汉语服务，在一定程度上弥补了素可泰历史公园汉语服务缺失，但并不能完全取代其它形式的汉语服务。面对中国游客的增加，公园管理部门还是需要会说中文的职员以解决一些实际的问题和提供一些二维码信息不能提供的服务。

### **1. 职员语言能力方面**

通过问卷调查可知，素可泰历史公园职员对外语言服务主要是英语。包括咨询和导游方面的服务。除了语言方面的服务外，在文字方面有一些有关公园历史背景、景点和门票等方面的服务，以及电子方面的二维码服务。素可泰历史公园提供的英语语言服务和文字服务已经有很长时间了。但汉语服务却是近几年来中国游客大量来泰旅游后才开始重视和提供的。

### **2. 职员汉语能力方面**

与素可泰历史公园的英语服务不同，公园管理部门的职员的汉语水平不高，被采访的 30 名职员中只有 2 个人会说一些中文，其中一个说的还是方言，只有一人能说普通话。在素可泰历史公园的职员中能说中文的职员才占有所有职员中的 7%，93%的职员都不会说中文。其中两个能说中文的职员，又只有一个职员能与中国游客进行简单的沟通。这说明公园方面在汉语服务上是非常弱的，与英语服务相比，汉语服务几乎为零。根据目前所掌握的资料，公园方面提供的汉语服务似乎只在二维码信息中。公园在语言管理服务上，有很多改进和提高的空间。

### **3. 公园语言服务管理方面**

素可泰历史公园在语言服务方面做了不少有利于外国游客的管理工作。公园不仅提供了语言服务还提供了文字服务。由于泰国旅游业的快速发展，中国游客的大量增加，促进了公园在语言管理方面的一些改进。

由于公园职员在提供中文服务方面有实际困难，不能一时解决。为了适应泰国旅游业的发展，中国游客增加的形势，改善素可泰历史公园在中文服务方面的缺失，加强公园语言方面的服务，公园管理部门利用现代电子技术，在素可泰历史公园范围提供了免费 Wifi 和二维码扫描服务，利用网络和手机，把英语、日语和汉语的有关素可泰历史公园的信息，通过二维码及时提供给各国游客。一方面改善了素可泰语言服务，另一方面也在一定程度上解决了汉语服务缺失的问题。

## 二、对中国游客在素可泰历史公园旅游情况的评估

中国游客每年都有不少旅客到素可泰历史公园参观游览。根据中国游客的反映和对中国游客来泰语言交流情况的调查，具体评估如下：

### 1. 在泰国语言交流方面

通过问卷调查，被采访的中国游客在泰国的语言交流主要是用英语，占被采访的中国游客的 35%。这主要是说明中国游客与泰国人的沟通情况，如在酒店、商店、机场、搭乘交通工具和在旅游景点。

被采访的中国游客中有 53%的说他们使用的是中文。这种情况不是中国游客与泰国人的主要沟通情况，而是中国游客自己之间的交流，或与中文导游的交流，或在酒店、商店、机场和旅游景点与中文服务人员的交流的情况。

另外，还有 12%的中国游客说他们在泰国使用的是泰语。这有两种可能性，一是在泰国曾经留学的学生（包括泰国专业和非专业的）；二是在中国学校学习的泰语；三是在泰国工作过的人员学会了一些泰语，能与泰国人进行一些基本的交流和沟通。

以上这些中国游客说泰语的情况没有具体说明是在哪些地方，是否与本论文研究相关的素可泰历史公园有关。这是本次问卷调查项目设计不够具体、详细和缺乏针对性的造成的。

### 2. 素可泰历史公园语言服务方面

由于本次问卷没有针对这方面进行调查，所以不能反映出中国游客对素可泰历史公园语言服务情况。但在文献资料的查询中，对中国游客在素可泰历史公园的反映情况进行的一定的搜集和归纳，可以从中知道中国游客对素可泰历史公园在汉语服务方面的一些情况。根据从中国一些旅游网站查询的资料，如携程网、马蜂窝网和穷游网等都提供不少中国游客在素可泰历史公园旅游后的体验和观感，但对素可泰历史公园有关语言服务方面的信息不多。从一些游客的体验中可以从间接了解素可泰历史汉语服务方面的情况。

素可泰历史公园提供的语言服务有泰语和英语，没有汉语服务。在导游方面有泰语和英语，也没有汉语，除非有旅游团提供中文导游。在文字方面有泰语和英语的标识牌和门票等。在二维码服务方面有泰语、英语、日语和汉语的服务。在人员咨询方面只有泰语和英语服务。在素可泰历史公园的售票处有语音导游的电子装置可以租用，但只有英文、日文和泰文的。一些重要的景点门口有二维码，用手机扫描相应语言的二维码，可以听 YouTube 上的相关语音介绍，全都是免费的。

从中国游客的反映来看，中国游客对公园方面提供的二维码服务是满意的，这对游客来说很方便。游客可以扫描古迹建筑前面的二维码观看素可泰历史古迹的解说。在二维码中不仅有中文还有其他语言，不仅可以满足中国游客获取公园信息，也可以满足其它国家的游客获取相关信息。

另外，虽然素可泰历史公园方面工作人员不能提供汉语服务，但中国游客在公园外却遇到了会说一点中文的泰国老人。这位中国游客说，他在当地遇到了超级和善的旅店老爷爷，而且神奇地会中文。老人说素可泰和西安是友好城市，所以西安来的中国老师在学校教授中文，他是在那里学习的。

### 3. 对素可泰历史公园的评价

中国游客对素可泰历史公园的评价是非常好的。这些评价绝大部分是对公园的历史文化氛围和周围环境的赞美和好评。这里没有大批的游客，中国人不是很多，游客中有一些欧美和日本游客。针对素可泰历史公园景点分散的特点，公园提供了自行车服务，10 铢一天。

中国游客认为素可泰历史公园周围环境很好，骑自行车在历史公园里感悟历史棒极了。中国游客说：素可泰历史公园是素可泰的精华所在，人少安静，值得慢慢品味泰国的历史，特别值得骑着自行车慢慢游览。这里没有曼谷的喧闹和清迈的小清新，更多的是一种静谧。

在素可泰历史公园租车会赠送公园地图，可以按照地图去各个地方，骑行逛公园会很快。中国游客认为骑着自行车，在历史和自然之间穿梭，在享受美景的同时领略古代建筑和宗教的魅力。在泰国北部参观的一系列景点中，素可泰是最值得去的地方。<sup>[1]</sup>

## 第二节汉语服务方面存在的问题

素可泰历史公园提供的汉语服务与英语服务相比有不少缺失。公园在提供汉语服务方面主要存在的问题是：

### 1. 公园职员汉语水平低的问题

长期以来，来素可泰历史公园的游客大多是泰国和欧美的，所以素可泰历史公园主要提供泰语和英语服务。近些年来中国游客大量涌入泰国，来素可泰历史

---

[1]穷游网：素可泰历史公园，<http://place.qyer.com/poi/V2wJYVFvBzVTYA/>

公园旅游的中国游客络绎不绝。从发展趋势来看，中国游客来素可泰历史公园观光旅游的人数会越来越多。但是公园方面绝大多数职员不会中文，不能提供汉语服务，也不能用汉语与中国游客沟通。公园的职员基本上没有怎么系统地学习过中文，因为在过去他们的管理工作不需要这方面的服务。如今，来自中国的游客逐渐增多，汉语服务的问题出现了。如何提高公园职员在汉语服务能力是公园需要解决的一个问题。

### 2. 提供汉语服务的问题

素可泰历史公园在对外语言服务方面主要是英语，汉语服务是近几年来开始提供的。由于公园缺乏能用汉语沟通能力的工作人员，所以一直没有能力提供汉语服务。除了语言方面的汉语服务缺失外，在汉语文字方面的服务也是缺失的。目前在素可泰历史公园文字方面的服务主要是泰语和英语，如景点的标识牌和场馆的介绍等。为了弥补公园在汉语服务方面的缺失，公园提供了电子网络的文字和语音服务，如二维码服务和网络视频语音服务（YouTube），其中包括英语、汉语、日语等文字和语音服务。

### 3. 公园语言管理上的问题

通过对素可泰历史公园在汉语服务方面的调查分析，素可泰历史公园在汉语服务方面存在着缺失，这与公园在语言管理方面存在的不足有关。在公园职员的语言服务管理上目前还缺乏对职员的汉语培训计划，还没有招聘有汉语沟通能力的人员，弥补公园方面汉语人才不足的问题。在景点的标识牌、门票和一些景点介绍等纸质资料方面，目前只有泰文和英文，还没有中文。这些方面的改进都需要公园管理部门的重视和加强。

## 第三节 汉语服务方面的改进建议

根据对素可泰历史公园汉语服务的分析评估，为了适应泰国旅游事业的发展，中国游客来访人数的增加，素可泰历史公园的管理部门可以根据目前存在的问题，采取以下措施加以改进和解决。

### 1. 在职人员的汉语培训

素可泰历史公园的职员的汉语水平很低，会说一点普通话和方言的职员在听说方面多不能达到与中国游客良好沟通的程度。在没有新的懂中文的职员参加公园工作之前，公园管理部门可以考虑对现有的职员进行汉语培训，提高这些职员的中文水平。

## **2. 招聘有汉语沟通能力的人员**

为了改进公园在汉语人才缺乏的情况，公园管理部门可以招聘有汉语沟通能力的人员，这样可以解决公园工作人员没有良好的中文沟通水平的人员的问题，处理一些中国游客实际遇到的问题，这些是电子信息二维码所不能解决的。

## **3. 在泰英标识牌的基础上增加中文服务**

在素可泰历史公园的一些景点，公园设有泰文和英文的标识牌介绍景点历史背景。但是还没有中文的标识牌，公园管理部门可以考虑在这些标识牌上增加中文的说明。另外，公园方面还可以提供中文的小册子，方便中国游客携带和阅读。

## **4. 提供中文的素可泰历史公园地图**

在素可泰历史公园，管理部门有提供租自行车的服务，方便游客参观旅游。素可泰历史公园对租车的游客会赠送公园地图，游客可以按照地图去不同的景点游览。公园的地图是泰文和英文的，没有中文的，一些中文的地图是在英文的地图上自己添加一些中文加以说明。如果公园管理部门直接提供有中文的公园地图，中英泰三种语言结合的公园地图，会方便中国旅客的。因为不是每个中国游客都会英文的。

## **5. 增加二维码信息，丰富景区服务内容**

素可泰历史公园提供二维码服务是非常好的语言服务形式，有助于改善景区汉语服务的不足。这种电子信息服务不仅有文字，还有语音，起到了中文导游的一些作用。公园管理部门可以通过二维码增店更多的信息，除了有关公园历史背景的介绍，景点位置的说明，还可以有周边服务项目的信息，如餐饮、商店、酒店和交通等方面的信息。

## **6. 提供人员的问询服务**

在对中国游客的问卷调查中，中国游客反映在旅游中遇到的最多的问题是在紧急求助方面，其次是打车、购物、问路和酒店等方面。这些信息有些是可以通过二维码提供，如购物、问路和去酒店，但遇到一些紧急事情需要求助时就不行了，还是要有人员的直接语言服务。因此公园管理部门应该考虑提供汉语的电话和问询的语言服务，方便中国游客的出行方便和安全。因为不是每个中国游客都会说英语的，能说泰语的就更少了。所以提供汉语的问询服务是有必要的。

## 结语

泰国大力发展旅游业,近几年来中国游客大量来泰旅游,其中有不少中国游客游览了泰国素可泰历史公园。在泰国一些重要的旅游景点因为中国游客的增加,在从以英语为主的对外交流语言中,开始逐渐使用了汉语。

本论文研究的目的是分析素可泰历史公园的语言服务情况,并通过问卷调查说明中国游客的增加对汉语服务的影响,以及汉语服务对吸引更多的中国游客和提高公园语言服务质量的重要性。论文采用问卷调查和文献研究的方法,对中国游客和素可泰公园的情况进行了分析研究。论文分为三章:第一章概述了素可泰历史公园的发展和管理,第二章调查分析素可泰历史公园的语言服务情况,第三章对调查分析进行评估,提出存在的问题和改进措施。

论文指出目前素可泰历史公园的语言服务种类有泰语、英语、日语和汉语。汉语服务很少。由于泰国旅游业的客源一向都以国内游客和英语国家游客为主,只是近些年来中国游客大量来泰国旅游,才引起了素可泰历史公园管理部门对中国游客的重视,有了一些简单的文字介绍和说明,游客要通过扫描二维码才能得到一些相关的信息。公园方面完全没有汉语语言方面的服务,公园工作人员都不会说汉语。

在不少中国游客到素可泰历史公园游览的影响下,素可泰历史公园方面为了提高公园汉语服务质量,需要进行一些改进。论文通过问卷调查和资料分析,对公园方面在汉语服务方面的不足提出了改进的建议和措施。

本论文通过对中国游客来泰情况的问卷调查和对素可泰历史公园工作人员的问卷调查,对这些调查结果进行了分析研究,指出了公园管理部门在汉语服务上的问题,并这对这些问题进行了评估,指出在管理方面做得好的地方,同时也提出了解决问题的方法,有助于公园管理部门进一步管理好素可泰历史公园,促进泰国旅游业的发展。

## 参考文献

### 中文资料

- [1] 崔志海. 历史公园的发展方面的研究: [硕士学位论文]. [D]. 宁波大学, 2013
- [2] 丁娟硕士. 历史主题公园的发展趋. D. 湖北大学, 2013
- [3] 王伟杰. 历史文化主题公园的相关研究. D. 华中师范大学, 2011
- [4] 韩明慧. 泰国电视剧文化服务贸易的汉语应用[D]. 华侨崇圣大学, 2015
- [5] 林凤泰中. 电子图书市场比较研究—商业汉语服务视角[D]. 华侨崇圣大学, 2015
- [6] 高恩伟. 分析泰国佛寺旅游的汉语服务——以玉佛寺为例[D]. 华侨崇圣大学, 2016
- [7] 百度百科. 素可泰. [online], แหล่งที่มา:  
[http://baike.baidu.com/link?url=u0Mm5zueFJH\\_5v4vrJjZlNa3YqEXsAjj7PiPwJr8f2d rdXvVgNsWmpmbgAeCb1Gyemsk9DXvBP6GPrsIQP2aBEKibGuBQEWZuVoKy-RVX rQLDA4VO1BC2\\_tU-wzrDib](http://baike.baidu.com/link?url=u0Mm5zueFJH_5v4vrJjZlNa3YqEXsAjj7PiPwJr8f2d rdXvVgNsWmpmbgAeCb1Gyemsk9DXvBP6GPrsIQP2aBEKibGuBQEWZuVoKy-RVX rQLDA4VO1BC2_tU-wzrDib)
- [8] 中文百科在线. 素可泰. [online], แหล่งที่มา: <http://www.zwbk.org/MyLemmaShow.aspx?lid=466833>
- [9] 素可泰历史公园. [online], แหล่งที่มา: <http://jing488365.qiyeshangpu.com/>
- [10] 百度百科. 玛哈泰寺. [online], แหล่งที่มา: [http://baike.baidu.com/link?url=vM2aJyLg8hiAvqHsxaOuGma0SvaFvq6Du4UVnbnfY3hv\\_5NlZAReQphi\\_qU3azkLmezlpY7bN2PKWo6-6Vx\\_xp6Ria5Hwnhk8UAxlnsFicpKmdKjxsGwkrVob4I5YKUD](http://baike.baidu.com/link?url=vM2aJyLg8hiAvqHsxaOuGma0SvaFvq6Du4UVnbnfY3hv_5NlZAReQphi_qU3azkLmezlpY7bN2PKWo6-6Vx_xp6Ria5Hwnhk8UAxlnsFicpKmdKjxsGwkrVob4I5YKUD)
- [11] 穷游网. 素可泰-玛哈泰寺. [online], แหล่งที่มา: <http://place.qyer.com/poi/V2wJYFFjBzVTZw/>
- [12] 穷游网. 沙西寺. [online], แหล่งที่มา:  
<http://place.qyer.com/poi/V2wJYFFjBzVTYQ/>
- [13] 穷游网. 索拉萨克寺. . [online], แหล่งที่มา:  
<http://place.qyer.com/poi/V2wJYFFjBzJTZg/>
- [14] 穷游网. 素可泰历史公. [online], แหล่งที่มา:  
<http://place.qyer.com/poi/V2wJYVFvBzVTYA/>
- [15] 西沙寺. [online], แหล่งที่มา:  
[http://rthk9.rthk.hk/elearning/travel/articles/18/f18\\_03\\_02\\_02\\_01.htm](http://rthk9.rthk.hk/elearning/travel/articles/18/f18_03_02_02_01.htm)

- [16] ZOL 论坛.沙西寺与行走佛铜像. . [online], แหล่งที่มา:  
[http://bbs.zol.com.cn/dcbbs/d33987\\_4216.html](http://bbs.zol.com.cn/dcbbs/d33987_4216.html)
- [17] 马蜂窝网. 金池寺. [online], แหล่งที่มา:  
[http://360.mafengwo.cn/t\\_t/9930-36912.html](http://360.mafengwo.cn/t_t/9930-36912.html)
- [18] 马蜂窝.素可泰历史公园. [online],  
แหล่งที่มา:<http://www.mafengwo.cn/poi/6116588.html>
- [19] M00K 景点家.卓旁难寺. . [online], แหล่งที่มา:  
<http://www.mook.com.tw/scenery.php?op=sceneryinfo&sceneryid=48755>
- [20] 搜狐网.旅游. . [online], แหล่งที่มา: [http://www.sohu.com/a/84934296\\_383504](http://www.sohu.com/a/84934296_383504)
- [21] 新浪博客.素可泰历史公园—中区和北区. . [online], แหล่งที่มา:  
[http://blog.sina.com.cn/s/blog\\_91181b4d0102wha5.html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_91181b4d0102wha5.html)
- [22] 百度网.二维码有什么特点和优势. [online], แหล่งที่มา:  
<https://zhidao.baidu.com/question/936839312072999692.html>

## 附录

### 素可泰历史公园公务员使用汉语情况

การใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

#### 问卷调查表

尊敬的受访者：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是研究在泰国素可泰历史公园汉语服务研究以及对客户提供汉语服务方面的措施和管理方面的状况。本调查是为商业汉语专业的硕士学位论文提供分析研究的数据是资料。本问卷不涉及商业机密，采取无记名方式，对您提供的资料我们将予以保密。请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您的合作和支持。

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การศึกษาในระดับปริญญาโทบัณฑิตสาขาวิชาการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารทางธุรกิจมหาวิทยาลัยหัวเฉียวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการใช้ภาษาจีนสำหรับบุคลากรในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ตลอดจนการจัดการการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในด้านภาษาจีนจึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริงทั้งนี้ข้อมูลและคำตอบทั้งหมดในแบบสอบถามจะถูกปกปิดเป็นความลับไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถามและผลการศึกษาวิจัยจะเป็นเพียงภาพรวมของการทำวิจัยศึกษาเท่านั้นไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

#### 1. 基本资料 ข้อมูลเบื้องต้นทั่วไป

1. 您的性别 เพศ:  男 เพศชาย  女 เพศหญิง

2. 您的年龄 อายุ:

19 岁以下 ต่ำกว่า 19 ปี  20-29 岁  30-39 岁

40-49 岁  50-59 岁  60 岁以上 60 ปีขึ้นไป

3. 您的学历史是 ระดับการศึกษาของท่านคือ:

- 小学 ประถมศึกษา       中学 มัธยมศึกษา       专科 วิชาชีพ  
 本科 (学士) ปริญญาตรี       硕士研究生 ปริญญาโท       博士研究生  
ปริญญาเอก

在平时的工作和生活中, 您是否经常使用汉语?

ระหว่างทำงานหรือในชีวิตประจำวัน ท่านได้มีการใช้ภาษาจีนบ่อยเพียงใด

- 经常使用 (每天, 在生活与工作之中都使用) ใช้เป็นประจำทุกวัน  
 偶尔 ใช้เป็นครั้งคราว       很少使用 ใช้้น้อยมาก       不使用 ไม่มีการใช้เลย

4. 您觉得汉语在生活工作中有用处吗?

ท่านคิดว่าการใช้ภาษาจีนมีประโยชน์กับการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวันในยุคปัจจุบัน  
เพียงใด

- 用处很大 มีประโยชน์มาก       不错 มีประโยชน์  
 一般 มีประโยชน์บ้างเล็กน้อย       没有什么用 ไม่มีประโยชน์

5. 您的游客面对的主要是哪个国家人:

นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือคนจากประเทศใด

- 泰国人 คนไทย  
 中国人 คนจีน  
 英语世界人 คนจากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก  
 东南亚其他国家人 คนจากประเทศอื่นๆในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

6. 在您面对的游客之中, 中国人的比例大概会占据多少?

นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานประวัติศาสตร์มีสัดส่วนเป็นเท่าใด

- 少于 น้อยกว่า 10%       大于 มากกว่า 20%  
 少于 น้อยกว่า 50%       大于 มากกว่า 50%  
 大于 มากกว่า 75%

7. 在您面对的中国游客之中, 哪个汉语是您的最多用处 (只选一个):

ภาษาจีนใดเป็นภาษาที่ท่านใช้มากที่สุดเมื่อต้องต้อนรับหรือให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีน  
(เลือกได้เพียงข้อเดียว)

- 广东话 ภาษากวางตุ้ง       潮州话 ภาษาแต้จิ๋ว  
 海南话 ภาษาไหหลำ       汉语普通话 ภาษาจีนกลาง

8. 素可泰历史公园是否使用了汉语作为广告语与介绍文字

มีการใช้ภาษาจีนในการโฆษณา หรือ การประชาสัมพันธ์หรือไม่

- 有 มี  没有 ไม่มี

9. 素可泰历史公园是否有精通汉语的员工，有几个，占公司员工的比例是多少？

พนักงานอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยมีคนที่สามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารได้อย่าง  
คล่องแคล่วหรือไม่ หากมีเป็นจำนวนกี่คน และมีสัดส่วนเป็นเท่าใดเมื่อเทียบกับพนักงาน  
ทั้งหมด. ....

## 2. 商业汉语的水平（如果您是中国人，请跳跃第三部分）

ระดับความสามารถในการใช้ภาษาจีนธุรกิจ (ข้อนี้ตอบเฉพาะท่านที่เป็นคนไทยเท่านั้น)

1. 您学过汉语吗？

- 学过 เคยเรียน  没有学过 (跳跃第五题) ไม่เคยเรียน (ข้ามไปข้อ 5)

2. 您学习汉语几年了 ท่านเรียนภาษาจีนมาแล้วกี่ปี :

- 两年以下 น้อยกว่า 2 ปี  三年 3 ปี  
 四年 4 ปี  五年以上 5 ปีขึ้นไป

3. 您学习汉语的原因是 เหตุผลที่ท่านเรียนภาษาจีนคือ:

- 喜欢 ชอบ  
 因为工作原因，学好汉语好找工作  
เหตุผลเพื่อการทำงาน เรียนภาษาจีนสามารถหางานทำได้ดี  
 因为是华人家庭，从小父母都要求学习汉语  
เพราะเป็นครอบครัวคนไทยเชื้อสายจีน ตั้งแต่เล็กผู้ปกครองจึงต้องการให้เรียนภาษาจีน  
 其他的原因，请写出来.....  
เหตุผลอื่น (รบกวนระบุ).....

4. 您的汉语听说读写如何 ความสามารถในภาษาจีนของท่านคือ:

- 能听会说，但是不会读写 ฟัง-พูดได้ แต่ไม่สามารถอ่านหรือเขียนได้  
 能够读写，但是只能听说一些简单的汉语 อ่านออก-เขียนได้ แต่ฟัง-พูดได้  
เฉพาะคำง่ายๆ  
 听、说、读、写都可以 สามารถฟัง-พูด-อ่าน-เขียนได้ทุกทักษะ

5. 如果在工作之中，您觉得您的汉语还需要进一步提高，那您应该在哪一个方面继续提高和学习汉语:

หากท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาจีนของท่าน ท่านคิดว่าควรพัฒนาหรือเรียนเสริมเพิ่มเติมในทักษะด้านใด:

- 听与说的方面 ด้านการฟัง-พูด
- 读与写的方面 ด้านการอ่าน-เขียน
- 汉语的思维习惯与中国文化 ด้านการเรียนรู้นิสัย และความคิด รวมถึงวัฒนธรรมของชาวจีน
- 其他方面，比如\_\_\_\_\_ด้านอื่นๆ เช่น\_\_\_\_\_

6. 您能够理解中国人的想法和习惯吗?

● ท่านสามารถเข้าใจความคิด ความต้องการ หรือแม้แต่นิสัยของคนจีนหรือไม่?

- 不理解，也不在乎 ไม่เข้าใจและก็ไม่รู้สึกไม่สนใจ
- 有一点点接触，但是不确定 สัมผัสรับรู้ได้บ้างเล็กน้อย แต่ก็ไม่ได้แน่นอน
- 知道中国人的想法，能够和中国人进行沟通 เข้าใจและสามารถสื่อสารกับคนจีนได้อย่างดี

7. 素可泰历史公园是否会重视汉语普通话的学习，是否会有一些汉语普通话的培训课程:

อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยให้ความสำคัญกับการเรียนภาษาจีนกลางและมีการอบรมการใช้ภาษาจีนกลางหรือไม่

- 有 มี  没有 ไม่มี

如果有，这个汉语普通话的培训课程的时间有多长?

หากมีใช้เวลาในการ อบรมนานเท่าใด

- 一周 1 อาทิตย์  二周 2 อาทิตย์
- 三周 3 อาทิตย์  一个月 1 เดือน

8. 素可泰历史公园对汉语人才是否重视，并且提供比较好的待遇？

อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้ภาษาจีน และ ให้ค่าตอบแทน(เงินเดือน หรือ ค่าแรง) มากกว่าบุคลากรปกติทั่วไปหรือไม่

很重视，提供很好的待遇 ให้ความสำคัญมาก และได้รับค่าแรงที่ดีมาก

一般，更加重视英语好的人才 ธรรมดา แต่ให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ดีมากกว่า

不重视，以为英语比汉语更加有用，能够使用泰语和英语就可以了 ไม่ให้ความสำคัญ คิดว่าภาษาอังกฤษใช้ประโยชน์ได้มากกว่าภาษาจีน พูดภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ก็เพียงพอ

感谢您的合作！

翁丽明

研究生文学硕士学

商业汉语专业

华侨崇圣大学

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

นางสาวพิตะวัน เดชะศิริ

นักศึกษาปริญญาโท คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

สาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

## 致谢

本论文是在指导老师赵平的关心下完成的，指导老师不仅拥有专业的知识给我专业的指导，比如在选题、问卷调查和分析评估等方面。指导老师的帮助让我觉得获益很大，促使我顺利完成了此论文。在这里我要感谢老师为我付出的一切和为论文付出的心血，非常感谢老师的帮助。

除了感谢我的指导老师之外，还要感谢许许多多曾经帮助过我的人。第一，要感谢其他老师，比如查阅资料时给予我帮助的尊敬的各位老师，她们的帮助让我找到很多有关资料，为我论文提供了许多实质性的观点与证据。其次，我要感谢我的师兄师姐，她们也会在我不懂的时候给我提出她们的建议，传授了她们的经验给我，让我懂得了很多东西。

另外，我还要感谢我可爱的朋友和同学，长期以来一直给予我帮助与支持。你们在我身边的支持就是对我来说最大的帮助。所以我要谢谢你们所有的人，让我能够顺利完成此次论文。

从写此论文开始到现在，我的心情一直处于激动状态，因为在这段时间，有那么多人帮助我，那么多人支持我，所以在这里，请允许我用真挚的感谢来回报你们对我一直以来的帮助，谢谢大家。

翁丽明

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวพิชตะวัน เดชะศิริ (翁丽明)
วัน เดือน ปีเกิด	23 กันยายน 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน	212/10 หมู่ 2 ตำบลทุ่งเสลี่ยม อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2555 คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2555 - 2557 ล่ามภาษาจีน บริษัท จีเม้าร์บเบอร์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด
	พ.ศ. 2557 - 2558 เลขานุการประสานงานต่างประเทศ บริษัท ทีดับบลิวที แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด
	พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม