



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการบริการทางด้านภาษาจีนของวัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICE OF THE TEMPLES
IN AYUTTHAYA

大城府佛寺旅游汉语服务研究

กรกัญ เหลืองอร่าม

(黄美君)

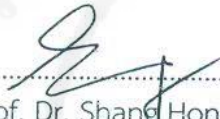
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการบริการทางด้านภาษาจีนของวัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICE OF THE TEMPLES IN AYUTTHAYA
大城府佛寺旅游汉语服务研究

กรกัญญ์ เหลืองอร่าม (黄美君)

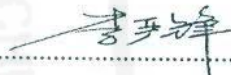
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2561



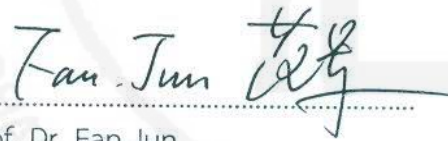
Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



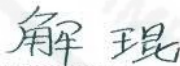
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



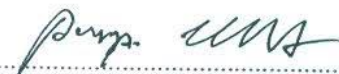
Assoc. Prof. Dr. Xie Kun
กรรมการ



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อียุยา จันทรวินยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษาการบริการทางด้านภาษาจีนของวัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรกัญญ์ เหลืองอร่าม

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ASSOC. PROF. FAN JUN, Ph.D.

บทคัดย่อ

ประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายจังหวัด อยุธยาจัดว่าเป็นจังหวัดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางมาท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจีน เพราะอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ ใช้เวลาในการเดินทางเพียงแค่วันหนึ่งชั่วโมง มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวไม่มาก มีกิจกรรมในการท่องเที่ยวหลากหลาย และมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมาย โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ที่มีเรื่องราวประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ จนได้รับการจดทะเบียนเป็นมรดกโลกจากองค์การยูเนสโก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวจากหลากหลายประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่จังหวัดอยุธยาอย่างต่อเนื่อง

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ภาษาจีนด้านการท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดอยุธยาศึกษา และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสถานการณ์ ประเมิน และวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องในการบริการการท่องเที่ยว และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความสะดวกสบาย ความประทับใจให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวจีน และเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจีนให้มาท่องเที่ยวท่องเที่ยวที่จังหวัดอยุธยามากขึ้น การวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นว่า การใช้ภาษาจีนด้านการท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดอยุธยา ส่วนใหญ่จะเน้นเป็นภาษาไทย และอังกฤษเป็นหลัก แต่บางสถานที่ที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวจีน จะมีการบริการภาษาจีนอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ไม่มากนัก และสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดเกี่ยวกับการบริการด้านภาษาได้แก่ รหัส QR Code ที่มีอยู่บริเวณของป้ายแนะนำประวัติสถานที่ท่องเที่ยว ที่ยังมีไม่มากนัก และมีเพียงข้อมูลที่เป็นภาษาไทยเท่านั้น ซึ่งการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรได้รับการพัฒนาเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวมถึงให้สมกับที่อุทยานประวัติศาสตร์อยุธยาได้รับยกย่องให้เป็นมรดกโลกจากองค์การยูเนสโก (UNESCO)

คำสำคัญ : สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดอยุธยา นักท่องเที่ยวจีน การบริการภาษาจีน มาตรการปรับปรุง

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICE OF THE TEMPLES IN AYUTTHAYA

KORNKAN LUENG-ARAM 586060

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ASSOC. PROF. FAN JUN, Ph.D.

ABSTRACT

Plenty of interesting tourist attractions are located in several provinces throughout Thailand. Ayutthaya is one of tourist destinations, especially Chinese tourists as it is not far from Bangkok which takes only an hour to reach there. Moreover, it does not require much expense. The tourists can enjoy various kinds of activities there. There are a lot of interesting tourist attraction, especially the historical ones with interesting background which were registered as UNESCO's world heritages. As a result, tourists around the world visit Ayutthaya constantly.

This research has aims for studied and comparative analyzed with using Chinese language for traveling in tourist attraction at Ayutthaya province included with the satisfaction of Chinese tourists surveyed to tourism service and other convenience within tourists attraction in Ayutthaya province with using questionnaires and interviews for studies other situation, measurement, and analyzing about mistakes for tourism service. In addition, the finding ways for solved problem about service development have more efficiently for convenience and impression to Chinese tourists and there has attracted them make a journey at Ayutthaya.

This research has showed that using Chinese language for tourism in tourist attraction at Ayutthaya which most mainly has focused on Thai and English language, but somewhere has tourist attraction where well knew and famous place for tourists with using Chinese language service has a satisfactory level. Furthermore, officers who could have abilities skills with Chinese language at less and service language should have obtained most improvement such as QR Code with history guide of tourist attraction has less and there has only Thai language. In addition, there should have provided accurately information about tourist attraction which there has most important for historical tourism greatly. Therefore, there should have improvement for tourists obtained more information correctly and appropriately with historical park at Ayutthaya has praised as world heritage from UNESCO.

Keyword : Tourist attractions in Ayutthaya, Chinese tourists, Chinese language service,

大城府佛寺旅游汉语服务研究

黄美君 596041

文学硕士学位（商务汉语）

指导教师 范军 博士 副教授

摘要

泰国有许多极富历史文化信息的旅游景点，大城府也是国内外游客来游玩的美丽景点之一。尤其是中国游客，特别喜欢选择来旅行的省份。因为大城府离曼谷不远，交通便利，旅行费用不高且旅游资源丰富，特别是历史文化景点，而且还被联合国教科文组织列为世界文化遗产名称为“大城府历史遗址”。

本文研究的目的是对大城府旅游景区旅游汉语服务进行调查研究，调查中国游客对景区的汉语服务与其它旅游服务设施的满意度。通过问卷调查和访谈的形式，调查分析研究大城府旅游景点管理的情况、评估、分析旅游汉语服务的不足之处，并找到改进的方法与对策，为了给旅游者提供更优质的服务与吸引更多中国游客到大城府来旅游。

大城府旅游景点的语言服务主要是泰语和英语。但有些旅游景点已开始提供很多中国游客都会用到的汉语服务，但可以使用汉语与游客交流的工作人员不多。因此，必须增加或改进关于汉语的服务，包括景点汉语导游讲解、二维码扫描登录网络汉语介绍服务、汉语标识牌等。大城历史公园作为联合国教科文组织认定的世界文化遗产，为中国游客提供准确的汉语信息是非常重要的旅游文化服务。

关键词：大城景点；中国游客；汉语服务；改进措施

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	1
一、选题的背景及研究意义	1
二、与论文选题有关的国内外研究综述	2
三、主要研究的目的、方法、内容和创新性	5
四、所要解决的主要问题	6
五、研究范围	6
第一章 大城府和旅游发展情况	7
第一节 大城府时期的历史	10
第二节 大城府历史景点介绍之概况	10
第三节 大城府旅游业与中国游客的情况	21
第二章 大城府景点的语言服务与旅游服务的调查研究	25
第一节 大城府景点旅游服务情况调查	25
第二节 大城府景点汉语服务人员的汉语程度和工作情况的调查	31
一、大城府景点服务人员基本资料情况	31
二、大城府景点服务人员的学习汉语时间，汉语时间和使用的情况	33
三、大城府景点汉语服务工作和管理情况	34
第三节 中国游客对大城府景点汉语服务情况的调查	37
一、中国游客的个人基本资料情况	37
二、中国游客使用语言交流的情况	40
三、中国游客对大城府景点服务的反映	41

第三章 大城府景点汉语服务存在的问题和改进措施	45
第一节 对大城府景点汉语服务和中国游客调查情况的评估	45
一、对大城府景点汉语服务管理方面汉语服务人员的评估	45
二、对大城府景点的旅游汉语服务与汉语服务人员的评估	46
三、对大城府景点环境方面与其它旅游服务的评估	47
第二节 大城府景点汉语服务中存在的问题	48
第三节 改进大城府景点汉语服务的建议	49
结 语	51
参考文献	52
附录	54
致谢	60
ประวัติผู้เขียน	61

图表目录

图 1.1.1 泰国地图	7
图 1.2.1 大城府旅游景点分布地图(路线图)	10
图 1.2.2 在帕席桑碧寺的教科文组织标识	11
图 1.2.3 业柴孟寇寺	12
图 1.2.4 玛哈泰寺	13
图 1.2.5 柴瓦塔那兰寺	14
图 1.2.6 普帕司山碧寺	15
图 1.2.7 拉乍布拉那寺	16
图 1.2.8 帕南春寺(三宝公庙)	17
图 1.2.9 帕蓝寺	18
图 1.2.10 帕蒙空博碧寺	19
图 1.2.11 普考同寺	19
图 1.2.12 纳菩梅汝寺	20
图 1.3.1 最多十大出境目的地家	21
图 1.3.2 2016 年全国出境跟团和自由行占比	21
图 1.3.3 1015-2018 年赴泰中国游客数量的增长率	22
图 1.3.4 中国游客使用此技术	24
图 2.1.1 2001 年大城府的洪水灾害	25
图 2.1.2 大城历史展厅的技术	25
图 2.1.3 骑自行车路线图	26
图 2.1.4 景点公厕指示牌	26
图 2.1.5 艺术部的人员	27
图 2.1.6 二维码 (QR Code) 服务	28
图 2.1.7 景点警示标识	28
图 2.1.8 游客使用自行车与嘟嘟车的情况	29

图 2.1.9 大城府的网站	30
图 2.2.1 职员学习汉语时间的情况	33
图 2.2.2 职员汉语水平考试（HSK）的情况	34
图 2.3.1 游客的旅游行为	39
图 2.3.2 游客来泰国的目的	39
图 2.3.3 游客通过渠道了解旅游信息的情况	41



表格目录

表 1.1.1 泰国 10 个历史公园	11
表 1.3.1 2017 年赴泰中国游客数量	22
表 2.2.1 职员的性别	31
表 2.2.2 职员的年龄段	31
表 2.2.3 职员的学历	32
表 2.2.4 职员的职业	32
表 2.2.5 职员使用汉语的情况	33
表 2.2.6 职员最常用的语言的情况	33
表 2.2.7 汉语使用在工作中有用调查的情况	35
表 2.2.8 工作中经常使用汉语的情况	35
表 2.2.9 服务人员需要提高汉语水平的情况	35
表 2.3.1 游客的性别	37
表 2.3.2 游客的年龄段	37
表 2.3.3 游客的职业	38
表 2.3.4 游客来泰国的旅游天数	38
表 2.3.5 游客来大城府的情况	38
表 2.3.6 中国游客讲泰语和英语的情况	40
表 2.3.7 游客对泰国人沟通语言的情况	40
表 2.3.8 中国游客需要增加的服务或想要做出最大的改进	41
表 2.3.9 中国游客对大城府景点的旅游服务满意度的情况	42

绪 论

一、选题的背景及研究意义

中国每年出境游客数量非常多，泰国是中国游客出国旅游首选的国家之一。来泰国旅游的中国游客，自 2009 年以来不断增加。由于中国经济社会的进步与出境旅游行为的增加，使得中国人出国旅游的人数越来越多。去年调查结果显示，来泰国旅游的中国游客增加至 790 万人，占来泰国旅游客源的为 71%。除了组团旅游，背包旅游也很流行。对于背包旅游这种形式，未来增长的趋势会更加好，因为自己可以在网站上与线上媒体研究关于旅游的信息，所以制定旅行计划更容易。例如，“马蜂窝”，“携程”网站就是中国的领先旅游网络论坛，从一些游客的查询中可以发现，在未来的 6 个月的时间来泰国旅游的游客打算自由行的百分率从 59% 增加到 74%。另一个原因是信息技术发展导致比以往更多样的旅游形式，这使得外国游客的旅游行为发生了变化。从游客选择跟团一起旅行，但现在游客选择自助游出行了(FIT : Free and Independent Traveler)。企业家需要调整以适应当前的形势，技术在旅游业中的应用导致了提供更有效的旅游服务。

除了曼谷、普吉、清迈、芭提雅之外，还有“大城府”也是泰国可以全年接待游客的有名旅游城市，很多游客选择来这里旅行，因为这座城市是古代的大城王朝。很多旅行者选择来大城府旅游的原因是因为距离曼谷不远且交通比较便利，只要大概一个多小时的车程即可达到。至 2016 年以来，大城府的旅游业蓬勃发展，超过 7 百万的游客在大城府来旅游。在大城府有各种旅游活动项目，例如：坐马车、巡航、骑大象看风景等等，而最流行的就是到 9 座寺庙拜佛。给泰国带来超过 12,000 亿泰铢的收入。

大城府 (Ayutthaya) 曾经是大城王朝 (公元 1350 年—1767 年) 的首都，曾经盛极一时。当你徜徉在现存的历史古迹与辉煌时期兴建的庙宇中，你可以想象当年的大城府是无比得壮丽与奢华。大城府遗址于 1991 年 12 月 13 日被联合国教科文组织 (UNESCO) 正式列为世界文化遗产。遗址中，玛哈泰寺 Wat Mahathat “树中佛头”的景点是大城府最具代表性且闻名世界的寺庙景观，这在泰国可是国宝级的文物。在大城府你可以与淳朴的当地人与你一起饮酒聊天，可以骑车穿梭于不同年代的历史文物，可以如同皇室成员一样乘船游弋在湄南河上，一直欣赏自然风光直到曼谷，或是在晚间夜市中吃一顿海鲜，感受曼谷城外不远的乡村气息。

旅游服务用语是旅游工作者与旅游者之间为了表达愿望、感情交流、进行沟通与解决各种问题。这项服务不仅能促进旅游业的发展，而且能让人很容易进行沟通。此外，还能给正确信息传达给游客，因为提供准确信息对于旅游文化非常重要。

由于大城府独特的历史景点，是吸引中国游客的关键，因此，如何为中国游客提供关于大城府历史知识充分的中文服务，是一个很值得探讨的问题。本选题的研究目的是通过对大城府旅游景点的汉语服务与其它旅游服务的调查，以及分析大城府旅游景点的汉语服务的现状，找出存在问题及其原因并探讨应对的措施，以便提高公园汉语服务方面的质量。因为旅游汉语言的应用能更好的促进泰国旅游业的发展，所以更好地为中国游客提供旅游服务，可以为泰国带来大量的收入。

二、本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势

（一）有关泰国旅游发展的研究

1) 邱伟胜 (CHAYAKORN WATTANASIN) 《中国游客赴泰国旅游满意度分析》2014年12月08日，本文在国内外游客满意度的相关理论基础上，把泰国的旅游现状和中国游客赴泰国旅游的现状相结合，设计中国游客赴泰国旅游满意度的调查问卷，然后通过满意度水平影响因子的回归分析对中国游客赴泰国旅游的满意度调查结果进行研究，最后得出，泰国旅游市场需改进问题主要是：旅游资源文化内涵有待深入挖掘；旅游购物市场和价格机制可进一步完善；加强基础设施建设，改善城市交通；改善餐饮质量，提供更加健康美味的特色饮食。

2) 钟碧云 (SORAYA SAWAENG SIN) 《基于顾客满意度的泰国普吉岛旅游发展研究：中国旅客为例》2015年05月01日，本文主要是采用调查问卷的方法，从下述13个因素来研究中国游客在泰国普吉岛的旅游满意度：当地人文风俗，旅游景点，当地的食物和泰国食品，服务，安全，交通，娱乐，物价，购物，住宿，旅游的总花费，旅游的花费和收获是否物有所值，旅游总体满意程度。期望通过对中国游客在普吉岛旅游满意度的数据分析，发现改善和提升泰国普吉岛旅游业的相关路径，并提出相关的政策建议。笔者作为来自泰国普吉岛的留学生，在泰国普吉岛的相关旅游景点对200余名中国发放调查问卷，研究表明，旅游景点是中国游客满意度最高的影响因素，其次，当地人文风俗和泰国食品也是具有重要的显著性，而交住宿和服务的满意度评价则表现较好。基于上述数据分析的结果，并比较和借鉴了泰国周边区域相似旅游景点的相关做法，对普吉岛如何提升中国游客的满意度和促进旅游产业的进一步发展提出了政策建议。

3) 孙大英《泰国旅华市场及其发展策略研究》2009年07月15日,泰国是中国主要入境旅游客源国之一,泰国旅华客源市场表现出了发展迅速、季节性明显、游客在中国的空间流向非常集中、旅游目的单一和注重食宿服务的质量等特点,根据这些特点,提出了一系列进一步拓展泰国旅华市场的有效措施:开发创新型旅游产品、提高对泰国旅游市场宣传促销的有效性、加大双语型国际旅游人才培养力度,提高旅游服务质量等。

4) 陈韵(THITIPORN CHUAINUSON)《东盟框架下泰国旅游服务业发展研究》2015年03月30日,在将要到来的2015年东盟经济共同体(AEC)大市场开放的时候,泰国将会成为东盟旅游市场的中心。本文首先探讨东盟框架下泰国旅游服务业发展状况、总体蓝图和行动计划;分析东盟共同体的主要内容,并在此基础上分析目前的情况如何对泰国旅游服务业带来的影响。本文通过采用SWOT分析方法研究东盟经济共同体(AEC),研究结果表明,AEC的建立不仅有利于泰国旅游服务业发展的完善和泰国经济进一步得到发展,以及推动东盟区域经济共同的发展。

(二) 有关旅游服务业的研究

1) 胡颖;韩立岩《国际旅游服务业产业内贸易的影响因素》2008年11月25日,文章使用Grubel-Lloyd IIT指数,运用非线性Logit模型对国际旅游服务业产业内贸易的影响因素进行经验分析。分析结果表明人均收入差异程度、市场集中度、对外直接投资、两国间的直线距离以及旅游资源差异程度与国际旅游服务业产业内贸易程度正相关;贸易不平衡度、市场规模差异程度、市场开放差异程度、跨国公司和其国外子公司之间的贸易流以及交通质量差异程度与国际旅游服务业产业内贸易程度负相关。

2) 许建平;任燕《中国旅游服务业发展评价体系研究》2013年10月29日,从旅游服务业发展的规模、结构、效益、条件、基础和环境等方面建立旅游服务业发展评价指标体系,运用层次分析与因子分析相结合的评价方法进行评价,构建科学系统的旅游服务业发展评价体系。

3) 郭丕斌;王霞;周喜君《旅游服务创新影响因素研究》2013年01月25日,基于文献回顾构建了旅游服务创新影响因素模型。通过问卷调查收集数据,运用主成分分析法和结构方程模型对数据进行统计分析。结果显示:创新资源投入要素、创新驱动要素和创新障碍要素是影响旅游服务创新的主要因素;在创新资源投入方面,宏观环境的构建比微观环境的改善更为重要;在创新驱动方面,旅游企业自我改善的动力比外力影响更重要;在创新障碍方面,我国旅游企业规模较小、企业缺乏投入能力、游客对旅游服务质量的关注度低等影响了我国旅游服务创新的开展。

4) 许峰《旅游城市休闲服务业协调发展研究》2001年09月18日, 本文通过明晰休闲与旅游的关系, 着重探讨了旅游城市经济产业中休闲服务部门的概念与内涵, 并从时空角度追索了休闲活动的演化进程, 分析了休闲服务业的部门构成和国内外发展现状, 探讨了我国旅游城市休闲服务业协调发展的初步构想。

(三) 有关旅游业语言服务的研究

1) 韩荔华《一带一路中国旅游景区普通话使用情况调查研究》2017年02月15日, 国家“一带一路”战略成为旅游业发展的新视角和新重点。隶属于旅游服务业范畴的旅游服务语言是推动旅游系统提高普通话使用规范水平以及传播效能的重要依托。本文在旅游景区普通话使用调查结果的基础上, 主要讨论普通话作为解说服务语言的功能, 归纳分析旅游景区汉字、汉语拼音、词语、语法、修辞、语篇、标点符号等在使用中出现的问题, 最后提出相关解决对策。

2) 旅游纵览(下半月)《旅游景区语言服务中跨文化意识的应用——以丹东天桥沟森》2018年02月23日, 在旅游景区的语言服务中, 由于缺乏跨文化意识, 景区提供的中英双语服务存在一定的问题。本文以丹东天桥沟森林公园为例, 从跨文化交际的针对性、实用性及有效性三方面, 为景区完善语言服务提供参考。

3) 李婉丽《中国旅游城市公共交通国际语言服务环境的实证研究——以西安为例》2013年01月11日, 为了进一步改进与提高国际化旅游城市的公共交通服务, 本研究采用BEI方法访谈了223名外国游客, 抽样调查了游客感知西安国际化城市公共交通语言服务的情况。发现双语言服务不足之因素是一个五大范畴体系, 旨在为城市公共管理指明改善国际化语言服务的正确方向。

4) 李艳; 齐晓帆《城市人文形象构建下的行业语言服务能力研究——以旅游行业中导游语言服务为例》2015年12月31日, 以旅游行业、窗口行业从业人员的语言服务意识与能力直接影响着一座城市的人文形象, 但是, 目前从城市人文形象建构、城市文化整体发展的视角来对窗口行业从业者语言能力进行的研究还较为少见。因此, 本文旨在将语言研究与文化研究相结合, 将行业语言服务问题纳入城市文化研究的范畴, 通过对旅游行业从业人员语言服务状况的调查, 探讨提高窗口行业从业人员语言服务能力的途径, 并在此基础上, 思考如何通过完善行业语言服务, 推动城市人文形象的构建。

三、本选题的研究目的、方法、主要内容和创新性

（一）研究目的

本论文研究的目的是通过设计问卷，收集有关对来大城府旅行的中国游客的基本资料，包括服务人员汉语水平与汉语应用的情况和通过调查大城府旅游景点语言服务的情况。说明语言服务在大城府旅游景点管理方面的重要性与说明了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。

（二）研究的方法

收集资料方法包括：

1) 文献法：通过文献研究掌握大城府旅游景点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，大城府历史研究中，以及相关的研究资料 and 文章中获得，还可以通过图书馆和上网查询。

2) 调查问卷方法：一是对大城府旅游景点汉语服务人员状况的问卷调查，包括（旅游景点的服务人员、旅游局的服务人员、纪念品销售员、售票员、嘟嘟车司机）。问卷调查的样本为 30 名。二是对中国游客的问卷调查，包括旅游景点汉语服务的质量，对旅游景点汉语服务与其它旅游服务（满意度）。预计调查中国游客来大城府旅游景点 100 人。

3) 访谈法：通过对大城府景点的管理人员、服务人员和中国游客的访谈，搜集汉语服务管理、汉语水平的反映情况。

4) 观察法：查看大城府旅游景点汉语服务人员具体的工作情况，大城府旅游景点汉语文字服务的情况，包括大城府旅游景点信息与其它旅游服务的情况：如标识牌和宣传、安全方面、交通方面等。以及在网站调查真实住客评论内容由用户提交的意见，论文在对相关资料的收集后，对这些资料进行定性和定量分析，以达到本文研究的目的和取得预期的研究成果。

（三）研究主要内容

论文主要研究的内容是通过掌握大城府旅游景点发展管理方面的资料，调查分析大城府旅游景点语言服务上的情况。对中国游客大量来泰旅游的形势下，大城府旅游景点方面提供了哪些汉语服务。论文要根据目前中国游客大城府旅游景点参观的情况，分析

说明汉语服务的现况，在哪些方面提供了汉语服务。另外，说明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）研究的创新性

本论文通过目前所收集的资料和对相关研究资料的查询，关于旅游景点的服务发展方面的研究有很多，但还没有关于对大城府旅游景点汉语服务方面的研究。本论文这方面的研究还是首次。论文通过大城府旅游景点的语言服务情况进行分析，特别是汉语服务对素可泰历史公园的发展，为吸引更多的游客，促进泰国旅游业的发展具有重要意义。

四、要解决的主要问题

- 1) 要掌握大城府旅游景点发展业务管理方面的资料，以及外国游客参观旅游景点的情况。
- 2) 要掌握大城府旅游景点语言服务方面的资料，语言服务的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
- 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。

五、研究范围

（一）地方范围

十大城府的寺庙（Top10），被联合国教科文组织(UNESCO)列为世界遗产。

- 1) 业柴孟寇寺 (Wat Yai Chai Mongkhon)
- 2) 玛哈泰寺 (Wat Mahathat)
- 3) 柴瓦塔那兰寺(Wat Chai Watthanaram)
- 4) 普帕司山碧寺(Wat Phra Sri Sanphet)
- 5) 拉乍布拉那寺 (Wat Ratchaburana)
- 6) 帕南春寺(三宝公庙) (Wat Phanan Choeng)
- 7) 帕蓝寺 (Wat Phra Ram)
- 8) 帕蒙空博碧寺 (Wat Phra Mongkhon Bophit)
- 9) 普考同寺 (Wat Phu Khao Thong)
- 10) 纳菩梅汝寺(Wat Na Phramen)

第一章 大城府和旅游发展情况

第一节 大城府时期的历史

大城府(另一中文译名:阿育他耶府;泰文:พระนครศรีอยุธยา;英文:Phra Nakhon Si Ayutthaya)。大城府是泰国中部的一个府,被列入联合国教科文组织《世界遗产名录》的其其中一部分。位于泰国中部的曼谷首都以北 88 公里湄南河畔的一个省份,从曼谷出发约一个多小时就可以到达阿犹地亚古城,面积共 2556.6 平方公里,人口大约 87 万。北连红统府和华富里府,东濒北标府,南毗巴吞他尼府,西临素攀武里府和暖武里府。下辖 16 个县,再分成 209 个区,并细分成 1,328 村。大城府是广阔的平原,并且河道纵横,是三条河流的汇合处。农业发达,为全泰国最大产米地区;另外,水产丰富,且有不少大、中、小型工厂;工业产值全国排名第三,拥有洛加纳等重要工业园;是全国重要的物流和稻米、柚木集散中心。2012 年人均 GDP 约 1.1 万美元。大城府泰语音译为阿犹地亚(Ayutthaya),中国人称为“大城府”。



图 1.1.1 泰国地图

大城府是有着悠久历史的古老故都，曾是泰王朝国都，从 1350 年建都至 1767 年被缅甸攻陷，曾繁荣辉煌数百年，因此留下了不少珍贵的古遗址。现今大城府有很多随处可见在绿荫中隐现且与现代建筑相邻的古遗址。虽然已是断壁残垣，但那些古老的宫殿遗址与有着细致雕刻的佛像，仍能让人感觉到吊古伤怀的情感。

泰国大城府王朝历史简介

阿瑜陀耶王朝建立之初，基本上承袭了素可泰王朝的政治体制，军务和民政不分，中央权力分散。波罗摩·戴莱洛迦纳统治时期进行了行政制度的改革：设文、武沙木罕分管全国的民政和军务；民政方面设内务、宫务、财务、田务四个部；实行按爵位等级授田的“萨克迪纳制”。从而加强了中央集权，奠定了暹罗封建社会的统治基础。

阿瑜陀耶王朝中期，暹罗成为中南半岛上的一个强国。为了和缅甸争夺这一地区的霸权，从 1538 年起泰缅之间进行了长期的战争（见泰缅战争）。1569 年阿瑜陀耶城第一次被缅军攻陷，暹罗沦为缅甸属国达 15 年之久。1584 年纳黎宣宣布摆脱缅甸的统治而独立，带领暹罗军民再次与缅甸较量，并于 1595 年打到缅甸的首都勃固，使暹罗转败为胜。

继纳黎宣之后的厄迦陀沙律王统治时期（1605~1610）、嵩贪王统治时期（1612~1628）、巴塞通王统治时期（1629~1656）和纳雷王统治时期（1656~1688），阿瑜陀耶王朝曾一度中兴。由于没有对外战争，社会生产得到恢复和发展，文化艺术出现了兴旺繁荣的景象。

阿瑜陀耶王朝中期，对兰甘亨于 1292 年创制的泰文字母进行了改革，使其便于书写，称为简体泰文。用纸逐渐取代了传统的贝叶。文学作品除了王朝初期流传下来的乌通王的《饮水誓盟诗》和戴莱洛迦纳的《律诗集》之外，嵩贪王时期又出现了以宗教为题材的长诗《第十世菩萨的诞生》。纳雷王时期诗歌创作中客龙体、缠体、嘎柏体等形式趋于成熟，作品数量之多，题材之广，为前代所未有，被誉为泰国诗歌的黄金时代。

为宗教服务的寺院建筑也很发达，帕希讷派寺是当时阿瑜陀耶城中最宏伟的一座寺院，充分表现了泰国建筑艺术的特色。1490 年后又相继在该寺修了三座佛塔，用来盛放戴莱洛迦纳等三位国王的骨灰。这三座佛塔至今依然保存完好¹。

[1] 阿瑜陀耶王朝的兴衰史(2013). [Online]. 2018/03/10, http://blog.sina.com.cn/s/blog_6fc7e81d0101b4f7.html

泰国大城府王朝末期

16 世纪以后，西方殖民主义势力逐渐渗入暹罗。1516 年葡萄牙和阿瑜陀耶王朝签订了第一个条约，规定葡萄牙人可以在阿瑜陀耶城、丹那沙林、墨吉、北大年、六坤等地居住、经商和传教。1598 年西班牙和暹罗签订通商条约。1612 年英国被允许在北大年开设商馆。1617 年荷暹签订通商条约。特别是在纳雷王统治时期，希腊人 C. 华尔康担负了阿瑜陀耶王朝的外贸总监和财政大臣的重要职务，他利用职权，与法国殖民主义者勾结，使法国军队进驻暹罗，取得了对曼谷和墨吉的控制权。西方殖民主义势力的入侵，激起了暹罗人民的愤慨。1688 年 3 月他们在帕碧罗阁的领导下，乘纳雷王病危之际，处死华尔康，将法国殖民军赶出暹罗，取得抗击西方侵略的第一次重大胜利。

泰国大城府王朝历史外交信息

阿瑜陀耶王朝末期，暹罗的商品经济有很大的发展，对外贸易十分活跃，几乎每年都要派船来中国进行朝贡式贸易，有时一年多达数次。清康熙六十一年(1722)后，中暹大米贸易兴起，许多华人移居暹罗，在阿瑜陀耶城形成一个华人居住区。华人对暹罗的商业和航海作出了突出的贡献。阿瑜陀耶王朝曾借助华人的航海技术和人力，积极发展和日本、菲律宾的远航贸易。

泰国大城府王朝历史灭亡时间

随着商品经济的发展，社会财富日益集中在少数人手中，贫富分化加剧，阶级矛盾尖锐，终于酿成 1690 年、1691 年、1699 年的华富里、六坤、呵叻等地的人民大起义。虽然这些起义相继被镇压，但阿瑜陀耶王朝的统治也摇摇欲坠。统治阶级内部为争夺王位，多次发生内讧和残杀，更加削弱了暹罗的国力。1758 年 4 月，阿瑜陀耶王朝第 32 代国王武仑阁病逝后，短短 3 个月内便更换了三个君主，给缅甸的入侵带来可乘之机。

1766 年，缅王孟驳的军队再次陈兵阿瑜陀耶城下，将该城围困了 14 个月后，终于在 1767 年 4 月 7 日将阿瑜陀耶城攻破。暹王阿迦达身亡，金银财宝被掠一空，3 万居民沦为战俘，维持了 400 余年的阿瑜陀耶王朝遂告结束¹。

[1] 泰国大城王朝历史介绍(2017). [Online]. 2018/03/10, <http://m.gugong.net/view.php?aid=1633>

第二节 大城府景点介绍之概况

如今大城府已成为泰国重要的旅游景点之一，坐落在那里的古老庙宇散发着神秘的气息，等待着游人的探寻。古迹无言，但却诉说着一个又一个历史故事，它们都是历史的见证，它们见证过大城府的兴衰演变。如今它们依旧默默伫立，坚守着佛教所倡导的忍耐和宽容，饱经风霜，残缺不全。



图 1.2.1 大城府旅游景点分布地图(路线图)

在 1991 年泰国有五大景点被联合国教科文组织 (UNESCO) 列为世界遗产，其中三项是文化遗产，包括：素可泰历史公园 (Sukhothai Historical Park)，大城府历史公园 (Ayutthaya historical park)，班清考古遗址 (Ban Chiang Archaeological Site)。另两项是自然遗产，包括：拷艾国家公园 (Khao Yai National Park)，通艾-会卡肯野生动物保护区 (Thungyai-Huai Kha Khaeng Wildlife Sanctuaries)

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 个历史公园成为世界文化遗产¹。

[1] 翁丽明. 泰国素可泰历史公园汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学 硕士论文, 2017

表 1.1.1 泰国 10 个历史公园¹

泰国历史公园	所在府	被列为世界遗产的时间
大城府历史公园	大城府	1991 年 12 月 13 日
素可泰历史公园	素可泰	1991 年 12 月 13 日
帕依蓝历史公	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 13 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	

大城府历史公园被联合国教科文组织列为世界文化遗产名下“大城府历史城”。面积根据艺术部的统计约有 3000 公顷，在 1976 年土地面积已确定约 1,810 公顷。重要的历史名胜古迹包括如下：



图 1.2.2 在帕席桑碧寺的教科文组织标识

- 1) 大城府皇宫 (Ayutthaya Royal Palace)
- 2) 帕席桑碧寺 (Wat Phra Sri Sanphet)
- 3) 瑪哈泰寺 (Wat Mahathat)

[1] 翁丽明. 泰国素可泰历史公园汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学 硕士学位论文, 2017

- 4) 莱查布拉那寺 (Wat Ratchaburana)
- 5) 帕蒙空博碧寺 (Wat Phra MongkhonBophit)

其后，在 1997 年艺术部宣布大城府历史公园的面积有附加，目的是进行对历史古迹的保护与发展，使大城府历史公园符合其美誉。其重要历史名胜古迹如下：

- 1) 业柴孟寇寺 (Wat Yai Chai Mongkhon)
- 2) 柴瓦塔那兰寺 (Wat Chai Watthanaram)
- 3) 帕蓝寺 (Wat Phra Ram)
- 4) 帕南春寺 (三宝公庙) (Wat PhananChoeng)
- 5) 日本人村 (Japanese Village)
- 6) 皇家象园 (Elephant village)
- 7) 邦巴茵夏宫 (Bang Pa-In Royal Palace)

一、大城府历史公园被联合国教科文组织 (UNESCO) 列为世界遗产。

(一) 业柴孟寇寺 (Wat Yai Chai Mongkhon)



图 1.2.3 业柴孟寇寺

业柴蒙考寺 (Wat Yai Chai Mongol) 建于 1357 年，是“乌通”国王 (King U-Thong) 专门为那些从锡兰 (Ceylon) 学经回国和已经受戒的高僧兴建。这个派别 (属于南传上座部佛教) 的僧侣主要进行冥想修练。

公元 1592 年，“纳黎萱”国王（King Naresuen）率军大败缅甸军队，为了纪念战役，纳黎萱王下旨兴建一座巨大的钟形佛塔。时至今日，这座高塔仍然矗立在八角形的基座之上，基座和塔身巧妙融合，浑然一体，映照在天空中，蔚为壮观。藏经阁屋顶已经坍塌，阁裡收藏的巨大佛像已暴露。公元 1767 年缅甸人侵略大城府，寺裡珍宝被洗劫一空。主塔存留下来，但是佛塔周围长廊上的一些佛像被毁，后来修復寺庙时雕刻了一排佛像，以代替被毁的佛像。在主殿的残存遗迹上重新兴建了顶簷，以免主殿进一步塌陷。主要入口附近有一尊几乎重新塑造的白色卧式灰泥大佛像。

自曼谷前来，会先经过崖差蒙空寺。即将抵达大城府时，右手边远远的便可看到一座 72 公尺高的巨塔，是大城府现存中最高的佛塔，这就是业柴孟寇寺的所在。巨塔是 16 世纪时泰王打败缅甸军后在寺中央兴建的，名称 Yai Chai Mongkhon 有「大、胜利、吉利」的意思。锡兰式的佛塔周围环绕著无数佛像、它乃是建于西元 1357 年，是大城府王朝的创世主所建设，建筑精致，寺庙宏伟，可以说是大城府最古老的建筑。本寺以卧佛和宝塔最。及一座姿态优雅的卧佛，一派祥和庄严的气氛。¹

（二）玛哈泰寺（Wat Mahathat）

玛哈泰寺（Wat Phra Mahathat）位于洛坤府，注意与大城府的区别开。里面也没有大佛，不知日本人为何翻译为大佛寺。玛哈泰寺与三王寺齐名，是大城府最大、最著名的寺院之一，也是一座充满荣枯盛衰的寺庙遗址。它建于 14 世纪的包若玛拉嘉一世 1370-1388 时期。遗址群中间的主塔曾高达 44 米，是大城府最早建成的高棉式佛塔之一，在后来的战



图 1.2.4 玛哈泰寺

乱中毁坏，现在只剩下底部的基座等遗迹，一些更完整的佛塔环绕在四周。从围绕四周的佛塔上依稀可以看到当时以灰泥装饰的痕迹。中央佛塔在 1911 年倒塌，1956 年在地下室发现了佛像及众多宝石，现在都存放在国家博物馆中。它位于古老的圣城中心，走进寺庙，更像是走进了一大片树林，使得炎热的天气一下子变得凉爽了许多。被触角一样的榕树根环抱的著名的佛头也在这里。由于该寺被森林包围并侵蚀，一尊佛像的头部

[1] 泰国大城景点介绍(2017). [Online]. 2018/04/19, <https://wenku.baidu.com/view/3e181b9051e79b8968022672.html>

被缠绕在盘旋的树根当中。这种圣像和大自然纠缠在一起的现象在泰国佛教里是极其幸运的兆头，这尊佛像就成了该寺参观最多的一尊佛像。所以这个遗址常常接受施主的捐赠。还有布满青苔的塔基，没有头的佛像，缅甸军队破坏后的遗迹令人心痛不已。¹

(三) 柴瓦塔那兰寺(Wat Chai Watthanaram)

柴瓦塔那兰寺又称贵妃寺，是位于泰国中部艾尤塔雅历史公园的一座佛教寺庙。寺庙坐落在昭拍耶河西畔，艾尤塔雅岛外。它是公园所在的大城府最雄伟美丽的寺庙之一，也是一个旅游胜地。1630年，大城府王国的巴萨通王(Prasat Thong)为了纪念他居住在该地区的母亲而下令开始建造寺庙。设计风格为高棉风格，为当时流行的建筑风格。塔群的中央是一座高棉式的大塔，四周有4个小塔，再外围则有8个更小的塔及门。13座高塔的周围围绕着120尊坐佛，8个小塔中另端坐着12尊大佛。

柴瓦塔那兰寺(Wat Chai Watthanaram)的壮观直逼玛哈泰寺，尤其是夜晚打上灯光，庄严肃穆的气氛令人凛然。白天的柴瓦塔那兰寺同样撼人心神，象征须弥山的塔聚集游客赞叹的目光。塔群的中央是一座高棉式的大塔，四周有4个小塔，再外围则有8个更小的塔及门，全部位于同一座地基上，建议你可以先在远方欣赏整体的气势，再登塔游



图 1.2.5 柴瓦塔那兰寺

览细部。Prasatthong 王于西 1630 年建此塔，一般认为这是他的老家，而他建此塔是为了荣耀他的母亲，也有一说是为了纪念他打败高棉，所以此寺模仿吴哥寺的建筑。巍峨的 13 座高塔由 120 尊坐佛围绕，8 个小塔中另端坐着 12 尊大佛，让人不论走到那都肃然起敬。耸立的高棉大塔似乎有种魔力，吸引瞻仰的人爬上塔一探究竟，但是阶梯非常的狭窄陡峭，胆小的人恐怕上得去，却不敢下来。

柴瓦塔那兰寺属于皇室宗庙，所以几乎每位国王都修过此寺，也都在此举行火葬，艾尤塔雅沦陷后，这里还曾作为军营，所以泰人都说这里晚上的鬼闹得很凶，虽然夜

[1] 大城玛哈泰寺(2018). [Online]. 2018/03/10, <http://place.qyer.com/poi/V2wJYFFmBzJTYw/>

晚不开放，但还是有许多人来这里欣赏夜景，如果你想夜访一试胆量，请特别留意虫、蛇出没。¹

（四）普帕司山碧寺(Wat Phra Sri Sanphet)

帕司山碧佛寺是原先大城府王宫的所在地，有许多大城府古国的遗迹。目前残存着三座灰白色的巨塔，并保留着三个国王的骨灰。据说右侧的广场本来是木制的王宫建筑，后因大城府王朝灭亡而坍塌。大城府王朝因遭到缅甸军队的进攻而放弃这里，缅甸军队攻克大城府对这里进行了大肆的破坏，现在王宫周围和内部尽是残垣断壁，建筑内的橙色砖块已经裸露，并由于重力的作用而倾斜。包括曾经有一个 16 米高的站式立佛，表面覆盖着 250 公斤的黄金，缅甸军队攻陷后将佛像融化了。帕司山碧佛寺的三座由底至顶渐次变细成环形的钟型佛塔是



图 1.2.6 普帕司山碧寺

大城府古建筑的典范，在遭到缅甸军队的破坏之后，虽然已不复往日的气势，但就其古王宫式建筑的雄伟外观来看，这三座佛塔的地位就像曼谷玉佛寺般一样崇高，被联合国教科文组誉为“吴哥窟第二”。²

（五）拉乍布拉那寺(Wat Ratchaburana)

这是一座位于拉玛公园东北角的宝塔，建立于西元 1424 年，是大城府王朝的七世王所建，流传至今，拥有相当高的历史价值，在西元 1957 年时，因为在宝塔的地下室发现了大批黄金珠宝和珍贵的文物，而使此宝塔声名大噪。拉嘉布拉那寺的时空背景是一段兄弟相残的故事，因他拉恰提洛王(King Intharachathirat)的两个儿子 Ay、Yi，分别统治著 Suphanburi、Sanburi，却在父亲死后争着继承王位，一言不和而互相征战，可是自相残杀的结果是两个兄弟都死了。因此最小的儿子如关菩雅(Chao Sam Phraya)，从彭世洛南下接掌王位，即位为世若玛拉嘉二世(King Borommatrailokanat

[1] 柴瓦塔那兰寺(2011). [Online]. 2017/11/03, <http://www.baike.com/wiki/%E6%9F%B4%E7%93%A6%E5%A1%94%E9%82%A3%E5%85%B0%E5%AF%BA>

[2] 帕司山碧佛寺(2017). [Online]. 2017/12/24, <http://you.ctrip.com/sight/phranakhonsiyutthaya1187/50738.html>

II)，於西元 1424 年建造了这座寺庙，将父亲及其两位哥哥在此举行火葬，再建两座塔埋藏哥哥的骨灰。

西元 1957 年 9 月，偷盗者挖开了主塔，偷走许多贵重的宝物。后来，泰国文化艺术厅与联合国教科文组织开始积极地修复古迹，在主塔中又陆续挖出了许多金制的佛像及手工艺品，并且挖了一条阶梯，让游客可以走下楼梯欣赏塔中的壁画。一进入主塔会先看到在此出土宝物的幻灯片，之后沿著陡峭狭窄的楼梯下去，可以进入主塔的核心，一个小小的四方台子，三面有凹槽，凹槽的墙壁及顶都绘满了色彩丰富，图案细致的图画，是目前泰国发现最古老的画，值得一看的古画。¹



图 1.2.7 拉乍布拉那寺

(六) 帕南春寺(三宝公庙) (Wat Phanan Choeng)

三保公寺又名巴南清庙，濒河而立，这是一座建于大城府王朝以前的大寺院，也是一座展现华人信仰的寺院。寺庙前面有白色圆尖佛塔，高约 15 米。佛殿里有一座坐禅佛像，正面宽 14 米，高 19 米，宽 20.17 米，外镀金色，此佛像建于 1352 年，泰人称为“銜抱多”，意思是非常大的佛像，每年 10 月中旬在此举行礼佛盛会。寺内整年香火不断，此佛像是泰国最大的坐佛之一。据泰国文献记载，该寺庙建于 1324 年，历经了长年修复，内有 14 世纪的坐佛石像，佛殿建于 19 世纪中叶。作为大城府主要的亮点之一，这座繁忙的看上去又颇具现代气息的寺庙，是一个深受从曼谷来的旅行者欢迎的朝圣地，尽管人们声称原始寺庙的建造时间要早于大城府时代。但是很多泰国人和中国人认为这座寺庙之所以受到特殊的尊敬是因为在五百多年前，明朝使臣三宝太监郑和下西洋时，

[1] 拉嘉布拉那寺(2018). [Online]. 2018/05/20, <http://www.mafengwo.cn/poi/6300692.html>

曾在 1407 年到达当时的暹罗首都大城府进行访问。他作为中国皇帝的使者，郑和在海上航行期间和沿途各国都建立了外交和商贸关系，他的这次海上航行西方最远处到达非洲。后人为了纪念郑和的到访，便在附近修建了三宝公寺。对很多本地崇拜者来说，著名的佛像通常就代表着探索者本人。这里多为当地华人参拜，一年四季香客络绎不绝，春节期间是最热闹的时候，其他各府的华侨也前来参拜。从艺术的角度看，寺庙具有建筑学上的审美感。殿内那座 19 米高的坐佛展现了很多乌通风格，具有双唇的面部特征。巨佛的后面有一个拥有 84000 尊佛像的长廊，这些佛像都建在大殿墙壁的凹龕里。在神职人员授任大厅里有三座佛像，中间是乌通佛像，两侧是素可泰佛像。祭坛后面的壁画描绘了佛教中的天堂、人间和地狱。祭坛对面墙上的另一幅壁画描绘了人间女神的传说，在佛祖大彻大悟的过程中，她从长发中拧出洪水冲走了魔鬼，从而替佛祖赶走了这些诱惑。此外寺里还有一座小型的中国寺庙，是为了纪念一位从中国来的公主而修建的祠堂，经常有华裔泰国人到此来顶礼膜拜。整个寺庙的主要活动是举行功德仪式，在通向主殿的路上有一些商贩在出售功德仪式中所用的物品。¹



图 1.2.8 帕南春寺(三宝公庙)

(七) 帕蓝寺 (Wat Phra Ram)

帕蓝寺是大城府首位开国君主“乌通”国王的火葬地，大城府王朝 300 多年中各任国王都对该寺庙进行了修缮。寺内最醒目的这座形如一颗大玉米棒子的高棉式佛塔，便是“玛特罗卡纳”国王在 15 世纪对寺庙进行改造时建造的。佛塔上雕饰着金翅鸟伽楼罗、灵蛇和行走的佛像。周围环绕着几处佛殿和一座正殿，寺庙、佛塔倒映在附近清澈的百合池中。1970 年，在北边的广场上立起一座青铜铸造的“乌通”王像。帕蓝寺向西

[1] 帕南春寺(2017). [Online]. 2018/04/19, [http://as.bytravel.cn/art/pnc/pncs\(WatPhananChoeng\)/](http://as.bytravel.cn/art/pnc/pncs(WatPhananChoeng)/)

是大城府时期的象宫和大象围场。旧时，泰国会举行每年一度的赶象活动来补充大象来源，野生的象群被追赶并加以圈禁、训练等。这里举行的最后一次赶象活动是在 1903 年。目前，这里也是大象聚集地，游客可以在这里乘坐大象环绕大城府。多数大象就绕着帕蓝寺绕圈，所以在靠近帕蓝寺的时候，就能闻到一股臭烘烘的气味¹。



图 1.2.9 帕蓝寺

(八) 帕蒙空博碧寺 (Wat Phra Mongkhon Bophit)

帕蒙空博碧寺，建于 1357 年，寺里供奉着一座青铜制的巨大坐佛像，高 17 米，是泰国最大的青铜佛像之一。原本立于户外，据说是“宋当王”在位时特意命人从它的原所在地搬过来的。佛像大约铸造于 15 世纪晚期，后来经历了多次修复。1767 年这所寺庙也在缅甸人的入侵中遭到了破坏，寺庙大部分被侵略者摧毁，这尊大佛像的头部和右手也被毁坏。直到 20 世纪 50 年代“拉玛五世”在位时期，寺庙才得以重建，并于 1956 年接受了缅甸的捐赠修复了正殿，佛像才得以供奉在室内。此佛像在修复过程中发现在巨佛体内竟有好几百尊小佛，消息一经传出，大城府的佛教徒们纷纷前往拜仿，受到人们的尊崇和景仰。现在佛像的表面镀了一层金色²。

[1] 帕兰寺(2016). [Online]. 2018/05/31, <https://www.youpu.cn/poi/detail?id=363661>

[2] 蒙坤巫碧寺(2017). [Online]. 2018/05/31, <http://you.ctrip.com/sight/ayutthaya1187/50740-dianping.html>



图 1.2.10 帕蒙空博碧寺

(九) 普考同寺 (Wat Phu Khao Thong)



图 1.2.11 普考同寺

普考同寺位于西北方向的 Hwy 309 公路约 2 公里，王宫遗址的附近是一片水田，寺名的意思是“黄金之山”，该寺就坐落在这片水田旁边。该寺于 1387 年由大城府王朝第五代王“拉姆萱”建成。寺内高 80 多米的佛塔尤其引人注目，站在上面可以鸟瞰大城府，曼谷非常有名的“黄金之丘”就是参照它而建成的。在 1569 年为了庆祝缅甸国王“莽应龙”占领大城府而将该塔改造成高棉样式，其余建筑则是在 1744 年至 1745 年加建的，直到二十代王时期才按泰式风格重新改建。1956 年时为了纪念佛历 2500 周年，在塔顶上镶了一颗重 2.5 公斤的黄金宝珠，但不久就被人盗走了，现在上面是一颗

镀金的宝珠。佛塔基部为 12 边形，周长 50 米，基石样式为大城府晚期风格。高塔分为三层，每层都有宽 2 米左右的回廊，四周都设有台阶，可以爬到最上层的回廊。登满 81 级台阶之后，就看到了赞颂国王伟业的纪念堂。在塔上可以欣赏郊外的田园风光，还可以鸟瞰大城府的街市。塔身稍稍有点倾斜，却更显得魅力无穷¹。

(十) 纳菩梅汝寺(Wat Na Phramen)

大雄宝殿的佛像高 6 公尺，宽 4.4 公尺，穿着皇帝的衣服，是泰国同一类型佛像中最大的，而它的名字“PhraPuttha-Nimit-Wichit-Marmolee-Shisanphet-Borommatri-Lokkanat”也长得令人印象深刻。

在大雄宝殿旁有一间小佛殿，殿里有一尊用绿色石头做成的佛像，你有没有发现它很特别呢？它可是泰国唯一一尊端坐的佛，传说它是从斯里兰卡请来的，到现在大约已经有 1500 年，西元 1569 年艾尤塔雅与缅甸第一次作战，此寺是两位国王和谈的地方，西元 1760 年缅甸王又来犯，并把大炮放在这里以便炮击对面的皇宫，不料缅甸王在亲自操作大炮时不慎爆炸受伤，还没回到缅甸边界就死了²。



图 1.2.12 纳菩梅汝寺

[1] 泰国大城必去的九大旅游圣地(2017). [Online]. 2018/05/31, https://k.sina.cn/article_6505405558_183c09c76001007jqv.html?http=fromhttp
[2] 纳菩梅汝寺旅游(2017). [Online]. 2018/04/31, <https://nrmrs.dujia.qunar.com/>

第三节 大城府旅游业与中国游客的情况

一、泰国旅游业的发展概况



图 1.3.1 最多十大出境目的地国家

携程旅行网报告根据携程出境游订单数据，发布了 2016 年中国游客花费总额最多的十大出境目的地国家，依次是：泰国、日本、韩国、美国、马尔代夫、印度尼西亚、新加坡、澳大利亚、意大利、马来西亚。距离我国最近的泰国、日本、韩国成为最大的赢家。



图 1.3.2 2016 年全国出境跟团和自由行占比

出境游，跟团还是自由行？数据分析认为，2016 年全国旅行社组织的出境旅游人数预计超过 5000 万人次，以跟团旅游为主。在 1.22 亿人次出境游客中，占比达 40%。出

境自由行规模超过 7000 万人次，占六成。游客依然热衷跟团游，特别在是二三四线城市和地区。但出境自由行是大势所趋。以携程组织的数百万出境游客为例，跟团与自由行各占一半。跟团游客中选择半自助游、私家团也成为趋势，旅游者可以自由选择航班、酒店，大部分行程都由旅行社安排妥当，又有足够的自由时间可以泡酒店、逛当地市场。

1

表 1.3.1 2017 年赴泰中国游客数量

国家/地区	2017 年中国游客人次	在游客中的占比
泰国	980 万	28%
日本	735.6 万	25.60%
越南	400 万	31%
柬埔寨	120 万	21%
印尼	205.9 万	14.95%
马尔代夫	24 万(前九个月)	25%
韩国	417 万	31.30%

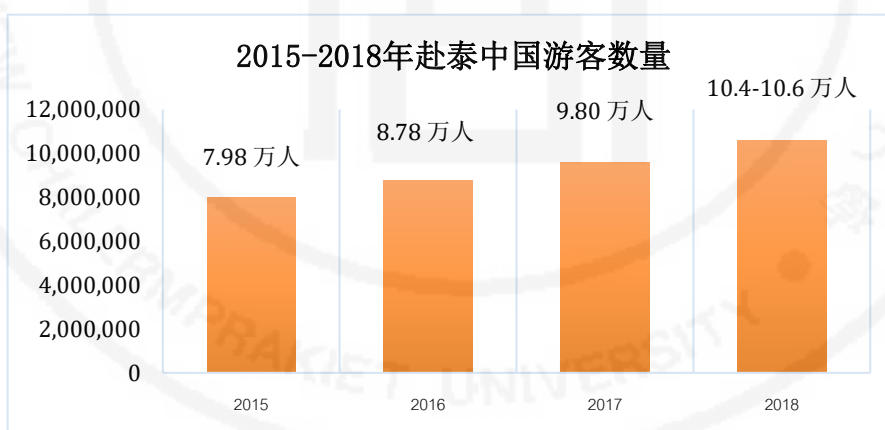


图 1.3.3 2015-2018 年赴泰中国游客数量的增长率

从以上数据中可以得出，泰国能吸引不少外国游客的兴趣，泰国已然成为中国游客出境旅游的目的地了。每年中国游客人数逐渐递增。根据泰国观光和体育部公布的数据，泰国入境游客人次和旅游收入均较去年明显增加，与预计 2018 年将有更多的中国游客达到 10.4-10.6 万人次。除了曼谷、普吉、清迈、芭提雅以外。还有“大城府”也是中国

[1] 携程发布《2016 年中国出境旅游者大数据》(2017). [Online]. 2018/04/31, <http://www.chinanews.com/business/2017/01-20/8130983.shtml>

游客喜欢十分喜欢去旅行的城市之一。从 2015 年开始大城府的旅游业蓬勃发展，有超过 7.98 万名游客来到大城府旅行。泰国人大约有 4 百万人，外国人大约有 3 百万人。直到现在（2018），到大城府旅行的游客增长率比去年有所增加，占 11.52%。泰国游客增长 11.00%，外国游客增长 12.43%。可以看出，外国游客的增长速度比泰国人的比例增加。大部分是中国人，其次日本人，英国人。由于大城府是一个全年都可以旅行的省份，交通比较方便。在整个一年还有旅游活动的支持，比如：9 座寺庙拜佛，骑大象看风景，和使用“世界遗产城市化”为卖点。将泰国厚重的历史、神奇的宗教文化、瑰丽的文化遗产有机结合起来。能够吸引泰国游客于外国游客来到大城府旅行。旅游业的收入逐渐增加，目前已经成为大城府经济增长主要的支柱。因此很有必要来探讨旅游开发与环境保护的关系，为了大城府永远是中国游客喜欢来旅游的地方。

根据 TIC 2017 GREATER CHINA 的调查发现，目前中国游客常用此技术，尤其数字媒体网络与社交媒体查找旅游信息，付钱，订票等。比如：携程旅行网（Ctrip），马蜂窝，优酷（Youku），支付宝（Alipay），微信（WeChat），大众点评（Dianping.com）等。

数字媒体/社交媒体/手机应用	选项	人数
	查看旅游信息/电子机票/预订	2500 万人
	制定旅行计划	8000 万人
	查看和分享视频	2 亿人
	网上支付	4.5 亿人
	沟通	7 亿人

	评论和分享食物	2 亿人
---	---------	------

图 1.3.4 中国游客使用此技术

从旅游有关的网站上，去过泰国旅行的中国游客大部分也去过大城府旅行了。很喜欢大城府景点并且没有什么负面的意见如：

跟团游：“线路安排很合理，不至于太累，每天都能玩得尽兴。介绍的内容都玩到了，没有强制收费项目。领队俞俊来非常帅，注意事项都有讲解，非常专业。导游素质好，讲解得很到位，注意事项都说得很全。时间观念很强，行程安排不拖沓。酒店也好，整个行程吃住玩非常愉快，值得推荐”。

“一次游遍了三个国家，旅行整体很棒，价格优惠而且没有任何自费，还赠送了很好玩的自费项目，很喜欢，全程没有强制消费，这点特别满意，导游讲解有趣，对团友都很照顾，酒店和用餐也很赞，值得推荐给大家”。

自由行：“在大城府住了 3 天，遗迹非常多，每天骑自行车游玩，喜欢古迹的朋友可以去体会一下。骑行不远就会有一处历史遗迹。白天会有很多一日游的旅行团，到了傍晚在遗迹看日落非常不错。几个主要的遗迹需要门票，不过傍晚去也没人收费了”。

“第一次去泰国就想去大城府，但是没来得及去。这次去泰国得补上，住宿很便宜，吃的也不贵，租自行车游玩是个不错的选择，包车太贵了，不适合穷游”¹。

[1] 大城旅游怎么样(2017). 2018/05/31. [Online], <https://vacations.ctrip.com/tours/d-ayutthaya-1187/comment>

第二章 大城府景点的语言服务与旅游服务的调查研究

第一节 大城府景点旅游服务情况调查

通过本次调查可知，大城府旅游景点提供有哪些汉语服务与其它旅游服务设施呢？

一、大城府景点旅游服务管理情况

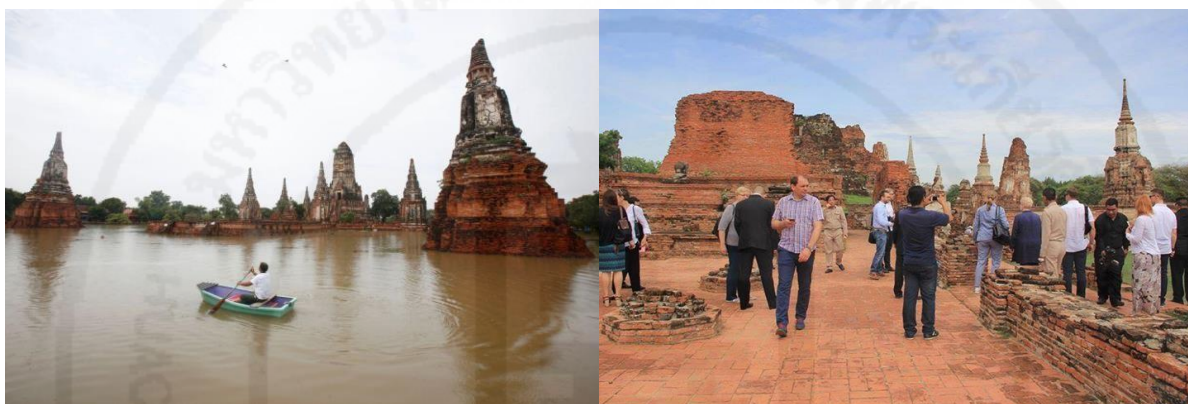


图 2.1.1 2001 年大城府的洪水灾害

大城府的主要旅游景点是历史遗迹或寺庙。由于每年的雨季与大城府 2001 年的洪水灾害使得历史遗迹严重退化，因此必须整合和改善历史区内部的景观。为了让游客留下深刻的印象与能更好的接待越来越多的游客，美术部和联合国教科文组织国际专家一起联合维护历史遗迹。



图 2.1.2 大城历史展厅的技术

在一些地方，如大城历史研究中心与大城历史展厅，这两个地方把技术在旅游行业上使用，通过数字媒体制作关于大城府从交通方法直到重要的旅游景点的历史讲解。使用多语言字幕如：泰语，英语，汉语，日语。但有些景点现在开慢慢被落寞，因为缺乏整合和管理维护。

二、服务人员方面

会外语的工作人员很少，能给很好的外语服务的工作人员更少。会外语的工作人员都是会英语的居多，很少遇到会汉语的工作人员。



图 2.1.3 骑自行车路线图



图 2.1.4 景点公厕指示牌

三、服务与设施方面

每个地方都有英语和泰语的景点导视牌，景点介绍标识牌，景点公厕指示牌，景点警示标识。只有著名的寺庙或很多中国游客喜欢去的景点才会有汉语的标识。会免费发放大城府的地图，骑自行车路线图给游客。有足够的垃圾桶与干净的厕所。此外，还有能满足游客需求的便宜与美丽的住宿、当地餐馆、便利店和咖啡馆等。



图 2.1.5 艺术部的人员

四、语言服务方面

景点的主要官员们是艺术部的人员，这些人员没有足够的汉语表达能力。服务人员与游客的数量相比，服务人员严重不足，供不应求。没有景点导游或讲解员来结合各种景物向游客宣讲环境、文物保护等有关知识与在游览中进行安全提示。只有在著名的寺庙或有很多游客喜欢去旅行的景点如：玛哈泰寺(Wat Mahathat)，业柴孟寇寺(Wat Yai Chai Mongkhon)，蒙坤巫碧寺(Wihan Phra Mongkhon Bophit)才有泰国旅游局的服务人员来解答游客询问的问题与提供旅游服务等。

在大城府景点，只有玛哈泰寺(Wat Mahathat)和莱查布拉那寺(Wat Ratchaburana)有提供二维码(QR Code)服务，但只有泰语的解说，景点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识牌。

每个景点都比较干净，旅游景点都有景点介绍标识牌，景点提示牌，但只有泰语和英语。除非个别景点与哪个国家有关系，比如：“日本人村”在大城府历史研究中心，是日本人为了纪念日本与泰国建交而花钱建立的文化学术机构，解说文字采用英文、泰文与日文，让游客瞬间对日本的历史与文化肃然起敬。

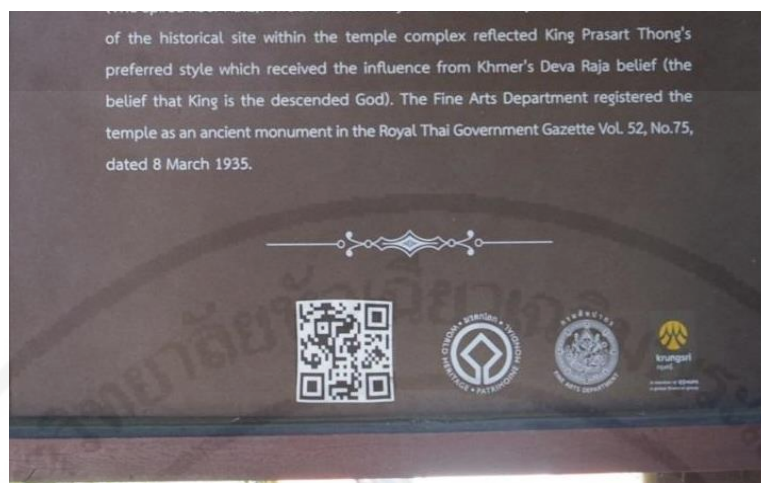


图 2.1.6 二维码 (QR Code) 服务

五、安全方面



图 2.1.7 景点警示标识

大多数景点停车场都不足够，并且很不方便。虽然存在停车位普遍不足的情况，但这也不是一个大问题，因为有当地人员尽心照顾好游客的旅行活动，有英语和汉语景点警示标识，还有旅游信息服务与景点游客服务中心。

六、交通方面



图 2.1.8 游客使用自行车与嘟嘟车的情况

前往各个景点的出行都比较方便，因为都有直达公交，公共交通工具非常充足。一些地方有交通堵塞情况如：在业柴孟寇寺的路区，虽然堵车，但会有当地人员照顾好游客。在大城府游玩是可以租自行车的，租一辆自行车旅行为了出行方便且可以很好得观赏景色，大概 40-50 泰株/天，并且还送一张地图。也有 150cc-200cc 的摩托车，大概 200 泰株/天，但需要押金。

七、网络服务缺失

有自己的中文网站 <http://ww2.ayutthaya.go.th/frontpage>，并且有 9 种语言可供选择如：英文，中文，日文，马来西亚文，越南文等。在前往大城府之前向游客提供旅游信息是非常有用的。比如：在大城府十大必去景点的介绍，大城府景点简介和历史介绍，大城府一日游介绍，包括推荐住宿和大城府的餐厅，大城府特色产品（OTOP）介绍等等。





图 2.1.9 大城府的网站

第二节 大城府景点汉语服务人员的汉语程度 和工作情况的调查

一、大城府景点服务人员基本资料情况

通过本次调查研究掌握了一些大城府景点服务人员的基本情况，对 30 名人员进行问卷调查。具体资料和信息归纳如下：

表 2.2.1 职员性别

项目	选项	人数(人)	百分比(%)
性别	男性	11	37%
	女性	19	63%
	总和	30	100%

表 2.2.1 显示，这次调查问卷大城府景点的服务人员有 30 位，女性有 19 位，（占 63%），男性有 12 位（占 37%）。

表 2.2.2 职员年龄段

项目	选项	人数(人)	百分比(%)
年龄段	20 - 30	10	34%
	31 - 40	15	50%
	41 - 50	4	13%
	51 - 60	1	3%
	总和	30	100%

表 2.2.2 显示，大城府景点服务人员的年龄段的情况如下：年龄 20-30 岁有 10 位（占 34%），年龄 31-40 岁有 15 位（占 50%）；年龄 41-50 岁有 4 位（占 13%）；年龄 51-60 岁有 1 位（占 3%）。

表 2.2.3 职员的学历

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
教育程度	中学及以下	5	17%
	本科或同等学历	20	67%
	硕士	2	6%
	专科及以上	3	10%
	总和	30	100%

从上表可得知，大城府景点服务的人员都有受过良好教育。他们当中获得中学及以下学历的有 5 位（占 17%），本科或同等学历的有 20 位（占 67%），硕士学历的有 2 位（占 6%），专科及以上学历的有 3 位（占 10%）。

表 2.2.4 职员的职业

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
职位	景点的服务人员(售票员, 其他)	14	46%
	泰国旅游局的服务人员	6	20%
	纪念品的销售员	5	17%
	嘟嘟车司机	5	17%
	总和	30	100%

从上表可得知，通过调查的 30 位大城府景点服务人员的职位。景点的服务人员有 14 位（占 46%）如：售票员，其他，泰国旅游局的服务人员有 6 位（占 20%），纪念品的销售员有 5 位（占 17%）和嘟嘟车司机有 5 位（占 17%）。

二、大城府景点服务人员的学习汉语时间和使用汉语时间的情况

表 2.2.5 职员使用汉语的情况

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
使用汉的情况	能使用汉语	10	33%
	不能使用汉语	20	67%
	总和	30	100%

表 2.2.6 职员最常用的语言的情况

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
最常用的语言	泰语	14	47%
	英语	12	40%
	汉语	4	13%
	总和	30	100%

从以上两个表格显示，可以看出大城府景点服务的人员使用汉语能力。能使用汉语有的占 33%而不能使用汉语占 67%。调查结果显示，大多的工作人员不会讲中文，不能用中文与中国游客沟通。最常用的泰语，占 47%；其次是英语，占 40%；最低是汉语，占 13%。

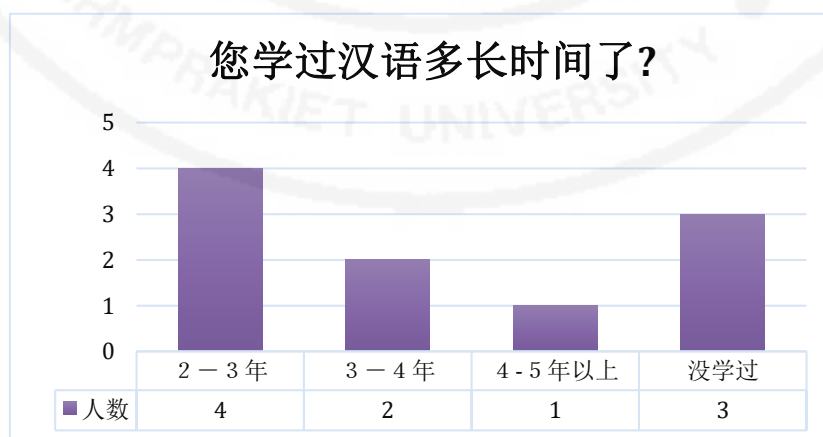


图 2.2.1 职员学习汉语时间的情况

从图 2.2.1 和图 2.2.2 的结果可以得知，能使用汉语与客户进行沟通的服务人员有 10 位；有汉语水平（HSK）考试成绩的有 5 人。他们在大城府工作时间平均都有 3-4 年了。因为工作的原因，旅游部门的官员们都有学习中文，并且他们学习中文的时间平

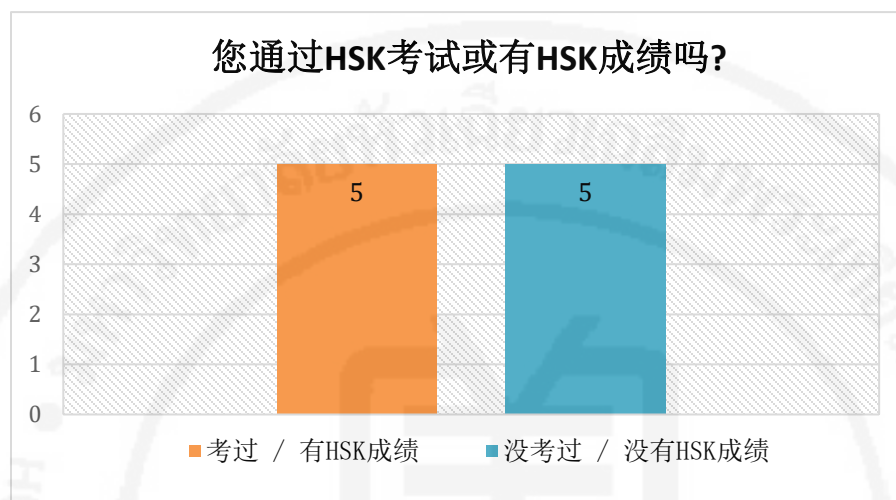


图 2.2.2 职员汉语考试（HSK）的情况

均有 3-4 年。其中 2 人在泰国大学的汉语专业学习中文，没去过中国。有 2 人去过中国学习。有 1 人学习中文有 7 年了，但没有汉语水平（HSK）考试的成绩；并且他在大城府工作有 10 年了。她学习汉语的原因是：她是华人家庭，从小父母就要求她学习汉语。现在她的汉语水平很高，对现在的工作很有帮助。其他没学过汉语的服务人员，但他们可以用汉语与中国游客交流。例如：售票员，旅游景点的保安人员、纪念品的销售员、嘟嘟车司机等都是不需要使用汉语水平（HSK）考试成绩的工作。有些人没学过中文，也没有中文基础，只会使用简单的词汇或者与他们工作有关的句子与中国游客进行交流。例如：你们有几个人？你要去哪里？厕所在这边，禁止在厕所的洗手盆洗脚。也会使用软件技术，如：免费的 Google 翻译，等等。

三、大城府景点汉语服务工作和管理情况

从以下表格可得知，通过对本 30 位景点服务人员进行调查，调查他们认为汉语使用在工作中是否有用处？结果发现，服务人员觉得汉语在工作中使用非常有用的有 19 人，占总数 63%；有用处的有 5 人，占总数 13%；一般用处的有 4 人，占总数 13%；觉得汉语在工作中使用没有什么用的有 2 人，占总数的 7%。

表 2.2.7 汉语在工作使用中有用的调查情况

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
您认为汉语在工作中使用有用处吗?	非常有用	19	63%
	有用处	5	17%
	一般	4	13%
	没有什么用	2	7%
	总和	30	100%

表 2.2.8 工作中经常使用汉语的情况

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
平时工作中会经常使用汉语吗?	经常使用	7	23%
	偶尔	3	10%
	很少使用	0	0%
	不使用	20	67%
	总和	30	100%

从以上表格可得知，通过对本地的 30 位景点服务人员进行调查，调查他们平时工作中是否经常使用汉语？结果发现服务人员平时工作中经常使用汉语的有 7 人，占总数 23%；偶尔使用的有 3 人，占总数 10%；在工作中不用使用汉语的有 20 人，占总数 67%。

表 2.2.9 服务人员需要提高汉语水平的情况

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
您认为需要在哪方面提高汉语水平？(可多选)	听	7	24%
	说	10	34%
	读	6	21%
	写	6	21%

从以上表格可得知，通过对本地的 10 位景点服务人员进行调查，他们在使用汉语与客户交流需要提高哪方面的汉语水平？结果发现听的有 7 人，占总数 24%觉得需要提高汉语听力方面；需要提高讲方面的有 10 人，占总数 34%；汉语阅读方面的有 6 人，占总数 21%；汉语写作方面的有 6 人，占总数的 21%。



第三节 中国游客对大城府景点汉语服务情况的调查

本论文不仅对大城府景点的服务人员的汉语服务与其它旅游服务设施的情况进行了分析。也对中国游客进行了问卷调查，收回来的中国游客的答卷不低于 100 位，对中国游客的性别、年龄、旅游方式、来泰国的目的、旅游时间和与泰国人沟通中使用的语言调查，调查结果如下：

一、中国游客的基本资料的情况

表 2.3.1 游客的性别

项目	选项	人数(人)	百分比(%)
您的性别	男性	39	39%
	女性	61	61%
	总和	100	100%

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 39 人（占 39%），女性有 61 人（占 61%）。

表 2.3.2 游客的年龄段

项目	选项	人数(人)	百分比(%)
您的年龄段	18 岁以下	5	5%
	19-25 岁	18	18%
	26-30 岁	42	42%
	31-35 岁	20	20%
	41 岁以上	15	15%
	总和	100	100%

表 2.3.3 游客的职业

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
您的职业	学生/大学生	42	人
	公司职员	29	29%
	自由职业者	16	16%
	公务员	13	13%
	准备退休	0	0%
	总和	100	100%

表 2.3.4 游客来泰国的旅游天数

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
您这次来泰国旅游几天?	1-3 天	10	10%
	4-5 天	60	60%
	5-7 天	25	25%
	7 天以上	5	5%
	总和	100	100%

表 2.3.5 游客来大城府的情况

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
您来大城府第几次了?	第 1 次	56	56%
	第 2 次	36	36%
	第 3 次	8	8%
	第 4 次	0	0%
	5 次以上	0	0%
	总和	100	100%

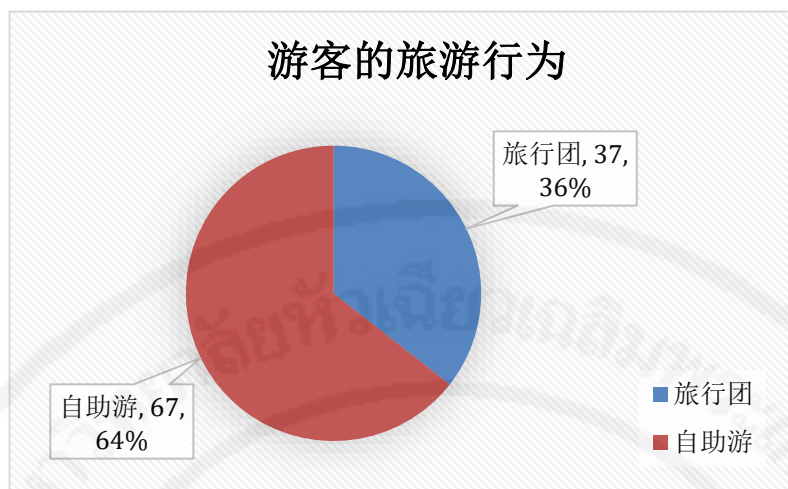


图 2.3.1 游客的旅游行为

本次问卷调查，调查了中国游客的年龄段与旅游方式。根据上述表格显示，年龄段在 26-30 岁的中国游客最多，共有 42 人。其他年龄段的中国游客有如下：19-25 岁的有 18 人，31-35 岁的有 20 人，18 岁以下的有 5 人，41 岁以上有 15 人。综合来看，来泰国旅游的中国游客以中青年人居多。由于本次抽样调查都是以特定自助游与旅游团有关，所以可以得知通过自助游的人大多数是青年人，老年人旅游大多数都是跟团旅游。

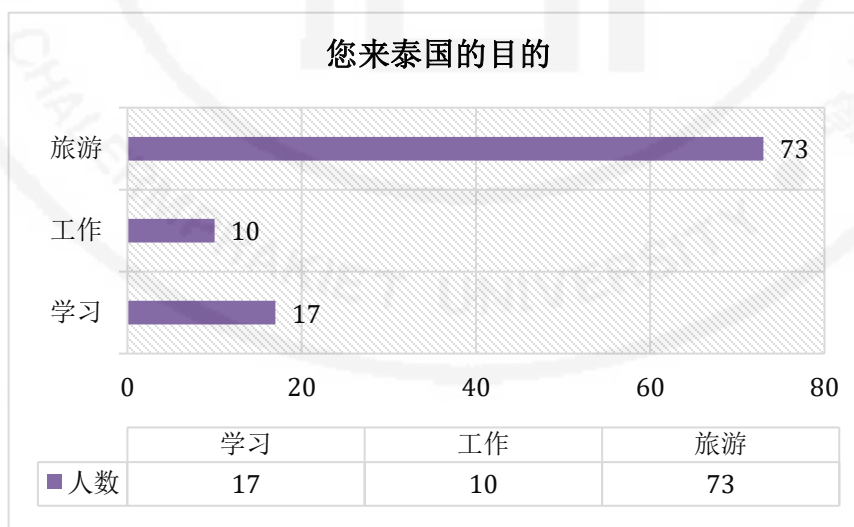


图 2.3.2 游客来泰国的目的

通过图 2.3.2 显示，可以得出本次问卷调查的中国游客到泰国的目的，有 73 人来泰国旅游，有 10 人来工作，有 17 人来学习。

二、中国游客使用语言交流的情况

表 2.3.6 中国游客讲泰语和英语的情况

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
您会讲泰语吗?	会	11	10%
	不会	89	90%
	总和	100	100%
您会讲英语吗?	会	55	55%
	不会	45	45%
	总和	100	100%

表 2.3.7 游客与泰国人沟通使用的语言情况

项目	选项	人数 (人)	百分比 (%)
您与泰国人 沟通用什么 语言?	泰语	11	11%
	英语	51	51%
	汉语	38	38%
	总和	100	100%

本次调查的中国游客与泰国人交流时使用英语有 51 人，使用汉语交流有 38 人，有 11 人使用过泰语。有 45 位中国游客用英语的原因是泰国工作人员不会讲汉语。使用汉语的情况是中国游客对能使用汉语来简单交流的服务人员、售票员、销售员、滴滴车司机等。使用泰语来交流的原因是中国游客中有会讲泰文，会讲泰语的游客主要是留学生或者曾经学过泰语的人。

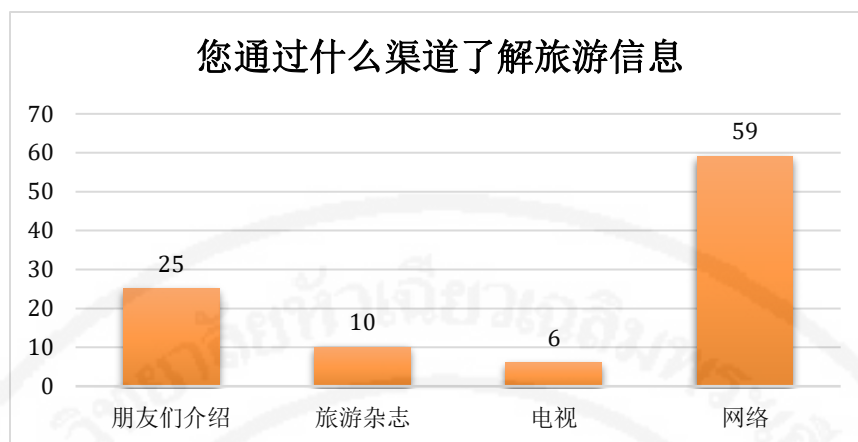


图 2.3.3 游客通过渠道了解旅游信息的情况

通过图 2.3.3 显示，本次问卷调查中的 100 位中国游客大多数游客来泰国旅游是通过旅游网络了解的旅游信息，其次是通过旅游宣传手册了解旅游信息如：电视上的广告，旅游的电视节目。

三、中国游客对大城府景点服务的反映

从调查结果得知大城府各个旅游景点的旅游服务需要增加其它服务或者想要做出大的改进。通过发给 100 名中国游客的调查问卷可以总结如下：

表 2.3.8 中国游客需要增加的服务或想要做出最大的改进

列表	数量	序列
安全提示牌	13	6
景点导游平面图标识牌	5	7
景点道路指示牌	19	5
大城府旅游小册子	27	4
大城府旅游地图和大城府旅游景点地图	35	2
旅游景点介绍人员/景点的导游或讲解员	28	3
二维码服务(QR Code)	41	1

中国游客的需要，第一是中国游客需要二维码服务(QR Code),共有 41 人；第二是大城府旅游地图免费发放给游客，共有 35 人；第三是增加旅游景点介绍人员、景点的导游或讲解员，共有 28 人；第四是大城府旅游小册子，共有 27 人；第五是景点道路指示牌，共有 19 人；第六是安全提示牌，共有 13 人；第七是景点导游平面图标识牌，共有 5 人。

旅游业语言服务的基本情况调查,能使用中文与游客沟通的工作人员,来大城府旅游的中国游客的满意度调查。让我们可以看到中国游客在行为上的变化与需求,还有中国游客对我们服务的满意度。这使我们知道在大城府的旅游服务中有哪些缺陷,并且这些问题对泰国的旅游很重要,应该紧急解决。

通过发给 100 名中国游客的调查问卷中可以得知中国游客对大城府景点的满意度的调查结果如下:

表 2.3.9 中国游客对大城府景点的旅游服务满意度的情况

旅游景点的形象	满意度的程度
一、旅游景点方面	
1. 旅游景点有独特的标志性	非常满意
2. 旅游景点的历史与文化价值	非常满意
3. 旅游景点有美丽的风景	非常满意
4. 旅游景点的多样性	满意
5. 旅游景点导视牌, 景点简介标识牌, 景点介绍标识牌, 景点公厕指示牌, 景点警示标识	满意
6. 门票价适宜	非常满意
二、交通方面	
1. 有足够的停车场	一般
2. 有足够的公共交通工具	一般
3. 交通情况	一般
4. 有明确的路标	一般
三、安全方面	
1. 在大城府旅行的安全	一般
2. 乘船旅行的安全	一般
3. 骑自行车旅行的安全	一般
4. 有照顾好游客安全的人员	一般
四、环境管理方面	
1. 有足够的垃圾桶	满意
2. 有干净的厕所	满意

3. 旅游景点的清洁, 阴凉处多, 有美丽的花朵	满意
五、服务与设施方面	
1. 旅游信息咨询服务	不满意
2. 旅游信息服务与安全中心	不满意
3. 多样的住宿、便利店和餐饮店	满意
4. 住宿和餐饮价格适宜	非常满意
5. 有多样的纪念品	不满意
六、语言服务方面	
1. 工作人员的语言能力 (汉语)	不满意
2. 工作人员的语言能力 (英语)	一般
3. 餐厅提供多语言菜单	满意
4. 景点简介标识牌与景点警示标识有多种语言	满意

本文以问卷调查和访谈的形式对中国游客对大城府景点的满意度进行调查, 调查数据的结果在表格中显示。100 人次的中国游客大部分受访者为: 女性 61 人, 男性 39 人。年龄段大部分是在 19-35 岁且获得学士-硕士学历的人群。他们是第一次到大城府旅游。且其目的是: 73 人为了旅行, 10 人为了工作, 17 人为了学习。大部分通过自助游旅行, 通过自助游的有 64 人, 跟团旅游的有 36 人。通过自助游旅行且在大城府过夜的有 65 人, 但不过夜是跟团一日游。游客通过旅行网、旅游宣传手册与游记攻略来了解旅游信息。游客也通过旅游 APP 来预定酒店等。如: Booking、Airbnb 等网站

由于旅游景点有独特的历史背景, 有美丽的风景, 还有有趣的历史故事, 所以中国游客对历史遗迹的满意度最高。第二就是旅游文化, 因为可以展现古代文化, 体验村民的生活方式; 旅游景点环境的管理很到位, 厕所干净、道路清洁、环境幽静, 并且有很多美丽的花朵。第三就是对旅游景点门票的价格、住宿的价格、交通费、食品价格等都很满意。因为这些价格比在曼谷与其他省份的更便宜, 所以当地的餐馆和咖啡店遍布整个大城府。安全方面、交通方面与服务人员的汉语水平能力方面的满意度处于中等。最后就是对旅游信息服务、安全中心旅游信息咨询的服务与纪念品方面的满意度是最低的。

中国游客对大城府的语言服务的满意度为中等, 原因是: 在很多餐馆、商店也有中文菜单与语言服务等, 有些员工会讲中文, 虽然只是简单的词汇, 但也可以给游客留下很深的印象。对旅游景点的语言服务很满意, 每个旅游景点都有英语景点警示标识, 但汉语的讲解不是全部景点标识牌上都有。

游客还不太满意 QR Code 码的服务, 使用后都没有汉语与英语讲解, 有只泰语讲解。每个景点都应该有外语解说的二维码服务给游客使用, 且应该有多种语言, 尤其是

英语，汉语和日语，因为这些语言国家的人有很多来旅行。目前二维码服务对旅游业是非常重要的，可以增加旅行的舒适，除了提供有关景点的信息外，还能看到线路的介绍、休息区、加油站与停车场等信息，方便游客查收旅游的信息。游客对信息服务的要求越来越高。

中国游客对交通方面的满意度只有中等。从调查中发现大多数景点停车位不足。但这并不是一个大的问题，因为自助游客会租自行车、摩托车与当地的嘟嘟车。从调查中还发现，在大城府还没有自行车道。其次是安全方面，根据一位自助旅行者说：“去年他的朋友只身一人来大城府旅行，发生了丢失事件。事件发生在泰国当地时间傍晚的六点半，旅途中他的手机丢了，使得他不能继续旅行，因为不能看地图，也不能与其他人联系了。在附近没有发现有投诉中心或者游客服务中心，也找不到服务中心电话号码的广告。他告诉这事件发生的全部过程给附近的人听，请附近的人带他去大城府的旅游中心。大城府旅游中心只有一个地方，并且还很远。糟糕的是只有当地员工，用英语或其他语言无法进行交流，沟通中是一个大的问题。从这访谈结果可以知道，大城府的旅游中心和大城府的旅游语言服务还有很多缺陷。此外，中国游客对旅游纪念品的满意度不是太满意，因为纪念品店很少。

第三章 大城府景点汉语服务存在的问题和改进措施

第一节 对大城府景点汉语服务和中国游客调查情况的评估

一、对大城府景点汉语服务管理方面汉语服务人员的评估

(一) 大城府景点语言服务管理方面

从调查结果发现，大城府历史公园、其他地方的景点与其他旅游服务设施的语言服务都是以泰文和英文为主要语言，因为英语在全世界使用较多的一种语言。例如：指示牌、标识牌等等都是使用泰语与英语。只有中国游客多的地方或联合国教科文组织支持的地方，汉语服务才会比其他地方好。

不是历史景点的地方有大城府的历史展厅，在里面有四种语言的视频解说文包括：汉语，日语，英语和泰语，但是没有起到很好的作用。此外还有大城府历史研究中心，为庆祝泰日建交 100 周年而建立，这里有日语服务手册和日语的旅游展览。但是当前的展览已不可用，因为已经多年没有更新过了。

(二) 大城府景点汉语服务人员方面

大部分员工都是美术部门的工作人员。如售票员或景点服务人员，但是也有些是大城府的当地人。一些地方如玛哈泰寺玛哈泰寺(Wat Mahathat)，业柴孟寇寺(Wat Yai Chai Mongkhon)，蒙坤巫碧寺(Wihan Phra Mongkhon Bophit)有泰国旅游局的服务人员来解答游客的询问与提供旅游服务等。美术部工作人员的语言能力相当低，他们大多使用泰语和英语与游客交流。但是在英语、汉语、日语与其他语言中只会用简单的单词，如“XX 元”、“人民币”、“不可以”、“谢谢”等。但如果他们很好得利用自己的听力，像这样的工作环境对提高自己的汉语水平很有帮助。嘟嘟车司机、管理旅游景点的人员、纪念品的销售员也可以用简单的词汇与中国游客交流如：“XX 泰铢”、“椰子水”、“很便宜了”、“想去哪里”等。

通过本次的调查，能使用汉语沟通的服务人员有 11 位。服务人员与游客的数量相比，也显得严重不足并且拥有汉语水平（HSK）考试 HSK 成绩的汉语服务人员数量更少。服务

人员汉语听力水平比较差，但是还可以与游客进行沟通，当使用汉语沟通不明白的时候，他们会使用翻译软件来解决问题

虽然大城府的中文服务仍然存在缺陷，但大城府也有良好的英语旅游服务，所以中国游客与泰国人员交流时没有障碍。调查结果显示游客的旅游行为发生变化，有更多中国游客不跟团旅行而选择改变为自助游。旅行前的准备是很重要的，所以准备好关于旅游的信息是很必要的事情。因此，应该提高各个方面的语言服务水平，为中国游客营造舒适的旅游环境与给游客留下深刻的印象。

（三）广告方面的评估

游客的旅游行为会改变，游客会使用先进的技术来选择自助游出行，这对旅游业的发展也是一个非常重要的原因。旅游者可以自由选择航班与酒店，也可以计划自己的行程。游客可以通过旅行网或游记攻略查找信息，例如：www.mafengwo.cn 和 www.ctrip.co.th 这两个网址使游客可以查询到实时与更新的旅游信息。现在可以看出技术和创新是非常重要的事情，所以大城府的运营商也开始在当前旅游行业的形势中适当使用先进的技术，比如通过 Facebook 提供中文餐馆、酒店信息等等。这是目前可以为游客提供更多信息，并且可以让客户知道最新的宣传促销活动。

（四）对中国游客反映的评估

通过发给 100 名中国游客的调查问卷与访谈的形式得出可以得知中国游客对大城府景点的满意度调查，根据调查结果可以从以下几个方面进行评估：

二、对大城府景点的旅游汉语服务与汉语服务人员的评估

大多数服务人员使用英语与游客交流，用英语与游客沟通比用中文好。会讲汉语的服务人员很少，他们的汉语水平只能提供一般且简单的中文服务。

在餐馆中有中文菜单，在商店也会有些语言服务，因为有些员工会讲中文，虽然是简单的词汇，但是好的服务也能给游客留下深刻的印象。游客对旅游景点的语言服务很满意，每个旅游景点都有英语景点警示标识，但汉语的讲解不是全部景点标识牌上都有。游客对 QR Code 码的服务还不太满意，使用了才知道没有汉语与英语的讲解，只有泰语的讲解。对游客介绍每个景点都应该有外语解说的二维码服务，并且应该有多种语言，尤其是英语、汉语和日语，因为有很多这些国家的游客来旅行。目前的二维码服务对旅

游业非常重要，使得旅行起来更方便。当游客扫描二维码进入之后就可以观看大城府各个景点。除了提供有关景点的信息，还可以看到线路的介绍、休息区、加油站与停车场等信息，方便游客收集旅游的信息。可以知道现在游客对信息服务的要求越来越高。

三、对大城府景点环境方面与其它旅游服务的评估

中国游客对旅游景点的门票价格、住宿价格、车费、食品价格非常满意，这些价格比在曼谷和其他省份更便宜，所以当地的餐馆和咖啡店遍布大城府。其次对安全方面、交通方面、服务人员的语言能力和对景点的语言服务满意度的评价。中国游客对交通方面的满意度只有中等；从调查中发现，大多数景点停车位远远不足，但这并不是一个大的问题，因为自助游客会租自行车、摩托车或者当地的嘟嘟车来进行游玩。在调查中还发现，在大城府还没有自行车道，为了旅游活动中的安全，必须得有自行车道。游客对纪念品方面是满意度很低，因为纪念品店非常少。

第二节 大城府景点汉语服务中存在的问题

一、旅游景点宣传不到位与汉语服务不足

在大城府还有很多旅游景点，因为缺乏整合与促进发展，所以在慢慢的被落寞。如：大城历史研究中心等等。现代数字媒体的团队正在开发多种语言的解说，所以能让游客不更好的理解这个有巨大吸引力的大城府。

大城府景点的汉语服务和能使用汉语交流的服务人员不足，包括 QR Code 码的服务效能也还不完善。根据在大城府 10 个景点的服务人员的问卷调查，调查 30 人，有 10 人能用汉语交流，占总数的 33%。在这 10 人中只有 5 人参加过汉语水平（HSK）考试，其他 5 个人没参加过汉语水平（HSK）考试。如果对大幅增加的中国游客数量相比，这些人员还远远不足。目前还缺乏汉语服务人员，并且要对服务人员进行汉语的培训，因为现在服务人员主要是使用泰语和英语给游客进行服务，但由于近年来中国游客涌入泰国的数量持续增加，所以需要汉语服务的人员非常之多。绝大多数大城府景点的服务人员并没有正规的途径来进行中文的学习，只能通过日常的一些积累与自行学到的一些有关于旅游业的中文词汇，这会导致服务人员给游客汉语服务的时候出错并且不专业。所以提高服务人员的汉语服务能力、加强汉语服务人员的培训和招聘更好的汉语服务人员是需要解决的大问题。

游客不太满意 QR Code 码的服务，使用了之后都没有汉语、英语或其他语言的讲解，只有泰语讲解。每个景点都应该有外语解说的二维码服务给客户使用，且应该有多种语言，尤其是英语、汉语和日语，因为有很多这些国家的游客来旅行。

二、其它旅游服务存在的缺陷

通过对中国游客来泰国情况的问卷调查和在大城府旅游景点的情况调查中发现其他旅游服务存在的缺陷如：纪念品种类太少景点游客服务中心太少、目前还没有自行车道、路标写得不清与夜间照明也很少等等。

第三节 改进大城府商务汉语服务的建议

由于游客行为的改变，所以大城府应该改善和提高旅游业的服务水平，旅游设施要能满足现今游客的需求。公共部门与私营部门应共同努力开发大城府景点旅游业服务的各个方面。

一、交通方面

从景点的道路开始，应该有很好的行驶道路，因为游客不熟悉路线。此外，为了方便与为了减少旅行的事故，景点的路标必须写得很清楚，且在十字路口应该加强夜间照明或者增加自行车道，因为有很多游客使用了自行车。

二、纪念品方面

从纪念品方面的研究和调查结果发现，中国游客对纪念产品还不是很满意，希望相关机构更加关注纪念产品，并且支持和加强大城府特色产品（OTOP）与工艺品发展，为游客提供独特而难忘的纪念品，如：泰国传统面具、刀剑、泰国丝绸布等，能吸引不少游客购买。

三、加强汉语服务人员的培训和招聘

为了更好地接待境外游客，除了需要不断完善旅游景点的服务设施之外，加强和提高景点服务人员的语言服务水平也是很重要的一个方面。从旧市政厅的游客中心到各个景点，可以把正确信息传达给每一位游客，这是为了使服务人员和服务中心的服务人员的语言能力可以得到提升，并且为了防止游客的不当与做出不安全的行为。例如：中国游客在洗手盆里洗脚等等。在柴瓦塔那兰寺（Wat Chai Watthanaram）中 为了防止损坏历史遗迹的风险与为了游客的安全，相关机构进行禁止拍照措施与加强管理。还有在玛哈泰寺（Wat Mahathat），榕树包佛头游客是可以合影的，但如果要合影就必须蹲下来，因为人头的高度不能超过佛祖头的高度。在未来大城府可能提供电车服务，游客可以通过电车服务在大城府旅行。

为了能让大城府景点的旅游服务人员有更高的标准，应该提高选择合格的人员标准。并且要举行旅游方面相关的语言能力考试，或者对服务人员的语言进行培训。选择标准

人员但办法是使用汉语水平（HSK）考试的分数来进行选择，如果工作人员能在工作中提升自身的标准语言的能力，这可以使得会对工作人员所给的旅游服务有更深刻的印象。

增加景点的导游或讲解员也是旅客很想要的另一个需求，因为可以提供正确的旅游景点信息，而游客可通过该景点的导游享受着悠久的历史熏陶。

四、旅游服务设施方面

旅游管理中亟待解决的重点问题包括：在旅游景点中增加 Wi-Fi 热点的覆盖。目前很多游客通过网络查找关于旅游的信息，包括：酒店、停车场、公共厕所、餐厅等等。如果泰国能够更好地开发与利用电子支付系统，这种支付系统很有利于游客购物。因为现在中国、日本、韩国等这些国家都流行使用电子支付系统。为了更好的了解大城府旅游业的情况，有关部门应不断地改善、调查大城府旅游业的情况和游客满意度，由调查的结果可以更好的规划与发展旅游服务，使得能更好的满足游客的需求。

五、改进 QR Code 码（二维码）的服务

QR 码也是重要的语言服务之一，如果这方面有所改进，它可以提高大城府的旅游，通过添加 QR 码，在 QR 码中有更多外国语言的解说。这个服务在玛哈泰寺(Wat Mahathat)和莱查布拉那寺(Wat Ratchaburana)发现有，但只提供泰语的解说。应该增加多个语言，尤其是英语、汉语、日语或其他语言，因为来大城府旅行的外国游客持续增加。

六、增加景点游客服务中心

目前自由行游客持续增加，在旅行中他们可能需要帮助。从在大城府景点情况调查中发现景点游客服务中心不足。外国游客数量逐渐增多，因此应该增加游客服务中心。为了方便有效地服务游客，并且能更好的满足游客需求，能使旅游服务在游客的印象里很好的烙上一个印记。

结 语

大城府也是全年可以接待游客且有名的旅游城市。在过去的几年时间里，有许多外国游客来到大城府旅行，未来可能会增加，原因是距离曼谷不远，只需花大概一个多小时的车程即可到达。如果与去其他省份旅行相比，大城府的旅游费用不多，可以吸引更多游客，特别是中国游客，每年都在增加。

本论文以问卷调查和访谈的形式对大城府景点旅游服务的情况、游客对旅游景点的汉语服务与其他旅游服务设施的满意度进行了调查研究。论文分为3份，第1份是：在大城府景点的旅游服务管理与语言服务情况研究，包括交通方面、安全方面和纪念品方面。第2份是：在旅游景点的汉语服务调查，包括对服务人员基本情况研究、中国游客对旅游景点的汉语服务与其他旅游服务设施的满意度调查。第3份是：找出所存在的问题及其原因，并探讨应对的措施。

从本文可以得出大城府的旅游业语言服务还是有很多缺陷，但英语服务的质量比较高，所以中国游客不会在旅游中出现很大的障碍，与泰国人交流也没有多大障碍。通过调查后我们发现旅游景点服务人员会使用汉语和英语与游客交流的并不多。由于中国游客的不断增加，使得在过去的几年中大城府景点开始增加旅游汉语服务。比如：景点的汉语标识标牌、有中文解释的旅游指南与能使用中文沟通的服务人员。

本论文通过对中国游客来过泰国情况的问卷调查与对大城府旅游景点的服务人员的问卷调查和意见的收集，并且把这些调查结果进行了分析与研究，指出了大城府的管理部门汉语服务的问题，并对这些问题进行了评估，同时也提出了解决问题的方法。由调查的结果可以懂得如何规划与发展旅游服务，并且能满足游客的需求。无论任何地方，如果能给游客带来乐趣、方便与舒适，且有丰富和美丽的自然景色与良好的酒店有服务。这会给不少游客留下深刻的印象，并且还可以吸引更多游客来到大城府旅行。

从中国游客的需要增加旅游服务或者想要做出最大的改进的调查结果发现：第一是需要增加英语和汉语解释的二维码服务(QR Code)，第二是需要增加能用汉语沟通的旅游服务人员与附加旅游信息的获取渠道，为了游客能在旅行前或在旅行间能接收关于旅游的信息。

从不少游客到大城府旅游且给的反馈中可以得知，必须提高服务的质量使其达到更好的标准。本文进行了调查、研究、分析、找出存在问题以及改进措施，为了促进大城府的旅游业的发展且能迎接大量的游客，并能帮助在大城府相关的旅游业能更好地管理语言服务和其他旅游服务。

参考文献

- [1] 邱伟胜. 中国游客赴泰国旅游满意度分析[D]. 华东理工大学硕士论文, 2014
- [2] 钟碧云. 基于顾客满意度的泰国普吉岛旅游发展研究: 中国旅客为例[D]. 上海大学硕士论文, 2015
- [3] 孙大英. 泰国旅华市场及其发展策略研究[J]. 广西民族大学学报, 2009
- [4] 陈韵. 东盟框架下泰国旅游服务业发展研究[D]. 黑龙江大学硕士论文, 2015
- [5] 胡颖; 韩立岩. 国际旅游服务业产业内贸易的影响因素[J]. 国际经贸探索, 2008
- [6] 许建平. 中国旅游服务业发展评价体系研究[J]. 国际经贸探索, 2008
- [7] 郭丕斌; 王霞; 周喜君. 旅游服务创新影响因素研究[J]. 技术经济, 2013
- [8] 许峰. 旅游城市休闲服务业协调发展研究[J]. 旅游学刊, 2001
- [9] 韩荔华. 一带一路中国旅游景区普通话使用情况调查研究[J]. 语言文字应用, 2017
- [10] 王琴琴. 旅游景区语言服务中跨文化意识的应用——以丹东天桥沟森林公园为例[J]. 旅游纵览, 2018
- [11] 李婉丽. 中国旅游城市公共交通国际语言服务环境的实证研究——以西安为例[J]. 科技创新导报, 2013
- [12] 李艳; 齐晓帆. 城市人文形象构建下的行业语言服务能力研究——以旅游行业中导游语言服务为例[J]. 文化产业研究, 2015
- [13] 翁丽明. 泰国素可泰历史公园汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学 硕士论文, 2017
- [14] 2018 大城旅游攻略(2018). [Online]. 2018/03/10,
http://wenzhang.16fan.com/a/112171.html?utm_source=relatedarticle&utm_medium=web&utm_campaign=351780
- [15] 阿瑜陀耶王朝的兴衰史(2013). [Online]. 2018/03/10,
http://blog.sina.com.cn/s/blog_6fc7e81d0101b4f7.html
- [16] 泰国大城王朝历史介绍(2017). [Online]. 2018/03/10,
<http://m.gugong.net/view.php?aid=1633>
- [17] 泰国大城景点介绍(2017). [Online]. 2018/04/19,

- <https://wenku.baidu.com/view/3e181b9051e79b8968022672.html>
- [18] 大城玛哈泰寺(2018). [Online]. 2018/03/10,
<http://place.qyer.com/poi/V2wJYFFmBzJTYw/>
- [19] 柴瓦塔那兰寺(2011). [Online]. 2017/11/03,
<http://www.baike.com/wiki/%E6%9F%B4%E7%93%A6%E5%A1%94%E9%82%A3%E5%85%B0%E5%AF%BA>
- [20] 帕司山碧佛寺(2017). [Online]. 2017/12/24,
<http://you.ctrip.com/sight/phranakhonsiayutthaya1187/50738.html>
- [21] 拉嘉布拉那寺(2018). [Online]. 2018/05/20,
<http://www.mafengwo.cn/poi/6300692.html>
- [22] 帕南春寺(2017). [Online]. 2018/04/19,
[http://as.bytravel.cn/art/pnc/pncs\(WatPhananChoeng\)/](http://as.bytravel.cn/art/pnc/pncs(WatPhananChoeng)/)
- [23] 帕兰寺(2016). [Online]. 2018/05/31, <https://www.youpu.cn/poi/detail?id=363661>
- [24] 蒙坤巫碧寺(2017). [Online]. 2018/05/31,
<http://you.ctrip.com/sight/ayutthaya1187/50740-dianping.html>
- [25] 泰国大城必去的九大旅游圣地(2017). [Online]. 2018/05/31,
https://k.sina.cn/article_6505405558_183c09c76001007jqv.html?http=fromhttp
- [26] 纳菩梅汝寺旅游(2017). [Online]. 2018/04/31, <https://nrmrs.dujia.qunar.com/>
- [27] 携程发布《2016年中国出境旅游者大数据》(2017). [Online]. 2018/05/31,
<http://www.chinanews.com/business/2017/01-20/8130983.shtml>
- [28] 大城旅游怎么样(2017). [Online]. 2018/05/31,
<https://vacations.ctrip.com/tours/d-ayutthaya-1187/comment>

附录

大城府佛寺旅游汉语服务满意度的调查问卷

解释：请在您所选答案编号处打“☑”，或按题目要求填写问卷。

第一集：个人资料

性别

男

女

年龄

18 岁以上

19-25 岁

26-30 岁

31-35 岁

36-40 岁

41 岁以上

学历

初中

高中

本科

硕士及以上

第二集：服务人员的语言

1. 您面对的主要游客是哪些国家的人？
2. 您服务时最常用的语言是什么语言？
3. 您会使用汉语与中国游客交流吗？
4. 您学过汉语吗？您学习汉语几年了？
5. 您学习汉语的原因是什么？
6. 您的汉语技能怎么样？（听、说、读、写）
7. 您认为需要在哪方面提高汉语水平？（听、说、读、写）（可多选）
8. 您有汉语水平考试（HSK）的成绩吗？
9. 您认为汉语使用在工作中有用处吗？

大城府佛寺旅游汉语服务满意度的调查问卷

亲爱的旅客：

本问卷的目的是研究在大城府景点的旅游业汉语服务与其他旅游服务设施的研究，以及对客户提供汉语服务方面的措施和管理方面的状况。本调查为商务汉语专业的硕士学位论文提供分析研究的数据资料。请您配合完成以下问卷，非常感谢您的合作与支持！

解释：请在您所选答案编号处打“☑”，或按题目要求填写问卷。

第一集：个人资料

性别

男

女

年龄

18 岁以上

19-25 岁

26-30 岁

31-35 岁

36-40 岁

41 岁以上

学历

初中

高中

本科

硕士及以上

职业

学生

公务员

公司职员

商人

自由职业者

准备退休

其他

您会讲泰语吗？

流利

一般

- 几个单词或短语 不会

第二集：游客的旅游行为

旅游方式

- 旅行团 自助游
 其他

旅游天数

- 一天 两天
 三天 一周

旅游的目的

- 休闲与旅游 会议与商务
 学习 其他

在泰国旅游，您用什么语言交流？

- 汉语 英语
 泰语 其它语言

您是通过什么渠道了解前往大城府旅游的？

- 他人推介 电视
 报刊杂志 网络
 旅游宣传手册 其它

您决定到大城府旅游时主要考虑的因素有哪些？（多选）

- 旅游景点的特色 旅游景点的知名度
 交通 价格
 其他

第三集：旅游景点汉语服务与其它旅游服务设施的满意度

解释：请在以下内打“☑”表示您的满意度

题目	满意度				
	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
(一) 汉语服务					
1. 旅游咨询服务中心					
1.1 服务人员会讲汉语					
1.2 服务人员的汉语水平高					
1.3 旅游咨询服务（乐于帮助顾客，总是礼貌待客等）					
2. 餐厅					
2.1 服务人员会讲汉语					
2.2 有汉语菜单					
3. 商店，便利店					
3.1 服务人员会讲汉语					
3.2 商店里有中文标志					
4. 景点的服务					
4.1 服务人员会讲汉语					

题目	满意度				
	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
4.2 服务人员的汉语水平高					
4.3 汉语景点的简介牌, 地图, 路标					
4.4 汉语景点简介牌, 地图, 路标翻的译质量					
4.5 能了解当地文化历史, 旅游景点的背景					
4.6 多元化旅游活动					
(二) 其它旅游设施方面					
1. 通讯服务 (Wifi)					
2. 交通运输 (便利)					
3. 停车场服务 (有足够的停车位)					
4. 有多种纪念品					
5. 旅游景点门票的价格					
6. 在大城府旅游安全方面					
您对大城府景点的整体汉语服务与其它服务设施满吗?					

您认为大城府的旅游景点应该改进的服务/设施有哪些？

.....

.....

.....

.....

时间：.....

问卷单位：.....



致 谢

本论文是在指导老师范军的关心下完成的。首先我要感谢范军老师，老师给我很好的建议与意见，当我遇到问题的时候，他总是会给予我帮助。也很感谢其他帮助过我的每一位老师，她们帮助我找到很多有关的资料，为我的论文提供了许多实质性的观点和材料。另外，我还要感谢我很可爱的朋友与同学，长期以来一直都给我帮助和支持。你们在我身边给我的支持就是对我最大的帮助。

最后我还要感谢我的家人，在我学习期间，他们给予我很大的支持与鼓励。

黄美君

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล : นางสาวกรกัญ เหลืองอร่าม (黄美君)

วัน เดือน ปีเกิด : 16 พฤษภาคม 2536

ที่อยู่ปัจจุบัน : 77/6 หมู่1 หมู่บ้านบุษราคัม ซอยเทียนทะเล20/1 ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา :

พ.ศ. 2555–พ.ศ. 2558

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (Srinakharinwirot University)

คณะมนุษยศาสตร์ สาขาปรัชญาและศาสนา

ประวัติการทำงาน :

พ.ศ. 2559 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

เจ้าหน้าที่ Admin บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC