



在泰国佛寺旅游业中的汉语服务——以玉佛寺为例

CHINESE LANGUAGE SERVICE FOR THAI TEMPLE TOURISM : TAKING WAT PHRA KAEW AS AN EXAMPLE

高恩伟*

赵平 博士**

摘 要

随着世界旅游业的兴旺，佛寺旅游成为东亚和东南亚许多国家旅游业中的一个发展项目，作为佛教国家的泰国拥有着丰富的佛寺文化，就随之成为旅游者外出佛寺旅游的主要目的地。近些年来，泰国佛寺文化得到了世界游客的热烈关注，特别是中国游客。如今，中国游客数量之多已成为国旅游业的一个主要客源了。

本文的研究以玉佛寺为例，采用文献分析、问卷调查和参与实践的方法，通过分析说明玉佛寺为何成为泰国最著名佛寺景点，探讨其汉语服务情况，即旅游景点和导游人员的服务，以及对两者在提供服务中的汉语应用情况进行评估，最终指出其存在的问题，并对问题提出改进措施和建议。

经由研究结果发现，目前泰国佛寺旅游不论是景点的汉语服务，还是导游的汉语服务，都不能有效地满足游客的需要。泰国旅游业还比较缺乏有关佛寺方面的汉语人才，佛寺旅游的汉语服务需要改进，有关方面必须改善汉语服务设施，加强汉语导游的培训，以提高佛寺旅游汉语服务的质量。

关键词：佛寺旅游业 汉语服务 玉佛寺 佛寺导游

ABSTRACT

As global tourism is flourishing, temple tourism becomes a crucial part of tourism development plans of several East and Southeast Asian countries. Thailand has rich temple culture, thus it becomes a major destination for tourists who desire to travel to temples. Recently, Thai temple culture has been getting attraction from foreign tourists, especially Chinese tourists. The increasing Chinese tourists are major tourists of Thai tourism.

Wat Pra Kaew (Temple of the Emerald Buddha) is selected as a case study of this thesis. The content analysis, survey and participation are applied to analyze reasons and factors making Wat

*KORN HIRANNAYAKUN 泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院2016年文学硕士（商业汉语）

**ZHAO PING; Dr. 指导老师：泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 M. A. (CBC) 教师

Pra Kaew become a major tourist attraction in Thailand, as well as deeply focus on Chinese language services in Wat Pra Kaew including tourist attraction and tour guide services, evaluate Chinese language usage in such services and eventually summarize problems and propose solutions.

The findings indicated that, currently, Chinese language services, both tourist attraction and tour guide, in Thai temple are unable to efficiently respond needs of Chinese tourists. Thai tourism still has inadequate personnel who have knowledge on temple in Chinese language. Chinese language services of Thai temple are required to be improved. In addition, relevant authorities should improve Chinese language services of facilities and develop Chinese language tour guide training courses to enhance service quality of Thai temple tourism.

Keywords: Temple Tourism, Chinese Language Service, Wat Pra Kaew, Temple Tour Guide

บทคัดย่อ

ในสภาพการณ์ที่การท่องเที่ยวโลกมีความคึกคักเช่นนี้ การท่องเที่ยววัดได้เป็นส่วนสำคัญสำหรับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของหลายๆประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในฐานะที่ไทยเป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมวัดอันสมบูรณ์ ประเทศไทยจึงเป็นจุดหมายหลักของนักท่องเที่ยวที่ขอบริการท่องเที่ยววัด ซึ่งช่วงสองสามปีที่ผ่านมา วัดธรรมวัดไทยได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจีน ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปีจนกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สำคัญของการท่องเที่ยวไทย

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ประสงค์เลือกวัดพระแก้ว (วัดพระศรีรัตนศาสดาราม) เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารการวิจัยเชิงสำรวจและการเข้ามีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยที่ทำให้วัดพระแก้วกลายเป็นวัดท่องเที่ยวสำคัญของไทย รวมถึงเจาะลึกสภาพการให้บริการทางภาษาจีนในวัดพระแก้วได้แก่ บริการของสถานที่ท่องเที่ยวและบริการของมัคคุเทศก์ พร้อมทั้งประเมินสภาพการใช้ภาษาจีนในงานบริการดังกล่าว สุดท้ายระบุปัญหาที่เกิดขึ้นและเสนอแนวทางแก้ไข

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันการให้บริการทางภาษาจีนในการท่องเที่ยววัดไทย ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ท่องเที่ยวหรือด้านมัคคุเทศก์ ล้วนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การท่องเที่ยวไทยยังค่อนข้างขาดบุคลากรที่มีความรู้ภาษาจีนด้านวัด บริการทางภาษาจีนของการท่องเที่ยววัดไทยจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องช่วยกันปรับปรุงการให้บริการด้านภาษาจีนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกต่างๆ และพัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ภาษาจีน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของการท่องเที่ยววัดไทย

คำสำคัญ : การท่องเที่ยววัด บริการทางภาษาจีน วัดพระแก้ว มัคคุเทศก์นำเที่ยววัด

绪论

一、研究背景和意义

目前，泰国旅游业的发展是多元化的。在诸多旅游项目中，很多与佛教文化有着不可分割的联系。佛教是泰国文化的重要部分，影响着泰国人生活的方方面面。作为凝聚佛教文化精神的佛寺，不仅是泰国文化的象征，也是泰国重要的旅游景点，吸引了成千上万来自世界各地的游客，其中坐落在泰国曼谷的玉佛寺—大皇宫，就是泰国众多佛寺旅游景点中最具代表性的佛寺圣地。这个有着两百三十多年历史的旅游景点，每年都接待着大量的游客，特别是从2010年以来受中国游客数量增多的影响更加促进了该旅游景点以及佛寺旅游的发展：一是促进了佛寺旅游的接待能力的发展；二是促进了佛寺旅游的汉语服务的发展。另外，在用中文解说和介绍佛寺历史文化的方面，在从事佛寺旅游的汉语导游的中文水平和相关知识方面，都给泰国佛寺旅游的发展和完善提出了更高的要求和改进的空间。本论文就是在这种背景下对泰国佛寺旅游在汉语服务方面的情况进行分析研究。

本题目的研究有着重要意义：其一，在东亚和东南亚中，许多佛教国家都以佛寺为旅游景点，例如中国的浴佛禅寺、西园寺，日本的浅草寺、清水寺，缅甸的仰光大金寺、阿南达寺，老挝的香通寺、西萨格寺等等。这就说明，佛寺旅游在国际旅游市场上占着举足轻重的地位；其二，随着中国经济的不断发展，直至今日出境旅游的中国游客已突破1亿人次，已成为世界旅游业的主力军。这意味着中国游客的消费能力非常强大。泰国若能将佛寺旅游和汉语服务结合在一起，将能提高和增强泰国旅游业的影响力和竞争力。

二、研究目的、方法、内容、对象和创新性

（一）研究范围

本论文的实地观察和调查时间为2015年10月1日至10月7日，针对研究在大皇宫和玉佛寺范围内的汉语服务，即标示牌服务和导游员服务。主要以玉佛寺和大皇宫为观察地点，调查人数定为100名导游，其中专职导游和兼职导游分别是50个人，均使用同样的调查内容。

（二）研究目的

根据上述研究背景与意义，本课题的研究以泰国玉佛寺为例，旨在了解玉佛寺的汉语服务情况，即调查在佛寺景点上的标识牌的汉语服务情况，以及佛寺景点的导游员的汉语服务情况。此外，还论证泰国佛寺旅游汉语服务的质量，指出泰国佛寺旅游存在的问题，并提出改进措施和建议，为改善我国佛寺旅游业提供真实可靠的依据。



(三) 研究主要内容

本论文首先梳理泰国佛教旅游与导游的发展状况，指出佛寺与导游对旅游业做出的贡献，说明了佛教文化与旅游业的关系。然后，通过实地考察和问卷调查获得资料，对佛寺标示牌和导游员的汉语服务情况进行分析。最后，对玉佛寺的汉语应用和汉语服务进行评估，进而指出佛寺标示牌、佛寺导游和佛寺旅游在发展汉语服务中的汉语应用的不足之处和存在问题，对这些问题提出解决的方法和改进措施。

(四) 研究方法

1. 文献分析法

通过对泰国佛寺、导游和佛寺旅游相关的学术论文、研究文章，以及与本论文有关的各种资料，包括政府机构和行业协会的资料进行搜集、鉴别、整理，对佛寺旅游的发展情况进行分析研究。

2. 问卷调查法

通过问卷调查直接掌握从事佛寺导游的汉语服务情况。此方法针对佛寺导游的汉语能力、知识能力进行问卷调查。经调查获取资料后，将对资料进行整理、统计分析，做出定性分析与定量分析。

3. 参与实践法

此方法是指调查人员需直接到调查地点进行观察，充当游客的角色，细致、全面地体验、了解和分析该旅游景点的管理工作和接待工作，即标识牌服务。在观察过程中，对佛寺提供的汉语服务进行实地拍照，然后将这些资料分类整理。

(五) 研究的创新性

通过对本课题有关的文献资料的查询，目前所掌握的信息还没有查到与本课题有关的研究。本论文的研究区别于现有的对佛寺景点、佛寺导游和佛寺旅游的单项目研究，内容既不是专门研究佛寺景点，也不是专门研究佛寺导游，又不是研究佛寺旅游，而是将佛寺和导游结合起来，针对泰国佛寺旅游产业中的佛寺和导游。

三、与本论文有关的国内外研究综述

(一) 国外研究综述

1. 关于泰国佛寺的研究：

林桂利（2013）在《泰国汉传佛教——以曼谷龙莲寺为中心》中论述了小乘佛教和大乘佛教如何传入泰国，泰式寺院与中式寺院有何区别，通过调查前来龙莲寺做礼拜的人分析了中式寺院在泰国的

影响。经调查发现，来龙莲寺拜佛祈祷的人，不仅有华裔人士，非华裔人士的也有，这体现了在泰国汉传佛教已经融入了泰国当地人的生活。可是，对华裔和华人来说，龙莲寺还代表着共民族身份的文化象征，是他们的精神家园。

聂爱华（2013）在《泰国佛教旅游发展研究》中划分了佛寺旅游的种类，分析了泰国佛教旅游产生因素、发展现状以及发展中存在问题，根据宗教旅游发展原理提出了解决问题的对策。经调查发现，泰国佛教旅游的发展步伐非常缓慢，尽管全国佛寺数量众多，但其发展效率较低，更严重的是缺乏色彩，于是佛寺旅游只成为传统节日的一种宗教活动。面对这种问题，应该突出佛教文化特点，强化佛寺的本土文化内涵，给顾客提供更多有关佛教文化的信息，以争取更多的游客。

2. 关于导游语言的研究：

罗英会（2013）在《从关联理论的视角探讨导游口译》的研究中，用管理理论，研究了导游口译的特点，比较了导游口译与其他口译形式的区别，为导游口译工作提出了一些有用的建议。经调查发现，不管采取哪种翻译策略，在导译过程中，译员应向听众提供足够的语境效果，而且要考虑译语是否能在听众的头脑里产生正确的语境效果。关键是要符合最佳关联的标准，以较小的认知处理努力获取较多的语境效果，现实成功交际。

（二）国内研究综述

1. 关于佛寺的研究：

ธนกร เจริญศรี (2014) 《大皇宫与玉佛寺的旅游管理探析》深入探讨了大皇宫与玉佛寺的旅游管理战略和策略，对这些战略和策略的可行性进行分析，找出大皇宫与玉佛寺在旅游管理上的问题。其调查结果发现，尽管大皇宫和玉佛寺的管理工作每年得到完善，但还是存在各种问题，如不合法导游、建筑物损坏、服务语言差等。要是想发展成一个可持续发展的旅游景点，官方应与景区周边联手，实现异业合作生态圈。

สุวรรณ มุ่งเจริญ (2012) 《宗教文化旅游管理——佛丕府观音菩萨园林的宗教旅游管理研究》针对阐述泰国宗教旅游资源与开发，对佛丕府的观音菩萨园林管理工作进行讨论，探索该旅游景点在佛丕府旅游上的影响力和竞争力。其调查结果表明，泰国的宗教旅游主要依赖旅游宣传来激发游客宗教旅游动机。宗教景点为了招徕更多的游客，就要在景点资源的利用和开发方面依据游客的要求而定。

2. 关于导游的研究：

王秀妮（2014）《芭提雅旅游业对汉语导游需求的情况与分析》采用问卷调查的方式发现芭提雅旅游区对汉语导游需求现状，向中国游客征求对泰国汉语导游的意见，了解芭提雅导游的汉语能力、职业特点等等。其调查结果表明，芭提雅市的现有导游在质量上没什么问题，能给游客对芭提雅市的留下积极印象，只不过在数量方面专业汉语导游非常缺乏，况且价格非常高，很多旅行社或游客就只好雇佣不合法导游，因此产生了黑导游涌入泰国的现象。

四、研究结果

(一) 玉佛寺的汉语服务的一般情况

根据本人对大皇宫和玉佛寺的汉语服务情况的考察所获得的信息，可分为三个方面：服务员、标识牌和导游。

1. 服务员

玉佛寺和大皇宫的语言服务以泰语和英语为主，以汉语为辅。可是在汉语服务方面，基本上只能用简单的词汇和句子与中国游客沟通。在为中国游客提供服务时，服务员会使用简单的中文如数字，以及非语言形式如手势等来沟通，不能满足游客的需要。

2. 标识牌

玉佛寺和大皇宫的标识牌服务主要语言有泰语、英语和汉语，其中汉语标识牌数量最少。尽管如此，汉语标识牌的内容覆盖范围相当广，只缺少在售票处、礼佛须知、地名导向等方面标识牌，但基本上还能满足游客的需要。

3. 导游

玉佛寺和大皇宫所提供的导游服务有专职导游和兼职导游之分，这两种导游的语言服务种类较多，泰、英、汉一应俱全。在语言能力方面也不可小觑，口头表达能力都没问题，可以满足游客的需要。

(二) 对玉佛寺中汉语服务的分析

根据上述对大皇宫和玉佛寺汉语服务的初步调查，对使用汉语的游客来说标识牌和导游员的服务是影响力最大的。因此，本研究就以这两种服务为主。

1. 对玉佛寺汉语标识牌的评估

经过实地考察，观察到不管是平日还是周末，玉佛寺和大皇宫的参观者多半都是中国游客，其他国家的游客屈指可数。尽管如此，根据上述调查与评估，玉佛寺和大皇宫的标识牌语言服务不是侧重于汉语，而是侧重于泰语和英语。相反，汉语标识牌却不尽如人意，服务形式仍是很简单的，基本上都是非正式形式的，例如手写版和打印版，跟泰语和英语相比数量少得可怜。另外，在调查过程中，还发现不少汉语标识牌也存在缺失的地方，如有些地方出现汉语用词不当、字体不清、标识牌不够、位置不合理等。显然，目前汉语标识牌还不能满足实际的需要，这些问题还需相关管理部门进一步改善和解决。

2. 对玉佛寺汉语导游的评估

经过调查发现，不论是专职导游还是兼职导游，在进行讲解时都很少抓住重点内容，最严重的是其讲解的重点内容也各有所异。这反映出玉佛寺和大皇宫导游的讲解服务没有统一的讲解内容标准，

导游想说什么就说什么，不同的导游都有不同的解说，取决于导游的知识水平和口才。另外还发现，由于泰中两国的社会背景不同，例如中国是大乘佛教而泰国是小乘佛教，泰国是君主体制而中国是社会主义制度等，于是在参观玉佛寺和大皇宫时，与佛教文化和皇家文化有关的历史知识，对很多中国游客来说是很难了解的。这表明导游的讲解能力不能使听众容易、轻松、准确地理解富含讲解内容中的宗教文化信息。

（三）对玉佛寺的汉语服务提出改进建议

1. 对玉佛寺汉语标识牌提出综合改进对策

对玉佛寺和大皇宫来说，汉语标识牌的服务问题是急需解决的。管理部门要把标识牌的语言、数量、种类、位置和排版的问题解决好，使之更加规范化、系统化和实用化。此外，管理部门要提高玉佛寺和大皇宫的汉语标识牌的服务质量，还应该有懂中文的工作人员做好与中国游客的沟通工作，与景点的标识牌相配合，做到综合处理和解决汉语服务方面出现的问题，从整体上改善汉语服务系统工作。

2. 对玉佛寺导游的汉语服务提出改进对策

导游的工作在一定的意义上折射出一个国家的形象。导游出现的问题不只是某一个人的问题，也不是一个旅行社的问题，而是国家旅游业中出现的问题。解决导游出现的问题，除了导游自己在文化知识和语言表达能力方面应该改进和提高外，政府方面也要加强监管，国家旅游机构和景点管理部门也要相互配合，给以必要的帮助和大力支持，共同致力于改善导游服务质量。

结论

总而言之，从我国著名佛寺景点的参访游客量来看，目前泰国佛寺旅游虽在旅游资源上得到了全世界人的赞赏和高度评价，但在佛寺旅游迅速发展的态势之下，佛寺景点的外语服务却不尽如人意，不能适应市场的变化。就是说，随着中国游客数量的不断增加，汉语服务应该成为旅游景点发展的前提，不料汉语服务却得不到应有的关注，碰到问题时官方总是“治标不治本”，采取临时解决方法的方式来解决问题，对于这一点可以起标识牌服务为例。

至于汉语导游的服务，其讲解词的重点内容与旅游景点的实际情况不太一致，即在讲解时导游们注重的内容很少与景点文化有关，导致游客所获得的有关景点知识有所欠缺，不能满足游客参观景点的原始动机。若从导游在提供讲解服务时经常遇到的问题来看，会发现这些问题与文化差异及专业词汇息息相关。就是说，由于该景点的重点内容跨文化性很强，可是导游本身所掌握的汉语专业词汇有限，导致很难把那些知识正确无误地表达出来，影响了游客对讲解内容的了解。因此，不少导游在进行讲解时就避免以之为重点内容。



承上所述，这可以说明，目前泰国佛寺旅游不论是景点的汉语服务方面还是导游的汉语服务方面，都不能有效地满足游客的需要。泰国旅游业还很缺乏有关佛寺方面的汉语人才，佛寺旅游的汉语服务尚有待提高。

参考文献

- 王秀妮. 芭提雅旅游业对汉语导游需求的情况与分析[D]. 华侨崇圣大学 2014
- 罗英会. 从关联理论的视角探讨导游口译[D]. 福建师范大学. 2013
- 林桂利. 泰国汉传佛教[D]. 上海师范大学. 2013
- 聂爱华. 泰国佛教旅游发展研究[D]. 黑龙江大学上海. 2013
- รณกร เจริญศรี. (2014) การจัดการการท่องเที่ยวในพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวรรณ มุ่งเจริญ. (2012) การจัดการการท่องเที่ยวเชิงศาสนา กรณีศึกษา อุทยานศาสนาพระโพธิสัตว์กวนอิม จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.