

# 曼谷拉达那哥欣岛内相关旅游业区的汉语服务研究

## A STUDY ON CHINESE SERVICES RELATED TO TOURISM IN BANGKOK'S INNER RATTANAKOSIN ISLAND

蔡良心 \*

刘丽芳 博士 副教授 \*\*

### 摘要

研究目的为 1) 研究拉达那哥欣岛内区旅游业的汉语服务与问题；2) 调查中国游客对汉语服务的满意度及期望。本研究采用文献研究法、调查法、观察法及访问法。

结果显示现在拉达那哥欣岛内区的旅游景点、商店、博物馆等都提供不同等汉语服务，可是数量并不多，而且汉语服务还没齐全。一些汉语牌子存在语言翻译问题。另外，调查结果显示游客对汉语服务的满意度的平均值从高到低分别为导游、旅游设施、旅游咨询服务中心/亭、博物馆、餐厅、商店/小摊、住宿。通过调查结果，目前拉达那哥欣岛内区已有部分中文服务和设施，建议有关部门增加中文服务和设施，同时提高服务人员的语言能力及翻译质量。

**关键词：**拉达那哥欣岛 汉语服务 游客区

### ABSTRACT

The purposes of this research are to: 1) study on Chinese services related to tourism in Bangkok's Inner Rattanakosin Island; and 2) survey satisfaction and expectation of Chinese tourists towards Chinese services. Meantime, the document research, non-participant observation, interview, and questionnaire are applied as research tools.

The findings reveal that tourist attractions, shops, museums, among others, in the Inner Rattanakosin Island presently offer Chinese services; however, the number of business is relatively low and not complete. And, translation problems are found in some Chinese signages. Additionally, the results of survey on satisfaction towards Chinese services reveal that the overall satisfaction levels ranked from the highest to the lowest are tourist guides, tourist facilities, tourist information centers/booths, museums, restaurants, shops/vending stands and accommodations, respectively. Regarding to survey results, currently, there are some Chinese services and facilities in the Inner Rattanakosin Island. Meantime, it is recommended the relevant agencies to expand Chinese services and facilities as well as improve language proficiency of service persons and translation quality.

**Keywords:** Rattanakosin Island, Chinese Service, Tourist zone

\*RUEDEE PAVASIRIPORN 泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 2016 年文学硕士学位（商业汉语）

\*\*PORNPAN JUNTARONANONT; Assoc. Prof. Dr. 指导老师：泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 M. A. (CBC) 课程主任

## บทคัดย่อ

การศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจในเขตเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นใน กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริการภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นในและปัญหา 2) สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวจีนต่อบริการภาษาจีนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การค้นคว้าเอกสารการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าปัจจุบันสถานที่ท่องเที่ยวร้านค้าพิพิธภัณฑ์เป็นต้นในเขตเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นใน มีบริการภาษาจีน อย่างไรก็ตาม จำนวนธุรกิจที่ให้บริการไม่มากนักและยังไม่สมบูรณ์ อีกทั้งพบปัญหาการแปลภาษาจีนในป้ายต่างๆ นอกจากนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการภาษาจีนพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมเรียงลำดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ มัคคุเทศก์ สิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์/ข้อมูล นักท่องเที่ยว พิพิธภัณฑ์ ร้านอาหาร ร้านค้า/แผงลอย และที่พักตามลำดับ จากผลการสำรวจพบว่าขณะนี้ บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภาษาจีนในเขตชั้นในเกาะรัตนโกสินทร์แล้ว แนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภาษาจีน ตลอดจนเพิ่มศักยภาพด้านภาษาของพนักงานบริการและคุณภาพการแปล

**คำสำคัญ :** เกาะรัตนโกสินทร์ บริการภาษาจีน พื้นที่ท่องเที่ยว

## 绪论

### 一、研究背景和意义

泰国首都的曼谷位于泰国中部，是我国政治、经济、贸易、交通、文化、科技、教育、宗教等中心。曼谷拥有自然、历史、娱乐活动、商场、公园等丰富旅游资源，吸引大量国内外游客到访这座大都市游览。

拉达那哥欣岛（เกาะรัตนโกสินทร์: Rattanakosin Island）是曼谷市重要旅游区。它分为外区和内区。内区包罗大王宫和玉佛寺、卧佛寺、帕苏门堡垒和桑提差帕坎公园、国家博物馆及暹罗博物馆等著名旅游胜地。

曼谷市 2010 年至 2013 年蝉联四年在美国旅游杂志《漫旅 Travel+Leisure》全球人气旅游城市排行榜登上榜首。曼谷自 2005 年至 2008 年和 2010 年至 2013 年在亚洲城市当中位列第一。此外，曼谷在万事达卡公司 2015 年全球目的地城市指数排名第二，仅次于伦敦。曼谷接待入境游客约 1824 万人次。（ไทยรัฐ, [online], 2015）另一方面，2015 年截止，泰国迎接中国游客 7,934,791 人次，四年蝉联首位。（กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, [online], 2016）大量中国人出境旅游，泰国的确是获益者之一，特别是经济。随着旅游业旺盛，中文人力资源和中文设施的需求越高。

## 二、研究的范围、目的、和研究方法

### （一）研究目的

本论文的研究目的为：

1. 研究拉达那哥欣岛内区旅游业的汉语服务与问题
2. 调查中国游客对汉语服务的满意度及期望。

### （二）研究范围

研究范围：拉达那哥欣岛内区，其范围以湄南河与护城河的运河为界，面积约 1.8 平方公里，现在拉达那哥欣岛内区位于曼谷拍那空县帕波龙马哈拉察王区。

调查时间范围：2016 年 01 月 10 日起至 2016 年 02 月 10 日止。

### （三）研究方法

本论文采用文献研究法、调查法、观察法及访问法。问卷调查对象为 100 到访拉达那哥欣岛的中国游客。

## 三、研究结果

### （一）汉语服务

#### 1. 旅游景点

由于拉达那哥欣岛内区拥有饶富著名旅游景点，笔者选择大王宫、卧佛寺、国家博物馆与诗丽吉王后纺织品博物馆当本研究的样本。然后，笔者以观察法收集各旅游景点的中文服务与设施。

大王宫、卧佛寺、曼谷国家博物馆及诗丽吉王后纺织品博物馆四个旅游景点分别具备各种中文服务。四个景点当中，大王宫的中文服务比较齐全，包括中文旅游指南、牌子、导游、导览器。其次，王后纺织博物馆设有中文牌子和服务员。卧佛寺提供中文版旅游指南及说明牌。曼谷国家博物馆只有少数中文标志。四个旅游景点的中文服务如下：

表 1：旅游景点的中文服务

名称	旅游指南	景点牌子	导游/志愿者	服务员	导览器
1. 大王宫	✓	✓	✓	✗	✓
2. 卧佛寺	✓	✓	✗	✗	✗
3. 曼谷国家博物馆	✗	✓	✗	✗	✗
4. 诗丽吉王后纺织品博物馆	✗	✓	✗	✓	✗

备注：✓= 有中文服务，✗= 无中文服务

## 2. 商店/纪念品商店

笔者在大象码头、塔田市场与那帕兰路的商店/纪念品商店观察。大象码头是游客乘船的中心，到大王宫和附近游览都要在这个码头上岸。因此，在码头前边有许多摊贩向游客贩卖饮料、水果、小吃等。由于那帕兰路位于大王宫对面，一些商店专向游客贩卖。可是，这里摊贩让客户买东西的发音不准，他们会背一些单词而不表示他们会讲中文。此外，在少数商店雇佣会中文服务员，他们的中文水平比摊贩高，能用标准中文沟通。

此外，大部分的店名只有泰文和英文，少数是泰中。一些商店设有介绍商品的中文小型广告牌，例如佛牌、泰式按摩、Sim 卡等，目的为向中国游客销售商品、服务或跟客户沟通。这显示中国游客是景区的主要游客。除了中文牌，位于大象码头的小摊也用简单中文单词推广其商品。虽然餐厅的菜单主要为泰英，一些餐厅提供中英泰菜单。总之，目前一些商店/纪念品商店已雇佣中文服务员，可是数量并不多。

## 3. 旅游设施

笔者观察拉达那哥欣岛内区的旅游设施，发现目前岛内设有旅游服务咨询中心/亭、说明牌、导示牌、地图等旅游设施，本研究所发现如下：

### (1) 旅游服务咨询中心/亭

曼谷市共有一座旅游服务咨询中心与分别在曼谷各主要旅游景区的 28 座旅游服务咨询亭，曼谷市的拉达那哥欣岛内区旅游服务咨询中心位于拍那空县拍阿提路（拉玛七世桥附近）。研究范围内的旅游服务咨询亭分别设定在大王宫前、海军俱乐部前及萨兰隆公园前（卧佛寺对面）。服务时间为每天早上九点到下午五点。咨询中心提供泰文、英文、日文、韩文、俄文等各种语言免费地图与旅游指南。服务人员主要会讲泰文和英文。现在旅游服务咨询中心/亭提供一些免费中文地图，而在研究时间中文旅游指南或手册在印当中。总之，目前曼谷市旅游服务咨询中心/亭提供的中文旅游设施较少。

### (2) 说明牌

拉达那哥欣岛内区设有各旅游景点的说明牌可分为旧版与新版。旧版只有泰英说明牌，而新版设有泰英中日四种语言。旧版在曼谷各地是普遍，但是现在新版的说明牌在内区仍是较少，在曼谷其他地区也没有。

笔者发现曼谷市和卧佛寺的中文说明牌含着翻译问题，主要问题在于病句、中文和泰文意思不统一、地名不统一、打错字。同时，提出修改的建议写在。

1) 病句。介绍三楞区 (ย่านสามแพร่ง) 的说明牌存有一些病句，例如：三楞区**发现在**国王拉玛五世时代时（三楞区（意思为三岔路口）**建于**国王拉玛五世时代）。

它结合**中国建筑风格与西方建筑风格**起来（结合了**中西建筑风格**）。

介绍常龙四桥的说明牌的病句，例如：**第 57 个拉玛四世**的儿子（拉玛四世的**第 57 个**儿子）。另外，卧佛寺的说明牌也有些病句，例如：当你**漫步在**卧佛寺时（当你在卧佛寺**漫游**时）；

2) 中文和泰文意思不统一。介绍旧护城河的说明牌，例如：所以为国王**许要发展更发达的运河**（**为扩大城市**，国王下令开挖新护城河）。

让这条护城河变成个**交通运河**（旧护城河成为城市里用于**交通和供饮用水**的一条运河）。

卧佛寺的说明牌，例如：1973年在泰国上映的**中国电影**（1973年在泰国上映的**泰国电影**）。  
从**全国**各地的名刹（从**北部**各地的名刹）；

- 3) 地名不统一。例如，拉塔那克心、兰塔纳功欣、Rattanakosin、拉达那哥欣岛；
- 4) 打错字。例如，现金（现今）、主（住）

### (3) 指路牌

在内区有新版与旧版的指路牌。新版设有泰英中日的四种语言指路牌，可是在内区还算是少数，大部分仍是泰英双语的旧版指路牌。因指路牌只有地点专名，并没有明显翻译质量问题。指路牌的泰中翻译可分为意译、音意译和音译。例如，意译：大象（ช้าง）、音意译：苏泰寺（วัดสุทัศน์）、音译：瓦栖拉兀（วชิราวุธ）。

## (二) 调查问卷结果

笔者自2016年1月10日至2月10日在拉达那哥欣岛对中国游客进行了抽样调查，共发放120份问卷，有效问卷为100份。第一部分和第二部分以百分率呈现调查结果。

第一部分为调查人口的个人资料，结果显示大部分回答者为女性（60%）、21-29岁（47%）、本科毕业（59%）、职员（42%）、每月平均收入5001-7500元（26%）。约五成游客分别来自广东省、上海及北京（22%、18%、15%）。（详见图1）

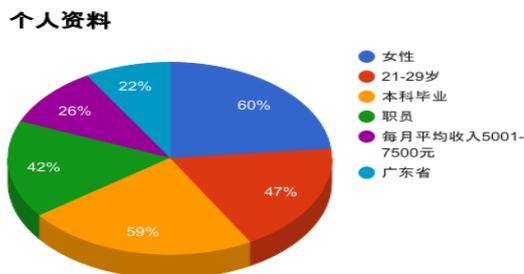


图 1:个人资料

第二部分，游客行为的分析结果显示中国游客跟情侣/亲戚旅游（43%），旅游目的为度假（88%）。来游览的时间大多为年假（42%）和法定假日（31%）。他们首次到曼谷拉达那哥欣游览（76%），每人每次旅游花费5001元以上（54%）。此外，大部分游客选择的住宿为三星至五星级酒店（52%）。他们喜欢购买的纪念品是零食（40.85%）和衣服（30.28%）。他们大部分通过网站/博客（45.59%）和朋友/亲戚（23.53%）收到关于曼谷拉达那哥欣的信息。

即使许多游客通过网站/博客收到旅游信息，仅有约5%说他们通过泰国国家旅游局的微博/Facebook收到信息。令游客印象深刻的因素的占比都差不多，传统文化和历史（27.78%）优美旅游景点（25.93%）、美食（23.46%）、多元化旅游活动（19.75%）。他们同意会重游曼谷/拉达那哥欣岛高达88%，不想重游仅占12%。（详见图2）

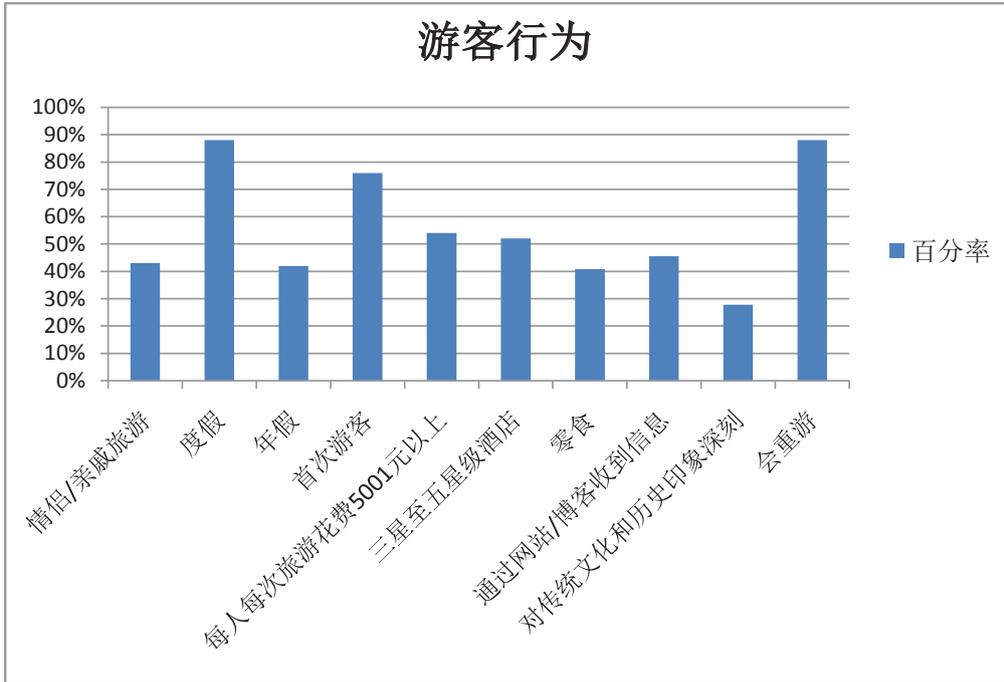


图 2:游客行为

第三部分的结果分析分别为两个部分，其一、中文服务包括旅游咨询服务中心/亭、餐厅、住宿、商店/小摊、博物馆、旅游设施、导游；其二、游客的期望。该部分的分析结果以平均值 ( $\bar{x}$ ) 和标准差 (Standard Deviation: S.D.) 呈现。

旅游咨询服务中心/亭的总体结果为满意 ( $\bar{x} = 3.71$ 、S.D. = 0.78)。餐厅的总体结果为一般 ( $\bar{x} = 3.21$ 、S.D. = 0.83)。住宿的总体结果为一般 ( $\bar{x} = 3.15$ 、S.D. = 0.80)。商店/小摊的总体结果为一般 ( $\bar{x} = 3.17$ 、S.D. = 0.84)。博物馆的总体结果为满意 ( $\bar{x} = 3.58$ 、S.D. = 0.83)。旅游设施的总体结果为满意 ( $\bar{x} = 3.74$ 、S.D. = 0.85)。导游的总体结果为满意 ( $\bar{x} = 3.96$ 、S.D. = 0.73)。

游客期望的总体结果为高等 ( $\bar{x} = 4.10$ 、S.D. = 0.71)。各方面分别为中文服务/旅游设施 ( $\bar{x} = 4.20$ 、S.D. = 0.64)，旅游景区干净 ( $\bar{x} = 4.13$ 、S.D. = 0.71)，多元化旅游活动 ( $\bar{x} = 4.13$ 、S.D. = 0.66)，交通方便 ( $\bar{x} = 4.11$ 、S.D. = 0.80)，服务和商品的合理价格 ( $\bar{x} = 4.02$ 、S.D. = 0.75)。

对于服务人员会讲中文的方面，除了旅游咨询服务中心/亭及博物馆得到满意以外，餐厅、住宿以及商店/小摊的平均值都是一般。服务人员的中文水平高的方面，除了导游得到满意以外，旅游咨询服务中心/亭、餐厅、住宿、博物馆以及商店/小摊的满意度都是一般。游客对有中文菜单及住宿有中文网站的满意度为一般。服务态度好的方面，游客对旅游咨询服务中心/亭及导游都满意。游客满意的方面还包括商店里设有中文标志，导游对当地文化历史、旅游景点背景了解很深，博物馆设有展示的中文解释牌。

表 2: 游客满意度和游客期望

项目	结果
满意度	
旅游咨询服务中心/亭	满意
餐厅	一般
住宿	一般
商店/小摊	一般
博物馆	满意
旅游设施	满意
期望度	
中文服务/旅游设施	高等
旅游景区干净	高等
多元化旅游活动	高等
交通方便	高等
服务和商品的合理价格	高等

### (三) 问题与建议

#### 1. 会汉语的服务员少

据观察，虽然旅游景点、商店、餐厅、曼谷市旅游咨询亭都有汉语服务员，但是数量不多。会讲中文的服务员可分为两种，会背一些常用词汇和中文水平较高。此外，调查结果显示，游客对餐厅、住宿以及商店/小摊的中文服务员的满意度为一般。因此，建议各单位增加汉语服务员以及提供商务汉语培训。

#### 2. 汉语旅游设施少

旅游景点的中文说明牌、商店的中文牌子、餐厅的中文菜单、曼谷市旅游咨询亭的中文旅游指南和地图有少数中文。曼谷市的中文指路牌、景点说明牌也很少。其实，现在各单位已经陆续提供中文设施，但是数量不多。为了响应日趋增加的中国游客的需求，建议各单位加强标准中文设施。

#### 3. 汉语服务和设施的质量

汉语服务员和旅游设施的质量都待提高。一些摊贩的中文发音不准，卧佛寺与曼谷市的部分中文说明牌的翻译质量还没达到标准。建议翻译的部分应该有中文专家编辑。

#### 4. 利用先进科技

由于现在相关旅游业的各单位的中文服务较少，质量也待提高，建议各旅游景点利用二维码（QR Code）、网站、手机 APP 等先进科技提供更齐全的咨询。游客可通过这些工具了解各景点的背景与重要性。

## 结论

随着越来越多中国人到泰国游览，在拉达那哥欣岛我们能听见服务员用中文沟通，看见各旅游景点的中文牌子。四处旅游景点与博物馆当中，大王宫和玉佛寺的中文服务较齐全，诗丽吉王后纺织品博物馆及卧佛寺也提供一些方面的中文服务，而曼谷国家博物馆较少。一些曼谷市及卧佛寺的中文说明牌需改进翻译质量。即使目前在拉达那哥欣岛已有中文服务，可是数量不算是非常多，质量还不是全部达到标准。

此外，问卷调查结果显示，中国游客对旅游咨询服务中心/亭、旅游设施、博物馆、导游满意。另外，他们对餐厅、住宿及商店/小摊的满意度是一般。他们对于中文服务/旅游设施、旅游景区干净、多元化旅游活动、交通方便、服务和商品的合理价格的期望都属于高等。

## 参考文献

- กรมการท่องเที่ยวและกีฬา. “สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวธันวาคม 2558” (ม.ป.ป.) [ออนไลน์]  
แหล่งที่มา : <http://www.tourism.go.th/home/details/11/222/25409> (2016)
- ไทยรัฐ. “กรุงเทพฯรับ 4 ปีซ้อน รางวัลเมืองน่าเที่ยวที่สุดในโลก” (ม.ป.ป.) [ออนไลน์] แหล่งที่มา :  
<http://www.thairath.co.th/content/355440> (2013/07/05)