



大城府佛寺旅游汉语服务研究

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICE OF THE TEMPLES IN AYUTTHAYA

黄美君

KORKAN LUENG-ARAM

泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院

Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University

E-mail:pp-kk@hotmail.com

Received: 17 September 2018/ Revised: 28 February 2019 / Accepted: 17 May 2019

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



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.

Keywords: Tourist attractions in Ayutthaya Chinese tourists Chinese language service Improvement measures

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(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有效的旅游业服务”。(Matichon News, [online], 2017)。

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”。(西南师范大学学报(人文社会科学版). 西南师范大学, 2002)，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。

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、研究目的、方法、主要内容、创新性、主要问题、主要问题

（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：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，为吸引更多游客，促进泰国旅游业的发展具有重要意义。

(五) 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。

(六) 研究范围

1. 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)

大城府景点的语言服务与旅游服务的调查研究

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？

大城府景点旅游服务管理情况：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。

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。

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。

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。

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。

安全方面：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。



交通方面：前往各个景点的出行都比较方便，因为都有直达公交，公共交通工具非常足够。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。

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。

大城府景点汉语服务人员的汉语程度和工作情况的调查

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：

第一部分：大城府景点服务人员基本资料情况

本次调查数据显示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%）。有年龄段的情况是 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%）。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%）。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%）。

第二部分：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

从这次调查显示，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%。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。

第三部分：大城府景点汉语服务工作和管理情况

通过对本府的 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%。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%。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%。

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：

第一部分：中国游客的基本资料的情况

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%）。调查了中国游客的年龄段与旅游方式。根据问卷调查显示，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。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。

第二部分：中国游客的基本资料的情况

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、嘟嘟车司机等。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。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。

第三部分：中国游客对大城府景点服务的反映

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

表 1：素万那普国际机场服务站的服务情况

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：

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。

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。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：

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。

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。

改进大城府旅游景点汉语服务的建议

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) 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语言服务能力可以得到提升，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泡脚等等。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。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 增加景点游客服务中心

目前自由游客持续增加，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。

结论

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，只需花大概一个小时多的车程即可到达。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

十六番. “2018 大城旅游攻略” [online],

(http://wenzhang.16fan.com/a/112171.html?utm_source=relatedarticle&utm_medium=web&utm_campaign=351780) , 2018/03/10

中国新闻网站 (CHINESE NEWS WEBSITE). “2016 年中国出境游达 1.22 亿人次 人均花费 900 美元” [online].(<http://www.chinanews.com/cj/2017/01-20/8131035.shtml>) , 2017/01/20

重庆市. 略论旅游服务语言艺术[J]. 西南师范大学学报(人文社会科学版), 2002

Matichon News. “中国自助游 2017” [online].

(<https://www.brandbuffet.in.th/2017/05/chinese-tourist-trends-and-opportunities-for-thai-brand/>) , 2017/01/20

	Name and Surname (姓名) :
	Miss Kornkan Leung-aram
	Highest Education (最高学历) :
	Master Degree
	University or Agency (任职院校或单位) :
	Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域) :
	Chinese For Business
	Address (地址) :
	77/6 Moo1Samaedam Bangkhuntien, Bangkok