



泰国金·汤普森博物馆 (Jim Thompson) 汉语服务研究 ANALYSIS OF CHINESE USAGE AT JIM THOMPSON HOUSE MUSEUM, THAILAND

蔡丽雅 *

范军 博士 副教授 **

摘 要

旅游业作为泰国经济的支柱产业，对泰国经济的发展起着举足轻重的作用。本文主要选择泰国旅游行业之一的金·汤普森博物馆相关汉语服务进行研究，根据相关的旅游调查结果分析，为促进旅游经济持续稳定的发展，对其中存在的问题提出相应的改进对策，对于促进泰国旅游业的持续发展具有重要意义。通过调查结果分析，发现汉语游客对于金·汤普森博物馆汉语服务满意度较高，但由于博物馆讲解员自身汉语讲解水平参差不齐，缺乏专业培训，讲解过程中还存在众多问题。最后对金·汤普森博物馆提出改进汉语服务存在的问题及建议：重视网络宣传体系的打造，建立中文旅游网站；注重泰国建筑知识和其他科学知识的积累和学习；培养旅游人才；开发更多的旅游衍生产品；加大泰国旅游市场的宣传力度，创造良好的旅游环境，树立良好的旅游品牌形象。

关键词: 博物馆 泰国 旅游 导游

ABSTRACT

Tourism is considered one of the economic developments for Thailand. Referring to Thailand, the major individuals is familiar with this area, especially Chinese. They are in the top rank of travelers visiting this kingdom. Furthermore, one of the top tourist attractions in Thailand is Jim Thompson house museum; the residence of the king of Thai silk. On the basis of the results, here are some suggestions to make impressive change on the service; (1) Launch more tourism service websites in Chinese (2) Provide large quantity of Chinese guides for Chinese visitors (3) Come up with new ways to improve the service (4) Impress and inspire visitors to spread the word to their peers as a way to promote Thailand tourism.

Keywords: Museum, Thailand, Travel, Guide

* JITTIVA PRUTTANOPAJAI 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) 论文

** FAN JUN; 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) 教师



บทคัดย่อ

ธุรกิจการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจประเทศไทยเป็นอย่างมากหากพูดถึงประเทศไทยแล้วคงไม่มีใครไม่รู้จักประเทศไทย ประเทศไทยเป็นประเทศยอดเยี่ยมที่นักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมมาเที่ยวพิพิธภัณฑสถานบ้านจิม ทอมป์สัน เคยเป็นที่อยู่อาศัยของราชินีผ้าไหมไทย เป็นสถานที่เก็บของสะสมของเก่า โบราณ ภาพเขียน และศิลปะการแกะสลักต่างๆ การได้เข้าเยี่ยมชมบ้านเรือนไทย ผ้าไหมไทย ถือเป็นการเรียนรู้วัฒนธรรมประวัติศาสตร์ของประเทศไทย อย่างหนึ่งผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านภาษาจีนของพิพิธภัณฑสถานบ้านจิม ทอมป์สัน อยู่ในระดับดีมาก แต่ขีดความสามารถทางด้านภาษาจีนของมัคคุเทศก์มีจำกัด ขาดการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทำให้การบริการด้านภาษาจีนยังไม่ดีเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะจากการศึกษา 1. การโปรโมทจัดทำเว็บไซต์บริการการท่องเที่ยวสำหรับชาวจีนโดยเฉพาะ 2. บริการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว 3. การพัฒนาบริการการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ 4. การจัดกิจกรรมโปรโมทต่างๆ เพื่อกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวของประเทศเป็นต้น

คำสำคัญ: พิพิธภัณฑสถาน ประเทศไทย ท่องเที่ยว มัคคุเทศก์

绪论

一、研究背景和意义

随着全球经济的发展，中泰两国政府加大了合作的广度和力度，不仅在政治、军事、文化、教育等方面交往甚密，国际间的旅游活动也日渐频繁。国际旅游活动不仅加深了两国人民的了解和国际友谊，也带动了泰国经济的迅速发展。由于泰国特殊的地理位置，中国成为了泰国旅游业最大的客源国。随着赴泰旅游的中国游客数量的逐年递增，使得泰国旅游市场对汉语人才的需求也不断增加。据泰国国家新闻局报道，泰国旅游市场正面临汉语导游严重缺乏的问题。如何解决泰国旅游市场目前面临的需求矛盾呢？笔者认为，只有加快旅游人才队伍的开发，培养更多的旅游行业的汉语人才，提高旅游人才队伍的综合素质，旅游业才会健康良性的稳步发展。

本文以进曼谷金·汤普森博物馆的中国游客为研究对象，对金·汤普森博物馆汉语服务进行调查，根据相关的旅游调查结果分析，发现其中存在的问题，提出相应的解决对策，有助于中泰两国的旅游管理部门和旅游企业，更好的定位旅游目标市场、进行有针对性的旅游宣传和推广，对于促进泰国旅游业的持续发展具有重要意义。

二、研究范围

针对中国游客对曼谷金·汤普森博物馆汉语服务的情况进行调查（包括：中国大陆、香港、澳门、台湾和马来西亚），面对面（一对一）进行问卷调查。发出问卷 102 份，收回问卷 102 份，有效问卷 102 份。



三、研究主要内容与目的

本文主要针对中国游客对曼谷金·汤普森博物馆汉语服务的情况进行调查,了解中国游客对金·汤普森博物馆汉语服务的基本情况并提出促进泰国旅游业发展的建议。本文主要以问卷调查方式作为了解情况的手段,问卷调查表我们设计为中国游客问卷调查表和讲解员问卷调查表两类。中国游客问卷调查表,主要涉及对金·汤普森博物馆的认知程度、旅游信息来源、旅游目的及对讲解员满意度情况等。讲解员问卷调查表,主要包括讲解员的基本情况如性别、年龄、汉语水平能力,是否旅游汉语专业毕业等)、工作中经常遇到的问题及如何处理等。本文从中国游客赴泰国旅游情况出发,简述金普森博物馆的起源、特征、游客来源统计、汉语应用情况。本文还设计对金普森博物馆汉语服务的问卷调查表,根据调查数据统计情况进行统计分析,提出泰国旅游业汉语服务存在的问题及建议。

四、研究途径与方法

本文调查对象主要以在泰国金·汤普森博物馆的中国游客和导游讲解员作为研究对象,进行了问卷调查及统计分析,得出泰国金普森博物馆汉语服务的基本情况。本文采用的调查方式主要为问卷分析法及文献分析法,具体方法如下:

1. 问卷分析法,是本文主要的研究方法,为进一步了解汉语游客对泰国汉语服务的真实情况,我们设计了汉语游客和讲解员两部分的问卷调查表,运用 Excel 进行问卷处理、数据统计及结果分析。
2. 文献分析法,主要通过泰国、中国网络资源中国知网以及泰国大学的图书馆查询阅览、收集各类相关书籍、电子期刊等,收集和整理相关中国游客赴泰旅游的研究资料。通过对泰国和中国相关资料整理与分析之后,获得的理论资料,为本文的研究提供理论上的借鉴。

五、研究创新性

1. 金·汤普森博物馆汉语应用如中文讲解和中文标识、中文网页方面存在问题。
2. 金·汤普森博物馆中文讲解中所存在的台港澳与中国大陆词汇和表达方式的差异。

六、国内外研究综述

泰国众多的产业结构中,旅游业一直保持着兴旺发达的发展态势。这一经济现象引起了许多学者的关注。西布伯格(Silberberg)从经济学的角度研究了博物馆文化旅游的市场价值,认为文化旅游给博物馆和遗产地带来重要的经济利益的同时,也需要有关部门的大力支持以及精心运营。在此基础上,他提出了文化旅游产品的8个评估要素:产品的感知质量、知晓(知名度)、顾客服务态度、可持续性、产品的独特性和唯一性、便利、社区支持和参与、管理责任和能力。李·乔立夫和罗尼·史密斯(Lee Jolliffe & Ronnie Smith)具体探究了旅游与博物馆的关系,他认为博物馆和旅游都是文化的反映和表现方式。(Lee Jolliffe & Ronnie Smith, 2001, 7(2): 149-172)博物馆通过旅游活动的方式展示给游客特定的文化。

在中国相关博物馆的研究较少，多处于描述现状的较初级阶段。研究区域多集中在：博物馆与旅游的分析和问题分析，博物馆旅游资源和产品开发，博物馆旅游开发问题及对策，博物馆旅游与社区发展的关系等。周家欣（周家欣，2015）分析泰国旅游服务贸易的发展现状，研究了泰国旅游业的特征及其迅速发展的原因和影响。提出泰国旅游服务贸易发展的政策建议：进一步扩大旅游业的开发程度，加大对其资金投入；优化旅游产品结构，提升产品档次；推行人才战略，加快旅游服务贸易人才的培养；加强政府的引导和发挥行业协会的作用。

金·汤普森博物馆之现状

金·汤普森博物馆英文为 Jim Thompson House，是一群泰国旧式建筑，泰国丝绸大师金·汤普森的故居，位于泰国的首都曼谷巴吞旺县的拍喃一路的横街“卡森山二街”（Soi 2 Kasemsan）的博物馆。金·汤普森出生于美国的美国情报员，因为二次世界大战留在曼谷，最后成了泰丝大王，创造出 Jim Thompson 品牌的泰丝名品。金·汤普森除了是丝绸庄老板，亦是一位东南亚艺术品的收藏家，他收集佛教艺术品，还经常前往邻近的缅甸、柬埔寨及老挝旅行购物。1967 年金·汤普森前往马来西亚北部的丛林探险失去音讯，为了纪念他的成就，故居被后人命名为“金·汤普森的泰丝博物馆”。

（一）金·汤普森园林之介绍

在曼谷闹市中的一条清幽小道上，一栋泰式建筑映入眼帘。典雅的红色屋顶和葱绿的热带花园，和城市的嘈杂喧嚣形成强烈的对比。这栋建筑曾是美国人詹姆斯金·汤普森的家园，如今是让人缅怀这名传奇人物和他对泰国璀璨文化做出杰出贡献的纪念馆。金·汤普森早期的生活经历不会让人想到他能在异国功成名就。他在一九零六年出生于特拉瓦州的格林维尔市，先后在圣保罗书院，金·汤普森斯顿大学和宾夕法尼亚大学就读。毕业后就一直在纽约担任建筑师，直到二次世界大战爆发，他应征入伍。入伍后，金·汤普森在战略情报局工作，被分派到亚洲来。在日本于一九四五年八月宣布投降后两天，他由陆路进入泰国。泰国的美丽自然风光和友善的人民立刻深深吸引了他。这也是他接到退伍通知后，决定继续留在泰国落地生根的原因。金·汤普森定居泰国的第一年，担任修复老东方饭店的工作，不过他的兴趣很快的就转到了泰国丝绸的商业价值上。当时泰丝已经面临由机器制造的廉价绸缎的竞争，导致这项古老的传统技艺濒临消失。金·汤普森确定泰丝的典雅和质地能在海外开拓市场后，便收集了一些产品，带回纽约向朋友展示。金·汤普森在纽约获得的回响让他充满信心的回到曼谷，和一群股东一起，创立了泰丝有限公司。金·汤普森丝业的成功绝不是一夕之间的事。起初他碰到了许多技术性的问题需要克服，例如如何引进快速的染色技术。金·汤普森凭着自信与热忱，吸引了更多技术精良的织工和客户，使得公司产品大受欢迎。舞台剧和电影《国王与我》选用璀璨夺目的泰丝制做的服装，更是吸引了当时西方的时装和室内设计师们，以至国内外市场需求同时大幅度增长。到了六十年代，泰国至少有一百多家丝绸公司兴起，雇用了数以万计的工人。泰丝成为了泰国当时最负盛名的产品。

（泰国博物馆数据网，[online]，2016）



(二) 金·汤普森博物馆汉语游客统计

近年来，中国游客赴泰国旅游的人数逐渐上升，对曼谷旅游市场影响甚大。说起泰丝我们不能不提金·汤普森（Jim Thomson）这位泰丝大王使泰国丝绸起死回生的重要功臣。作为一家私人的文化艺术馆，每年不定期的会有一些世界著名的先锋派艺人作品展出。据笔者于 2015 年 9 月 1 日至 11 月 18 日的调查数据结果，汉语游客客源地最多来自中国，其次为台湾，也有香港和马来西亚国家，具体内容详见表 4-3。赴金·汤普森博物馆汉语游客人数统计表如下：

表 1-1 赴金·汤普森博物馆汉语游客人数统计表

月份	人数
9 月 1-30 日	1382
10 月 1-31 日	1928
11 月 1-18 日	857

以前人们的想法是节假日应该在家里和家人团聚，随着社会的发展，尤其是年轻人，逐渐把节假日出国旅游作为一种社会的潮流。以上表 1-1 发现，中国的十月一日国庆假期是游客来泰国旅游人数最多的月份，特别是“十一”国庆节放假期间。根据数据可知，“十一”这段期间很多中国游客选择出国旅行，主要原因在于放长假一个星期左右，这时候，他们都想出国感受一下其他国家的自然文化环境，游览泰国美丽的山水风光。（泰国旅游局，[online]，2015）

(三) 博物馆发展对汉语服务的新需求

近年来，随着汉语游客赴泰人数的高速增长，市场对汉语导游的需求骤增，现有的汉语导游从数量上和质量上都远远不能满足市场需求。即使在旅游景区内有游览指示标志、警告标志、提醒标志等让游客感受到尊重、而且比较善意的提醒，使游客自觉的做文明的游客，也大都都是英文标志，很少有专门针对汉语游客的标志。

1. 为博物馆提供汉语标志牌，方便游客自主阅读

随着金·汤普森博物馆的进步和发展，金·汤普森博物馆日益成为国内外旅游的热点。游客一旦踏进金·汤普森博物馆，他们并不了解这些泰式建筑、古董文物等，所以在参观博物馆时首先会看标志牌。在各种自导式解说媒介中，标志牌是应用最为广泛的一种。标志牌内容上的文字，能随时为博物馆传递各种信息最主要方式，且在相当长一段时间也不会更换，稳定性强。据笔者发现，目前金·汤普森博物馆的解说方式主要靠人工讲解方式，尚未提供汉语标志牌。汉语标志牌方便游客自主阅读，加深对金·汤普森博物馆的了解。

2. 开展游客研究

游客研究有助于博物馆了解一般的参观者：他们的经历、需求、意见、体验如何？等等，游客研究的数据和信息，将有助于博物馆策划的基础，及有助于持续修正和改良具体执行的关键。若缺乏对游客的认识，便无法适当的为游客服务，无从得知其优劣。



金·汤普森博物馆汉语服务研究

(一) 选题目的和意义

随着全球经济的发展，中泰两国政府加大了合作的广度和力度，不仅在政治、军事、文化、教育等方面交往甚密，国际间的旅游活动也日渐频繁。国际旅游活动不仅加深了两国人民的了解和国际友谊，也带动了两国经济的迅速发展。由于泰国特殊的地理位置，中国成为了泰国旅游业最大的客源国。随着赴泰旅游的中国游客数量的逐年递增，使得泰国旅游市场对汉语人才的需求也不断增加。本文以进曼谷金·汤普森博物馆的中国游客为研究对象，对金·汤普森博物馆汉语服务进行调查，根据相关的旅游调查结果分析，发现其中存在的问题，提出相应的解决对策，有助于中泰两国的旅游管理部门和旅游企业，更好的定位旅游目标市场、进行有针对性的旅游宣传和推广，对于促进泰国旅游业的持续发展具有重要意义。

(二) 问卷设计与发放

本次调查采用问卷形式，笔者主要选取泰国旅游业中最重要的客源市场汉语游客，所以笔者于2015年9月份1日至2015年11月18日在泰国金·汤普森博物馆对在泰国旅游的汉语游客做了随机调查，共发放问卷102份，收回问卷102份，有效问卷102份。问卷调查内容分为三部分：第一部分是游客基本信息，主要包括游客的国籍、性别、年龄。第二部分是中國游客对金·汤普森博物馆的了解，如中国游客赴泰国金·汤普森博物馆旅游的因素，旅游目的，考察中国游客对泰国金·汤普森博物馆旅游的总体评价等。第三部分是调查泰国汉语讲解员的基本信息，了解他们在工作中所遇到的问题以及如何去解决。通过这些数据，可以了解到赴泰国金·汤普森博物馆的汉语游客基本信息、汉语服务存在的不足，进而提出改进建议。本次调查为了能够更加全面的了解和探究问题，笔者将问卷发放到性别和年龄不同的被调查者，最终被调查对象的信息如下：

表 2-1 汉语游客赴泰国金·汤普森博物馆性别情况

性别	男	女
人数	48	54
比例	47%	53%

由表 2-1 中可以看出，赴泰国金·汤普森博物馆的男性占 47%，女性占 53%，相对女性游客占据了比较优势。现在女性来旅游的人数不比男性低，到金·汤普森博物馆的汉语游客主要以女性为主，泰国金·汤普森博物馆对女性的吸引力比较大。笔者对于被受调查的中国旅游者的年龄段做了统计，具体情况如下：



表 2-2 汉语游客赴泰国金·汤普森博物馆的年龄阶段情况

年龄阶段	人数	所占比例
22 岁以下	13	14%
22-30 岁	39	42%
30 岁以上	42	44%

由表 2-2 中可以看出, 前往泰国金·汤普森博物馆的汉语游客中年龄的分布比较不均匀, 从图表上看主要为 22 岁以上游客为主。从年龄分析上来看, 赴泰国金·汤普森博物馆的汉语游客年龄段在 22 岁以下比例为 14%, 年龄处在 22 至 30 岁比例为 42%, 以 30 岁以上的中年游客人数最多, 占比例为 44%。以上对年龄段方面来看, 到泰国旅游的汉语游客在年龄分布上比较全面的, 既有不满 22 岁的青年, 也有中老年游客。其中 30 岁以上的汉语旅游占了绝大部分。这可以说明, 到泰国的汉语游客年龄分布较全面, 但是主要以中年人为主, 即年龄处在 30 岁以上的, 因为这部分群体一般都有比较固定的工作, 收入稳定丰厚, 有的已经成为公司或者单位的领导, 收入比较高, 他们的消费能力也比较高, 有着较多的出游经验, 对泰国旅游了解的比较多。可以看出, 泰国面对的汉语游客的市场具备一定的经济基础的群体, 有着较为广阔的发展前景。除了年龄, 笔者对汉语游客的客源地也做了调查统计, 具体情况如下:

表 2-3 汉语游客赴泰国金·汤普森博物馆客源地情况

主要客源	人数	比例
中国	65	64%
台湾	28	28%
香港	6	6%
马来西亚	2	2%

从表 2-3 的统计上, 我们可以看到, 汉语游客客源地最多来自中国, 占 64%, 其次为台湾, 占 28%, 另外香港和马来西亚各占 6% 和 2%。以上数据我们可以看到, 赴泰国金·汤普森博物馆的汉语游客主要以中国大陆人为主, 这就说明中国游客对泰国金·汤普森博物馆充满了期待与向往, 从而促使了中国游客前往泰国旅游人数不断增长。



(三) 调查问卷分析

1. 您是通过何种方式了解到金·汤普森博物馆的?

表 2-4 汉语游客到金·汤普森博物馆的旅游信息来源

了解金·汤普森博物馆的方式	人数	比例
网站	36	36%
杂志	14	14%
朋友推荐	45	45%
其他	5	5%

表 2-4 主要分析了汉语游客了解金·汤普森博物馆信息的几种主要途径。调查结果发现, 决定汉语游客到金·汤普森博物馆旅游的信息可以通过多种多样的渠道获得, 45%的汉语游客通过朋友推荐获得金·汤普森博物馆的有关信息, 位居第一; 排名第二的是通过互联网寻找相关信息, 所占比例为 36%; 排名第三的是通过报纸杂志获得旅游的相关信息, 占比例为 14%; 排名最后的是“通过其他方式”获得旅游信息, 占到了 5%。以上数据说明, 汉语游客到泰国金·汤普森博物馆旅游信息来源绝大部分是通过传统的朋友亲戚的介绍来获取, 通过互联网渠道获得旅游信息的汉语游客也不在少数, 而通过报纸杂志来获得相关信息的游客都比较少。现在越来越多的人们都熟悉通过互联网获得相关旅游信息以帮助自己出行。因此我们应该充分利用现有的网络传媒让汉语游客更多地感受并体验到泰国金·汤普森博物馆的美丽风景及充满神奇魅力的风土人情, 培养泰国旅游的品牌形象, 树立泰国旅游良好的口碑。(问卷调查中取来的资料)

2. 您认为金·汤普森博物馆设立汉语讲解员会不会吸引更多中国游客来参观?

表 2-5 汉语讲解员会不会吸引汉语游客?

结果	人数	比例
会	100	99%
不会	1	1%

因为大部分中国人不懂英文和泰文, 讲解员是他们了解泰国、正常进行旅游的重要桥梁。由表 2-5 可以看出, 99%的游客认为金·汤普森博物馆提供汉语讲解员会吸引中国游客来参观, 仅有 1%的游客, 认为不会吸引汉语游客来参观。(问卷调查中取来的资料)



3.您对金·汤普森博物馆讲解员的汉语服务满不满意？满意度为多少？

表 2-6 汉语游客对泰国汉语讲解员满意度调查

满意度	人数	比例
100%	99	98%
50%	1	1%
30%	1	1%
0%	0	0%

从表 2-6 可以看出，在接受调查的汉语游客中，满意度为 98% 的游客对泰国汉语讲解员的汉语服务表示 100% 的满意，有 1% 的游客表示 50% 的满意，而仅有 1% 的游客表示 30% 的满意。以上说明，泰国汉语讲解员的汉语服务还是比较好的，给游客留下了良好的印象。（问卷调查中取来的资料）

4. 您为什么想来金·汤普森博物馆参观？

表 2-7 汉语游客赴泰国金·汤普森博物馆旅游的目的

到金·汤普森博物馆参观的原因	人数	比例
交通方便	22	21%
风景好看	20	20%
很有名的地方	39	38%
泰式建筑和古董	72	70%
有很多佛陀的故事	12	12%
有很多瓷器	17	16%
有汉语讲解	15	15%
随便走一走	13	13%

从表 2-7 可以看出，参与研究的汉语游客到金·汤普森博物馆旅游的目的相对比较广泛，游客以“泰式建筑和古董”为最主要的旅游目的占比例为 70%，其次是以“很有名的地方”为主要旅游目的的游客所占比例为 38%，以“交通方便”和“风景好看”为旅游目的的比例分别是 21% 和 20%，最后以“有很多青花瓷和瓷器”、“有汉语讲解员”、“随便走一走”和“有很多佛陀故事”为旅游目的的比例分别是 16%、15%、13% 和 12%。以上数据显示，泰式建筑和古董已经成为汉语游客



前往金·汤普森博物馆游玩和参观的主要目的，这也符合现在泰国旅游业的发展趋势，深度开发泰国的建筑艺术文化的特色风格市场是迎合游客需要，使旅游业得到长足的发展。（问卷调查中取来的资料）

5. 您推荐朋友来参观金·汤普森博物馆的理由是？

表 2-8 汉语游客推荐朋友参观金·汤普森博物馆的理由

推荐理由	人数	比例
风景很好	30	29%
交通方便	20	19%
有汉语讲解员	61	60%
很有名的地方	34	33%
泰式建筑和古董	83	81%
有很多佛陀的故事	10	10%
有很多青花瓷和瓷器	18	17%

由图 2-8 可以看出，汉语游客推荐参观泰国金·汤普森博物馆的理由主要分为以下几项：（1）泰式建筑和古董占比例 81%，（2）有汉语讲解员占比例 60%，（3）很有名的地方占比例 33%，（4）风景很好占比例 29%，（5）交通方便占比例 19%，（6）有很多青花瓷和瓷器占比例 17%，（7）有很多佛陀的故事占比例 10%。从推荐的理由来看，对汉语游客来说，认为金·汤普森博物馆最具有吸引力，给他们留下美好的印象，值得推荐给朋友的理由为“泰式建筑和古董”、“有汉语讲解员”。（问卷调查中取来的资料）

6. 您懂不懂泰国讲解员所说的汉语？百分之？

表 2-9 汉语游客是否听懂泰国讲解员的普通话

	百分之	人数	比例
懂	100%	91	96%
	50%	3	3%
不太懂	30%	1	1%
	0%	0	0%

由图 2-9 可以看出，有 96% 的游客表示泰国汉语讲解员所说的普通话，他们能听懂 100%，而有 3% 的游客表示能听懂 50%，另外有 1% 的游客表示听不太懂泰国汉语讲解员所说的普通话。讲解员是沟通游客和博物馆的桥梁和纽带，是对博物馆进行讲解、宣传的人员。讲解员的服务质量和水平直接



影响着游客的受教育和参观质量，影响着博物馆的“第一窗口”形象，甚至影响到一个地区和国家形象。目前在金·汤普森博物馆从事讲解工作的工作人员都是泰国人，他们都没有接受过正规的旅游培训和教育，致使出现服务质量不高的现象。因此，培养优秀的讲解员在博物馆中起着关键作用。绝大部分游客认为泰国汉语讲解员的普通话标准、流利，具备一定的汉语水平，他们能听懂泰国讲解员所讲的内容。（问卷调查中取来的资料）

7. 对您来说，您觉得金·汤普森博物馆应该有？

表 2-10 汉语游客对金·汤普森博物馆的建议

	人数	比例
汉语标识牌	6	5%
汉语讲解员	36	35%
以上两者都有	60	59%

对于游客而言，到泰国旅游毕竟是来到一个新的语言、新文化、新环境等都不熟悉的国家，他们更需要泰国本地人的帮助。表 2-10 可以看出，在接受调查的汉语游客中，认为金·汤普森博物馆应该有汉语标识牌占比例为 5%，认为应该有汉语讲解员占比例为 35%，认为两者都应该提供的占比例为 59%。（问卷调查中取来的资料）

8. 您想给讲解员的建议是什么？

表 2-11 汉语游客给讲解员的建议

游客给讲解员的建议	人数	比例
语言	12	14%
词汇	14	16%
讲解的资料	43	49%
动作	1	1%
其他	17	20%

从图 2-11 可以看出，49%的汉语游客认为讲解员应该给游客提供更详细的讲解资料，16%的游客认为讲解员所使用的词汇过于专业。14%的游客认为讲解员的语言还有待提高。而有 20%的游客选择其他建议，比如希望能深入讲解相关泰国文物的知识，以及更详细的泰丝工艺展示；多讲古董的来源和佛像名称等等。作为一名讲解员除了具备一定的语言水平，有良好的文化素质和知识修养外，还应该具备良好的思想品德与职业道德，热爱博物馆，全心全意的为游客服务。（问卷调查中取来的资料）



9. 您觉得汉语讲解员怎么样？

表 2-12 汉语游客对讲解员的评价

游客对讲解员的评价	人数	比例
喜欢	99	98%
不喜欢	0	0%
他们的汉语不太好	2	2%
其他	0	0%

从表 2-12 可以看出，在接受调查的汉语游客中，98%的游客都喜欢泰国汉语讲解员，而认为泰国汉语讲解员的汉语水平不太好的游客仅有 2%。以上说明泰国汉语讲解员的服务给游客留下了非常不错的印象。（问卷调查中取来的资料）

10. 如果说“金·汤普森”这个名字，您会联想到什么？

表 2-13 若提到“金·汤普森”会联想到什么？

联想到的内容	人数	比例
丝绸	59	57%
古董	35	34%
失踪	26	25%
泰式建筑	34	33%

如果说起“金·汤普森”这个名字，有 57%的汉语游客会联想到泰国丝绸，有 34%的游客会联想到泰国古董，有 33%的游客会联想到泰式建筑，最后有 25%的游客会联想到失踪。从游客对汉语讲解员服务质量评价的数据结果来看，游客对讲解员服务质量的期望不高，但满意度却非常高。（问卷调查中取来的资料）

汉语服务存在的问题

（一）汉语解说员对景点背景知识缺乏了解。景点文化知识的缺陷，对景点基础知识掌握不全面，侧重于某一方面的知识，对景点知识的讲解显得比较单薄。背景文化知识包括金·汤普森博物馆的背景文化知识、景点景区的背景文化知识甚至泰国的背景文化知识。据调查，在泰国从事旅游景点解说的汉语解说员对所在景点的历史背景缺乏了解，专业知识不够全面，导致解说过程中不够系统和流畅。以金·汤普森博物馆为例，一个合格的汉语解说员不仅要具备一定的汉语语言



表达和沟通能力，还应该对金·汤普森博物馆的来由、规模、馆内布局、陈列方式、展品数量、泰丝业的发展历程、泰丝的制作工序等都有相当程度的了解。游客在金·汤普森博物馆游览的过程中，除了满足亲身体验所带来的感官需求外，还希望对金·汤普森博物馆的文化有一个理性的认识，他们会在汉语解说员讲解的过程中提出自己心中的疑惑，但大部分的汉语解说员往往都是照搬解说牌上面的内容，对游客提出的疑惑不能给予系统全面的答复，导致游客不能得到满意的答复。因此，汉语解说员在上岗前必须进行有针对性的、系统全面的培训，这样才能在讲解过程中有的放矢，做到游刃有余，充分满足游客的需求。讲解员在对景点基础知识进行学习时，应该务求全面系统，不应该侧重于某一方面的知识，才能厚积薄发，在进行景点基础知识讲解时才能做到游刃有余，充分满足游客的需求。从这个角度来说，目前讲解员对于这方面的知识有明显欠缺。

(二) 面对不同观众群体，讲解方法不同。汉语讲解员作为博物馆文化的传播者，除了掌握一定的语言知识和历史文化知识外，还应该具备良好的服务意识，以游客为中心满足各类游客的心理需求。金·汤普森博物馆作为非盈利性的社会机构，是面向全体社会公众开放的，面对的游客类别和参观目的也是各不相同的，有来学习的、有来科研的、也有来观光休闲的。面对不相同的年龄层次、知识层次、欣赏层次的观众群体，作为金·汤普森博物馆的讲解员，都应该以良好的心态来接待，针对观众群体的广泛性，参观目的的多样性，本着科学普及、传播知识和文化的职责，确定人性化的讲解方法，以人为本开展讲解工作。但目前，金·汤普森博物馆的讲解员技巧缺乏，多数是背诵式，极个别的甚至是不敢开口，不会灵活运用解说方法，无法把握讲解员的科学性、针对性、灵活性和生动性的原则及要求；更不会从心里学的角度，了解游客的审美情趣和心理需求，从而以娴熟的导游技能将金·汤普森博物馆知识融会贯通，有选择地介绍给不同知识和文化层次旅游者，使每位旅游者都能够获得美的享受。汉语讲解员针对不同的游客群体，讲解方式和方法应该灵活多变。作为金·汤普森博物馆的讲解员，在讲解的过程中应该做到有针对性的讲解。据调查统计，金·汤普森博物馆的大部分解说员在讲解过程中无视游客的类型和参观目的，而且不注意讲解技巧和解说方法，没有关注游客的审美情趣和心理需求，只是一味地背诵讲解稿，无法满足不同性别、年龄、知识层次的游客的需求。当然以游客为重并不是说只讲游客感兴趣的，或者一直聊游客感兴趣的野史。而是在讲解路线中重视游客感兴趣的部分。

(三) 讲解内容单一，讲解过于书面化，不够生动、具体和形象。通过对金·汤普森博物馆的调查发现，大部分的汉语解说员在讲解过程中过度依赖于博物馆的解说词，导致讲解语言过于书面化。由于高质量的专业解说词本身数量有限，讲解词结构单一，长期的重复讲解工作，致使讲解员讲解索然无味。在讲解时，往往只顾着自己把所知道的内容，一口气的介绍完毕，不顾游客的反应，没有意识到这样的语言过于书面化，讲解生涩难懂。另外，游客对金·汤普森博物馆的泰式建筑、泰式丝绸、泰国古董的知识知之甚少，讲解效果往往事倍功半。汉语解说员在对金·汤普森博物馆进行全面系统介绍的时候，不仅要把握讲解的重点，还应该不断丰富讲解的内容，运用生动的语言技巧和灵活的讲解方法激发游客的兴趣，营造一个气氛活跃的解说环境。

改进汉语服务的建议

(一) 重视网络宣传体系的打造，建立中文旅游网站

打造网络体系，是博物馆现代化的体现。随着信息技术对旅游业的渗透，游客出游越来越依赖于网络。目前来看，中国游客到泰国旅游的主要信息来源是旅行社，因此，通过网络体系的建设，建立中文的旅游网站，在线导航及图片库、在线旅游产品组合等高质量的旅游服务信息网络，有利于中国游客获得更多的旅游信息，扩大金·汤普森博物馆信息的发布渠道，加强游客的体验性。同时，也可以根据现在的消费习惯，开发出泰国旅游的 APP 应用，进行相关的旅游推广，更好的实现中国游客的满意度。

(二) 注重泰国建筑知识和其他学科知识的积累和学习

金·汤普森博物馆讲解的目的，旨在运用泰国建筑知识说明金·汤普森博物馆的背景、历史文化等知识，让游客在较短的时间通过市内博物馆了解金·汤普森博物馆的概况和全貌。但是多数讲解员讲解说明也比较简单乏味，使不少观众望而却步。提高培训和交叉培训相结合。提高培训可以提高人员对所在部门知识和技能的掌握程度。博物馆员工的培训不能只关注技能提高培训，还应该对不同业务部门的工作人员进行知识的交叉培训。

(三) 培养旅游人才

泰国旅游业的发展，人才是主要的决定因素。旅游人才越多、质量越高、越有助于旅游产业的发展。近年来，随着中国赴泰国人数的高速增长，市场对中文导游的需求骤增，现有的中文导游从数量上和 quality 上都远远不能满足市场需求。因此，中文导游的培养成为开发中国游客赴泰国旅游的一个重要问题。各旅游行政部门和教育部门应鼓励有条件的高等院校增设旅游汉语专业课程，还有这种专门的旅游学校，扩大招生规模，保证中文导游人员的服务质量，为泰国输送导游、酒店管理和旅游规划等方面的专门人才。在汉语教学方面，不但培养学生的语言交际能力，还要培养学生对旅游文化和历史的理解能力，除了了解中国的历史和民俗文化，更要清楚泰国历史知识和文化知识，这样才能成为一名合格的中文讲解员。岗前培训和在职继续教育相结合。通过岗前培训，使博物馆从业人员掌握工作所需要的基本素质和关键能力，胜任博物馆的工作；在职继续教育使从业人员，根据工作中的知识需求状况和博物馆工作的变化，填补自己的不足，提高自身专业素质，适应不断发展变化的博物馆工作。举办讲解员交流会和培训。通过举办交流会的形式，让活动在不同地区，不同文化的讲解员进行交流，增强其自豪感。讲解员培训不但能提高他们的技能，有利于博物馆服务的优化，还促进他们自身的发展，增强其自我价值实现的满足感。

(四) 积极宣传泰国旅游市场，加强宣传促销，提高泰国的影响力

泰国各地区旅游相关行业努力开发中国市场，加大对中国的宣传促销力度。未来的旅游宣传促销活动不应局限在旅游行政部门和旅游企业的范围内，应加强与社会各行业、各领域的广泛合作，展开全方位的促销攻势。要经常利用报刊杂志、网络、电视、平面媒体等，加强宣传旅游公司和旅游服务项目、景点、产品；多组织展览、旅游形象大使巡游等大型活动等。积极宣传泰国旅游市场，向中国游客大力宣传他们感兴趣的山水风光、文物古迹以及展示泰国从事民族



风情游的巨大优势和潜力。另外，可以宣传旅游地近期的优惠政策，如发行优惠券、搞抽奖旅游、对老客户的优惠和举办露天的免费宣传演出活动等，也都能促进旅游地的发展。

（五）增设体验项目

泰国丝绸与丝绸产品是泰国独具特色的一种商品。泰国丝绸已有 3000 多年的历史。丝线是泰国农村妇女手工制成，丝织品除了染色，也有高质量的印花。现在泰国丝绸产品被认为是泰国的特产，受到国内外广泛的欢迎，特别是它的色彩、纹样、以及织绸手艺等方面。以前的丝绸生产局限在较小的地区，产品只是作为当地人的用品，生产地大多位于泰国东北部，后来，在泰国皇太后的支持下，泰国丝绸生产发展迅速，泰国丝绸的生产则扩展到全泰国各地，产品进入了国际市场。由于需要泰式丝绸的顾客日益增加，尤其是游客们喜欢将泰国丝绸作为一种纪念品进行收藏。因此，泰国丝绸不但成了国家的一种收入之一，还成为了泰国老百姓最重要的收入。最受欢迎的泰丝绸产品，有围巾、领带、服装、枕套、鞋子等丝绸产品。金·汤普森博物馆可以在藏品展示的基础上可开设一些体验性、参与性的项目，如在泰式丝绸展厅开设泰丝吧，让游客体验泰国丝绸制作工艺，体验对蚕茧抽丝的过程，增强游客的亲身体验。这类体验性项目，使游客乐在其中，学在其中，获得更大的满足感。

（六）开发新型的旅游产品

纪念品店是博物馆文化展示的延伸，也是丰富游客学习体验的重要渠道，一个优质独具特色的文化纪念品、制作精致，使游客从纪念品中获得灵感，揭示产品背后的故事，有特色的旅游纪念品是企业或旅游地的象征，也是免费的广告。消费者的需求总是不断变化的，以游客的需求来设计旅游产品。根据不同年龄结构、文化层次和地域民族设计不同等级的产品，种类丰富，价格差异化，使游客买到可心，拥有故事与文化，和金·汤普森博物馆有关系的纪念品。让游客通过纪念品来了解金·汤普森博物馆的文化内涵，形成博物馆购品品牌。另外，建立良好的旅游产品售后服务体系，包括对中国游客售后服务满意程度的跟踪调查，获取游客对旅游产品的要求和意见。通过分析消费者的特征，针对不同地区、不同年龄、不同层次的旅游产品售后服务，研究产品的性质和用途，开发有特色的文物仿制品、日用品（如家具、服装、首饰等）、纸制品（如书籍、明信片）和供游客游览结束后回味的幻灯片及音像制品等，帮助旅游行业建立良好企业形象。

参考文献

- 周家欣.《泰国旅游服务贸易对泰国经济发展》[D]. 北京邮电大学, 2015
- “泰国旅游局” [online], (<http://www.tourism.go.th>), 2015/01/12
- “泰国博物馆数据网” [online], (<http://www.sac.or.th/databases/museumdatabase>), 2016/3/20
- Lee Jolliffe, Ronnie Smith. (2001) “Heritage, tourism and museums : the case of the North Atlantic islands of Skye, Scotland and Prince” 7 (2)



附录一
金汤普森博物馆中文游客的调查问卷

你是哪国人..... 年龄..... ☐男 ☐女

1. 你们是通过何种方式了解到金汤普森博物馆的?

☐网站 ☐杂志 ☐朋友推荐 ☐其他

2. 你们认为金汤普森博物馆有汉语讲解会不会吸引中国人来参观?

☐会 ☐不会

3. 你们对金汤普森博物馆讲解员的汉语服务满不满意? 百分之?

☐100% ☐50% ☐30% ☐0%

4. 为什么你们想来金汤普森博物馆玩?

☐交通方便 ☐风景好看 ☐很有名的地方 ☐泰式建筑和古董

☐有很多佛陀的故事 ☐有很多青花瓷和瓷器 ☐有汉语讲解 ☐随便走一走

5. 你们会推荐朋友们来金汤普森博物馆参观的理由?

☐风景很好 ☐交通方便 ☐有汉语讲解员 ☐很有名的地方

☐泰式建筑和古董 ☐有很多佛陀的故事 ☐有很多青花瓷和瓷器

6. 你们懂不懂泰国人的讲解员所说的汉语普通话? 百分之?

☐懂 ☐100% ☐50% ☐不太懂 ☐30% ☐0%

7. 对你们来说, 你们觉得金汤普森博物馆里应该有?

☐汉语标识牌 ☐汉语讲解员 ☐以上两者都有

8. 你们想给讲解员的建议是什么?

☐语言 ☐词汇 ☐讲解的资料 ☐动作 ☐其他

9. 你们觉得汉语讲解员怎么样?

☐喜欢 ☐不喜欢 ☐他们的汉语水平不太好, 该多多练习 ☐其他

10. 如果说“金汤普森”这个名字, 你们会想起来什么?

☐丝绸 ☐古董 ☐失踪 ☐泰式建筑

意见.....
.....