

大城府国家艺术博物馆汉语服务研究摘要评估

A Research on the Management and Chinese Language Services of the Arts of the Kingdom Museum in Ayutthaya

Athittaya Homyamyen*, Zhao Ping

Chinese Business Communication, College of Chinese studies, Huachiew chalermprakiet university

*Email: athittaya.at@gmail.com

摘要

泰国国家艺术博物馆是泰国重要的文化旅游目的地。该馆的建立旨在收集、保存和传播诗丽吉王后研究院的高品质手工艺品，在传承泰国艺术和工艺知识、为公众和农民子女创造就业机会以及促进泰国智慧的延续方面发挥着至关重要的作用。目前，泰国政府对中国游客实行免签政策，使得赴泰中国游客数量持续增长。因此，在文化旅游目的地发展中文服务对于提升服务质量和促进旅游业发展至关重要。

本研究旨在调查泰国国家艺术博物馆中文服务的现状，分析其在为中国游客提供服务方面存在的问题和障碍，并提出改进建议。本研究采用混合研究方法，通过问卷调查和访谈收集中国游客和博物馆工作人员的数据。随后，运用描述性统计和 SWOT 分析法对数据进行分析，以识别中文服务的优势、劣势、机遇和挑战。

关键词：大城国家艺术博物馆；汉语服务；中国游客；调查分析；游客满意度

Abstract

The National Arts Museum is a significant cultural tourism destination in Thailand. It was established to collect, preserve, and disseminate high-quality handicraft works from the Queen Sirikit Institute, playing a crucial role in transmitting knowledge of Thai arts and crafts, creating employment opportunities for the public and the children of farmers, and thus promoting the continuation of Thai wisdom. Currently, the Thai government's visa exemption policy for Chinese tourists has resulted in a continuous increase in the number of Chinese tourists visiting Thailand. Therefore, developing Chinese language services at cultural tourism destinations is essential for improving service quality and promoting the tourism industry.

This research aims to study the current situation of Chinese language services at the National Arts Museum, analyze the problems and obstacles in providing services to Chinese tourists, and propose guidelines for improving these services. A mixed-methods research approach was used, collecting data from Chinese tourists and museum personnel through questionnaires and interviews. The data was then analyzed using descriptive statistics and SWOT analysis to identify the strengths, weaknesses, opportunities, and threats to Chinese language services.

Keyword: National Art Museum of Ayutthaya, Chinese language services, Chinese tourists; survey analysis

引言

近年来，随着中泰两国经济、文化和旅游交流不断发展，中国已成为泰国最重要的国际旅游客源国之一。特别是在泰国政府实施签证便利政策后，赴泰中国游客数量持续增长。中国游客不仅关注自然景观和休闲娱乐项目，也越来越重视文化体验和历史文化旅游。因此，提升旅游景点的汉语服务水平已成为提高游客满意度、促进文化传播以及推动旅游业发展的重要措施。

大城府作为泰国著名的历史文化名城和世界文化遗产地，拥有丰富的历史遗迹和文化旅游资源，每年吸引大量国内外游客前来参观。其中，国家艺术博物馆（Arts of the Kingdom Museum）是大城府重要的文化旅游景点之一。该博物馆主要收藏和展示诗丽吉王后工艺学院培养的工艺美术大师所创作的高级传统工艺艺术作品，不仅承担着保护和传承泰国传统工艺文化的职责，也在传播泰国文化方面发挥着重要作用。

随着中国游客数量不断增加，国家艺术博物馆接待中国游客的需求也日益增长。然而，目前博物馆在汉语服务方面仍存在一些不足，例如缺乏具备汉语能力的工作人员、中文讲解服务有限、中文标识和宣传资料不够完善以及数字化汉语服务不足等问题。这些问题在一定程度上影响了中国游客获取展览信息、理解泰国传统文化以及整体参观体验。

目前，关于泰国旅游景点服务质量和博物馆管理的研究较多，但针对文化旅游景点汉语服务的研究相对较少。已有研究主要集中于泰国金·汤普森艺术博物馆和华富里府那莱王宫艺术博物馆，而针对大城国家艺术博物馆汉语服务的研究仍较为有限。因此，有必要对该博物馆的汉语服务现状进行系统研究。

基于此，本文以大城国家艺术博物馆为研究对象，通过问卷调查、访谈以及 SWOT 分析等研究方法，对博物馆汉语服务现状进行调查与分析，发现其存在的问题，并提出相应的改进建议，以期提高博物馆汉语服务质量，提升中国游客的参观体验，同时为泰国文化旅游景点汉语服务的发展提供参考。

一、研究方法

本研究以泰国大城国家艺术博物馆（Arts of the Kingdom Museum）为研究对象，旨在调查博物馆汉语服务现状，分析其存在的问题，并提出相应的改进建议。

本研究采用问卷调查法、访谈法和 SWOT 分析法相结合的研究方法。问卷调查对象包括 30 名博物馆工作人员和 45 名到访博物馆的外国游客，其中重点调查中国游客对博物馆汉语服务的满意度、需求及相关意见。问卷内容主要包括受访者基本信息、汉语讲解服务、工作人员汉语沟通能力、中文标识系统、中文宣传资料以及整体满意度等方面。

此外，研究者还对博物馆管理人员及相关工作人员进行了半结构式访谈，以了解博物馆汉语服务的管理现状、服务流程以及实际工作中面临的困难和挑战。通过收集第一手资料，对博物馆汉语服务的发展现状进行深入分析。

在数据分析方面，本研究采用描述性统计方法对问卷数据进行整理与分析，并结合访谈资料进行综合研究。同时运用 SWOT 分析法，从优势（Strengths）、劣势（Weaknesses）、机会（Opportunities）和威胁（Threats）四个方面分析国家艺术博物馆汉语服务的发展现状，为提出针对性的改进建议提供依据。

二、研究结果与分析

（一）国家艺术博物馆汉语服务现状

问卷调查结果显示，大部分中国游客对国家艺术博物馆的整体服务持肯定态度，认为博物馆环境整洁、展品丰富，能够较好地展示泰国传统工艺文化。然而，在汉语服务方面，游客满意度总体处于中等水平。根据满意度调查结果，中国游客对博物馆汉语服务的总体满意度平均值为 3.18（满分 5 分），属于“一般”水平。

内 容	中国游客对大城国家艺术博物馆 汉语服务的评估					满意度
	很好 (5)	好 (4)	一般 (3)	较差 (2)	差 (1)	
1. 讲解员的专业知识	6	12	15	8	4	3.18
2. 中文表达沟与沟通	5	9	14	11	6	2.91
3. 接待游客的服务态度	10	14	12	7	2	3.51
4. 讲解员的中文水平	4	8	15	12	6	2.82
5. 展品解说的清晰	7	13	14	8	3	3.29
6. 艺术博物馆提供的中文 简介、展品说明、线上 服务	3	9	15	12	6	2.8
7. 对汉语服务的总体评估	6	11	14	9	5	3.09
总体满意度						3.18

根据调查结果，中国游客对博物馆汉语服务的总体满意度平均值为 3.18……其中“接待游客的服务态度”得分最高。

调查发现，博物馆工作人员服务态度良好，能够积极协助游客解决问题。其中，“接待游客的服务态度”得分最高，平均值为 3.51，说明工作人员具有较好的服务意识。然而，具备汉语沟通能力的工作人员数量较少，难以满足中国游客的实际需求。此外，中文讲解服务、中文标识系统以及中文宣传资料仍不够完善，部分游客在参观过程中难以充分理解展品的历史背景和文化内涵。

（二）博物馆工作人员汉语能力分析

根据对博物馆工作人员的调查与访谈结果，大部分工作人员没有系统学习过汉语。其中，40.0%的工作人员从未学习过汉语，仅有少数工作人员接受过较长时间的汉语学习。总体来看，工作人员的汉语水平主要处于基础至中等水平。

艺术博物馆讲解员的中文水平					
中 文	好	一般	不好	差	百分比%
语音方面	3	10	12	5	100
听力方面	2	8	14	6	100
沟通方面	2	9	13	6	100
词汇方面	1	7	15	7	100

调查结果显示，40.0%的工作人员从未学习过汉语。

在接待中国游客时，工作人员主要依靠简单英语、翻译软件或外部导游协助沟通。访谈结果表明，工作人员普遍认为提升汉语能力有助于提高服务质量，但由于缺乏培训机会、学习资源以及实际使用环境，其汉语应用能力仍然有限。

（三）汉语服务存在的问题

综合问卷调查和访谈结果，国家艺术博物馆汉语服务主要存在以下问题：

- （1）缺乏具备汉语能力的服务人员。
- （2）中文讲解服务不足。
- （3）中文标识和展品说明不够完善。
- （4）缺乏系统性的线上汉语服务。
- （5）工作人员缺少汉语培训和相关专业支持。

上述问题在一定程度上影响了中国游客的参观体验以及对泰国传统文化的理解，降低了博物馆汉语服务的整体质量。

（四）SWOT 分析

优 势 (Strength)	机 会 (Opportunities)
1. 馆藏资源丰富且具有独特性 2. 管理体系完善，参观环境良好 3. 展览质量高，讲解服务专业 4. 具备多语言服务发展基础 5. 地理位置优越，旅游资源丰富	1. 中国游客市场持续扩大 2. 文化旅游需求不断增长 3. 政府政策支持与旅游业发展 4. 数字技术与网络传播的发展 5. 世界文化遗产地区的区位优势与合作机会
劣 势 (Weakness)	挑 战 (Threats)

1. 汉语服务体系尚不完善
2. 环境与配套设施有待完善
3. 管理模式灵活性不足
4. 国际宣传推广力度不足

1. 世界经济环境的不稳定
2. 旅游市场竞争与游客分流
3. 中国游客旅游行为的影响
4. 游客需求与旅游发展趋势的变化

通过 SWOT 分析发现，国家艺术博物馆拥有丰富的文化资源、独特的艺术展品以及良好的管理体系，这些构成了博物馆发展的优势（Strengths）。

然而，汉语服务人员不足、汉语服务体系不完善以及宣传力度有限等因素构成了其主要劣势（Weaknesses）。

随着中国游客数量不断增加以及中泰文化交流日益频繁，博物馆迎来了扩大汉语服务和提升国际影响力的机会（Opportunities）。

与此同时，旅游市场竞争加剧、游客需求不断提高以及多语言服务人才短缺等因素也给博物馆发展带来一定挑战（Threats）。

因此，国家艺术博物馆应充分发挥自身优势，把握文化旅游发展的机遇，不断完善汉语服务体系，提高国际化服务水平，以增强其在文化旅游市场中的竞争力。

三、对策与建议

根据问卷调查、访谈结果以及 SWOT 分析发现的问题，国家艺术博物馆应进一步完善汉语服务体系，提高中国游客的参观体验和满意度。具体建议如下：

（一）加强工作人员汉语培训与人才建设

调查结果显示，大部分工作人员的汉语能力仍处于基础至中等水平，特别是在听力和口语表达方面较为薄弱。因此，博物馆应定期组织汉语培训课程，重点提高前台服务人员和讲解人员的汉语沟通能力。培训内容可包括日常接待用语、展品讲解词汇以及旅游服务相关知识。同时，博物馆还可与开设汉语专业的高校或相关机构合作，通过实习项目、志愿者服务和人才培养计划，引进具备汉语能力的人才，以提高汉语服务质量。

（二）完善中文讲解与导览服务

为了帮助中国游客更好地了解展品的历史背景和文化内涵，博物馆应进一步完善中文讲解服务。除培养具备汉语能力的讲解员外，还应增加中文语音导览设备（Audio Guide），逐步建立系统化的中文导览体系，使游客即使在没有导游陪同的情况下，也能够充分了解展览内容，从而提高参观体验。

（三）完善中文信息服务体系

博物馆应进一步完善馆内中文信息服务，包括在重要展区设置中、泰、英三语说明牌，并制作中文宣传册、参观指南和展品介绍资料，方便中国游客获取相关信息。此外，还应建立完整的中文官方网站，提供博物馆简介、展览信息、开放时间及相关活动资讯等内容，以满足中国游客获取信息的需求。

（四）加强数字化汉语服务建设

随着信息技术的发展，博物馆应积极运用数字技术提升服务质量。例如，可在展区设置中文二维码（QR Code），游客通过手机扫描即可获得展品详细介绍、语音讲解及相关文化背景信息。同时，还可开发线上导览服务或数字化信息平台，提高信息获取的便利性，进一步提升游客的参观体验。

四、结论

本研究以泰国大城国家艺术博物馆（Arts of the Kingdom Museum）为研究对象，通过文献调查法、问卷调查法、访谈法以及 SWOT 分析法，对博物馆的经营管理与汉语服务现状进行了调查与分析。

研究表明,国家艺术博物馆作为泰国重要的文化旅游景点,拥有丰富的文化资源、独特的传统工艺艺术展品以及良好的管理体系,在保护、传承和传播泰国传统文化方面发挥着重要作用。随着中国游客数量的不断增加,博物馆对汉语服务的需求也日益增长。

然而,调查结果显示,博物馆在汉语服务方面仍存在一些不足。首先,工作人员整体汉语水平仍处于基础至中等水平,尤其是在听力和口语表达方面较为薄弱,难以满足中国游客的实际需求。其次,中文讲解服务、中文标识系统、中文宣传资料以及数字化汉语服务尚不完善,影响了中国游客对展览内容和泰国文化内涵的理解。

因此,博物馆应进一步加强工作人员汉语培训,提高讲解员的汉语听说能力;同时,完善中文讲解服务、中文标识系统、中文宣传资料以及中文网站建设,并积极运用数字技术发展数字化汉语服务,为中国游客提供更加便利和优质的参观体验。

总之,通过不断完善汉语服务体系,不仅能够提高中国游客的满意度和参观体验,还有助于促进泰国传统文化的传播,推动中泰文化交流与文化旅游事业的发展。

参考文献

- 蔡丽雅. 泰国金·汤普森艺术博物馆(JIM THOMPSON)汉语服务研[D]. 华侨崇圣大学. 硕士论文 2016.
- 张丽芳. 华富里府旅游汉语服务研究——以那莱王宫艺术博物馆为例[D]. 华侨崇圣大学. 硕士论文. 2020.
- 苏永华;王美云. 艺术博物馆旅游发展的影响因素与提升路径[J]. 中国会展(中国会议)期刊 2023-08-30.
- 王雨. 艺术博物馆讲解员的语言表达艺术探究重庆[D]. 重庆大学. 硕士论文. 2022
- 潘晓琳. 文化翻译观下的瓷器英译研究 ——以福建省艺术博物馆的展文为例[D]. 福建师范大学. 硕士论文. 2018.
- 刘芳. 艺术博物馆展览英译文本问题的思考 ——以河南地区艺术博物馆为例[D]. 郑州大学. 硕士论文. 2014》
- 李淑霞. 旅游体验质量对艺术博物馆游客满意度的影响研究——以中国客家艺术博物馆为例[D]. 广州大学. 硕士论文. 2023
- 韩笑. 艺术博物馆文化氛围感知对游客行为意向影响研究[D]. 中南财经政法大学. 硕士论文. 2021
- 曾伸. 馆游客对艺术博物馆解说员解说服务满意度研究[D]. 浙江大学. 硕士论文. 2007
- 张丹. 市场营销与艺术博物馆经营策略[D]. 中央美术学院. 硕士论文. 2007
- 王碧珠. 商务汉语在泰国旅游业的应用研究[D]. 泰国华侨崇圣大学. 硕士论文. 2015
- 黄美君. 大城府佛寺旅游汉语服务研究[D]. 泰国华侨崇圣大学. 硕士论文. 2018
- 苏葩婉(2021)在《暹罗蛇园 SiamSerpentarium 汉语服务调查研究[D]. 华侨崇圣大学. 硕士论文 2021
- 高恩伟. 泰国佛寺旅游的汉语服务——以玉佛寺为例[D]. 华侨崇圣大学. 硕士论文 2016 国家艺术博物馆. 网站: <http://www.artsofthekingdom.com/th/about-us/>
- National Museum. Lonely Planet. [2014-04-04]. (原始内容存档于 2016-04-22) The King Ram Khamhaeng Inscription. UNESCO Memory of the World Programme. 2009- 10-23 [2009-12-10]. (原始内容存档于 2009-08-05).
- 泰国国家旅游局. 旅游统计报告[D]. 曼谷: 泰国国家旅游局, 2023